

PROCESSO F.A Nº: 25.10.0564.001.00004-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora FRANCISCA ALVES DE OLIVEIRA em face da Companhia de Água e Esgoto do Ceará – CAGECE, relatando que suas faturas eram emitidas regularmente, mas, em setembro de 2025, foi surpreendida com cobrança excessiva de aproximadamente R\$ 3.000,00 reais, posteriormente retificada para R\$ 1.221,04 reais, valor que não reconhece. A empresa alegou que se tratava de leituras não registradas, justificativa contestada pela consumidora, que afirma não haver vazamentos e que a leitura do hidrômetro sempre foi feita presencialmente. Diante da cobrança a consumidora recorreu ao Procon, requerendo o refaturamento da fatura no valor de R\$ 1.221,04 reais, com base na média de consumo real e compatível com os meses anteriores, afastando cobranças retroativas.

Após análise dos autos, verifica-se que a Companhia de Água e Esgoto do Ceará – CAGECE foi devidamente notificada, conforme consta às fls. 20, bem como, a preposta da reclamada solicitou a remarcação de audiência para aferição do hidrômetro e apresentação de proposta de acordo, informando que o equipamento seria deslocado para a área externa do imóvel, pedido aceito pela parte reclamante, que aguardará parecer definitivo. Observa-se em Termo de Audiência de Conciliação às fls. 30 foi apresentado proposta de renegociação do valor de R\$ 1,221.04 reais, ficando a competência de agosto no valor de R\$ 951,25 reais sendo o total do débito, e a retirada de juros da competência outubro/2025. Considerando que a parte reclamante aceitou a proposta, restando o acordo formalizado, com o deslocamento do hidrômetro para a área externa do imóvel.

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, 15 de janeiro de 2026.

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. 30, 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, 15 de janeiro de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIA
Diretora Executiva
PROCON Maracanaú