



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 26.05.0564.001.00073-301

Reclamante: Isabel Maria de Matos, **CPF:** 709.293.863-53, **Endereço:** Rua São José - 438 - Menino Jesus de Praga - Maracanaú - CE - 61932-518, **Telefone:** (85) 98860-0642.

Reclamado: ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE), **CNPJ:** 07.047.251/0001-70, **Endereço:** Rua Padre Valdevino - nº 150 - Joaquim Távora - Fortaleza - CE - 60135-040.

Aos 14 de setembro de 2026 às 09h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, Órgão da Prefeitura Municipal de Maracanaú, perante a conciliadora **Tayná Moreira Ribeiro**, compareceram a parte reclamante acima qualificada, e a preposta da parte reclamada, a sra. Brena Oliveira da Silva, inscrita no CPF de nº 044.803.893-50, e-mail: brenaoliveira@cletogomes.adv.br, esta última 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 a preposta da empresa reclamada, a sra. Brena Oliveira, Reitero o termo a defesa, onde mencionamos que, o resultado do Laudo técnico do medidor retirado foi normal e as leituras estão coerentes com as faturadas. Acrescenta que a unidade consumidora esta mantendo o mesmo padrão com o equipamento novo, conforme laudo e defesa em anexo. Acrescentamos que para os casos de defeito interno na unidade do cliente (quadro de distribuição, disjuntores, instalação etc.), orientamos a procurar um eletricitista particular. Atualmente, consta em aberto o valor de R\$ 1.495,21 com quotas de parcelamento a vencer. Diante do exposto acima, entendemos como esclarecido o processo em pauta, ao tempo que requeremos a extinção da presente reclamação e seu consequente arquivamento junto a esse Órgão.

Facultada a palavra novamente a parte autora, esta informa que, não foram realizar a vistoria que foi solicitada em audiência passada, bem como continua tendo os gastos referentes a troca de fiação, recebeu uma fatura referente ao mês de agosto, com o vencimento em outubro, no valor de R\$ 379,90 (trezentos e setenta e nove reais e noventa centavos). Que ouviu os esclarecimentos, bem como não teve seus pedidos atendidos pela empresa, diante disso recorrerá ao Poder Judiciário para ter sua demanda atendida. Informa ainda a consumidora que no mês de agosto de 2026, efetuou o pagamento de duas faturas referentes a Enel, uma no valor de R\$ 414,00 (quatrocentos e quatorze reais) e outra de R\$ 415,00 (quatrocentos e quinze reais), que ainda tem uma no valor de aproximadamente R\$ 527,00 (quinhentos e vinte sete reais), que vencerá no dia 15 de setembro. O consumo está muito alto e a consumidora possui 16 placas solares em sua residência.

DO CONCILIADOR:

Informo que durante ato, a preposta da parte reclamada apresentou esclarecimentos a respeito da demanda apresentada pela parte reclamante, não apresentou proposta de acordo e a empresa não atendeu a solicitação desta conciliadora, em realizar visita técnica, juntou nos autos o laudo técnico do medidor que informava que se encontrava com o consumo normal.

Informo ainda que a referida preposta realizou juntada de carta de preposto, defesa administrativa e demais documentos necessários.

Ante o exposto, e NÃO HAVENDO 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.

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

Tayná

Maracanaú/CE, 14 de setembro de 2026.

Tayná Moreira Ribeiro
Conciliadora Procon Maracanaú

Isabel Maria de Matos (Reclamante)

Brena Oliveira da Silva (Preposta)

ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE) (Reclamada)

