

PROCESSO F.A Nº:2502056400100080301

RECLAMANTE: MARIA LUCILENE LIMA COSTA- CPF: 788.648.443-68

RECLAMADA: ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE) CNPJ: 07.047.251/0001-70

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora MARIA LUCILENE LIMA COSTA em face do fornecedor ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE), através da qual relata que constatou valores excessivamente elevados em suas faturas de energia elétrica, motivo pelo qual passou a suspeitar da ocorrência de possível desvio de energia. Aduz, ainda, que o PROCON manteve contato com o fornecedor, ocasião em que foi informado que os valores cobrados seriam referentes a suposto desvio de energia no período entre dezembro de 2023 e junho de 2024. A empresa apresentou proposta no valor de R\$ 800,00 reais, a qual não foi aceita pela consumidora, com isso, busca nova intervenção administrativa. Diante dos fatos narrados, requer proposta de parcelamento.

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. 32 dos autos, o fornecedor apresentou proposta de acordo com redução do valor de R\$ 993,33 reais para 800,00 reais, podendo ser parcelada em até 20 parcelas. Durante a audiência, a consumidora manifestou-se de forma expressa, declarando estar de acordo com a proposta ofertada pela parte reclamada.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação da consumidora, ao apresentar proposta de acordo acerca do parcelamento, 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, 14 de maio de 2026.

SAMARA THEREZA REBOUÇAS FRAGA
Estagiária Setor Jurídico
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. 32, 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, 14 de maio de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú