



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.03.0564.001.00016-3

Data/Hora de Abertura: 04/03/2026 às 10:48:52

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: FRANCISCA OLÍVIA DE SOUSA

CPF do Consumidor: 081.372.423-68

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	26.03.0564.001.00016-301

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, inscrita sob o número de cliente 8644624, que suas faturas de consumo de água vinham sendo emitidas dentro da normalidade. Informa que, em momento posterior, uma equipe da Cagece realizou a retirada do hidrômetro de sua residência para análise, reinstalando-o posteriormente no local.



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

Após o referido procedimento, foram emitidas faturas com valores significativamente elevados, sendo uma no montante de R\$ 1.897,71, referente ao mês de janeiro de 2026, e outra no valor de R\$ 717,30.

A consumidora afirma que buscou solução administrativa junto à concessionária, porém não obteve êxito. Diante disso, compareceu ao PROCON, ocasião em que foi registrado o protocolo de atendimento nº 212613842 para realização de nova análise, com prazo de até 05 (cinco) dias úteis para visita técnica.

Ressalta, ainda, que reside apenas uma pessoa no imóvel e que permanece fora durante o dia em razão de suas atividades laborais, não reconhecendo a compatibilidade do consumo faturado com a realidade da residência.

Pedido: Requer, ao final, o refaturamento das duas faturas mencionadas, por não concordar com os valores cobrados.

TRATATIVAS

04/03/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta