



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2609056400100073301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): ALINE MOREIRA MONTE - **CNPJ/CPF:** 634.724.903-06

Endereço: Rua Senador Petrônio Portela - 703 - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61932-130

Telefone: (85) 98144-8674

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

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú - Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **04/11/2026 às 11:00** horas, admitida a tolerância de até 10 (dez) minutos, para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **TAYNÁ MOREIRA RIBEIRO**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/fpz-xsto-tpx>

Relato:

A Reclamante, titular da unidade consumidora sob o nº 57269640, relata que esteve ausente do imóvel no período compreendido entre julho de 2025 e março de 2026, oportunidade em que residia no município de Boa Viagem/CE. Durante o referido intervalo, o imóvel esteve ocupado por terceiros.

Ao retornar ao seu domicílio ao final do mês de março de 2026, a consumidora constatou que o medidor de energia havia sido substituído pela concessionária. Subsequentemente, foi surpreendida com a imposição de uma penalidade/multa no valor original de R\$ 6.231,55 (seis mil, duzentos e treze e um reais e cinquenta e cinco centavos), atrelada a suposta irregularidade aferida no equipamento de medição.



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

A consumidora apresentou contestações administrativas perante a concessionária por diversas vezes. Na ocasião, a Enel chegou a realizar o parcelamento automático do débito sem a sua anuência, o qual foi cancelado após sua intervenção. Todavia, a cobrança da penalidade permanece ativa e em contínuo encargo pecuniário (já tendo sofrido acréscimos), gerando justo receio de suspensão indevida do fornecimento de energia elétrica (corte).

A Reclamante aduz a manifesta abusividade da cobrança, uma vez que não deu causa a qualquer alteração no medidor, tampouco usufruiu dos serviços no período apontado.

Ademais, ao analisar suas faturas de energia, a consumidora identificou a inclusão mensal de cobranças relativas a serviços não contratados e não reconhecidos, sob as rubricas "Enelx Doutor" (R\$ 16,85) e "Enelx Resolve" (R\$ 21,10).

Sem obter a devida retificação e cancelamento dos débitos junto à fornecedora, a consumidora recorre à intermediação deste Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor.

Pedido:

Diante do exposto, a Reclamante requer a notificação da empresa Reclamada para que:

1. Proceda ao cancelamento definitivo da multa/penalidade por infração no valor aproximado de R\$ 6.231,55 (bem como de seus acréscimos e encargos posteriores), desconstituindo o débito imputado à inscrição nº 57269640;
2. Promova o cancelamento e a exclusão definitiva dos serviços "Enelx Doutor" (R\$ 16,85) e "Enelx Resolve" (R\$ 21,10) das faturas vincendas, ante a ausência de contratação expressa (venda casada / cobrança indevida);
3. Efetue a restituição dos valores eventualmente já pagos a título de serviços não contratados ("Enelx Doutor" e "Enelx Resolve").
4. Abstenha-se de efetuar a suspensão do fornecimento de energia elétrica (corte) no imóvel da consumidora e de promover a inclusão de seu nome nos órgãos de proteção ao crédito (SPC/Serasa) em razão das cobranças contestadas no presente procedimento.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 29 de Setembro de 2026 .

ALINE XIMENES DE SOUZA – Atendente



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

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 29/09/2026

Ass. do consumidor(a): Aline Moreira Monte

ALINE MOREIRA MONTE