

PROCESSO F.A Nº: 2607056400100025301

RECLAMANTE: MATEUS PAULINO DE SOUZA CPF: 926.721.243-53

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

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor MATEUS PAULINO DE SOUZA em face do fornecedor COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DO CEARA, através da qual expõe cobranças excessivas nas faturas de água de março, abril e maio de 2026, incompatíveis com seu consumo habitual. Após análise da Cagece, realizou, por conta própria, reparos na instalação hidráulica, sendo posteriormente constatada a regularização do hidrômetro. Embora tenha solicitado revisão e refaturamento, os valores permaneceram elevados, motivo pelo qual requer a adequação das cobranças ao consumo efetivamente registrado. Diante dos fatos narrados, solicita o consumidor a realização de novo refaturamento das faturas referentes aos meses de março de 2026, no valor de R\$ 666,26 reais, abril de 2026, no valor de R\$ 661,77 reais, maio de 2026, no valor de R\$ 523,14 reais e a revisão dos consumos faturados.

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.22 dos autos, o fornecedor esclareceu que o débito total é de R\$ 2.101,32 reais, após a retirada de juros e multas, o valor final ficará R\$ 1.921,26 reais, podendo ser parcelado com entrada de R\$ 96,06 reais e o restante em 36 vezes de R\$ 67,58 reais. Durante a audiência, o reclamante manifestou-se de forma expressa, declarando estar de acordo com a proposta apresentada pela parte reclamada.

Tendo em vista que o fornecedor apresentou proposta de acordo, a qual foi aceita pelo consumidor, conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**, faça assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 14 de agosto de 2026.


SAMARA THEREZA REBOUÇAS FRAGA
Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação do consumidor, apresentando esclarecimentos e proposta de acordo, que foi aceita pelo reclamante, conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 22, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 14 de agosto de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA
DE FARIAS:79988784449
Dados: 2026.08.20 12:09:13
-03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú