

**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:** 25.04.0564.001.00014-3**Data/Hora de Abertura:** 04/04/2025 às 09:45:13**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Técnico do Atendimento:** LUIS MARCELO NOBRE DOS SANTOS FILHO**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR****Nome do Consumidor:** DIHEGO FERNANDES SILVEIRA MENDES**CPF do Consumidor:** 036.606.843-17**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	25.04.0564.001.00014-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Loja física**Área:** Água, Energia, Gás**Assunto:** Energia Elétrica**Problema:** Interrupção/instabilidade do fornecimento (falta de energia frequente, flutuação/oscilação do nível de tensão)**Relato:**

Consumidor relata que por volta do dia 02/04/2025 as 21:00 horas, teve a primeira queda de energia, que afetou toda sua rua, após esse período, foi restabelecida a energia por volta das 04:00 da manhã do dia 03/04/2025, no momento do restabelecimento da energia o técnico da equipe compareceu ao local e informou "a canela" disparou e eles realizaram um paliativo no



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

local, consumidor informa que o técnico por ligação telefônica com seu superior informando que seria necessário um reparo se não iria voltar acontecer a queda de energia. Consumidor relata que ainda no dia 03/04/2025 às 19:00, houve novamente mais uma queda de energia, que está perdurando até esta presente data: 04/04/2025 às 09:52 da manhã. Consumidor veio até esse órgão para ajudar sua causa, nos falamos com a ouvidora Paula, da Enel, e a mesma informou que o prazo máximo para restabelecimento da energia seria ao meio dia desta presente data. Diante deste relato a consumidora procurou este órgão buscando a melhor forma para tratar esse caso de forma pacífica e eficaz.

Pedido:

Diante do exposto o consumidor requer a resolução mais breve possível, tendo em vista que relata o consumidor que já foram passado 4 (quatro) prazos para restabelecimento e nenhum deles foram cumpridos.

TRATATIVAS

04/04/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta