



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: 25.07.0564.001.00070-3

Data/Hora de Abertura: 23/07/2025 às 14:22:06

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: FRANCISCA ANTÔNIA RODRIGUES MELO SILVA

CPF do Consumidor: 126.820.648-25

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	25.07.0564.001.00070-301

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:

A consumidora, conforme número de cliente 3735430, informa que possuía uma fatura em aberto, o que resultou no corte do fornecimento de energia pela empresa Enel em Janeiro/2025.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

No dia 29/01/2025, a consumidora realizou o pagamento da fatura em aberto e, em seguida, entrou em contato com a Enel solicitando a religação da energia, que foi efetivada pela própria equipe da Enel, conforme solicitado pela cliente.

Contudo, no dia 01/04/2025, a consumidora teve o fornecimento de energia novamente cortado pela Enel, sem que tenha recebido qualquer explicação prévia para tal ação.

Ao buscar esclarecimentos por telefone, foi informada de que a Enel havia constatado uma autoreligação no mês de janeiro de 2025, e que a multa aplicada no mês de maio decorre dessa suposta irregularidade.

A consumidora esclarece que a religação realizada em janeiro foi feita pela própria equipe da Enel, mediante solicitação da cliente, e não de forma indevida ou por iniciativa própria.

Diante desta situação, que já ocorreu em outras ocasiões, a consumidora recorre ao Procon para intermediar uma solução justa e eficaz

Pedido:

A retirada da multa aplicada referente à suposta autoreligação;

Esclarecimentos formais da Enel quanto à ocorrência dos cortes e cobranças;

Garantia de que situações similares não voltem a ocorrer sem aviso prévio e justificativas claras.

TRATATIVAS

23/07/2025 - Audiência

Situação: Aberta