

PROCESSO F.A Nº: 2603056400100019301

RECLAMANTE: ADRIANA MARIA MONTEIRO DO NASCIMENTO **CPF:** 440.844.203-87

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

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora ADRIANA MARIA MONTEIRO DO NASCIMENTO em face do fornecedor COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DO CEARÁ, através da qual expõe que, é proprietária de um imóvel inscrito sob o n.º 5230551, e que as faturas de consumo de água eram emitidas regularmente até novembro de 2025, quando passou a ocorrer aumento progressivo e desproporcional nos valores cobrados, ocasionando a elevação da cobrança para o montante de R\$ 823,07 reais. Informa que foi identificado vazamento em uma chave hidráulica da residência, o qual foi imediatamente sanado. Contudo, sustenta que, mesmo após o reparo, o hidrômetro continua registrando consumo considerado excessivo e incompatível com a realidade do imóvel. Diante dos fatos narrados, requer a consumidora a revisão do hidrômetro, bem como o refaturamento das faturas.

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. 10, o fornecedor solicitou a remarcação da audiência, para uma nova vistoria técnica com a finalidade de verificar eventual reparo nas instalações hidráulicas internas. Durante audiência subsequente, conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 23, a empresa fornecedora informa que foi executado o serviço verificação de retirada de vazamento e apresentou como proposta de negociação, alterar o valor originalmente faturado de R\$ 2.118,12 reais, para o valor de R\$ 1.458,82 reais, podendo parcelar o débito, com entrada mínima de 5% de R\$ 75,00 reais, e o restante em 15 vezes com juros de 1,8% de R\$ 105,70 reais. Facultada a palavra a consumidora, manifestou-se de forma expressa, declarando estar de acordo com a proposta apresentada pela parte reclamada.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação da consumidora, ao apresentar proposta de acordo acerca do 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, 28 de maio de 2026.

SAMARA THEREZA REBOUÇAS FRAGA
Estagiária Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação da consumidora, apresentando proposta de acordo em audiência conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 23, 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, 28 de maio de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú