



**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:** 25.09.0564.001.00012-3

**Data/Hora de Abertura:** 03/09/2025 às 10:16:40

**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:** ANTONIA CAMILA MOTA SILVÉRIO DE SOUZA

**CPF do Consumidor:** 066.123.223-90

**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 | 25.09.0564.001.00012-301     |

**DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Loja física

**Área:** Água, Energia, Gás

**Assunto:** Energia Elétrica

**Problema:** Cobrança por Irregularidade ou defeito na medição

**Relato:**

Relata a consumidora, conforme número de cliente 59420735 e unidade consumidora 3624315, que possuía faturas em aberto junto à empresa Enel, razão pela qual teve o fornecimento de energia elétrica suspenso.



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

Diante do corte, a consumidora entrou em contato com a concessionária e realizou um acordo para o pagamento dos débitos em aberto, bem como solicitou formalmente a religação do serviço.

Ocorre que, ao receber a fatura referente ao mês de agosto de 2025, identificou a cobrança de uma multa por autorreligação. A consumidora afirma categoricamente que não realizou qualquer religação por conta própria, sendo o restabelecimento da energia efetuado exclusivamente pela equipe técnica da própria Enel.

Inconformada com a cobrança, buscou atendimento junto ao Procon. Após novo contato com a Enel, foi informada de que não seria possível abrir recurso contra a multa, o que a consumidora contesta veementemente, por entender que a cobrança é injusta.

**Pedido: A retirada imediata da multa por autorreligação lançada na fatura do mês 08/2025;**

**TRATATIVAS**

---

03/09/2025 - **Audiência**

**Situação:** Aberta