



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2605056400100073301

Eu, **Isabel Maria de Matos**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

DOS FATOS:

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou 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.

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.

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.

DATA DE RETORNO: 09/06/2026, às 09:00 horas

ATENÇÃO:

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);
3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;
4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 29 de Maio de 2026.

Consumidor(a): Isabel Maria de Matos.
Isabel Maria de Matos