

**PROCESSO F.A Nº:** 2603056400100028301

**RECLAMANTE:** Francisco José da Silva Rodrigues **CPF:** 163.833.623-72

**RECLAMADA:** Companhia de Água e Esgoto do Ceará **CNPJ:** 07.040.108/0001-57

## DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor Francisco José da Silva Rodrigues em face do fornecedor Companhia de Água e Esgoto do Ceará, através da qual expõe que conforme inscrição sob nº 5228964, as faturas de abastecimento de água eram emitidas regularmente, porém, a partir de novembro de 2025, passou a verificar aumento significativo nos valores cobrados, os quais considera incompatíveis com o consumo da residência. Informa que no imóvel reside uma paciente submetida a tratamento dialítico, circunstância que torna o fornecimento de água serviço essencial. Aduz, ainda, que buscou solução administrativa junto à empresa fornecedora, contestando os valores faturados, sem, contudo, obter resolução para a demanda. Diante dos fatos narrados, requer o consumidor a revisão dos valores, bem como que a cobrança seja realizada de acordo com o consumo real.

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. 12, o fornecedor informou que seria necessário a realização de vistoria técnica no imóvel, com a finalidade de averiguar a existência de eventual vazamento, para que em audiência vindoura seja apresentado novos esclarecimentos. Dada a palavra ao consumidor, este concorda com a remarcação. Durante audiência subsequente, conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 25, a reclamada esclareceu que foi realizado vistoria técnica e verificação do hidrômetro, não sendo constatado qualquer vazamento visível ou oculto. Ademais, verificou-se que as médias de consumo dos anos de 2024, 2025 e 2026 permaneceram dentro de patamares semelhantes, sem variações significativas. Durante a audiência, o consumidor 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 do consumidor, ao apresentar esclarecimentos acerca dos valores da cobrança, 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, 01 de junho de 2026.

---

**SAMARA THEREZA REBOUÇAS FRAGA**  
Estagiária Setor Jurídico  
Procon Maracanaú

## DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação do consumidor, apresentando esclarecimentos em audiência conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 25, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 01 de junho de 2026.

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