



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: 25.05.0564.001.00092-3

Data/Hora de Abertura: 29/05/2025 às 14:15:40

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: RICARDO DUNCAN AMAR

CPF do Consumidor: 815.509.797-87

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	25.05.0564.001.00092-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Água, Energia, Gás

Assunto: Energia Elétrica

Problema: Renegociação / parcelamento de dívida

Relato:

Relata o consumidor que é titular da unidade consumidora de número 5238173, mas desde o período da pandemia da COVID-19 (2020), o consumidor vem sendo surpreendido com faturas de energia elétrica cujos valores não condizem com a realidade de consumo do imóvel, o qual se encontra desabitado ou com uso mínimo, sem moradores fixos.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Foram identificadas situações em que duas faturas foram emitidas no mesmo mês, além de haver variações expressivas e aparentemente injustificadas nos valores cobrados, tornando o montante inadmissível, especialmente considerando o não uso contínuo da residência.

O consumidor, portanto, desconhece os valores cobrados e considera desproporcional e injusta a manutenção das cobranças nos moldes atuais, tendo tentado solucionar a situação junto à empresa, sem sucesso. O reclamante procurou o Procon para buscar uma solução eficaz.

Pedido:

Diante do exposto, o consumidor requer:

1. A verificação detalhada das cobranças efetuadas pela Enel desde o início da pandemia, com destaque para os meses em que foram emitidas duas faturas;
2. A apresentação de justificativas técnicas para a variação dos valores cobrados, especialmente considerando que não há moradores no imóvel;
3. A realização de acordo para refaturamento, com base no histórico real de consumo, promovendo-se a retificação das cobranças indevidas.

TRATATIVAS

29/05/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta