

PROCESSO F.A Nº: 25.05.0564.001.00082-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora Gabriela Silva Lopes em face da ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ, que relata ter solicitado, em março de 2025, a mudança de titularidade e adesão à tarifa de baixa renda. Após aguardar o prazo orientado, recebeu fatura zerada no mês seguinte, entendendo que o benefício havia sido aplicado. No entanto, em maio de 2025, foi surpreendida com cobrança de R\$ 481,13 reais, mesmo sem alteração significativa no consumo. Temendo o corte, efetuou o pagamento, mas discorda do valor. Diante disso, requer o refaturamento da fatura com aplicação da tarifa social.

Compulsado os autos, verifica-se que houve audiência realizada no dia 17 de julho de 2025, às fls. 24, na qual a parte autora, embora satisfeita com os esclarecimentos prestados, solicitou explicação sobre a ausência da tarifa de baixa renda, informando que reside de aluguel, vive de benefícios do LOAS e tem consumo médio de R\$ 168,22 reais. Requereu o refaturamento da fatura de julho de 2025, com vencimento em 25/07/2025, no valor de R\$ 213,17 reais, em resposta a empresa enviou esclarecimentos informando que a fatura já está em baixa renda. Diante do exposto, requer-se o arquivamento 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, 19 de agosto de 2025.

Davi Cavalcante Mota
PROCON Maracanaú

DESPACHO

Considerando que foi firmado **ACORDO EM AUDIÊNCIA** entre as partes, conforme consta às fls. 25, determino que sejam adotados os procedimentos habituais para o arquivamento da presente reclamação, classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 19 de agosto 2025

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
PROCON Maracanaú