



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.09.0564.001.00049-3

Data/Hora de Abertura: 22/09/2026 às 09:44:36

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Telefone

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Maria de Souza Quaresma

CPF do Consumidor: 568.716.863-04

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	26.09.0564.001.00049-301

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 a fatura de energia elétrica referente ao mês de agosto, vinculada ao imóvel situado na Rua C, nº 241, Jardim das Maravilhas, Maracanaú/CE, foi emitida sem qualquer valor para pagamento.



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

Informa que buscou esclarecimentos junto à Enel, contudo, não obteve resposta satisfatória para a situação. Diante da ausência de solução administrativa, buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação da demanda.

Pedido: Requer a consumidora que a reclamada esclareça a ausência de cobrança na fatura referente ao mês de agosto e adote as providências necessárias para a regularização da situação.

TRATATIVAS

22/09/2026 - **Telefone**

Fornecedor: ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE)

Resultado por Fornecedor: Resolvida

Resposta do Fornecedor:

CERTIDÃO
TRATATIVA POR TELEFONE

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2609056400100049301

Reclamante/Consumidor(a): Maria de Souza Quaresma , **CNPJ/CPF:** 568.716.863-04 ,
Endereço: Rua C - 241 - Novo Oriente - Maracanaú - CE - 61919-210 , **Telefone:** 000 , **E-mail:** .
Procurador(a): , **CNPJ/CPF:** , **Telefone:** , **E-mail:** .

Reclamado/Fornecedor: ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE) , **CPF/CNPJ:** 07.047.251/0001-70 , **Endereço:** Rua Padre Valdevino - nº 150 - Joaquim Távora - Fortaleza - CE - 60135-040 .

Certifico para os devidos fins, que a Consumidora Sra. Maria de Souza Quaresma , compareceu a este Órgão de Defesa do Consumidor - Procon Maracanaú, para fazer uma reclamação nos termos abaixo:

Relato:

Relata a consumidora que a fatura de energia elétrica referente ao mês de agosto, vinculada ao imóvel situado na Rua C, nº 241, Jardim das Maravilhas, Maracanaú/CE, foi emitida sem qualquer valor para pagamento.

Informa que buscou esclarecimentos junto à Enel, contudo, não obteve resposta satisfatória para a situação. Diante da ausência de solução administrativa, buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação da demanda.

Pedido: Requer a consumidora que a reclamada esclareça a ausência de cobrança na fatura referente ao mês de agosto e adote as providências necessárias para a regularização da



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

situação.

Diante da solicitação da reclamante, registro que, após realizada tratativa por telefone com a empresa ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE), esta apresentou a seguinte proposta de acordo à consumidora: Refaturamento da conta de Agosto para o valor de R\$ 66,85(sessenta e seis reais e oitenta e cinco centavos)

Após tomar conhecimento da proposta, a consumidora aceitou os termos apresentados e declarou sua demanda como resolvida.

Considerando que as partes celebraram ACORDO no âmbito da presente reclamação, encaminho a demanda ao Setor Jurídico para análise e adoção das providências e demais atos que entender cabíveis.

Nada mais havendo a registrar no momento, o presente termo segue devidamente assinado pelo(a) atendente e pela consumidora.

Maracanaú, 22 de Setembro de 2026 .

ALINE XIMENES DE SOUZA (Atendente)

Maria de Souza Quaresma (Consumidor(a))