



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.09.0564.001.00062-3

Data/Hora de Abertura: 25/09/2026 às 12:17:11

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: Ariane Marcelino da Silva

CPF do Consumidor: 043.859.073-23

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Enel Distribuição Ceará (Coelce)	ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE)	07.047.251/0001-70	26.09.0564.001.00062-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Água, Energia, Gás

Assunto: Energia Elétrica

Problema: Faturamento Mini/Microgeração - erro no cálculo/uso dos créditos (energia solar, eólica etc)

Relato:

A consumidora relata que, no início do ano, havia um profissional realizando a leitura dos medidores na rua onde reside. Na ocasião, enquanto saía de seu imóvel, observou que o referido profissional realizava a leitura do imóvel vizinho e constatou que a fatura havia sido emitida em



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

nome da consumidora. Diante disso, solicitou ao profissional a correção da referida fatura, tendo este informado que, no prazo de 15 (quinze) dias, entregaria o documento corrigido.

Após o prazo informado, o profissional entregou a fatura corrigida, no valor de R\$ 80,00, quantia que foi devidamente paga pela consumidora. Contudo, nos meses seguintes, os valores das faturas passaram a variar entre R\$ 50,00 e R\$ 90,00, sendo posteriormente emitida uma fatura no valor aproximado de R\$ 400,00. Diante do aumento expressivo, a consumidora solicitou uma revisão, a fim de verificar a origem da cobrança.

Inicialmente, uma equipe compareceu ao imóvel e informou à consumidora que realizaria apenas o registro fotográfico do medidor, sendo que, posteriormente, outra equipe compareceria para realizar a retirada e a análise do equipamento. Após aproximadamente 10 (dez) dias, segundo recorda a consumidora, uma equipe compareceu ao imóvel sem aviso prévio e realizou a retirada do medidor, substituindo-o por outro equipamento. A consumidora afirma que a retirada ocorreu de forma inesperada, havendo receio de que a alteração pudesse ocasionar danos aos seus eletrodomésticos.

Após aproximadamente um mês do protocolo da solicitação, a consumidora recebeu laudo técnico constatando a existência de problema no medidor. Entretanto, apesar dos refaturamentos realizados posteriormente, a consumidora afirma que os valores cobrados não correspondem ao consumo mensal efetivamente utilizado.

Relata, ainda, que já realizou diversos protocolos junto à reclamada, solicitando nova análise da situação, porém não obteve solução satisfatória. Diante da ausência de solução administrativa, a consumidora recorreu a este Órgão em busca de intermediação.

Pedido:

A consumidora requer, portanto, o refaturamento das faturas, de forma proporcional ao consumo efetivamente realizado, considerando-se a utilização de medidor devidamente periciado e em perfeito funcionamento.

TRATATIVAS

25/09/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta