



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: 2609056400100073301

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 **04/11/2026 às 11:00** horas, admitida a tolerância de até 10 (dez) minutos, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, oportunidade em que poderá buscar a conciliação com o(a) consumidor(a). Fica, ainda, o fornecedor ciente de que deverá, no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento desta notificação, apresentar defesa escrita/contestação presencialmente, ou enviando-a para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda inserindo-a de forma eletrônica no Sistema Proconsumidor, manifestando-se acerca dos fatos objeto da presente reclamação. 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.

Link da Audiência: <https://meet.google.com/fpz-xsto-tpx>



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

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): ALINE MOREIRA MONTE - **CNPJ/CPF:** 634.724.903-06

Endereço: Rua Senador Petrônio Portela - 703 - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61932-130

Telefone: (85) 98144-8674

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

A Reclamante, titular da unidade consumidora sob o nº 57269640, relata que esteve ausente do imóvel no período compreendido entre julho de 2025 e março de 2026, oportunidade em que residia no município de Boa Viagem/CE. Durante o referido intervalo, o imóvel esteve ocupado por terceiros.

Ao retornar ao seu domicílio ao final do mês de março de 2026, a consumidora constatou que o medidor de energia havia sido substituído pela concessionária. Subsequentemente, foi surpreendida com a imposição de uma penalidade/multa no valor original de R\$ 6.231,55 (seis mil, duzentos e treze e um reais e cinquenta e cinco centavos), atrelada a suposta irregularidade aferida no equipamento de medição.

A consumidora apresentou contestações administrativas perante a concessionária por diversas vezes. Na ocasião, a Enel chegou a realizar o parcelamento automático do débito sem a sua anuência, o qual foi cancelado após sua intervenção. Todavia, a cobrança da penalidade permanece ativa e em contínuo encargo pecuniário (já tendo sofrido acréscimos), gerando justo receio de suspensão indevida do fornecimento de energia elétrica (corte).

A Reclamante aduz a manifesta abusividade da cobrança, uma vez que não deu causa a qualquer alteração no medidor, tampouco usufruiu dos serviços no período apontado.

Ademais, ao analisar suas faturas de energia, a consumidora identificou a inclusão mensal de cobranças relativas a serviços não contratados e não reconhecidos, sob as rubricas "Enelx Doutor" (R\$ 16,85) e "Enelx Resolve" (R\$ 21,10).

Sem obter a devida retificação e cancelamento dos débitos junto à fornecedora, a consumidora recorre à intermediação deste Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor.

Pedido:

Diante do exposto, a Reclamante requer a notificação da empresa Reclamada para que:

1. Proceda ao cancelamento definitivo da multa/penalidade por infração no valor aproximado de R\$ 6.231,55 (bem como de seus acréscimos e encargos posteriores), desconstituindo o débito imputado à inscrição nº 57269640;



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

2. Promova o cancelamento e a exclusão definitiva dos serviços "Enelsx Doutor" (R\$ 16,85) e "Enelx Resolve" (R\$ 21,10) das faturas vincendas, ante a ausência de contratação expressa (venda casada / cobrança indevida);
3. Efetue a restituição dos valores eventualmente já pagos a título de serviços não contratados ("Enelsx Doutor" e "Enelx Resolve").
4. Abstenha-se de efetuar a suspensão do fornecimento de energia elétrica (corte) no imóvel da consumidora e de promover a inclusão de seu nome nos órgãos de proteção ao crédito (SPC/Serasa) em razão das cobranças contestadas no presente procedimento.

Maracanaú/CE, 29 de Setembro de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - Maracanaú

Recebido por(assinatura):_____

Nome do funcionário/responsável (legível):_____