



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: 25.05.0564.001.00088-3

Data/Hora de Abertura: 28/05/2025 às 14:40:28

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: VANILSA MARIA DANTAS DE PAULO

CPF do Consumidor: 004.211.063-79

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	25.05.0564.001.00088-301

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, de número 6726789, informa que possui sistema de energia solar e que, ao receber a fatura referente ao mês de maio de 2025, constatou que o valor cobrado estava superior ao habitual.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Relata ainda que, em razão de um problema técnico — já devidamente solucionado — suas placas solares não geraram energia no referido mês. Apesar disso, afirma que possuía créditos de energia (em quilowatts) acumulados, os quais deveriam ter sido utilizados para abater o consumo.

Segundo a consumidora, embora os créditos tenham sido lançados na fatura objeto da reclamação, o desconto correspondente não resultou em redução do valor final da conta.

Diante da situação, a consumidora se dirigiu até a sede deste órgão em busca de solução para o problema.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora solicita a regularização de sua fatura, bem como o detalhamento dos critérios e procedimentos utilizados para a realização das cobranças.

TRATATIVAS

28/05/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta