



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2507056400100075301

Ao representante legal de:

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

Telefone Institucional: (85) 3453-4493

E-mail Institucional: listadecon@enel.com

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **13/08/2025 às 11:15** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Link da Audiência: <https://meet.google.com/oba-sqzs-wxj>

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): ALDENIRA DA SILVA DUARTE - **CNPJ/CPF:** 410.851.593-53

Endereço: Rua 56 - 455 - Jereissati II - Maracanaú - CE - 61901-180



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Telefone: (85) 98665-0246

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

A consumidora relata que vem enfrentando problemas recorrentes de oscilação no fornecimento de energia elétrica. Em decorrência dessas frequentes oscilações, no dia 11 de julho de 2025, sua televisão foi danificada e inutilizada. No dia 16 de julho de 2025, uma equipe da Enel compareceu ao local às 22 horas e identificou uma falha na conexão do neutro do poste. A consumidora afirma que já houve outra situação anterior em que outros aparelhos eletrônicos foram queimados devido à instabilidade energética.

Em busca de solução, a consumidora procurou a concessionária Enel, porém não obteve êxito. Após o episódio envolvendo a televisão, a consumidora realizou nova contestação junto à Enel, que respondeu informando que "não há registro de perturbação no sistema elétrico que possa ter afetado a unidade consumidora para a data e hora aproximadas da ocorrência do dano". Dessa forma, o pedido de ressarcimento foi negado, mesmo após uma atendente ter assegurado que a consumidora seria ressarcida.

Diante dessa negativa, a consumidora recorreu ao Procon em busca de uma solução definitiva para o problema.

Além das questões relacionadas à oscilação de energia, a consumidora destaca que suas faturas de energia elétrica apresentam variações inconsistentes nos valores cobrados, apesar de possuir apenas aparelhos eletrodomésticos rotineiros, não contando com equipamentos de alto consumo, tais como ar-condicionado, ferro de passar ou outros.

Diante do exposto, a consumidora requer a reparação dos danos causados à televisão, a revisão e esclarecimento acerca dos valores cobrados nas faturas de energia elétrica, bem como manifesta sua insatisfação quanto às oscilações no fornecimento e na cobrança da energia.

Pedido: A consumidora requer a reparação dos danos causados à sua televisão, a revisão dos valores cobrados nas faturas de energia elétrica, bem como a manifestação formal de sua reclamação quanto à oscilação dos valores faturados e as oscilações no fornecimento de energia.

Maracanaú/CE, 24 de Julho de 2025 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____