

**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:** 25.05.0564.001.00003-3**Data/Hora de Abertura:** 02/05/2025 às 11:29:34**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Técnico do Atendimento:** PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR****Nome do Consumidor:** ROBERTA VIANA DA SILVA ANDRADE**CPF do Consumidor:** 714.348.363-04**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	25.05.0564.001.00003-301

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:**

Relata a consumidora, de número 4518338, que em 13/03/2025 teve sua energia cortada, por falta de pagamento, porém, no mesmo dia, ela pagou a fatura atrasada. Como a mesma estava sem energia, ela foi dormir na casa de sua mãe, e no dia seguinte (14/03) a mesma solicitou a religação. Ao chegar à sua residência, ao fim do dia, percebeu que sua energia tinha retornado.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Entretanto, ao receber sua fatura de abril/2025, a consumidora percebeu uma multa de religação, no valor de R\$197,05 (CENTO E NOVENTA E SETE REAIS E CINCO CENTAVOS). Ao procurar a reclamada, a consumidora foi informada a respeito da situação e ainda foram apresentadas algumas fotografias, porém a mesma insiste que a multa é indevida.

Por isso, ele se dirigiu até a sede deste órgão para uma solução eficaz.

Pedido:

Diante do exposto, requer a consumidora o cancelamento desta multa.

TRATATIVAS

02/05/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta