



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.10.0564.001.00023-3

Data/Hora de Abertura: 07/10/2025 às 09:20:16

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: EDVAR SOUZA MARTINS

CPF do Consumidor: 835.304.793-49

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	25.10.0564.001.00023-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Água, Energia, Gás

Assunto: Energia Elétrica

Problema: Renegociação / parcelamento de dívida

Relato:

Relata o consumidor, identificado pelo número de cliente 9877216, relata que anteriormente residia em um imóvel cujo contrato de fornecimento de energia elétrica junto à Enel estava em seu nome. Em determinado momento, realizou uma troca de residência com um amigo e, por confiança, manteve a titularidade da conta de energia em seu nome, mesmo após deixar o imóvel.



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

Posteriormente, o imóvel passou a ser ocupado por terceiros. Quando o consumidor tentou realizar a alteração de titularidade da conta, foi informado de que havia um débito em aberto. Na ocasião, o consumidor firmou um acordo para que os novos moradores realizassem o pagamento do débito existente. No entanto, o compromisso não foi cumprido, o que resultou na cobrança do valor ao próprio consumidor, que, de boa-fé, efetuou o pagamento integral do débito.

Após esse episódio, os ocupantes do imóvel teriam realizado um TOI (Termo de Ocorrência e inspeção), o que gerou um novo débito, agora vinculado novamente ao CPF do consumidor, embora ele não fosse mais o responsável pelo imóvel ou pela utilização da energia à época dos fatos.

Diante da situação, o consumidor buscou atendimento junto ao Procon, na tentativa de encontrar uma solução justa e viável para o impasse.

Pedido: Dessa forma, requer-se que seja possibilitado um acordo acessível para o pagamento do valor atualmente cobrado, considerando os fatos narrados e a boa-fé do consumidor.

TRATATIVAS

07/10/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta