



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: 2609056400100062301

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 **21/10/2026 às 11:00** 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@maracanau.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 Audiência: <https://meet.google.com/pmq-yiit-xzr>



PROCON
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Ariane Marcelino da Silva - **CNPJ/CPF:** 043.859.073-23

Endereço: Rua 109 - 200A - Acaracuzinho - Maracanaú - CE - 61920-310

Telefone: (85) 99756-9378

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

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 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.

Maracanaú/CE, 25 de Setembro de 2026 .



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

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - Maracanaú

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): Sávio Henrique Jorge de Oliveira