



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.01.0564.001.00030-3

Data/Hora de Abertura: 12/01/2026 às 10:04:56

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: CLEUDE ALVES FARIAS

CPF do Consumidor: 015.215.083-80

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	26.01.0564.001.00030-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Água, Energia, Gás

Assunto: Energia Elétrica

Problema: Cobrança por Irregularidade ou defeito na medição

Relato:

Relata a consumidora que alugou um imóvel residencial e solicitou a ligação de energia elétrica. Contudo, ao comparecer à ENEL, foi informada da existência de débito vinculado a outro endereço, conforme número de cliente 3595155, razão pela qual foi gerado um carnê no valor total de R\$ 1.124,94 (mil cento e vinte e quatro reais e noventa e quatro centavos), com entrada de R\$ 114,00 (cento e quatorze reais) e 07 (sete) parcelas de R\$ 144,42 (cento e quarenta e



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

quatro reais e quarenta e dois centavos), tendo sido efetuado o pagamento apenas da primeira parcela.

Afirma que, ao buscar esclarecimentos junto à ENEL acerca da origem do débito, foi informada de que se tratava de um Termo de Ocorrência de Irregularidade (TOI) supostamente constatado no ano de 2020. Relata, ainda, que ao consultar o SPC, verificou a existência de outro débito no valor de R\$ 54,19 (cinquenta e quatro reais e dezenove centavos), referente ao período de 11/2025, embora informe que já não residia no referido endereço à época da referida cobrança, afirma a consumidora que não recebeu nenhum aviso prévio referente aos débitos relatados.

A consumidora afirma que não reconhece qualquer irregularidade, motivo pelo qual buscou o PROCON, a fim de obter intermediação para a solução do conflito.

Pedido: Diante do exposto, requer a consumidora a exclusão do valor referente ao TOI, bem como a retirada de seu nome dos órgãos de proteção ao crédito.

TRATATIVAS

12/01/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta