



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.03.0564.001.00006-3

Data/Hora de Abertura: 02/03/2026 às 12:25:40

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 NILDA DIAS GOMES

CPF do Consumidor: 298.381.773-34

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	26.03.0564.001.00006-301

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 inscrição nº 13624415, que suas faturas de água apresentavam média aproximada de R\$ 80,00 (oitenta reais). Contudo, a partir de meados do ano de 2025, as cobranças passaram a registrar valores excessivos, circunstância que a levou, inclusive, a realizar parcelamento dos débitos.



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

Informa que, posteriormente, recebeu fatura no valor de R\$ 1.049,04 (mil e quarenta e nove reais e quatro centavos), sendo que as contas subsequentes também permaneceram com valores significativamente superiores à média habitual de consumo.

Aduz que procurou a concessionária Cagece para averiguar a situação, tendo sido realizadas quatro vistorias técnicas no imóvel, sem que fosse apresentada solução para a divergência constatada. Afirma, ainda, que observa que o hidrômetro registra consumo elevado durante o dia, mesmo sem utilização aparente de água, e que o reservatório somente é abastecido no período noturno.

Sustenta que os valores cobrados estão totalmente fora da normalidade de seu histórico de consumo e, diante da ausência de solução administrativa, buscou o Procon com o objetivo de intermediação.

Pedido: Requer a consumidora a análise detalhada das faturas emitidas, com a devida apuração do consumo e realização de refaturamento dos valores considerados indevidos.

TRATATIVAS

02/03/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta