

**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:** 25.02.0564.001.00080-3**Data/Hora de Abertura:** 21/02/2025 às 08:21:57**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Técnico do Atendimento:** PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR****Nome do Consumidor:** MARIA LUCILENE LIMA COSTA**CPF do Consumidor:** 788.648.443-68**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	25.02.0564.001.00080-3

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Loja física**Área:** Água, Energia, Gás**Assunto:** Energia Elétrica**Problema:** Cobrança por serviços não realizados / atrasados ou por consumo elevado**Relato:**

Relata a consumidora quando notou sua fatura vindo com valor exorbitante de R\$ 993,33 (NOVECIENTOS E NOVENTA E TRÊS REAIS E TRINTA E TRÊS CENTAVOS), preocupada, ela desconfiou que alguém estava fazendo algum desvio e registrou um B.O e também compareceu a sede deste órgão para saber mais. O PROCON entrou em contato com a Enel via WhatsApp e foi indicado que os valores de fato, referiam-se a desvio de energia compreendendo o período entre DEZ/23 e JUN/24 e que iriam dar entrada em recursos. Quando saiu a resposta do recurso

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

e seguinte a uma proposta de pagar R\$800,00 (OITOCENTOS REAIS), porém tal valor ainda é alto para a consumidora. Por isso, a consumidora se dirigiu novamente a sede deste órgão para uma uma tratativa eficaz.

Pedido:

Diante disso, a consumidora, faz uma proposta para pagar R\$500,00 (QUINHENTOS REAIS), pagas em 10 vezes.

TRATATIVAS21/02/2025 - **Audiência****Situação:** Aberta