



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.09.0564.001.00018-3

Data/Hora de Abertura: 09/09/2026 às 13:36:14

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: Maria Idelzuite Nascimento Silva

CPF do Consumidor: 937.115.143-91

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	26.09.0564.001.00018-301

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:

A consumidora informa que há diversos meses vem recebendo faturas de água e esgoto com valores exorbitantemente altos e incompatíveis com o perfil de consumo do imóvel, o qual possui, inclusive, poço. A título de exemplo, a fatura do mês de março de 2026 atingiu o valor de R\$ 915,39(novecentos e quinze reais e trinta e nove centavos).



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

Ao buscar atendimento junto à concessionária (Cagece), foi informada de que os valores seriam decorrentes do consumo real. Diante da impossibilidade de arcar com as cobranças e mantendo o desejo de efetuar o corte do serviço de fornecimento de água, foi impedida pela concessionária sob a justificativa de haver débitos pendentes.

Em 27/08/2026, a consumidora compareceu ao Procon e entrou em contato com a Ouvidoria da Cagece, ocasião em que foi constatado que não estava sendo realizada a leitura real do consumo, em razão da caixa de proteção do hidrômetro estar suja e embaçada. Na mesma data, foi solicitada a substituição do invólucro/caixa de proteção, sob o Protocolo nº 220693403.

Até a presente data, a concessionária não enviou equipe técnica à residência para efetuar a troca nem realizou a aferição do equipamento. Por conta disso, a consumidora retorna a este órgão em busca de intermediação.

Pedido:

-

Requer:

Troca e Manutenção do Equipamento: Envio imediato de equipe técnica para a substituição da caixa de proteção embaçada e aferição do hidrômetro instalado no imóvel;

-

Revisão Faturamento (Faturas por Média/Estimativa): O recalculamento e a revisão de todas as faturas faturadas sem a medição real (inclusive a de março/2026 no valor de R\$ 915,39 e demais posteriores), ajustando-as ao consumo histórico real do imóvel após a regularização da leitura.

TRATATIVAS

09/09/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta