



**PROCON**  
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
**MARACANAÚ**

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

**DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 25.05.0564.001.00036-3

**Data/Hora de Abertura:** 15/05/2025 às 15:04:46

**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE

**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE

**Técnico do Atendimento:** ALINE XIMENES DE SOUZA

**Origem do Atendimento:** Presencial

**DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** EZEQUIEL SILVA SOARES

**CPF do Consumidor:** 020.136.823-44

**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

| <b>Nome Fantasia</b>                | <b>Razão Social</b>                    | <b>CNPJ/CPF</b>    | <b>Número de Atendimento</b> |
|-------------------------------------|----------------------------------------|--------------------|------------------------------|
| Enel Distribuição<br>Ceará (Coelce) | ENEL<br>DISTRIBUIÇÃO<br>CEARÁ (COELCE) | 07.047.251/0001-70 | 25.05.0564.001.00036-301     |

**DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Loja física

**Área:** Água, Energia, Gás

**Assunto:** Energia Elétrica

**Problema:** Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados

**Relato:**

Relato do Consumidor – Cliente nº 10307162



**PROCON**  
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
**MARACANAÚ**

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

O consumidor, devidamente identificado pelo número de cliente supracitado, vem por meio deste relatar que as faturas de energia elétrica referentes aos meses de abril e maio de 2025 foram emitidas com valores substancialmente superiores à média de consumo regularmente registrada em sua unidade consumidora.

Em razão da discrepância observada, o consumidor procurou a concessionária Enel com o objetivo de obter esclarecimentos. Conforme informado pela empresa, no dia 29 de abril de 2025 teria sido realizada a substituição do medidor de energia, sendo estipulado o prazo até 28 de maio de 2025 para a emissão do respectivo laudo técnico. Todavia, o consumidor afirma não ter sido previamente comunicado nem ter ciência efetiva da referida substituição do equipamento.

Ademais, no dia 13 de maio de 2025, uma equipe da Enel compareceu à residência do consumidor com o intuito de proceder ao corte do fornecimento de energia elétrica. Contudo, a suspensão do serviço não foi realizada em virtude da apresentação, por parte do consumidor, do protocolo de atendimento nº 780069448, referente à solicitação de verificação do medidor.

Até a presente data, o consumidor permanece com ambas as faturas em aberto, aguardando a conclusão do laudo técnico que possa justificar os valores cobrados. Os montantes contestados são de R\$ 903,61 (novecentos e três reais e sessenta e um centavos), relativos ao mês de abril de 2025, e R\$ 379,03 (trezentos e setenta e nove reais e três centavos), correspondentes ao mês de maio de 2025.

Diante do exposto, o consumidor dirigiu-se a este órgão de defesa para formalizar a presente reclamação, impugnando os valores mencionados por não refletirem seu consumo habitual.

**Pedido:**

Requer o consumidor o refaturamento das faturas referentes aos meses de abril e maio de 2025, com base em seu histórico médio de consumo, considerando que os valores atualmente lançados não condizem com o padrão regular de utilização de sua unidade consumidora.

**TRATATIVAS**

---

**15/05/2025 - Audiência**

**Situação: Aberta**