



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2609056400100072301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Ana Cristina Nunes de Oliveira - **CNPJ/CPF:** 456.970.513-87

Endereço: 12 - 101-SANTO SATIRO - Acaracuzinho - Maracanaú - CE - 61919-100

Telefone: (85) 98842-0408

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 **04/11/2026 às 11:00** horas, admitida a tolerância de até 10 (dez) minutos, para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **LUANA DE SOUZA RODRIGUES**, 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/fmg-yrih-twtf>

Relato:

Relata a consumidora que suas faturas de energia elétrica costumavam apresentar valor aproximado de R\$ 285,00 (duzentos e oitenta e cinco reais). Informa que passou a se organizar financeiramente com o objetivo de reduzir o consumo de energia elétrica, tendo, inclusive, observado uma redução nos valores das faturas. Contudo, após a substituição do medidor realizada pela Enel, sem aviso prévio, recebeu uma cobrança no valor de R\$ 1.826,29 (mil oitocentos e vinte e seis reais e vinte e nove centavos).

Informa que, conforme consta no Termo de Ocorrência, a cobrança seria referente a uma medição de consumo supostamente não registrada no período de 28/05/2025 a 25/02/2026. Afirma, ainda, que, durante as visitas realizadas por funcionários da Enel, estes não teriam



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

entrado em contato com a moradora, ressaltando que o referido Termo de Ocorrência e Inspeção (TOI) não foi assinado pela consumidora em nenhum momento.

Relata que apresentou 2 (dois) recursos junto à Enel, contudo, ambos foram indeferidos. Afirma não concordar com a cobrança, ressaltando que sua residência possui poucos aparelhos elétricos, além de possuir uma criança autista e ser de baixa renda.

Diante da ausência de solução administrativa, buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação da demanda.

Pedido: Requer a consumidora a retirada da cobrança no valor de R\$ 1.826,29 (mil oitocentos e vinte e seis reais e vinte e nove centavos), referente ao Termo de Ocorrência, diante da discordância quanto à irregularidade apontada e ao valor apurado. Requer, ainda, a revisão da cobrança e a apresentação dos documentos e elementos que fundamentaram a apuração do suposto consumo não registrado, bem como, caso mantida a cobrança, que sejam prestados os devidos esclarecimentos acerca da metodologia utilizada para o cálculo do valor.

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, 29 de Setembro de 2026 .

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 29/09/2026

Ass. do consumidor(a):

Ana Cristina Nunes de Oliveira