

PROCESSO F.A Nº: 26.02.0564.001.00017-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora ADRIANA FRAGA MAIA LOPES em face do fornecedor ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE), através da qual expõe inscrita sob o nº 672228, que celebrou acordo de parcelamento junto a concessionária. Todavia, em decorrência de dificuldades financeiras supervenientes, não logrou êxito em adimplir integralmente as obrigações assumidas. Informa que, em fevereiro de 2026, já com 03 (três) faturas em aberto, buscou o PROCON com o intuito de viabilizar a celebração de novo acordo para quitação do débito. Na ocasião, o referido órgão realizou contato com a ouvidoria da empresa Enel, por meio do aplicativo WhatsApp, visando à formalização de nova renegociação, sendo-lhe informado, entretanto, a impossibilidade de realização de novo parcelamento, sob a justificativa de que não teria transcorrido o interstício mínimo de 01 (um) ano desde a pactuação do acordo anterior. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicitou a celebração de um novo acordo de parcelamento dos débitos existentes.

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. 45 dos autos, o fornecedor apresentou esclarecimentos a respeito da demanda da parte autora, e ofertou proposta de acordo, entrada de R\$ 445,00 reais e 12 parcelas de R\$ 156,33 reais. Durante a audiência, a consumidora 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 da consumidora, ao apresentar proposta de acordo acerca de um novo acordo de parcelamento dos débitos existentes, 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 março de 2026.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação da consumidora, apresentando proposta de acordo em audiência conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 45, 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, 20 de março de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú