



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: 2507056400100075301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): ALDENIRA DA SILVA DUARTE - **CNPJ/CPF:** 410.851.593-53

Endereço: Rua 56 - 455 - Jereissati II - Maracanaú - CE - 61901-180

Telefone: (85) 98665-0246

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 **13/08/2025 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/oba-sqzs-wxj>

Relato:

A consumidora relata que vem enfrentando problemas recorrentes de oscilação no fornecimento de energia elétrica. Em decorrência dessas frequentes oscilações, no dia 11 de julho de 2025, sua televisão foi danificada e inutilizada. No dia 16 de julho de 2025, uma equipe da Enel compareceu ao local às 22 horas e identificou uma falha na conexão do neutro do poste. A consumidora afirma que já houve outra situação anterior em que outros aparelhos eletrônicos foram queimados devido à instabilidade energética.

Em busca de solução, a consumidora procurou a concessionária Enel, porém não obteve êxito. Após o episódio envolvendo a televisão, a consumidora realizou nova contestação junto à Enel,



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

que respondeu informando que "não há registro de perturbação no sistema elétrico que possa ter afetado a unidade consumidora para a data e hora aproximadas da ocorrência do dano". Dessa forma, o pedido de ressarcimento foi negado, mesmo após uma atendente ter assegurado que a consumidora seria ressarcida.

Diante dessa negativa, a consumidora recorreu ao Procon em busca de uma solução definitiva para o problema.

Além das questões relacionadas à oscilação de energia, a consumidora destaca que suas faturas de energia elétrica apresentam variações inconsistentes nos valores cobrados, apesar de possuir apenas aparelhos eletrodomésticos rotineiros, não contando com equipamentos de alto consumo, tais como ar-condicionado, ferro de passar ou outros.

Diante do exposto, a consumidora requer a reparação dos danos causados à televisão, a revisão e esclarecimento acerca dos valores cobrados nas faturas de energia elétrica, bem como manifesta sua insatisfação quanto às oscilações no fornecimento e na cobrança da energia.

Pedido: A consumidora requer a reparação dos danos causados à sua televisão, a revisão dos valores cobrados nas faturas de energia elétrica, bem como a manifestação formal de sua reclamação quanto à oscilação dos valores faturados e as oscilações no fornecimento de energia.

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, 24 de Julho de 2025 .

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 24/07/2025

Ass. do consumidor(a): _____

ALDENIRA DA SILVA DUARTE