



Coordenadoria Municipal de
Proteção e Defesa do Consumidor

PROCON
Maracanaú



PROCESSO F.A Nº: 25.01.0564.001.00021-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora MARIA ISABEL DO NASCIMENTO em face da empresa fornecedora COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DO CEARÁ, através da qual aduz no mês de dezembro/24 o consumo de sua residência foi de 47 m³, valor faturado de R\$ 492,09 reais. A reclamante informou que foi até uma loja da empresa ora reclamada e solicitou uma vistoria. No entanto, posteriormente, a reclamante foi informada que não detectaram nenhum vazamento. Por esse motivo, requereu a consumidora que seja faturado o consumo de acordo com os meses anteriores.

Após análise dos autos, foi verificado que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, abertura do processo administrativo, apresentação de defesa e designação de uma audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme registrado às fls. 23, durante a audiência realizada, o fornecedor esclareceu que não houve erro na leitura do consumo, estando o hidrômetro em pleno funcionamento e registrando corretamente os dados. Na ocasião, foi apresentada proposta de acordo, consistente no parcelamento do débito em 4 (quatro) parcelas mensais no valor de R\$ 50,73 (cinquenta reais e setenta e três centavos), proposta esta que foi devidamente aceita pela consumidora.

Tendo em vista, que o fornecedor atendeu à solicitação da consumidora, apresentando proposta de acordo referente ao débito, conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 24 de abril de 2025.

Tayná Moreira Ribeiro
Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação da consumidora, apresentando proposta de acordo em audiência conforme consta às fls. 23, a qual foi devidamente aceita pela parte autora, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 23 de abril de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú