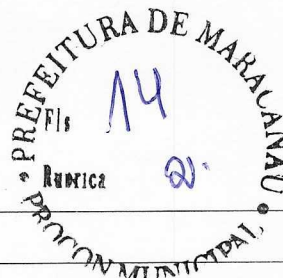




Coordenadoria Municipal de
Proteção e Defesa do Consumidor

PROCON
Maracanaú



PROCESSO F.A Nº: 25.03.0564.001.00024-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação consumerista da consumidora Francisca Natiele da Silva Cunha em face do fornecedor Companhia de Água e Esgoto do Ceará, na qual relata que notou um valor elevado em sua fatura referente ao mês de fevereiro de 2025. Após contato com a empresa reclamada e agendamento de visita técnica, a consumidora alega que os técnicos não compareceram, sendo posteriormente informada de que a equipe teria comparecido, entretanto, no horário de visita afirmado pela empresa, a reclamante aduziu que estava em sua residência. Após procurar o PROCON em busca de uma solução, requereu a revisão da cobrança.

Em análise dos autos, verificou-se que a empresa apresentou Certidão Tratativa por Telefone, conforme registrado à fl. 3, propondo o agendamento de uma visita para atualização cadastral e análise da fatura, a ser realizada em até 5 dias. Após a análise da proposta, a consumidora aceitou os termos e deu sua demanda como resolvida.

Considerando que o fornecedor atendeu à solicitação do reclamante, apresentando uma proposta aceita de forma suficiente e satisfatória, conclui-se pela caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**. Diante do exposto, faço conclusos os autos e encaminho-os à Diretoria Executiva para análise e determinação, com a orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 21 de março de 2025.

DAVI CAVALCANTE MOTA

DAVI CAVALCANTE MOTA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu à solicitação do consumidor, apresentando proposta de acordo, conforme consta às fls. 11 e 12, a qual foi devidamente aceita pela parte autora, determino que sejam adotados os procedimentos de praxe para o arquivamento da presente reclamação, classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 21 de março de 2025.

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú