



**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)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
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 Távorá - 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 quatorze 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))**