

PROCESSO F.A Nº: 25.08.0564.0000066-301

### DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora MARIA ELISANGELA FEITOSA SOUZA em face do fornecedor ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE), na qual informa que após solicitar a mudança de titularidade da unidade consumidora nº 3953081 (cliente nº 64356445), passou a receber faturas no valor de R\$ 522,74 reais, muito acima da média de consumo anterior, que girava em torno de R\$ 150,00 reais. Entretanto, informa que buscou esclarecimentos junto ao fornecedor, sendo-lhe prometida vistoria técnica no medidor, a qual não foi realizada. Contudo, a concessionária solicitou nova leitura, afirmando que o consumo estaria compatível. A consumidora, entretanto, contestou tal informação, afirmando que seu consumo real é inferior ao cobrado, e solicitou o refaturamento da cobrança, por considerar incorreto o valor lançado.

Após minuciosa análise dos autos, verificou-se que a consumidora apresentou manifestação junto a este órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, solicitando o arquivamento do presente processo em virtude do êxito obtido em sua demanda, tendo celebrado um acordo extra Procon com o fornecedor antes da data da audiência, conforme documento acostado, às fls. 75. Em razão do êxito obtido na demanda, caracteriza-se a presente reclamação como **RECLAMAÇÃO CONCLUÍDA**. Faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 16 de dezembro de 2025.

**KARLYANE BARROS DA SILVA**  
Procon Maracanaú

### DESPACHO

Considerando o ACORDO EXTRA PROCON celebrado entre as partes, conforme consta na Manifestação administrativa da consumidora às fls. 75, determino que sejam adotados os procedimentos de praxe para o arquivamento da presente reclamação, classificando-a como **RECLAMAÇÃO CONCLUÍDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 16 de dezembro de 2025.

**DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS**  
Diretora Executiva  
Procon Maracanaú