

PROCESSO F.A Nº: 25.05.0564.001.00085-301

### DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor MACIEL FONTENELE FERREIRA em face do fornecedor ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE), na qual o reclamante relata que, nas faturas de março e maio de 2025, além do valor regular referente ao consumo de energia elétrica, foram incluídas duas cobranças adicionais no valor de R\$ 369,69 reais cada, totalizando R\$ 739,38 reais. Contudo, surpreso com os lançamentos, o consumidor dirigiu-se a uma unidade de atendimento da concessionária Enel, sendo informado de que os valores corresponderiam ao consumo não registrado. Entretanto, foi solicitada a contestação formal da cobrança, gerando-se o protocolo nº 794175064. Todavia, o consumidor nega qualquer irregularidade e solicita a retirada imediata das cobranças referentes as supostas multas.

Após análise dos autos, observa-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de uma audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme consta no documento intitulado Termo de Audiência de Conciliação, p.07, o consumidor não compareceu, e não apresentou justificativa para sua ausência nem qualquer solicitação plausível que permitisse o prosseguimento da reclamação.

Diante da ausência de manifestação por parte do reclamante e considerando a falta de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA ENCERRADA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se a Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.  
Maracanaú-CE, 05 de agosto de 2025.

---

**KARLYANE BARROS DA SILVA**  
Procon Maracanaú

### DESPACHO

Considerando a ausência do consumidor conforme Termo de Audiência de Conciliação, p.07, bem como, a devida abertura de prazo para manifestação da parte autora a fim de que justificasse sua ausência, para dar continuidade a presente reclamação, e por fim, o término do referido prazo, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**.

Expedientes Necessários.  
Cumpra-se.  
Maracanaú-CE, 05 de agosto de 2025.

---

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