



**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:** 25.08.0564.001.00012-3

**Data/Hora de Abertura:** 08/08/2025 às 09:48:24

**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:** ANTÔNIA KAYNARA E SILVA FERREIRA DE ALMEIDA

**CPF do Consumidor:** 047.422.563-10

**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 | 25.08.0564.001.00012-301     |

**DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Loja física

**Área:** Água, Energia, Gás

**Assunto:** Energia Elétrica

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

**Relato:**

A consumidora, conforme número de cliente 4588244, informa que desocupou o imóvel relacionado à presente reclamação no mês de março de 2024, tendo inclusive solicitado o desligamento da unidade junto à concessionária ENEL.



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

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

Contudo, em janeiro de 2025, a consumidora foi surpreendida com o recebimento de uma fatura no valor de R\$ 1.050,17 (mil e cinquenta reais e dezessete centavos), alegando um TOI – Termo de Ocorrência de Irregularidade.

Diante da cobrança indevida, a consumidora entrou em contato com a empresa reclamada e encaminhou provas fotográficas e vídeos demonstrando que não havia qualquer irregularidade no medidor de energia. Apesar das evidências apresentadas, recebeu posteriormente um e-mail da ENEL informando que o recurso havia sido indeferido.

A consumidora então apresentou um novo recurso, que também foi indeferido, sob a alegação de "medições não registradas" referente a 16/03/2022 a 16/09/2022— argumento que não se sustenta.

Considerando a cobrança indevida e abusiva, e a falta de solução por parte da ENEL, a consumidora buscou intermediação junto ao PROCON.

**Pedido: O cancelamento imediato da cobrança no valor de R\$ 1.050,14(mil e cinquenta reais e dezessete centavos), por se tratar de uma cobrança indevida, já que não reconhece nenhuma irregularidade.**

**TRATATIVAS**

---

08/08/2025 - **Audiência**

**Situação:** Aberta