

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2507056400100012301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): ANASTACIO MENEZES CAVALCANTE - **CNPJ/CPF:** 161.969.963-04

Endereço: Rua 112 - 50 - Timbó - Maracanaú - CE - 61936-120

Telefone: (85) 99284-9677

Procurador(a): IRIS DE FATIMA MOREIRA CAVALCANTE - **CPNJ/CPF:** 119.793.723-49

Telefone: (85) 99284-9677

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 **23/07/2025 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/ebm-ayhe-iom>

Relato:

Relata o consumidor, identificado pelo número de cliente 198028, que no dia 25 de junho de 2025 teve início uma oscilação no fornecimento de energia elétrica em sua residência. A partir desse evento, os aparelhos da casa deixaram de funcionar corretamente, como se a energia tivesse perdido sua potência habitual.

Buscando solução para o problema, o consumidor entrou em contato via telefone com a concessionária Enel, ocasião em que foi informado de que uma equipe técnica seria enviada ao local para averiguação da situação. Contudo, a equipe não compareceu.

No dia seguinte, o consumidor dirigiu-se presencialmente à loja da Enel, onde recebeu a mesma orientação, sem que, novamente, qualquer visita técnica fosse realizada. Após uma semana de tentativas frustradas, recorreu ao Procon em busca de intermediação.

O Procon, então, entrou em contato com a ouvidoria da Enel, sendo informado que uma equipe seria enviada ainda no mesmo dia, sob o protocolo de atendimento n.º 811154534. Todavia, a situação permaneceu sem resolução.

Persistindo o problema, o consumidor retornou ao Procon na quinta-feira, dia 03 de julho de 2025, ocasião em que a Enel forneceu novo protocolo, de número 812539680. Apesar de todas as

tentativas e da abertura de chamados formais, o fornecimento de energia elétrica continua irregular até o presente momento.

O consumidor destaca que os moradores do imóvel são idosos e necessitam de fornecimento de energia adequado para garantir sua saúde, segurança e bem-estar, razão pela qual manifesta profundo inconformismo diante da ausência de solução.

Pedido: Diante dos fatos, o consumidor requer, com urgência, uma solução definitiva para o problema relatado, a fim de que seja restabelecido o fornecimento pleno e regular de energia elétrica na unidade consumidora.

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, 03 de Julho de 2025 .

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

**Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú**

Recebi a presente notificação nesta data: 03/07/2025

Ass. do consumidor(a): _____

ANASTACIO MENEZES CAVALCANTE