



**PROCON**  
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
**MARACANAÚ**

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

**DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 25.07.0564.001.00088-3

**Data/Hora de Abertura:** 29/07/2025 às 09:21:22

**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 Maria de Guadalupe Venancio Lemos

**CPF do Consumidor:** 458.472.153-04

**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 | 25.07.0564.001.00088-301     |

**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, registrada sob o número de cliente 0005495903, que suas faturas de consumo vinham sendo emitidas com valores regulares e compatíveis com sua média de consumo mensal. No entanto, a fatura referente ao mês de junho apresentou um valor considerado exorbitante, no montante de R\$ 626,16 (seiscentos e vinte e seis reais e dezesseis centavos).



**PROCON**  
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
**MARACANAÚ**

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

Em razão da cobrança atípica, a consumidora procurou atendimento junto à Cagece, solicitando esclarecimentos e uma visita técnica. Segundo relato, o atendente informou que o medidor encontrava-se embassado. Diante disso, foi realizado um refaturamento, resultando em uma nova cobrança no valor de R\$ 511,63 (quinhentos e onze reais e sessenta e três centavos), valor que, ainda assim, permanece fora da realidade de consumo da unidade consumidora.

Sem obter uma solução satisfatória, a consumidora recorreu ao Procon buscando intermediação do conflito, o Procon entrou em contato com a Cagece e foi informado de que houve ausência de leitura em determinados meses, mas a reclamante discorda.

**Pedido:** Diante do exposto, requer a consumidora o refaturamento da fatura do mês de junho, com base na ausência de justificativa técnica que fundamente os valores cobrados, bem como no seu histórico regular de consumo.

**TRATATIVAS**

---

29/07/2025 - **Audiência**

**Situação:** Aberta