

PROCESSO F.A Nº: 26.01.0564.001.00071-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora MARIA APARECIDA PEREIRA DE FREITAS em face do fornecedor COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DO CEARÁ, através da qual expõe que recebeu fatura de consumo de água referente ao mês de janeiro de 2026 no valor de R\$ 496,43 reais, com registro de consumo de 31 m³ (trinta e um metros cúbicos), montante que destoa significativamente de sua média habitual, estimada em 17 m³ (dezesete metros cúbicos). Aduz que, ao questionar a reclamada acerca da referida divergência, foi informada de que não haveria qualquer irregularidade na cobrança, sob a alegação de que o valor faturado corresponderia ao seu consumo regular. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicitou o refaturamento das duas faturas mencionadas.

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. 24 dos autos, o fornecedor esclareceu que o hidrômetro apresentava uma falha, realizou a troca e 13 dias após a substituição, a consumidora recebeu a sua fatura refaturada e efetuou o pagamento. Durante a audiência, a consumidora manifestou-se de forma expressa, declarando estar de acordo com os esclarecimentos apresentados 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, 27 de abril de 2026.

KARLYANE BARROS DA SILVA
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. 24, 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, 27 de abril de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú