



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: 2509056400100056301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): SANDRA MARIA CARVALHO SOMBRA - **CNPJ/CPF:** 454.927.513-87

Endereço: Rua Paulo Alves - 240 - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61932-750

Telefone: (85) 98118-8029

E-mail: sandra.tulipas@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 **09/10/2025 às 09:45** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **LUANA DE SOUZA RODRIGUES**, 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/tie-upbq-utb>

Relato:

A consumidora, inscrita sob o número de cliente 4425123, informa que, no mês de setembro de 2025, foram emitidas duas faturas referentes às competências agosto/2025 e setembro/2025, com os valores de R\$ 270,82 (duzentos e setenta reais e oitenta e dois centavos) e R\$ 304,86 (trezentos e quatro reais e oitenta e seis centavos), respectivamente. Ressalta que considera tais valores excessivos, especialmente o da segunda fatura, considerando que o mês ainda não havia sido concluído quando da emissão, mas que, ainda assim, já efetuou o pagamento da fatura de R\$ 270,82. Afirma a consumidora que, ao realizar levantamento do período de setembro/2024 a setembro/2025, verificou que foram emitidas 13 faturas, quando o esperado seriam 12 faturas.



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

Relata que entrou em contato com a Enel para esclarecimentos, entretanto obteve resposta considerada insatisfatória, resultando na abertura dos protocolos de atendimento 661308458 e 661307219. Posteriormente, buscou auxílio junto ao Procon, que acionou a Ouvidoria da empresa. Nessa ocasião, foi questionado se a consumidora desejaria alterar a data de vencimento; contudo, a mesma manifestou preocupação quanto à possibilidade de persistirem cobranças em duplicidade e em relação ao valor das faturas.

Adicionalmente, a consumidora contesta a ocorrência de descontos não reconhecidos, identificados em suas faturas desde o ano de 2024, referentes a doações destinadas a Aaprec Cariri, Cob Doação Apae e Santa Casa de Fortaleza. Informa que realizará levantamento detalhado a fim de apurar a data exata do início dessas cobranças.

Por fim, destaca que, ao analisar a fatura correspondente ao mês de abril/2025, verificou que não houve registro de consumo, embora o pagamento da respectiva cobrança tenha sido devidamente efetuado.

Pedido:

Contestação do valor da fatura referente à competência setembro/2025 e seu refaturamento correto;

Garantia de que não se repitam cobranças em duplicidade;

Cancelamento dos descontos referentes a doações não autorizadas;

Restituição dos valores pagos relativos às doações não autorizadas;

Verificação e correção da emissão de 13 faturas no período de setembro/2024 a setembro/2025, garantindo que o número de faturas corresponda corretamente a 12 meses.

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, 17 de Setembro de 2025 .

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú



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

Recebi a presente notificação nesta data: 17/09/2025

Ass. do consumidor(a): _____

SANDRA MARIA CARVALHO SOMBRA