



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.03.0564.001.00061-3

Data/Hora de Abertura: 23/03/2026 às 13:53:24

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: ANA AMÉLIA BARROS DA SILVA

CPF do Consumidor: 717.089.283-91

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	26.03.0564.001.00061-301

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 9278702, que suas faturas vinham sendo cobradas regularmente, até que, ao receber a fatura referente ao mês de fevereiro de 2026, foi surpreendida com o valor de R\$ 267,88, o qual considera incompatível com seu padrão de consumo, uma vez que reside sozinha e passa a maior parte do dia fora de casa, trabalhando.



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

A consumidora acrescenta que também recebeu uma notificação acerca de uma suposta multa referente ao ano de 2024, porém sem maiores esclarecimentos. Diante disso, buscou atendimento junto ao Procon, ocasião em que foi informada de que se tratava de penalidade por suposta violação de lacre e medidor desconectado, ocorrida em 27/09/2024, no valor de R\$ 582,50.

Afirma a consumidora que nunca recebeu qualquer notificação prévia acerca da referida infração, bem como não reconhece a ocorrência, discordando integralmente da cobrança.

Pedido: Diante do exposto, requer a consumidora o refaturamento da fatura referente a fevereiro de 2026, com base no consumo real, bem como a revisão e cancelamento da multa aplicada, tendo em vista a ausência de reconhecimento e de notificação adequada.

TRATATIVAS

23/03/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta