



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.02.0564.001.00044-3

Data/Hora de Abertura: 20/02/2026 às 10:03:42

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: SUYANE PEREIRA DA SILVA

CPF do Consumidor: 076.068.543-60

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	26.02.0564.001.00044-301

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, titular da unidade consumidora nº 62736030, que adquiriu um apartamento, tendo recebido o imóvel em outubro de 2024 e realizado a mudança em dezembro do mesmo ano. Informa, contudo, que não pôde residir regularmente no local em razão de problemas na rede elétrica interna, os quais impossibilitavam a utilização simultânea de mais de



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

dois aparelhos, tendo ocorrido, inclusive, episódio de explosão decorrente da instabilidade no fornecimento de energia.

Em razão da situação, passou a frequentar o imóvel apenas esporadicamente, registrando-se, até então, faturas mensais no valor médio de R\$ 69,00 (sessenta e nove reais). Esclarece que entrou em contato reiteradas vezes com a construtora responsável, solicitando a correção do problema e a substituição da fiação, permanecendo a situação praticamente durante todo o ano de 2025. Somente em novembro de 2025 houve a substituição dos cabos, ainda assim de forma incompleta.

Informa, ainda, que a concessionária Enel realizou a troca do medidor em outubro de 2025, ocasião após a qual as faturas passaram a apresentar valores médios entre R\$ 248,00 (duzentos e quarenta e oito reais) e R\$ 300,00 (trezentos reais).

Relata que, no mês de janeiro de 2026, foi surpreendida com fatura no valor de R\$ 4.317,62 (quatro mil, trezentos e dezessete reais e sessenta e dois centavos). Ao buscar esclarecimentos junto à concessionária, foi informada de que o montante se referia a medições não registradas, como se houvesse alguma irregularidade. A consumidora, entretanto, afirma não ter praticado qualquer irregularidade na unidade consumidora.

Diante dos fatos, buscou o Procon para intermediação administrativa.

Pedido: Requer a consumidora o refaturamento da fatura no valor de R\$ 4.317,62 (quatro mil, trezentos e dezessete reais e sessenta e dois centavos), por não reconhecer a alegada irregularidade ou consumo não registrado.

TRATATIVAS

20/02/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta