



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 26.06.0564.001.00033-301

Reclamante: Antonio Clealdo de Sousa Dede, CPF: 016.025.803-08, **Endereço:** Rua 6 - 1070 - Cágado - Maracanaú - CE - 61913-335, **Telefone:** (85) 98401-3281

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

Aos 22 de julho 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, o sr. João Paulo Abreu, inscrita no CPF de nº 100.828.093-30, e-mail: joaopauloabreu@detogomes.adv.br, este último 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, ao sr. João Paulo Abreu, este informa que, Ao analisar o histórico de consumo, verificamos que a unidade consumidora normalmente registra cerca de 160 kWh por mês, mantendo um padrão estável entre setembro de 2025 e julho de 2026. Apenas em abril de 2026 houve um consumo muito acima do habitual, de 1.156 kWh, caracterizando um evento isolado. Nos meses seguintes, o consumo voltou imediatamente aos níveis normais (155 kWh, 141 kWh e 146 kWh), sem que houvesse alteração permanente no perfil de consumo da unidade. Após a reclamação do consumidor, a Enel realizou diversas verificações técnicas e administrativas, incluindo a conferência das leituras, análise do histórico de consumo, verificação do medidor e reavaliações em atendimentos e na Ouvidoria. Em todas as análises foi constatado que as leituras utilizadas no faturamento correspondiam às leituras reais registradas em campo, inclusive com confirmação por registro fotográfico, não sendo identificados defeitos no medidor, erro de leitura ou irregularidades no faturamento. Assim, concluiu-se que a cobrança da fatura de abril de 2026 foi realizada com base na leitura efetivamente registrada, motivo pelo qual as reclamações foram consideradas improcedentes.

Facultada a palavra novamente a parte autora, esta informa que, possui interesse em redesignar a audiência, para que seja feita uma nova análise no seu medidor, já que se trata de um caso isolado, pois sua fatura do mês que corresponde a maio veio no valor correto e de costume e a fatura referente a abril veio zerada e após ir a uma loja Enel verificou um valor absurdo, com isso o consumidor solicita uma nova análise no seu medidor.

DO CONCILIADOR:

Informo que durante ato o preposto da parte reclamada apresentou esclarecimentos a respeito da demanda da parte autora, e diante dos esclarecimentos o reclamante solicitou o reagendamento da audiência, para que fosse feita uma nova visita técnica para averiguar com mais detalhes o medidor de energia, foi aceito pelo preposto a remarcação de uma nova audiência. Ressalto ainda foi juntado aos autos a carta de preposto, defesa administrativa, procuração, substabelecimento e atos constitutivos.

Ante o exposto, e diante da solicitação do reclamante, com pedido de redesignação de audiência, redesigno nova audiência de conciliação para que a empresa demandada realize uma nova visita técnica na residência do consumidor e verifique o seu medidor de energia, e em nova audiência traga um parecer em definitivo para a demanda constante nos autos deste processo administrativo.

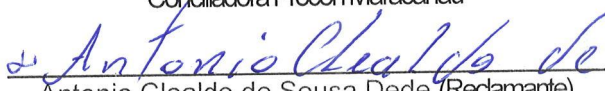
Dito isto, redesigno nova audiência de conciliação para o dia 19 de agosto de 2026 às 09h00, ficando desde já notificadas as partes reclamante e reclamada para audiência vindoura.

LINK DA AUDIÊNCIA: <https://meet.google.com/tsb-gzwa-onn>

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

Maracanaú/CE, 22 de julho de 2026.


Tayná Moreira Ribeiro
Conciliadora Procon Maracanaú


Antonio Clealdo de Sousa Dede (Reclamante)



PRESEÇA VIRTUAL

João Paulo Abreu (Preposto)

ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE) (Reclamada)

