



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: 2508056400100012301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): ANTÔNIA KAYNARA E SILVA FERREIRA DE ALMEIDA - **CNPJ/CPF:** 047.422.563-10

Endereço: Rua Peru - 243 - Jaçanaú - Maracanaú - CE - 61915-470

Telefone: (85) 98616-1252

E-mail: kaynara.almeida5@gmail.com

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 **24/09/2025 às 09:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **LUANA DE SOUZA RODRIGUES**, 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/ubs-prff-kwf>

Relato:

A consumidora, conforme número de cliente 4588244, informa que desocupou o imóvel relacionado à presente reclamação no mês de março de 2024, tendo inclusive solicitado o desligamento da unidade junto à concessionária ENEL.

Contudo, em janeiro de 2025, a consumidora foi surpreendida com o recebimento de uma fatura no valor de R\$ 1.050,17 (mil e cinquenta reais e dezessete centavos), alegando um TOI – Termo de Ocorrência de Irregularidade.

Diante da cobrança indevida, a consumidora entrou em contato com a empresa reclamada e encaminhou provas fotográficas e vídeos demonstrando que não havia qualquer irregularidade no medidor de energia. Apesar das evidências apresentadas, recebeu posteriormente um e-mail da ENEL informando que o recurso havia sido indeferido.

A consumidora então apresentou um novo recurso, que também foi indeferido, sob a alegação de "medições não registradas" referente a 16/03/2022 a 16/09/2022— argumento que não se sustenta.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Considerando a cobrança indevida e abusiva, e a falta de solução por parte da ENEL, a consumidora buscou intermediação junto ao PROCON.

Pedido: O cancelamento imediato da cobrança no valor de R\$ 1.050,14(mil e cinquenta reais e dezessete centavos), por se tratar de uma cobrança indevida, já que não reconhece nenhuma irregularidade.

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, 28 de Agosto de 2025 .

NATASHA ROSANE DIAS CAMPOS - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: ____/____/____

Ass. do consumidor(a): _____

ANTÔNIA KAYNARA E SILVA FERREIRA DE ALMEIDA