



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: 25.05.0564.001.00083-3

Data/Hora de Abertura: 28/05/2025 às 08:46:21

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: CLENILDO DA SILVA MORAES

CPF do Consumidor: 218.418.528-05

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	25.05.0564.001.00083-301

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 o consumidor de número 8117425 que recebeu duas faturas com valores elevados. A primeira, referente ao mês de janeiro de 2025, no valor de R\$ 1.180,53 (mil cento e oitenta reais e cinquenta e três centavos), e a segunda, referente ao mês de abril de 2025, no valor de R\$ 980,38 (novecentos e oitenta reais e trinta e oito centavos).



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Ao questionar a empresa reclamada, foi informado de que os valores se referiam a um Termo de Ocorrência de Irregularidade (TOI), decorrente de desvio de energia no período de agosto a novembro de 2024. No entanto, o consumidor alega que não foi informado de nenhuma forma sobre tal procedimento.

Ao se dirigir a este órgão de defesa do consumidor, constatou-se que um dos valores elevados referia-se a um segundo TOI, desta vez correspondente ao período de fevereiro a agosto de 2024.

O consumidor não reconhece nenhuma das irregularidades apontadas nos TOIs e busca uma solução para o caso.

Pedido: Diante do exposto, o consumidor requer a revisão dos valores de suas faturas e o cancelamento dos TOI's.

TRATATIVAS

28/05/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta