



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2608056400100062301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Aline Queiroz Rufino - **CNPJ/CPF:** 609.634.823-86

Endereço: Rua Santa Catarina - 36 A - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61933-345

Telefone: (85) 99423-7838

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 **16/09/2026 às 09:00** 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/jzk-kcgz-zoo>

Relato:

Relata a consumidora, identificada pelo número de cliente 66312333, que é pessoa de baixa renda e que, referente à fatura do mês de junho de 2026, recebeu apenas um documento sem valor para pagamento.

Aduz que entrou em contato com a empresa reclamada e foi informada de que receberia a referida fatura no prazo de 10 (dez) dias. Contudo, transcorrido o prazo informado, não recebeu o documento.

Afirma que, posteriormente, recebeu a fatura referente ao mês de julho de 2026, no valor de R\$ 138,62 (cento e trinta e oito reais e sessenta e dois centavos), sendo que, no alerta de contas



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

vencidas, constava o montante de R\$ 482,78 (quatrocentos e oitenta e dois reais e setenta e oito centavos).

Sustenta que os valores cobrados são excessivos e incompatíveis com seu histórico de consumo, considerando que possui poucos aparelhos elétricos em sua residência, não havendo, segundo afirma, justificativa para o elevado montante das faturas. Ressalta, ainda, que a situação se agravou em razão da suspensão do fornecimento de energia elétrica em sua residência.

Informa que buscou solucionar a questão diretamente junto à Enel, porém não obteve solução satisfatória. Relata que, ao procurar este órgão de proteção e defesa do consumidor, foi solicitado que apresentasse a leitura do medidor, contudo, afirma que, em razão do corte do fornecimento, não consegue realizar a referida leitura.

Aduz, ainda, que a empresa reclamada abriu análise sem leitura do medidor, sob o protocolo nº 1039919379, com prazo de análise de 05 (cinco) dias úteis.

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

Pedido: Requer a consumidora o refaturamento das faturas nos valores de R\$ 138,62 (cento e trinta e oito reais e sessenta e dois centavos) e R\$ 482,78 (quatrocentos e oitenta e dois reais e setenta e oito centavos), considerando o consumo efetivamente realizado e a compatibilidade dos valores cobrados com seu perfil de consumo.

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, 25 de Agosto de 2026 .

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 25/08/2026

Ass. do consumidor(a):



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

Aline Queiroz Rufino

