

PROCESSO F.A Nº: 25.06.0564.001.00022-301

Trata-se de reclamação do(a) consumidor(a) FRANCISCO WELLINGTON PEREIRA VIANA em face do fornecedor ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ, referente às faturas de maio e junho de 2025, nos valores de R\$ 251,47 reais e R\$ 417,65, reais respectivamente. O consumidor constatou multas por suposta autoreligação de energia, no valor de R\$ 78,78 reais e R\$ 249,10 reais, respectivamente, embora não tenha ficado sem energia elétrica. Relata que a equipe da ENEL colocou um selo no medidor sem aviso prévio e, ao contatá-los, foi informado de que a multa de R\$ 249,10 reais poderia ser cancelada, mas a de R\$ 78,78 reais precisaria de contestação via ouvidoria. Após procurar o Procon, solicitou o cancelamento imediato das multas.

Compulsado os autos, verifica-se que, conforme ordem, esta concessionária, após análise da reclamação sobre o valor da multa por autoreligação, excluiu o valor de R\$ 78,78 reais da fatura de energia elétrica do mês 05/2025 e excluiu o valor de R\$ 249,10 reais da fatura do mês 06/2025. Em anexo, apresentam-se as faturas corrigidas. Após ajustes, o cliente apresenta em aberto o valor de R\$ 338,38 reais referente às faturas corrigidas. Dada a palavra ao consumidor, este aceitou os esclarecimentos dados pela reclamada e considera atendida sua demanda, conforme fl. 15. Diante do exposto, caracteriza-se a presente 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, 23 de setembro de 2025.

DAVI CAVALCANTE MOTA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que houve **ACORDO EM AUDIÊNCIA** entre as partes, conforme consta nas fl. 15, e como também ficou demonstrado nos autos que a consumidora aceita as alegações apresentadas, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento da presente reclamação, classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 23 de setembro de 2025

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú