

**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚDADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.01.0564.001.00033-3

Data/Hora de Abertura: 14/01/2025 às 13:43:45

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: ELQUINI SOUSA DE AMORIM

CPF do Consumidor: 295.077.313-34

~~Y0023330166BR~~ ✓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	25.01.0564.001.00033-301

~~Y0023.330.124BR~~ ✓DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

~~Y0 026 558 715 BR~~ ✓

Área: Água, Energia, Gás

Assunto: Energia Elétrica

Problema: Renegociação / parcelamento de dívida

Relato:

Relata a parte consumidora que sua fatura do mês de setembro de 2024 da empresa Enel veio no valor de R\$ 643,06 (seiscentos e quarenta e três reais e seis centavos). A consumidora afirma que nunca recebeu uma fatura nesse valor, e que nos meses anteriores a maioria veio zerada. Por isso, compareceu até a loja da Enel para solucionar o problema e se deparou com outro débito referente ao mês de novembro de 2024 no valor de R\$ 310,67 (trezentos e dez reais e sessenta e sete centavos). A consumidora, não concordando com os valores, compareceu à sede

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

deste órgão, onde entramos em contato com a atendente Paula. A atendente solicitou uma foto atual do medidor, que foi enviada, registrando o número 15856. Posteriormente, foi analisado que houve um acúmulo referente aos meses que vieram zerados. Foi solicitado o prazo de 5 (cinco) dias úteis. Após esse prazo, a consumidora retornou, e a Enel informou os valores reajustados, sendo o do mês de setembro no valor de R\$ 273,08 (duzentos e setenta e três reais e oito centavos) e o do mês de novembro no valor de R\$ 464,44 (quatrocentos e sessenta e quatro reais e quarenta e quatro centavos). A consumidora ainda não está de acordo e, por esse motivo, solicitou uma audiência para solucionar sua demanda de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Diante exposto requer a consumidora que seja revisto os seus valores.

TRATATIVAS

14/01/2025 - Audiência

Situação: Aberta