



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2504056400100062301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): JULYANE DAS CHAGAS GOMES RODRIGUES - **CNPJ/CPF:** 055.967.573-90

Endereço: Rua 44 - CASA A - Jereissati II - Maracanaú - CE - 61901-040

Telefone: (85) 99218-2109

E-mail: julyanecgomes@gmail.com

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 **21/05/2025 às 09:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **NATASHA ROSANE DIAS CAMPOS**, 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/hnn-vyfb-omd>

Relato:

Relata a consumidora que, desde dia 27/04/2025, está com problema de oscilação de energia na sua residência, no mesmo dia foi feito contato com a Enel, foi passado um número de protocolo: 585676363, a empresa ora reclamada abriu um chamado e solicitou o desligamento de todos os equipamentos e pediu para aguardar a visita no prazo de seis horas, a visita não ocorreu no prazo estipulado, na segunda-feira dia 28/04/2025, a cliente retornou a ligação, abriu outro chamado e foi pedido um prazo de mais 4 horas, mas a visita ainda não aconteceu, na terça-feira dia 29/04/2025 às 14:38, a cliente ligou para a Ouvidoria da empresa reclamada e foi dito que a visita chegaria até às 22:30h, ainda no dia 29/04/2025 depois da ligação para ouvidoria, ocorreu



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

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

um curto-circuito no poste e o disjuntor disparou, deixando a cliente sem energia. Relata a consumidora que ligou novamente para ouvidoria dia 30/04/2025 na quarta-feira para relatar a falta de energia e a atendente informou que estava em andamento, cujo número de protocolo desta última ligação foi:587279603.

Relata consumidora também que vem tendo problemas com a fatura, já aconteceu diversas vezes da conta de meses diferentes possuir mesmo dia de vencimento.

Por tudo que foi dito, a cliente vem enfrentando transtornos, como dificuldade de acondicionar seus alimentos, risco de danificar seus equipamentos e por algumas vezes tendo que faltar ao trabalho para tentar resolver junto a Enel . Desta forma buscou este órgão para tentar solucionar o seu caso de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Diante do exposto, a consumidora requer uma solução definitiva para essa constante oscilação de energia e a resolução dos vencimentos incorretos

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, 30 de Abril de 2025 .

Aline Ximenes de Souza

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

**Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú**

Recebi a presente notificação nesta data: 30/04/2025

Ass. do consumidor(a):

Julyane das Chagas Gomes Rodrigues

JULYANE DAS CHAGAS GOMES RODRIGUES