

PROCESSO F.A Nº: 25.03.0564.001.00049-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora MARIA LUIZA DA CONCEIÇÃO DOS SANTOS em face do fornecedor COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DO CEARA, na qual relata que recebeu fatura da CAGECE, referente ao mês de novembro, com aviso de corte e cobrança no valor de R\$ 464,55 reais, referente, segundo informado, a fatura de setembro, a qual afirma não ter recebido. Alega ainda que a cobrança estaria relacionada a suposto vazamento oculto identificado em vistoria realizada em outubro, porém o reparo não foi feito por dificuldades financeiras. Contudo, questiona a cobrança, pois não houve prestação de serviço e o consumo voltou ao normal (14 m³) já em outubro, após pico isolado em setembro (45 m³). Diante dos fatos narrados, a consumidora solicita que seja revisto o valor da fatura.

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 às fls.32, 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, 06 de outubro de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência da consumidora, conforme Termo de Audiência de Conciliação, às fls.32, 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, 06 de outubro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú