

**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA**

TERMO DE COMPROMISSO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA

O **Ministério Público do Estado do Ceará**, através do **PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – DECON – PROCON-CE**, neste ato representado pela Secretária Executiva, **Promotora de Justiça ANN CELLY SAMPAIO CAVALCANTE**, doravante denominado **COMPROMITENTE** e a **COMPANHIA ENERGÉTICA DO CEARÁ**, que atende pelo nome fantasia “**ENEL**”, inscrita no **CNPJ de nº 07.047.251/0001-70**, com endereço à Rua Padre Valdevino, nº 150, Bairro Centro, Fortaleza/CE, representada, neste ato, por **MARCIA SANDRA ROQUE VIEIRA SILVA**, doravante denominada **COMPROMISSÁRIA**, resolvem, com fundamento nos termos que dispõe o art. 5º, § 6º, da Lei 7.347/85, bem como no art. 5º e 6º do Decreto 2.181/97 e art. 5º da Lei Complementar Estadual 30, de 26 de julho de 2002, celebrar o presente **TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA**, pelos fundamentos de fato e de direito a seguir elencados:

CONSIDERANDO que é dever do Ministério Público, através dos seus Órgãos de Execução, promover, dentre outros direitos, a proteção e defesa dos consumidores, observados em sua amplitude coletiva, difusa ou individual homogênea;

CONSIDERANDO que o Código de Proteção e Defesa do Consumidor, a Lei nº 8.078, de 1990, estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, tendo referidos preceitos natureza de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, e 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias;

CONSIDERANDO que a Política Nacional das Relações de Consumo objetiva, dentre outros aspectos, o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida e a transparência e a

PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA

harmonia das relações jurídicas de consumo, consoante se extrai do art. 4º *caput* do Código de Defesa do Consumidor;

CONSIDERANDO que a lei reconhece a vulnerabilidade do consumidor, conforme preceitua o art. 4º, I do Código de Defesa do Consumidor, o que demanda uma ordem jurídica voltada não apenas à sua proteção, mas, de igual, à sua defesa;

CONSIDERANDO que o consumidor, via de regra, mostra-se hipossuficiente face ao fornecedor de produtos e serviços, o que termina por acentuar a sua vulnerabilidade enquanto inserido no mercado de consumo;

CONSIDERANDO que o Estado Brasileiro busca a harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo, bem assim a compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica, artigo 170, da Constituição Federal, mas sempre com base na boa-fé e no equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores, garantida no ordenamento jurídico pelo art. 4º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor;

CONSIDERANDO que é dever dos Órgãos de Execução do Ministério Público promover a coibição eficiente de todos os abusos praticados no mercado de consumo, de sorte que o consumidor, ente vulnerável e, no mais das vezes, também hipossuficiente, não venha a sofrer danos em decorrência de tais abusos;

CONSIDERANDO que a responsabilidade do fornecedor em relação ao consumidor é objetiva, não obstante as exceções dispostas nos arts. 14, § 4º, e 28, § 4º, da Lei 8.078, de 1990, constituindo, portanto, a regra do Código de Proteção e Defesa do Consumidor;

CONSIDERANDO que, dentre outros, são direitos básicos do consumidor o acesso à informação adequada, clara, precisa e ostensiva, bem como de ser protegido contra métodos comerciais desleais, consoante estatui artigo 6º, incisos III e VI, do Código de Defesa do Consumidor, bem assim a efetiva reparação dos danos patrimoniais sofridos;



PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA

CONSIDERANDO, ainda, que o art. 22 do Código de Defesa do Consumidor prevê que os órgãos públicos, diretamente, ou através de suas concessionárias, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos;

CONSIDERANDO que a moradia é direito humano previsto no art. 11 do Pacto Internacional sobre Direitos Econômicos, Sociais e Culturais (PIDESC), promulgado pelo Decreto nº 591, de 1992, o que compreende não só o direito a um teto, como também a uma moradia adequada e digna, compreendendo aspectos que lhes são essenciais como acesso à água e à energia elétrica;

CONSIDERANDO que, além de ser garantia prevista em pactos internacionais de direitos humanos, o direito à moradia adequada consubstancia-se em direito social previsto no art. 6º, *caput* da Constituição da República de 1988;

CONSIDERANDO que, dentre os direitos expressos na Magna Carta e nas disposições supralegais e internacionais, o fornecimento de serviço de energia elétrica é essencial;

CONSIDERANDO que o legislador ordinário exigiu das concessionárias de serviços públicos a prestação de um serviço de qualidade, sendo necessário, ainda, que o consumidor não seja surpreendido por ter seu orçamento comprometido em um mês, caso seja cobrado de modo diverso do que normalmente espera, sendo, então, ônus da distribuidora o de suportar o dever da cobrança realizada de forma imprevisível e desavisada;

CONSIDERANDO que, pela lei civil, todo aquele que dano causa a outrem, por ação ou omissão, negligência ou imprudência, comete ilícito civil e, como consequência, provém o dever de indenizar e a necessidade de reparar ao *status quo ante*, ou indenizar as vítimas;

CONSIDERANDO que a Agência Nacional de Energia Elétrica, ANEEL, é a autarquia vinculada ao Ministério de Minas de Energia, criada para regular o setor elétrico brasileiro, por meio da lei nº 9,427, de 1996, e do Decreto nº 2.335, de 1997;

PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA

CONSIDERANDO que a ANEEL, sob processo nº 48100.001944/97-90, fez celebrar entre a União e a Companhia Energética do Ceará o Contrato de Concessão de Distribuição nº 01/98, que se constata clara adoção do Código de Defesa do Consumidor, consoante a Décima Quarta Subcláusula, da Segunda Cláusula, permitindo, inclusive, no inciso IV, o ressarcimento dos danos que porventura sejam causados ao consumidor em função do serviço concedido;

CONSIDERANDO que, utilizando-se a interpretação sistemática proposta por Savigny, data é a composição de dia, mês e ano, visto, ainda, o artigo 7-A, da Lei nº 8987, de 1995, a Lei nº 810, de 1949, e a NBR 5892, de 1989, da Associação Brasileira de Normas Técnicas;

CONSIDERANDO que a ANEEL editou a Resolução Normativa nº 414, de 2010, a qual estabelece condições gerais para o fornecimento de energia elétrica e que referida normativa prevê, parágrafo 2º do artigo 84 que, havendo remanejamento de rota ou reprogramação do calendário, o consumidor deve ser informado, especificamente por escrito, com antecedência mínima de um ciclo de faturamento, facultada a inclusão de mensagem na fatura de energia elétrica nos termos do art. 122 desta Resolução;

CONSIDERANDO que, igualmente, está previsto no artigo 124, parágrafo 3º, da Resolução Normativa nº 414, de 2010, da ANEEL, que a data de vencimento da fatura somente pode ser modificada com autorização prévia do consumidor, em um intervalo não inferior a doze meses;

CONSIDERANDO que, segundo o art. 88 Resolução Normativa nº 414, de 2010, da ANEEL, o faturamento, incluído o consumo de energia elétrica e demais cobranças, deve ser efetuado pela distribuidora concessionária com periodicidade mensal, o que demonstra que a **COMPANHIA ENERGÉTICA DO CEARÁ** realizou o faturamento em conformidade com o dispositivo acima, sendo, pois, o valor faturado devido.

CONSIDERANDO que a empresa **COMPANHIA ENERGÉTICA DO CEARÁ**, que atende pelo nome fantasia **ENEL**, distribui energia elétrica para, aproximadamente, 4 milhões de clientes em todos os 184 municípios cearenses, em um território de 148.825 km²;

PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA

CONSIDERANDO que aproximadamente 128.188 mil (cento e vinte e oito mil, cento e oitenta e oito) consumidores, que se refere a 3% (três por cento) dos clientes do Estado do Ceará, receberam faturas de consumo de energia referente a meses distintos com mesmo vencimento, sem, contudo, terem sido informados a contento pela ENEL sobre os fatos geradores da cobrança;

CONSIDERANDO que, em diversas reuniões realizadas nas dependências deste Órgão, a ENEL informou que o fato objeto deste Termo se deu para ajustamento dos faturamentos à mudança do sistema operacional da empresa (SALESFORCE), salientando, ainda, que as duas cobranças são decorrentes de leituras realizadas em períodos distintos;

CONSIDERANDO, ainda, que a ENEL se comprometeu a informar aos consumidores que receberam ou receberão faturas com dois vencimentos no mesmo mês, de forma clara e precisa, os motivos que ensejaram as cobranças, bem como que ficou acordado que a empresa forneceria alternativas factíveis para que o consumidor pudesse parcelar as contas recebidas por ocasião da mudança do sistema SALESFORCE;

CONSIDERANDO, ademais, que a ocorrência de duas faturas de energia elétrica referente a períodos de consumo diversos com a mesma data de vencimento, em alguns casos, não se limita a apenas um mês, havendo consumidores que receberão mais de uma fatura durante dois, três, quatro e, até mesmo, por seis meses;

CONSIDERANDO o crescente aumento no montante de reclamações administrativas individuais formalizadas em face da COMPROMISSÁRIA, além de ligações diárias de consumidores que não sabiam o porquê da dupla cobrança e tampouco como resolver o problema sem comprometer seu orçamento, bem como a superlotação de agências da ENEL em virtude da mudança do sistema SALESFORCE;

CONSIDERANDO que, em decorrência das cobranças múltiplas, do número de consumidores afetados, e dos problemas supranarrados de falta de informação aos clientes da ENEL foi instaurado o processo administrativo de ofício nº 23.001.001.19-0018417;

**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA**

CONSIDERANDO que a empresa manifestou interesse em firmar Termo de Ajustamento de Conduta (TAC), e que a Lei nº 7347/85, art. 8º, §6º autoriza aos órgãos públicos legitimados a faculdade de celebração do presente instrumento, visando à mitigação dos danos causados aos consumidores e à adequação da empresa aos ditames do Código de Defesa do Consumidor e demais normas correlatas;

RESOLVEM

Celebrar o presente **COMPROMISSO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA**, para que viabilize seus efeitos jurídicos e legais, ficando acordadas as seguintes cláusulas e condições:

CAPÍTULO I – DO OBJETO

O objeto consiste na efetiva contribuição para as políticas sociais de Proteção e Defesa do Consumidor, a rigor do que preconiza o Artigo 4º, do Código de Defesa do Consumidor, e, ao mesmo tempo, adequar a conduta da empresa que subscreve o presente TAC, para contribuir com as boas práticas consumeristas.

CAPÍTULO II – DAS OBRIGAÇÕES DA EMPRESA COMPROMISSÁRIA

Seção I – DAS OBRIGAÇÕES GERAIS

CLÁUSULA 1ª. A COMPANHIA ENERGÉTICA DO CEARÁ – ENEL – compromete-se a, até **31 de dezembro de 2019**, solucionar a demanda dos 128.188 (cento e vinte e oito mil cento e oitenta e oito) consumidores afetados pelo recebimento de faturas de consumo de energia referente a meses distintos, com mesmo vencimento, ocasionada pela mudança do sistema interno da empresa (SALERFORCE), bem como a resolver as demandas dos consumidores que instauraram procedimentos no âmbito do DECON, na forma apresentada neste Termo de Ajustamento de Conduta.

§ 1º. Caso não seja possível atender todos os consumidores até a data estabelecida no *caput*, fica permitida a ampliação no prazo, desde que instruída em documento a ser anexado neste Termo de

**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA**

Ajustamento, contendo justificativa, indicação do número de consumidores que ainda não tiveram resolvida a questão, e plano de ação para a mais célere resolução.

§ 2º. O prazo somente poderá ser prorrogado uma vez, ficando o termo final até o **dia 31 de janeiro de 2020**, e deverá ser, necessariamente, precedido de solicitação por escrito até dia 10 de dezembro de 2019.

§ 3º. Caso não seja cumprido o prazo estabelecido no *caput* desta cláusula, ou não tendo havido prorrogação, seja por ausência de pedido ou de permissão, e haja consumidores não atendidos, excetuando os casos em que o consumidor não concordou com os termos de negociação previstas neste termo, fica a COMPROMISSÁRIA responsável pelo pagamento de multa por descumprimento deste Termo no valor de 200 (duzentas) UFIRCE por consumidor não atendido, a ser pago ao Fundo Estadual de Direitos Difusos – FDID.

§ 4º. Na impossibilidade de firmar acordo em face da recusa do consumidor, ou em decorrência de dados incorretos apresentados pelo consumidor, a empresa compromete-se a demonstrar que buscou satisfazer o Termo de Ajustamento de Conduta firmado no âmbito do Ministério Público, através deste Órgão, fazendo-o por meio de carta registrada dirigida ao consumidor, telegrama, *e-mail* ou qualquer outro meio idôneo.

CLÁUSULA 2ª. Até o fim do prazo estipulado na cláusula anterior, ficam suspensas todas as ações de cobrança da segunda fatura objeto deste termo e que estejam pendentes de pagamento, estando, desta feita, suspensas também as possíveis suspensões do serviço, aplicações de multa e de juros por atraso, negativação ou quaisquer outros instrumentos provenientes da cobrança.

Seção II – DA OBRIGAÇÃO DE ATENDIMENTO E DE PARCELAMENTO

CLÁUSULA 3ª. Fica a COMPROMISSÁRIA responsável por fornecer atendimento individualizado a cada consumidor afetado até o prazo estipulado na CLÁUSULA PRIMEIRA, havendo obrigatoriamente a opção de os consumidores serem atendidos presencialmente por hora marcada.

**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA**

§ 1º. Os horários de atendimento dos estabelecimentos que atendem aos consumidores precisam ser ampliados, devendo a ENEL demonstrar cronograma de atuação de como será realizado referido incremento.

§ 2º. Aceitando o consumidor, a negociação poderá ser feita por atendimento telefônico, devendo ser emitido número de protocolo para que seja possível a obtenção de informações acerca dos procedimentos ao cliente em um momento posterior.

§ 3º. Os planos de atuação referidos no *caput* e §1º da Cláusula 1ª, bem como no §2º da Cláusula 3ª, e as médias de espera de atendimento, para os consumidores que preferirem o pronto atendimento, precisam ser enviados mensalmente ao DECON, os quais serão acostados no Processo de Acompanhamento do presente Termo de Ajustamento de Conduta.

§ 4º. Após realizados todos os meios possíveis para negociação com os 128.188 clientes supracitados e, mesmo assim, o consumidor não aceitar as propostas de negociação conforme os termos deste instrumento, a ENEL poderá reestabelecer os procedimentos de cobrança conforme previsto na resolução específica sobre o tema.

CLÁUSULA 4ª. Obriga-se a COMPROMISSÁRIA a promover canal de comunicação para atendimento das negociações com os consumidores, fornecendo número telefônico específico para tratar dos problemas ocasionados pela mudança de sistema SALESFORCE, que culminou pela duplicidade de cobranças de pagamento de faturas no mesmo mês.

CLÁUSULA 5ª. A COMPROMISSÁRIA ampliará o atendimento oferecido nas dependências físicas do DECON para que haja, no mínimo, dois representantes da ENEL responsáveis a receber e solucionar os eventuais problemas dos consumidores, no horário de atendimento do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (DECON-CE).

Parágrafo Único. Independentemente do prazo proposto ou do seu prolongamento na CLÁUSULA PRIMEIRA, fica acordado que os atendimentos ampliados no DECON ocorrerão até dia 31 de janeiro de 2020.

**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA**

CLÁUSULA 6ª. Aos consumidores prejudicados, a COMPROMISSÁRIA ofertará, seja qual for o valor da segunda fatura, possibilidade de parcelamento da seguinte forma:

I – Em até 20 (vinte) parcelas mensais para consumidores de baixa renda.

II – Em até 15 (quinze) parcelas mensais para os demais consumidores.

§ 1º. Não será imposto ao consumidor pedido de caução, ou qualquer garantia para o parcelamento, ou ainda entrada ou outra forma de prestação pecuniária.

§ 2º. Aos consumidores que já efetuaram o pagamento das duas faturas, inclusive aos que tiveram nas pagas por débito em conta, será ofertada a possibilidade de parcelar uma das próximas faturas emitidas e não pagas até 31 de janeiro de 2020.

§ 3º. Fica proibida a COMPROMISSÁRIA de realizar parcelamentos nas faturas dos consumidores sem que haja prévia consulta e permissão individualizada por cliente.

