

PROCESSO F.A Nº: 26.01.0564.001.00005-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora LANA MARA DA SILVA DE SOUSA em face do fornecedor COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DO CEARÁ, através da qual expõe que conforme inscrição nº 012973815, que, a partir de maio de 2025, as faturas de abastecimento de água emitidas pela concessionária passaram a apresentar valores manifestamente excessivos e incompatíveis com seu histórico de consumo. Informa que, embora tenha realizado diversos contatos administrativos, com refaturamentos efetuados, os valores permaneceram desproporcionais, ocasionando o acúmulo das faturas, a impossibilidade de adimplemento e, por conseguinte, a suspensão do fornecimento de água. Acrescenta que, em novembro de 2025, protocolou requerimento formal de contestação, ressaltando que o imóvel é ocupado apenas por ela e duas crianças, contando com instalações hidráulicas mínimas e sem caixa d'água, circunstâncias que evidenciam a inconsistência do consumo faturado. Contudo, até a presente data, não obteve resposta da concessionária, motivo pelo qual recorre a este órgão para fins de intermediação. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicitou o refaturamento das faturas cobradas em desacordo com sua efetiva realidade de consumo.

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 14 dos autos, o fornecedor apresentou proposta de acordo consistente no refaturamento das competências 01/2025, 02/2025 e 03/2025, adequando o consumo para 10 m³, em observância à média dos seis meses anteriores, nos termos da resolução aplicável. Informou, ainda, a exclusão do parcelamento anteriormente realizado, com compensação dos valores já pagos, resultando em crédito financeiro a ser abatido nas faturas vincendas. Durante a audiência, a consumidora manifestou-se de forma expressa, declarando estar de acordo com os esclarecimentos apresentados pela parte reclamada.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação da consumidora, ao apresentar proposta de acordo do refaturamento das faturas, conclui-se a caracterização da 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, 09 de fevereiro de 2026.

KARLYANE BARROS DA SILVA
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. 14, 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, 09 de fevereiro de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

**Diretora Executiva
Procon Maracanaú**