

PROCESSO F.A Nº: 25.07.0564.001.00095-301

Trata-se de reclamação do consumidor Adervan Damasceno Machado em face do fornecedor Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Cagece). Relata que suas faturas de água, antes compatíveis com seu consumo habitual, apresentaram valores excessivos nos meses de maio e junho de 2025, incompatíveis com sua rotina, considerando que mora sozinho e passa a maior parte do dia fora de casa. Informa que a classificação do padrão de consumo do imóvel foi alterada de “regular” para “médio” sem justificativa ou aviso prévio. Tentou contato com a Cagece para esclarecimentos e revisão, sem obter resposta. Busca a revisão imediata das faturas e o refaturamento com base no histórico de consumo real e proporcional ao seu perfil.

Compulsado os autos, verifica-se, conforme Termo de Audiência de Conciliação à fl. 20, que a reclamada cancelou a multa por religação à revelia e gerou crédito, pois a fatura já havia sido paga. A consumidora aceitou o cancelamento, mas ressaltou a reincidência da multa pelo mesmo motivo. Diante disso, a reclamação foi considerada **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**, e os autos foram encaminhados para análise e arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 25 de setembro de 2025.

DAVI CAVALCANTE MOTA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que houve **ACORDO EM AUDIÊNCIA** entre as partes conforme fls. 20, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 25 de setembro de 2025

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú