

PROCESSO F.A N°: 26.01.0564.001.00060-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora MARIANA XAVIER RUFINO SANTIAGO em face do fornecedor COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DO CEARÁ, na qual relata que conforme inscrição indicada, vem enfrentando a interrupção no fornecimento regular de água em sua residência, situação que também atinge diversas famílias da mesma localidade. Contudo, aduz que buscou reiteradas vezes a concessionária responsável, sendo informada acerca da realização de melhorias na região, sem, contudo, a fixação de prazo para a regularização do serviço. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicitou o imediato restabelecimento do fornecimento de água.

Após análise dos autos, foi verificado que a empresa reclamada 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, conforme consta no documento intitulado Termo de Audiência de Conciliação às fls. 31, a consumidora 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 da consumidora e a inexistência de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA ENCERRADA**, faça assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 27 de março de 2026.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência da consumidora conforme Termo de Audiência de Conciliação às fls.31, 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, restando caracterizada a impossibilidade de dar prosseguimento a presente reclamação, 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, 27 de março de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú