



Coordenadoria Municipal de
Proteção e Defesa do Consumidor

PROCON
Maracanaú

PROCESSO F.A Nº: 25.06.0564.001.00065-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora FRANCY MARY BORGES DA SILVA em face da ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE), que relata ter recebido fatura do mês de maio no valor de R\$ 1.197,00 reais, quase o triplo da média mensal habitual de R\$ 350,00 reais. Ao buscar esclarecimentos, foi orientada a contatar a ouvidoria, mas a reclamação foi considerada improcedente pela empresa, que afirmou que a cobrança foi feita com base no consumo real registrado. Inconformada, a consumidora registrou a presente reclamação, requerendo esclarecimentos detalhados e o refaturamento da fatura. (fls. 02-03)

Compulsado os autos, verifica-se que houve audiência realizada no dia 16 de julho de 2025, às fls. 14, na qual a empresa reitera a defesa e apresentou proposta de acordo, realizando ajuste na fatura do mês de maio, reduzindo o valor de R\$ 1.197,11 para R\$ 409,00, podendo ser pago à vista ou parcelado em até 20 vezes. A parte reclamante aceitou a proposta e optou pelo pagamento à vista das duas parcelas. 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, 05 de agosto de 2025

Davi Cavalcante Mota
PROCON Maracanaú

DESPACHO

Considerando que foi firmado ACORDO EM AUDIÊNCIA entre as partes, conforme consta às fls. 14, determino que sejam adotados os procedimentos habituais para o arquivamento da presente reclamação, classificando-a como FUNDAMENTADA/ATENDIDA.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 05 de agosto 2025

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
PROCON Maracanaú