

PROCESSO F.A Nº: 25.12.0564.001.00020-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora FABIANA MORAIS AMORIM em face do fornecedor ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE), através da qual expõe que relata que suas faturas de energia elétrica costumam variar entre R\$ 50,00 reais e R\$ 70,00 reais, porém, em outubro, foi surpreendida com cobrança de R\$ 286,38 reais. Após reclamação, constatou-se erro de leitura, sendo a fatura refaturada para R\$ 66,36 reais. Entretanto, a concessionária informou nova cobrança elevada, referente a novembro de 2025, no valor de R\$ 286,78 reais, a qual não foi entregue fisicamente, inexistindo justificativa plausível para o alto consumo. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicita refaturamento da fatura referente ao mês de novembro.

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 70 dos autos, o fornecedor apresentou proposta de acordo entrada de 20% no valor de R\$ 70,33 reais dividido em 10 parcelas de R\$ 28,13 reais, a ser cobrado a partir da fatura do mês de abril. Durante a audiência, a consumidora manifestou-se de forma expressa, declarando estar de acordo com os esclarecimentos apresentados pela parte reclamada.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação da consumidora, ao apresentar proposta de acordo acerca do refaturamento das faturas mencionadas, conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 09 de abril de 2026.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação da consumidora, apresentando proposta de acordo em audiência conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 70, a qual foi devidamente aceita pela parte autora, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 09 de abril de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú