

PROCESSO F.A Nº: 26.02.0564.001.00020-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor NEUSILANIO FERREIRA DE ARAÚJO em face do fornecedor ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE), através da qual expõe que foi surpreendido com a cobrança de multa no valor de R\$ 613,68 (seiscentos e treze reais e sessenta e oito centavos), a qual, segundo informações prestadas pela concessionária ENEL, decorre da lavratura de Termo de Ocorrência e Inspeção (TOI), sob a alegação de dano ou violação no medidor de energia elétrica. Contudo, o consumidor afirma não ter realizado qualquer intervenção no referido equipamento, ressaltando que apenas funcionários da concessionária possuem acesso e autorização para manuseá-lo. Dessa forma, não reconhece a irregularidade apontada, tampouco concorda com a cobrança da multa. Diante dos fatos narrados, o consumidor solicitou a retirada da multa aplicada, uma vez que não reconhece a existência de qualquer irregularidade.

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. 19, o fornecedor esclareceu que para fins de acordo, após análise, entende pelo cancelamento da cobrança relativa ao TOI 61078154 no valor de R\$ 613,69 reais, mesmo cumprindo o que determina a legislação do setor elétrico. 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 proposta de acordo acerca do cancelamento da multa aplicada, 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, 09 de março de 2026.

KARLYANE BARROS DA SILVA
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. 19, 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, 09 de março de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú