



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: 25.07.0564.001.00012-3

Data/Hora de Abertura: 03/07/2025 às 10:42:12

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: ANASTACIO MENEZES CAVALCANTE

CPF do Consumidor: 161.969.963-04

Nome do Procurador: IRIS DE FATIMA MOREIRA CAVALCANTE

CPF do Procurador: 119.793.723-49

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	25.07.0564.001.00012-301

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:



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Relata o consumidor, identificado pelo número de cliente 198028, que no dia 25 de junho de 2025 teve início uma oscilação no fornecimento de energia elétrica em sua residência. A partir desse evento, os aparelhos da casa deixaram de funcionar corretamente, como se a energia tivesse perdido sua potência habitual.

Buscando solução para o problema, o consumidor entrou em contato via telefone com a concessionária Enel, ocasião em que foi informado de que uma equipe técnica seria enviada ao local para averiguação da situação. Contudo, a equipe não compareceu.

No dia seguinte, o consumidor dirigiu-se presencialmente à loja da Enel, onde recebeu a mesma orientação, sem que, novamente, qualquer visita técnica fosse realizada. Após uma semana de tentativas frustradas, recorreu ao Procon em busca de intermediação.

O Procon, então, entrou em contato com a ouvidoria da Enel, sendo informado que uma equipe seria enviada ainda no mesmo dia, sob o protocolo de atendimento n.º 811154534. Todavia, a situação permaneceu sem resolução.

Persistindo o problema, o consumidor retornou ao Procon na quinta-feira, dia 03 de julho de 2025, ocasião em que a Enel forneceu novo protocolo, de número 812539680. Apesar de todas as tentativas e da abertura de chamados formais, o fornecimento de energia elétrica continua irregular até o presente momento.

O consumidor destaca que os moradores do imóvel são idosos e necessitam de fornecimento de energia adequado para garantir sua saúde, segurança e bem-estar, razão pela qual manifesta profundo inconformismo diante da ausência de solução.

Pedido: Diante dos fatos, o consumidor requer, com urgência, uma solução definitiva para o problema relatado, a fim de que seja restabelecido o fornecimento pleno e regular de energia elétrica na unidade consumidora.

TRATATIVAS

03/07/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta