



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.08.0564.001.00041-3

Data/Hora de Abertura: 14/08/2026 às 09:03:11

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: VALDENIA MARIA TAVARES DA SILVA

CPF do Consumidor: 316.701.803-87

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	26.08.0564.001.00041-301

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, inscrita sob o número 5402578, ao deixar o imóvel , para se mudar, foi surpreendida por uma fatura cobrando valores que a mesma considerou elevados e fora de seu consumo, com o período divergente do que de fato aconteceu.

Discordando do valor, a consumidora se dirigiu até a sede deste órgão para uma solução.



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

Pedido: Diante do exposto, consumidora requer o o refaturamento da referida conta de energia.

TRATATIVAS

14/08/2026 - **Telefone**

Fornecedor: ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE)

Resultado por Fornecedor: Resolvida

Resposta do Fornecedor:

CERTIDÃO
TRATATIVA POR TELEFONE

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2608056400100041301

Reclamante/Consumidor(a): VALDENIA MARIA TAVARES DA SILVA , **CNPJ/CPF:** 316.701.803-87 , **Endereço:** Rua Manuel Pereira da Silva - 290 - Alto da Mangueira - Maracanaú - CE - 61905-060 , **Telefone:** (85) 99714-5009 , **E-mail:** .

Procurador(a): , **CNPJ/CPF:** , **Telefone:** , **E-mail:** .

Reclamado/Fornecedor: ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE) , **CPF/CNPJ:** 07.047.251/0001-70 , **Endereço:** Rua Padre Valdevino - nº 150 - Joaquim Távora - Fortaleza - CE - 60135-040 .

Certifico para os devidos fins, que o(a) Consumidora Sra. VALDENIA MARIA TAVARES DA SILVA , compareceu a este Órgão de Defesa do Consumidor - Procon Maracanaú, para fazer uma reclamação nos termos abaixo:

Relato:

Relata a consumidora, inscrita sob o número 5402578, ao deixar o imóvel , para se mudar, foi surpreendida por uma fatura cobrando valores que a mesma considerou elevados e fora de seu consumo, com o período divergente do que de fato aconteceu.

Discordando do valor, a consumidora se dirigiu até a sede deste órgão para uma solução.

Pedido: Diante do exposto, consumidora requer o o refaturamento da referida conta de energia.

Diante da solicitação do(a) reclamante, registro que, após realizada tratativa por telefone com a empresa ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE), esta (apresentou a seguinte proposta de acordo à consumidora: Refaturamento da fatura em questão.

Após tomar conhecimento da proposta, a consumidora aceitou os termos apresentados e declarou sua demanda como resolvida.



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

Nada mais havendo a registrar no momento, o presente termo segue devidamente assinado pelo atendente e pela consumidora.

Maracanaú, 14 de Agosto de 2026 .

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES (Atendente)

VALDENIA MARIA TAVARES DA SILVA (Consumidora)