



PROCESSO F.A Nº: 25.01.0564.001.00008-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora NAYARA CAMILLA MAIA SOUZA em face da empresa fornecedora ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE), na qual aduz que recebeu uma cobrança no valor de R\$ 1.168,42 (mil cento e sessenta e oito reais e quarenta e dois centavos), referente ao consumo do valor apurado, resultante da diferença da energia consumida e a energia faturada. A consumidora esclarece que durante o período mencionado, o imóvel era utilizado exclusivamente nos finais de semana. Entretanto, a multa foi calculada com base na média de consumo atual, correspondente ao uso diário da residência, uma vez que a consumidora passou a residir no local de forma permanente. Diante disso, questiona a legalidade da cobrança, por entender que o valor aplicado não reflete o consumo real no período apontado, solicitando, assim, a anulação da multa.

Após análise dos autos, observa-se que a empresa reclamada, ENEL, foi devidamente notificada quanto à reclamação apresentada pela consumidora, bem como da abertura do processo administrativo, da necessidade de apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. A audiência foi realizada regularmente, e após sua realização, a consumidora apresentou manifestação às fls. 23, na qual relatou tentativa de suspensão do fornecimento de energia elétrica por parte da concessionária, fato que ocorreu na tramitação do processo administrativo.

Nos documentos constantes dos autos, verifica-se que o procedimento adotado pela empresa reclamada, consistente na inspeção do sistema de medição de faturamento, seguiu os ditames da Resolução ANEEL nº 1.000/2010, tendo sido a consumidora comunicada por meio de correspondência eletrônica.

Durante a audiência de conciliação, o fornecedor apresentou proposta de acordo com redução do valor originalmente cobrado. Contudo, a consumidora manifestou-se expressamente pela recusa à referida proposta, não havendo consenso entre as partes.

Assim, considerando que este órgão não possui prerrogativa para impor solução conciliatória ou determinar revisão de valores fora da via judicial, e diante da ausência de elementos que comprovem irregularidade no procedimento adotado pela concessionária, conclui-se pela caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**.

Dessa forma, encaminhem-se os autos à Diretora Executiva para análise e deliberação, com orientação para arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 08 de maio de 2025.

Tayná Moreira Ribeiro
Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Em análise dos autos, verifica-se que a reclamação versa sobre dívida ativa junto a concessionária de energia elétrica, na qual a reclamante informou em Manifestação apresentada neste órgão de defesa do consumidor, tentativa de suspensão do fornecimento de energia elétrica após proposta de acordo apresentada em audiência, sem acordo entre as partes, conforme Termo de Audiência de Conciliação acostado à fl. 20.

Diante do exposto, considerando que a proposta de parcelamento não aceita, consiste em liberalidade das partes, sendo matéria de ordem privada, conseqüentemente, não podendo o órgão obrigar as partes a transigir e não havendo elementos suficientes para prosseguir com o processo, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento da presente reclamação classificando-a como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 08 de maio de 2025.

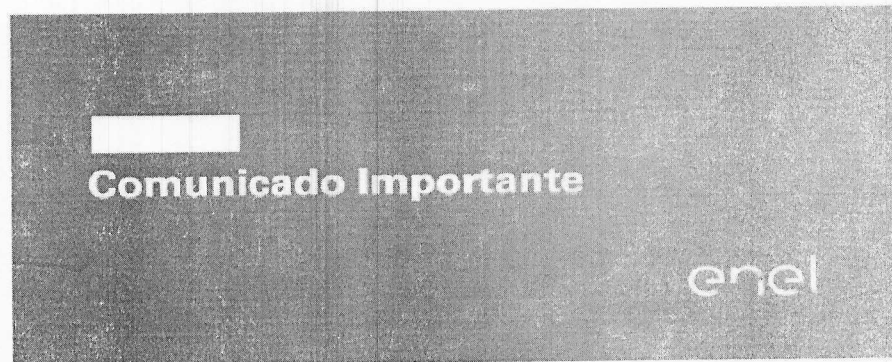


DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Diretora Executiva
Procon Maracanaú



A documentação pertinente ao TOI foi enviada via correspondência eletrônica para o e-mail cadastrado nayaracamila06@gmail.com, conforme comprovante abaixo:



Olá NAYARA,

Fomos até seu endereço fazer uma inspeção na unidade consumidora nº 60055482. Agora, estamos te enviando por aqui as informações dessa inspeção.

Para acessar o documento, é necessário digitar uma senha que corresponde aos 5 primeiros números do seu CPF/CNPJ.
Ex.: CPF: 123.456.789-00; Senha: 12345



Remetente: eneldistribuicao.ce@cartasdigitais.enel.com
Destinatário: nayaracamila06@gmail.com
Assunto: Informações sobre a inspeção realizada

Prova de envio: SIM – 08/07/2024 09:23:40
Prova de conteúdo: SIM
Prova de entrega: SIM - 08/07/2024 09:23:43
Prova de leitura: NAO

RESPOSTA DO SERVIDOR DE DESTINO

O VerificaMontreal obteve confirmação de entrega do servidor de destino com domínio @gmail.com em 08/07/2024 09:23:43.

CONCLUSÃO

O serviço VerificaMontreal certifica que o e-mail com assunto Informações sobre a inspeção realizada, com protocolo nº 60861960, referente a carta resposta (anexo) 20246005548260861960011.pdf, foi enviado para nayaracamila06@gmail.com em 08/07/2024 09:23:40. O servidor do destinatário confirmou o recebimento em 08/07/2024 09:23:43. Carimbado com serial number 269476103 no servidor SERVIDOR DE CARIMBO DO TEMPO ACT BRY 50151.