

PROCESSO F.A Nº:2506056400100016301

RECLAMANTE: MICHELLE RODRIGUES DE MELO **CPF:** 025.534.373-66

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

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora MICHELLE RODRIGUES DE MELO em face da empresa fornecedora ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ, através da qual expõe, é inscrita sob o nº de cliente 59874405, relata que, compareceu à agência da concessionária a fim de contestar os valores excessivos constantes na fatura de energia elétrica referente ao mês de maio de 2025. Na ocasião, foi informada de que seria realizada vistoria técnica no prazo de até 30 dias. Entretanto, recebeu notificação, por meio do aplicativo do Banco Bradesco, informando que a concessionária havia programado um débito automático, apesar de jamais ter autorizado tal modalidade de pagamento. Diante da irregularidade, dirigiu-se à agência bancária do Bradesco para esclarecimentos, ocasião em que foi informada de que o banco providenciaria a exclusão do débito automático. Contudo, foi orientada de que a responsabilidade pela inclusão da fatura nessa modalidade de pagamento seria atribuída à concessionária Enel. Diante dos fatos narrados, requer a consumidora a imediata revisão da fatura de maio de 2025 e a exclusão de qualquer fatura vinculada a seu nome da modalidade de débito automático.

Após análise dos autos, verifica-se 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 às fls. 13, a consumidora não compareceu, e não apresentou justificativa para sua ausência nem qualquer solicitação plausível que permitisse o prosseguimento da reclamação.

Tendo em vista a ausência da consumidora e a inexistência 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, 27 de maio de 2026.

SAMARA THEREZA REBOUÇAS FRAGA
Estagiária Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência da consumidora conforme Termo de Audiência de Conciliação às fls.13, 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, restando caracterizada a impossibilidade de dar prosseguimento a presente reclamação, 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, 27 de maio de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú