

PROCESSO F.A Nº: 25.06.0564.00059-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor ANTÔNIO MARCOS DA SILVA em face do fornecedor COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DO CEARÁ (Cagece), que relata faturas mensais de água em média de R\$ 45,00 reais. Em janeiro de 2025, foi surpreendido com cobrança de R\$ 4.288,39 reais, valor incompatível com seu consumo. Após procedimento para congelamento da fatura, a empresa limpou o hidrômetro sem aviso prévio e as faturas seguintes vieram com valores elevados, entre R\$ 80,00 e R\$ 266,96 reais. A equipe técnica não constatou vazamentos ou anormalidades. O consumidor requereu refaturamento compatível ao seu histórico.

Compulsado os autos, verifica-se que houve acordo firmado entre as partes em audiência de conciliação, conforme Termo de Audiência às fls. 18 e 19, na ocasião, foi informado que vistoria detectou ausência de vazamentos, exceto por um vazamento visível no chuveiro do banheiro social. A fatura de janeiro/2025 foi ajustada de R\$ 5.025,39 reais para R\$ 4.288,39 reais, devido à ausência de leitura anterior. O hidrômetro apresentou defeito e foi substituído. A empresa propôs o refaturamento e parcelamento do débito no valor de R\$ 403,52 reais em 4 vezes sem juros, sendo a proposta aceita pelo reclamante. Diante do exposto, caracteriza-se a presente 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, 29 de setembro de 2025.

DAVI CAVALCANTE MOTA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que foi firmado ACORDO EM AUDIÊNCIA entre as partes, conforme consta às fls. 18 e 19, determino que sejam adotados os procedimentos habituais para o arquivamento da presente reclamação, classificando-a como FUNDAMENTADA/ATENDIDA.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 29 de setembro de 2025

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú