



Coordenadoria Municipal de
Proteção e Defesa do Consumidor

PROCON
Maracanaú



PROCESSO F.A Nº: 25.01.0564.001.00051-301

DECISÃO

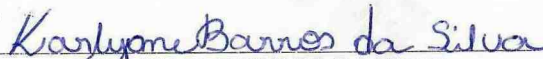
Trata-se de reclamação da consumidora MARY LANE DE FREITAS GALVÃO em face do fornecedor COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DO CEARÁ, na qual a parte autora alega que a fatura referente ao mês de novembro de 2024 foi emitida com valor superior ao habitual, totalizando a quantia de R\$ 140,06 (cento e quarenta reais e seis centavos). Em razão desse aumento, a consumidora requereu a realização de vistoria em sua residência. Durante a vistoria, foi constatado que não havia vazamento oculto nem qualquer irregularidade no hidrômetro, conforme relatado pelo fiscal responsável. O referido fiscal informou à autora que o valor da fatura fora cobrado de maneira equivocada, solicitando o endereço eletrônico da consumidora e orientando-a a aguardar o envio de uma nova fatura para seu e-mail. Após alguns dias de espera, a consumidora afirma que não recebeu nenhuma comunicação eletrônica referente à emissão da nova fatura. Diante disso, a autora dirigiu-se à agência de atendimento da Companhia, onde foi informada de que não havia nenhuma fatura a ser reemitida. A empresa alegou, ainda, que, em virtude da inexistência de vazamento, o valor da fatura estava correto, sendo a cobrança de R\$ 140,06 decorrente do consumo registrado. Diante dos fatos narrados, a consumidora requer que seja procedida a retificação da fatura de novembro de 2024.

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, a referida empresa apresentou proposta de acordo, na qual o débito originalmente no montante de R\$ 140,06 (cento e quarenta reais e seis centavos) foi reduzido para a quantia de R\$ 79,73 (setenta e nove reais e setenta e três centavos). Após análise e deliberação por parte da consumidora, 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, 04 de abril de 2025.


KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

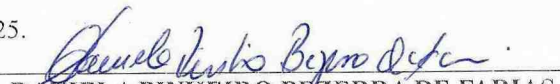
DESPACHO

Considerando o ACORDO celebrado entre as partes, conforme consta na Certidão Tratativa por Telefone de fl. 03-04, 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, 04 de abril de 2025.


DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú