

PROCESSO F.A Nº: 25.11.0564.001.00017-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora **ADRIENE GOMES RIBEIRO** em face do fornecedor **Companhia de Água e Esgoto do Ceará**, na qual relata que permaneceu cerca de três meses sem receber faturas e, ao receber a fatura de outubro de 2025, foi surpreendida com o valor de R\$ 2.066,37 reais, contendo multa no valor de R\$ 325,50 reais e cobrança de religação urgente no valor de R\$ 40,46 reais, sem esclarecimentos quanto à origem. Alega ainda não ter solicitado corte nem religação do serviço. Entendendo tratar-se de cobranças indevidas, a consumidora requer o refaturamento da fatura de outubro de 2025 e esclarecimentos quanto às cobranças aplicadas.

Após análise dos autos, verifica-se que a empresa reclamada Companhia de Água e Esgoto do Ceará – CAGECE foi devidamente notificada acerca da reclamação e da realização da audiência de conciliação. Em audiência, o preposto do fornecedor informou que houve suspensão do abastecimento por inadimplência, bem como a constatação de religação irregular, lavrando-se o respectivo Termo de Ocorrência, posteriormente regularizado pela consumidora mediante parcelamento. Para fins de acordo, a reclamada propôs o refaturamento da competência 10/2025, com redução do valor originalmente faturado, qual seja, R\$ 2.066,37 reais para R\$ 568,74 reais, bem como o débito total no valor de R\$ 4.932,41 reais, será reduzido para o valor de R\$ 3.434,78 reais, mediante entrada de R\$ 172,00 reais e saldo parcelado em 24 parcelas de aproximadamente R\$ 166,55 reais. Dada a palavra à parte reclamante, esta aceitou integralmente a proposta, restando o acordo formalizado em audiência.

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, 22 de dezembro de 2025.

Davi Cavalcante Mota
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. 11, 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, 22 de dezembro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIA
Diretora Executiva
PROCON Maracanaú