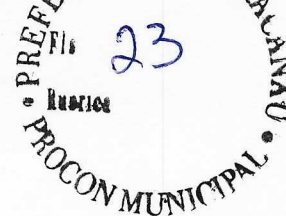




Coordenadoria Municipal de
Proteção e Defesa do Consumidor

PROCON
Maracanaú



PROCESSO F.A Nº: 25.02.0564.001.00086-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora MARIA ADECY DE FIGUEIREDO FERREIRA em face da empresa fornecedora COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DO CEARÁ, na qual aduz que observou um aumento significativo e injustificado nos valores de suas faturas mensais de consumo de água, razão pela qual se dirigiu a uma das lojas da Reclamada, onde foi informada de que deveria efetuar o pagamento integral ou parcelado das referidas cobranças. Diante da ausência de esclarecimentos satisfatórios, a consumidora compareceu ao órgão de proteção e defesa do consumidor e, em contato com a ouvidoria da reclamada, foi informada que seria realizada uma vistoria em sua residência no prazo de até 05 (cinco) dias úteis. Todavia, ultrapassado o referido prazo, nenhum técnico compareceu ao local. Após nova tentativa de contato, foi designado novo prazo, sendo que, desta vez, um técnico compareceu à residência da reclamante, ocasião em que questionou o acesso à caixa d'água, alegando que este não era de fácil alcance. Diante disso, orientou-se que a reclamante contratasse serviço especializado para a detecção de possíveis vazamentos. Cumprida a orientação, foi constatado um vazamento no imóvel, o qual foi prontamente sanado. Após a solução do problema, a reclamante pleiteou a revisão dos valores faturados e o consequente ressarcimento dos valores pagos indevidamente.

Após análise dos autos, foi verificado que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, abertura do processo administrativo, apresentação de defesa e designação de uma audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme registrado às fls. 15, na audiência em questão, o fornecedor apresentou esclarecimentos e formulou proposta de acordo, a qual foi aceita pela consumidora.

Tendo em vista, que o fornecedor atendeu à solicitação da consumidora, apresentando proposta de acordo, 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, 28 de abril de 2025.

Tayná Moreira Ribeiro
Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação da consumidora, apresentando proposta de acordo em audiência conforme consta 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, 28 de abril de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú