



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.09.0564.001.00056-3

Data/Hora de Abertura: 17/09/2025 às 09:44:02

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: SANDRA MARIA CARVALHO SOMBRA

CPF do Consumidor: 454.927.513-87

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	25.09.0564.001.00056-301

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, inscrita sob o número de cliente 4425123, informa que, no mês de setembro de 2025, foram emitidas duas faturas referentes às competências agosto/2025 e setembro/2025, com os valores de R\$ 270,82 (duzentos e setenta reais e oitenta e dois centavos) e R\$ 304,86 (trezentos e quatro reais e oitenta e seis centavos), respectivamente. Ressalta que considera tais



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

valores excessivos, especialmente o da segunda fatura, considerando que o mês ainda não havia sido concluído quando da emissão, mas que, ainda assim, já efetuou o pagamento da fatura de R\$ 270,82. Afirma a consumidora que, ao realizar levantamento do período de setembro/2024 a setembro/2025, verificou que foram emitidas 13 faturas, quando o esperado seriam 12 faturas.

Relata que entrou em contato com a Enel para esclarecimentos, entretanto obteve resposta considerada insatisfatória, resultando na abertura dos protocolos de atendimento 661308458 e 661307219. Posteriormente, buscou auxílio junto ao Procon, que acionou a Ouvidoria da empresa. Nessa ocasião, foi questionado se a consumidora desejaria alterar a data de vencimento; contudo, a mesma manifestou preocupação quanto à possibilidade de persistirem cobranças em duplicidade e em relação ao valor das faturas.

Adicionalmente, a consumidora contesta a ocorrência de descontos não reconhecidos, identificados em suas faturas desde o ano de 2024, referentes a doações destinadas a Aaprec Cariri, Cob Doação Apae e Santa Casa de Fortaleza. Informa que realizará levantamento detalhado a fim de apurar a data exata do início dessas cobranças.

Por fim, destaca que, ao analisar a fatura correspondente ao mês de abril/2025, verificou que não houve registro de consumo, embora o pagamento da respectiva cobrança tenha sido devidamente efetuado.

Pedido:

Contestação do valor da fatura referente à competência setembro/2025 e seu refaturamento correto;

Garantia de que não se repitam cobranças em duplicidade;

Cancelamento dos descontos referentes a doações não autorizadas;

Restituição dos valores pagos relativos às doações não autorizadas;

Verificação e correção da emissão de 13 faturas no período de setembro/2024 a setembro/2025, garantindo que o número de faturas corresponda corretamente a 12 meses.

TRATATIVAS

17/09/2025 - Audiência

Situação: Aberta