



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: 2506056400100065301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): FRANCY MARY BORGES DA SILVA - **CNPJ/CPF:** 223.595.753-68

Endereço: Rua 19A - 45 - Industrial - Maracanaú - CE - 61925-480

Telefone: (85) 99998-4736

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 **16/07/2025 às 10:30** 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/yev-mffm-zju>

Relato:

A consumidora de número 478800 relata que notou um valor elevado na fatura do mês de maio, totalizando R\$ 1.197,00 (mil cento e noventa e sete reais). Considerando que, em média, a consumidora paga mensalmente cerca de R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais), o valor atual chamou atenção por representar quase o triplo do valor habitual.

Ao buscar esclarecimentos junto à empresa reclamada, foi orientada a entrar em contato com a ouvidoria por meio de um número de telefone fornecido. No entanto, a tentativa de contato telefônico revelou-se infrutífera.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Diante disso, a consumidora dirigiu-se até este órgão de defesa do consumidor, onde foi realizado contato com a ouvidoria da empresa via aplicativo WhatsApp. Ao questionar o valor elevado da fatura, foi informada de que a reclamação seria improcedente, sob a justificativa de que a leitura e cobrança da fatura foram feitas com base no consumo real registrado.

Inconformada com a justificativa apresentada e discordando da cobrança, a consumidora decidiu registrar a presente reclamação neste órgão.

Pedido: Diante do exposto, a consumidora requer esclarecimentos detalhados quanto ao valor elevado da fatura do mês de maio, bem como o refaturamento da mesma.

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 Junho de 2025 .

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 25/06/2025

Ass. do consumidor(a): _____

FRANCY MARY BORGES DA SILVA