



Coordenadoria Municipal de
Proteção e Defesa do Consumidor

PROCON
Maracanaú



PROCESSO F.A Nº: 25.02.0564.001.00037-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora MARY DA SILVA LIMA em face da fornecedora ENEL DISTRIBUIÇÃO CE-ARÁ (COELCE), na qual relata que, desde a substituição do medidor ocorrida em dezembro de 2024, passou a observar um aumento expressivo em suas faturas de energia elétrica. Informa que buscou atendimento junto ao PROCON em 21/03/2025, sendo registrada solicitação junto à ouvidoria da concessionária, com previsão de resposta em até cinco dias úteis. Contudo, ao retornar ao órgão em 11/04/2025, foi comunicada do indeferimento do recurso. A consumidora alega não possuir condições financeiras de arcar com os valores cobrados atualmente, que se aproximam do custo de sua moradia, e solicita, ao final, a revisão das faturas com a devida adequação aos valores compatíveis com seu histórico de consumo.

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada quanto à reclamação, com a abertura do processo administrativo, apresentação de defesa e designação de audiências de conciliação entre as partes. Contudo, na primeira audiência registrada à fl. 13 a proposta apresentada pela fornecedora não foi aceita pela consumidora, sendo necessária a remarcação. Na segunda audiência, o preposto da empresa informou que houve vistoria na unidade consumidora com acompanhamento de responsável, que assinou o Termo de Ocorrência de Irregularidade (TOI). Foi ofertada a redução do valor de R\$ 529,56 reais para R\$ 400,00 reais, bem como a possibilidade de parcelamento do débito total de R\$ 1.419,38 reais, com entrada de R\$ 283,88 reais e saldo em até 20 parcelas mensais de R\$ 56,78 reais. Informou-se ainda que, em 23/04/2025, foi realizada vistoria técnica no medidor, sem constatação de irregularidades. Dada a palavra à consumidora, esta aceitou a proposta de acordo.

Tendo em vista que a fornecedora atendeu à solicitação da consumidora, apresentando proposta de acordo com redução do valor cobrado, possibilidade de parcelamento do débito e esclarecimentos técnicos quanto à regularidade do medidor, conclui-se que a reclamação está classificada 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, 24 de junho de 2025.

DAVI CAVALCANTE MOTA

DAVI CAVALCANTE MOTA

Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor propôs acordo em audiência a solicitação do consumidor, propondo acordo em audiência conforme consta à fl. 21, a qual foi devidamente aceita pela parte reclamante, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 24 de junho de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Diretora Executiva

Procon Maracanaú

Rua Quatro, 370 – Jereissati I, Maracanaú – CE, CEP 61900-350

E-mail: procon@maracanau.ce.gov.br