

**PROCESSO F.A Nº: 26.03.0564.001.00079-301**

### **DECISÃO**

Trata-se de reclamação da consumidora ANTÔNIA FABIANA BESERRA em face do fornecedor COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DO CEARÁ, através da qual expõe que, apesar de adimplir regularmente suas faturas de abastecimento de água, foi surpreendida com cobrança no valor de R\$ 601,04 reais, supostamente referente a débitos pretéritos já quitados. Ao buscar esclarecimentos junto a reclamada, foi informada da existência de pendência financeira, embora sustente ter efetuado os respectivos pagamentos. Acrescenta que as últimas faturas apresentavam leitura de consumo zerada, circunstância que, em seu entendimento, evidencia inconsistência na cobrança, sobretudo considerando que o imóvel é ocupado por apenas três pessoas. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicitou o refaturamento do valor de R\$ 601,04 reais, referente ao mês de março de 2026.

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. 27 dos autos, o fornecedor esclareceu que o valor do débito final R\$ 497,29 reais referente as competências 03 e 05/2026, poderá ser parcelado com entrada de 5% no valor de R\$ 24,86 reais e as demais em 05 parcelas no valor de R\$ 94,48 reais. 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, 10 de junho 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. 27, 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, 10 de junho de 2026.

---

**DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS**  
Diretora Executiva  
Procon Maracanaú