



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.10.0564.001.00022-3

Data/Hora de Abertura: 07/10/2025 às 09:17:57

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: GILANIA SILVA MACIEL

CPF do Consumidor: 525.343.833-53

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	25.10.0564.001.00022-301

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:

A consumidora, conforme número de cliente 64643090, relata que no mês de agosto de 2025, quando o funcionário da Enel compareceu para realizar a leitura do medidor de energia elétrica, nenhuma fatura foi entregue no local. Diante da ausência da cobrança, a consumidora entrou em contato com a empresa para entender o motivo e foi informada de que a conta do referido mês estava zerada.



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

No mês seguinte, setembro de 2025, novamente não houve entrega de fatura com valor a ser pago.

Procurando esclarecimentos junto à Enel, foi surpreendida com a emissão de um boleto no valor de R\$ 383,20, sem qualquer explicação clara ou detalhamento da cobrança. Sem compreender a origem do valor e não reconhecendo tal débito, a consumidora buscou atendimento junto ao Procon para resolver a situação de forma amigável, considerando a ausência de consumo compatível com o valor cobrado e a falta de comunicação adequada por parte da empresa.

Pedido: Diante disso, requer a revisão e o refaturamento da cobrança de R\$ 383,20, com base no histórico de consumo real e devidamente comprovado, bem como maior clareza nas futuras faturas e no processo de medição.

TRATATIVAS

07/10/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta