

PROCESSO F.A Nº: 25.10.0564.001.00064-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora MARIA MÔNICA OLIVEIRA DA SILVA em face do fornecedor Companhia de Água e Esgoto do Ceará (CAGECE), na qual relata o recebimento de duas faturas com valores elevados, nos montantes de R\$ 1.080,00 reais e R\$ 880,00 reais, posteriormente atribuídos a vazamentos ocultos, comprovados por laudos técnicos. Informa que a reclamada procedeu ao refaturamento parcial de apenas uma das faturas, mantendo a outra inalterada. Diante disso, requer o refaturamento de ambas as faturas.

Após análise dos autos, verifica-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada e compareceu audiência de conciliação. Em Termo de Audiência, às fls.17, a preposta do fornecedor esclareceu que foram identificados vazamentos na unidade consumidora, posteriormente sanados, razão pela qual, para fins de acordo, propôs a revisão das competências 06/2025 e 08/2025 para o volume de 32 m³ (correspondente a duas vezes a média de consumo). Informou ainda que, com o refaturamento, o débito final totaliza o valor de R\$ 1.068,16 reais, podendo ser quitado mediante parcelamento com entrada de 5%, no valor de R\$ 53,40 reais, e o saldo remanescente parcelado em até 5 (cinco) parcelas de R\$ 202,95 reais, sem incidência de juros. Observa-se que a reclamante aceitou integralmente a proposta apresentada, dando-se o acordo por formalizado em audiência, ficando a consumidora ciente das condições pactuadas e das formas de pagamento informadas.

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 do consumidor, apresentando proposta de acordo em audiência conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 17, 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