

PROCESSO F.A Nº: 25.09.0564.001.00002-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor CARLOS HENRIQUE ROCHA DE SOUSA em face da Companhia de Água e Esgoto do Ceará – CAGECE, relatando que suas faturas começaram a apresentar valores elevados desde o ano passado. Após verificação técnica da empresa, não foram detectados vazamentos externos, sendo constatado posteriormente um vazamento interno por serviço particular, já reparado. Apesar disso, o pedido de revisão das faturas foi indeferido, oferecendo-se apenas um acordo com entrada considerada excessiva. O acúmulo das faturas tornou os valores impossíveis de pagar, especialmente considerando que o consumidor se encontra em licença médica, aguardando perícia do INSS, sem receber remuneração. Diante disso, recorre ao Procon requerendo o refaturamento das faturas com base no consumo real ou, alternativamente, a negociação de um acordo financeiramente viável.

Após análise dos autos, em Termo de Audiência de Conciliação às fls. 14 verifica-se que a CAGECE apresentou proposta de acordo consistente na revisão do esgoto para 19 m³, aplicação de 80% sobre 24 m³ (1x média) nas competências 03/2025 a 06/2025 e retirada de juros e multa por impontualidade das competências 07/2025 e 09/2025, reduzindo o débito de R\$ 3.662,79 reais para R\$ 2.969,36 reais. O pagamento poderá ser realizado com entrada de 5% (R\$ 148,46) e saldo em 5 parcelas de R\$ 564,00 reais, sem juros, ou em até 48 parcelas de R\$ 84,68 reais, com juros de 1,8% ao mês, com envio de boleto ao e-mail do consumidor em até 10 dias úteis. A parte autora aceita a proposta, requerendo que o vencimento da entrada ocorra em 26/10/2025, e que os boletos sejam enviados para seu e-mail, e que os vencimentos das faturas passem para o dia 25 de cada mês.

Diante do atendimento da demanda do consumidor mediante acordo firmado em audiência, resta caracterizada a 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, 12 de janeiro de 2026.

Davi Cavalcante Mota
PROCON Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação do consumidor, apresentando proposta de acordo em audiência conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 14, 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, 12 de janeiro de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIA
Diretora Executiva
PROCON Maracanaú