



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.03.0564.001.00002-3

Data/Hora de Abertura: 02/03/2026 às 08:36:57

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: CHRISTIANE OLIVEIRA DE CASTRO

CPF do Consumidor: 333.584.598-61

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	26.03.0564.001.00002-301

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:

Relata a consumidora, conforme inscrição nº 5392179, que, no ano de 2024, realizou o desmembramento da conta de água de sua residência, ocasião em que dividiu o imóvel com seu filho e solicitou a instalação de novo hidrômetro para a unidade deste, passando a existir, portanto, 02 (dois) relógios distintos.



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

Informa que, nos meses subsequentes, as faturas referentes à sua unidade passaram a apresentar valores superiores aos anteriormente cobrados, enquanto as faturas da residência de seu filho eram emitidas com valores regulares. Afirma que procurou a concessionária Cagece para esclarecimentos, tendo recebido visita de fiscal que, à época, informou não haver irregularidades.

Aduz que, diante da persistência dos valores elevados e da ausência de solução, retornou ao atendimento da concessionária, oportunidade em que foi constatado, por atendente, que estaria ocorrendo cobrança relativa a duas residências em uma única inscrição. Em razão das faturas com valores excessivos, a consumidora realizou parcelamento do débito. Posteriormente, foi orientada a proceder à atualização cadastral para que constasse apenas uma residência vinculada à sua inscrição.

Diante das divergências apresentadas e da ausência de solução administrativa satisfatória, buscou o Procon com o objetivo de intermediação.

Pedido: Requer a consumidora a revisão de todas as faturas emitidas desde o desmembramento, com o devido refaturamento dos valores cobrados indevidamente.

TRATATIVAS

02/03/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta