



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.09.0564.001.00073-3

Data/Hora de Abertura: 29/09/2026 às 10:58:27

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: ALINE MOREIRA MONTE

CPF do Consumidor: 634.724.903-06

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	26.09.0564.001.00073-301

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:

A Reclamante, titular da unidade consumidora sob o nº 57269640, relata que esteve ausente do imóvel no período compreendido entre julho de 2025 e março de 2026, oportunidade em que residia no município de Boa Viagem/CE. Durante o referido intervalo, o imóvel esteve ocupado por terceiros.



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

Ao retornar ao seu domicílio ao final do mês de março de 2026, a consumidora constatou que o medidor de energia havia sido substituído pela concessionária. Subsequentemente, foi surpreendida com a imposição de uma penalidade/multa no valor original de R\$ 6.231,55 (seis mil, duzentos e treze e um reais e cinquenta e cinco centavos), atrelada a suposta irregularidade aferida no equipamento de medição.

A consumidora apresentou contestações administrativas perante a concessionária por diversas vezes. Na ocasião, a Enel chegou a realizar o parcelamento automático do débito sem a sua anuência, o qual foi cancelado após sua intervenção. Todavia, a cobrança da penalidade permanece ativa e em contínuo encargo pecuniário (já tendo sofrido acréscimos), gerando justo receio de suspensão indevida do fornecimento de energia elétrica (corte).

A Reclamante aduz a manifesta abusividade da cobrança, uma vez que não deu causa a qualquer alteração no medidor, tampouco usufruiu dos serviços no período apontado.

Ademais, ao analisar suas faturas de energia, a consumidora identificou a inclusão mensal de cobranças relativas a serviços não contratados e não reconhecidos, sob as rubricas "Enelx Doutor" (R\$ 16,85) e "Enelx Resolve" (R\$ 21,10).

Sem obter a devida retificação e cancelamento dos débitos junto à fornecedora, a consumidora recorre à intermediação deste Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor.

Pedido:

Diante do exposto, a Reclamante requer a notificação da empresa Reclamada para que:

1. Proceda ao cancelamento definitivo da multa/penalidade por infração no valor aproximado de R\$ 6.231,55 (bem como de seus acréscimos e encargos posteriores), desconstituindo o débito imputado à inscrição nº 57269640;
2. Promova o cancelamento e a exclusão definitiva dos serviços "Enelx Doutor" (R\$ 16,85) e "Enelx Resolve" (R\$ 21,10) das faturas vincendas, ante a ausência de contratação expressa (venda casada / cobrança indevida);
3. Efetue a restituição dos valores eventualmente já pagos a título de serviços não contratados ("Enelx Doutor" e "Enelx Resolve").
4. Abstenha-se de efetuar a suspensão do fornecimento de energia elétrica (corte) no imóvel da consumidora e de promover a inclusão de seu nome nos órgãos de proteção ao crédito (SPC/Serasa) em razão das cobranças contestadas no presente procedimento.

TRATATIVAS

29/09/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta



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