

PROCESSO F.A Nº: 2604056400100003301

RECLAMANTE: RAPHAEL DA COSTA ALMEIDA LIMA **CPF:** 051.039.513-98

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

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor RAPHAEL DA COSTA ALMEIDA LIMA em face do fornecedor ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE), através da qual expõe ser cliente sob nº 58872716 e constam em suas faturas cobranças de multa por autoreligação, mais precisamente nas faturas de novembro de 2025, no valor de R\$ 83,03 reais, e de março de 2026, no valor de R\$ 332,14 reais, as quais não reconhece como devidas. Informa que buscou esclarecimentos junto à concessionária, porém não obteve informações satisfatórias acerca da origem e legitimidade das referidas cobranças. Diante dos fatos narrados, requer o consumidor a contestação das multas lançadas nas faturas mencionadas, com a devida revisão e eventual cancelamento dos valores.

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. Conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 44 dos autos, o fornecedor esclareceu que atualmente consta em aberto o valor de R\$ 551,74 reais, apresentando como proposta o parcelamento com entrada de 20% e o restante em até 20 vezes. Durante a audiência, o consumidor manifestou-se de forma expressa, declarando estar de acordo com os esclarecimentos apresentados pela parte reclamada e aceitando a proposta de R\$ 110,30 reais de entrada e 20 parcelas de aproximadamente R\$ 22,00 reais.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação do consumidor, ao apresentar proposta de acordo, 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, 02 de fevereiro de 2026.

SAMARA THEREZA REBOUÇAS FRAGA
Estagiária Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação do consumidor, apresentando proposta de acordo em audiência, conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 44, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 02 de fevereiro de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Diretora Executiva

Procon Maracanaú