



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.11.0564.001.00023-3

Data/Hora de Abertura: 12/11/2025 às 08:22:31

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: ELISANGELA MENEZES DO NASCIMENTO

CPF do Consumidor: 049.974.633-37

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	25.11.0564.001.00023-301

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, inscrita sob o número de cliente 44629556, que, em determinados meses, suas faturas de energia elétrica foram emitidas com valor zerado, aproximadamente em seis ocasiões, embora não se recorde exatamente dos meses correspondentes. Posteriormente, ao consultar o aplicativo da concessionária, constatou a existência de uma fatura no valor total de R\$ 2.284,92 (dois mil, duzentos e oitenta e quatro reais e noventa e dois centavos).



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

A consumidora afirma que, ainda que algumas faturas tenham sido emitidas com valor zerado, não há justificativa plausível para a cobrança do montante apresentado, o qual considera incompatível com o seu padrão de consumo.

Sem compreender a origem do referido valor, a consumidora buscou esclarecimentos junto à Enel, contudo, não obteve solução satisfatória. Diante da ausência de resposta efetiva, dirigiu-se ao Procon em busca de intermediação e solução para o impasse.

Pedido: Dessa forma, requer a consumidora o refaturamento das faturas que totalizam o valor de R\$ 2.284,92 (dois mil, duzentos e oitenta e quatro reais e noventa e dois centavos), de modo que o valor cobrado reflita o consumo real de energia elétrica no período questionado.

TRATATIVAS

12/11/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta