



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

**DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 25.12.0564.001.00020-3

**Data/Hora de Abertura:** 10/12/2025 às 08:59:41

**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:** FABIANA MORAIS AMORIM

**CPF do Consumidor:** 064.589.353-66

**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Enel Distribuição Ceará (Coelce)	ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE)	07.047.251/0001-70	25.12.0564.001.00020-301

**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, inscrita sob o número de cliente 10378300, que suas faturas de energia elétrica costumam apresentar valores entre R\$ 50,00 e R\$ 70,00. Entretanto, a fatura correspondente ao mês de outubro de 2025 foi emitida no montante de R\$ 286,38. Sem compreender a razão da cobrança atípica, a consumidora procurou a Enel, sendo informada de que o pagamento seria obrigatório.



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

Diante disso, a consumidora dirigiu-se ao Procon, onde foi identificado um erro de leitura realizado pelo leiturista no momento da medição. Foi então concedido prazo para análise e, posteriormente, a fatura foi refaturada para o valor de R\$ 66,36.

Todavia, a Enel informou a existência de nova fatura, referente ao mês de novembro de 2025, no valor de R\$ 286,78. A consumidora afirma que sempre recebe a fatura física em sua residência, porém, nesse mês, o documento não foi entregue como de costume. Alega, ainda, que não há justificativa plausível para que seu consumo apresente valor tão elevado.

Diante da situação, a consumidora buscou novamente o Procon, para uma intermediação.

**Pedido: Requer, assim, o refaturamento da fatura referente ao mês de novembro de 2025.**

**TRATATIVAS**

---

10/12/2025 - **Audiência**

**Situação:** Aberta