

PROCESSO F.A Nº: 25.12.0564.001.00027-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora RUTE PEREIRA DOS SANTOS em face do fornecedor COMPANHIA DE AGUA E ESGOTO DO CEARÁ, através da qual expõe que suas faturas apresentavam média mensal aproximada de R\$ 70,00 (setenta reais). Entretanto, a partir de julho de 2025, os valores passaram a sofrer aumentos gradativos, sem que houvesse qualquer alteração em seu padrão de consumo. Aduz que buscou atendimento junto ao Procon e, após contato com a ouvidoria da empresa, foi agendada vistoria técnica no imóvel. Contudo, durante a inspeção realizada, não foi constatada a existência de vazamentos. Não obstante, a consumidora manifesta inconformismo quanto aos valores cobrados, sustentando que o consumo permanece inalterado, ao passo que as faturas continuam a apresentar elevação mensal. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicitou o refaturamento das faturas questionadas.

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. 31 dos autos, o fornecedor apresentou proposta de acordo consistente no parcelamento do débito com entrada de 150,00 reais no valor de R\$ 615,32 reais, e o restante em 36 parcelas de aproximadamente R\$ 17,19 reais sendo a última parcela de R\$ 18,59 reais, com juros de 1,8%. Durante a audiência, a consumidora manifestou-se de forma expressa, declarando estar de acordo com os esclarecimentos apresentados pela parte reclamada.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação da consumidora, ao apresentar proposta de acordo acerca do refaturamento e o parcelamento das faturas mencionadas, 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, 23 de março de 2026.

KARLYANE BARROS DA SILVA
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. 31, 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 março de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú