

**PROCESSO F.A Nº:** 2503056400100015301  
**RECLAMANTE:** JOSÉ MANUEL DA SILVA **CPF:** 110.441.443-00  
**RECLAMADA:** ENEL DISTRIBUICAO CEARA (COELCE). **CNPJ:** 07.047.251/0001-70

## DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor JOSÉ MANUEL DA SILVA em face dos fornecedores ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARA (COELCE), através da qual expõe que houve aumento excessivo na fatura de energia no mês de dezembro de 2024, a qual atingiu o montante de R\$ 1.261,95 reais, sendo informado pela concessionária que a cobrança seria referente a suposto desvio de energia. Após o ocorrido, o consumidor verificou que seu nome foi inserido no Serasa, ocasião em que tomou conhecimento da existência de cobrança referente à fatura do mês de setembro de 2024, apesar de já devidamente quitada. Aduz ter buscado solução administrativa junto à empresa fornecedora, contudo não obteve êxito. Diante dos fatos narrados, requer o consumidor a exclusão do nome dos órgãos de proteção de crédito, cancelamento da cobrança, bem como o reconhecimento da quitação da fatura referente ao mês de setembro.

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. Contudo, conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 28 dos autos, o fornecedor esclarece que procedeu o cancelamento da cobrança do TOI nº 60376761/2022 no valor de R\$ 1.261,95 reais, sustenta, ainda, inexistência de negativações vinculadas ao CPF do reclamante. Durante a audiência, o consumidor manifestou-se de forma expressa, declarando estar de acordo com os esclarecimentos apresentados pela parte reclamada.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação do consumidor, ao apresentar esclarecimentos acerca da cobrança, 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, 15 de maio de 2026.

---

SAMARA THEREZA REBOUÇAS FRAGA  
Estagiária Setor Jurídico  
Procon Maracanaú

## DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação do consumidor, apresentando esclarecimentos em audiência, conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 28, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 15 de maio de 2026.

---

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