



Coordenadoria Municipal de
Proteção e Defesa do Consumidor

PROCON
Maracanaú



PROCESSO F.A Nº: 25.02.0564.001.00001-301

DECISÃO

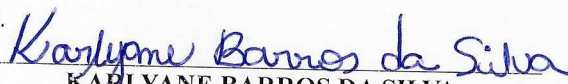
Trata-se de reclamação do consumidor FRANCISCO DIÓGENES DA SILVA LIMA em face do fornecedor COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DO CEARÁ, na qual o Reclamante informa que a fatura referente ao mês de janeiro foi emitida com base na média de consumo dos meses anteriores, em razão de a tampa do hidrômetro estar obstruindo a leitura correta do medidor. O valor cobrado na referida fatura foi de R\$ 261,28 (duzentos e sessenta e um reais e vinte e oito centavos). Diante dos fatos narrados, o consumidor requer o refaturamento do débito, com base na leitura real do consumo.

Após minuciosa análise dos autos, verificou-se que, em decorrência de contato realizado pelo técnico de atendimento deste PROCON com a empresa reclamada por meio de canal direto via WhatsApp, o fornecedor apresentou proposta de acordo, consistente no refaturamento da fatura referente ao mês de janeiro de 2025, com a aplicação do consumo mínimo, no valor de R\$ 74,18 (setenta e quatro reais e dezoito centavos). Após análise e deliberação por parte do consumidor, a proposta foi aceita, formalizando-se, assim, o acordo entre as partes.

Faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 25 de abril de 2025.


KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando o ACORDO celebrado entre as partes, conforme consta na Certidão Tratativa por Telefone de fl. 08-09, determino que sejam adotados os procedimentos de praxe para o arquivamento da presente reclamação, classificando-a como **RECLAMAÇÃO CONCLUÍDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 25 de abril de 2025.


DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú