



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: 25.05.0564.001.00082-3

Data/Hora de Abertura: 28/05/2025 às 08:42:41

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: GABRIELA SILVA LOPES

CPF do Consumidor: 096.113.943-90

Nome do Procurador: ANA PAULA DOS SANTOS SILVA

CPF do Procurador: 459.347.203-25

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	25.05.0564.001.00082-301

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 a consumidora, de cliente de número 63692011 que, em meados de março de 2025, realizou junto à concessionária Enel a solicitação de mudança de titularidade da unidade



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

consumidora, bem como o requerimento para adesão à tarifa de baixa renda.

Na ocasião, foi orientada pela própria Enel a aguardar um período de 30 (trinta) dias para efetivação da mudança tarifária, o que foi devidamente respeitado. No mês seguinte, ao receber sua fatura de energia elétrica, constatou que o valor estava zerado, interpretando isso como sinal de que a alteração havia sido processada com êxito.

Entretanto, no mês subsequente, não recebendo qualquer fatura, a consumidora dirigiu-se até uma loja física da Enel para verificar a situação. Foi-lhe entregue, então, uma fatura referente ao mês de maio de 2025, com valor total de R\$ 481,13 (quatrocentos e oitenta e um reais e treze centavos).

Diante do alto valor e temendo a suspensão do fornecimento de energia elétrica, a consumidora efetuou o pagamento, ainda que discordando do montante cobrado, uma vez que não houve nenhuma mudança significativa no consumo após a adesão ao benefício da tarifa de baixa renda.

A cliente procurou o Procon com o intuito de buscar uma solução pacífica e justa para o ocorrido, solicitando a reavaliação da cobrança mencionada e eventual reembolso ou compensação.

Pedido: Diante do exposto, a consumidora requer o refaturamento da fatura do mês de maio de 2025, com a devida aplicação da tarifa de baixa renda.

TRATATIVAS

28/05/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta