



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: 25.05.0564.001.00065-3

Data/Hora de Abertura: 22/05/2025 às 10:20:44

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: ANTONIO DE ASSIS GONÇALVES DE SOUSA JUNIOR

CPF do Consumidor: 607.807.933-66

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	25.05.0564.001.00065-301

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:

O consumidor de número 7099484 relata que, no ano de 2023, recebeu uma fatura com valor superior à média mensal, aproximadamente R\$ 900,00 (novecentos reais). Juntamente com a referida fatura, foi incluído um parcelamento, sem qualquer solicitação prévia.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Ao procurar a empresa reclamada para questionar tal procedimento, foi informado que se tratava de um Termo de Ocorrência de Irregularidade (TOI), relacionado a um suposto consumo de energia não registrado. Ressalta, no entanto, que não recebeu qualquer documento ou evidência que comprovasse a alegada irregularidade, razão pela qual optou por não efetuar o pagamento.

Em 2025, o consumidor passou a ser constantemente cobrado pela empresa reclamada, que exige o pagamento do parcelamento, o qual atualmente está em valor superior a R\$ 17.000,00 (dezessete mil reais). Além disso, vem recebendo frequentes ameaças de corte no fornecimento de energia elétrica.

Diante dessa situação, o consumidor compareceu à sede deste órgão em busca de uma solução para o problema apresentado.

Pedido: Diante do exposto, o consumidor requer, o cancelamento desse TOI indevido.

TRATATIVAS

22/05/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta