



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.02.0564.001.00020-3

Data/Hora de Abertura: 09/02/2026 às 10:56:30

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: NEUSILANIO FERREIRA DE ARAÚJO

CPF do Consumidor: 739.693.973-91

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	26.02.0564.001.00020-301

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 o consumidor, cliente nº 5184284, que foi surpreendido com a cobrança de uma multa no valor de R\$ 613,68 (seiscentos e treze reais e sessenta e oito centavos). Ao buscar esclarecimentos junto à ENEL, foi informado de que a cobrança estaria relacionada à lavratura de um Termo de Ocorrência e Inspeção (TOI), sob a alegação de que o medidor de energia elétrica estaria danificado ou violado.



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

O consumidor, contudo, afirma que em nenhum momento realizou qualquer intervenção no medidor, destacando que apenas funcionários da concessionária possuem acesso e autorização para manusear o referido equipamento. Dessa forma, não reconhece a suposta irregularidade apontada, tampouco concorda com a aplicação da multa decorrente de fato que afirma não ter cometido. Acrescenta, ainda, que o medidor apresentava desgaste em sua parte posterior em razão do tempo de uso, tendo inclusive sido informado por funcionário da própria ENEL de que, caso não fosse realizada a substituição do equipamento, haveria risco de incêndio.

Informa, ainda, que foi realizado um parcelamento do referido débito sem a sua autorização prévia. Diante da situação e da ausência de solução administrativa satisfatória, o consumidor buscou o PROCON, com o objetivo de obter a intermediação do órgão competente para a resolução do conflito.

Pedido: Requer, por fim, o consumidor a retirada da multa aplicada, uma vez que não reconhece a existência de qualquer irregularidade.

TRATATIVAS

09/02/2026 - Audiência

Situação: Aberta