



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.01.0564.001.00041-3

Data/Hora de Abertura: 15/01/2026 às 14:18:30

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: ANTONIO ANDSON DO NASCIMENTO MELO

CPF do Consumidor: 004.124.233-59

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	26.01.0564.001.00041-301

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 o consumidor a ocorrência de cobrança excessiva e indevida nas faturas de consumo de água, especificamente na fatura referente ao mês de dezembro de 2025, no valor de R\$ 561,32 (quinhentos e sessenta e um reais e trinta e dois centavos), bem como na fatura referente ao mês de janeiro de 2026, no valor de R\$ 490,65 (quatrocentos e noventa reais e sessenta e cinco centavos).



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

Ressalta que não há vazamento no imóvel, fato devidamente comprovado por teste de vazamento oculto realizado pela própria concessionária, no qual não foi constatada qualquer irregularidade, inexistindo, portanto, vazamentos visíveis ou ocultos.

Destaca, ainda, que os valores cobrados nas faturas mencionadas são excessivamente elevados, destoando de forma significativa da média histórica de consumo do imóvel. Ademais, enfatiza que não houve alteração no número de moradores, tampouco mudança nos hábitos de consumo, ou a ocorrência de qualquer evento que pudesse justificar o aumento abrupto dos valores faturados. Diante da ausência de solução junto à concessionária, o consumidor buscou o PROCON, com o objetivo de obter a devida intermediação.

Pedido:

Diante do exposto, requer:

- I – o refaturamento das faturas referentes aos meses de dezembro de 2025 e janeiro de 2026, com base na média de consumo dos meses anteriores, em conformidade com o histórico regular do imóvel;**
- II – a retirada de eventuais juros, multas ou encargos incidentes sobre as referidas faturas;**
- III – caso tenha ocorrido pagamento parcial ou integral, a devida compensação ou restituição dos valores pagos a maior;**
- IV – a adoção de medidas preventivas para evitar novas cobranças em desacordo com a utilização.**

TRATATIVAS

15/01/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta