



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: 25.07.0564.001.00099-3

Data/Hora de Abertura: 31/07/2025 às 14:10:22

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 TATIANE DE CASTRO SILVA

CPF do Consumidor: 022.843.263-40

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	25.07.0564.001.00099-301

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:

A consumidora, identificada pelo número de cliente 10989897, informa que suas faturas vinham apresentando valores compatíveis com seu padrão de consumo habitual. Contudo, para sua surpresa, a fatura referente ao mês 06/2025 apresentou um valor excessivamente elevado, totalmente incompatível com seu uso.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

A consumidora ressalta que permanece fora de casa durante a maior parte do dia, o que reforça a impossibilidade do consumo registrado na referida fatura. Diante da situação, procurou a Cagece para contestar o valor cobrado. Foi enviado um técnico para inspeção, o qual não constatou nenhum vazamento ou irregularidade no sistema hidráulico.

Adicionalmente, observa-se que a fatura subsequente voltou a apresentar o valor usual, reforçando a inconsistência do lançamento anterior. Diante do exposto, a consumidora buscou a intermediação do Procon na busca de uma solução.

Pedido: Requer-se a revisão da fatura mencionada, com o consequente refaturamento, a fim de que o valor seja ajustado conforme o consumo real.

TRATATIVAS

31/07/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta