GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.06.0564.001.00016-3

Data/Hora de Abertura: 05/06/2025 às 11:46:45

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: MICHELLE RODRIGUES DE MELO
CPF do Consumidor: 025.534.373-66

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Enel Distribuição Ceará (Coelce)	ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE)	07.047.251/0001-70	25.06.0564.001.00016-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Água, Energia, Gás

Assunto: Energia Elétrica

Problema: Cobrança por Irregularidade ou defeito na medição

Relato:

A consumidora, de número de cliente 59874405, relata que no dia 21/05/2025 compareceu à agência da concessionária para questionar os valores elevados referentes à fatura do mês de maio de 2025. Na ocasião, foi informado a ela que seria realizada uma vistoria no prazo de até 30 dias e que, até a emissão do laudo dessa vistoria, não haveria cobrança do valor contestado.

Entretanto, em 01/06/2025, a consumidora recebeu uma notificação, por meio do aplicativo do banco Bradesco, informando que a empresa Enel havia programado o débito automático da referida fatura para o dia 10/06/2025. A consumidora esclarece que nunca autorizou o pagamento de suas faturas por meio de débito automático.

Diante disso, no dia 05/06/2025, dirigiu-se até uma agência do banco Bradesco para esclarecer a situação. Lá, foi informada de que o banco providenciaria a exclusão da opção de débito automático. Contudo, foi orientada de que a responsabilidade por ter inserido a fatura nessa modalidade de pagamento seria da Enel.

Insatisfeita com a falta de solução e inconformada com o valor elevado da fatura de maio de 2025 — que considera abrupto —, a consumidora procurou o Procon. Durante o atendimento, foi realizado contato com a ouvidoria da Enel, que informou que o consumo estava dentro da média considerada normal. Ainda assim, por não concordar com a justificativa apresentada, a consumidora optou por registrar uma reclamação.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer:

1. A imediata revisão da fatura do mês de maio de 2025, considerando o questionamento já realizado e a promessa de vistoria;

2. A exclusão definitiva de qualquer fatura vinculada a seu nome da modalidade de débito automático, uma vez que não houve autorização para tal procedimento.

TRATATIVAS

05/06/2025 - **Audiência**
Situação: Aberta