



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.01.0564.001.00074-3

Data/Hora de Abertura: 28/01/2026 às 10:07:55

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: MARIA IEDA DAMASCENO SOUZA

CPF do Consumidor: 071.431.433-16

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	26.01.0564.001.00074-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Água, Energia, Gás

Assunto: Energia Elétrica

Problema: Renegociação / parcelamento de dívida

Relato:

Relata a consumidora, conforme número de cliente 61713618, que possuía um débito junto à concessionária Enel e que, em momento anterior, realizou um acordo de parcelamento para quitação do referido débito. Contudo, informa que não conseguiu cumprir integralmente o acordo firmado. Diante dessa situação, buscou o Procon visando à renegociação da dívida.



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

Pedido: Diante do exposto, requer a realização de uma nova renegociação do débito, com condições compatíveis com sua atual situação 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: 2601056400100074301

Reclamante/Consumidor(a): MARIA IEDA DAMASCENO SOUZA , **CNPJ/CPF:** 071.431.433-16 , **Endereço:** Avenida Raimundo Nonato de Sousa - 90 - Jenipapeiro - Maracanaú - CE - 61906-055 , **Telefone:** (85) 8601-0753 , **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). MARIA IEDA DAMASCENO SOUZA , compareceu a este Órgão de Defesa do Consumidor (Procon Municipal de Maracanaú) para fazer uma reclamação nos termos abaixo:

Relato:

Relata a consumidora, conforme número de cliente 61713618, que possuía um débito junto à concessionária Enel e que, em momento anterior, realizou um acordo de parcelamento para



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

quitação do referido débito. Contudo, informa que não conseguiu cumprir integralmente o acordo firmado. Diante dessa situação, buscou o Procon visando à renegociação da dívida.

Pedido: Diante do exposto, requer a realização de uma nova renegociação do débito, com condições compatíveis com sua atual situação financeira.

Diante da solicitação da 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 Maria Ieda Damasceno Souza a pagar uma entrada de R\$ 1.600,00(mil e seiscentos reais) e o restante do débito no valor de R\$ 6.047,65(seis mil e quarenta e sete reais e sessenta e cinco centavos) será paga em 20(vinte) parcelas mensais, iguais e consecutivas no valor individual de R\$ 302,38(trezentos e dois reais e trinta e oito 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, 28 de Janeiro de 2026 .

ALINE XIMENES DE SOUZA (Atendente)

MARIA IEDA DAMASCENO SOUZA (Consumidor(a))