



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: 2608056400100062301

Reclamante/Consumidor(a): Aline Queiroz Rufino , **CNPJ/CPF:** 609.634.823-86 , **Endereço:** Rua Santa Catarina - 36 A - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61933-345 , **Telefone:** (85) 99423-7838 , **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 .

Ao(s) 16 de Setembro de 2026 às 09h00, 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). Aline Queiroz Rufino e o(s) Fornecedor(es) ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE), representado pelo(a) Sr(a).Brena Oliveira da Silva, inscrita no CPF sob nº 044.803.893-50.

Dada a palavra ao(a) preposto(a) do fornecedor reclamado ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE), esta deduz ao termo, que a empresa ficou ciente de novas provas, onde a consumidora somente trouxe para audiência. Dessa forma, sendo necessário o ambiente responsável analisar. Contudo ao contatar, através da linha direta ouvidoria a Sra. Paula nos informa que devido a problemas técnicos, não tem como analisar ou enviar a outro ambiente responsável para analisar, acrescenta que não possui previsão de retorno do sistema. Desse modo, requeremos a remarcação da audiência para que possa analisar os fatos.

Dada a palavra ao(à) consumidor(a), esta reiterou os pedidos formulados na inicial e requereu, em caráter de urgência, a religação do fornecimento de energia elétrica em sua unidade consumidora.

DO(A) CONCILIADOR(A)

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 a respeito da demanda apresentada pelo(a) Consumidor(a), ofertou ainda uma proposta de acordo a qual não foi aceita


Aline Queiroz Rufino

Endereço: Rua 04, Nº 370, **Bairro:** Jereissati I, Maracanaú – CE, **CEP:** 61.900-350.

E-mail: audiencia_procon@maracanau.ce.gov.br - **Telefone:** (85) 3521-5900 / 3521-5901 / 0800 275 1011

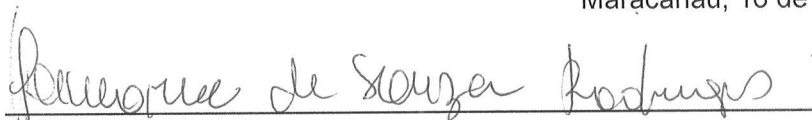
pelo(a) Consumidor(a), bem como, realizou anteriormente ao ato a juntada dos seguintes documentos: carta de preposto, defesa administrativa, atos constitutivos, substabelecimento, procuração e durante carta de preposto.

Considerando os novos documentos apresentados pela reclamante durante o ato, especialmente a carta de resposta referente ao estorno de pagamento realizado no mês de maio de 2026, no valor de R\$ 724,44 (setecentos e vinte e quatro reais e quarenta e quatro centavos) e diante da controvérsia acerca do débito e da necessidade de apuração dos valores efetivamente devidos, solicita-se à reclamada que proceda à reanálise do débito, verificando a possibilidade de refaturamento e, se cabível, a imediata regularização da unidade consumidora e religação do fornecimento de energia elétrica.

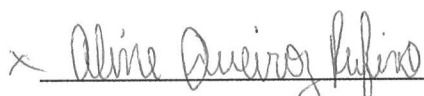
Pelo presente, redesigno a audiência de conciliação para o dia 14 de outubro de 2026, às 09h00. Ficando desde já notificadas as partes acima qualificadas.

Nada mais para constar no momento, vai assinado pelo(a) conciliador(a), pelo(a) consumidor(a) e pelo(s) fornecedor(es).

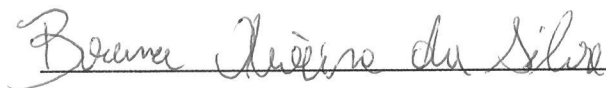
Maracanaú, 16 de Setembro de 2026.



