

PROCESSO F.A Nº: 25.05.0564.001.00002-301

### DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora ANA ALVES BEZERRA DO NASCIMENTO em face do fornecedor COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DO CEARÁ (CAGECE), na qual a reclamante relata que vem observando aumento expressivo e desproporcional no valor das faturas, apesar de o consumo em metros cúbicos permanecer compatível com sua média habitual. Diante da inconsistência, sua procuradora dirigiu-se a sede deste órgão de defesa do consumidor a fim de buscar solução administrativa para o conflito. Entretanto, ao entrar em contato com a ouvidoria da empresa Reclamada, foi informada que, de acordo com o sistema da concessionária, a leitura do consumo estaria dentro da normalidade, sem indícios de vazamento ou qualquer irregularidade nos registros. Não obstante a justificativa apresentada, a consumidora manteve a insatisfação, por entender que os valores cobrados não condizem com o efetivo consumo em sua residência, por esse motivo, a consumidora solicita que os valores das faturas sejam refaturados.

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 no documento intitulado Termo de Audiência de Conciliação, p-07, a consumidora não compareceu, e não apresentou justificativa para sua ausência nem qualquer solicitação plausível que permitisse o prosseguimento da reclamação.

Diante da ausência de manifestação por parte do reclamante e considerando a falta 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, 04 de julho de 2025.

---

**KARLYANE BARROS DA SILVA**  
Procon Maracanaú

### DESPACHO

Considerando a ausência da consumidora conforme Termo de Audiência de Conciliação, p-07, 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, 04 de julho de 2025.

---

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