



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: 2503056400100025301

Ao representante legal de:

DADOS DO FORNECEDOR

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 **03/04/2025 às 10:30 horas**, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação 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, 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 trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): RAQUEL NOGUEIRA TORRES – CNPJ/CPF: 061.883.663-21

Endereço: Rua Geraldo Alves dos Santos - 438 - Pavuna - Pacatuba - CE - 61810-185

Telefone: (85) 98170-3269

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

Relata a parte consumidora que, em sua fatura do mês de janeiro de 2025, veio no valor de R\$ 367,61 (trezentos e sessenta e sete reais e sessenta e um centavos), com a data de vencimento em 10/03 e sua fatura do mês de fevereiro veio no valor de R\$ 378,70 (trezentos e setenta e oito reais e setenta centavos), também com a data de vencimento no dia em 10/03. Por esse motivo, dirigiu-se até a agência mais próxima para questionar a razão de duas faturas terem sido emitidas no mesmo mês e foi informada de que isso ocorreu devido a um erro no sistema da própria Enel, pois, no ano de 2024, sua fatura tinha vencimento para o dia seguinte. No entanto, em setembro de 2024, o vencimento foi alterado para dois meses, sendo a nova data 10/11. Desde então, suas faturas passaram a ser emitidas com um intervalo de dois meses, até que se chegou à situação



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

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

de duas faturas serem cobradas no mesmo mês. Diante disso, a consumidora dirigiu-se ao Decon para verificar a possibilidade de uma negociação, e lá, foi informada de que deveria pagar as duas faturas ou realizar um parcelamento. No entanto, a consumidora já possuía um parcelamento ativo referente às faturas de junho de 2022 até abril de 2024, parceladas em 14 vezes de R\$ 223,83 (duzentos e vinte e três reais e oitenta e três centavos). A reclamante já havia pago oito parcelas. No Decon, foi informada sobre um novo parcelamento, que incluiria a fatura do mês de fevereiro, contudo, nesse novo parcelamento, seria necessário pagar uma entrada no valor de R\$ 290,00 (duzentos e noventa reais), e o restante seria parcelado em 20 vezes de R\$ 57,85 (cinquenta e sete reais e oitenta e cinco centavos). A reclamante não aceitou essa proposta, pois já havia realizado o pagamento da fatura de janeiro e, por esse motivo, não tinha condições de pagar a entrada do novo parcelamento e por isso informou à atendente do Decon que aguardaria uma semana para tentar obter o valor necessário. No dia seguinte, ao analisar seu aplicativo, a consumidora percebeu que havia mais 12 faturas em aberto, as quais já estavam inclusas em seu parcelamento anterior. Diante disso, compareceu ao Procon, onde entramos em contato com a ouvidoria da empresa reclamada e fomos informados de que esses valores foram reemitidos porque a consumidora, ao ir ao Decon, teria solicitado o cancelamento do parcelamento. A reclamante afirma que não solicitou o cancelamento junto ao Decon. Como a resposta da Enel foi a mesma fornecida pelo Decon, determinando que a consumidora deveria realizar um novo parcelamento ou pagar as duas faturas no mesmo mês, ela solicitou uma audiência para resolver sua demanda de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Diante exposto requer a consumidora que possa pagar somente uma fatura por mês.

Maracanaú/CE, 14 de Março de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por (assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____