



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.07.0564.001.00041-3

Data/Hora de Abertura: 22/07/2026 às 10:30:27

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Nancy Lins de Carvalho

CPF do Consumidor: 243.837.323-72

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
ASSOCIACAO	ASSOCIACAO		
FUTURO ENERGIA	FUTURO ENERGIA	46.985.873/0001-00	26.07.0564.001.00041-301
SOLAR	SOLAR		

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Água, Energia, Gás

Assunto: Energia Elétrica

Problema: Cobrança por serviços não realizados / atrasados ou por consumo elevado

Relato:

A consumidora relata que, após a confirmação da titularidade, solicitada e devidamente documentada no processo nº 26.05.0564.001.00050-3, a reclamada realizou a alteração requerida, ocasião em que a consumidora se deu por satisfeita.



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

Contudo, após verificar seu e-mail pessoal e receber contatos por meio de mensagens telefônicas, a consumidora constatou a cobrança indevida de uma fatura referente ao mês de junho, embora tanto ela quanto a reclamada já tivessem encerrado o vínculo contratual. Ressalta que todas as faturas devidas até o término do prazo contratual foram devidamente quitadas, observando-se o cancelamento solicitado em 06/03/2026, sob o protocolo nº 00353279, cujo prazo de 90 (noventa) dias encerrou-se em 06/06/2026.

Dessa forma, a consumidora sustenta que não deveria ter recebido qualquer cobrança após o encerramento do contrato, conforme previamente estabelecido entre as partes. Destaca, ainda, que a fatura emitida corresponde ao valor de R\$ 481,43, equivalente ao consumo padrão de um mês completo, o que reforça a improcedência da cobrança, uma vez que o contrato já havia sido encerrado.

Além disso, a consumidora entrou em contato com a concessionária de energia ENEL para obter esclarecimentos, visto que não concordava com a cobrança e temia eventual negativação de seu nome. Na ocasião, a instituição confirmou a efetivação da troca de titularidade e informou que não constava qualquer débito em nome da consumidora, conforme protocolos de atendimento nº 839378285 e nº 1000290333. Da mesma forma, a plataforma oficial da reclamada também demonstrava que não havia débitos vinculados ao nome da consumidora.

Posteriormente, a consumidora entrou em contato com o atendimento da reclamada em busca de esclarecimentos detalhados acerca da origem da cobrança. Como resposta, foi informada de que o cancelamento somente seria efetivado após o pagamento da fatura referente ao mês de junho. Entretanto, a reclamada não apresentou fundamentação para essa exigência, limitando-se a informar que não havia data previamente estabelecida para o encerramento, sem fornecer novos esclarecimentos ou apresentar solução administrativa satisfatória.

Diante da ausência de resolução pela via administrativa, a consumidora recorre a este Órgão em busca de uma solução eficaz para a demanda.

Pedido: Diante do exposto, a consumidora requer o cancelamento da cobrança indevida, bem como a exclusão de qualquer vínculo contratual remanescente com a reclamada, incluindo a cessação de cobranças e de tentativas de contato relacionadas ao contrato já encerrado.

TRATATIVAS

22/07/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta