

**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:** 2502056400100029301

Ao representante legal de:

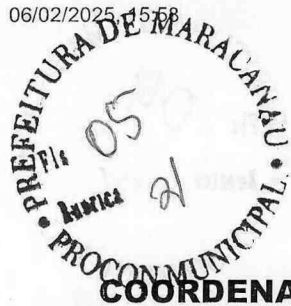
DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**Razão Social:** ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE)**Nome Fantasia:** Enel Distribuição Ceará (Coelce)**CPF/CNPJ:** 07.047.251/0001-70**Endereço de Correspondência:** Rua Padre Valdevino - nº 150 - Joaquim Távora - Fortaleza - CE - 60135-040**Telefone Institucional:** (85) 3453-4493**E-mail 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 **20/02/2025 às 10:00** 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/edd-tdvu-hgr>

DADOS DO CONSUMIDOR(A)**Consumidor(a):** NAGILA MARIA DE ALMEIDA DOS SANTOS VIANA - **CNPJ/CPF:** 035.060.063-55**Endereço:** Rua H - 35 B - Furna da Onça - Maracanaú - CE - 61907-260



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) 98523-8210

E-mail: VIANAJOANATAN62@GMAIL.COM

Procurador(a): - CPF:

Telefone:

E-mail:

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

A parte consumidora relata que, no dia 03 de fevereiro de 2025, agentes da Enel foram até sua residência e realizaram o corte do fornecimento de energia sem qualquer aviso prévio. A consumidora afirma que, no momento do corte, estava em casa, mas não foi informada sobre a interrupção do serviço.

No mesmo dia, às 19h39, realizou o pagamento das faturas em atraso, referentes aos meses de outubro, novembro e dezembro de 2024, totalizando o valor de R\$ 494,90 (quatrocentos e noventa e quatro reais e noventa centavos). Após o pagamento, entrou em contato com a empresa ora reclamada via telefone e foi informada de que o restabelecimento do serviço ocorreria em aproximadamente 6 (seis) horas. No entanto, o prazo não foi cumprido. Diante disso, a consumidora ligou novamente e recebeu o protocolo de atendimento nº 5392222353, sendo orientada a enviar o comprovante de pagamento por e-mail e, em seguida, entrar em contato mais uma vez. Após o envio do e-mail, a consumidora entrou em contato novamente e foi informada de que o prazo para a religação seria até as 18h. Contudo, esse prazo também não foi cumprido. Ao ligar novamente, foi gerado o protocolo nº 539253270, e a consumidora foi informada de que deveria aguardar 24 (vinte e quatro) horas, pois o pagamento já constava no sistema, mas seria necessário acionar outro setor para dar continuidade ao processo. Entretanto, mesmo após esse novo prazo, várias outras tentativas de contato foram realizadas, e a consumidora recebeu informações divergentes. Em algumas ligações, foi informada de que o pagamento já estava registrado no sistema, enquanto em outras foi orientada a aguardar o processamento do registro. Até a presente data, a consumidora permanece sem energia elétrica e impossibilitada de permanecer em sua residência. A reclamante destaca que tem três crianças, sendo que uma delas é dependente de aerossol, motivo pelo qual precisaram se deslocar para a casa da avó, em Fortaleza. No entanto, essa situação tem dificultado o comparecimento das crianças à escola, localizada em Maracanaú. Ao buscar solução para o problema, a consumidora compareceu a este órgão. Durante o contato com a ouvidoria da Enel, foi informada da existência de outros débitos que não reconhecia. Ao analisar a situação, percebeu que algumas das faturas cobradas já haviam sido pagas. A reclamante discorda da manutenção do corte de energia, pois, quando solicitou os débitos em aberto, foram informadas apenas as faturas referentes ao ano de 2024, que já foram devidamente quitadas.

Atualmente, a consumidora não tem condições financeiras para realizar um parcelamento dos supostos débitos pendentes, uma vez que a entrada seria exigida de imediato, e ela já comprometeu seus recursos no pagamento das faturas de 2024.

Pedido: Diante exposto requer a consumidora que religuem o fornecimento de sua energia.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ**

Maracanaú/CE, 06 de Fevereiro de 2025 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____