

**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: 25.01.0564.001.00065-3
Data/Hora de Abertura: 28/01/2025 às 11:29:18
Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE
Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE
Técnico do Atendimento: LUCAS RODRIGUES FREIRE
Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: JOANA LOPES DE FREITAS
CPF do Consumidor: 368.948.263-15

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	25.01.0564.001.00065-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física
Área: Água, Energia, Gás
Assunto: Energia Elétrica
Problema: Cobrança por serviços não realizados / atrasados ou por consumo elevado

Relato:

Relata a consumidora da Enel, com o número de inscrição 52646288, que possuía uma residência que se encontrava fechada e não recebia nenhum tipo de fatura. No entanto, no mês de 03/2024, a consumidora recebeu uma fatura no valor de R\$ 254,12 (duzentos e cinquenta e quatro reais e doze centavos). Diante disso, dirigiu-se à agência mais próxima da Enel para obter informações sobre a fatura e, para sua surpresa, ficou ciente de que havia outros débitos em

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

aberto referentes ao período de 01/2022 a 06/2023, totalizando R\$ 3.899,62 (três mil, oitocentos e noventa e nove reais e sessenta e dois centavos).

A consumidora afirma que, durante todo esse período, não estava recebendo as faturas e não entende o motivo de não ter recebido aviso de corte, considerando que, normalmente, após cerca de 2 (dois) meses sem pagamento, é gerado o referido aviso.

A reclamante informa que recebeu uma proposta da Enel para quitação do débito, na qual deveria pagar de entrada o valor de R\$ 450,95 (quatrocentos e cinquenta reais e noventa e cinco centavos) e o restante em 7 (sete) parcelas de R\$ 603,22 (seiscentos e três reais e vinte e dois centavos).

A consumidora afirma que não tem condições de arcar com os valores cobrados, pois atualmente não trabalha, e ao consultar seu CPF notou que seu nome consta no Órgão de Proteção de Crédito e Cobrança SPC E SERASA, e que não para de receber ligações referente a cobrança dos débitos. Por esse motivo, veio até a sede deste órgão para tentar solucionar seu problema de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Diante exposto requer a consumidora que seja reduzido os valores das parcelas.

TRATATIVAS

28/01/2025 - Audiência

Situação: Aberta