

PROCESSO F.A Nº: 25.07.0564.001.00070-301

Trata-se de reclamação da consumidora Francisca Antônia Rodrigues Melo Silva em face do fornecedor Enel Distribuição do Ceará (Coelce). Relata que teve o fornecimento de energia cortado em janeiro/2025 por fatura em aberto, quitada em 29/01/2025, com religação realizada pela equipe da Enel, conforme solicitado. Porém, em 01/04/2025, houve novo corte sem aviso, e a consumidora foi informada de multa por suposta autoreligação em janeiro, o que nega, afirmando que a religação foi autorizada pela própria Enel. Busca a retirada da multa, esclarecimentos formais sobre os cortes e garantia de que não ocorram novos cortes sem aviso e justificativa.

Compulsado os autos, verifica-se, conforme Termo de Audiência de Conciliação à fl. 17, que o preposto da reclamada, após análise dos dados de campo, a concessionária cancelou a multa por religação à revelia e gerou crédito no valor da multa, pois a fatura já havia sido paga. A consumidora, aceitou o cancelamento, porém ressaltou que a multa foi aplicada pela segunda vez pelo mesmo motivo. Diante do exposto, a reclamação é considerada **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 25 de setembro de 2025.

DAVI CAVALCANTE MOTA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que houve **ACORDO EM AUDIÊNCIA** entre as partes conforme fls. 17, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 25 de setembro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú