



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 25.12.0564.001.00020-301

Reclamante: Fabiana Moraes Amorim, **CNPJ/CPF:** 064.589.353-66, **Endereço:** Rua 18 A, nº 45, **Bairro:** Jereissati I, **Cidade:** Maracanaú – CE, **CEP:** 61.900-430, **Telefone:** (85) 98554-7180.

Reclamada: Enel Distribuição Ceará (Coelce), **CPF/CNPJ:** 07.047.251/0001-70, **Endereço:** Rua Padre Valdevino, nº 150, **Bairro:** Joaquim Távora, **Cidade:** Fortaleza – CE, **CEP:** 60.135-040, **Telefone:** (85) 3453-4493.

Aos 08 de janeiro de 2026 às 11h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, Órgão da Prefeitura Municipal de Maracanaú, perante o conciliador **Antonio José De Vasconcelos Silva**, compareceram a parte reclamante acima qualificada, e o preposto da parte reclamada, o sr. John Mateus Soares Castro, inscrito no CPF de nº 044.780.463-44, e-mail meu e-mail: johnmateus@detogomes.adv.br este último com presença virtual.

Aberta a audiência e facultada a palavra a parte reclamante, esta reitera os termos da inicial deste processo administrativo.

Facultada a palavra ao preposto da empresa reclamada, o sr. John Mateus Soares Castro, este informa que após análise, foi realizado ajuste na fatura do mês 11/2025, corrigindo a leitura inicial que na troca de titularidade foi feito por média, passando de R\$ 286,78 para R\$ 82,32. Quanto as demais faturas, constatamos que os faturamentos foram baseados nas leituras coletadas em campo e não identificamos inconsistência nos faturamentos, ou seja, as leituras foram lidas e faturadas normalmente, portanto, as cobranças foram mantidas. Após ajustes, a cliente apresenta em aberto o valor de R\$ 213,46, referente aos meses 11/2025 e 12/2025.

Facultada a palavra novamente a parte autora, esta informa que discorda dos refaturamentos das faturas objetos desta demanda, advertindo ainda que no que diz respeito a fatura com referência ao mês de novembro/2025, em atendimento junto ao Procon foi mantido contato telefônico junto a Enel que reajustou esta fatura que inicialmente correspondia o importe de R\$ 286,38 (duzentos e oitenta e seis reais e trinta e oito centavos) para o montante de R\$ 66,36 (sessenta e seis reais e trinta e seis centavos), e que efetuou o pagamento no dia 05/12/2025. No que diz respeito a fatura com referência ao mês de dezembro/2025, discorda com o valor faturado, uma vez que nesse referido mês viajou para casa de familiares ficando o imóvel fechado por cerca de 15 (quinze) dias, portanto, entende que o valor faturado deveria diminuir ao invés de aumentar em relação as faturas anteriores. Informa ainda que contesta a cobrança de valores pela mudança de titularidade, pois quando da solicitação deste serviço não foi advertida desta cobrança.

DO CONCILIADOR:

Informo que durante ato o preposto da parte reclamada apresentou esclarecimentos a respeito da demanda da parte autora, informando que houve refaturamentos das faturas com referências aos meses de novembro e dezembro de 2025, mas houve contestação da reclamante pelo motivo da fatura de novembro já ter sido devidamente paga, bem como contestação referente ao valor da fatura de referência ao mês de dezembro de 2025, além da cobrança de valores referente a mudança de titularidade da fatura. Desta forma, faz-se necessário a remarcação de nova audiência para que a empresa Enel analise os apontamentos feitos pela consumidora e em audiência futura traga parecer em definitivo para a lide.

Ante o exposto, redesigno nova audiência de conciliação para o **dia 02 de fevereiro de 2026 às 09h00**, ficando desde já notificadas neste ato a parte reclamada através de seu preposto, e a parte reclamante para se fazerem presentes a audiência vindoura.

Por fim, informo que a autora disponibilizou comprovante de pagamento da fatura de novembro/2025 para ser analisado pela empresa reclamada, e que será enviada em anexo ao termo de audiência.

Fabiana Moraes Amorim

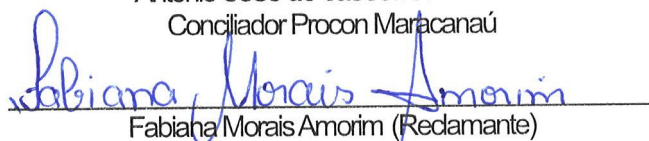
Nada mais para constar no momento, encerra-se este ato, assinando o presente termo de audiência o conciliador, a parte reclamante e o preposto da parte reclamada.

Segue o link para participar através do Google Meet da próxima audiência de forma virtual:
<https://meet.google.com/dwa-pmzz-jpd>

Documento assinado digitalmente
gov.br ANTONIO JOSE DE VASCONCELOS SILVA
Data: 08/01/2026 11:44:12-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Maracanaú/CE, 08 de janeiro de 2026.

Antonio **José de Vasconcelos** Silva
Conciliador Procon Maracanaú


Fabiana Morais Amorim (Reclamante)

PRESENÇA VIRTUAL
John Mateus Soares Castro (Preposto)
Enel Distribuição Ceará (Redamada)



John Mateus Soares Castro



Antônio J. de Vasconcelos Silva

PROCESSO: 2512056400100020... X

normaimente, portanto, as cobranças foram mantidas. Após ajustes, cliente apresenta em aberto o valor de R\$ 213,46, referente aos meses 11/2025 e 12/2025.

John Mateus Soares Castro 11:05

novembro de 2025 - R\$ 82,32 e dezembro de 2025 - R\$ 131,14

John Mateus Soares Castro 11:12

Realizado ajuste na leitura do mês 2025/11 conforme leitura MOM e ajustado leitura inicial que na troca de titularidade foi feito por media, assim a fatura 202511 ficou no valor de 82,32.

John Mateus Soares Castro 11:18

meu e-mail: johnmateus@cletogomes.adv.br

John Mateus Soares Castro 11:39

De acordo com a ata

Enviar uma mensagem

