



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.01.0564.001.00048-3

Data/Hora de Abertura: 20/01/2026 às 10:08:31

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: DAYVISON DE OLIVEIRA BEZERRA

CPF do Consumidor: 787.441.803-49

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	26.01.0564.001.00048-301

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, conforme número de inscrição nº 10.984.895, que, no mês de dezembro de 2025, recebeu fatura de consumo de água no valor de R\$ 807,30 (oitocentos e sete reais e trinta centavos), montante significativamente superior à sua média habitual de consumo, que gira em torno de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais).



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

Diante do aumento expressivo e inesperado, o consumidor buscou atendimento junto à CAGECE para obter esclarecimentos acerca da cobrança elevada. Na ocasião, foi informado de que a tampa do hidrômetro encontrava-se embaçada, o que teria ocasionado falhas na leitura do consumo, sendo o valor elevado atribuído a consumo não medido no período compreendido entre janeiro de 2025 e dezembro de 2025. Informaram, ainda, que a referida tampa teria sido substituída em dezembro de 2025; contudo, o consumidor afirma que a troca ocorreu em data anterior à informada pela concessionária.

Em razão da contestação apresentada, a CAGECE realizou o refaturamento da conta, reduzindo o valor originalmente cobrado de R\$ 807,30 para R\$ 441,67 (quatrocentos e quarenta e um reais e sessenta e sete centavos). Ainda assim, o consumidor não concorda com o valor refaturado, por considerá-lo incompatível com seu histórico regular de consumo.

Pedido: Diante do exposto, requer o consumidor a revisão dos valores cobrados, com a adequação do faturamento à média real de consumo do imóvel.

TRATATIVAS

20/01/2026 - Audiência

Situação: Aberta