

PROCESSO F.A Nº: 25.01.0564.001.00025-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor ALAN RUEL GOMES DOS SANTOS em face do fornecedor COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DO CEARÁ, na qual aduz que na fatura da CAGECE referente ao mês de setembro de 2024, foi cobrado o valor de R\$ 323,22 reais, correspondente a um consumo de 26 m³, destoando da média dos seis meses anteriores, que foi de 17 m³. Entretanto, diante da divergência, o consumidor solicitou, por três vezes, a verificação do medidor (protocolo nº 193671089, 194554480 e 194752967), sendo cobrado o valor de R\$ 8,80 reais em cada solicitação. Contudo, em nenhuma das datas previstas houve a realização da vistoria. Apenas após reclamação a ouvidoria, em 03/01/2025, foi realizada visita técnica, onde se constatou a inexistência de vazamentos. Apesar da pendência na análise da fatura, em 09/01/2025 houve o corte no fornecimento de água, sem aviso prévio. Ressalta-se que, em razão da vistoria aberta, o pagamento da fatura de setembro ficou indisponível, enquanto as faturas dos meses subsequentes (outubro, novembro e dezembro) foram devidamente quitadas. Para restabelecimento do serviço, o consumidor foi compelido a parcelar a fatura questionada e a pagar R\$ 44,00 pela religação de urgência. Contudo, permanece inconformado com o valor cobrado em setembro, principalmente após a comprovação da inexistência de vazamento. Diante dos fatos narrados, o consumidor solicita que seja refaturado o valor da fatura do mês de setembro.

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 p.7, ambas as partes deixaram de comparecer a audiência designada, sem apresentar qualquer justificativa para a ausência ou requerimento que demonstrasse interesse no prosseguimento do feito.

Tendo em vista a ausência de manifestação das partes 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, 13 de agosto de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência de ambas as partes conforme Termo de Audiência de Conciliação, p.7, bem como, a devida abertura de prazo para manifestação da parte autora a fim de que justificasse sua ausência, 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, 13 de agosto de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú