

PROCESSO F.A Nº:2604056400100050301

RECLAMANTE: DEONICE MATIAS DA SILVA CPF: 399.098.673-20

RECLAMADA: Companhia de Água e Esgoto do Ceará CNPJ: 07.040.108/0001-57

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora DEONICE MATIAS DA SILVA em face do fornecedor Companhia de Água e Esgoto do Ceará, através da qual expõe, que apesar de ter passado a residir com sua filha em razão de problemas de saúde, manteve o adimplemento das faturas de água do imóvel anteriormente ocupado. Informa que houve inadimplência pontual referente à fatura do mês de novembro de 2025, posteriormente quitada. Contudo, mesmo após a regularização do débito, o fornecimento de água foi suspenso. Ao buscar atendimento junto à Cagece, foi informada da aplicação de multa no valor de R\$ 2.380,00 reais, sob alegação de violação/irregularidade na unidade consumidora. Alega que instaurou procedimento administrativo perante a concessionária, o qual foi indeferido, reiterando não reconhecer a suposta irregularidade que motivou a penalidade aplicada. Diante dos fatos narrados, requer a consumidora a retirada da multa aplicada, com a consequente regularização e efetiva religação do fornecimento de água.

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. 13 dos autos, o fornecedor apresentou proposta de acordo o cancelamento do termo de ocorrência e a substituição do hidrômetro danificado. Informa ainda, que os valores referentes às taxas serão lançados na fatura com vencimento em 07/2026, sendo R\$ 61,67 reais relativos à substituição do hidrômetro e R\$ 10,00 reais referentes à taxa de religação. Durante a audiência, a consumidora manifestou-se de forma expressa, declarando estar de acordo com a proposta ofertada pela parte reclamada e solicita a religação da água.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação da consumidora, ao apresentar proposta de acordo acerca da multa e religação da água, 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, 28 de maio de 2026.

SAMARA THEREZA REBOUÇAS FRAGA
Estagiária Setor Jurídico
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. 13, 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, 28 de maio de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú