

**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:** 25.04.0564.001.00035-3**Data/Hora de Abertura:** 11/04/2025 às 09:49:26**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Local 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:** EVELINE DE LIMA XAVIER**CPF do Consumidor:** 033.566.573-05

YO 042 950 738 BR X

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	25.04.0564.001.00035-301

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 ao verificar sua conta do Serasa no dia 09/04/2025, identificou uma dívida que a mesma não reconhecia, no valor de R\$ 618,31 (seiscentos e dezoito reais e trinta e um centavos). Consumidora informa que foi até a loja da enel no dia 10/04/2025 para buscar mais informações. Consumidora informa que a atendente não lhe prestou informações claras sobre



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

sua dívida e apenas perguntou se a mesma gostaria de efetuar um parcelamento para quitação do débito, consumidora informa que atendente lhe deu dois papéis com o mesmo valor da pendência de R\$ 618,31 (seiscentos e dezoito reais e trinta e um centavos), primeiro papel com vencimento para o dia 28/03/2025 e o segundo papel com vencimento 28/04/2025.

Nesta presente data, consumidora veio até este órgão para buscar uma solução no seu caso, ao entrar em contato com a ouvidora Paula, a mesma informou que a multa era sobre um "desvio de energia" e deu um prazo de 5 dias úteis para revisão da multa. 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 deseja apenas que seja cancelada essas multas aplicadas e seu nome seja removido dos órgãos de proteção de crédito.

TRATATIVAS

11/04/2025 - Audiência

Situação: Aberta