



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: 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

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) 16 de Junho de 2025 às 11h15, 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). 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). ANTÔNIO FABRÍCIO PINTO DE ALMEIDA, inscrito no CPF sob 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, Inicialmente ratificamos que a unidade consumidora passou a registrar um consumo mais elevado após a troca do medidor. O equipamento de medição foi substituído em 12/2024 pois o medidor anterior não estava registrando o consumo real. Após a troca do medidor, constatamos que os faturamentos foram baseados nas leituras letadas no dispositivo de medição e, não identificamos inconsistência nos faturamentos, ou seja, as leituras foram lidas e faturadas normalmente. Portanto, as cobranças foram mantidas. Mesmo considerando que todos os procedimentos seguiram o que prescreve a resolução normativa vigente, esta concessionária, para fins de acordo, propõe a redução da cobrança do TOI de R\$ 949,48 (Novecentos e quarenta e nove reais e quarenta e oito centavos), para R\$ 600,00 (Seiscentos reais). Cliente apresenta uma dívida no valor de R\$ 3.856,20 incluindo parcelamento vigente. Caso tenha interesse, poderá fazer um novo parcelamento incluindo todo o débito, com entrada de 20% do valor total da dívida e o restante pode ser dividido em até 20 (vinte) cotas. O medidor foi enviado para análise em laboratório no dia 07/06/2025. Não temo o resultado do laudo ainda, conforme ordem, o serviço está previsto para ser executado até o dia 25/06/2025. Acrescentamos que foi enviada uma equipe ao local para atender à solicitação de Aferição de Medidor, assim o equipamento foi retirado e será submetido a avaliação técnica em laboratório, conforme ordem de N° 0059667857. O medidor foi enviado para análise em laboratório no dia 07/06/2025. Estamos aguardando o resultado do laudo, conforme ordem, o serviço está previsto para ser executado até o dia 25/06/2025.

Faturas em aberto: 03/2025 = R\$ 821,42; 04/2025 = R\$ 1.176,13; 05/2025 = R\$ 1.225,67, Totalizando R\$ 3.856,20 + TOI reduzido para R\$ 600 ficando o valor total R\$ 3.834,78. 20% de entrada do valor total da dívida R\$ 766,95 + 20x R\$ 153,39

Dada a palavra ao(a) consumidor(a) reclamante, o(a) Sr(a). RAISSA CASTRO HOLANDA, esta aceita os termos da proposta de acordo. Ficando o valor de entrada R\$766,95 e o restante do valor de



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

R\$3.067,83 em 20 parcelas de R\$153,39, ciente de que deverá ser pago o valor da entrada até o dia 17/06/2025.

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

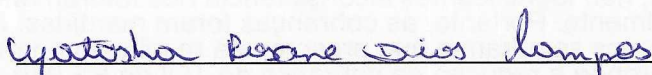
Neste ato, o(a) representante do Fornecedor apresentou os devidos esclarecimentos a respeito da demanda apresentada pelo(a) Consumidor(a). Concedo o prazo de 5 dias úteis para que a Reclamada realize juntada junto ao Setor de Protocolo deste Órgão os seguintes documentos: defesa administrativa, carta de preposto e demais documentos que achar necessários.

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.

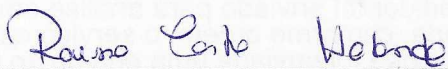
Dito isto, e **ACORDO FIRMADO entre as partes** presentes a esta audiência de conciliação, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

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

Maracanaú, 16 de Junho de 2025 .



NATASHA ROSANE DIAS CAMPOS (Conciliador(a))



RAISSA CASTRO HOLANDA (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

