



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: 2509056400100056301

Reclamante/Consumidor(a): SANDRA MARIA CARVALHO SOMBRA , **CNPJ/CPF:** 454.927.513-87 , **Endereço:** Rua Paulo Alves - 240 - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61932-750, **Telefone:** (85) 98118-8029, **E-mail:** sandra.tulipas@gmail.com.

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: audienciapad@cletogomes.adv.br laizasiqueirarg@gmail.com.

Ao(s) 09 de Outubro de 2025 às 09h45 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). SANDRA MARIA CARVALHO SOMBRA, inscrito no CPF sob nº 454.927.513-87 e o(s) Fornecedor(es) ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE), inscrito no CNPJ sob nº 07.047.251/0001-70, representado pelo(a) Sr(a). LAIZA SIQUEIRA REGO, inscrito no CPF sob nº 41425646840.

Dada a palavra ao(a) preposto(a) do fornecedor reclamado ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE), o(a) Sr(a). LAIZA SIQUEIRA REGO, referente as cobranças, será devolvido o valor de R\$704,21(setecentos e quatro reais e vinte e um centavos) na conta bancaria do titular, no prazo de 30 dias úteis a contar do ingresso da ordem de serviço. A fatura no valor de R\$304,86 (trezentos e quatro reais e oitenta e seis centavos), foi cancelada, a UC (Unidade Consumidora) não possui débitos, bem como está sendo faturada normalmente, conforme leituras colhidas em campo.

Dada a palavra ao(a) consumidor(a) reclamante, o(a) Sr(a). SANDRA MARIA CARVALHO SOMBRA, A Reclamante reitera os termos da defesa apresentada. Informa que recebeu e-mail referente às taxas de cobrança relativas às doações, no qual consta nova fatura com vencimento em 14 de outubro de 2025, cujo valor está zerado. Contudo, destaca que já havia realizado o pagamento de outra fatura do mesmo mês, com vencimento em 07 de outubro de 2025, caracterizando, assim, duplicidade de cobrança.

Ressalta que na própria fatura constam informações de que os valores descontados indevidamente seriam compensados nas faturas vincendas. Todavia, a Reclamante não realizou nenhum acordo para tal procedimento e, portanto, requer o reembolso integral dos valores pagos das taxas indevidas a ser creditado diretamente em sua conta correte **cc: 14902-0 ag: 4439-3 Banco do Brasil** bem como, o cancelamento da fatura em duplicidade.

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

Em caso de descumprimento do acordo supra, o órgão procederá com a inclusão da reclamação no Cadastro de Reclamações Fundamentadas como NÃO ATENDIDA, além das possíveis sanções administrativas previstas no Código Defesa do Consumidor e legislações correlatas.

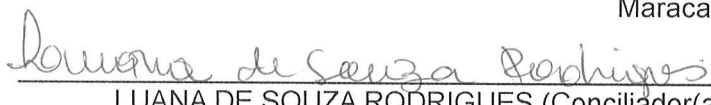
Endereço: Rua 04, Nº 370, **Bairro:** Jereissati I, Maracanaú – CE, **CEP:** 61.900-350.

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

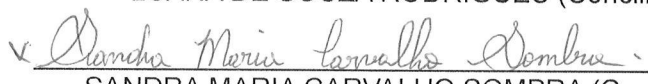
Dito isto, e ACORDO FIRMADO entre as partes presentes a esta audiência de conciliação, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

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

Maracanaú, 09 de Outubro de 2025.



LUANA DE SOUZA RODRIGUES (Conciliador(a))

x 

SANDRA MARIA CARVALHO SOMBRA (Consumidor(a))

PRESENÇA VIRTUAL
LAIZA SIQUEIRA REGO (Preposto(a))
ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE) (Fornecedor)

