

PROCESSO F.A Nº: 25.11.0564.001.00001-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora VALDIRENE VIANA DE OLIVEIRA em face do fornecedor COMPANHIA DE AGUÁ E ESGOTO DO CEARÁ., através da qual expõe que é inscrita sob o nº 4.282.299, que possui quatro imóveis locados e que as faturas de consumo eram, em média, no valor de R\$ 466,00 reais. Entretanto, a fatura mais recente foi emitida no montante de R\$ 3.747,84 reais, valor que reputa desproporcional. Assevera que o hidrômetro se encontrava apagado e aberto, circunstância que torna duvidosa a leitura realizada pela concessionária. Informa, ainda, que não foram identificados vazamentos no imóvel. Contudo, a consumidora buscou atendimento junto ao fornecedor, porém não obteve solução satisfatória, motivo pelo qual contesta a cobrança efetuada. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicita o refaturamento da fatura, por não reconhecer o valor cobrado.

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 esclareceu que para a inscrição: 4282299 a média de consumo até 09/2025 era de 27°. Contudo o volume registrado no mês 10/2025 foi de 180m° motivo pelo qual foi realizada visita técnica da equipe de consumo medido em 06/11/2025, protocolo 207411789, na ocasião foi constatado vazamento oculto. Em nova vistoria realizada em 21/11/2025, protocolo 208192024, constatado o conserto do vazamento, procedemos com revisão da fatura reclamada 10/2025 para 54m° (2x média de consumo) equivalente ao valor R\$ 616,80 reais. Por fim, informa que o atendimento a triagem Procon de Maracanaú, cliente parcelou débito referente a competência 10/2025, com entrada no valor de R\$ 100,00 + 5 parcelas de R\$ 105,11 reais sem juros. (negociação feita conforme a resolução 055/23/DPR. Durante a audiência, a consumidora 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 acerca das faturas mencionadas, sendo esta aceita pelo consumidor, 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, 11 de dezembro 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, 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, 11 de dezembro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

**Diretora Executiva
Procon Maracanaú**