

PROCESSO F.A Nº: 25.06.0564.001.00030-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora ANTONIA ANGELA DE SOUSA DANTAS em face do fornecedor COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DO CEARÁ, através da qual aduz que nos meses de abril e maio de 2025, as faturas emitidas foram de R\$ 750,09 reais e R\$ 527,02 reais, respectivamente. Ocorre que ambos os valores destoam do padrão habitual de consumo da unidade consumidora. Por essa razão, a consumidora buscou esclarecimentos junto à Cagece. Um técnico foi enviado à residência para verificação, mas não constatou nenhum vazamento; apenas orientou a substituição da boia, procedimento que foi realizado pela própria reclamante. No entanto, os valores continuaram elevados, sem justificativa técnica aparente. Diante disso, a consumidora solicitou o refaturamento das faturas objeto desta demanda.

Após análise dos autos, foi verificado que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, abertura do processo administrativo, apresentação de defesa e designação de uma audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme registrado às fls. 19, na referida audiência, o fornecedor ofertou proposta de acordo, refaturando as duas faturas, no valor de R\$ 287,68 reais cada fatura, totalizando assim o valor de R\$ 575,36 reais. Dada a palavra, a consumidora está informou que aceita a proposta de refaturamento das faturas e que efetuará o pagamento do valor todo, sem parcelas.

Tendo em vista, que o fornecedor atendeu à solicitação da consumidora, apresentando proposta de acordo referente ao refaturamento das faturas, 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, 11 de agosto de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação da consumidora, apresentando proposta de acordo em audiência conforme consta às fls.19, a qual foi devidamente aceita pela reclamante, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 11 de agosto de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú