



**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:** 25.06.0564.001.00006-3

**Data/Hora de Abertura:** 03/06/2025 às 14:52:46

**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:** MOISES PEDRO DA SILVA NETO

**CPF do Consumidor:** 056.064.213-05

**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

| <b>Nome Fantasia</b>                | <b>Razão Social</b>                    | <b>CNPJ/CPF</b>    | <b>Número de Atendimento</b> |
|-------------------------------------|----------------------------------------|--------------------|------------------------------|
| Enel Distribuição<br>Ceará (Coelce) | ENEL<br>DISTRIBUIÇÃO<br>CEARÁ (COELCE) | 07.047.251/0001-70 | 25.06.0564.001.00006-301     |

**DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Loja física

**Área:** Água, Energia, Gás

**Assunto:** Energia Elétrica

**Problema:** Cobrança por Irregularidade ou defeito na medição

**Relato:**

O consumidor, inscrito sob o número 60108807, informa que, em 17 de março de 2025, recebeu um e-mail da empresa Enel comunicando que teria sido realizada uma visita técnica de inspeção em sua unidade consumidora no dia 28 de novembro de 2024.



**PROCON**  
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
**MARACANAÚ**

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

De acordo com a referida comunicação, teria sido constatado um suposto desvio de energia elétrica no período de 28 de maio de 2024 a 28 de novembro de 2024, o que resultou na emissão de um débito no valor de R\$ 1.068,73 (mil e sessenta e oito reais e setenta e três centavos).

Ocorre que, conforme relata o consumidor, não estava presente no imóvel na data da referida inspeção e não foi previamente notificado sobre a realização da mesma. Ressalta ainda que, no próprio e-mail enviado pela Enel, consta de forma indevida a informação de que o consumidor teria se recusado a assinar o termo de inspeção, o que não corresponde à realidade, já que sequer teve ciência da visita no momento em que ocorreu.

O consumidor nega veementemente a existência de qualquer irregularidade no consumo de energia ou a prática de desvio, e contesta a legalidade da cobrança aplicada com base em procedimento unilateral, sem a devida transparência ou direito de defesa.

Ao tomar ciência da cobrança, buscou a empresa Enel para contestação administrativa, a qual, no entanto, foi indeferida. Desta forma buscou o Procon para uma intermediação na busca de uma solução.

**Pedido:**

Requer o consumidor, O imediato refaturamento da cobrança questionada, com o cancelamento do valor indevido de R\$ 1.068,73(mil e sessenta e oito reais e setenta e três centavos), uma vez que não reconhece a existência de qualquer desvio de energia.

**TRATATIVAS**

---

03/06/2025 - **Audiência**

**Situação:** Aberta