



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.09.0564.001.00054-3

Data/Hora de Abertura: 15/09/2025 às 15:08:29

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: ARLETE RODRIGUES BARBOSA PEREIRA

CPF do Consumidor: 013.962.813-47

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	25.09.0564.001.00054-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Água, Energia, Gás

Assunto: Energia Elétrica

Problema: Renegociação / parcelamento de dívida

Relato:

A consumidora, conforme número de cliente 2832419 e unidade consumidora de mesmo número, relata que possui um débito junto à empresa Enel desde o ano de 2018. Informa que, à época, não residia mais no imóvel vinculado à referida unidade consumidora e, por confiar na pessoa



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

que permaneceu no local, deixou de realizar a alteração de titularidade, acreditando que retornaria à residência em breve.

Contudo, ao tentar retomar a moradia no imóvel, identificou a existência de um débito no valor de R\$ 12.436,38 (doze mil, quatrocentos e trinta e seis reais e trinta e oito centavos). Diante da situação, buscou auxílio junto ao Procon para intermediar uma solução. Em contato com a Enel, foi apresentada uma proposta de acordo, porém a entrada exigida ultrapassa a capacidade financeira da consumidora.

A consumidora destaca que atualmente sobrevive com apenas um salário mínimo e, portanto, não possui condições de arcar com o valor inicialmente proposto.

Pedido: Diante do exposto, requer a celebração de um acordo que se adeque à sua realidade financeira, possibilitando a regularização do débito de forma justa e viável.

TRATATIVAS

15/09/2025 - Audiência

Situação: Aberta