



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

**DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 26.06.0564.001.00017-3

**Data/Hora de Abertura:** 09/06/2026 às 15:14:02

**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:** RUTE PEREIRA DOS SANTOS

**CPF do Consumidor:** 058.455.653-59

**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	26.06.0564.001.00017-301

**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, titular da inscrição nº 10228632, que as faturas referentes ao serviço prestado pela empresa reclamada apresentavam média mensal aproximada de R\$ 70,00 (setenta reais). Contudo, afirma que passou a receber cobranças em valores significativamente superiores ao seu histórico de consumo, sem que tenha ocorrido qualquer alteração em seus hábitos de utilização que justificasse o aumento verificado.



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

Aduz que já realizou diversas reclamações junto à fornecedora, buscando esclarecimentos e a revisão dos valores faturados, porém não obteve solução satisfatória para a demanda. Sustenta que não concorda com as cobranças realizadas, por considerá-las excessivas e incompatíveis com o consumo efetivamente registrado na unidade consumidora.

Diante da ausência de solução administrativa, buscou a intervenção deste órgão de proteção e defesa do consumidor para intermediar a demanda.

**Pedido: Diante do exposto, requer a análise e revisão das faturas questionadas referente a 04/2026 no valor de R\$ 155,98 e 05/2026 no valor de R\$ 181,36, com a devida apuração dos valores cobrados, a apresentação de esclarecimentos acerca dos critérios utilizados para o faturamento e, caso constatadas irregularidades, a retificação das cobranças e restituição dos valores eventualmente pagos a maior.**

**TRATATIVAS**

---

09/06/2026 - **Audiência**

**Situação:** Aberta