

PROCESSO F.A Nº: 25.07.0564.001.00099-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora FRANCISCA TATIANE DE CASTRO SILVA em face do fornecedor COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DO CEARÁ (Cagece), que relata faturas mensais compatíveis com seu consumo habitual. Em junho de 2025, foi surpreendida com fatura de valor excessivamente elevado, incompatível com seu uso, especialmente porque permanece fora de casa a maior parte do dia. Após contestação, técnico da Cagece realizou inspeção sem identificar vazamentos ou irregularidades. A fatura seguinte retornou aos valores usuais, confirmando a inconsistência. A consumidora requereu a revisão e refaturamento conforme consumo real, com intermediação do Procon.

Compulsando os autos, verifica-se que a preposta da Cagece esclareceu que a média de consumo até 05/2025 era de 5m³, enquanto em 06/2025 foi registrado 31m³. Observa-se que a visita técnica realizada em 11/07/2025, não constatou vazamentos. Considerando a normalização do consumo nos meses seguintes, a empresa propôs revisar a fatura de 06/2025 para 10m³ (duas vezes a média), no valor de R\$ 43,40 reais, com vencimento em 17/09/2025, conforme fl. 14. A parte autora aceitou a proposta e se comprometeu a retirar a segunda via da fatura. Diante do exposto, caracteriza-se a presente reclamação como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento. Expedientes necessários.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 29 de setembro de 2025

Davi Cavalcante Mota

PROCON Maracanaú

DESPACHO

Considerando que foi firmado **ACORDO EM AUDIÊNCIA** entre as partes, conforme consta às fls. 14, determino que sejam adotados os procedimentos habituais para o arquivamento da presente reclamação, classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**

Expedientes Necessários. Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 29 de setembro de 2025

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Diretora Executiva

PROCON Maracanaú

Rua Quatro, 370 – Jereissati I, Maracanaú – CE, CEP 61900-350

E-mail: procon@maracanau.ce.gov.br