



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: 2602056400100032301

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 **18/03/2026 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 encaminha-la para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda, 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.

E-mail institucional para protocolo de

Link da Audiência: <https://meet.google.com/ggd-goux-dyj>



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

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): FRANCISCO WELLINGTON MARTINS ROCHA - **CNPJ/CPF:** 575.300.413-04

Endereço: Rua Luís Gonzaga dos Santos - 555 - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61932-600

Telefone: (85) 98525-6250

E-mail:

Procurador(a): LUIS EDUARDO FERREIRA ROCHA - **CPF:** 078.006.683-98

Telefone: (85) 98525-6250

E-mail:

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

Relata o consumidor de número 92562195 que, na primeira semana de setembro de 2025, compareceu presencialmente a uma agência da ENEL, acompanhado do titular da conta, para solicitar a transferência/compartilhamento dos créditos de energia solar da unidade geradora para a unidade consumidora.

Relata que foi realizado o preenchimento do formulário exigido, com o titular presente, sem apontamento de pendências documentais. Posteriormente, foi informado um protocolo referente ao atendimento presencial.

No dia 14/10/2025, entrou em contato telefônico com a ENEL porque a fatura da unidade consumidora não apresentava desconto referente aos créditos de energia solar. Informa que, em um atendimento, foi comunicado de que nenhum pedido constava no sistema. Em outro, foi informado que o pedido havia sido aceito e estava em andamento. Nessa data, realizou 4 ligações.

Relata que, nos meses de novembro e dezembro de 2025, nenhum desconto foi aplicado nas faturas. Afirma que realizou 4 ligações em 20/12/2025, 5 ligações em 21/12/2025 e 2 ligações em 26/12/2025, sem solução definitiva.

Informa que voltou a entrar em contato nos dias 08/01/2026 e 14/01/2026. Em um atendimento, foi orientado a preencher novo formulário porque o pedido não constava no sistema. Em outro, foi informado que o processo estava correto e que a conta seria ajustada em um ou dois dias, com desconto aproximado de 85%. Nessas datas, realizou 3 ligações no dia 08/01/2026 e aproximadamente 4 a 5 ligações no dia 14/01/2026.

Declara que, ao longo dos atendimentos telefônicos, anotou diversos protocolos informados verbalmente pelos atendentes, totalizando mais de 15 registros.

Relata ainda que registrou 1 reclamação via call center e realizou 3 atendimentos presenciais na agência.

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

Informa que, mesmo com reclamações registradas e solicitação em andamento, foi emitida 1 ordem de corte de energia. Ao comparecer à agência, foi informado de que diversos protocolos anotados não constavam no sistema.

Declara que as faturas dos meses 10/2025 (R\$ 226,07), 11/2025 (R\$ 208,84), 12/2025 (R\$ 227,84) e 01/2026 (R\$ 201,19) permanecem em aberto porque não houve aplicação do desconto de energia solar. Informa que a fatura de 09/2025, no valor de R\$ 264,70, foi devidamente paga.

Afirma que, em decorrência dos fatos, houve cobranças que considera indevidas, realização de inúmeras ligações e deslocamentos até a agência, recebimento de informações divergentes, interrupção do fornecimento de energia e prejuízo com alimentos armazenados na geladeira em razão do corte.

Diante da dificuldade da reclamada em resolver sua demanda, o mesmo se dirigiu até este órgão para uma solução eficaz.

Pedido:

Diante disso, solicita:

1. A regularização definitiva da transferência e aplicação dos créditos de energia solar na unidade consumidora;
2. O recálculo das faturas em aberto com aplicação dos devidos descontos;
3. O cancelamento da ordem de corte e de quaisquer cobranças decorrentes;
4. A validação e esclarecimento acerca dos atendimentos registrados;
5. A reparação pelos prejuízos materiais e morais sofridos ou apresentação de proposta de acordo.

Maracanaú/CE, 11 de Fevereiro de 2026 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____



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

Nome do funcionário/responsável (legível): _____