



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2601056400100080301

Reclamante/Consumidor(a): SILVIA TRAVASSOS ESTEVES, **CNPJ/CPF:** 873.323.101-04, **Endereço:** Rodovia Senador Almir Pinto - CE 065 - 12350 CASA 29B - Mucunã - Maracanaú - CE - 61914-010, **Telefone:** (85) 99748-1588, **E-mail:** .

Reclamado/Fornecedor: ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE), **CPF/CNPJ:** 07.047.251/0001-70, **Endereço:** Rua Padre Valdevino - nº 150 - Joaquim Távora - Fortaleza - CE - 60135-040. **E-mail:** johnmateus@cletogomes.adv.br.

Ao(s) 26 de Fevereiro de 2026 às 11h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, situada na Rua 4 - Nº 370 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-350, perante o(a) conciliador(a) LUANA DE SOUZA RODRIGUES, compareceram o(a) Consumidor(a) Sr(a). SILVIA TRAVASSOS ESTEVES e o(s) Fornecedor(es) ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE), representado pelo(a) Sr(a). JOHN MATEUS SOARES CASTRO, inscrito no CPF sob nº 044780463-44. Tendo apresentado anteriormente ao ato, carta de preposição, defesa administrativa, procuração, substabelecimento e atos constitutivos.

Dada a palavra ao(a) preposto(a) do fornecedor reclamado ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE), o(a) Sr(a). JOHN MATEUS SOARES CASTRO, este informa que inicialmente analisando o cadastro da unidade consumidora, foi constatado que os faturamentos foram baseados nas leituras coletadas no dispositivo de medição e, não foi identificado inconsistência nos faturamentos, ou seja, as leituras foram lidas e faturadas normalmente, portanto, as cobranças foram mantidas. Para avaliar o equipamento de medição, foi realizado uma vistoria no medidor no dia 23/02/2026 por meio da ordem A007939116 e, na ocasião, foi verificado que o medidor estava com funcionamento normal. Cliente apresenta em aberto somente a fatura do mês 02/2026, no valor de R\$ 207,09.

Dada a palavra ao(à) consumidor(a) reclamante, o(a) Sr(a). SILVIA TRAVASSOS ESTEVES, esta informa que não está de acordo com as alegações apresentadas pelo preposto da reclamada. Alega que sempre mantém o cuidado de não deixar aparelhos eletrodomésticos ligados sem o devido uso. Ademais, informa que, após procurar este órgão consumerista, observou redução no valor da fatura referente ao mês 02/2026.

DO CONCILIADOR

A audiência LOGROU ÊXITO, pois tanto o(a) Consumidor(a) quanto o(s) Fornecedor(es) fizeram-se presentes a esta audiência de conciliação.

Neste ato, o(a) representante do fornecedor apresentou os devidos esclarecimentos acerca da demanda formulada pelo(a) consumidor(a). Porém, não ofertou proposta de acordo.

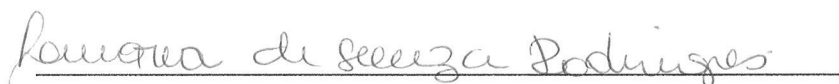
Por sua vez, a reclamante manifestou discordância quanto às alegações apresentadas pela reclamada e solicitou a realização de nova vistoria no medidor, bem como requereu a apresentação do respectivo laudo técnico na próxima audiência, uma vez que afirma não ter tido ciência da inspeção anteriormente informada pela empresa. Requereu, ainda, que seja previamente comunicada acerca da data e do horário da vistoria por meio do contato telefônico nº (85) 99748-1588, bem como que a referida visita técnica seja realizada no período da tarde.

Ante o exposto, e após discutido o objeto da presente demanda durante o ato, as partes não formalizaram acordo. Contudo, diante da solicitação da parte reclamante, que requereu a apresentação do laudo de vistoria técnica na próxima audiência, e havendo concordância das partes presentes, redesigno nova audiência de conciliação para o dia **30 de março de 2026, às 10h00**.

O presente termo de audiência de conciliação foi lido, tendo as partes presentes concordadas e uma cópia entregue ao final do ato.

Nada mais havendo a tratar, deu-se por encerrada a presente audiência de conciliação.

Maracanaú, 26 de Fevereiro de 2026.


LUANA DE SOUZA RODRIGUES (Conciliador(a))

SILVIA TRAVASSOS ESTEVES (Consumidor(a))

PRESENÇA VIRTUAL

JOHN MATEUS SOARES CASTRO (Preposto(a))

ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE) (Fornecedor)

Processo: 2601056400100080301

Preposto ENEL: John Mateus Soares Castro
 CPF: 044780463-44
 E-mail: johnmateus@celtegomes.adv.br

John Mateus Soares Castro 11:36

Pequena da ENEL. Informamos que analisando o cadastro da unidade consumidora, constatamos que os faturamentos foram baseados nas leituras coletadas no dispositivo de medição e não identificamos inconsistência nos faturamentos, ou seja, as leituras foram lidas e faturadas normalmente, portanto, as cobranças foram corretas. Para avaliar o equipamento de medição, realizamos uma visita ao medidor no dia 23/02/2026 por meio da ordem AD07939115 e, na ocasião, verificamos que o medidor estava com funcionamento normal. Cliente apresenta em aberto somente a taxa do mês 02/2026, no valor de R\$ 207,09.

Enviar uma mensagem

11:31 | Processo: 2601056400100080301