

PROCESSO F.A Nº: 26.03.0564.001.00001-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor FERNANDO BEZERRA DOS SANTOS em face do fornecedor COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DO CEARÁ, através da qual expõe que suas faturas de água possuíam média de R\$ 65,00 reais. Contudo, em novembro, não recebeu a fatura nem houve leitura regular do consumo. Posteriormente, foi informado por preposto da concessionária acerca de suposto consumo elevado. Ao buscar esclarecimentos, constatou débito aproximado de R\$ 1.300,00 reais, sendo posteriormente refaturado para R\$ 601,33 reais após reclamação administrativa. Ainda assim, impugna o valor, por considerá-lo incompatível com o perfil de consumo do imóvel. Diante dos fatos narrados, o consumidor solicitou o refaturamento real e proporcional ao seu efetivo consumo.

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. 14 dos autos, o fornecedor ofertou o refaturamento do débito para R\$ 217,93 reais, com pagamento de entrada de R\$ 72,30 reais e parcelamento do restante em 10 parcelas mensais de aproximadamente R\$ 30,00 reais. Durante a audiência, o consumidor 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 do consumidor, 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, 06 de abril de 2026

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, às fls. 14, 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, 06 de abril de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú

