



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2510056400100044301

Reclamante/Consumidor(a): VALDELANIA ALVES DA COSTA , CNPJ/CPF: 025.530.093-05 , Endereço: Avenida Lateral Norte - 230 D - Novo Oriente - Maracanaú - CE - 61921-010 , Telefone: (85) 99103-3738 , 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.

Representado pelo preposto, o sr. Felipe Bruno Ferreira Aguiar, inscrito no CPF de nº 619.879.943-37, tendo apresentado anteriormente a audiência por meio de e-mail, defesa administrativa, procuração, substabelecimento e carta de preposição.

Aos 03 de dezembro de 2025 às 09h00, na sala de conciliação do Procon Maracanaú, Órgão da prefeitura Municipal de Maracanaú, realizou-se a audiência de conciliação do processo administrativo reclamatório de número e partes supracitados, tendo como Conciliadora Luana de Souza Rodrigues.

Aberta a audiência, a consumidora reiterou a inicial, ressalta que recebeu uma cobrança no valor de R\$ 2.037,95, referente a um suposto TOI (Termo de Ocorrência de Inspeção) por consumo não registrado. Afirma que nunca foi notificada, não reconhece a irregularidade, e que não acompanhou qualquer inspeção em sua residência.

Facultada a palavra ao preposto da reclamada, este informa que a concessionária esclarece que, em 26/10/2025, equipe técnica da concessionária realizou inspeção na unidade consumidora nº 3707612, ocasião em que constatou irregularidade caracterizada pela ligação direta da unidade à rede da distribuidora, sem passar pelo equipamento de medição, conforme registrado no TOI nº 1758876/2023, devidamente assinado por responsável presente no local.

Ressalta que o procedimento de inspeção e o cálculo do débito seguiram rigorosamente os critérios da Resolução ANEEL nº 1000/2021, especialmente o art. 595, inciso III, resultando no valor de R\$ 2.040,69 referente a consumos não registrados. Informa, ainda, que a consumidora possui fatura em aberto, totalizando, com o TOI, o valor de R\$ 2.086,88.

Esclarece que a Enel não atribui conduta ilícita à titular, mas a responsabilização decorre do benefício obtido pela irregularidade detectada na unidade, nos termos da regulamentação setorial.

Por fim, coloca-se à disposição para negociação, informando que o TOI poderá ser parcelado com entrada de 20% e saldo dividido em até 20 parcelas, caso haja interesse da consumidora.

Facultada novamente a palavra à parte autora, esta informa que não aceita a proposta de acordo ofertada pelo preposto da reclamada.

DO CONCILIADOR:

Ante o exposto, e após discutido o objeto da demanda durante o ato, as partes **não formalizaram acordo**. Perguntada pela conciliadora acerca da assinatura constante no TOI apresentado pela concessionária, a consumidora afirmou de imediato que a assinatura não lhe pertence, esclarecendo que jamais acompanhou ou presenciou qualquer vistoria realizada pela reclamada. Durante a análise, foram identificadas inconsistências na documentação apresentada pela concessionária, notadamente a ausência das provas técnicas necessárias à comprovação da suposta irregularidade, tais como: laudo metrológico do medidor emitido por laboratório acreditado; fotos e vídeos da alegada irregularidade; croqui ou planta da inspeção; registro dos lacres (numeração, situação e imagens antes/depois); identificação completa da pessoa que teria acompanhado a inspeção; memória de cálculo detalhada do TOI; identificação e rastreabilidade do medidor retirado; bem como comprovante de envio e recebimento do TOI.

A Consumidora por sua vez informa que recorrerá ao pré-processual.

Vandeliânia

Dito isto, encaminho assim o presente ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

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/CE, 04 de dezembro de 2025.

Luana de Souza Rodrigues

LUANA DE SOUZA RODRIGUES (Conciliadora)

Valdelânia Alves da Costa

VALDELÂNIA ALVES DA COSTA (Consumidor)

PRESENÇA VIRTUAL
FELIPE BRUNO FERREIRA AGUIAR (Preposto)
ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE) (Fornecedor)

