



**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)

<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	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