

PROCESSO F.A Nº: 25.07.0564.001.00064-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora DAYANA ALENCAR RAMALHO em face do fornecedor COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DO CEARÁ, na qual relata que, desocupou o imóvel locado em 05/05/2025 e, no dia seguinte, solicitou a empresa reclama o corte no fornecimento de água, quitando todos os débitos existentes até aquela data. Assim, o desligamento foi efetivado em 09/05/2025, conforme confirmação da própria concessionária. Contudo, em 16/05/2025, o fornecedor identificou ligação clandestina no referido imóvel e aplicou multa em nome da consumidora, a qual já não possuía vínculo com a unidade consumidora. A penalidade foi descoberta posteriormente pela consumidora, ao procurar o fornecedor por outro motivo, sendo surpreendida com a existência do débito. Alega que tal cobrança é indevida. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicita o cancelamento da multa aplicada, retirada do débito indevido vinculado ao seu CPF.

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.17, 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, 01 de outubro de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência da consumidora conforme Termo de Audiência de Conciliação às fl.17, 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, sem qualquer manifestação essencial ao andamento processual, 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, 01 de outubro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú