



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.07.0564.001.00025-3

Data/Hora de Abertura: 13/07/2026 às 08:25:44

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: MATEUS PAULINO DE SOUZA

CPF do Consumidor: 926.721.243-53

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	26.07.0564.001.00025-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Água, Energia, Gás

Assunto: Água e Esgoto

Problema: Renegociação / parcelamento de dívida

Relato:

Relata o consumidor, conforme número de inscrição 4444019, que as faturas de abastecimento de água referentes aos meses de março, abril e maio de 2026 passaram a apresentar valores significativamente superiores ao seu consumo habitual.

Afirma que, diante da elevação expressiva das cobranças, procurou a Companhia de Água e Esgoto do Ceará – Cagece para verificar a origem dos valores faturados. Aduz que a



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

concessionária realizou procedimentos de análise da unidade consumidora, porém não houve solução definitiva para a situação.

Relata, ainda, que, por iniciativa própria, contratou profissional para realizar a substituição da instalação hidráulica do imóvel. Posteriormente, técnicos da Cagece compareceram ao local e constataram que o hidrômetro já não apresentava o funcionamento irregular anteriormente verificado, deixando de registrar consumo contínuo.

Informa que, após a realização dos reparos, retornou à concessionária para contestar os valores das faturas e solicitar a revisão das cobranças. Contudo, embora tenha sido realizado refaturamento, sustenta que os valores permaneceram excessivamente elevados e incompatíveis com o consumo efetivamente registrado após a regularização da instalação hidráulica.

Diante da ausência de solução satisfatória na esfera administrativa, o consumidor recorreu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, requerendo sua intervenção para a mediação do conflito.

Pedido: Requer o consumidor a realização de novo refaturamento das faturas referentes aos meses de março de 2026, no valor de R\$ 666,26 (seiscentos e sessenta e seis reais e vinte e seis centavos), abril de 2026, no valor de R\$ 661,77 (seiscentos e sessenta e um reais e setenta e sete centavos), e maio de 2026, no valor de R\$ 523,14 (quinhentos e vinte e três reais e quatorze centavos), com a revisão dos consumos faturados.

TRATATIVAS

13/07/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta