



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.01.0564.001.00073-3

Data/Hora de Abertura: 28/01/2026 às 10:07:52

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: MARIA NEUDA DOS SANTOS SILVA

CPF do Consumidor: 525.402.433-04

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Enel Distribuição Ceará (Coelce)	ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE)	07.047.251/0001-70	26.01.0564.001.00073-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Água, Energia, Gás

Assunto: Energia Elétrica

Problema: Renegociação / parcelamento de dívida

Relato:

Relata a consumidora, inscrita sob o nº 38163831, que possui uma dívida no valor de R\$ 7.516,85 (sete mil quinhentos e dezesseis reais e oitenta e cinco centavos) junto à reclamada.

Ao procurar a empresa com o intuito de realizar o parcelamento do referido débito, não lhe foi apresentada proposta compatível com sua realidade financeira.



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

Com o objetivo de solucionar a situação, a consumidora dirigiu-se até a sede deste órgão em busca de uma solução eficaz.

Pedido: Diante do exposto, a consumidora requer a apresentação de uma **proposta de negociação viável**, compatível com sua capacidade financeira.

TRATATIVAS

28/01/2026 - Telefone

Fornecedor: ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE)

Resultado por Fornecedor: Resolvida

Resposta do Fornecedor:

CERTIDÃO

TRATATIVA POR TELEFONE

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2601056400100073301

Reclamante/Consumidor(a): MARIA NEUDA DOS SANTOS SILVA , **CNPJ/CPF:** 525.402.433-04 , **Endereço:** Rua Anna Vitória da Silva Viana - 43 BLOCO 30 APTO 201 - Timbó - Maracanaú - CE - 61936-235 , **Telefone:** (85) 99718-5754 , **E-mail:** .

Procurador(a): , **CNPJ/CPF:** , **Telefone:** , **E-mail:** .

Reclamado/Fornecedor: ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE) , **CPF/CNPJ:** c , **Endereço:** Rua Padre Valdevino - nº 150 - Joaquim Távora - Fortaleza - CE - 60135-040 .

Certifico para os devidos fins, que a Consumidora Sra. MARIA NEUDA DOS SANTOS SILVA , compareceu a este Órgão de Defesa do Consumidor (Procon Municipal de Maracanaú) para fazer uma reclamação nos termos abaixo:

Relato:



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

Relata a consumidora, inscrita sob o nº 38163831, que possui uma dívida no valor de R\$ 7.516,85 (sete mil quinhentos e dezesseis reais e oitenta e cinco centavos) junto à reclamada.

Ao procurar a empresa com o intuito de realizar o parcelamento do referido débito, não lhe foi apresentada proposta compatível com sua realidade financeira.

Com o objetivo de solucionar a situação, a consumidora dirigiu-se até a sede deste órgão em busca de uma solução eficaz.

Pedido: Diante do exposto, a consumidora requer a apresentação de uma **proposta de negociação viável**, compatível com sua capacidade financeira.

Diante da solicitação do reclamante, certifico que após tratativa realizada por telefone junto a Empresa ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE) , que apresentou a seguinte proposta de acordo para a consumidora onde a mesma pagaria uma entrada de R\$ 752,00 (setecentos e cinquenta e dois reais) e 36 (trinta e seis) parcelas mensais de R\$ 187,91 (cento e oitenta e sete reais e noventa e um centavos). Após análise da proposta pela consumidora, esta aceitou e deu sua demanda como resolvida .

Dito isto, e ACORDO FIRMADO entre as partes desta reclamação, encaminho a presente demanda ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Nada mais para constar no momento, vai assinado pelo atendente e pela consumidora.

Maracanaú, 28 de Janeiro de 2026 .

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES (Atendente)

MARIA NEUDA DOS SANTOS SILVA (Consumidor(a))