

PROCESSO F.A Nº: 2604056400100033301

RECLAMANTE: MARA SUSANA MARTINS DE SOUZA **CPF:** 027.341.113-65

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

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora **MARA SUSANA MARTINS DE SOUZA** em face da empresa fornecedora **COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DO CEARÁ**, através da qual expõe aumento expressivo e incompatível em suas faturas de água, apesar de vistoria realizada pela concessionária não ter constatado vazamentos. Informa, ainda, a existência de faturas em aberto, nos valores de R\$ 222,05 reais e R\$ 195,24 reais, que reputa indevidas por não refletirem seu consumo habitual. Diante dos fatos narrados, requer a consumidora a realização de avaliação do consumo, bem como o refaturamento das faturas referentes aos meses de fevereiro e março de 2026.

Após a devida análise dos autos e da defesa administrativa apresentada em audiência, conforme os documentos acostados às fls.33, restou demonstrado que o fornecedor ofertou proposta de acordo, consistente no refaturamento e a retirada de juros e multas, mediante o pagamento de entrada correspondente a 5% do valor total do débito, de R\$ 501,71 reais, e o saldo remanescente a ser adimplido em 12 (doze) parcelas mensais, no valor de R\$ 46,16 reais. A proposta foi devidamente aceita pela parte reclamante. Contudo, em análise dos autos do presente processo administrativo, constatou-se em manifestação às fls. 39, o suposto inadimplemento do acordo firmado em audiência. Segundo relato da consumidora, não foi possível o pagamento da entrada acordada em razão do não acesso aos boletos de pagamento. Assim, com o fito de proporcionar os esclarecimentos necessários sobre a demanda da parte autora, é imperativo que a empresa reclamada seja intimada a fim de buscar uma nova formalização de acordo sobre os boletos de pagamento.

Faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação dos expedientes cabíveis.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 01 de setembro de 2026.



Documento assinado digitalmente
SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA
Data: 23/09/2026 09:58:58-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA
Estagiária Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Com base na análise dos autos do presente processo administrativo, torna-se necessário a intermediação na presente demanda da consumidora, haja vista a apresentação de Manifestação informando o descumprimento de acordo firmado em audiência de conciliação. Dessa maneira, intime-se a empresa reclamada, por aviso de recebimento, no prazo de **05 (cinco dias)** úteis, para apresentar os devidos esclarecimentos e se manifestar acerca do que foi exposto pela consumidora.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 01 de setembro de 2026.

DANIELA PINHEIRO Assinado de forma digital
BEZERRA DE por DANIELA PINHEIRO
FARIAS:799887844 BEZERRA DE
49 FARIAS:79988784449
Dados: 2026.09.04 11:32:49
-03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú