

PROCESSO F.A Nº: 26.01.0564.001.00067-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora MARIA ALDENIR DE FREITAS em face do fornecedor COMPANHIA DE AGUÁ E ESGOTO DO CEARÁ, relata que a ocorrência de vazamento no hidrômetro de sua unidade consumidora, aduz que buscou, por diversas vezes, atendimento junto a reclamada para a realização do reparo, sendo-lhe reiteradamente assegurada a realização de visita técnica, a qual, contudo, não foi efetivada. Sustenta que, em razão da ausência de solução pela concessionária, recebeu fatura de consumo em valor significativamente superior ao habitual, no montante de R\$ 481,11 reais, o qual reputa indevido, considerando que suas faturas ordinárias giram em torno de R\$ 55,00 reais, apontando possível falha na prestação do serviço e cobrança incompatível com o padrão médio de consumo. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicitou o conserto do vazamento no hidrômetro, bem como o refaturamento da conta de água referente ao mês de janeiro de 2026, no valor de R\$ 481,11 reais.

Após minuciosa análise dos autos, verificou-se que a consumidora apresentou manifestação junto a este órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, solicitando o arquivamento do presente processo em virtude do êxito obtido em sua demanda, tendo celebrado um acordo extra Procon com o fornecedor antes da data da audiência, conforme documento acostado, às fls. 29. Em razão do êxito obtido na demanda, caracteriza-se a presente 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, 06 de maio de 2026.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando o ACORDO EXTRA PROCON celebrado entre as partes, conforme consta na Manifestação administrativa da consumidora às fls. 29, determino que sejam adotados os procedimentos de praxe para o arquivamento da presente reclamação, classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 06 de maio de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú