



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.07.0564.001.00033-3

Data/Hora de Abertura: 20/07/2026 às 09:33:55

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Telefone

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: LEILIANE MACIEL NUNES

CPF do Consumidor: 038.698.603-75

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	26.07.0564.001.00033-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Água, Energia, Gás

Assunto: Energia Elétrica

Problema: Renegociação / parcelamento de dívida

Relato:

Relata a consumidora que possui débito referente ao fornecimento de energia elétrica de imóvel no qual residia anteriormente. Afirma que reconhece a existência da dívida, porém informa que, diante de sua atual condição financeira, não possui condições de quitá-la nas condições atualmente exigidas pela concessionária.



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

Aduz que buscou solucionar a questão diretamente com a fornecedora, com o objetivo de negociar o débito em condições compatíveis com sua realidade financeira, contudo não obteve proposta que possibilitasse a regularização da pendência.

Diante da ausência de solução consensual, a consumidora recorreu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, requerendo sua intervenção para a mediação do conflito.

Pedido: Requer a consumidora a realização de negociação do débito em condições acessíveis à sua realidade financeira, mediante parcelamento ou outra forma de pagamento que viabilize a quitação da dívida.

TRATATIVAS

20/07/2026 - **Telefone**

Fornecedor: ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE)

Resultado por Fornecedor: Resolvida

Resposta do Fornecedor:

CERTIDÃO

TRATATIVA POR TELEFONE

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2607056400100033301

Reclamante/Consumidor(a): LEILIANE MACIEL NUNES , **CNPJ/CPF:** 038.698.603-75 ,
Endereço: Rua Manoel Pereira - 319 CASA A - Centro - Maracanaú - CE - 61900-005 , **Telefone:** (85) 98983-2691 , **E-mail:** .

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 .

Certifico para os devidos fins, que o(a) Consumidor(a) Sr(a). LEILIANE MACIEL NUNES , compareceu a este Órgão de Defesa do Consumidor (Procon Municipal de Maracanaú) para fazer uma reclamação nos termos abaixo:



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

Relato:

Relata a consumidora que possui débito referente ao fornecimento de energia elétrica de imóvel no qual residia anteriormente. Afirma que reconhece a existência da dívida, porém informa que, diante de sua atual condição financeira, não possui condições de quitá-la nas condições atualmente exigidas pela concessionária.

Aduz que buscou solucionar a questão diretamente com a fornecedora, com o objetivo de negociar o débito em condições compatíveis com sua realidade financeira, contudo não obteve proposta que possibilitasse a regularização da pendência.

Diante da ausência de solução consensual, a consumidora recorreu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, requerendo sua intervenção para a mediação do conflito.

Pedido: Requer a consumidora a realização de negociação do débito em condições acessíveis à sua realidade financeira, mediante parcelamento ou outra forma de pagamento que viabilize a quitação da dívida.

Diante da solicitação do reclamante, confirmo que após tratativa realizada por telefone junto a Empresa ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE) , que apresentou a seguinte proposta de acordo para a Consumidora Leiliane Maciel Nunes. O pagamento da entrada no valor de R\$ 780,00(setecentos e oitenta reais), correspondente a parcela inicial para pagamento em 24 horas, o restante da dívida no valor de R\$ 2.895,27(dois mil, oitocentos e noventa e cinco reais e vinte e sete centavos) será paga em 20(vinte) parcelas mensais, iguais e consecutivas no valor individual de R\$ 144,76(cento e quarenta e quatro reais e setenta e seis 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(a) atendente e pelo(a) consumidor(a).

Maracanaú, 20 de Julho de 2026 .

ALINE XIMENES DE SOUZA (Atendente)



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

LEILIANE MACIEL NUNES (Consumidor(a))