Seção III – DA OBRIGAÇÃO DE INFORMAR

CLÁUSULA 7º. Estabelece-se que a COMPROMISSÁRIA fará comunicado, de forma extensiva, clara e precisa, em linguagem facilmente compreensível por toda a população, informando acerca dos fatos que ocasionaram este Termo de Ajustamento de Conduta, na imprensa, na rádio, na televisão e na internet, mediante anúncios publicitários.

§ 1º. O simples esclarecimento realizado passivamente, a saber em entrevistas ou noticiários, não contará para efeito desta cláusula, devendo, portanto, a COMPROMISSÁRIA investir em publicidade ativa, em horário nobre que atinja grande número de consumidores.

§ 2º. Na mídia impressa, deverá ser feita divulgação em pelo menos 2 (dois) jornais de grande circulação.

**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA**

§ 3º. Na mídia radiofônica e televisiva, a divulgação deverá ocorrer em horário nobre.

§ 4º. É essencial o envio da comprovação das ações da COMPROMISSÁRIA, as quais serão acostadas no Procedimento de Acompanhamento do presente Termo de Ajustamento de Conduta, com informação descritiva dos valores utilizados, não podendo o valor total das ações propostas nesta cláusula ser inferior a 140.000 (cento e quarenta mil) UFIRCE.

§5º As comunicações previstas nessa cláusula, notadamente nos §§2º, 3º e 4º, devem observar, cada uma, o mínimo de 5 (cinco) propagandas em duas grandes emissoras.

CLÁUSULA 8º. Nas próximas 2 (duas) faturas enviadas aos consumidores afetados pela dupla cobrança, compromete-se a enviar junto pedido de retratação, com informação do canal de atendimento e dos diversos meios de solução de conflito com a COMPROMISSÁRIA, inclusive do sítio eletrônico <consumidor.gov.br>.

§ 1º. Dispor-se-á a COMPROMISSÁRIA em realizar, além do pedido de retratação, fornecer, sem ônus adicional ao consumidor, 1 (uma) lâmpada de LED com potência de pelo menos 9W para clientes de baixa renda entre os consumidores tratados neste Termo.

§ 2º. A quantidade dos consumidores beneficiados pelo § 1º desta cláusula deverá ser acostada no Processo de Acompanhamento deste Termo.

§ 3º. Fica estabelecido que sejam comprovadas as ações previstas no § 1º desta cláusula no Processo de Acompanhamento.

§ 4º. O valor correspondente à obrigação proposta no § 1º desta cláusula não poderá ser inferior a 59.000 (cinquenta e nove mil) UFIRCE, devidamente comprovado no Procedimento de Acompanhamento.

CAPÍTULO III – DA FISCALIZAÇÃO

**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA**

CLÁUSULA 9º. O acompanhamento, a fiscalização e a verificação do cumprimento do presente Termo de Ajustamento de Conduta serão feitos por esta Secretaria-Executiva ou por qualquer titular das Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor deste Órgão.

Parágrafo Único. Para fins do *caput*, o Ministério Público Estadual procederá, no âmbito do DECON/CE, com a instauração de Procedimento de Acompanhamento do Cumprimento do TAC, podendo ainda requisitar informações e relatórios sobre as análises das reclamações, o andamento e o cumprimento das obrigações constantes nas cláusulas deste Termo de Ajustamento de Conduta, bem como do cumprimento dos acordos eventualmente formalizados.

CAPÍTULO IV – DA PUBLICIDADE

CLÁUSULA 10. O Ministério Público do Estado do Ceará promoverá a publicação do presente Termo de Ajustamento de Conduta no Diário Oficial do Ministério Público, para atender à sua necessária publicidade, dada a relevância da formalização do referido instrumento para a coletividade de consumidores, de acordo com o art. 33, §7º da Resolução nº 36/2016 do Órgão Especial do Colégio de Procuradores de Justiça do Ministério Público do Estado do Ceará.

**CAPÍTULO V – DAS PENALIDADES E RESPONSABILIDADES PELO
DESCUMPRIMENTO DO PRESENTE TERMO**

Seção I – Da Multa Por Descumprimento deste Termo de Ajustamento de Conduta

CLÁUSULA 11ª. Em caso de descumprimento voluntário e inescusável pela empresa COMPROMISSÁRIA de quaisquer das obrigações a elas impostas nas cláusulas deste Termo, será aplicada, para cada obrigação contida neste documento, multa no valor correspondente a 10.000 (dez mil) UFIRCE, que se operará de pleno direito.

