



**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)

<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	25.11.0564.001.00052-301

---

#### 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