

PROCESSO F.A Nº: 25.05.0564.001.00020-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor CARLOS ANDRÉ PEREIRA DA SILVA em face do fornecedor COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DO CEARÁ, na qual o autor relata que, nos últimos três meses, suas faturas de consumo de água sofreram aumento expressivo e injustificado. Após contato com a reclamada, foi constatado, por equipe técnica da concessionária, a existência de vazamento no imóvel. Entretanto, o reparo foi realizado pela consumidora em 21/04/2025, tendo sido posteriormente verificado e atestado por fiscal da própria empresa a efetiva correção do problema. Em seguida, a reclamante solicitou o refaturamento das faturas, com base no consumo médio. Todavia, a solicitação foi indeferida pela concessionária. Diante dos fatos narrados, o consumidor solicita um acordo para pagar somente o valor do consumo, retirando assim o acréscimo referente ao vazamento.

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 consta no documento intitulado Termo de Audiência de Conciliação, p.07, o fornecedor apresentou proposta de acordo consistente no refaturamento das faturas correspondentes as competências de janeiro a abril de 2025, considerando o consumo mensal de 32 m³, sob a justificativa de que, durante toda a vigência contratual sob titularidade do reclamante, não se verifica consumo inferior ao valor ora proposto, sendo este compatível com a média histórica do usuário. Adicionalmente, foi ofertada a possibilidade de parcelamento do débito remanescente, com entrada mínima de 5% e o saldo dividido em até 48 parcelas mensais, com juros de 1,8% ao mês. O débito total foi apurado no montante de R\$ 3.129,43 reais, sendo a entrada fixada em R\$ 156,47 reais e o saldo parcelado em 48 vezes de R\$ 89,25 reais. Durante a audiência, o consumidor 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 quanto ao refaturamento das faturas referentes aos últimos três meses, 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, 09 de julho 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, p.07, 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, 09 de julho de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú