



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2609056400100062301

Reclamante/Consumidor(a): Ariane Marcelino da Silva, CNPJ/CPF: 043.859.073-23, Endereço: Rua 109 - 200A - Acaracuzinho - Maracanaú - CE - 61920-310, Telefone: (85) 99756-9378.

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) 21 de Outubro 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) LARISSA CHAGAS DE ALMEIDA, compareceram o(a) Consumidor(a) Sr(a). Ariane Marcelino da Silva e o(s) ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE), representado pelo(a) Sr(a). Antonio Rodrigo Felipe de Almeida, inscrito no CPF sob nº 422.641.728-35, e-mail: rodrigoalmeida@cletogomes.adv.br.

Aberta a audiência e facultada a palavra a parte reclamante, essa reiterou os termos da inicial acostada aos autos.

Facultada a palavra ao(a) preposto(a) do fornecedor reclamado ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE), A Enel Distribuição Ceará informa que, analisando o cadastro da unidade consumidora, constatou que todos os faturamentos foram baseados nas leituras coletadas no dispositivo de medição, não identificando inconsistências nos faturamentos. Esclarece que a unidade possui faturamento conforme as leituras reais lidas em campo mensalmente, todavia, as faturas das referências de março e abril de 2026 foram emitidas pelo custo mínimo. Desta forma, a fatura de maio de 2026 foi emitida com consumo acima da média devido ao acúmulo dos meses anteriores, o que ensejou a aplicação do artigo 323 da Resolução Normativa ANEEL nº 1.000/2021 para o período de 28/01/2026 a 28/05/2026. Uma vez que o acúmulo foi superior a 90 dias, todo o consumo foi recuperado, sendo a fatura de maio de 2026 reemitida com um consumo de 147 kWh e a extra fatura gerada com 228 kWh, gerando um desconto no valor do período calculado menor que 90 dias conforme a resolução reguladora.

Ressalta-se ainda que a unidade possui cadastro em tarifa de baixa renda, cuja isenção de ICMS é válida para consumo de até 140 kWh, ocorrendo a cobrança do imposto nos meses em que o limite é excedido, o que justifica o valor monetário maior nessas ocasiões. Adicionalmente, salienta que o consumo segue o mesmo padrão, variando em alguns meses a depender do período de faturamento de cada ciclo, o qual respeita o limite máximo de 33 dias estabelecido na Resolução Normativa ANEEL nº 1.000/2021. Atualmente, consta em aberto o valor de R\$ 401,81, sendo disponibilizada uma proposta de parcelamento com entrada de 20% e o restante em 20 parcelas sem acréscimos. Diante do exposto, a distribuidora entende como esclarecido o processo em pauta e requer a extinção da presente reclamação com o seu consequente arquivamento.

Facultada a palavra à parte autora, esta declarou estar ciente, porém manifestou discordância quanto às alegações do preposto da reclamada. Sustentou a incorreção do refaturamento em questão, esclarecendo que, antes de recorrer aos meios administrativos, houve um parcelamento/ajuste no valor de R\$ 287,51 (duzentos e oitenta e sete reais e cinquenta e um centavos), distribuído em duas faturas. Diante disso,

rejeitou a nova proposta apresentada nesta data, no montante de R\$ 401,81 (quatrocentos e um reais e oitenta e um centavos).

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 uma proposta de acordo que não foi aceita pela consumidora, contudo, realizou ainda, a juntada dos seguintes documentos: carta de preposto, defesa administrativa, atos constitutivos, substabelecimento e procuração.

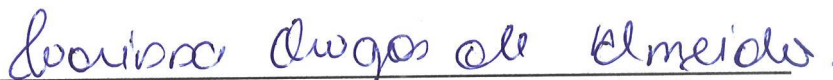
A Consumidora por sua vez informou que recorrerá as vias judiciais.

Dito isto, e REISTANDO INFRUTÍFERA a tentativa de acordo entre as partes presentes a esta audiência de conciliação, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Cumprе destacar que este órgão poderá apreciar a fundamentação da reclamação do consumidor, para efeito de sua inclusão no Cadastro de Reclamações Fundamentadas, nos termos do art. 44 da Lei nº 8.078/90, prosseguindo o trâmite da presente reclamação, nos termos dos artigos 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

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

Maracanaú, 21 de Outubro de 2026 .


LARISSA CHAGAS DE ALMEIDA (Conciliador(a))


Ariane Marcelino da Silva (Consumidor(a))

PRESENÇA VIRTUAL
Antonio Rodrigo Felipe de Almeida (Preposto(a))
ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE) (Fornecedor)

