



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.01.0564.001.00031-3

Data/Hora de Abertura: 12/01/2026 às 13:59:20

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: MARIA DA CONCEIÇÃO MOURAO FERREIRA

CPF do Consumidor: 648.048.603-04

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	26.01.0564.001.00031-301

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, conforme número de cliente 4053699, que possui sistema de energia solar e que, mensalmente, recebe as faturas da ENEL por meio do aplicativo. Informa que, em determinado mês, percebeu a ausência da fatura, razão pela qual compareceu à concessionária, ocasião em que constatou a existência de parcelamento do qual não tinha conhecimento, no valor



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

de 06 (seis) parcelas de R\$ 18,35 (dezoito reais e trinta e cinco centavos), sem que lhe fosse apresentada explicação clara e convincente por parte da ENEL.

Diante da ausência de esclarecimentos, a consumidora buscou auxílio junto ao PROCON. Em contato com a ENEL, este órgão foi informado de que o referido parcelamento decorreria de consumo não faturado, o qual ainda estaria sob verificação, tendo sido aberto o protocolo de atendimento nº 914061459, a fim de apurar o período ao qual a cobrança se refere, bem como sua eventual legitimidade.

Ressalta a consumidora que não autorizou qualquer parcelamento, tampouco concorda com a cobrança, motivo pelo qual requereu o registro da presente reclamação.

Pedido: Diante do exposto, requer a consumidora a retirada do valor cobrado, bem como a exclusão do parcelamento realizado sem sua anuência.

TRATATIVAS

12/01/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta