

PROCESSO F.A Nº: 26.01.0564.001.00041-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor ANTÔNIO ANDSON DO NASCIMENTO MELO em face do fornecedor COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DO CEARÁ, através da qual expõe a ocorrência de cobrança manifestamente excessiva e indevida nas faturas de consumo de água referentes aos meses de dezembro de 2025, no valor de R\$ 561,32 (quinhentos e sessenta e um reais e trinta e dois centavos), e janeiro de 2026, no valor de R\$ 490,65 (quatrocentos e noventa reais e sessenta e cinco centavos). Aduz que inexistente qualquer vazamento no imóvel, circunstância comprovada por teste de vazamento oculto realizado pela própria concessionária, o qual não apontou irregularidades, afastando a existência de vazamentos aparentes ou ocultos. Sustenta, ainda, que os valores cobrados destoam de forma significativa da média histórica de consumo da unidade, não havendo alteração no número de moradores, nos hábitos de utilização ou qualquer fato superveniente apto a justificar o aumento abrupto do faturamento. Diante dos fatos narrados, o consumidor solicitou o refaturamento das faturas referentes aos meses de dezembro de 2025 e janeiro de 2026, a retirada de eventuais juros, multas ou encargos incidentes sobre as referidas faturas.

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. 19 dos autos, o fornecedor esclareceu que não foram constatadas irregularidades, vazamentos ou qualquer defeito no equipamento. A título de proposta conciliatória, ofertou o refaturamento com base na média das competências 12/2025 e 01/2026, a devolução do valor de R\$ 158,86 reais, a exclusão de juros e multa da competência 02/2026, bem como o parcelamento do débito remanescente no montante de R\$ 372,62 reais, mediante entrada de R\$ 20,00 reais e o saldo em até 5 (cinco) parcelas sem juros ou em até 12 (doze) parcelas com incidência de juros de 1,8% ao mês. 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, e a retirada de juros e encargos incidentes sobre as referidas faturas, conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**, faça assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 26 de fevereiro 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. 19, 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, 26 de fevereiro de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú