



PROCON
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Atendimento: 25.12.0564.001.00046-301

22/12/2025 - Telefone

Situação: Finalizada

Fornecedor: Enel Distribuição Ceará (Coelce)

Resultado por Fornecedor: Resolvida

Resposta do Fornecedor:

CERTIDÃO

TRATATIVA POR TELEFONE

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2512056400100046301

Reclamante/Consumidor(a): GONCALA MARIA SOARES DA SILVA , **CNPJ/CPF:** 440.826.903-44 , **Endereço:** Rua 117 - 251 - Timbó - Maracanaú - CE - 61936-170 , **Telefone:** (85) 98972-5267 , **E-mail:** .

Procurador(a): , **CNPJ/CPF:** , **Telefone:** , **E-mail:** .

Reclamado/Fornecedor: ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE) , **CPF/CNPJ:** c , **Endereço:** Rua Padre Valdevino - nº 150 - Joaquim Távora - Fortaleza - CE - 60135-040 .

Certifico para os devidos fins, que o(a) Consumidor(a) Sr(a). GONCALA MARIA SOARES DA SILVA , compareceu a este Órgão de Defesa do Consumidor (Procon Municipal de Maracanaú) para fazer uma reclamação nos termos abaixo:

Relato:

Relata a consumidora, conforme número de cliente 198535, que um funcionário da concessionária Enel compareceu ao seu imóvel com a finalidade de realizar o corte no fornecimento de energia elétrica. Contudo, no momento da verificação, constatou-se que não



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

havia débitos em aberto, razão pela qual o próprio funcionário procedeu com o restabelecimento imediato do serviço.

Informa que, no mês subsequente, foi surpreendida com a cobrança de uma multa por suposta autorreligação, no valor de R\$ 322,14 (trezentos e vinte e dois reais e quatorze centavos). A consumidora afirma que não realizou qualquer autorreligação, tampouco deu causa à interrupção indevida do serviço.

Diante da cobrança considerada indevida, buscou atendimento junto à fornecedora, porém não obteve solução satisfatória. Dessa forma, recorreu ao Procon com o objetivo de obter intermediação para a resolução do conflito.

Pedido:

Requer, ao final, a imediata retirada da multa por suposta autorreligação, no valor de R\$ 322,14 (trezentos e vinte e dois reais e quatorze centavos).

Diante da solicitação do reclamante, certifico que após tratativa realizada por telefone junto a Empresa ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE), que apresentou a seguinte solução, a fatura referente a novembro/2025, no valor de R\$ 687,10 (seiscentos e oitenta e sete reais e dez centavos), foi retificada com a retirada da multa de R\$ 322,14 (trezentos e vinte e dois reais e quatorze centavos), ficando com o valor de R\$ 355,87 (trezentos e cinquenta e cinco reais e oitenta e sete centavos), conforme número de protocolo 903124186. Após análise da proposta pela consumidora, esta aceitou e deu sua demanda como resolvida.

Dito isto, e ACORDO FIRMADO entre as partes desta reclamação, encaminho a presente demanda ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

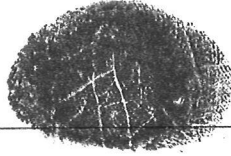
Nada mais para constar no momento, vai assinado pela atendente e pela consumidora.

Maracanaú, 22 de Dezembro de 2025 .

ALINE XIMENES DE SOUZA (Atendente)



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



GONCALA MARIA SOARES DA SILVA (Consumidor(a))