



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: 25.06.0564.001.00022-3

Data/Hora de Abertura: 09/06/2025 às 11:20:02

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: FRANCISCO WELLINGTON PEREIRA VIANA

CPF do Consumidor: 044.280.973-52

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	25.06.0564.001.00022-301

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 o consumidor, com número de cliente 8161637, que, recebeu as faturas de energia elétrica referentes aos meses de maio/2025, no valor de R\$ 251,47 (duzentos e cinquenta e um reais e quarenta e sete centavos), e junho/2025, no valor de R\$ 417,65 (quatrocentos e dezessete reais e sessenta e cinco centavos). Ao verificar as referidas contas, constatou a presença de multas



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

referentes à suposta prática de autoreligação de energia, nos valores de R\$ 78,78(setenta e oito reais e setenta e oito centavos) e R\$ 249,10(duzentos e quarenta e nove reais e dez centavos), respectivamente.

O consumidor informa que a equipe técnica da ENEL esteve em sua residência e colocou um selo no medidor, sem qualquer aviso prévio, contato ou comunicação no momento da ação. Em uma das visitas, conseguiu abordar a equipe, que informou de maneira genérica que teria ocorrido o corte e a posterior religação do fornecimento. No entanto, o consumidor esclarece que em nenhum momento ficou sem energia elétrica, não compreendendo, assim, os motivos das penalidades aplicadas.

Diante da surpresa e falta de clareza, o consumidor procurou atendimento na ENEL, ocasião em que lhe foram fornecidas fotografias do medidor. Foi também informado de que a multa no valor de R\$ 249,10(duzentos e quarenta e nove reais e dez centavos) poderia ser cancelada, mas que, para contestar a cobrança de R\$ 78,78(setenta e oito reais e setenta e oito centavos), seria necessário contato com a ouvidoria da empresa, resultando no protocolo nº 800302052.

Dessa forma, o consumidor preferiu procurar o Procon para intermediação. O órgão entrou em contato com a ouvidoria da ENEL, que informou que a contestação seria registrada, com previsão de análise em até 5 (cinco) dias úteis.

Pedido: Diante do exposto, o consumidor requer a imediata revisão e o cancelamento das multas nos valores de R\$ 78,78(setenta e oito reais e setenta e oito centavos) e R\$ 249,10(duzentos e quarenta e nove reais e dez centavos), referentes a suposta autoreligação que não foi realizada pelo cliente e tampouco presenciada por ele,.

TRATATIVAS

09/06/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta