

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora CLAUDIANA SOARES SILVA em face do fornecedor ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE), na qual a consumidora relata que identificou valores excessivos em suas faturas de energia elétrica referente aos meses de novembro e dezembro, nos montantes de R\$ 683,05 (seiscentos e oitenta e três reais e cinco centavos) e R\$ 619,95 (seiscentos e dezenove reais e noventa e cinco centavos), respectivamente. Embora reconheça a existência de um parcelamento incluído nas cobranças, a autora afirma que os valores atribuídos ao consumo mensal não condizem com seu efetivo uso da energia elétrica no imóvel. Diante da inconsistência, foi solicitada e realizada uma vistoria técnica no local de consumo, ocasião em que a concessionária informou não ter identificado qualquer anormalidade no medidor de energia. Ao final, a consumidora solicita que sejam reavaliados os valores.

Após análise dos autos, observa-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, abertura do processo administrativo, apresentação de defesa e designação de uma audiência de conciliação entre as partes. Entretanto, na audiência realizada, conforme consta às fls. 09/10, a parte reclamada esclareceu que os faturamentos impugnados pela consumidora foram baseados nas leituras registradas pelo dispositivo de medição instalado no imóvel, não sendo identificada qualquer inconsistência nos valores faturados. A empresa informou, ainda, que foi realizada vistoria técnica no medidor de energia elétrica em 08/01/2025, conforme Ordem de Serviço nº 0080240535, oportunidade na qual se constatou que o equipamento encontrava-se em condições normais de funcionamento, não havendo indícios de falha técnica ou erro de medição. Apurou-se, ademais, que a consumidora possui faturas em aberto, totalizando o montante de R\$ 1.884,14 (mil oitocentos e oitenta e quatro reais e quatorze centavos), referentes aos meses de novembro/2024, dezembro/2024 e janeiro/2025. Durante a audiência, a reclamante manifestou expressa discordância quanto as alegações apresentadas pela fornecedora, reiterando sua contestação quanto aos valores cobrados nas faturas questionadas.

Tendo em vista, que a reclamada atendeu a demanda, apresentando a origem do débito e tendo em vista a discordância da reclamante em relação aos valores cobrados, este órgão não pode obrigar as partes a transigir, como também, verificando que não há elementos suficientes para a continuidade do processo, conclui-se que a solução amigável não foi plenamente alcançada na audiência de conciliação. Sendo assim, diante da caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA ENCERRADA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 14 de agosto de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que a reclamada apresentou esclarecimentos pertinentes a demanda formulada, conclui-se que este órgão não pode obrigar as partes a transigir. Assim, verificando que não há elementos suficientes para o prosseguimento da reclamação, determino que sejam adotados os procedimentos necessários para arquivamento do presente feito, classificando-o como **NÃO FUNDAMENTADA ENCERRADA**

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 14 de agosto de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú