



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.07.0564.001.00030-3

Data/Hora de Abertura: 09/07/2025 às 11:46:03

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: ANANIAS DA SILVA ASSUNÇÃO

CPF do Consumidor: 041.708.673-35

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	25.07.0564.001.00030-301

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:

O consumidor, identificado pelo número de cliente 60795166, relata que a fatura de energia elétrica referente ao mês de abril de 2025 apresentou o valor de R\$ 3.774,51 (três mil, setecentos e setenta e quatro reais e cinquenta e um centavos). Diante do valor considerado elevado, o



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

consumidor procurou a empresa Enel para esclarecimentos, sendo informado que estaria pagando o valor mínimo da tarifa.

Entretanto, o consumidor afirma que vinha pagando as faturas baseadas na média de consumo, e que o valor apresentado não condiz com o seu padrão habitual de consumo. Ressalta ainda que na residência residem apenas dois adultos e duas crianças, não existindo aparelhos eletrodomésticos que demandem elevado consumo de energia, além do cuidado constante para evitar desperdício.

Diante do exposto, o consumidor buscou a intermediação do Procon, requerendo o refaturamento da fatura mencionada, por não concordar com o valor cobrado.

Pedido:

Requer o consumidor, o refaturamento da fatura mencionada, por não concordar com o valor cobrado.

TRATATIVAS

09/07/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta