

PROCESSO F.A Nº: 26.03.0564.001.00066-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora GLAUCIA MARIA DA SILVA COSTA em face do fornecedor COMPANHIA DE AGUA E ESGOTO DO CEARÁ relata que foi indevidamente autuada pela reclamada sob a alegação de religação clandestina do fornecimento de água. Entretanto, afirma que, houve apenas a colocação de lacre no hidrômetro, sem a efetiva suspensão do serviço, permanecendo o abastecimento regular. Contudo, a reclamada imputou a consumidora a prática de religação irregular e aplicou penalidades nos valores de R\$ 2.380,00 reais e R\$ 3.570,00 reais, cobranças que alega serem indevidas e desprovidas de fundamento fático. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicitou o cancelamento das cobranças indevidas.

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. 31, 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, 05 de junho de 2026.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência da consumidora conforme Termo de Audiência de Conciliação às fls.31, 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, 05 de junho de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú