



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.06.0564.001.00009-3

Data/Hora de Abertura: 03/06/2026 às 11:07:29

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: Sergio Lopes de Queiroz

CPF do Consumidor: 116.646.493-87

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Enel Distribuição Ceará (Coelce)	EDEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE)	07.047.251/0001-70	26.06.0564.001.00009-301

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, titular da unidade consumidora nº 64569598, que suas faturas de energia elétrica vinham sendo emitidas regularmente, em valores compatíveis com seu histórico de consumo. Contudo, aduz que a fatura referente ao mês de abril de 2026 foi emitida no valor de R\$ 811,52 (oitocentos e onze reais e cinquenta e dois centavos), quantia que considera excessiva e incompatível com o consumo habitual da unidade.



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

Informa que, diante da divergência constatada, buscou esclarecimentos junto à concessionária reclamada, ocasião em que foi informado de que o faturamento questionado estaria correto e em conformidade com os registros de consumo. Não satisfeito com a justificativa apresentada, procurou este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, sendo realizado contato com a Ouvidoria da empresa, a qual igualmente ratificou a regularidade da cobrança.

Sustenta, entretanto, que não concorda com o valor faturado, por entendê-lo desproporcional e incompatível com seu padrão de consumo, razão pela qual solicita a abertura da presente reclamação administrativa, visando à intermediação deste órgão na busca de solução para a demanda.

Pedido: Diante do exposto, requer o refaturamento da fatura referente ao mês de abril de 2026, no valor de R\$ 811,52 (oitocentos e onze reais e cinquenta e dois centavos), mediante a devida apuração dos critérios utilizados para a cobrança e a revisão dos valores lançados, caso constatada qualquer irregularidade.

TRATATIVAS

03/06/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta