



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)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
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