



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ - CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2506056400100017301

Reclamante/Consumidor(a): SILVIONERLYS DE OLIVEIRA COELHO, **CNPJ/CPF:** 048.035.943-17,
Endereço: Rua Amazonas - 629 - Piratininga - Maracanaú - CE - 61905-295, **Telefone:** (85) 98722-6161,
E-mail: silvionerlysoliveira78@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:** audienciaspad@cletogomes.adv.br

Ao(s) 26 de Junho de 2025 às 10h30, 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) NATASHA ROSANE DIAS CAMPOS**, compareceram o(a) Consumidor(a) Sr(a). SILVIONERLYS DE OLIVEIRA COELHO, inscrito no CPF sob nº 048.035.943-17 e o(s) Fornecedor(es) ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE), inscrito no CNPJ sob nº 07.047.251/0001-70, representado pelo(a) preposto(a) o(a) Sr(a). ANTÔNIO FABRÍCIO PINTO DE ALMEIDA, inscrito no CPF de nº 005.374.073-40.

Dada a palavra ao(a) preposto(a) do fornecedor reclamado ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE), o(a) Sr(a). ANTÔNIO FABRÍCIO PINTO DE ALMEIDA, o consumidor questiona a cobrança do Termo de Ocorrência e Inspeção (TOI). Foi realizada uma vistoria na UC N.º 52380244, gerando o valor de R\$ 1.098,18 (hum mil e noventa e oito reais e dezoito centavos), referente aos consumos não faturados pela concessionária durante o período de 17/02/2024 a 27/09/2024. Temos a esclarecer que o valor mencionado pelo consumidor se refere ao Termo de Ocorrência e Inspeção de N.º 60899561, emitido em 27/09/2024, que foi gerado após verificação de uma irregularidade na medição: CIRCUITO CLADESTINO CONECTADO NO BORNE FASE LINHA NO MEDIDOR, sendo necessário a troca do medidor e enviado para laudo em laboratório. A troca do medidor se deu para atualização tecnológica e enviado para análise em laboratório. A emissão do TOI se deu por DESVIO de energia. Observamos que a irregularidade na medição corroborou para o decréscimo do consumo de energia elétrica. Diante dos fatos expostos acima propomos, para efeito de acordo, a redução da cobrança de R\$ 1.098,18 para R\$ 900,00 podendo ser parcelada em até 20 (vinte) parcelas sem entrada e sem acréscimos, a serem incluídas nas faturas vincendas.

Dada a palavra ao(a) consumidor(a) reclamante, o(a) Sr(a). SILVIONERLYS DE OLIVEIRA COELHO, este informa que não aceita a proposta de acordo, uma vez que desconhece a multa aplicada, bem como ressalta que no dia da vistoria o mesmo não foi avisado previamente, não acompanhou a inspeção e



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ - CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

também sequer teve testemunhas para acompanhar devidamente tal inspeção. Diante disso, informa que judicializará a presente reclamação.

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). Realizou ainda, a juntada dos seguintes documentos: carta de preposto.

Diante dos fatos narrados, é necessário expor que a empresa reclamada NÃO cumpriu com o que diz a RESOLUÇÃO de nº 10002021 da ANEEL, em seus artigos 591, inciso I e II, parágrafo 1º e artigo 592, inciso IV, vejamos:

Art. 591. Ao emitir o TOI, a distribuidora deve:

I - entregar cópia legível ao consumidor ou àquele que acompanhar a inspeção, mediante recibo com assinatura do consumidor ou do acompanhante; e

II - informar:

a) a possibilidade de solicitação de verificação ou de perícia metrológica junto ao INMETRO ou ao órgão metrológico delegado;

§ 1º É permitida a emissão eletrônica do TOI e a coleta eletrônica da assinatura do consumidor ou daquele que acompanhar a inspeção, devendo a distribuidora garantir a impressão no local ou o envio ao consumidor com comprovação do recebimento.

Art. 592. Constatada a necessidade de retirada do medidor ou demais equipamentos de medição, a distribuidora deve:

IV - comunicar ao consumidor por escrito, mediante comprovação e com pelo menos 10 dias de antecedência, o local, data e horário da realização da avaliação técnica, para que ele possa acompanhá-la caso deseje.

Dito isto, e **RESTANDO 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.

Cumpra-se 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.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ - CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

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

Maracanaú, 26 de Junho de 2025 .

Natasha Rosane Dias Campos

NATASHA ROSANE DIAS CAMPOS (Conciliador(a))

(PRESENÇA VIRTUAL)

SILVIONERLYS DE OLIVEIRA COELHO (Consumidor(a))

(PRESENÇA VIRTUAL)

ANTÔNIO FABRÍCIO PINTO DE ALMEIDA (Preposto(a))

ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE) (Fornecedor)



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