LUANA DE SOUZA RODRIGUES (Conciliador(a))

x 

ALINE QUEIROZ RUFINO (Consumidor(a))



(Preposto(a))
ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE) (Fornecedor)



CONFIDENCIAL

ALINE QUEIROZ RUFINO
Rua STA CATARINA A 00036.
MARACANAU - CE - CEP 61900001

Fortaleza, 11 de maio de 2026

Referência: Ponto de Fornecimento 52474060 - Caso/Carta nº 975516449

Assunto: Carta RESPOSTA ENVIO DE CONTA PROCEDENTE

Olá,

Vimos que você nos procurou para falar da sua conta. Analisamos o histórico da sua e suas informações cadastrais e já ajustamos a sua fatura. Caso já tenha efetuado o pagamento da mesma ou resulte em algum valor a devolver iremos compensar nas faturas subsequentes.

Se precisar de informações adicionais, é só entrar em contato pelo 0800 28 50 196 ou ir até uma de nossas lojas. Mas, se precisar falar conosco sobre outro assunto, consulte nosso site www.enel.com.br, nosso aplicativo Enel nas lojas Play Store e App Store, fale conosco pelo Facebook Enel Clientes Brasil ou pelo Whatsapp Elena (21 99601-9608).

Abraços,

Equipe Enel

Seu cadastro está atualizado com a gente? Se algum dado seu, como endereço, telefone e e-mail, mudou, fale conosco! Com o cadastro atualizado você acessa nossos canais digitais com segurança, rapidez e comodidade

NºCLIENTE: 000061116623
MUNICIPIO: MARACANAUJARDIM BANDEIRANTE
NOME: ALINEQUEIROZ RUFINO
ENDereco: Rua STA CATARINA 00036

CEP: 61900-001
CPF: 609.***.***-6

MES/ANO	VENCIMENTO	CONSC. kWh	VALOR EM R\$
/	07/05/2026		129,93
/	07/05/2026		103,46
/	07/05/2026		160,44
/	07/05/2026		320,36
/	07/05/2026		10,25
			0,00

AUTENTICACAO MECANICA

TOTAL A PAGAR EM (R\$)

724,44

COMPROVANTE ENEL
enel
BRASIL

Nº CLIENTE: 000061116623
MUNICÍPIO: MARACANAUJARDIM BANDEIRANTE
CEP: 61900-001
NOME: ALINEQUEIROZ RUFINO
ENDEREÇO: Rua STA CATARINA 00036



83810000007 8 24440031300 0 22417627429 4 00061116623 2



Pague Via Pixl Utilize
o QR code



MARACANAU - F. 1 Distribuição

Cea

Número do Protocolo1: 825277684

Número do Protocolo2:

Número do Protocolo3: 96908694.

Normal

CN107

ATENÇÃO!

Por favor, fique atento, logo sua senha se
chamada.

Data da Emissão: 19/05/2026 - 14:55

UC(Unidade
Consumidora):

Serviço *Debito.*

Ordem de
Serviço.

Prazo

Atendente

SUA OPINIÃO IMPORTA: Nos próximos

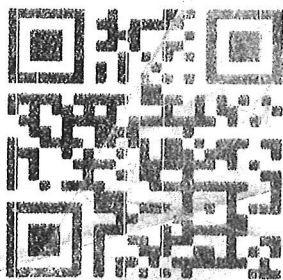
OS dias você receberá por e-mail um link
para acessar nossa pesquisa online e
participar de uma pesquisa sobre seu
atendimento nessa loja. Sua avaliação

é muito importante para nós.

Evite filas, aponte a câmera do seu celular

para o QRCode abaixo e solicite atendimento

através dos nossos Canais de Atendimento Digitais.



ou acesse: <https://link.ee/enelce>

Obrigado(a)!



VIA DO CLIENTE
PIX

ENEL_CE

CNPJ: 07.047.251/0001-70

Instalação: 1116623

FATURAS

BOLETO:

8381000000724440031300224176274200

0061116623

VENCIMENTO: 20/05/2026

VALOR: R\$ 724,44

AUTORIZAÇÃO

DATA: 19/05/2026 15:22:18

DOCUMENTO CLIENTE: ***.***.823-86

NSU:

E0041696820260519182180EU=biWIIT

TERM: 580110/05002941

VALOR: R\$ 724,44

TOTAL: 1X de R\$ 724,44

TRANSAÇÃO APROVADA