§ 1º. Os valores eventualmente devidos por conta do descumprimento previsto nesta cláusula 11ª reverterão ao Fundo de Defesa dos Direitos Difusos do Estado do Ceará, consoante dispõe a Lei Complementar Estadual nº 46, de 2004, em conta-corrente nº 23.291-8, agência 919, da Caixa Econômica Federal, operação nº 006, através de pagamento de Documento de Arrecadação Estadual

**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA**

gerado pela Secretaria Executiva do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, com vencimento de 30 (trinta) dias a contar da sua expedição, ou qualquer outro meio que venha a substituí-lo.

§ 2º. Considerará descumprida qualquer cláusula parcialmente ou totalmente não coberta pela ENEL no prazo estabelecido na cláusula primeira, ou na possível prorrogação.23.

Seção II – Da Multa Compensatória

CLÁUSULA 12. Tendo em vista que a ENEL é parte demandada no processo administrativo nº 23.001.001.19-0018417, em trâmite perante este Órgão, a COMPROMISSÁRIA efetuará o pagamento, no prazo de 30 (trinta) dias a contar da assinatura do presente TAC, de multa compensatória no valor de 90.000 (noventa mil) UFIRCE, devendo a COMPROMISSÁRIA apresentar o comprovante original do seu pagamento, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar do seu vencimento.

§ 1º. O pagamento da multa prevista no caput não produzirá efeitos em relação a outros processos administrativos que tramitam nesse Órgão com a aplicação de sanções à COMPROMISSÁRIA.

§ 2º. A multa compensatória será revertida para o Fundo Estadual de Direitos Difusos – FDID, com a finalidade de ressarcir a coletividade por danos causados aos INTERESSES DIFUSOS do Estado do Ceará, criado pela Lei Complementar nº 46, de 15 de julho de 2004, ou a qualquer outro que venha a sucedê-lo.

CAPÍTULO VI – DAS CONDIÇÕES GERAIS

CLÁUSULA 13. O cumprimento do TAC far-se-á independentemente de eventual aplicação de sanções administrativas pelas Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor atuantes no Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, ficando exclusivamente a critério do Promotor de Justiça titular proceder, ou não, arquivamento do Procedimento Administrativo tramitante em sua respectiva Promotoria de Justiça.



**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA**

CLÁUSULA 14. A composição obtida entre consumidor e **COMPANHIA ENERGÉTICA DO CEARÁ – ENEL**, desde que efetivamente cumprida, ocasionará o arquivamento do processo administrativo de ofício nº 23.001.001.19-0018417, em trâmite na Secretaria Executiva do DECON/CE, sem a incidência de qualquer penalidade ou sanção administrativa.

§ 1º. Nos termos do *caput* da Cláusula Terceira e Parágrafo Único, a ENEL deverá apresentar ao DECON meios de comprovação, com objetivo de demonstrar o cumprimento dos acordos formalizados entre as partes.

CLÁUSULA 15. O presente Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta terá vigência até data prevista na CLÁUSULA PRIMEIRA e eficácia de título executivo extrajudicial, na forma dos arts. 5º e 6º da Lei 7.347, de 1985, e art. 784, IV, do Novo Código de Processo Civil, Lei nº 13.105, de 2015.

E, por estarem as partes de acordo, firmam o presente em 3 (três) vias de igual teor.

Fortaleza, 11 de outubro de 2019.

**Ann Celly Sampaio
Promotora de Justiça
Secretária Executiva**

**Marcia Sandra Roque Vieira Silva
COMPANHIA ENERGÉTICA DO CEARÁ-ENEL
Representante Legal**

Testemunharam a subscrição do presente Termo de Ajustamento de Conduta:

**Paula Roberta Lopes Nogueira
Técnica Ministerial – Mat. 218037-1-5**

**Rochelle Mesquita Loiola
Assessora Técnica – Mat. 216.759-1-1**



MPCE
Ministério Público
do Estado do Ceará

**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA**

Erik Henrique da Costa Nunes
Estagiário – Mat. 801943-1-5