



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: 25.06.0564.001.00026-3

Data/Hora de Abertura: 10/06/2025 às 11:45:03

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: MARIANA DE FÁTIMA LIMA DE MORAES BARBOSA

CPF do Consumidor: 015.317.993-70

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	25.06.0564.001.00026-301

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:

Relata a consumidora, identificada pelo número de cliente 10083283, que as faturas referentes aos meses de fevereiro e março de 2025 apresentaram valores que fogem drasticamente do seu consumo habitual. A fatura de fevereiro de 2025 totalizou R\$ 1.160,18 (mil, cento e sessenta reais



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

e dezoito centavos), enquanto a de março de 2025 somou R\$ 967,91 (novecentos e sessenta e sete reais e noventa e um centavos).

É importante salientar que a consumidora possui pouquíssimos aparelhos elétricos em sua residência e passa pouco tempo no imóvel, o que torna os valores cobrados inconsistentes com seu perfil de uso. Diante dessa discrepância e do não reconhecimento dos valores apresentados, a reclamante buscou o Procon para intermediação e formalização da contestação.

Pedido: Dessa forma, a consumidora requer o refaturamento das faturas mencionadas, solicitando que os valores sejam revistos e adequados ao seu consumo real.

TRATATIVAS

10/06/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta