



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: 2508056400100004301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): DAYANA MORAIS DE LIMA IZEQUIEL - **CNPJ/CPF:** 028.770.533-18

Endereço: Rua Santa Adelaide - 363 CASA B - Jardim Bandeirantes - Maracanaú - CE - 61934-150

Telefone: (85) 99232-9169

E-mail: dayanaizequiel@acocearense.com.br

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 **21/08/2025 às 09:00** 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: PROCESSO: <https://meet.google.com/igc-jofg-oai>

Relato:

A consumidora, cadastrada sob o número de cliente 6102145, relata que suas faturas vinham sendo emitidas normalmente, sem qualquer irregularidade. Em determinado momento, precisou comparecer a uma unidade da Enel para solicitar o cancelamento de um plano que vinha sendo descontado mensalmente em sua conta de energia elétrica.

No entanto, ao ser atendida, foi surpreendida com a informação de que havia uma multa registrada em seu nome, referente a “não registro de energia” no período compreendido entre 23/12/2024 e 23/03/2025, além de ter ocorrido, segundo informado, a troca do medidor durante esse intervalo, depois a consumidora viu que o registro estava mal colocado.

A consumidora declara que, em nenhum momento, foi notificada sobre tal situação, não tendo recebido qualquer aviso ou visita técnica por parte da concessionária. Além disso, nega a existência



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

de qualquer irregularidade na unidade consumidora, uma vez que permanece fora de casa durante a maior parte do dia e utiliza apenas equipamentos básicos, sem qualquer fator que justifique suspeita de desvio ou alteração no consumo de energia.

Acrescenta, ainda, que na fatura subsequente foi identificada a cobrança de um parcelamento não solicitado nem autorizado, o que agravou ainda mais sua insatisfação com os procedimentos adotados pela empresa.

Em razão disso, a consumidora solicitou formalmente a contestação das cobranças, inclusive por meio de uma carta escrita de próprio punho. Todavia, mesmo com a manifestação expressa de sua discordância, o pedido foi indeferido pela Enel.

Diante do indeferimento, e por não concordar com as cobranças e penalidades aplicadas, a consumidora buscou intermediação junto ao Procon, visando a resolução do conflito.

Pedido:

O refaturamento da fatura, com a exclusão dos valores cobrados indevidamente;

A revisão completa do processo de contestação, com base na ausência de notificação, na inexistência de comprovação de 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, 01 de Agosto de 2025 .

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 01/08/2025

Ass. do consumidor(a): _____

DAYANA MORAIS DE LIMA IZEQUIEL