



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: 2608056400100062301

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 **14/10/2026 às 09:00** horas, admitida a tolerância de até 10 (dez) minutos, 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, oportunidade em que poderá buscar a conciliação com o(a) consumidor(a). Fica, ainda, o fornecedor ciente de que deverá, no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento desta notificação, apresentar defesa escrita/contestação presencialmente, ou enviando-a para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanaui.ce.gov.br, ou ainda inserindo-a de forma eletrônica no Sistema Proconsumidor, manifestando-se acerca dos fatos objeto da presente reclamação. 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 videochamada: <https://meet.google.com/zom-csom-jkq>



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

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Aline Queiroz Rufino - **CNPJ/CPF:** 609.634.823-86

Endereço: Rua Santa Catarina - 36 A - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61933-345

Telefone: (85) 99423-7838

E-mail:

Procurador(a): - CPF:

Telefone:

E-mail:

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

Relata a consumidora, identificada pelo número de cliente 66312333, que é pessoa de baixa renda e que, referente à fatura do mês de junho de 2026, recebeu apenas um documento sem valor para pagamento.

Aduz que entrou em contato com a empresa reclamada e foi informada de que receberia a referida fatura no prazo de 10 (dez) dias. Contudo, transcorrido o prazo informado, não recebeu o documento.

Afirma que, posteriormente, recebeu a fatura referente ao mês de julho de 2026, no valor de R\$ 138,62 (cento e trinta e oito reais e sessenta e dois centavos), sendo que, no alerta de contas vencidas, constava o montante de R\$ 482,78 (quatrocentos e oitenta e dois reais e setenta e oito centavos).

Sustenta que os valores cobrados são excessivos e incompatíveis com seu histórico de consumo, considerando que possui poucos aparelhos elétricos em sua residência, não havendo, segundo afirma, justificativa para o elevado montante das faturas. Ressalta, ainda, que a situação se agravou em razão da suspensão do fornecimento de energia elétrica em sua residência.

Informa que buscou solucionar a questão diretamente junto à Enel, porém não obteve solução satisfatória. Relata que, ao procurar este órgão de proteção e defesa do consumidor, foi solicitado que apresentasse a leitura do medidor, contudo, afirma que, em razão do corte do fornecimento, não consegue realizar a referida leitura.

Aduz, ainda, que a empresa reclamada abriu análise sem leitura do medidor, sob o protocolo nº 1039919379, com prazo de análise de 05 (cinco) dias úteis.

Diante da ausência de solução administrativa, recorreu a este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação da demanda.

Pedido: Requer a consumidora o refaturamento das faturas nos valores de R\$ 138,62 (cento e trinta e oito reais e sessenta e dois centavos) e R\$ 482,78 (quatrocentos e oitenta e dois reais e



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

setenta e oito centavos), considerando o consumo efetivamente realizado e a compatibilidade dos valores cobrados com seu perfil de consumo.

Maracanaú/CE, 16 de Setembro de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - Maracanaú

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____