



**PROCON**  
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
**MARACANAÚ**

**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ**  
**PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

**TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO**

**PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO**

**Número de Atendimento:** 2603056400100039301

**Reclamante/Consumidor(a):** ALEXANDRE GOMES FERREIRA , **CNPJ/CPF:** 006.006.983-00 , **Endereço:** Rua 64 - 519 CASA C - Jereissati II - Maracanaú - CE - 61901-280 , **Telefone:** (85) 98756-7732 , **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. **E-mail:** [pedrohenrique@cletogomes.adv.br](mailto:pedrohenrique@cletogomes.adv.br).

Ao(s) 19 de Maio de 2026 às 11h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, situada na Rua 4 - Nº 370 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-350, perante a conciliadora LUANA DE SOUZA RODRIGUES, compareceu o Fornecedor ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE), representando pelo sr. PEDRO HENRIQUE MIRANDA GOMES, inscrito no CPF sob nº 623.169.573-58.

Dada a palavra ao preposto, este reitera os termos da defesa juntadas aos autos, ressaltando que, após análise da reclamação de Nº A008757596, esta concessionária já procedeu com a exclusão do valor de R\$ 166,07 (Cento e sessenta e seis reais e sete centavos) da fatura do mês 11/2025.

**DA CONCILIADORA**

A audiência NÃO LOGROU ÊXITO, pois o Consumidor, o Sr. ALEXANDRE GOMES FERREIRA, não compareceu a audiência de conciliação previamente designada por este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor para este dia. Cabe ressaltar ainda, que apenas o representante do Fornecedor ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE) esteve presente, bem como, realizou a juntada dos seguintes documentos: carta de preposto, defesa administrativa, atos constitutivos, substabelecimento e procuração.

O pregão foi realizado por duas vezes, sendo o primeiro às 11h00 e o segundo às 11h10.

Informo que este órgão consumerista recebeu da reclamada, por meio de e-mail, conforme documento anexo, a informação acerca do acordo firmado entre as partes, consistente no cancelamento da cobrança no valor de R\$ 166,07 (cento e sessenta e seis reais e sete centavos), bem como na devolução, na fatura do mês 04/2026, do valor de R\$ 42,88 (quarenta e dois reais e oitenta e oito centavos) e, ainda, nas duas

cotas de parcelamento, dos valores de R\$ 14,53 (quatorze reais e cinquenta e três centavos) e R\$ 14,57 (quatorze reais e cinquenta e sete centavos), restando um crédito de R\$ 94,09 (noventa e quatro reais e nove centavos) para os próximos faturamentos. Ademais, informa-se que o consumidor advertiu que não participará da audiência, tendo em vista que a demanda já foi solucionada.

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

Maracanaú, 19 de Maio de 2026.

*Luana de Souza Rodrigues*

LUANA DE SOUZA RODRIGUES (Conciliador(a))

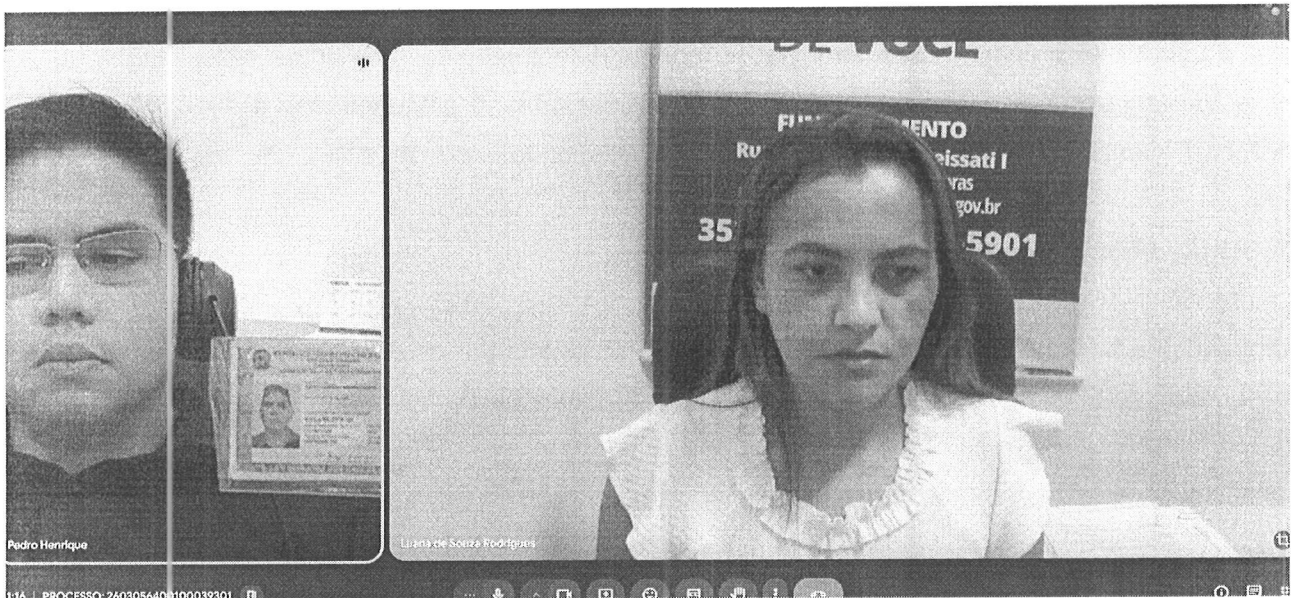
AUSENTE

ALEXANDRE GOMES FERREIRA (Consumidor(a))

PRESENÇA VIRTUAL

PEDRO HENRIQUE MIRANDA GOMES(Preposto(a))

ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE) (Fornecedor)



Zimbra

audiencia\_procon@maracanau.ce.gov.br

---

**Fwd: PROCESSO 26.03.0564.001.00039-3 53499961**

---

**De :** Procon Maracanau <procon@maracanau.ce.gov.br> ter, 19 de mai. de 2026 10:45  
**Assunto :** Fwd: PROCESSO 26.03.0564.001.00039-3 53499961  9 anexos  
**Para :** Audiencia Procon  
<audiencia\_procon@maracanau.ce.gov.br>

ATT; luana



**PROCON**  
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
**MARACANAÚ**

PROCON - Programa Municipal de Defesa do Consumidor de Maracanaú  
Rua 4, nº 370, Jereissati I, Maracanaú - Ceará - CEP: 61.900-350  
Tel: (85) 3521-5901 / 0800 275 1011  
E-mail: procon@maracanau.ce.gov.br

---

**De:** "PAULA MATOS VIANA FAUSTINO" <pmatos.enel@telenel.com.br>  
**Para:** "Procon Maracanau" <procon@maracanau.ce.gov.br>  
**Cc:** "listadecon" <listadecon@enel.com>  
**Enviadas:** Terça-feira, 19 de maio de 2026 10:32:51  
**Assunto:** PROCESSO 26.03.0564.001.00039-3 53499961

Bom dia!

Terezinha,

Conforme informado por whatsapp não vamos disponibilizar preposto para Audiência processo 26.03.0564.001.00039-3 PF 53499961.

Realizado contato com o Sr. Alexandre no dia 30/04/2026 foi informado que a cobrança do valor R\$ 166, 07 foi cancelado e devolvido na fatura mês 04/2026 42,88 e nas duas cotas de parcelamento 14, 53 e 14,57, restando crédito R\$ 94,09 para os próximos faturamentos. Consumidor informa que não vai participar da Audiência visto que já foi resolvido.

+55 85 8756-7732

11:02

1,5x 0:27 11:10 ✓

bom 11:12

posso fazer associar o credito na conta mes 04 2026? 11:12 ✓

sim pode 😊 11:14

obrigado 11:16

Parcela 0018717543 - Exp. 2026  
Conta Contrato: 00001495061

Parcela	Parcelamento	Valor	Parcela Aberta	Valor Pago	Valor Pago
001	04.06.2026	14,53	14,53		
002	05.07.2026	14,57	14,57		
003	06.08.2026	14,57	14,57		

Parceiro 0014213541 / Empresa 2003  
Conta Contrato 000053499961

.....  
ALEXANDRE GOMES FERREIRA  
Rua 0062 CONJ JEREISSATI II 00230  
MARACANAU - CE

Navegação

A receber	Adiantamentos	Totais	Lista pgtos.	Cronologia
-----------	---------------	--------	--------------	------------

Stat	Ref Fatura	Venc/Difer	Valor Total	Ainda Aberto	Valor Vencido	Doc Subst
OK		20.06.2026	14,53	14,53		
OK		20.05.2026	14,57	14,57		
OK		07.05.2026	166,07-	166,07-		
OK	202604210760868	27.04.2026	42,88	42,88	42,88	
	700401463745	16.04.2026				
		26.03.2026	4,32			

se quiser posso cancelar o parcelamento e devolver logo nessas duas cotas que ainda vai faturar 14,53, o que acha?



+55 85 8756-7732



se 30/04/2026, cancelar o parcelamento e devolver logo nessas duas cotas que ainda vai faturar 14,53, o que acha? 11:30 ✓

melhor mesmo 11:30

ok 11:31 ✓

pode fazer 11:31

show 11:31 ✓

Parceiro 0014213541 / Empresa 2003  
 Conta Contrato 000053499061

ALEXANDRE GOMES FERREIRA  
 Rua 0062 COND JEREISSATI II 00230  
 MARACANAU - CE

Navegação

A receber	Adiantamentos	Totais	Lista pgnos.	Cronologia
-----------	---------------	--------	--------------	------------

Stat	Ref fatura	Venc/Difer	Valor Total	Ainda Aberto	valor vencido	Doc Subst
		29.03.2022	166,36-			
OC	202203006075865	25.03.2022	172,20			
		15.03.2022	4,26			
	202204010383955	15.03.2022	4,26			
		14.03.2022	156,48-			
OC	202202001948318	25.02.2022	166,36			
OC	202201146245582	24.01.2022	156,48			
		19.01.2022				
OC		17.01.2022				
	RRL		94,00-	94,00-	0,00	

pronto o credito disponivel para as proximas faturas

 +55 85 8756-7732  

certo 12:02

certo amiga muito obrigado por tudo mesmo 12:10

voce pode solicitar o arquivamento do processo? 13:01 ✓

Hoje

amiga hoje era a audiência ai não vai ter mais certo tá tudo ok 09:19

Grata,



**tel.**

**Paula Matos Viana Faustino**  
Espedista de Oudora II

✉ paula.viana@tel.net.br  
☎ +55 55 98 126 7937  
+55 55 98 126 7927

Av. José Filipe, Ed. Cardeal, Torre  
Comércio - Salvador | BA, CEP: 40.033-100

🌐 [www.tel.net.br](http://www.tel.net.br) 📷 @tel\_contactcenter 📺 tel-contactcenter





**PROCON**  
PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR  
MARACANAÚ

**Logo Procon Maracanaú.jpg**  
37 KB

— **REMARCADA 26.03.0564.001.00039-3.pdf**  
79 KB

— **TERMO 26.03.0564.001.00039-3.pdf**  
69 KB

---