

PROCESSO F.A Nº: 25.01.0564.001.00033-301

RECLAMANTE: ELQUINI SOUSA DE AMORIM **CPF:** 295.077.313-34

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

DECISÃO

Trata-se de reclamação formulada pela consumidora ELQUINI SOUSA DE AMORIM em face da empresa ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE), na qual relata que, sua fatura do mês de setembro de 2024 da Enel chegou no valor de R\$ 643,06 (seiscentos e quarenta e três reais e seis centavos). Afirma que nunca recebeu uma fatura nesse valor e nos meses anteriores a maioria estava zerada, por isso, compareceu até a loja da reclamada para solucionar o problema e se deparou com outro débito referente ao mês de novembro de 2024 no valor de R\$ 310,67 (trezentos e dez reais e sessenta e sete centavos). A reclamante, não concordando com os valores, compareceu à sede deste órgão, onde entrara em contato com a atendente que solicitou uma foto atual do medidor, registrando o número 15856 e consequentemente, foi analisado que houve um acúmulo referente aos meses que vieram zerados. A autora retornou, e a reclamada informou os valores reajustados, sendo o do mês de setembro no valor de R\$ 273,08 (duzentos e setenta e três reais e oito centavos) e o do mês de novembro no valor de R\$ 464,44 (quatrocentos e sessenta e quatro reais e quarenta e quatro centavos), contudo, ainda não está de acordo e, por esse motivo, solicitou uma audiência para solucionar sua demanda. Diante dos fatos narrados, requer a consumidora a revisão dos valores cobrados.

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. 13, a ENEL informou que recalculou as faturas dos meses 09/2024 e 11/2024, ficando, respectivamente, nos valores de R\$196,20 (cento e noventa e seis reais e vinte centavos) e 216,85 (duzentos e dezesseis reais e oitenta e cinco centavos) com ajuste da dívida total da consumidora sendo de R\$816,22 (oitocentos e dezesseis reais e vinte e dois centavos) podendo ter uma entrada de 20% e o restante em 20 parcelas sem entrada e sem juros. Em manifestação da reclamante, esta não aceitou a proposta de acordo e solicitou remarcação de audiência para que a reclamada analise sua reclamação e recalcule ou retire as cobranças feitas, uma vez que a casa encontrava fechada nesse período. Solicitou, ainda, uma análise do medidor com a ida de um técnico da empresa em sua residência.

No segundo ato conciliatório, fl.22, a reclamada requereu o arquivamento do processo devido à ausência da consumidora a audiência. Posteriormente, a autora justificou a sua falta devido a uma consulta médica, fls. 27 e 28, remarcando nova audiência de conciliação.

Em terceira audiência de conciliação, fl.37, a reclamada apresentou proposta de acordo, com ajustes feitos nas faturas 2024/09 e 2024/11 ficando nos valores de R\$196,20 (cento e noventa e seis reais e vinte centavos) e 216,85 (duzentos e sesses reais e oitenta e cinco centavos). Dada a palavra a consumidora, esta informou que não aceita a proposta de acordo, alegando não ter consumido o valor cobrado pois a residência encontrava-se fechada, advertindo que recorrerá ao judiciário como forma de sanar as cobranças feitas.

Tendo em vista que o pedido da consumidora se resumia em revisão dos valores cobrados, a fornecedora atendeu integralmente a solicitação da consumidora, ao apresentar esclarecimentos e revisão dos valores, em audiência de conciliação e defesa administrativa, conforme às fls. 13, 37, 43 a 46. O fato da consumidora não concordar com a proposta apresentada pela reclamada não gera irregularidade por parte desta, não podendo este órgão obrigar as partes a transigirem. 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, 17 de agosto de 2026.

Documento assinado digitalmente
gov.br FRANCISCO THIAGO OLIVEIRA FELIX
Data: 04/09/2026 11:44:27-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Francisco Thiago Oliveira Felix
Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o pedido da consumidora foi a revisão de valores, estes apresentados e esclarecidos pela empresa reclamada, restando solucionado o mérito da presente demanda na esfera administrativa, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 17 de agosto de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Dados: 2026.09.04 11:01:02 -03'00'

Daniela Pinheiro Bezerra De Farias
Diretora Executiva
Procon Maracanaú