

**PROCESSO F.A Nº: 25.11.0564.001.00002-301**

## DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora MARIA LUIZA FERREIRA DOS SANTOS em face do fornecedor COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DO CEARÁ, na qual informa que as faturas referentes aos meses de julho e agosto de 2025 foram emitidas com valores excessivos, especialmente a fatura de agosto/2025, no montante de R\$ 876,41 (oitocentos e setenta e seis reais e quarenta e um centavos). Contudo, informa que buscou atendimento junto a empresa Cagece, e não obteve solução satisfatória para a irregularidade apontada. Diante dos fatos narrados a consumidora solicita o refaturamento das faturas dos meses de julho e agosto de 2025.

Após minuciosa análise dos autos, verificou-se que a consumidora apresentou manifestação junto a este órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, solicitando o arquivamento do presente processo em virtude do êxito obtido em sua demanda, tendo celebrado um acordo extra Procon com o fornecedor antes da data da audiência, conforme documento acostado, às fls. 15. Em razão do êxito obtido na demanda, caracteriza-se a presente reclamação como **RECLAMAÇÃO CONCLUÍDA**. Faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.  
Maracanaú-CE, 27 de novembro de 2025.

---

**KARLYANE BARROS DA SILVA**  
**Procon Maracanaú**

## DESPACHO

Considerando o ACORDO EXTRA PROCON celebrado entre as partes, conforme consta na Manifestação administrativa da consumidora às fls. 15, 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 novembro de 2025.

---

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



Rua Quatro, 370 - Jereissati I  
3521-5900 | 3521-5901