

PROCESSO F.A Nº: 25.05.0564.001.00073-301

RECLAMANTE: CARLOS GOMES DA SILVA **CPF:** 057.533.173-91

RECLAMADA: ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE) S/A **CNPJ:** 07.047.251/0001-70

DECISÃO

Trata-se de reclamação formulada pelo consumidor CARLOS GOMES DA SILVA em face da fornecedora ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE) S/A, na qual relata que possui um débito junto à Enel no valor de R\$ 25.370,68 (vinte e cinco mil trezentos e setenta reais e sessenta e oito centavos) referente as faturas não quitadas dos anos de 2022 e 2023. Ressalta que tal inadimplência ocorreu em um contexto excepcional, coincidindo com o período da pandemia da COVID-19, na qual o reclamante enfrentou sérias dificuldades de ordem pessoal e financeira, agravadas por problemas de saúde. O autor manifesta pleno interesse em regularizar sua situação junto à empresa. Contudo, em razão de sua atual condição financeira, requer o consumidor a celebração de acordo para quitação da dívida com base no valor original, sem a incidência de encargos moratórios (juros e multas); ou, a apresentação de uma proposta de parcelamento viável, que permita a regularização do débito de forma justa e compatível com sua capacidade de pagamento.

Após análise dos autos, verificou-se que a empresa reclamada foi regularmente notificada acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo, da apresentação de defesa administrativa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, à fl. 10, a empresa esclareceu que o reclamante não é o titular da unidade consumerista da presente reclamação, motivo a qual não possui legitimidade para solicitar parcelamento do débito. Afirma que há uma unidade desativada em nome do autor, com débito de R\$ 432,46 (quatrocentos e trinta e dois reais e quarenta e seis centavos), propondo um acordo de parcelamento com entrada de 20% e o restante em até 20 (vinte) parcelas sem juros. Em manifestação do consumidor, informa que possui interesse em realizar um futuro acordo com a ENEL de um valor acessível e com retirada de juros ou multa. Devido ao consumidor não ser titular da unidade consumidora, foi lhe orientado a abrir nova reclamação com correspondente autor da unidade consumerista.

Constatou-se que a reclamada forneceu os esclarecimentos necessários junto de proposta de acordo à demanda formulada e, diante da manifesta discordância por parte do reclamante, este órgão não possui autoridade para compelir as partes a transigir ou a buscar solução consensual.

Não podendo o órgão obrigar as partes a transigir e não havendo elementos suficientes para prosseguir com o processo, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento da presente reclamação classificando-a 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, 28 de julho de 2026.



Documento assinado digitalmente
FRANCISCO THIAGO OLIVEIRA FELIX
Data: 11/08/2026 12:29:26-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Francisco Thiago Oliveira Felix
Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que a atuação deste Órgão restringe-se às atribuições administrativas e à promoção da conciliação entre as partes, inexistindo competência legal para impor acordo ou obrigar qualquer dos envolvidos a aderir às propostas, justificativas ou procedimentos apresentados no curso da reclamação, classifico a presente reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**, determinando o arquivamento dos autos, com as devidas anotações no sistema.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 28 de julho de 2026

**DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449**

Assinado de forma digital por
**DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE
FARIAS:79988784449**
Dados: 2026.08.10 15:36:40 -03'00'

Daniela Pinheiro Bezerra De Farias
Diretora Executiva
Procon Maracanaú