

ROCESSO F.A Nº: 2604056400100033301

RECLAMANTE: MARA SUSANA MARTINS DE SOUZA **CPF:** 027.341.113-65

RECLAMADA: COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DO CEARÁ **CNPJ:** 07.040.108/0001-57

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora MARA SUSANA MARTINS DE SOUZA em face do fornecedor COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DO CEARÁ, através da qual expõe aumento expressivo e incompatível em suas faturas de água, apesar de vistoria realizada pela concessionária não ter constatado vazamentos. Informa, ainda, a existência de faturas em aberto, nos valores de R\$ 222,05 reais e R\$ 195,24 reais, que reputa indevidas por não refletirem seu consumo habitual. Diante dos fatos narrados, requer a consumidora a realização de avaliação do consumo, bem como o refaturamento das faturas referentes aos meses de fevereiro e março de 2026.

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 16 dos autos, o fornecedor requereu a redesignação da audiência, para seja feito o teste de confirmação de conserto de vazamento oculto, bem como a aferição do hidrômetro. Diante de tal situação, foi remarcada nova assentada, segundo se extrai do Termo de Audiência de Conciliação às fls. 33, o fornecedor esclareceu que após a constatação de erro de medição no hidrômetro, foi autorizada a retificação das faturas e a exclusão de juros e multas, totalizando o valor total de R\$ 501,71 reais, com entrada de 5% e o restante em 12 parcelas de R\$ 46,16 reais. Durante a audiência, a consumidora manifestou-se de forma expressa, declarando estar de acordo com a proposta apresentada pela parte reclamada.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação da consumidora, ao apresentar proposta de acordo, 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, 06 de julho de 2026.

SAMARA THEREZA REBOUÇAS FRAGA
Estagiaria Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação da consumidora, apresentando proposta de acordo em audiência conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 33, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 06 de julho de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS:79988784449 Assinado de forma digital por DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS:79988784449
Dados: 2026.07.06 15:19:39 -03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú