



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: 25.06.0564.001.00017-3

Data/Hora de Abertura: 05/06/2025 às 14:02:37

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: SILVIONERLYS DE OLIVEIRA COELHO

CPF do Consumidor: 048.035.943-17

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	25.06.0564.001.00017-301

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 relata que, no mês de maio de 2025, constatou a existência de uma fatura de energia elétrica no valor de R\$ 1.098,18 (mil e noventa e oito reais e dezoito centavos), além da sua fatura habitual. Tal valor foge completamente da média mensal de consumo, considerando que reside sozinho e permanece fora de casa durante todo o dia.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Surpreso com a cobrança, o consumidor procurou a concessionária Enel para esclarecimentos. Na ocasião, foi informado, por meio de relatório fornecido pela própria empresa, que o medidor de energia apresentava corrosão e havia sido substituído no ano anterior. Ainda segundo a Enel, o valor cobrado em maio de 2025 se referiria a um suposto desvio de energia.

O consumidor destaca que não se encontrava na residência no momento da substituição do medidor e que não recebeu qualquer correspondência ou notificação formal sobre a cobrança mencionada, tendo tomado conhecimento do valor somente ao acessar o aplicativo da Enel.

Contesta, ainda, a justificativa apresentada pela concessionária, alegando incompatibilidade entre o valor cobrado e sua rotina de consumo, além da ausência de qualquer laudo técnico conclusivo ou perícia independente que comprove o alegado desvio de energia.

Diante da falta de solução satisfatória, o consumidor procurou o Procon em busca de intermediação.

Pedido: O cancelamento da fatura no valor de R\$ 1.098,18 (Mil e noventa e oito reais e dezoito centavos), por não reconhecer este valor como legítimo.

TRATATIVAS

05/06/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta