



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.08.0564.001.00052-3

Data/Hora de Abertura: 19/08/2026 às 08:45:33

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: Arturieta Rodrigues da Silva Dias

CPF do Consumidor: 789.682.403-53

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
ELEVO ENERGY	ELEVO INDUSTRIA E COMERCIO LTDA.	35.325.068/0004-78	26.08.0564.001.00052-301
Enel Distribuição Ceará (Coelce)	ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE)	07.047.251/0001-70	26.08.0564.001.00052-302

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Água, Energia, Gás

Assunto: Energia Elétrica

Problema: Dificuldade para Conexão de Mini/Microgeração (energia solar, eólica etc)

Relato:



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

Relata a consumidora que, em fevereiro de 2026, celebrou contrato com a empresa reclamada, com a finalidade de instalar um sistema de energia fotovoltaica em seu imóvel. Na ocasião, efetuou o pagamento do valor de R\$ 17.105,00 (dezessete mil, cento e cinco reais), ficando estabelecido o prazo contratual de 75 (setenta e cinco) dias para a instalação do sistema.

Em meados de abril de 2026, foram realizadas as instalações das respectivas placas fotovoltaicas, tendo a empresa reclamada informado à consumidora que teria solicitado, junto à concessionária de energia elétrica ENEL, a ligação do sistema e a substituição do medidor.

Diante da demora na conclusão do procedimento, a consumidora entrou em contato diretamente com a ENEL, ocasião em que foi informada de que não havia sido registrado qualquer pedido de solicitação para ligação do sistema ou troca do medidor. Ainda segundo a concessionária, caberia à empresa reclamada realizar a referida solicitação.

Inconformada com a divergência de informações, a consumidora entrou em contato, por diversas vezes, com a empresa reclamada, inclusive por meio de diferentes representantes e através do aplicativo WhatsApp. Contudo, foi reiteradamente informada de que a solicitação já havia sido realizada junto à ENEL.

Diante do impasse e da ausência de uma solução efetiva para a situação, especialmente em razão da divergência entre as informações prestadas pela empresa reclamada e pela concessionária de energia elétrica, a consumidora compareceu à sede deste órgão, buscando a adoção das providências necessárias para a resolução da demanda.

Pedido: Diante do exposto, a consumidora requer esclarecimentos de ambas as empresas acerca dos fatos narrados, especialmente quanto à ausência de solicitação de ligação e substituição do medidor, bem como requer a efetiva ligação do sistema de energia fotovoltaica, com a adoção das providências necessárias para a regularização e pleno funcionamento do serviço contratado.

TRATATIVAS

19/08/2026 - Audiência

Situação: Aberta