



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.12.0564.001.00046-3

Data/Hora de Abertura: 22/12/2025 às 10:34:01

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: GONCALA MARIA SOARES DA SILVA

CPF do Consumidor: 440.826.903-44

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	25.12.0564.001.00046-301

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, conforme número de cliente 198535, que um funcionário da concessionária Enel compareceu ao seu imóvel com a finalidade de realizar o corte no fornecimento de energia elétrica. Contudo, no momento da verificação, constatou-se que não havia débitos em aberto, razão pela qual o próprio funcionário procedeu com o restabelecimento imediato do serviço.



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

Informa que, no mês subsequente, foi surpreendida com a cobrança de uma multa por suposta autorreligação, no valor de R\$ 322,14 (trezentos e vinte e dois reais e quatorze centavos). A consumidora afirma que não realizou qualquer autorreligação, tampouco deu causa à interrupção indevida do serviço.

Diante da cobrança considerada indevida, buscou atendimento junto à fornecedora, porém não obteve solução satisfatória. Dessa forma, recorreu ao Procon com o objetivo de obter intermediação para a resolução do conflito.

Pedido:

Requer, ao final, a imediata retirada da multa por suposta autorreligação, no valor de R\$ 322,14 (trezentos e vinte e dois reais e quatorze centavos).

TRATATIVAS

22/12/2025 - Telefone

Fornecedor: ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE)

Resultado por Fornecedor: Resolvida

Resposta do Fornecedor:

CERTIDÃO

TRATATIVA POR TELEFONE

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2512056400100046301

Reclamante/Consumidor(a): GONCALA MARIA SOARES DA SILVA , **CNPJ/CPF:** 440.826.903-44 , **Endereço:** Rua 117 - 251 - Timbó - Maracanaú - CE - 61936-170 , **Telefone:** (85) 98972-5267 , **E-mail:** .

Procurador(a): , **CNPJ/CPF:** , **Telefone:** , **E-mail:** .

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



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

Certifico para os devidos fins, que o(a) Consumidor(a) Sr(a). GONCALA MARIA SOARES DA SILVA , compareceu a este Órgão de Defesa do Consumidor (Procon Municipal de Maracanaú) para fazer uma reclamação nos termos abaixo:

Relato:

Relata a consumidora, conforme número de cliente 198535, que um funcionário da concessionária Enel compareceu ao seu imóvel com a finalidade de realizar o corte no fornecimento de energia elétrica. Contudo, no momento da verificação, constatou-se que não havia débitos em aberto, razão pela qual o próprio funcionário procedeu com o restabelecimento imediato do serviço.

Informa que, no mês subsequente, foi surpreendida com a cobrança de uma multa por suposta autorreligação, no valor de R\$ 322,14 (trezentos e vinte e dois reais e quatorze centavos). A consumidora afirma que não realizou qualquer autorreligação, tampouco deu causa à interrupção indevida do serviço.

Diante da cobrança considerada indevida, buscou atendimento junto à fornecedora, porém não obteve solução satisfatória. Dessa forma, recorreu ao Procon com o objetivo de obter intermediação para a resolução do conflito.

Pedido:

Requer, ao final, a imediata retirada da multa por suposta autorreligação, no valor de R\$ 322,14 (trezentos e vinte e dois reais e quatorze centavos).

Diante da solicitação do reclamante, certifico que após tratativa realizada por telefone junto a Empresa ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE) , que apresentou a seguinte solução, a fatura referente a novembro/2025, no valor de R\$ 687,10(seiscentos e oitenta e sete reais e dez centavos), foi retificada com a retirada da multa de R\$ 322,14(trezentos e vinte e dois reais e catorze centavos), ficando com o valor de R\$ 355,87(trezentos e cinquenta e cinco reais e oitenta e sete centavos), conforme número de protocolo 903124186. Após análise da proposta pela consumidora, esta aceitou e deu sua demanda como resolvida.

Dito isto, e ACORDO FIRMADO entre as partes desta reclamação, encaminho a presente demanda ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Nada mais para constar no momento, vai assinado pela atendente e pela consumidora.



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

Maracanaú, 22 de Dezembro de 2025 .

ALINE XIMENES DE SOUZA (Atendente)

GONCALA MARIA SOARES DA SILVA (Consumidor(a))