

PROCON MARACANAÚ
Rua 4, Nº 370 - Jereissati I,
Maracanaú /CE

Fortaleza, 28/01/2026

Referência: PROCESSO ADMINISTRATIVO DE N.º 26.01.0564.001.00016-3

Assunto: Defesa Escrita

Senhor(a) Conciliador(a),

A Enel Distribuição Ceará, distribuidora de energia elétrica, com sede na Rua Padre Valdevino, 150, Centro, inscrita no CNPJ/MF sob nº 07.047.251/0001-70, vem respeitosamente apresentar abaixo os esclarecimentos sobre a reclamação do Sr. Walse Pereira Barbosa Junior, unidade consumidora de N.º 50947653.

Consumidor procurou este órgão para questionar a cobrança referente aos produtos **(Proteção 360, Funeral 360 plus, Doutor 360 plus)**, cobrado em suas faturas, assim como valores referentes a juros e multa, e solicita cancelamento das cobranças.

Inicialmente, informamos que a Enel Distribuição Ceará não faz parte da relação contratual firmada entre empresa responsável pelo produto e a suplicante. A concessionária de energia elétrica funciona apenas como agente arrecadador dos valores arrecadados referente aos contratos cobrados nas faturas de energia elétrica.

Informamos que, conforme evidencia em anexo, a cliente fez adesão aos produtos **Proteção 360, Funeral 360 plus, Doutor 360 plus**. Sendo assim, não ocorreu adesão indevida, portanto, não cabe devolução de valores pagos por parte desta concessionária.

Ressaltamos que a solicitação de cancelamento da cobrança dos referidos produtos nas faturas foi efetivada somente em janeiro de 2026, conforme ordem A007736378, registrada após o recebimento desta notificação. Portanto, excluimos a cobrança dos produtos da fatura do mês 12/2025 e estes valores não serão mais inclusos nas faturas subsequentes.

Nº da Ordem	A007736378	☐ Ligação Nova ☒ Outras ordens	 Max	3 Dia(s) 5 Dia(s)	Intervalo para Atendimento: De 09/01/2026 até 15/01/2026	Cancelar
Auditoria de Tipologia		Encargos de Crédito		Tempo Ordem Etapa		
Materiais Aplicados		Reclamações de Prazos		Produtos		
Pendências da Ordem		Dados do Cliente		Visitas da Ordem		
Dados da Ordem						
Nº Processo	DER/FER: COBRANÇA INDEVIDA DE ATIVIDADE ACESSORIA / Via Cod.Retorno /					
Tipo	ATENDIMENTO A CLIENTES	Serviço	REC COBR PRO/DOAÇÕES - NÃO AUTORIZA			
Sucursal Origem	COELCE	Área Origem	INTEGRAÇÃO			
Sucursal Destino	GEFORT	Área Destino	Área de Resposta ao Cliente			
Etapa	ENVIO DE COMUNICAÇÃO	Data Ingresso	08/01/2026 11:15			
Estado	ORDEM FINALIZADA	Usuário	JANAINA RODRIGUES DE SOUZA			
Atendimento	911.633.154	Ordem Original				
Número TDC		Estado E-Order				
Dados da Finalização						
Finalizada Por	FRANCISCA MARLENICE BEZERRA		Data	13/01/2026 16:27		
			Data Implantação			
Observações de Atendimento						
202512 PROCESSO AUDIENCIA 26.01.0564.001.000163XX CLIENTE AFIRMA NAO TER AUTORIZADO A COBRANCA DOS PRODUTOS COB FUNERAL 360 PLUS R 10,99 COB DOUTOR 360 PLUS R13,99 E COB PROTECAO 360 R 5,99						
Observações do Executante						
IMPROCEDENTEPARCEIRA ENVIU COMPROVANTE DE ADESAO, PRODUTO CANCELADO CONFORME SOLICITADO**CASO DE REFAT INGRESSADO**EMAIL**						

Sendo assim, para quaisquer esclarecimentos referentes ao produto, a cliente deverá entrar em contato diretamente com a empresa parceira responsável pelos referidos produtos.

Acrescentamos que, para fins de acordo serão excluídos os juros e multa da fatura do mês 12/2025, para isso solicitamos um prazo de 15 dias para os devidos ajustes.

Diante do exposto acima, entendemos como esclarecido a solicitação da consumidora, ao tempo que requeremos a extinção da presente reclamação e seu consequente arquivamento junto a esse Órgão.

Atenciosamente,



Ouvidoria da Enel Distribuição Ceará.