



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.09.0564.001.00072-3

Data/Hora de Abertura: 29/09/2026 às 09:51:56

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Ana Cristina Nunes de Oliveira

CPF do Consumidor: 456.970.513-87

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	26.09.0564.001.00072-301

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 suas faturas de energia elétrica costumavam apresentar valor aproximado de R\$ 285,00 (duzentos e oitenta e cinco reais). Informa que passou a se organizar financeiramente com o objetivo de reduzir o consumo de energia elétrica, tendo, inclusive, observado uma redução nos valores das faturas. Contudo, após a substituição do medidor



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

realizada pela Enel, sem aviso prévio, recebeu uma cobrança no valor de R\$ 1.826,29 (mil oitocentos e vinte e seis reais e vinte e nove centavos).

Informa que, conforme consta no Termo de Ocorrência, a cobrança seria referente a uma medição de consumo supostamente não registrada no período de 28/05/2025 a 25/02/2026. Afirma, ainda, que, durante as visitas realizadas por funcionários da Enel, estes não teriam entrado em contato com a moradora, ressaltando que o referido Termo de Ocorrência e Inspeção (TOI) não foi assinado pela consumidora em nenhum momento.

Relata que apresentou 2 (dois) recursos junto à Enel, contudo, ambos foram indeferidos. Afirma não concordar com a cobrança, ressaltando que sua residência possui poucos aparelhos elétricos, além de possuir uma criança autista e ser de baixa renda.

Diante da ausência de solução administrativa, buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação da demanda.

Pedido: Requer a consumidora a retirada da cobrança no valor de R\$ 1.826,29 (mil oitocentos e vinte e seis reais e vinte e nove centavos), referente ao Termo de Ocorrência, diante da discordância quanto à irregularidade apontada e ao valor apurado. Requer, ainda, a revisão da cobrança e a apresentação dos documentos e elementos que fundamentaram a apuração do suposto consumo não registrado, bem como, caso mantida a cobrança, que sejam prestados os devidos esclarecimentos acerca da metodologia utilizada para o cálculo do valor.

TRATATIVAS

29/09/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta