

PROCESSO F.A Nº: 25.02.0564.001.00005-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor FRANCISCO ANDERSON DIONÍSIO FERREIRA em face do fornecedor ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARA (COELCE), na qual o reclamante informa que em agosto de 2024, recebeu fatura da Enel no valor de R\$ 1.114,04 reais, correspondente ao consumo de 1.066 kWh, significativamente superior a média dos últimos seis meses, que foi de 515,50 kWh. Ao questionar o valor, o consumidor solicitou vistoria do medidor, a qual foi realizada e considerada normal pela concessionária. O consumidor, entretanto, afirma que durante o referido mês esteve em processo de mudança e não utilizou energia no imóvel. Requereu então acesso ao medidor para verificação, porém não mais o possui, pois já desocupou o imóvel. O proprietário do imóvel confirmou a retirada do medidor, comprometendo-se a devolvê-lo, mas até o momento não houve resposta. O consumidor reside atualmente em outro endereço, mas não conseguiu alterar a titularidade da conta para seu nome, pois é exigido o pagamento dos débitos em aberto, incluindo o valor contestado. Por essa razão, não solicitou a retirada do seu nome da conta anterior, permanecendo sujeito a cobrança baseada na média de consumo, devido à impossibilidade de aferição dos consumos mensais por falta de acesso ao medidor. Diante dos fatos narrados, o consumidor solicitou que seja refaturado a fatura do mês de agosto.

Após análise dos autos, foi verificado 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.7, 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.7, 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