



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

**DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 26.02.0564.001.00032-3

**Data/Hora de Abertura:** 11/02/2026 às 15:00:43

**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE

**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE

**Técnico do Atendimento:** PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

**Origem do Atendimento:** Presencial

**DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** FRANCISCO WELLINGTON MARTINS ROCHA

**CPF do Consumidor:** 575.300.413-04

**Nome do Procurador:** LUIS EDUARDO FERREIRA ROCHA

**CPF do Procurador:** 078.006.683-98

**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

| <b>Nome Fantasia</b>                | <b>Razão Social</b>                    | <b>CNPJ/CPF</b>    | <b>Número de Atendimento</b> |
|-------------------------------------|----------------------------------------|--------------------|------------------------------|
| Enel Distribuição<br>Ceará (Coelce) | ENEL<br>DISTRIBUIÇÃO<br>CEARÁ (COELCE) | 07.047.251/0001-70 | 26.02.0564.001.00032-301     |

**DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Loja física

**Área:** Água, Energia, Gás

**Assunto:** Energia Elétrica

**Problema:** Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados

**Relato:**

Relata o consumidor de número 92562195 que, na primeira semana de setembro de 2025, compareceu presencialmente a uma agência da ENEL, acompanhado do titular da conta, para solicitar a



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

transferência/compartilhamento dos créditos de energia solar da unidade geradora para a unidade consumidora.

Relata que foi realizado o preenchimento do formulário exigido, com o titular presente, sem apontamento de pendências documentais. Posteriormente, foi informado um protocolo referente ao atendimento presencial.

No dia 14/10/2025, entrou em contato telefônico com a ENEL porque a fatura da unidade consumidora não apresentava desconto referente aos créditos de energia solar. Informa que, em um atendimento, foi comunicado de que nenhum pedido constava no sistema. Em outro, foi informado que o pedido havia sido aceito e estava em andamento. Nessa data, realizou 4 ligações.

Relata que, nos meses de novembro e dezembro de 2025, nenhum desconto foi aplicado nas faturas. Afirma que realizou 4 ligações em 20/12/2025, 5 ligações em 21/12/2025 e 2 ligações em 26/12/2025, sem solução definitiva.

Informa que voltou a entrar em contato nos dias 08/01/2026 e 14/01/2026. Em um atendimento, foi orientado a preencher novo formulário porque o pedido não constava no sistema. Em outro, foi informado que o processo estava correto e que a conta seria ajustada em um ou dois dias, com desconto aproximado de 85%. Nessas datas, realizou 3 ligações no dia 08/01/2026 e aproximadamente 4 a 5 ligações no dia 14/01/2026.

Declara que, ao longo dos atendimentos telefônicos, anotou diversos protocolos informados verbalmente pelos atendentes, totalizando mais de 15 registros.

Relata ainda que registrou 1 reclamação via call center e realizou 3 atendimentos presenciais na agência.

Informa que, mesmo com reclamações registradas e solicitação em andamento, foi emitida 1 ordem de corte de energia. Ao comparecer à agência, foi informado de que diversos protocolos anotados não constavam no sistema.

Declara que as faturas dos meses 10/2025 (R\$ 226,07), 11/2025 (R\$ 208,84), 12/2025 (R\$ 227,84) e 01/2026 (R\$ 201,19) permanecem em aberto porque não houve aplicação do desconto de energia solar. Informa que a fatura de 09/2025, no valor de R\$ 264,70, foi devidamente paga.

Afirma que, em decorrência dos fatos, houve cobranças que considera indevidas, realização de inúmeras ligações e deslocamentos até a agência, recebimento de informações divergentes, interrupção do fornecimento de energia e prejuízo com alimentos armazenados na geladeira em razão do corte.



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

Diante da dificuldade da reclamada em resolver sua demanda, o mesmo se dirigiu até este órgão para uma solução eficaz.

**Pedido:**

Diante disso, solicita:

1. A regularização definitiva da transferência e aplicação dos créditos de energia solar na unidade consumidora;
2. O recálculo das faturas em aberto com aplicação dos devidos descontos;
3. O cancelamento da ordem de corte e de quaisquer cobranças decorrentes;
4. A validação e esclarecimento acerca dos atendimentos registrados;
5. A reparação pelos prejuízos materiais e morais sofridos ou apresentação de proposta de acordo.

**TRATATIVAS**

---

11/02/2026 - **Audiência**

**Situação:** Aberta