

**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:** 25.03.0564.001.00053-3**Data/Hora de Abertura:** 28/03/2025 às 10:52:04**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Técnico do Atendimento:** LUIS MARCELO NOBRE DOS SANTOS FILHO**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR****Nome do Consumidor:** MARIA RIZIA COSTA DE OLIVEIRA**CPF do Consumidor:** 418.916.863-72**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	25.03.0564.001.00053-301

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, que no dia 02/01/2025 (Quinta-feira) por volta das 08:00 da manhã foi cortada a energia de sua residência, pois haviam dois boletos atrasados referentes a Nov/2024 e Dez/2024, por volta 09:50 os dois boletos foram pagos via pix, consumidor relata que ligou para a Enel solicitando a religação. Por volta das 13:30 ao retornar para sua residência, consumidora relata que a energia já havia retornado.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

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

Após um mês do ocorrido, o boleto que chegou referente ao mês de janeiro veio com uma multa no valor aproximado de R\$ 85,00 (oitenta e cinco reais) com a justificativa alegando que a consumidora religou por meios próprios antes da equipe da Enel. Consumidora relata que não fez nenhum tipo de religação e acredita que tenha sido a própria equipe da Enel. Diante deste relato o consumidor procurou este órgão buscando a melhor forma para tratar esse caso de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Diante do exposto o consumidor requer a remoção dessa multa da sua fatura de energia.

TRATATIVAS

28/03/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta