



Coordenadoria Municipal de
Proteção e Defesa do Consumidor

PROCON
Maracanaú



PROCESSO F.A Nº: 25.01.0564.001.00064-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor FRANK PIRES DE AQUINO em face do fornecedor COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DO CEARÁ, relatou o consumidor que sua fatura da Cagece referente o mês 01/2025 o consumo foi de 55m³, gerando um valor de R\$ 725,32 (setecentos e vinte cinco reais e trinta e dois centavos). O reclamante informou ainda que considerou o valor exorbitante, pois estava destoando das faturas anteriores, que o consumo médio era de 19,83m³. O reclamante tomou ciência da fatura de dezembro, com o valor de R\$ 312,01 (trezentos e doze reais e um centavo) na fatura de janeiro, junto com o aviso de corte, com essa situação, foi solicitado uma vistoria e no dia 22/01/2025, o fiscal foi até a residência, porém não foi constatado nenhum vazamento, nem problema com o hidrômetro. O fiscal na ocasião informou que deveria esperar até o dia 23/01/2025 para uma nova vistoria, para então ter o consumo analisado e o valor reajustado, mas que esperou conforme orientado e não apareceu ninguém. Os problemas com a empresa já vem se prolongando a um tempo, em maio de 2024 foi solicitado uma vistoria referente a um vazamento oculto e foi constatado tal vazamento, o consumidor posteriormente fez a troca da encanação, após o reparo foi solicitado a empresa a redução dos valores cobrados, contudo foi informado que as próximas faturas seriam reduzidas com o passar do tempo, o que não ocorreu. Em setembro de 2024 uma nova vistoria foi solicitada, já que não ocorreu a redução dos valores e foi preciso efetuar o pagamento de R\$ 50,00 (cinquenta) reais e ainda assim não foi encontrado vazamento. O reclamante não concorda com os valores dos meses de 12/2024 e 01/2025 e requereu a revisão dos valores.

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. 11, o fornecedor esclareceu que para a inscrição 8920443 foi realizada visita técnica da equipe de consumo medido, e na ocasião foi constatado existência de vazamento oculto. Considerando que o vazamento detectado foi devidamente corrigido, a representante ofertou proposta de acordo, qual seja, a revisão das competências 12/2024 e 01/2025 e parcelamento do débito com entrada de R\$ 53,00 (cinquenta e três reais) e 5 parcelas de R\$ 60,00 (sessenta reais) sem juros, consequentemente, o consumidor aceitou a proposta de acordo.

Tendo em vista, que o fornecedor atendeu à solicitação do consumidor, apresentando proposta de acordo referente ao débito existente e a revisão do consumo, 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, 07 de abril de 2025.

Tayná Moreira Ribeiro
Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação da consumidora, apresentando proposta de acordo em audiência conforme consta às fls.11, 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, 07 de abril de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú