



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.12.0564.001.00004-3

Data/Hora de Abertura: 02/12/2025 às 10:53:52

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: LILIENNY RODRIGUES SOUSA ALVES

CPF do Consumidor: 606.574.113-29

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	25.12.0564.001.00004-301

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 nº 9083669, que suas faturas de água costumavam ser emitidas no valor aproximado de R\$ 150,00. Entretanto, passaram a apresentar elevação significativa, variando entre R\$ 300,00 e R\$ 350,00, até que a fatura referente ao mês de julho de 2025 foi emitida no valor de R\$ 1.036,19. Diante dessa situação, a consumidora procurou a Cagece, ocasião em que uma equipe técnica realizou vistoria no hidrômetro e não constatou



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

vazamentos. Apesar de não concordar com a cobrança, acabou aderindo ao parcelamento ofertado, após isso as faturas retornaram à normalidade.

Informa que, no dia 15/11/2025, ao sair de sua residência, identificou um vazamento de água. Novamente dirigiu-se à Cagece, que enviou uma equipe ao local. Os técnicos procederam à quebra da calçada para verificar a origem do problema. Ressalta que, em momento algum, houve qualquer intervenção de sua parte no hidrômetro. Após a vistoria, a equipe emitiu um termo de ocorrência, mas o vazamento persistiu.

Relata, ainda, que ao retornar à Cagece, foi surpreendida com a informação de que havia sido aplicada uma multa no valor de R\$ 3.500,00, sob a alegação de violação da cúpula do hidrômetro. A consumidora contestou imediatamente, afirmando jamais ter manipulado o equipamento. A atendente orientou que apresentasse contestação por escrito, de próprio punho. Informa, também, que registrou boletim de ocorrência e questionou a situação do hidrômetro, tendo em vista que o vazamento continuava. Como resposta, foi-lhe sugerido que mantivesse o hidrômetro desligado, sendo-lhe informado o prazo de 30 dias para retorno.

A consumidora declara sentir-se prejudicada, uma vez que precisa ligar e desligar o hidrômetro constantemente, além de demonstrar preocupação com o valor da próxima fatura. Em razão dos transtornos, buscou o Procon para intermediação.

Pedido: Requer, assim, a revisão da fatura no valor de R\$ 1.036,19, o cancelamento da multa de R\$ 3.500,00, bem como a imediata resolução do vazamento no imóvel.

TRATATIVAS

02/12/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta