



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.12.0564.001.00030-3

Data/Hora de Abertura: 17/12/2025 às 09:46:30

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 CÉLIA DE ALMEIDA

CPF do Consumidor: 580.652.453-15

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	25.12.0564.001.00030-301

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 inscrição 7851081, que a fatura de água referente ao mês de setembro de 2025 foi emitida no valor de R\$ 192,60 (cento e noventa e dois reais e sessenta centavos). Considerando o valor elevado, buscou atendimento junto à Cagece para contestação, não obtendo êxito, motivo pelo qual realizou o parcelamento do débito.



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

Informa que, no mês subsequente, a fatura foi emitida no valor de R\$ 401,85 (quatrocentos e um reais e oitenta e cinco centavos). Diante da ausência de esclarecimentos, procurou o Procon, ocasião em que, após contato com a Cagece, foi informado que o hidrômetro seria recolhido para análise técnica. Contudo, conforme retorno da empresa, não foi constatada qualquer irregularidade no aparelho.

Acrescenta que, no último mês, a fatura foi emitida no valor de R\$ 307,55 (trezentos e sete reais e cinquenta e cinco centavos), valor que a consumidora considera incompatível com a sua realidade de consumo, uma vez que apenas duas pessoas residem no imóvel e ambas passam a maior parte do dia fora de casa, não havendo justificativa para consumo tão elevado.

Diante da persistência da situação, a consumidora retornou ao Procon, buscando nova intermediação.

Pedido: Requer, por fim, a revisão do consumo e o refaturamento das faturas, com a adequação dos valores à média real de utilização do imóvel.

TRATATIVAS

17/12/2025 - Audiência

Situação: Aberta