



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2605056400100073301

Data de retorno do consumidor(a): 09/06/2026

Horário: 09:00h

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

DADOS DO FORNECEDOR

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

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

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.



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

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.

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.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer o cancelamento da fatura referente ao mês atual, a realização de vistoria técnica e análise do fornecimento de energia elétrica para apuração de cobrança justa, bem como o cancelamento das parcelas indevidamente apontadas como pendentes.

Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 29 de Maio de 2026 .



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

**Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ**

SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA - Atendente

Ciente e de acordo:

Isabel Maria de Matos - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____