

PROCESSO F.A Nº: 2603056400100006301

RECLAMANTE: MARIA NILDA DIAS GOMES **CPF:** 298.381.773-34

RECLAMADA: COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DO CEARÁ **CNPJ:** 07.040.108/0001-57

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora MARIA NILDA DIAS GOMES em face do fornecedor COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DO CEARÁ, através da qual expõe que as suas faturas de água apresentavam média de consumo regular, porém passaram a apresentar valores excessivos a partir de 2025, culminando em cobrança de R\$ 1.049,04 reais. Aduz que realizou parcelamento dos débitos e buscou a concessionária para esclarecimentos, tendo sido realizadas vistorias, contudo, não houve nenhuma solução para sua demanda. Diante dos fatos narrados, requer a consumidora análise detalhada das faturas emitidas, com a devida apuração do consumo e realização de refaturamento dos valores considerados indevidos.

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. Conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 11, o fornecedor solicitou a remarcação da audiência para que seja averiguado falta de água durante o dia na residência. Em audiência subsequente, conforme Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 23, a empresa fornecedora solicitou novamente a remarcação da audiência para que seja feita a média do novo hidrômetro e com isso ver a possibilidade do refaturamento das contas em aberto. Diante de tal situação, foi remarcada nova assentada, às fls. 35, na qual a empresa fornecedora solicitou um prazo de 5 dias úteis para que seja feita a análise da negociação. Posteriormente, conforme Termo de Acordo às fls. 40, o reclamado apresentou proposta de acordo, que consistiu no refaturamento das faturas referentes às competências de novembro e dezembro de 2025 e março de 2026, reduzido de R\$ 2.627,88 reais para R\$ 1.631,16 reais, mediante entrada de 5% do valor e possibilidade de parcelamento em até 48 vezes. Em certidão de acordo, às fl. 40, a consumidora se manifestou de forma expressa, declarando estar de acordo a proposta apresentada pela parte reclamada e aceitando a proposta de 5% de entrada, parcelados em 12 parcelas de R\$ 144,24 reais.

Tendo em vista o **ACORDO EXTRA PROCON** firmado entre as partes, determino o arquivamento da presente reclamação, com a adoção das providências de praxe, devendo ser classificada como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 09 de julho de 2026.

SAMARA THEREZA REBOUÇAS FRAGA

Estagiária Setor Jurídico

Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando o **ACORDO EXTRA PROCON** celebrado entre as partes, conforme consta Certidão de Acordo Pós Audiência, às fls. 40, 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, 09 de julho de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Dados: 2026.07.20 14:07:03 -03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú