

**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:** 25.03.0564.001.00015-3**Data/Hora de Abertura:** 12/03/2025 às 14:41:28**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Técnico do Atendimento:** PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR****Nome do Consumidor:** JOSÉ MANUEL DA SILVA**CPF do Consumidor:** 110.441.443-00**Nome do Procurador:** HERCULES ALVES DA SILVA**CPF do Procurador:** 662.336.663-68**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	25.03.0564.001.00015-301

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 o procurador: Na fatura de seu pai do mês de dezembro de 2024, notou um aumento significativo de sua fatura, totalizando R\$ 1.261,95 (MIL DUZENTOS E SESSENTA E UM REAIS E NOVENTA E CINCO CENTAVOS) quando questionou a empresa ora reclamada lhe foi informado que se tratava de um desvio de energia, temeroso ele fez um Boletim de Ocorrência

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

onde relatou os fatos acima e informou a empresa reclamada. Dias após o ocorrido, ele recebeu um e-mail do Serasa e viu que a empresa tinha colocado o nome do consumidor (pai do procurador), e viu que tinham 2 valores em aberto um se referia ao valor citado anteriormente e a fatura de setembro de 2024 que já se encontrava paga.

Ele tentou procurar a reclamada, entretanto ela não o atendeu acusando que só poderia atendê-lo com uma procuração então ele adquiriu uma procuração. Além disso a fatura referente a setembro de 2024 está paga, porém a reclamada não encontra tal pagamento. Sendo assim, a partir da fatura de janeiro de 2025 começou a vir a avisos que iriam cortar sua energia. Com essas duas questões, o procurador decidiu comparecer a sede deste órgão, onde foi conversado com a ouvidoria e foi dada entrada num recurso, porém o mesmo foi indeferido, por isso ele retornou ao órgão para uma solução eficaz.

Pedido: Diante do exposto, o procurador quer que o nome de seu pai seja retirado do Serasa e o valor de R\$ 1.261,95 (MIL DUZENTOS E SESSENTA E UM REAIS E NOVENTA E CINCO CENTAVOS) seja eliminado já que o procurador nem consumidor o reconhecem e que seja reconhecido a fatura paga de setembro de 2024.

TRATATIVAS**12/03/2025 - Audiência****Situação: Aberta**