

**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:** 2502056400100029301**DADOS DO CONSUMIDOR(A)****Consumidor(a):** NAGILA MARIA DE ALMEIDA DOS SANTOS VIANA - **CNPJ/CPF:** 035.060.063-55**Endereço:** Rua H - 35 B - Furna da Onça - Maracanaú - CE - 61907-260**Telefone:** (85) 98523-8210**E-mail:** VIANAJONATAN62@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 **20/02/2025 às 10:00** 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/edd-tdvu-hgr>

Relato:

A parte consumidora relata que, no dia 03 de fevereiro de 2025, agentes da Enel foram até sua residência e realizaram o corte do fornecimento de energia sem qualquer aviso prévio. A consumidora afirma que, no momento do corte, estava em casa, mas não foi informada sobre a interrupção do serviço.

No mesmo dia, às 19h39, realizou o pagamento das faturas em atraso, referentes aos meses de outubro, novembro e dezembro de 2024, totalizando o valor de R\$ 494,90 (quatrocentos e noventa e quatro reais e noventa centavos). Após o pagamento, entrou em contato com a empresa ora reclamada via telefone e foi informada de que o restabelecimento do serviço



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ**

ocorreria em aproximadamente 6 (seis) horas. No entanto, o prazo não foi cumprido. Diante disso, a consumidora ligou novamente e recebeu o protocolo de atendimento nº 5392222353, sendo orientada a enviar o comprovante de pagamento por e-mail e, em seguida, entrar em contato mais uma vez. Após o envio do e-mail, a consumidora entrou em contato novamente e foi informada de que o prazo para a religação seria até as 18h. Contudo, esse prazo também não foi cumprido. Ao ligar novamente, foi gerado o protocolo nº 539253270, e a consumidora foi informada de que deveria aguardar 24 (vinte e quatro) horas, pois o pagamento já constava no sistema, mas seria necessário acionar outro setor para dar continuidade ao processo. Entretanto, mesmo após esse novo prazo, várias outras tentativas de contato foram realizadas, e a consumidora recebeu informações divergentes. Em algumas ligações, foi informada de que o pagamento já estava registrado no sistema, enquanto em outras foi orientada a aguardar o processamento do registro. Até a presente data, a consumidora permanece sem energia elétrica e impossibilitada de permanecer em sua residência. A reclamante destaca que tem três crianças, sendo que uma delas é dependente de aerossol, motivo pelo qual precisaram se deslocar para a casa da avó, em Fortaleza. No entanto, essa situação tem dificultado o comparecimento das crianças à escola, localizada em Maracanaú. Ao buscar solução para o problema, a consumidora compareceu a este órgão. Durante o contato com a ouvidoria da Enel, foi informada da existência de outros débitos que não reconhecia. Ao analisar a situação, percebeu que algumas das faturas cobradas já haviam sido pagas. A reclamante discorda da manutenção do corte de energia, pois, quando solicitou os débitos em aberto, foram informadas apenas as faturas referentes ao ano de 2024, que já foram devidamente quitadas.

Atualmente, a consumidora não tem condições financeiras para realizar um parcelamento dos supostos débitos pendentes, uma vez que a entrada seria exigida de imediato, e ela já comprometeu seus recursos no pagamento das faturas de 2024.

Pedido: Diante exposto requer a consumidora que religuem o fornecimento de sua 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, 06 de Fevereiro de 2025 .

LUCAS RODRIGUES FREIRE - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 06/02/2025



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ**

Ass. do consumidor(a): Nágila Maria de Almeida dos Santos Viana
NAGILA MARIA DE ALMEIDA DOS SANTOS VIANA