

**PROCESSO F.A Nº: 25.07.0564.001.00096-301**

### **DECISÃO**

Trata-se de reclamação da consumidora VERA LUCIA DE OLIVEIRA TÁVORA em face do fornecedor COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DO CEARÁ., na qual relata que até o ano de 2024, suas faturas de água apresentavam valores compatíveis com o consumo habitual. Contudo, nesse período, o hidrômetro de sua unidade foi danificado e substituído pela concessionária sem prévia ciência ou autorização, fato que originou, posteriormente, cobranças excessivas e destoantes do padrão de consumo da usuária. Relatou que, mesmo discordando dos valores, foi compelida a aderir a um parcelamento para viabilizar o religamento do serviço, previamente interrompido. Esclareceu que somente anuiu ao acordo por necessidade, em razão de ser idosa, aposentada, possuir renda limitada e residir com menor portador de deficiência mental, tornando o fornecimento de água imprescindível para a manutenção de condições mínimas de higiene e cuidado. Entretanto, mesmo após o parcelamento, as faturas continuaram a ser emitidas com valores abusivos e incompatíveis com o consumo real. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicitou histórico de consumo anterior e de acordo com sua real necessidade de uso.

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, na mencionada audiência, conforme registrado às fls.12, 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**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.  
Maracanaú-CE, 05 de dezembro de 2025.

---

**KARLYANE BARROS DA SILVA**  
Procon Maracanaú

### **DESPACHO**

Considerando a ausência da consumidora, conforme Termo de Audiência de Conciliação, às fls.12, 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, 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, 05 de dezembro de 2025.

---

**DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS**  
**Diretora Executiva**  
**Procon Maracanaú**