



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.08.0564.001.00066-3

Data/Hora de Abertura: 27/08/2025 às 11:42:10

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: MARIA ELISANGELA FEITOSA SOUZA

CPF do Consumidor: 012.007.423-03

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	25.08.0564.001.00066-301

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 que, conforme número de cliente 64356445 e unidade consumidora 3953081, realizou a mudança de titularidade de sua conta de energia. Após essa alteração, a fatura passou a vir no valor de R\$ 522,74 (quinhentos e vinte e dois reais e setenta e quatro



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

centavos), enquanto anteriormente a média de consumo era de aproximadamente R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais).

Buscando esclarecimentos, a consumidora entrou em contato com a Enel, sendo informada de que um fiscal compareceria ao local para verificar o medidor. Contudo, diante da ausência dessa vistoria, a consumidora procurou o Procon para intermediação. Em contato com a Enel, foi solicitada a leitura atual do consumo, e a empresa informou que estaria compatível. Entretanto, a consumidora não concorda com tal posição, uma vez que afirma que seu consumo atual é inferior ao indicado na fatura.

Pedido: Dessa forma, requer a consumidora o refaturamento da cobrança, por considerar incorreto o valor lançado.

TRATATIVAS

27/08/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta