



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.10.0564.001.00050-3

Data/Hora de Abertura: 14/10/2025 às 12:00:55

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: ANA ANGÉLICA ALVES PEREIRA

CPF do Consumidor: 008.088.131-96

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	25.10.0564.001.00050-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Água, Energia, Gás

Assunto: Energia Elétrica

Problema: Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento

Relato:

Relata a consumidora, conforme número de cliente 40898476, que as faturas de energia elétrica referentes aos meses de agosto, setembro e outubro de 2025 foram emitidas com vencimento concentrado no mês de outubro de 2025, situação que comprometeu seu planejamento financeiro e sua capacidade de quitação dos débitos.



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

A consumidora afirma que buscou atendimento junto à Enel, sendo informada da possibilidade de parcelamento dos valores acumulados. Contudo, declara não concordar com tal solução, uma vez que o parcelamento proposto não se mostra viável diante de sua atual condição financeira.

Segundo informações fornecidas pela própria concessionária, a mudança na data de vencimento estaria vinculada ao disposto no Artigo 337 da Resolução ANEEL nº 1.000/2021. No entanto, a consumidora declara não compreender integralmente o conteúdo da norma, além de ressaltar que não foi previamente informada sobre tais alterações e não solicitou qualquer modificação na forma ou no prazo de entrega das faturas. Acrescenta, ainda, que não tem recebido as faturas no momento da leitura, dificultando o controle e o planejamento para pagamento.

Diante do exposto, a consumidora procurou o Procon na tentativa de obter uma solução para o caso.

Pedido: Requer, assim, a possibilidade de acordo para a postergação dos vencimentos das faturas mencionadas, com nova definição de datas que estejam de acordo com sua realidade financeira, de modo a evitar o acúmulo indevido de cobranças em um único período e assegurar o cumprimento de suas obrigações sem prejuízo, solicita também o recebimento das faturas no ato da leitura.

TRATATIVAS

14/10/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta