



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.06.0564.001.00063-3

Data/Hora de Abertura: 29/06/2026 às 11:18:53

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: FRANCISCO SALES BARBOSA NETO

CPF do Consumidor: 512.553.753-53

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	26.06.0564.001.00063-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Água, Energia, Gás

Assunto: Água e Esgoto

Problema: Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados

Relato:

Relata o consumidor que, conforme inscrição nº 9288970, as faturas de abastecimento de água eram emitidas regularmente, sem apresentar alterações significativas de consumo. Afirma que solicitou à concessionária reclamada a mudança do local de instalação do hidrômetro e que, após a realização do referido serviço, as faturas referentes aos meses de março e abril de 2026 passaram a apresentar valores consideravelmente superiores aos habitualmente cobrados.



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

Aduz que, posteriormente, foi constatada a existência de um vazamento oculto no imóvel, circunstância que, em seu entendimento, pode ter influenciado no aumento do consumo registrado.

Relata, ainda, que solicitou a segunda via das faturas dos meses de março, abril e maio de 2026, ocasião em que verificou a inclusão de cobranças que afirma desconhecer. Informa que, na fatura referente ao mês de março, consta a cobrança de R\$ 40,46 (quarenta reais e quarenta e seis centavos), descrita como "religação", a qual contesta, tendo em vista que afirma não ter ocorrido interrupção no fornecimento de água em sua unidade consumidora.

Acrescenta que, na fatura do mês de abril, identificou a cobrança de R\$ 47,53 (quarenta e sete reais e cinquenta e três centavos) a título de multa, valor que igualmente impugna por desconhecer sua origem e fundamento. Sustenta, ainda, que nas faturas dos meses de março, abril e maio houve expressivo aumento do consumo registrado, circunstância que considera incompatível com o consumo habitual de sua unidade.

Afirma que buscou administrativamente a solução da demanda junto à concessionária reclamada, porém não obteve esclarecimentos ou providências satisfatórias, razão pela qual recorreu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor para a mediação do conflito e a preservação de seus direitos.

Pedido: Requer o consumidor o refaturamento das faturas referentes aos meses de março de 2026, no valor de R\$ 157,47 (cento e cinquenta e sete reais e quarenta e sete centavos), abril de 2026, no valor de R\$ 261,26 (duzentos e sessenta e um reais e vinte e seis centavos), e maio de 2026, no valor de R\$ 114,97 (cento e quatorze reais e noventa e sete centavos), mediante a revisão dos consumos registrados, considerando a ocorrência de vazamento oculto, bem como a exclusão da cobrança referente à taxa de religação, no valor de R\$ 40,46, e da multa, no valor de R\$ 47,53, caso constatada a indevida incidência de tais encargos, além do fornecimento de esclarecimentos detalhados acerca da origem e da composição dos valores cobrados.

TRATATIVAS

29/06/2026 - Audiência

Situação: Aberta