



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.01.0564.001.00003-3

Data/Hora de Abertura: 05/01/2026 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: FRANCISCO EDUARDO DE CASTRO

CPF do Consumidor: 140.807.963-15

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	26.01.0564.001.00003-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Água, Energia, Gás

Assunto: Água e Esgoto

Problema: Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

Relato:

Relata o consumidor, conforme número de inscrição 12750204, que o fornecimento de água de sua residência foi interrompido no período compreendido entre os dias 17 e 18 de dezembro de 2025. Diante da suspensão do serviço, dirigiu-se à CAGECE para obter esclarecimentos, ocasião em que foi informado da existência de uma fatura em aberto. O consumidor reconhece que houve equívoco no pagamento, tendo quitado a fatura atual em vez da anterior.



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

Informa que, no dia 20 de dezembro de 2025, enquanto realizava uma arrumação no banheiro de sua residência, ao trocar a ducha houve saída de água, achou estranho, porque o fornecimento estava cortado, momento em que escutou movimentação do lado externo do imóvel. Ao verificar, constatou a presença de funcionários da CAGECE, que afirmaram estar realizando vistoria no medidor de água. Questionado por um dos funcionários se realizava o pagamento das faturas de água, o consumidor respondeu que sim. O consumidor afirma que, durante a abordagem, um dos funcionários sugeriu a realização de ligação clandestina, proposta que foi prontamente recusada. Em seguida, o funcionário teria colocado o lacre no medidor e se retirado do local.

No dia 23 de dezembro de 2025, após efetuar o pagamento devido, o consumidor solicitou a religação do fornecimento de água, ocasião em que foi surpreendido com a informação da existência de uma multa no valor de R\$ 2.380,00 (dois mil, trezentos e oitenta reais), sob a alegação de ligação clandestina. O consumidor afirma que em nenhum momento realizou qualquer ligação irregular, reiterando que a prática foi apenas sugerida por um funcionário, mas jamais aceitaria, por não condizer com sua índole.

Diante da situação, o consumidor dirigiu-se imediatamente à delegacia para registrar Boletim de Ocorrência, a fim de resguardar seus direitos. Ademais, buscou este órgão de defesa do consumidor, que entrou em contato com a CAGECE, sendo-lhe informado que deveria comparecer a uma loja da concessionária para formalizar requerimento. Contudo, diante do prazo informado de 30 (trinta) dias para análise, e permanecendo sem fornecimento de água, o consumidor retornou ao PROCON para formalizar a presente reclamação.

Pedido: Diante do exposto, requer a imediata religação do fornecimento de água, bem como a retirada da multa indevidamente aplicada.

TRATATIVAS

05/01/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta