

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2505056400100017301

Reclamante/Consumidor(a): RAISSA CASTRO HOLANDA, CNPJ/CPF: 600.311.023-60
Endereço: Rua Ailton Alves de Brito - 276 - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61933-385
Telefone: (85) 99767-7517, E-mail: raissacastroholanda@gmail.com.
Procurador(a): , CNPJ/CPF: , Telefone: , 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.

Ao(s) 05 de Junho de 2025 às _____, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, situada na Rua 4 - Nº 370 - Jereissati - Maracanaú - CE - 61900-350, perante o(a) conciliador(a) ALEXANDRE BEZERRA FERREIRA, compareceram o(a) Consumidor(a) Sr(a) RAISSA CASTRO HOLANDA, inscrito no CPF sob nº 600.311.023-60 e o(s) Fornecedor(es) ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE), inscrito no CNPJ sob nº 07.047.251/0001-70, representado pelo(a) Sr(a) FRANCISCO IRANETE DE CASTRO FILHO, inscrito no CPF sob nº 895.892.703-87.

Dada a palavra ao(a) preposto(a) do fornecedor reclamado ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE), o(a) Sr(a) FRANCISCO IRANETE DE CASTRO FILHO, A unidade 5607010 possui faturamento conforme as leituras reais lidas em campo mensalmente. Nos meses anteriores, cliente não estava tendo avanço de leitura. Após troca de medidor, cliente está faturando normalmente. Foi gerado um TOI (Termo de Ocorrência e Inspeção). Atualmente, o débito da unidade consumidora é de R\$ 3.509,03 (Faturas de 03/2025 a 04/2025 e quota de parcelamento). Houve vistoria de medidor em A004575390, com normalidade de consumo no resultado de avaliação. Aferição de medidor com prazo até 12/06/2025.

Dada a palavra ao(a) consumidor(a) reclamante, o(a) Sr(a) RAISSA CASTRO HOLANDA, esta reitera os termos da reclamação inicial e informa que não acompanhou em nenhum momento da inspeção do medidor, relata que não recebeu cópia do TOI e que só tomou conhecimento do termo de ocorrência quando veio ao Procon e este fez contato com a reclamada via ouvidoria, informa ainda que não foi notificada para acompanhar a inspeção no medidor no laboratório e que não concorda com as cobranças pois nada mudou em sua casa para que as justifique.

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

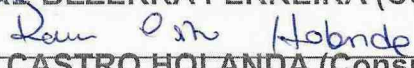
Neste ato, o(a) representante do Fornecedor apresentou os devidos esclarecimentos a respeito da demanda apresentada pelo(a) Consumidor(a), porém, não ofertou uma proposta de acordo para o(a) Consumidor(a), contudo, realizou ainda, a juntada dos seguintes documentos: carta de preposto e TOI.

Diante da afirmação da consumidora, que relatou não ter acompanhado as inspeções e não ter sido notificada de tais procedimentos. E ainda da informação do preposto que a aferição do medidor tem prazo até o dia 12/06/2025. Fica **remarcada esta audiência de conciliação para o dia 16/0/2025 às 11:15h** de forma presencial na sede do Procon ou virtualmente por meio do Link: [Devido a empresa reclamada apresentar conforme determina a RESOLUÇÃO NORMATIVA ANEEL Nº 1.000/2021 o recibo do TOI com assinatura do consumidor ou do acompanhante e a comunicação da consumidora por escrito com pelo menos 10 dias de antecedência, informando o local, data e horário da realização da avaliação técnica do medidor.](#)

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

Maracanaú, 05 de Junho de 2025.


ALEXANDRE BEZERRA FERREIRA (Conciliador(a))


RAISSA CASTRO HOLANDA (Consumidor(a))

VIRTUAL
FRANCISCO IRANETE DE CASTRO FILHO (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



ERRATA

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 25.04.0564.001.00017-301

No documento do Termo de Audiência de Conciliação constante nos autos à fl. 27 deste processo administrativo.

ONDE SE LÊ:

Diante da afirmação da consumidora, que relatou não ter acompanhado as inspeções e não ter sido notificada de tais procedimentos. E ainda da informação do preposto que a aferição do medidor tem prazo até o dia 12/06/2025. Fica remarcada esta audiência de conciliação para o dia **16/0/2025 às 11:15h** de forma presencial na sede do Procon ou virtualmente por meio do Link:, Devendo a empresa reclamada apresentar conforme determina a RESOLUÇÃO NORMATIVA ANEEL Nº 1.000/2021 o recibo do TOI com assinatura do consumidor ou do acompanhante e a comunicação da consumidora por escrito com pelo menos 10 dias de antecedência, informando o local, data e horário da realização da avaliação técnica do medidor.

LEIA-SE:

Diante da afirmação da consumidora, que relatou não ter acompanhado as inspeções e não ter sido notificada de tais procedimentos. E ainda da informação do preposto que a aferição do medidor tem prazo até o dia 12/06/2025. Fica remarcada esta audiência de conciliação para o dia **16/06/2025 às 11:15h** de forma presencial na sede do Procon ou virtualmente por meio do Link: <https://meet.google.com/aug-ezrd-dvc>. Devendo a empresa reclamada apresentar conforme determina a RESOLUÇÃO NORMATIVA ANEEL Nº 1.000/2021 o recibo do TOI com assinatura do consumidor ou do acompanhante e a comunicação da consumidora por escrito com pelo menos 10 dias de antecedência, informando o local, data e horário da realização da avaliação técnica do medidor.

Maracanaú/CE, 05 de junho de 2025.

Alexandre Bezerra Ferreria (Conciliador)
Procon Maracanaú