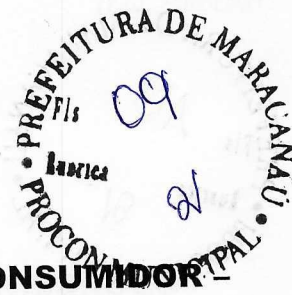




PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ**

Atendimento: 25.03.0564.001.00029-301

17/03/2025 - Telefone

Situação: Finalizada

Fornecedor: Enel Distribuição Ceará (Coelce)

Resultado por Fornecedor: Resolvida

Resposta do Fornecedor:

CERTIDÃO

TRATATIVA POR TELEFONE

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2503056400100029301

Reclamante/Consumidor(a): HENRIQUE JORGE BATISTA TORRES , **CNPJ/CPF:** 388.755.433-72 , **Endereço:** Rua U - 80 - Novo Oriente - Maracanaú - CE - 61919-520 , **Telefone:** (85) 98127-3498 , **E-mail:** .

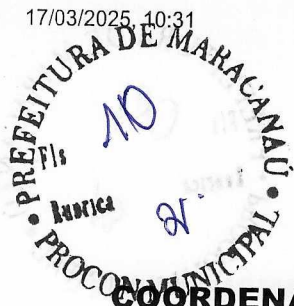
Procurador(a): , **CNPJ/CPF:** , **Telefone:** , **E-mail:** .

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

Certifico para os devidos fins, que o Consumidor Sr. HENRIQUE JORGE BATISTA TORRES , compareceu a este Órgão de Defesa do Consumidor (Procon Municipal de Maracanaú) para fazer uma reclamação nos termos abaixo:

Relato:

Relata o consumidor que no dia 03/03/2025 sua energia vinha oscilando, de forma que luzes funcionavam mas não com a devida potência, e aparelhos eletrônicos não funcionavam. Ele entrou em contato com a empresa ora reclamada onde foi dito que uma equipe iria comparecer, porém até dia 14/03/2025 não compareceram. O consumidor, após o não cumprimento do prazo e ausência de satisfação, compareceu à sede deste órgão, onde aqui entramos em contato com

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

a empresa e lhe foi dado um novo prazo de sexta-feira (14/03/2025) até às 22h para uma visita, porém a mesma novamente não foi realizada. Diante do exposto o consumidor pela segunda vez, se dirigiu até a sede deste órgão para uma solução mais eficaz.

Pedido:

Diante do exposto o consumidor requer que a promessa de visita seja cumprida e que seu caso seja solucionado

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 para o Consumidor em que ficou agendada nova visita de caráter prioritário, sendo dado a prazo dia 18/03/2025 até às 2h, sendo gerado novo número de protocolo 757381996 . Após análise da proposta pelo consumidor, este 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 atendente e pelo consumidor.

Maracanaú, 17 de Março de 2025

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES (Atendente)**HENRIQUE JORGE BATISTA TORRES (Consumidor(a))**