

PROCESSO F.A Nº: 25.10.0564.001.00055-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora **LEYLIANE XAVIER FREIRE** em face do fornecedor **Companhia de Água e Esgoto do Ceará – CAGECE**, na qual relata que suas faturas de consumo apresentavam valores médios de aproximadamente R\$ 80,00 reais, sendo surpreendida, na fatura de setembro de 2025, com cobrança no valor de R\$ 1.068,57 reais. Informa que, ao buscar esclarecimentos junto à concessionária, foi informada de que o valor elevado decorreria de medições não aferidas de período anterior. A consumidora solicitou vistoria técnica, ocasião em que foi informada da substituição do medidor, sem retorno posterior. Diante da ausência de solução, buscou este órgão, requerendo o refaturamento da fatura, por não reconhecer o débito cobrado.

Após análise dos autos, verifica-se que a Companhia de Água e Esgoto do Ceará – CAGECE foi devidamente notificada. Às fls. 18, a preposta da reclamada solicitou a remarcação da audiência para realização de verificação de consumo e aferição do hidrômetro, pedido com o qual a parte reclamante concordou, indicando disponibilidade no período da tarde e fornecendo contato telefônico para agendamento. Às fls. 29, em continuidade à audiência, a preposta informou que, foi realizada verificação de consumo em 24/11/2025, sem constatação de vazamentos, bem como a substituição do hidrômetro em 08/10/2025. Para fins de acordo, foi proposta a retificação das faturas de agosto e setembro de 2025, exclusão de valor indevido e retirada de juros e multa da competência 11/2025, resultando em débito final de R\$ 743,95 reais, com opção de parcelamento. Facultada a palavra à parte reclamante, esta aceitou a proposta, requerendo parcelamento com entrada de R\$ 75,00 reais e o saldo remanescente parcelado em 24 parcelas de R\$ 34,14 reais, a serem cobradas juntamente com o faturamento mensal, restando o acordo formalizado em audiência.

Diante do atendimento da demanda do consumidor mediante acordo firmado em audiência, resta caracterizada a 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, 22 de dezembro de 2025.

Davi Cavalcante Mota
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. 29, 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, 22 de dezembro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIA

Diretora Executiva
PROCON Maracanaú