



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: 25.06.0564.001.00062-3

Data/Hora de Abertura: 24/06/2025 às 12:32:22

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: ANTONIA CAMILA NERY DE SOUSA

CPF do Consumidor: 065.214.153-60

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	25.06.0564.001.00062-301

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 6071144 observou um aumento significativo nas faturas referentes aos meses de maio e junho, cujos valores foram, respectivamente, de R\$ 353,98 (trezentos e cinquenta e três reais e noventa e oito centavos) e R\$ 264,13 (duzentos e sessenta e quatro reais e treze centavos).



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Em maio, a consumidora entrou em contato com a empresa reclamada para verificar o motivo do aumento e, na ocasião, foi orientada a aguardar, pois a situação seria regularizada no mês seguinte (junho). No entanto, a fatura de junho também foi emitida com valor elevado, contrariando a orientação recebida.

Além disso, a consumidora constatou a cobrança de uma multa por autorreligação na fatura de maio — penalidade esta que não reconhece, uma vez que não realizou nem solicitou tal procedimento.

Diante dessa situação, a consumidora compareceu à sede deste órgão em busca de uma solução eficaz.

Pedido:

Diante do exposto, requer:

1. O cancelamento da multa por autorreligação, uma vez que não houve solicitação ou reconhecimento da mesma;
2. A revisão dos valores elevados cobrados nas faturas dos meses de maio (R\$ 353,98) e junho (R\$ 264,13).

TRATATIVAS

24/06/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta