

PROCESSO F.A Nº: 25.10.0564.001.00022-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora GILANIA SILVA MACIEL em face do fornecedor ENEL, na qual relata que no mês de agosto de 2025, o funcionário da Enel realizou a leitura do medidor de energia elétrica, porém nenhuma fatura foi entregue. Entretanto, ao contatar a empresa, foi informada de que a cobrança referente ao referido mês estava zerada. Contudo, no mês subsequente, setembro de 2025, novamente não houve entrega de fatura. Posteriormente, foi surpreendida com a emissão de boleto no valor de R\$ 383,20 reais, sem justificativa ou detalhamento da origem do débito. Diante dos fatos narrados a consumidora solicita a revisão e o refaturamento da cobrança de R\$ 383,20 reais, com base no histórico de consumo real e devidamente comprovado, bem como maior clareza nas futuras faturas e no processo de medição.

Após análise dos autos, foi verificado que a empresa reclamada não 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, na mencionada audiência, conforme registrado às fls.11, a consumidora não compareceu, e não apresentou justificativa para sua ausência nem qualquer solicitação plausível que permitisse o prosseguimento da reclamação.

Tendo em vista a ausência de manifestação da consumidora e a inexistência 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 à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 03 de novembro de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência da consumidora, conforme Termo de Audiência de Conciliação, às fls.11, 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, 03 de novembro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú