



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.05.0564.001.00073-3

Data/Hora de Abertura: 29/05/2026 às 11:01:28

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Isabel Maria de Matos

CPF do Consumidor: 709.293.863-53

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Enel Distribuição Ceará (Coelce)	EDEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE)	07.047.251/0001-70	26.05.0564.001.00073-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Água, Energia, Gás

Assunto: Energia Elétrica

Problema: Cobrança por serviços não realizados / atrasados ou por consumo elevado

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.



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

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.

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.

TRATATIVAS

29/05/2026 - **Carta**
Situação: Aberta



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