



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

**DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 26.03.0564.001.00079-3

**Data/Hora de Abertura:** 31/03/2026 às 14:03:15

**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:** ANTÔNIA FABIANA BESERRA

**CPF do Consumidor:** 820.045.791-53

**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Cagece	Companhia de Água e Esgoto do Ceará	07.040.108/0001-57	26.03.0564.001.00079-301

**DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Loja física

**Área:** Água, Energia, Gás

**Assunto:** Água e Esgoto

**Problema:** Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados

**Relato:**

Relata a consumidora, inscrita sob o nº 14.639.963, que suas faturas vinham sendo emitidas regularmente. Informa que, no dia 27/03/2026, um funcionário da Cagece realizou a medição do consumo em sua residência, ocasião em que lhe foi entregue um documento indicando o valor de R\$ 601,04 (seiscentos e um reais e quatro centavos).



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

A consumidora afirma que se surpreendeu com o montante apresentado e, diante disso, dirigiu-se à Cagece para obter esclarecimentos, sendo informada de que o valor seria referente a 02 (dois) meses que teriam sido pagos. Contudo, sustenta que efetuou regularmente o pagamento das faturas anteriores. Ainda assim, relata que foi informada pela atendente da existência de débito pendente.

Acrescenta a consumidora que, ao analisar as duas últimas faturas, referentes aos meses de janeiro e fevereiro de 2026, verificou que o campo correspondente à leitura atual encontrava-se zerado, o que, em seu entendimento, contribui para a inconsistência da cobrança. Ressalta, ainda, que residem apenas 03 (três) pessoas no imóvel, não havendo justificativa plausível para o elevado valor apresentado.

Diante da ausência de solução junto à concessionária, a consumidora recorreu ao Procon em busca de intermediação.

**Pedido: Requer, assim, o refaturamento do valor de R\$ 601,04 (seiscentos e um reais e quatro centavos), referente ao mês de março de 2026.**

**TRATATIVAS**

---

31/03/2026 - **Audiência**

**Situação:** Aberta