

PROCESSO F.A Nº: 2603056400100039301

RECLAMANTE: ALEXANDRE GOMES FERREIRA **CPF:** 006.006.983-00

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

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor ALEXANDRE GOMES FERREIRA em face do fornecedor ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE), através da qual expõe ser inscrito sob o nº 53499961, e que na fatura de energia elétrica, foi incluída cobrança a título de multa por autoreligação no valor de R\$ 166,07 reais, a qual reputa indevida, por não ter realizado qualquer intervenção ou manipulação no medidor de energia que justificasse a penalidade aplicada. Aduz, ainda, que os valores das faturas de consumo de energia elétrica mostram-se excessivamente elevados e desproporcionais à sua realidade financeira. Diante dos fatos narrados, requer o consumidor a retirada da cobrança referente a multa.

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, houve o não comparecimento de ambas das partes, conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 42. Posteriormente, o consumidor apresentou manifestação requerendo a remarcação da audiência, conforme consta manifestação, às fls. 44. Diante de tal situação, foi remarcada nova assentada, segundo se extrai do Termo de Audiência de Conciliação às fls. 80, ocasião na qual compareceu apenas a empresa fornecedora, esclarecendo que já procedeu com a exclusão do valor de R\$ 166,07 reais, referentes a fatura do mês 11/2025, tendo o consumidor deixado de comparecer em virtude do êxito da demanda.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação do consumidor, ao apresentar solução para a cobrança da multa, 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, 20 de maio de 2026.

SAMARA THEREZA REBOUÇAS FRAGA
Estagiária Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que a empresa fornecedora atendeu à solicitação do consumidor, conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação de fls. 80, ocasião em que informou ter procedido à exclusão do valor de R\$ 166,07 (cento e sessenta e seis reais e sete centavos), referente à fatura do mês 11/2025, tendo o consumidor deixado de comparecer à audiência, verifica-se a perda superveniente do objeto da presente reclamação administrativa, inexistindo interesse processual apto a justificar o prosseguimento do feito, nos termos dos princípios da economia processual e da razoável duração do processo. Assim, não havendo outras providências a serem adotadas por este órgão, determino que sejam realizados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação, classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 20 de maio de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú