

PROCESSO F.A N°: 25.07.0564.001.00030-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor ANANIAS DA SILVA ASSUNÇÃO em face do fornecedor ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ, na qual o autor, relata que a fatura de energia elétrica referente ao mês de abril de 2025 apresentou o valor de R\$ 3.774,51 reais, valor este considerado excessivo e incompatível com seu histórico habitual de consumo. Entretanto, ao buscar esclarecimentos junto a concessionária Enel, foi informado que estaria sendo cobrado o valor mínimo da tarifa, o que não condiz com os valores habitualmente pagos, os quais eram baseados na média de consumo. Diante dos fatos narrados, o consumidor solicita o refaturamento da fatura mencionada, por não concordar com o valor cobrado.

Após análise dos autos, verifica-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, abertura do processo administrativo, apresentação de defesa e designação de uma audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme registrado, p.07, na referida audiência, o fornecedor esclareceu que, desde o início do contrato em fevereiro de 2024, o consumidor vinha sendo faturado pela tarifa mínima. Em razão do acúmulo de consumo no período de 02/2024 a 04/2025, procedeu-se ao refaturamento da fatura de abril de 2025, nos termos do artigo 323 da Resolução 1000/2021, resultando na revisão do valor, com abatimento de R\$ 1.039,41 reais, restando saldo de R\$ 2.735,10 reais. Quanto as demais faturas, verificou-se que os valores foram calculados com base nas leituras regulares dos dispositivos de medição, não identificando-se inconsistências, razão pela qual as cobranças foram mantidas. consumidor possui débito no valor de R\$ 1.216,27 reais, podendo optar pelo parcelamento mediante pagamento de entrada correspondente a 20% do montante, com saldo remanescente dividido em até 20 parcelas. Durante a audiência, a consumidora manifestou que não aceita a proposta de acordo, bem como não demonstrou interesse em agendar uma vistoria.

No que se refere a presente reclamação, a parte reclamada apresentou esclarecimentos em resposta a demanda formulada. Todavia, cumpre esclarecer que este órgão não possui atribuição legal nem estrutura técnica especializada para aferir, de forma conclusiva, a regularidade do consumo de energia elétrica apurado, sendo necessária a realização de vistoria técnica na unidade consumidora como meio adequado para dirimir as dúvidas apresentadas. Por sua vez, a parte consumidora manifestou expressamente que não autoriza a realização da referida vistoria, alegando tentativas anteriores frustradas junto a concessionária. Considerando a discordância da reclamante quanto aos valores cobrados, este órgão não pode compelir as partes a transigir e, verificando a insuficiência de elementos para o prosseguimento do processo, conclui-se que a solução amigável não foi plenamente alcançada na audiência de conciliação. Sendo assim, diante da 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, 19 de agosto de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor apresentou os devidos esclarecimentos o consumidor, bem como ofereceu proposta de acordo durante a audiência, conforme consta p.07 dos autos, conclui-se que este órgão não possui competência para compelir as partes a transigir. Assim, verificando que não há elementos suficientes para o prosseguimento da reclamação, determino que sejam adotados os procedimentos necessários para arquivamento do presente feito, classificando-o como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 19 de agosto de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú