



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.02.0564.001.00034-3

Data/Hora de Abertura: 13/02/2026 às 10:40:58

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: ANA THALIA CAVALCANTE ALENCAR GUSTAVO

CPF do Consumidor: 611.467.533-90

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	26.02.0564.001.00034-301

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 a consumidora, inscrita sob o nº 9570543, que suas faturas de água sempre apresentaram valores variando entre R\$ 70,00 (setenta reais) e R\$ 90,00 (noventa reais), variando de acordo com o consumo.

Informa que um funcionário da Companhia de Água e Esgoto do Ceará esteve em seu endereço e realizou a troca da tampa do medidor. No dia seguinte, quando o leiturista compareceu para



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

efetuar a leitura, não teria sido retirado o papel indicativo do consumo. Esclarece que não se encontrava em casa na ocasião, sendo informada do ocorrido por seu sogro.

Diante da situação, e considerando a estranheza do fato, dirigiu-se à concessionária para obter esclarecimentos, ocasião em que constatou a existência de débito no valor de R\$ 6.962,92 (seis mil, novecentos e sessenta e dois reais e noventa e dois centavos). Ao questionar a origem do valor, foi informada de que se tratava de cobrança decorrente de medições não realizadas referentes a alguns meses do ano de 2025.

A consumidora apresentou contestação, sendo designado fiscal para vistoria do medidor, não tendo sido constatada a existência de vazamento no imóvel. Posteriormente, recebeu comunicação por e-mail informando o refaturamento da cobrança para o valor de R\$ 1.710,03 (mil, setecentos e dez reais e três centavos). Contudo, afirma não concordar com o montante apresentado, por considerá-lo incompatível com seu histórico de consumo.

Diante disso, buscou o Procon para intermediação da demanda.

Pedido: Requer o refaturamento da cobrança para valor compatível com o consumo real do imóvel.

TRATATIVAS

13/02/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta