

PROCESSO F.A Nº: 25.05.0564.001.00089-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor ANTÔNIO JOSÉ BEZERRA DO NASCIMENTO em face do fornecedor COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DO CEARÁ, na qual relata que, após permanecer sua residência fechada por determinado período, solicitou ao fornecedor a religação do fornecimento de água. Contudo, passou a receber faturas com cobrança de serviço de esgoto, mesmo sem utilizá-lo. Ao buscar esclarecimentos na unidade de atendimento, foi informado que a medição e cobrança do esgoto são realizadas por empresa terceirizada, sendo orientado de forma inadequada a “procurar seus direitos”, evidenciando falta de assistência e desrespeito ao consumidor. Diante da cobrança indevida, o consumidor optou por não pagar os valores questionados, tendo como consequência o corte automático do fornecimento de água, apesar da controvérsia, por esse motivo, solicita o refaturamento das contas emitidas, com exclusão dos valores referentes ao serviço de esgotamento sanitário, uma vez que este não é utilizado pelo consumidor, e a suspensão de cobranças futuras indevidas.

Após análise dos autos, foi verificado que a empresa reclamada não foi devidamente notificada acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de uma audiência de conciliação entre as partes. Contudo, na mencionada audiência, conforme registrado às fls.14, o consumidor não compareceu, e não apresentou justificativa para sua ausência nem qualquer solicitação plausível que permitisse o prosseguimento da reclamação.

Tendo em vista a ausência de manifestação do consumidor e a inexistência de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA ENCERRADA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 01 de outubro de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência do consumidor conforme Termo de Audiência de Conciliação às fl.14, bem como, a devida abertura de prazo para manifestação da parte autora a fim de que justificasse sua ausência, para dar continuidade a presente reclamação, e por fim, o término do referido prazo, sem qualquer manifestação essencial ao andamento processual, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 01 de outubro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú