

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

