



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.02.0564.001.00055-3

Data/Hora de Abertura: 25/02/2026 às 09:54:02

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: MARINA LÚCIA DO NASCIMENTO ALVES

CPF do Consumidor: 467.870.031-53

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	26.02.0564.001.00055-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Água, Energia, Gás

Assunto: Energia Elétrica

Problema: Cobrança por Irregularidade ou defeito na medição

Relato:

Relata a consumidora, titular da unidade consumidora nº 6555860, que as faturas de energia elétrica vinham sendo cobradas em valores habituais. Contudo, ao receber a fatura referente ao mês de janeiro de 2026, constatou o valor total de R\$ 211,79 (duzentos e onze reais e setenta e nove centavos), quantia superior à média de consumo.



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

Informa que, ao verificar a discriminação dos valores constantes na referida fatura, identificou a cobrança de multa por autorreligação no importe de R\$ 166,07 (cento e sessenta e seis reais e sete centavos). Aduz que, dias antes, houve interrupção no fornecimento de energia elétrica, ocasião em que solicitou a religação junto à concessionária, sendo o serviço realizado regularmente por funcionário da empresa, sem qualquer intervenção por parte da consumidora.

Diante da situação, a consumidora buscou atendimento junto ao órgão de defesa do consumidor, tendo sido formalizada contestação perante a ouvidoria da concessionária, sob o protocolo nº 940828961, com prazo de 05 (cinco) dias úteis para apresentação de resposta.

Pedido: Requer, por fim, a retirada da multa lançada na fatura, uma vez que não reconhece a prática de qualquer irregularidade que justifique a cobrança.

TRATATIVAS

25/02/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta