

**PROCESSO F.A Nº: 25.12.0564.001.00046-301**

### **DECISÃO**

Trata-se de reclamação da consumidora GONCALA MARIA SOARES DA SILVA em face do fornecedor ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE), relata que o preposto da concessionária Enel compareceu ao seu imóvel para realizar o corte no fornecimento de energia elétrica, contudo, após verificação, constatou-se a inexistência de débitos, sendo o serviço restabelecido pelo próprio funcionário. No mês seguinte, foi cobrada multa no valor de R\$ 322,14 reais, sob alegação de autorreligação, fato que a consumidora nega ter praticado. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicita a retirada da multa por suposta autorreligação, no valor de R\$ 322,14 (trezentos e vinte e dois reais e quatorze centavos).

Após minuciosa análise dos autos, verificou-se que, em decorrência de contato realizado pelo técnico de atendimento deste PROCON com a empresa reclamada por meio de canal direto via WhatsApp, conforme consta às fls. 05, a referida empresa apresentou proposta de acordo, a fatura referente a novembro/2025, no valor de R\$ 687,10 reais, foi retificada com a retirada da multa no valor de R\$ 322,14 reais, ficando o valor de R\$ 355,87 reais. Após análise e deliberação do consumidor, a proposta foi aceita, formalizando-se, assim, o acordo entre as partes.

Faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.  
Maracanaú-CE, 06 de janeiro de 2026.

---

**KARLYANE BARROS DA SILVA**  
Setor Jurídico  
Procon Maracanaú

### **DESPACHO**

Considerando o ACORDO celebrado entre as partes, conforme consta na certidão às fls. 05, determino que sejam adotados os procedimentos de praxe para o arquivamento da presente reclamação, classificando-a como **RECLAMAÇÃO CONCLUÍDA**.

Expedientes Necessários.  
Cumpra-se.  
Maracanaú-CE, 06 de janeiro de 2026.

---

**DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS**  
Diretora Executiva  
Procon Maracanaú