

Processo FA Nº: 25.10.0564.001.00050-301

**CONCLUSÃO**

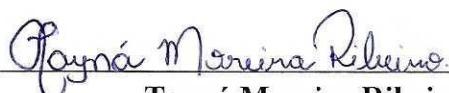
Trata-se de reclamação da consumidora **ANA ANGÉLICA ALVES PEREIRA** em face da empresa fornecedora **ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ**, através da qual relata que as faturas de energia elétrica referentes aos meses de agosto, setembro e outubro de 2025 foram emitidas com vencimento concentrado no mês de outubro, situação que comprometeu seu planejamento financeiro e sua capacidade de quitação dos débitos. A consumidora aduziu que buscou atendimento junto à empresa e foi informada da possibilidade de um parcelamento dos valores acumulados, mas não concordou com tal solução, pois diante da sua atual condição financeira é inviável o parcelamento. A empresa informou que a mudança da data de vencimento se dava em virtude de um disposto no art. 337 da Resolução ANEEL nº 1.000/2021. A consumidora por sua vez declara não compreender integralmente o conteúdo e ressaltou que não foi informada sobre as alterações e não solicitou qualquer modificação na forma ou prazo de entrega das faturas, acrescentou que não tem recebido as faturas no momento da leitura e tem dificultado o seu planejamento financeiro. Diante da situação, a consumidora solicitou a possibilidade de um acordo para postergar o vencimento das faturas, com nova data que estejam de acordo com sua realidade financeira, solicitou ainda o recebimento das faturas no ato da leitura.

Após a devida análise dos autos e da defesa administrativa apresentada em audiência, conforme os documentos acostados às fls.17-18, restou demonstrado que o fornecedor, ofertou proposta de acordo, que foi aceita pela consumidora. Contudo, em manifestação às fls. 29, a reclamante relatou o inadimplemento do acordo. Parcelamento que seguirá a condição de entrada de 20% do valor R\$ 312,43 reais, e o restante em 4 parcelas de R\$ 62,49 aproximadamente. As faturas entregues na sua residência após a leitura e não através de e-mail como atualmente. A fatura do valor da entrada poderá ser enviada por e-mail.

Faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação dos expedientes cabíveis.

Expedientes necessários.

Maracanaú-CE, 17 de novembro de 2025.

  
**Tayná Moreira Ribeiro**

**Setor Jurídico**  
**PROCON Maracanaú**

**DESPACHO**

Com base na análise dos autos do presente processo administrativo, constatou-se em manifestação às fls. 29, o inadimplemento do acordo firmado em audiência. A fim de proporcionar os esclarecimentos necessários sobre a demanda do consumidor, é imperativo que a empresa reclamada apresente comprovante, para que seja comprovado o cumprimento do acordo.

Posto isso, intime-se a empresa reclamada, por aviso de recebimento, no prazo de **05 (cinco dias)** úteis, para apresentar os devidos esclarecimentos e se manifestar acerca do que foi exposto pelo consumidor.

Expedientes necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 17 de novembro de 2025.

*Daniela Pinheiro Bezerra De Farias*  
**Daniela Pinheiro Bezerra De Farias**

**Diretora Executiva**  
**PROCON Maracanaú**