

PROCESSO F.A Nº: 25.05.0564.001.00036-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor EZEQUIEL SILVA SOARES em face do fornecedor ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE), na qual a autora expõe que as faturas de energia elétricas referentes aos meses de abril e maio de 2025 foram emitidas com valores substancialmente superiores à média de consumo regularmente registrada em sua unidade consumidora. Em razão da discrepância observada, o consumidor procurou a concessionária Enel com o objetivo de obter esclarecimentos. Conforme informado pela empresa, no dia 29 de abril de 2025 teria sido realizada a substituição do medidor de energia, sendo estipulado o prazo até 28 de maio de 2025 para a emissão do respectivo laudo técnico. Todavia, o consumidor afirma não ter sido previamente comunicado nem ter ciência efetiva da referida substituição do equipamento. Até a presente data, o consumidor permanece com ambas as faturas em aberto, aguardando a conclusão do laudo técnico que possa justificar os valores cobrados. Os montantes contestados são de R\$ 903,61 (novecentos e três reais e sessenta e um centavos), relativos ao mês de abril de 2025, e R\$ 379,03 (trezentos e setenta e nove reais e três centavos), correspondentes ao mês de maio de 2025. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicita o refaturamento das faturas referentes aos meses de abril e maio de 2025.

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 (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 à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 11 de junho de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência da consumidora conforme Termo de Audiência de Conciliação (07), 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, 11 de março de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú