

PROCESSO F.A Nº: 2512056400100025301

RECLAMANTE: TARCISIO MAGNO RODRIGUES DOS SANTOS CPF: 448.641.673-20

RECLAMADA: COMPANHIA DE AGUA E ESGOTO DO ESTADO DO CEARÁ CNPJ: 07.040.108/0001-57

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor TARCISIO MAGNO RODRIGUES DOS SANTOS em face do fornecedor COMPANHIA DE AGUA E ESGOTO DO ESTADO DO CEARÁ, através da qual expõe que é proprietário de um imóvel inscrito sob o n.º 061119113. Entretanto, que o bem permaneceu locado até julho de 2024, ocasião em que o locatário desocupou o imóvel, deixando pendências financeiras em aberto. Aduz que posteriormente houve o desligamento do fornecimento de água. Contudo, informa a continuidade da emissão de cobranças mensais no importe de R\$ 290,70 reais, mesmo inexistindo qualquer consumo. Afirma que buscou esclarecimentos junto à empresa reclamada, ocasião em que foi informado de que a demanda seria submetida à análise. Entretanto, até o presente momento, não houve nenhuma resposta ou providência efetiva por parte da concessionária. Informa, ainda, que o débito atualmente registrado em seu nome perfaz o montante de R\$ 2.961,21 reais. Diante dos fatos narrados, requer o consumidor, a renegociação do débito.

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. Em virtude do não comparecimento da reclamada, às fls. 16, foi remarcada nova assentada, na qual nesta ocasião houve comparecimento do consumidor e do fornecedor, conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 25 dos autos, a empresa apresentou como proposta de acordo a redução do valor originalmente faturado de R\$3.005,94 reais, para o valor de R\$1.730,01 reais, entretanto, solicitou a remarcação da audiência, para uma nova vistoria técnica. Na qual o consumidor esteve de acordo. Durante audiência subsequente, conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 37 dos autos, a empresa apresentou como proposta reduzir o valor de R\$ 3.537,22 reais, para R\$ 1.890,06 reais, podendo ser parcelado com entrada de 5% e o restante em até 5 vezes sem juros, ou em até 48 vezes. Durante a audiência, o consumidor manifestou-se de forma expressa, declarando estar de acordo com a proposta, com entrada de 5% do valor de R\$ 1.890,06 parcelados em 48 vezes.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação do consumidor, ao apresentar proposta de acordo acerca da renegociação do valor, 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, 19 de maio de 2026.

SAMARA THEREZA REBOUÇAS FRAGA
Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação do consumidor, apresentando proposta de acordo em audiência, conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 37, 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, 19 de maio de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú