



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: 2509056400100056301

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 **09/10/2025 às 09:45** 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/tie-upbq-utb>

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): SANDRA MARIA CARVALHO SOMBRA - **CNPJ/CPF:** 454.927.513-87

Endereço: Rua Paulo Alves - 240 - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61932-750



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Telefone: (85) 98118-8029

E-mail: sandra.tulipas@gmail.com

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A).

Relato:

A consumidora, inscrita sob o número de cliente 4425123, informa que, no mês de setembro de 2025, foram emitidas duas faturas referentes às competências agosto/2025 e setembro/2025, com os valores de R\$ 270,82 (duzentos e setenta reais e oitenta e dois centavos) e R\$ 304,86 (trezentos e quatro reais e oitenta e seis centavos), respectivamente. Ressalta que considera tais valores excessivos, especialmente o da segunda fatura, considerando que o mês ainda não havia sido concluído quando da emissão, mas que, ainda assim, já efetuou o pagamento da fatura de R\$ 270,82. Afirma a consumidora que, ao realizar levantamento do período de setembro/2024 a setembro/2025, verificou que foram emitidas 13 faturas, quando o esperado seriam 12 faturas.

Relata que entrou em contato com a Enel para esclarecimentos, entretanto obteve resposta considerada insatisfatória, resultando na abertura dos protocolos de atendimento 661308458 e 661307219. Posteriormente, buscou auxílio junto ao Procon, que acionou a Ouvidoria da empresa. Nessa ocasião, foi questionado se a consumidora desejaria alterar a data de vencimento; contudo, a mesma manifestou preocupação quanto à possibilidade de persistirem cobranças em duplicidade e em relação ao valor das faturas.

Adicionalmente, a consumidora contesta a ocorrência de descontos não reconhecidos, identificados em suas faturas desde o ano de 2024, referentes a doações destinadas a Aaprec Cariri, Cob Doação Apae e Santa Casa de Fortaleza. Informa que realizará levantamento detalhado a fim de apurar a data exata do início dessas cobranças.

Por fim, destaca que, ao analisar a fatura correspondente ao mês de abril/2025, verificou que não houve registro de consumo, embora o pagamento da respectiva cobrança tenha sido devidamente efetuado.

Pedido:

Contestação do valor da fatura referente à competência setembro/2025 e seu refaturamento correto;

Garantia de que não se repitam cobranças em duplicidade;

Cancelamento dos descontos referentes a doações não autorizadas;

Restituição dos valores pagos relativos às doações não autorizadas;

Verificação e correção da emissão de 13 faturas no período de setembro/2024 a setembro/2025, garantindo que o número de faturas corresponda corretamente a 12 meses.



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

Maracanaú/CE, 17 de Setembro de 2025 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____