

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR**Número de Atendimento:** 2609056400100062301**DADOS DO CONSUMIDOR(A)****Consumidor(a):** Arianne Marcelino da Silva - **CNPJ/CPF:** 043.859.073-23**Endereço:** Rua 109 - 200A - Acaracuzinho - Maracanaú - CE - 61920-310**Telefone:** (85) 99756-9378**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 **21/10/2026 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/pmq-yiit-xzr>

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.

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, 25 de Setembro de 2026 .

Sávio Henrique Jorge de Oliveira

SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA - Atendente

**Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú**

Recebi a presente notificação nesta data: 25/09/2026

Ass. do consumidor(a): Ariane Marcelino Silva

Ariane Marcelino da Silva