

**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: 2501056400100066301

**DADOS DO CONSUMIDOR(A)**

**Consumidor(a):** RAFAEL RODRIGUES - **CNPJ/CPF:** 010.294.223-46

**Endereço:** Avenida Carlos Jereissati - CEP 61.900-410251 AP 305 BL 04 - Jereissati II - Maracanaú - CE - 61901-012

**Telefone:** (85) 99789-4158

**E-mail:** FAEL.RDG@HOTMAIL.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 **19/02/2025 às 11:15** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **NATASHA ROSANE DIAS CAMPOS**, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.<sup>a</sup>, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

**Relato:**

Relata a parte consumidora que, no mês de 05/2024, solicitou à Enel a troca de titularidade para o seu nome. No dia 16/05/2024, recebeu, via e-mail, a confirmação do procedimento, juntamente com o seu número de cliente: 9134866, e o número de protocolo: 607567609.

As faturas dos meses de maio, junho e julho de 2024 vieram com o consumo mínimo, apresentando valor zerado. Contudo, no dia 23/08/2024, o consumidor recebeu, via e-mail, a informação de que o seu medidor estava parado e que, no dia seguinte, um fiscal iria até a sua residência para levar o medidor para análise. Conforme informado, o medidor foi trocado no dia seguinte, enquanto o anterior foi levado para análise. O consumidor foi informado de que receberia o resultado da análise por e-mail, mas, até a presente data, não recebeu tal resultado.

No mês de novembro de 2024, o consumidor recebeu duas faturas: a primeira referente ao consumo do mês anterior, no valor de R\$ 178,45 (cento e setenta e oito reais e quarenta e cinco centavos), e a segunda, no valor de R\$ 1.070,87 (mil e setenta reais e oitenta e sete centavos), referente a consumos não registrados anteriormente.

28/01/2025, 12:57



**PROCON**  
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
MARACANAÚ

**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ**

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

O reclamante compareceu à agência mais próxima da Enel, onde foi informado de que o laudo referente ao medidor ainda não estava concluído e que deveria aguardar a resposta por e-mail. Diante da proximidade do vencimento da fatura referente aos consumos não registrados, marcada para o dia 21/01/2025, e sem obter uma resposta via e-mail, o reclamante retornou à agência. Na ocasião, recebeu o protocolo de número 727691475 e, dessa vez, foi entregue o relatório de avaliação técnica do medidor. No relatório, foi constatado que o medidor havia sido violado, apresentando as seguintes irregularidades: engrenagem de acoplamento do registrador serrada, objeto estranho acoplado e tampa do bloco de terminais faltando.

O consumidor afirma que não realizou a violação do medidor e que, caso tenha ocorrido, a responsabilidade deve recair sobre o morador anterior. O reclamante também percebeu um erro na aferição de medidas, pois a fatura do mês de janeiro de 2025, com leitura realizada no dia 22/01/2025, indicava um consumo de 722.0. Contudo, no dia 26/01/2025, apenas 4 (quatro) dias após a leitura, ao verificar o medidor, o consumo registrado era menor, totalizando 717.

Por esses motivos, o reclamante veio até a sede deste órgão para tentar solucionar o seu problema de forma pacífica e eficaz.

**Pedido:** Diante exposto requer o consumidor que seja reavaliado os valores referente aos consumos não registrados, para que seja de acordo com o seu consumo.

Notificamos ainda que V.S.<sup>a</sup> deverá chegar 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, 28 de Janeiro de 2025.

  
**LUCAS RODRIGUES FREIRE - Atendente**

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

Recebi a presente notificação nesta data: 28/01/2025

Ass. do consumidor(a):

  
**RAFAEL RODRIGUES**