



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.07.0564.001.00012-3

Data/Hora de Abertura: 07/07/2026 às 10:37:11

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: EDNA ALVES SENA

CPF do Consumidor: 618.851.853-91

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Cagece	Companhia de Água e Esgoto do Ceará	07.040.108/0001-57	26.07.0564.001.00012-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Água, Energia, Gás

Assunto: Água e Esgoto

Problema: Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo

Relato:

A consumidora relata que, a partir do mês de abril de 2026, passou a receber suas faturas de abastecimento de água com a inclusão de cobrança referente ao serviço de esgotamento sanitário.

Tal cobrança causou estranhamento, uma vez que, anteriormente, as faturas eram emitidas sem esse adicional, considerando que a reclamada possui conhecimento de que o imóvel da



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

consumidora utiliza sistema próprio de esgotamento sanitário (fossa), inexistindo a prestação do referido serviço.

Em razão da necessidade de manter o fornecimento de água, a consumidora efetuou o pagamento da fatura correspondente. Entretanto, as faturas dos meses de maio e junho de 2026 também foram emitidas com a mesma cobrança, motivo pelo qual a consumidora recorreu a este órgão em busca de uma solução administrativa eficaz.

Pedido: Diante do exposto, a consumidora requer o refaturamento das faturas emitidas com a exclusão da cobrança referente ao serviço de esgotamento sanitário, bem como a cessação definitiva dessa cobrança em seu cadastro, tendo em vista a inexistência da prestação do referido serviço.

TRATATIVAS

07/07/2026 - **Telefone**

Fornecedor: Companhia de Água e Esgoto do Ceará

Resultado por Fornecedor: Resolvida

Resposta do Fornecedor:

CERTIDÃO

TRATATIVA POR TELEFONE

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2607056400100012301

Reclamante/Consumidor(a): EDNA ALVES SENA , **CNPJ/CPF:** 618.851.853-91 , **Endereço:** Rua B - Nº 361 - Novo Oriente - Maracanaú - CE - 61919-200 , **Telefone:** (85) 98645-0988

Reclamado/Fornecedor: Companhia de Água e Esgoto do Ceará , **CPF/CNPJ:** c , **Endereço:** Rua Desembargador Lauro Nogueira - Nº 1500 - SHOPPINGRIOMAR - PISO E2 - LOJA 247 - Papicu - Fortaleza - CE - 60176-065 .

Certifico para os devidos fins, que o(a) Consumidor(a) Sr(a). EDNA ALVES SENA , compareceu a este Órgão de Defesa do Consumidor (Procon Municipal de Maracanaú) para fazer uma



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

reclamação nos termos abaixo:

Relato:

A consumidora relata que, a partir do mês de abril de 2026, passou a receber suas faturas de abastecimento de água com a inclusão de cobrança referente ao serviço de esgotamento sanitário.

Tal cobrança causou estranhamento, uma vez que, anteriormente, as faturas eram emitidas sem esse adicional, considerando que a reclamada possui conhecimento de que o imóvel da consumidora utiliza sistema próprio de esgotamento sanitário (fossa), inexistindo a prestação do referido serviço.

Em razão da necessidade de manter o fornecimento de água, a consumidora efetuou o pagamento da fatura correspondente. Entretanto, as faturas dos meses de maio e junho de 2026 também foram emitidas com a mesma cobrança, motivo pelo qual a consumidora recorreu a este órgão em busca de uma solução administrativa eficaz.

Pedido: Diante do exposto, a consumidora requer o refaturamento das faturas emitidas com a exclusão da cobrança referente ao serviço de esgotamento sanitário, bem como a cessação definitiva dessa cobrança em seu cadastro, tendo em vista a inexistência da prestação do referido serviço.

Diante da solicitação do reclamante, confirmo que após tratativa realizada por telefone junto a Empresa Companhia de Água e Esgoto do Ceará, que apresentou a seguinte proposta de acordo para a Consumidora Edna Alves Sena, O Refaturamento das suas faturas em aberto e sendo cobrados esse adicional, para as faturas sem essa cobrança do serviço de esgoto, junto de, a atualização dos dados da consumidora para no sistema não constar a cobrança do referido serviço. Após análise da proposta pela consumidora, esta aceitou e deu sua demanda como resolvida.

Dito isto, e ACORDO FIRMADO entre as partes desta reclamação, encaminho a presente demanda ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Nada mais para constar no momento, vai assinado pelo(a) atendente e pelo(a) consumidor(a).

Maracanaú, 07 de Julho de 2026 .



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA (Atendente)

EDNA ALVES SENA (Consumidor(a))