



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.09.0564.001.00047-3

Data/Hora de Abertura: 21/09/2026 às 12:01:38

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Josué Pinheiro almeida Junior

CPF do Consumidor: 613.314.223-53

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	26.09.0564.001.00047-301

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, inscrito sob o nº 61220671, que, no mês de julho de 2026, recebeu fatura de abastecimento de água no valor de R\$ 1.167,86, referente ao consumo de 68 m³. Ressalta que nunca havia recebido fatura com valor semelhante, considerando-o incompatível com seu histórico de consumo.



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

Diante da cobrança elevada, o consumidor solicitou à reclamada a realização de vistoria no imóvel, com o objetivo de verificar a possível existência de vazamento oculto que pudesse justificar o aumento expressivo do consumo. Contudo, após a vistoria, não foi constatada a existência de vazamento.

Não conseguindo solucionar a questão diretamente com a reclamada, o consumidor compareceu à sede deste órgão para registrar sua reclamação e buscar auxílio na resolução da demanda. Na ocasião, foi realizado contato com a reclamada, que procedeu à vistoria do hidrômetro instalado no imóvel, a fim de verificar a existência de eventual avaria ou irregularidade no equipamento. Conforme informado, não foi constatada qualquer avaria no hidrômetro.

Diante da situação, a reclamada sugeriu o refaturamento da fatura questionada, reduzindo o valor inicialmente cobrado de R\$ 1.167,86 para R\$ 356,78.

Entretanto, o consumidor informa que o valor refaturado ainda permanece incompatível com seu consumo habitual, uma vez que suas faturas normalmente apresentam valores entre R\$ 70,00 e R\$ 80,00, correspondentes a um consumo médio de aproximadamente 10 a 11 m³.

Pedido: Dessa forma, o consumidor solicita a análise da cobrança e a adoção das providências cabíveis, considerando a divergência entre o consumo faturado e seu histórico habitual de consumo.

TRATATIVAS

21/09/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta