

**PROCESSO F.A Nº: 26.03.0564.001.00016-301**

### **DECISÃO**

Trata-se de reclamação da consumidora FRANCISCA OLÍVIA DE SOUSA em face do fornecedor COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DO CEARÁ, através da qual expõe que suas faturas de água eram regularmente emitidas até a retirada e posterior reinstalação do hidrômetro pela concessionária. Após o procedimento, passaram a ser cobrados valores excessivos, incluindo faturas de R\$ 1.897,71 reais (jan/2026) e R\$ 717,30 reais. Entretanto, informa que reside sozinha e não reconhece a compatibilidade dos valores cobrados com o consumo do imóvel. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicitou o refaturamento das duas faturas mencionadas, por não concordar com os valores cobrados.

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. 15 dos autos, o fornecedor apresentou proposta de acordo, o refaturando as faturas dos meses de janeiro a março, competência 2026, ficando o valor a ser pago de R\$ 265,84 reais, a ser pago até o dia 05 de maio de 2026. 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. 15, 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**