



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: 2505056400100082301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): GABRIELA SILVA LOPES - **CNPJ/CPF:** 096.113.943-90

Endereço: Rua 15 - 106 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-240

Telefone: (85) 98103-7047

E-mail:

Procurador(a): ANA PAULA DOS SANTOS SILVA - **CPNJ/CPF:** 459.347.203-25

Telefone: (85) 99257-4435

E-mail: silvalopesgabriela5@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 **18/06/2025 às 10:30** 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/bmc-hnde-kag>

Relato:

Relata a consumidora, de cliente de número 63692011 que, em meados de março de 2025, realizou junto à concessionária Enel a solicitação de mudança de titularidade da unidade consumidora, bem como o requerimento para adesão à tarifa de baixa renda.

Na ocasião, foi orientada pela própria Enel a aguardar um período de 30 (trinta) dias para efetivação da mudança tarifária, o que foi devidamente respeitado. No mês seguinte, ao receber



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

sua fatura de energia elétrica, constatou que o valor estava zerado, interpretando isso como sinal de que a alteração havia sido processada com êxito.

Entretanto, no mês subsequente, não recebendo qualquer fatura, a consumidora dirigiu-se até uma loja física da Enel para verificar a situação. Foi-lhe entregue, então, uma fatura referente ao mês de maio de 2025, com valor total de R\$ 481,13 (quatrocentos e oitenta e um reais e treze centavos).

Diante do alto valor e temendo a suspensão do fornecimento de energia elétrica, a consumidora efetuou o pagamento, ainda que discordando do montante cobrado, uma vez que não houve nenhuma mudança significativa no consumo após a adesão ao benefício da tarifa de baixa renda.

A cliente procurou o Procon com o intuito de buscar uma solução pacífica e justa para o ocorrido, solicitando a reavaliação da cobrança mencionada e eventual reembolso ou compensação.

Pedido: Diante do exposto, a consumidora requer o refaturamento da fatura do mês de maio de 2025, com a devida aplicação da tarifa de baixa renda.

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 Maio de 2025 .

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 28/05/2025

Ass. do consumidor(a): _____

GABRIELA SILVA LOPES