



**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:** 2601056400100031301

**Reclamante/Consumidor(a):** MARIA DA CONCEIÇÃO MOURAO FERREIRA, CNPJ/CPF: 648.048.603-04, Endereço: Rua 2 - 93 - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61932-634, Telefone: (85) 7401-5455, 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: [audienciasvirtuais@detogomes.adv.br](mailto:audienciasvirtuais@detogomes.adv.br), [audienciaspad@detogomes.adv.br](mailto:audienciaspad@detogomes.adv.br), [joapauloabreu@detogomes.adv.br](mailto:joapauloabreu@detogomes.adv.br).

Ao(s) 05 de março de 2026 às 10h00, 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, compareceram a Consumidora a Sra. MARIA DA CONCEIÇÃO MOURAO FERREIRA e o Fornecedor ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE), representado pelo(a) Sr(a) JOÃO PAULO ABREU DE OLIVEIRA, inscrito no CPF sob nº 100.828.093-30. Tendo apresentado em audiência anterior a carta de preposto, defesa administrativa, atos constitutivos, substabelecimento e procuração e durante o ato a carta de preposto, defesa administrativa.

Dada a palavra ao preposto do fornecedor reclamado ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE), o Sr. JOÃO PAULO ABREU DE OLIVEIRA, este informa que em análise à reclamação registrada pela cliente referente à UC 4053699, verificou-se que o parcelamento No 700000250229, composto por 06 parcelas de R\$ 18,35( Dezeito reais e trinta e cinco centavos), refere-se à regularização da fatura 0202510185281112, com competência setembro/2025. Trata-se do valor decorrente de consumo acumulado na unidade consumidora e não faturado no período regular, sendo posteriormente incluído no sistema para cobrança. Nesses casos, a distribuidora possui o procedimento de incluir parcelamento automático do valor, com o objetivo de evitar cobrança integral em uma única fatura e reduzir impacto financeiro ao cliente. Após verificação do histórico da unidade, não foi identificada cobrança indevida. Os valores cobrados correspondem a consumo efetivamente registrado na unidade consumidora, sendo, portanto, devidos. O parcelamento mencionado refere-se exclusivamente à regularização do faturamento da fatura 0202510185281112, não se tratando de cobrança adicional ou irregular. Se a reclamação da cliente é referente pensar ter pago o valor integral da extrafatura e também ter pago parcelas do parcelamento, ratificamos que não houve pagamento das cotas do parcelamento pois o mesmo foi cancelado e o valor quitado integralmente após isso. Informamos ainda que, foi solicitada uma verificação de medidor com a ordem de Nº A008039951 e prazo de execução até 10/03/2026.

Dada a palavra à consumidora reclamante, Sra. MARIA DA CONCEIÇÃO MOURÃO FERREIRA, esta reitera todas as alegações apresentadas na audiência anterior. Ressalta que se dirigiu à reclamada por três vezes para reclamar acerca de um parcelamento realizado sem sua autorização, aduzindo que solicitou informações referentes ao referido parcelamento da fatura. Informa que, mesmo não concordando com o parcelamento realizado pela reclamada, efetuou o pagamento integral da fatura. Acrescenta, ainda, que, mesmo após realizar o pagamento total, a reclamada continuou a encaminhar cobranças. Por fim, esclarece que o objeto da presente reclamação refere-se a valores cobrados sem sua autorização, e não à realização de vistoria técnica no medidor.

**DO CONCILIADOR**

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) Consumidora.

A Consumidora por sua vez informou que recorrerá as vias judiciais.

**Endereço:** Rua 04, Nº 370, **Bairro:** Jereissati I, Maracanaú – CE, **CEP:** 61.900-350.

**E-mail:** [audiencia\\_procon@maracanau.ce.gov.br](mailto:audiencia_procon@maracanau.ce.gov.br) - **Telefone:** (85) 3521-5900 / 3521-5901 / 0800 275 1011

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.

Cumpré 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.

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

Maracanaú, 05 de março de 2026.

Luana de Souza Rodrigues  
LUANA DE SOUZA RODRIGUES (Conciliadora)

Maria da Conceição Mourão Ferreira  
MARIA DA CONCEIÇÃO MOURÃO FERREIRA (Consumidora)

PRESENÇA VIRTUAL  
JOÃO PAULO ABREU DE OLIVEIRA (Preposto)  
ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE) (Fornecedor)

