



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.11.0564.001.00038-3

Data/Hora de Abertura: 24/11/2025 às 10:38:14

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: LIANA MARCIA XAVIER DE LIMA

CPF do Consumidor: 542.082.703-49

Nome do Procurador: ADRYA CAROLINA XAVIER DE LIMA

CPF do Procurador: 051.985.253-24

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	25.11.0564.001.00038-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Não comprei / contratei

Área: Água, Energia, Gás

Assunto: Energia Elétrica

Problema: Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados

Relato:

Relata a consumidora, cliente ativa sob a inscrição nº 5963782, que em 2022 recebeu uma multa TOI nº 60389549, no valor de R\$ 5.849,49 (cinco mil, oitocentos e quarenta e nove reais e quarenta e nove centavos). Diante da cobrança, apresentou dois recursos administrativos



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

contestando o débito, os quais, contudo, foram indeferidos pela reclamada sem a devida apresentação dos fundamentos da negativa, mantendo-se, portanto, a cobrança.

Aduz que, à época, todas as suas faturas eram emitidas regularmente, refletindo o consumo mensal efetivamente utilizado, não havendo qualquer indicação de irregularidade. Afirma também ter registrado reclamação no Procon, porém não compareceu à audiência designada, não se recordando do motivo. Após esse episódio, a empresa deixou de cobrar o referido débito.

No entanto, em agosto de 2025, a consumidora foi surpreendida com a inclusão de um parcelamento referente ao mesmo TOI, sem qualquer prévia comunicação ou autorização, motivo pelo qual buscou novamente o Procon em busca de intermediação.

Pedido: Requer, assim, a consumidora o cancelamento da multa.

TRATATIVAS

24/11/2025 - Audiência

Situação: Aberta