



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2605056400100073301

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(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

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, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **15/07/2026 às 09:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **TAYNÁ MOREIRA RIBEIRO**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/ksv-etse-tmj>

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.



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

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.

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.



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

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.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 09 de Junho de 2026 .

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 09/06/2026

Ass. do consumidor(a):

Isabel Maria de Matos