

**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:** 25.02.0564.001.00005-3**Data/Hora de Abertura:** 03/02/2025 às 12:25:16**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:** FRANCISCO ANDERSON DIONISIO FERREIRA**CPF do Consumidor:** 618.396.593-60**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	25.02.0564.001.00005-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Loja física**Área:** Água, Energia, Gás**Assunto:** Energia Elétrica**Problema:** Cobrança por Irregularidade ou defeito na medição**Relato:**

A parte consumidora, associada ao número de cliente 6451057, relata que, em agosto de 2024, sua fatura da Enel veio com um valor mais alto que o normal, sendo cobrado o montante de R\$ 1.114,04 (mil cento e quatorze reais e quatro centavos). O consumo registrado foi de 1.066,00 kWh, enquanto a média dos seis meses anteriores era de 515,50 kWh.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ

Diante disso, o consumidor compareceu à agência mais próxima, onde foi solicitada e realizada uma vistoria para aferição e verificação do medidor. No entanto, foi informado de que estava tudo normal. O consumidor continuou questionando essa conclusão, pois, justamente no mês em que foi registrado o alto consumo, ele estava em processo de mudança e não utilizou a energia durante esse período.

Diante da situação, foi solicitado o relógio de medição, mas o consumidor não tem mais acesso a ele, pois já havia se mudado de residência. Como mora de aluguel, entrou em contato com o proprietário do imóvel, que informou que o relógio havia sido retirado, e que iria procurar para entregar ao consumidor, porém até a presente data, o reclamante não obteve resposta sobre o ocorrido.

Atualmente, ele reside em outro endereço, e não conseguiu alterar sua titularidade para o seu nome, pois para isso é necessário quitar o débito referente ao mês de agosto e os seguintes, também por esse motivo não realizou a solicitação de retirada de seu nome da conta anterior, e até o momento, continua sendo cobrado com base na média de consumo, já que não há acesso ao medidor para registrar os consumos mensais.

Pedido: diante exposto requer o consumidor que seja refaturado a fatura do mês de agosto, e as dos meses seguintes, que foram geradas segundo a média do consumo anterior.

TRATATIVAS

03/02/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta