



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.11.0564.001.00020-3

Data/Hora de Abertura: 11/11/2025 às 09:51:45

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: JOSEMAR FERREIRA SEMEÃO

CPF do Consumidor: 003.687.633-07

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	25.11.0564.001.00020-301

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:

O consumidor, inscrito sob o número 39686582, relata que recebeu em sua residência duas faturas com a mesma data de vencimento (15/10/2025), abrangendo períodos distintos. Uma delas apresentava o valor de R\$ 248,22 (duzentos e quarenta e oito reais e vinte e dois centavos), a qual foi devidamente quitada; e a outra, no valor de R\$ 251,12 (duzentos e cinquenta e um reais e doze centavos), é objeto da presente reclamação.



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

Inicialmente, o consumidor não questionou a situação, pois acreditava que não receberia outra fatura referente ao mesmo período. No entanto, posteriormente recebeu nova cobrança com vencimento em 15/11/2025.

Ao procurar a empresa reclamada, o consumidor não se satisfez com a resposta padronizada fornecida e, diante da falta de esclarecimentos adequados, dirigiu-se a este órgão em busca de uma solução eficaz.

Pedido:

Diante do exposto, o consumidor requer a revisão das faturas em aberto e explicações detalhadas sobre a referida cobrança, considerando a duplicidade de faturas para o mesmo período.

TRATATIVAS

11/11/2025 - Audiência

Situação: Aberta