

PROCESSO F.A Nº: 25.08.0564.001.00062-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora MÔNICA DE FÁTIMA DE LIMA em face do fornecedor COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DO CEARÁ, relata que recebeu fatura referente ao mês de março de 2025 no valor de R\$ 1.249,88 reais, quantia que reputa excessiva e indevida, considerando que o imóvel permaneceu fechado por aproximadamente 20 (vinte) dias no referido período. Ao contatar a empresa reclamada, foi informada de que seria realizada vistoria no local. Posteriormente, foi comunicada de que a vistoria teria sido efetuada, sem constatação de qualquer irregularidade. Contudo, a consumidora esclarece que não acompanhou a referida vistoria, tendo em vista que, naquele mesmo período, havia entregue o ponto comercial, circunstância que coloca em dúvida a efetiva realização do procedimento. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicita o refaturamento do valor cobrado na fatura mencionada.

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.

Diante da ausência de manifestação por parte da 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 a Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 23 de dezembro de 2025.

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, 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, 23 de dezembro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú