

**PROCON MARACANAU**

Dra. Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Maracanaú/CE
procon@maracanau.ce.gov.br

Fortaleza, 24/11/2025

Referência: Processo Administrativo de N.º 24.10.0564.001.00050-3

Assunto: Descumprimento de acordo

Senhora Diretora,

Enel Distribuição Ceará, distribuidora de energia elétrica, com sede na Rua Padre Valdevino, 150, Centro, inscrita no CNPJ/MF sob n.º 07.047.251/0001-70, vem respeitosamente apresentar os esclarecimentos sobre o processo acima citado em nome da Sra. ANA ANGELICA ALVES PEREIRA, responsável pela unidade consumidora de N.º 40898476.

Informamos que o parcelamento proposto em audiência ainda não havia sido ingressado no sistema, pois, ao parcelar a fatura mencionada, o valor relativo ao produto COB CREDITO CREFAZ não entrou no parcelamento, uma vez que produtos de terceiros não são itens parceláveis.

Como essa informação não foi mencionada no termo de audiência, houve a necessidade de entrarmos em contato com a consumidora para prestar as informações. Assim, o parcelamento somente foi ingressado quando a consumidora foi cientificada sobre o valor que seria parcelado. O parcelamento da fatura do mês 10/2025 foi gerado em 18/11/2025 e a consumidora ficou ciente que o valor da COBRANÇA CREDITO CREFAZ não entraria no parcelamento e optou em parcelar a fatura em duas quotas. Em anexo, a negociação.




Vale salientar que no termo de audiência não constava o prazo definido para o cumprimento do acordo. No caso em questão, o acordo foi cumprido dentro do prazo de 10 dias úteis.

Diante do exposto, em razão de ter cumprido o acordo pactuado, requer a suplicada que se digne V.S^a. em EXTINGUIR o processo em razão dos esclarecimentos prestados, uma vez que esta Concessionária atendeu ao acordo firmado e buscou a melhor solução para atender ao consumidora.

Termos em que pede e espera deferimento,

Atenciosamente,



Ouvidoria da Enel Distribuição Ceará.