



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: 25.05.0564.001.00085-3

Data/Hora de Abertura: 28/05/2025 às 09:53:08

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: MACIEL FONTENELE FERREIRA

CPF do Consumidor: 603.714.653-54

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	25.05.0564.001.00085-301

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, cliente de número 7896495 que, nos meses de março e maio de 2025, além das faturas mensais regulares de consumo de energia elétrica, foram incluídas duas cobranças adicionais, ambas no valor de R\$ 369,69 (trezentos e sessenta e nove reais e sessenta e nove centavos), totalizando R\$ 739,38.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Diante da surpresa com os valores cobrados, o consumidor dirigiu-se até uma unidade de atendimento da Enel, onde foi informado de que as cobranças referiam-se a consumo não registrado.

Inconformado, o consumidor procurou o Procon, que realizou o contato com a Enel para esclarecimentos. Em resposta, a concessionária informou que os valores cobrados seriam, na verdade, relativos a multas por suposto desvio de energia elétrica.

Foi então solicitada a contestação formal da cobrança, sendo gerado o protocolo nº 794175064. No entanto, o consumidor, não reconhecendo qualquer prática irregular, permanece insatisfeito com a justificativa apresentada e, por esse motivo, decide registrar a presente reclamação.

Pedido: Requer, portanto, a retirada imediata das cobranças referentes às supostas multas, considerando que o consumidor não reconhece nem admite qualquer ato ilícito relacionado ao uso de energia elétrica.

TRATATIVAS

28/05/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta