

PROCESSO F.A Nº: 26.04.0564.001.00001-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor FRANCISCO JOSÉ FILGUEIRAS PACHECO em face do fornecedor COMPANHIA DE AGUÁ E ESGOTO DO CEARÁ, através da qual expõe que após a substituição do hidrômetro de sua residência sem prévia comunicação, recebeu fatura com valor significativamente superior ao consumo habitual, o qual considera indevido e incompatível com o perfil do imóvel. Afirma que buscou esclarecimentos junto a concessionária responsável, contudo não obteve justificativa plausível ou solução para a demanda. Diante dos fatos narrados, o consumidor solicitou o refaturamento da fatura referente ao mês de março de 2026, com a devida revisão dos valores cobrados.

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. 11 dos autos, o fornecedor apresentou proposta de acordo o refaturamento da fatura referente ao mês de março, deixando o crédito de R\$ 75,00 reais, ficando um valor para pagar de R\$ 10,68 reais. Durante a audiência, a consumidora 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 da consumidora, 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, 15 de maio 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. 11, 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, 15 de maio de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú