



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2602056400100032301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): FRANCISCO WELLINGTON MARTINS ROCHA - **CNPJ/CPF:** 575.300.413-04

Endereço: Rua Luís Gonzaga dos Santos - 555 - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61932-600

Telefone: (85) 98525-6250

E-mail:

Procurador(a): LUIS EDUARDO FERREIRA ROCHA - **CPNJ/CPF:** 078.006.683-98

Telefone: (85) 98525-6250

E-mail:

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 **24/04/2026 às 09:00** horas 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:

Meet Link da videochamada: <https://meet.google.com/ysy-uybz-tqy>

Relato:

Relata o consumidor de número 92562195 que, na primeira semana de setembro de 2025, compareceu presencialmente a uma agência da ENEL, acompanhado do titular da conta, para solicitar a transferência/compartilhamento dos créditos de energia solar da unidade geradora para a unidade consumidora.



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

Relata que foi realizado o preenchimento do formulário exigido, com o titular presente, sem apontamento de pendências documentais. Posteriormente, foi informado um protocolo referente ao atendimento presencial.

No dia 14/10/2025, entrou em contato telefônico com a ENEL porque a fatura da unidade consumidora não apresentava desconto referente aos créditos de energia solar. Informa que, em um atendimento, foi comunicado de que nenhum pedido constava no sistema. Em outro, foi informado que o pedido havia sido aceito e estava em andamento. Nessa data, realizou 4 ligações.

Relata que, nos meses de novembro e dezembro de 2025, nenhum desconto foi aplicado nas faturas. Afirma que realizou 4 ligações em 20/12/2025, 5 ligações em 21/12/2025 e 2 ligações em 26/12/2025, sem solução definitiva.

Informa que voltou a entrar em contato nos dias 08/01/2026 e 14/01/2026. Em um atendimento, foi orientado a preencher novo formulário porque o pedido não constava no sistema. Em outro, foi informado que o processo estava correto e que a conta seria ajustada em um ou dois dias, com desconto aproximado de 85%. Nessas datas, realizou 3 ligações no dia 08/01/2026 e aproximadamente 4 a 5 ligações no dia 14/01/2026.

Declara que, ao longo dos atendimentos telefônicos, anotou diversos protocolos informados verbalmente pelos atendentes, totalizando mais de 15 registros.

Relata ainda que registrou 1 reclamação via call center e realizou 3 atendimentos presenciais na agência.

Informa que, mesmo com reclamações registradas e solicitação em andamento, foi emitida 1 ordem de corte de energia. Ao comparecer à agência, foi informado de que diversos protocolos anotados não constavam no sistema.

Declara que as faturas dos meses 10/2025 (R\$ 226,07), 11/2025 (R\$ 208,84), 12/2025 (R\$ 227,84) e 01/2026 (R\$ 201,19) permanecem em aberto porque não houve aplicação do desconto de energia solar. Informa que a fatura de 09/2025, no valor de R\$ 264,70, foi devidamente paga.

Afirma que, em decorrência dos fatos, houve cobranças que considera indevidas, realização de inúmeras ligações e deslocamentos até a agência, recebimento de informações divergentes, interrupção do fornecimento de energia e prejuízo com alimentos armazenados na geladeira em razão do corte.

Diante da dificuldade da reclamada em resolver sua demanda, o mesmo se dirigiu até este órgão para uma solução eficaz.



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

Pedido:

Diante disso, solicita:

1. A regularização definitiva da transferência e aplicação dos créditos de energia solar na unidade consumidora;
2. O recálculo das faturas em aberto com aplicação dos devidos descontos;
3. O cancelamento da ordem de corte e de quaisquer cobranças decorrentes;
4. A validação e esclarecimento acerca dos atendimentos registrados;
5. A reparação pelos prejuízos materiais e morais sofridos ou apresentação de proposta de acordo.

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, 18 de Março de 2026 .

LUANA DE SOUZA RODRIGUES - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: ____/____/____

Ass. do consumidor(a): _____

FRANCISCO WELLINGTON MARTINS ROCHA