



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.08.0564.001.00004-3

Data/Hora de Abertura: 01/08/2025 às 12:12:04

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: DAYANA MORAIS DE LIMA IZEQUIEL

CPF do Consumidor: 028.770.533-18

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	25.08.0564.001.00004-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Água, Energia, Gás

Assunto: Energia Elétrica

Problema: Cobrança por Irregularidade ou defeito na medição

Relato:

A consumidora, cadastrada sob o número de cliente 6102145, relata que suas faturas vinham sendo emitidas normalmente, sem qualquer irregularidade. Em determinado momento, precisou comparecer a uma unidade da Enel para solicitar o cancelamento de um plano que vinha sendo descontado mensalmente em sua conta de energia elétrica.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

No entanto, ao ser atendida, foi surpreendida com a informação de que havia uma multa registrada em seu nome, referente a “não registro de energia” no período compreendido entre 23/12/2024 e 23/03/2025, além de ter ocorrido, segundo informado, a troca do medidor durante esse intervalo, depois a consumidora viu que o registro estava mal colocado.

A consumidora declara que, em nenhum momento, foi notificada sobre tal situação, não tendo recebido qualquer aviso ou visita técnica por parte da concessionária. Além disso, nega a existência de qualquer irregularidade na unidade consumidora, uma vez que permanece fora de casa durante a maior parte do dia e utiliza apenas equipamentos básicos, sem qualquer fator que justifique suspeita de desvio ou alteração no consumo de energia.

Acrescenta, ainda, que na fatura subsequente foi identificada a cobrança de um parcelamento não solicitado nem autorizado, o que agravou ainda mais sua insatisfação com os procedimentos adotados pela empresa.

Em razão disso, a consumidora solicitou formalmente a contestação das cobranças, inclusive por meio de uma carta escrita de próprio punho. Todavia, mesmo com a manifestação expressa de sua discordância, o pedido foi indeferido pela Enel.

Diante do indeferimento, e por não concordar com as cobranças e penalidades aplicadas, a consumidora buscou mediação junto ao Procon, visando a resolução do conflito.

Pedido:

O refaturamento da fatura, com a exclusão dos valores cobrados indevidamente;

A revisão completa do processo de contestação, com base na ausência de notificação, na inexistência de comprovação de irregularidade.

TRATATIVAS

01/08/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta