



Coordenadoria Municipal de  
Proteção e Defesa do Consumidor

**PROCON**  
**Maracanaú**



PROCESSO F.A Nº: 25.01.0564.001.00029-301

### DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor PAULO WESLEY BARBOSA PAIVA em face do fornecedor ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE), na qual o autor expõe que, no dia 11 de julho de 2024, o fornecedor realizou a substituição do medidor de energia elétrica instalado em sua residência, sem o devido consentimento do consumidor, o qual se encontrava ausente devido a viagem no referido período. Após a troca do medidor, o consumidor continuou a receber suas faturas com os valores habituais de consumo, entretanto, posteriormente, foi informado acerca da imposição de duas multas, sob a alegação de violação do medidor, sendo uma no valor de R\$ 634,18 (seiscentos e trinta e quatro reais e dezoito centavos) e a outra no montante de R\$ 238,74 (duzentos e trinta e oito reais e setenta e quatro centavos). Em face dos fatos narrados, o consumidor pleiteia a reanálise das penalidades aplicadas, com a consequente retirada dos valores referentes as multas impostas.

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 consta às fls. 12-13, durante a referida audiência, o fornecedor esclareceu que foram realizadas duas avaliações técnicas após a retirada dos medidores, nas quais foi constatado que os medidores estavam violados, razão pela qual foram emitidas as multas. Em face disso, para fins de composição amigável, o fornecedor propôs a redução do valor da multa de R\$ 634,18 (seiscentos e trinta e quatro reais e dezoito centavos) para R\$ 570,76 (quinhentos e setenta reais e setenta e seis centavos), com a possibilidade de parcelamento em até 20 (vinte) vezes, sem entrada e sem acréscimos, a serem incluídos nas faturas vincendas. Durante a audiência, o consumidor manifestou expressamente sua concordância, aceitando integralmente a proposta de acordo apresentada pela parte reclamada, tendo em vista que o fornecimento de energia foi suspenso e a urgência na religação do serviço.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação do consumidor, apresentando proposta de acordo quanto aos valores das multas cobradas, 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, 02 de abril de 2025.

  
**KARLYNE BARROS DA SILVA**  
Procon Maracanaú

### DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação do consumidor, apresentando proposta de acordo em audiência conforme consta às fls. 12-13, 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, 02 de abril de 2025.

  
**DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS**  
Diretora Executiva  
Procon Maracanaú