

**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:** 25.04.0564.001.00037-3**Data/Hora de Abertura:** 11/04/2025 às 11:45:16**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Técnico do Atendimento:** LUIS MARCELO NOBRE DOS SANTOS FILHO**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR****Nome do Consumidor:** MARY DA SILVA LIMA**CPF do Consumidor:** 016.500.873-30**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	25.04.0564.001.00037-301

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 com N° cliente 40757594, que sua fatura de energia desde que foi trocado o medidor por meados de dezembro de dois mil e vinte quatro, sua fatura continua vindo em uma crescente, consumidora veio a sede do procon no dia 21/03/2025 para buscar uma ajuda sobre seu problema, onde a ouvidoria da Enel informou um protocolo com N° 760019561, e um prazo



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

de 5 dias uteis para uma analise das faturas, ao retornar para este órgão na data presente de 11/04/2025, ouvidora Valdenia passou a informação que teve o primeiro recurso indeferido. Consumidora relata que está sem condições de pagar a fatura que veio quase o preço de seu aluguel. Diante deste relato o consumidor procurou este órgão buscando a melhor forma para tratar esse caso de forma pacifica e eficaz.

Pedido: Diante do exposto a consumidora deseja que seja revisado suas faturas para que retorne ao valor que era aplicado.

TRATATIVAS

11/04/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta