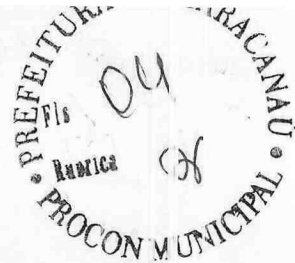




PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



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: 2504056400100062301

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 **21/05/2025 às 09:00** horas, 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, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). 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/hnn-vyfb-omd>

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): JULYANE DAS CHAGAS GOMES RODRIGUES - **CNPJ/CPF:** 055.967.573-90

Endereço: Rua 44 - CASA A - Jereissati II - Maracanaú - CE - 61901-040



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Telefone: (85) 99218-2109

E-mail: julyanecgomes@gmail.com

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

Relata a consumidora que, desde dia 27/04/2025, está com problema de oscilação de energia na sua residência, no mesmo dia foi feito contato com a Enel, foi passado um número de protocolo: 585676363, a empresa ora reclamada abriu um chamado e solicitou o desligamento de todos os equipamentos e pediu para aguardar a visita no prazo de seis horas, a visita não ocorreu no prazo estipulado, na segunda-feira dia 28/04/2025, a cliente retornou a ligação, abriu outro chamado e foi pedido um prazo de mais 4 horas, mas a visita ainda não aconteceu, na terça-feira dia 29/04/2025 às 14:38, a cliente ligou para a Ouvidoria da empresa reclamada e foi dito que a visita chegaria até às 22:30h, ainda no dia 29/04/2025 depois da ligação para ouvidoria, ocorreu um curto-circuito no poste e o disjuntor disparou, deixando a cliente sem energia. Relata a consumidora que ligou novamente para ouvidoria dia 30/04/2025 na quarta-feira para relatar a falta de energia e a atendente informou que estava em andamento, cujo número de protocolo desta última ligação foi: 587279603.

Relata consumidora também que vem tendo problemas com a fatura, já aconteceu diversas vezes da conta de meses diferentes possuir mesmo dia de vencimento.

Por tudo que foi dito, a cliente vem enfrentando transtornos, como dificuldade de acondicionar seus alimentos, risco de danificar seus equipamentos e por algumas vezes tendo que faltar ao trabalho para tentar resolver junto a Enel. Desta forma buscou este órgão para tentar solucionar o seu caso de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Diante do exposto, a consumidora requer uma solução definitiva para essa constante oscilação de energia e a resolução dos vencimentos incorretos

Maracanaú/CE, 30 de Abril de 2025 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____