



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.08.0564.001.00005-3

Data/Hora de Abertura: 03/08/2026 às 12:33:13

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: MARIA JOSÉ NOBRE SILVA LIMA

CPF do Consumidor: 881.760.374-00

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	26.08.0564.001.00005-301

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 junto à empresa Enel e manifesta interesse em regularizar sua situação financeira por meio de negociação. Aduz que o montante atualmente exigido é elevado, impossibilitando seu pagamento integral.



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

Afirma que busca uma alternativa viável para a quitação do débito, mediante condições que se mostrem compatíveis com sua capacidade financeira, contudo, até o momento, não obteve solução satisfatória.

Diante da ausência de acordo, recorreu a este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação do conflito.

Pedido: Requer a consumidora que a empresa reclamada apresente proposta de negociação do débito, em condições acessíveis, com possibilidade de parcelamento e/ou concessão de descontos, a fim de viabilizar a regularização da pendência financeira.

TRATATIVAS

03/08/2026 - **Telefone**

Fornecedor: ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE)

Resultado por Fornecedor: Resolvida

Resposta do Fornecedor:

CERTIDÃO

TRATATIVA POR TELEFONE

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2608056400100005301

Reclamante/Consumidor(a): MARIA JOSÉ NOBRE SILVA LIMA , **CNPJ/CPF:** 881.760.374-00 ,
Endereço: Rua Edgard Augusto Teixeira - 1355 - Boa Esperança - Maracanaú - CE - 61935-150 ,
Telefone: (85) 98725-6069 , **E-mail:** .

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

Reclamado/Fornecedor: ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE) , **CPF/CNPJ:** 07.0472510001-70 , **Endereço:** Rua Padre Valdevino - nº 150 - Joaquim Távara - Fortaleza - CE - 60135-040 .

Certifico para os devidos fins, que o(a) Consumidor(a) Sr(a). MARIA JOSÉ NOBRE SILVA LIMA , 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 junto à empresa Enel e manifesta interesse em regularizar sua situação financeira por meio de negociação. Aduz que o montante atualmente exigido é elevado, impossibilitando seu pagamento integral.

Afirma que busca uma alternativa viável para a quitação do débito, mediante condições que se mostrem compatíveis com sua capacidade financeira, contudo, até o momento, não obteve solução satisfatória.

Diante da ausência de acordo, recorreu a este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação do conflito.

Pedido: Requer a consumidora que a empresa reclamada apresente proposta de negociação do débito, em condições acessíveis, com possibilidade de parcelamento e/ou concessão de descontos, a fim de viabilizar a regularização da pendência financeira.

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 de para a Consumidora Maria José Nobre Silva Lima. Pagamento de entrada de R\$ 61,00(sessenta e um reais) e o restante da dívida no valor de R\$ 239,24(duzentos e trinta e nove reais e vinte e quatro centavos) será paga em 07(sete) parcelas de R\$ 34,18(trinta e quatro reais e dezoito 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, 03 de Agosto de 2026 .

ALINE XIMENES DE SOUZA (Atendente)



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

MARIA JOSÉ NOBRE SILVA LIMA (Consumidor(a))