



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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2605056400100073301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE)

Nome Fantasia: Enel Distribuição Ceará (Coelce)

CPF/CNPJ: 07.047.251/0001-70

Endereço de Correspondência: Rua Padre Valdevino - nº 150 - Joaquim Távora - Fortaleza - CE - 60135-040

Telefone Institucional: (85) 3453-4493

E-mail Institucional: listadecon@enel.com

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **10/08/2026 às 11:00** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou encaminha-la para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda, inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Email institucional para protocolo de

Link da Audiência: <https://meet.google.com/hki-avqq-xva>



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

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Isabel Maria de Matos - **CNPJ/CPF:** 709.293.863-53

Endereço: Rua São José - 438 - Menino Jesus de Praga - Maracanaú - CE - 61932-518

Telefone: (85) 98860-0642

E-mail:

Procurador(a): - CPF:

Telefone:

E-mail:

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

A consumidora relata que vinculou a concessionária ENEL à conta bancária de sua titularidade, realizando os pagamentos das faturas por meio de notificações geradas pela própria instituição bancária.

Contudo, informou ter identificado irregularidades ao passar a receber faturas impressas no mês de maio, circunstância que divergia de seu padrão habitual de pagamento. Diante disso, a consumidora realizou uma verificação própria com o objetivo de averiguar a existência de débitos pendentes, constatando que todas as faturas haviam sido quitadas. Entretanto, três situações irregulares foram identificadas.

A primeira refere-se ao pagamento em duplicidade de uma mesma fatura no mês de janeiro. A segunda diz respeito a uma fatura do mês de março que constava com consumo zerado. A terceira trata-se de uma fatura emitida no mês de maio no valor de R\$ 600,00, quantia divergente do padrão habitual de consumo da unidade consumidora após a instalação do sistema de energia solar em sua residência.

Em razão das irregularidades constatadas, a consumidora entrou em contato com a reclamada para obter esclarecimentos. Em resposta, foi informada de que o sistema de energia solar não estaria gerando energia suficiente para suprir o consumo. Posteriormente, ao buscar novos esclarecimentos acerca da situação, foi informada de que seria obrigada a realizar o pagamento da referida fatura, sem qualquer possibilidade de negociação.

A consumidora relata ainda que, há aproximadamente dois anos, recebeu acusação de suposto furto de energia, ocasião em que lhe foi aplicada multa no valor total de R\$ 3.506,56, mediante entrada de R\$ 160,00 e parcelamento em 24 vezes. Somado a isso, realizou a instalação do sistema de energia solar, sendo que seu padrão médio de pagamento mensal não ultrapassava aproximadamente R\$ 300,00.

Ademais, a consumidora informa que o fornecimento de energia elétrica realizado pela ENEL apresenta irregularidades na medição de voltagem, atingindo aproximadamente 280 volts, valor superior ao padrão adequado de fornecimento.



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

Por fim, relata que obteve informação, por meio do site oficial da reclamada, acerca da existência de parcelas supostamente pendentes relacionadas à referida multa, circunstância que ocasionou o bloqueio de sua fatura, apesar de os pagamentos já terem sido devidamente realizados.

A consumidora ao retornar para ver a resposta da carta, informa que deseja complementar esta reclamação, uma vez que as faturas subsequentes, referentes aos meses de abril de 2026 e maio de 2026, foram emitidas nos valores de R\$ 607,62 (seiscentos e sete reais e sessenta e dois centavos) e R\$ 703,22 (setecentos e três reais e vinte e dois centavos), respectivamente, montantes que considera excessivos e incompatíveis com o seu histórico de consumo.

Alega que a unidade consumidora é atendida por sistema de geração de energia solar fotovoltaica, razão pela qual os valores faturados lhe causaram estranheza. Afirma que entrou em contato com a empresa responsável pela instalação e manutenção do sistema de energia solar, sendo informada de que o equipamento se encontra em pleno funcionamento, sem a constatação de qualquer falha técnica que pudesse justificar o aumento significativo das cobranças.

Acrescenta que, no ano de 2025, foi submetida à aplicação de multa decorrente de suposta irregularidade apurada pela concessionária, cobrança com a qual não concorda. Contudo, visando evitar a suspensão do fornecimento de energia elétrica, realizou o parcelamento do débito exigido pela empresa.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer o cancelamento da cobrança no valor de R\$ 3.311,68, por considerá-la indevida, bem como a realização de vistoria técnica na unidade consumidora para verificação do sistema de medição e apuração correta do consumo.

Requer, ainda, a revisão das faturas dos meses de abril de 2026 (R\$ 607,62) e maio de 2026 (R\$ 703,22), com a apresentação dos devidos esclarecimentos sobre os critérios de faturamento adotados e a consequente retificação dos valores, caso sejam constatadas irregularidades ou inconsistências na cobrança.

Maracanaú/CE, 17 de Julho de 2026 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ



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

Recebido por(assinatura):_____

Nome do funcionário/responsável (legível):_____