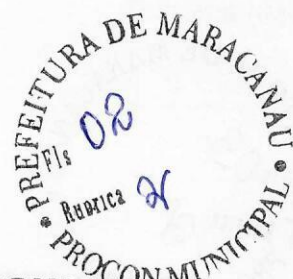


**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ****COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ****DADOS DO ATENDIMENTO****Número do Acompanhamento:** 25.01.0564.001.00066-3**Data/Hora de Abertura:** 28/01/2025 às 12:53:19**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Técnico do Atendimento:** LUCAS RODRIGUES FREIRE**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR****Nome do Consumidor:** RAFAEL RODRIGUES**CPF do Consumidor:** 010.294.223-46**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	25.01.0564.001.00066-301

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 parte consumidora que, no mês de 05/2024, solicitou à Enel a troca de titularidade para o seu nome. No dia 16/05/2024, recebeu, via e-mail, a confirmação do procedimento, juntamente com o seu número de cliente: 9134866, e o número de protocolo: 607567609.

As faturas dos meses de maio, junho e julho de 2024 vieram com o consumo mínimo, apresentando valor zerado. Contudo, no dia 23/08/2024, o consumidor recebeu, via e-mail, a

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

informação de que o seu medidor estava parado e que, no dia seguinte, um fiscal iria até a sua residência para levar o medidor para análise. Conforme informado, o medidor foi trocado no dia seguinte, enquanto o anterior foi levado para análise. O consumidor foi informado de que receberia o resultado da análise por e-mail, mas, até a presente data, não recebeu tal resultado.

No mês de novembro de 2024, o consumidor recebeu duas faturas: a primeira referente ao consumo do mês anterior, no valor de R\$ 178,45 (cento e setenta e oito reais e quarenta e cinco centavos), e a segunda, no valor de R\$ 1.070,87 (mil e setenta reais e oitenta e sete centavos), referente a consumos não registrados anteriormente.

O reclamante compareceu à agência mais próxima da Enel, onde foi informado de que o laudo referente ao medidor ainda não estava concluído e que deveria aguardar a resposta por e-mail. Diante da proximidade do vencimento da fatura referente aos consumos não registrados, marcada para o dia 21/01/2025, e sem obter uma resposta via e-mail, o reclamante retornou à agência. Na ocasião, recebeu o protocolo de número 727691475 e, dessa vez, foi entregue o relatório de avaliação técnica do medidor. No relatório, foi constatado que o medidor havia sido violado, apresentando as seguintes irregularidades: engrenagem de acoplamento do registrador serrada, objeto estranho acoplado e tampa do bloco de terminais faltando.

O consumidor afirma que não realizou a violação do medidor e que, caso tenha ocorrido, a responsabilidade deve recair sobre o morador anterior. O reclamante também percebeu um erro na aferição de medidas, pois a fatura do mês de janeiro de 2025, com leitura realizada no dia 22/01/2025, indicava um consumo de 722.0. Contudo, no dia 26/01/2025, apenas 4 (quatro) dias após a leitura, ao verificar o medidor, o consumo registrado era menor, totalizando 717.

Por esses motivos, o reclamante veio até a sede deste órgão para tentar solucionar o seu problema de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Diante exposto requer o consumidor que seja reavaliado os valores referente aos consumos não registrados, para que seja de acordo com o seu consumo.

TRATATIVAS**28/01/2025 - Audiência****Situação:** Aberta