



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2505056400100036301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): EZEQUIEL SILVA SOARES - **CNPJ/CPF:** 020.136.823-44

Endereço: Rua Adahil Barreto - 1812 - Siqueira - Fortaleza - CE - 60732-070

Telefone: (85) 98700-0119

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 **05/06/2025 às 11:15** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **NATASHA ROSANE DIAS CAMPOS**, 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/app-zhfe-xac>

Relato:

Relato do Consumidor – Cliente nº 10307162

O consumidor, devidamente identificado pelo número de cliente supracitado, vem por meio deste relatar que as faturas de energia elétrica referentes aos meses de abril e maio de 2025 foram emitidas com valores substancialmente superiores à média de consumo regularmente registrada em sua unidade consumidora.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Em razão da discrepância observada, o consumidor procurou a concessionária Enel com o objetivo de obter esclarecimentos. Conforme informado pela empresa, no dia 29 de abril de 2025 teria sido realizada a substituição do medidor de energia, sendo estipulado o prazo até 28 de maio de 2025 para a emissão do respectivo laudo técnico. Todavia, o consumidor afirma não ter sido previamente comunicado nem ter ciência efetiva da referida substituição do equipamento.

Ademais, no dia 13 de maio de 2025, uma equipe da Enel compareceu à residência do consumidor com o intuito de proceder ao corte do fornecimento de energia elétrica. Contudo, a suspensão do serviço não foi realizada em virtude da apresentação, por parte do consumidor, do protocolo de atendimento nº 780069448, referente à solicitação de verificação do medidor.

Até a presente data, o consumidor permanece com ambas as faturas em aberto, aguardando a conclusão do laudo técnico que possa justificar os valores cobrados. Os montantes contestados são de R\$ 903,61 (novecentos e três reais e sessenta e um centavos), relativos ao mês de abril de 2025, e R\$ 379,03 (trezentos e setenta e nove reais e três centavos), correspondentes ao mês de maio de 2025.

Diante do exposto, o consumidor dirigiu-se a este órgão de defesa para formalizar a presente reclamação, impugnando os valores mencionados por não refletirem seu consumo habitual.

Pedido:

Requer o consumidor o refaturamento das faturas referentes aos meses de abril e maio de 2025, com base em seu histórico médio de consumo, considerando que os valores atualmente lançados não condizem com o padrão regular de utilização de sua unidade consumidora.

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, 15 de Maio de 2025 .

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

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

Recebi a presente notificação nesta data: 15/05/2025

Ass. do consumidor(a): _____

EZEQUIEL SILVA SOARES