

PROCESSO F.A Nº:26.01.0564.001.00013-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora ANA CRISTINA FERREIRA GOMES em face do fornecedor COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DO CEARÁ, através da qual expõe que em 26/12/2025 funcionários da concessionária realizaram intervenção no hidrômetro de sua residência, sob alegação de apuração de suposta irregularidade, sem prévia comunicação ou acompanhamento por parte dos moradores. Informa que, após a intervenção, o hidrômetro passou a apresentar funcionamento irregular, com rotação acelerada, bem como surgiram indícios de umidade nas paredes do imóvel nos dias subsequentes. Acrescenta que, ao buscar esclarecimentos junto a concessionária em 29/12/2025, foi surpreendida com a aplicação de multa no valor de R\$ 2.380,00 (dois mil, trezentos e oitenta reais), a qual contestou por meio de requerimento administrativo. Relata, ainda, que em 05/01/2026 recebeu nova visita técnica, ocasião em que lhe foi atribuída responsabilidade por suposto vazamento interno, sem que houvesse verificação no interior do imóvel. Diante dos fatos narrados a consumidora solicita a retirada da multa aplicada, ressaltando que esta é a segunda vez que passa por situação semelhante, o que lhe tem causado constrangimento.

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. 40 dos autos, o fornecedor esclareceu que em atendimento ao processo 0849.000729/2025-72, em que cliente contesta irregularidade/multa, da inscrição/contrato nº14354942-1, comunicamos que solicitação foi atendida e a multa aplicada pelo termo de ocorrência nº 1061273 foi desconsiderada. Durante a audiência, a consumidora manifestou-se de forma expressa, declarando estar de acordo com os esclarecimentos apresentados pela parte reclamada.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação da consumidora, ao apresentar proposta de acordo acerca do cancelamento da multa cobrada, 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, 09 de fevereiro de 2026.

gov.br  Documento assinado digitalmente
KARLYANE BARROS DA SILVA
Data: 12/02/2026 10:08:25-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

KARLYANE BARROS DA SILVA
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. 40, 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, 09 de fevereiro de 2026.



Documento assinado digitalmente

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Data: 10/02/2026 12:18:37-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

**Diretora Executiva
Procon Maracanaú**