



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.10.0564.001.00055-3

Data/Hora de Abertura: 16/10/2025 às 13:46:45

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: LEYLIANE XAVIER FREIRE

CPF do Consumidor: 020.225.613-84

Nome do Procurador: LEYDIANE XAVIER FREIRE

CPF do Procurador: 024.957.773-92

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	25.10.0564.001.00055-301

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:

Conforme inscrição nº 14895498, Relata a consumidora que suas faturas de consumo de água vinham apresentando valores regulares, em média de R\$ 80,00 (oitenta reais). No entanto, na fatura referente ao mês de setembro de 2025, foi constatada a cobrança no valor de R\$ 1.068,57 (mil e sessenta e oito reais e cinquenta e sete centavos).



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

Diante da discrepância, a consumidora procurou atendimento junto à Cagece para obter esclarecimentos, sendo informada de que o valor elevado corresponderia à média de medições não aferidas referentes ao ano anterior. Não concordando com a justificativa apresentada, a consumidora solicitou a visita de um técnico, ocasião em que a empresa informou que seria realizada uma visita técnica para análise do medidor.

Durante a vistoria, o fiscal responsável comunicou que o medidor já havia sido substituído, orientando a consumidora a aguardar novas informações. Não obtendo retorno, a consumidora buscou o Procon em busca de uma intermediação para o caso.

Pedido: Diante do exposto, requer o refaturamento da fatura mencionada, uma vez que não reconhece o débito cobrado.

TRATATIVAS

16/10/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta