

PROCESSO F.A Nº: 26.01.0564.001.00048-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor DAYVISON DE OLIVEIRA BEZERRA em face do fornecedor COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DO CEARÁ, através da qual expõe que é inscrito sob o nº 10.984.895, que, no mês de dezembro de 2025, recebeu fatura de consumo de água no valor de R\$ 807,30 (oitocentos e sete reais e trinta centavos), quantia substancialmente superior a sua média histórica mensal, que gira em torno de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais). Informa que, ao buscar esclarecimentos junto ao fornecedor, foi cientificado de que a elevação decorreu de suposta falha na leitura do hidrômetro, em razão de tampa embaçada, o que teria gerado acúmulo de consumo não registrado no período de janeiro a dezembro de 2025. Aduz, contudo, que a substituição da referida tampa ocorreu em data anterior a indicada pela concessionária. Contudo, após contestação, houve refaturamento, reduzindo-se o valor para R\$ 441,67 (quatrocentos e quarenta e um reais e sessenta e sete centavos). Não obstante, o consumidor impugna o montante recalculado, por reputá-lo incompatível com seu padrão regular de consumo. Diante dos fatos narrados, o consumidor solicitou o consumidor a revisão dos valores cobrados, com a adequação do faturamento a média real de consumo do imóvel.

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. 13 dos autos, o fornecedor reitera os termos do ofício nº 36668/26 acostados aos autos e complementa que a nova fatura referente ao mês de dezembro 2025 está no valor total de R\$ 273,55 (duzentos e setenta e três reais e cinquenta e cinco centavos), será enviada para o e-mail informado pelo consumidor até a data do vencimento acordado em audiência, dia 02 de março de 2026. 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 da fatura mencionada, 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, 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. 13, 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