



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.11.0564.001.00052-3

Data/Hora de Abertura: 28/11/2025 às 11:22:14

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: SARA KAROLINE LIMA GOMES

CPF do Consumidor: 106.712.153-61

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	25.11.0564.001.00052-301

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 número de cliente 4326393, que sua fatura de água referente ao mês de setembro de 2025 foi emitida no valor de R\$ 557,44. Sem compreender a razão do aumento, buscou esclarecimentos junto à Cagece, ocasião em que foi informada de que o valor deveria ser pago. Diante disso, procurou o Procon, e a empresa informou que enviaria um técnico para realizar análise no local. Contudo, no momento da visita, o abastecimento de água encontrava-se suspenso em razão de outra fatura em aberto.



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

Na fatura subsequente, não houve nova cobrança do valor questionado, motivo pelo qual a consumidora acreditou que a situação havia sido solucionada. Entretanto, no dia 18/11, recebeu um aviso de corte no valor de R\$ 291,83 e, posteriormente, ao receber a fatura de novembro de 2025, constatou uma cobrança adicional no campo de informações, no montante de R\$ 372,26. Sem compreender a origem desses valores, buscou novamente o Procon para intermediação e resolução do problema.

Pedido:

Diante do exposto, requer a consumidora o refaturamento das cobranças, uma vez que não reconhece o consumo apontado.

TRATATIVAS

28/11/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta