

**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:** 2501056400100066301

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 **19/02/2025 às 11:15** horas, 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.

DADOS DO CONSUMIDOR(A)**Consumidor(a):** RAFAEL RODRIGUES - **CNPJ/CPF:** 010.294.223-46**Endereço:** Avenida Carlos Jereissati - CEP 61.900-410251 AP 305 BL 04 - Jereissati II - Maracanaú - CE - 61901-012**Telefone:** (85) 99789-4158**E-mail:** FAEL.RDG@HOTMAIL.COM**FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)****Relato:**

Relata a parte consumidora que, no mês de 05/2024, solicitou à Enel a troca de titularidade para o seu nome. No dia 16/05/2024, recebeu, via e-mail, a confirmação do procedimento, juntamente



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

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

com o seu número de cliente: 9134866, e o número de protocolo: 607567609.

As faturas dos meses de maio, junho e julho de 2024 vieram com o consumo mínimo, apresentando valor zerado. Contudo, no dia 23/08/2024, o consumidor recebeu, via e-mail, a informação de que o seu medidor estava parado e que, no dia seguinte, um fiscal iria até a sua residência para levar o medidor para análise. Conforme informado, o medidor foi trocado no dia seguinte, enquanto o anterior foi levado para análise. O consumidor foi informado de que receberia o resultado da análise por e-mail, mas, até a presente data, não recebeu tal resultado.

No mês de novembro de 2024, o consumidor recebeu duas faturas: a primeira referente ao consumo do mês anterior, no valor de R\$ 178,45 (cento e setenta e oito reais e quarenta e cinco centavos), e a segunda, no valor de R\$ 1.070,87 (mil e setenta reais e oitenta e sete centavos), referente a consumos não registrados anteriormente.

O reclamante compareceu à agência mais próxima da Enel, onde foi informado de que o laudo referente ao medidor ainda não estava concluído e que deveria aguardar a resposta por e-mail. Diante da proximidade do vencimento da fatura referente aos consumos não registrados, marcada para o dia 21/01/2025, e sem obter uma resposta via e-mail, o reclamante retornou à agência. Na ocasião, recebeu o protocolo de número 727691475 e, dessa vez, foi entregue o relatório de avaliação técnica do medidor. No relatório, foi constatado que o medidor havia sido violado, apresentando as seguintes irregularidades: engrenagem de acoplamento do registrador serrada, objeto estranho acoplado e tampa do bloco de terminais faltando.

O consumidor afirma que não realizou a violação do medidor e que, caso tenha ocorrido, a responsabilidade deve recair sobre o morador anterior. O reclamante também percebeu um erro na aferição de medidas, pois a fatura do mês de janeiro de 2025, com leitura realizada no dia 22/01/2025, indicava um consumo de 722.0. Contudo, no dia 26/01/2025, apenas 4 (quatro) dias após a leitura, ao verificar o medidor, o consumo registrado era menor, totalizando 717.

Por esses motivos, o reclamante veio até a sede deste órgão para tentar solucionar o seu problema de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Diante exposto requer o consumidor que seja reavaliado os valores referente aos consumos não registrados, para que seja de acordo com o seu consumo.

Maracanaú/CE, 28 de Janeiro de 2025 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____