

PROCESSO F.A Nº: 2606056400100017301

RECLAMANTE: RUTE PEREIRA DOS SANTOS **CPF:** 058.455.653-59

RECLAMADA: COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DO CEARA **CNPJ:** 07.040.108/0001-57

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora RUTE PEREIRA DOS SANTOS em face dos fornecedores COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DO CEARA, através da qual expõe ser titular da inscrição sob nº 10228632, alega que as faturas do serviço prestado pela empresa reclamada apresentavam média mensal de R\$ 70,00 reais. Entretanto, passou a ser cobrada por valores significativamente superiores, sem qualquer alteração em seu padrão de consumo que justificasse a majoração. Afirmar ter buscado administrativamente esclarecimentos e a revisão do faturamento, por meio de sucessivas reclamações junto à fornecedora, sem êxito. Diante dos fatos narrados, requer a consumidora a revisão das faturas referentes aos meses de 04/2026 e 05/2026, a apresentação dos critérios adotados para o faturamento e, sendo constatadas irregularidades, a retificação das cobranças e a restituição dos valores pagos indevidamente.

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. 18, 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 da consumidora 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, 14 de julho de 2026.



Documento assinado digitalmente

SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA

Data: 23/07/2026 09:29:55-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA

Estagiária Setor Jurídico

Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência da consumidora conforme Termo de Audiência de Conciliação às fls.18, 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, 14 de julho de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA
DE FARIAS:79988784449
Dados: 2026.07.22 11:46:44
+03'00"

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú