



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: 2503056400100025301

Reclamante/Consumidor(a): RAQUEL NOGUEIRA TORRES, **CNPJ/CPF:** 061.883.663-21, **Endereço:** Rua Geraldo Alves dos Santos - 438 - Pavuna - Pacatuba - CE - 61810-185, **Telefone:** (85) 98170-3269, **E-mail:** raquelcarlos277@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) 24 de Abril 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). RAQUEL NOGUEIRA TORRES, inscrito no CPF sob nº 061.883.663-21 e o(s) Fornecedor(es) ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE), inscrito no CNPJ sob nº 07.047.251/0001-70, representado pelo(a) Sr(a). PEDRO HENRIQUE MIRANDA GOMES, inscrito no CPF sob nº 623.169.573-58.

Dada a palavra ao(a) preposto(a) do fornecedor reclamado ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE), o(a) Sr(a). informamos que, conforme atendimento do dia 14/03/2025 realizado através do Linha Direta, protocolo 756322410, foram prestados os devidos esclarecimentos e, para tentar evitar a reincidência de duplo vencimento, foi alterada a data de vencimento para dia 15 de cada mês. Portanto, ratificamos que, o duplo vencimento de contas pode ocorrer quando a área de faturamento programar um ajuste/alteração de rota, ou quando o cliente escolheu uma data de vencimento muito próxima a data de leitura. A dívida total na Unidade Consumidora é de R\$ 1.669,96 (Mil, seiscentos e sessenta e nove reais e noventa e seis centavos). Caso tenha interesse, cliente poderá parcelar com entrada de 20% do valor total da dívida e o restante pode ser dividido em até 20 parcelas.

Dada a palavra ao(a) consumidor(a) reclamante, o(a) Sr(a). RAQUEL NOGUEIRA TORRES, esta informa que aceita a proposta de acordo, porém, solicita o pagamento do valor da ENTRADA DE R\$333,99 para ser paga até o dia 05/05/2025 e o restante em 8 vezes de R\$166,99.

A audiência LOGROU ÊXITO, pois tanto o(a) Consumidor(a) quanto o(s) Fornecedor(es) fizeram-se presentes a esta audiência de conciliação.

Raquel



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

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).

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.

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 entenham necessários.

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

Maracanaú, 24 de Abril de 2025 .

Natasha Rosane Dias Campos

NATASHA ROSANE DIAS CAMPOS (Conciliador(a))

Raquel Nogueira Torres

RAQUEL NOGUEIRA TORRES (Consumidor(a))

(PRESENÇA VIRTUAL)

PEDRO HENRIQUE MIRANDA GOMES (Preposto(a))

ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE) (Fornecedor)