

**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:** 25.04.0564.001.00052-3**Data/Hora de Abertura:** 23/04/2025 às 14:27:57**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Costo de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Técnico do Atendimento:** ALINE XIMENES DE SOUZA**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR****Nome do Consumidor:** EMILLY HERRANA MARQUES DA SILVA**CPF do Consumidor:** 072.434.063-78**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	25.04.0564.001.00052-301

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 de inscrição: 10042433, que desconhece multa de autoreligação, referente a fatura de março/2024 da Companhia Energética do Ceará. Em dezembro de 2024, a reclamante realizou um acordo por telefone junto à ENEL, por intermediação do Procon, e vinha pagando regularmente, cujo acordo ficou da seguinte forma: parcelamento com uma entrada de R\$ 880,00 (oitocentos e oitenta reais) e 20 parcelas



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

de R\$ 175,74 (cento e setenta e cinco reais e setenta e quatro centavos). Na busca de saber o motivo dessa multa, dirigiu-se até a sede deste órgão para tentar solucionar o seu caso de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Diante do exposto, a consumidora pede a retirada da multa de autoreligação, pois ela considera indevida.

TRATATIVAS

23/04/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta