



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.06.0564.001.00033-3

Data/Hora de Abertura: 17/06/2026 às 08:51:28

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Antonio Clealdo de Sousa Dede

CPF do Consumidor: 016.025.803-08

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Enel Distribuição Ceará (Coelce)	EDEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE)	07.047.251/0001-70	26.06.0564.001.00033-301

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:

O consumidor relata que, no mês de abril, ao receber sua fatura de energia elétrica, verificou que ela havia sido emitida com valor zerado, o que lhe causou estranhamento, uma vez que reconhece não haver qualquer circunstância que justificasse tal inconsistência, considerando que suas faturas mensais costumam apresentar valor aproximado de R\$ 200,00.



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

Diante da situação, o consumidor procurou o profissional da reclamada responsável pela realização das leituras nas residências da região e o questionou acerca da referida fatura. Na ocasião, foi informado de que a situação vinha ocorrendo com frequência e que outros moradores da mesma rua também haviam recebido faturas com valor zerado.

Em um primeiro momento, o consumidor aceitou a explicação recebida, ainda que de forma relutante. Contudo, à medida que se aproximava o vencimento da fatura, dirigiu-se à sede da reclamada para obter maiores esclarecimentos e confirmar a regularidade da cobrança. Na oportunidade, foi informado de que havia um valor pendente de R\$ 1.174,90 referente ao mencionado período.

O consumidor tentou solicitar a renegociação e a reavaliação do valor cobrado, por considerá-lo excessivo e incompatível com seu histórico de consumo. Entretanto, a reclamada limitou-se a informar que a leitura estava correta e que o valor deveria ser integralmente quitado.

Ressalta-se que o consumidor efetuou normalmente o pagamento das faturas referentes aos meses de maio e junho, cujos valores permaneceram dentro da média habitual de aproximadamente R\$ 200,00. Diante da ausência de solução administrativa junto à reclamada, recorreu a este órgão em busca de uma solução adequada e eficiente para o caso.

Pedido: Dessa forma, o consumidor requer o refaturamento da fatura questionada, com a revisão do valor cobrado, de modo que seja apurado montante justo e compatível com seu histórico regular de consumo e com os valores habitualmente pagos.

TRATATIVAS

17/06/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta