

PROCESSO F.A Nº: 26.03.0564.001.00002-301

### DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora CHRISTIANE OLIVEIRA DE CASTRO em face do fornecedor COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DO CEARÁ, através da qual expõe que realizou o desmembramento de sua unidade consumidora, com a instalação de hidrômetro independente para a residência de seu filho. Posteriormente, verificou aumento significativo nas faturas de sua unidade, enquanto as do filho permaneciam regulares. Afirma que, após buscar esclarecimentos junto a concessionária, foi inicialmente informada da inexistência de irregularidades. Entretanto, em atendimento posterior, constatou-se a cobrança indevida de duas unidades em uma única inscrição. Contudo, realizou o parcelamento do débito e foi orientada a proceder a atualização cadastral. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicita a revisão de todas as faturas emitidas desde o desmembramento, com o devido refaturamento dos valores cobrados.

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. 39 dos autos, o fornecedor apresentou proposta de acordo refaturar as competências 02 e 03/2026 para 01 economia residencial, alterando o valor originalmente faturado de R\$411,43 reais, para o valor de R\$271,93 reais, o acordo ficará com entrada de aproximadamente R\$ 80,00 reais e 5 parcelas de aproximadamente R\$ 64,00 reais. 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 refaturamento das faturas mencionadas, 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 abril de 2026.

---

**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. 39, 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 abril de 2026.

---

**DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS**  
Diretora Executiva  
Procon Maracanaú