

PROCESSO F.A Nº: 25.11.0564.001.00038-3

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora **LIANA MÁRCIA XAVIER DE LIMA** em face do fornecedor **ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE)**, na qual relata que, em 2022, foi aplicada multa referente ao TOI nº 60389549, no valor de R\$ 5.849,49 reais, objeto de recursos administrativos indeferidos sem fundamentação. Informa que, após período sem cobrança, em agosto de 2025, foi incluído parcelamento do referido TOI sem prévia comunicação ou autorização. Entendendo tratar-se de cobrança indevida, a consumidora requer o cancelamento da multa.

Após análise dos autos, verifica-se que a empresa reclamada ENEL Distribuição Ceará foi devidamente notificada acerca da reclamação conforme Termo de Audiência de Conciliação às fls. 17, o preposto do fornecedor informou que a cobrança teve origem em TOI lavrado em 12/09/2022, no valor de R\$ 5.849,49 reais, referente a consumo não faturado, tendo sido realizado parcelamento em 54 parcelas, das quais 3 parcelas, no total de R\$ 324,96 reais, foram pagas. Informou ainda que, apesar da regularidade dos procedimentos, para fins de acordo, a reclamada propôs considerar como devido apenas o valor já pago, comprometendo-se a cancelar o saldo remanescente da cobrança no valor de R\$ 5.524,53 reais. Dada a palavra à parte reclamante, esta aceitou integralmente a proposta, declarando-se satisfeita, restando o acordo formalizado em audiência.

Diante do atendimento da demanda do consumidor mediante acordo firmado em audiência, resta caracterizada a 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, 22 de dezembro de 2025.

Davi Cavalcante Mota
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. 17, a qual foi devidamente aceita pela parte autora, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 22 de dezembro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIA

Diretora Executiva
PROCON Maracanaú