

PROCESSO F.A Nº: 25.10.0564.001.00089-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora MARIA ERIDAN DA PENHA em face do fornecedor COMPANHIA DE AGUÁ E ESGOTO DO CEARÁ., através da qual expõe que é proprietária de dois imóveis, inscritos sob os nºs 4.334.892 e 12.918.989, cujas faturas emitidas pelo fornecedor passaram a apresentar valores considerados excessivos. Quanto a inscrição nº 4.334.892, informa que, após alteração de padrão no imóvel, foram emitidas faturas nos valores de R\$ 297,55 reais, R\$ 292,03 reais e R\$ 291,84 reais. Assevera que, embora tenha realizado melhorias no imóvel, não houve incremento no consumo que justificasse tal majoração tarifária. Em relação a inscrição nº 12.918.989, relata que a fatura foi emitida no valor de R\$ 800,00 reais, sendo posteriormente retificada para R\$ 400,00 reais após reclamação administrativa. A concessionária atribuiu o montante a medições não registradas entre maio e agosto de 2025, equivalentes a três meses de consumo. A consumidora, entretanto, impugnou a justificativa apresentada, sustentando que os valores não refletem o consumo real dos imóveis.

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. 13 dos autos, o fornecedor esclareceu que de acordo com a fiscalização realizada em 08/05/2025 no imóvel, foi efetuada atualização cadastral, na qual a categoria e o padrão do imóvel foram alterados de “economia residencial padrão regular” para “economia comercial padrão alto”. Em 02/09/2025, V.Sa. solicitou nova fiscalização (atendimento nº 204842642, serviço 001), acompanhada pelo Sr. Paulo Victor, filho do titular, que forneceu as informações necessárias. título de negociação, propomos o parcelamento do débito com entrada de 5%, no valor aproximado de R\$ 45,02 reais, e o restante em até 48 parcelas de aproximadamente R\$ 25,61, sendo a última no valor aproximado de R\$ 47,56 reais, com juros de 1,8%. Durante a audiência, a consumidora manifestou expressamente sua concordância, aceitando integralmente a proposta de acordo apresentada pela parte reclamada.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação do consumidor, ao apresentar proposta de acordo acerca das faturas mencionadas, 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, 11 de dezembro de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação do consumidor, apresentando proposta de acordo em audiência conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 13, 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, 11 de dezembro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

**Diretora Executiva
Procon Maracanaú**