

PROCESSO F.A Nº: 25.09.0564.001.00056-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora SANDRA MARIA CARVALHO SOMBRA em face do fornecedor ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE), informa que em setembro de 2025 foram emitidas duas faturas, referentes a agosto R\$ 270,82 reais e setembro R\$ 304,86 reais, considerando o valor da segunda excessivo, pois o mês não havia terminado, e já pagou a fatura de agosto. Identificou a emissão de 13 faturas entre setembro/2024 e setembro/2025, em vez de 12, e não obteve respostas satisfatórias da Enel, abrindo protocolos e acionando o Procon. Também contesta descontos por doações não autorizadas desde 2024 e notou que a fatura de abril/2025 não registrou consumo, embora tenha sido paga. Solicita contestação e refaturamento da fatura de setembro/2025, garantia contra cobranças duplicadas, cancelamento e restituição dos descontos indevidos, e correção do número excessivo de faturas.

Compulsado os autos, verifica-se, que houve acordo firmado entre as partes em audiência de conciliação, realizada no dia 09/10/2025, conforme fls. 30. 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.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 20 de outubro de 2025.

Davi Cavalcante Mota
PROCON Maracanaú

DESPACHO

Considerando que houve **ACORDO EM AUDIÊNCIA** entre as partes, conforme consta nas fls. 30, 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, 20 de outubro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
PROCON Maracanaú