



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: 2508056400100004301

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 **21/08/2025 às 09:00** horas, 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, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, 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(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/igc-jofg-oai>

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): DAYANA MORAIS DE LIMA IZEQUIEL - **CNPJ/CPF:** 028.770.533-18

Endereço: Rua Santa Adelaide - 363 CASA B - Jardim Bandeirantes - Maracanaú - CE - 61934-150

Telefone: (85) 99232-9169

E-mail: dayanaizequiel@acocearense.com.br



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

A consumidora, cadastrada sob o número de cliente 6102145, relata que suas faturas vinham sendo emitidas normalmente, sem qualquer irregularidade. Em determinado momento, precisou comparecer a uma unidade da Enel para solicitar o cancelamento de um plano que vinha sendo descontado mensalmente em sua conta de energia elétrica.

No entanto, ao ser atendida, foi surpreendida com a informação de que havia uma multa registrada em seu nome, referente a “não registro de energia” no período compreendido entre 23/12/2024 e 23/03/2025, além de ter ocorrido, segundo informado, a troca do medidor durante esse intervalo, depois a consumidora viu que o registro estava mal colocado.

A consumidora declara que, em nenhum momento, foi notificada sobre tal situação, não tendo recebido qualquer aviso ou visita técnica por parte da concessionária. Além disso, nega a existência de qualquer irregularidade na unidade consumidora, uma vez que permanece fora de casa durante a maior parte do dia e utiliza apenas equipamentos básicos, sem qualquer fator que justifique suspeita de desvio ou alteração no consumo de energia.

Acrescenta, ainda, que na fatura subsequente foi identificada a cobrança de um parcelamento não solicitado nem autorizado, o que agravou ainda mais sua insatisfação com os procedimentos adotados pela empresa.

Em razão disso, a consumidora solicitou formalmente a contestação das cobranças, inclusive por meio de uma carta escrita de próprio punho. Todavia, mesmo com a manifestação expressa de sua discordância, o pedido foi indeferido pela Enel.

Diante do indeferimento, e por não concordar com as cobranças e penalidades aplicadas, a consumidora buscou intermediação junto ao Procon, visando a resolução do conflito.

Pedido:

O refaturamento da fatura, com a exclusão dos valores cobrados indevidamente;

A revisão completa do processo de contestação, com base na ausência de notificação, na inexistência de comprovação de irregularidade.

Maracanaú/CE, 01 de Agosto de 2025 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____