



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: 25.06.0564.001.00065-3

Data/Hora de Abertura: 25/06/2025 às 08:28:40

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: FRANCY MARY BORGES DA SILVA

CPF do Consumidor: 223.595.753-68

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	25.06.0564.001.00065-301

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:

A consumidora de número 478800 relata que notou um valor elevado na fatura do mês de maio, totalizando R\$ 1.197,00 (mil cento e noventa e sete reais). Considerando que, em média, a consumidora paga mensalmente cerca de R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais), o valor atual chamou atenção por representar quase o triplo do valor habitual.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Ao buscar esclarecimentos junto à empresa reclamada, foi orientada a entrar em contato com a ouvidoria por meio de um número de telefone fornecido. No entanto, a tentativa de contato telefônico revelou-se infrutífera.

Diante disso, a consumidora dirigiu-se até este órgão de defesa do consumidor, onde foi realizado contato com a ouvidoria da empresa via aplicativo WhatsApp. Ao questionar o valor elevado da fatura, foi informada de que a reclamação seria improcedente, sob a justificativa de que a leitura e cobrança da fatura foram feitas com base no consumo real registrado.

Inconformada com a justificativa apresentada e discordando da cobrança, a consumidora decidiu registrar a presente reclamação neste órgão.

Pedido: Diante do exposto, a consumidora requer esclarecimentos detalhados quanto ao valor elevado da fatura do mês de maio, bem como o refaturamento da mesma.

TRATATIVAS

25/06/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta