

PROCESSO F.A Nº: 25.05.0564.001.00043-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora ROSE MERELYN VALDICIESO LEON em face do fornecedor COMPANHIA ENERGÉTICA DO CEARÁ – ENEL, através da qual expõe que desde que passou a residir no imóvel, em janeiro do corrente ano, vem recebendo faturas com valores excessivos e incompatíveis com sua média de consumo habitual. Entretanto ao buscar esclarecimentos junto a empresa reclamada, foi informada sobre a substituição do medidor de energia, sem, contudo, receber a data da troca ou qualquer laudo técnico do equipamento. Contudo apesar da ausência de informações e da controvérsia quanto a veracidade dos débitos, a fornecedora procedeu ao corte no serviço, compelindo a consumidora a adesão forçada a um parcelamento. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicita a revisão dos valores de sus faturas.

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, p.07, 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 do 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, 12 de agosto de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência da consumidora conforme Termo de Audiência de Conciliação, p.7, 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, 12 de agosto de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú