

**Processo FA Nº: 25.08.0564.001.00066-301**

**CONCLUSÃO**

Trata-se de reclamação da consumidora **MARIA ELISANGELA FEITOSA SOUZA** em face da empresa fornecedora **ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ**, através da qual relata a consumidora que, após realizar a mudança de titularidade de sua conta de energia, suas faturas passaram a ser emitidas no valor de R\$ 522,74 (quinhentos e vinte dois reais e setenta e quatro centavos), enquanto anteriormente apresentavam média mensal de aproximadamente R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais). Informa que entrou em contato com a Enel e foi orientada de que um fiscal compareceria ao local para verificar o medidor. Contudo, nenhuma visita técnica foi realizada. Diante disso, buscou novamente atendimento junto à concessionária, sendo informada de que o consumo registrado estaria compatível. Por não concordar com tal esclarecimento, afirmou que seu consumo real é inferior ao indicado na fatura. Diante da divergência, solicitou o refaturamento da cobrança, por considerar incorreto o valor lançado

Após a devida análise dos autos e da defesa administrativa apresentada em audiência, conforme os documentos acostados às fls.60-61; 63, restou demonstrado que o fornecedor, ofertou proposta de acordo, que foi aceita pela consumidora. Contudo, em manifestação às fls. 71-72, a reclamante relatou o inadimplemento do acordo. Valor total da dívida de R\$ 1.048,12 reais, com entrada correspondente a 20%, ficando com o saldo remanescente a ser quitado em 12 parcelas mensais sucessivas.

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

Expedientes necessários.

Maracanaú-CE, 18 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. 71-72, 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, 18 de novembro de 2025.



**Daniela Pinheiro Bezerra De Farias**

**Diretora Executiva  
PROCON Maracanaú**