



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.02.0564.001.00017-3

Data/Hora de Abertura: 09/02/2026 às 08:57:37

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: ADRIANA FRAGA MAIA LOPES

CPF do Consumidor: 404.143.453-04

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	26.02.0564.001.00017-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Água, Energia, Gás

Assunto: Energia Elétrica

Problema: Renegociação / parcelamento de dívida

Relato:

Relata a consumidora, cliente nº 672228, que realizou um parcelamento junto à concessionária em outubro de 2025. Contudo, em razão de dificuldades financeiras, não conseguiu cumprir integralmente o acordo firmado.



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

Informa que, em fevereiro de 2026, já com 03 (três) faturas em aberto, buscou o PROCON com o objetivo de viabilizar um novo parcelamento do débito. O referido órgão entrou em contato com a ouvidoria da ENEL, por meio do aplicativo WhatsApp, visando a formalização de um novo acordo, ocasião em que foi informado que a renegociação não poderia ser realizada sob a alegação de que ainda não havia transcorrido o prazo de um ano desde o parcelamento anterior.

Diante da ameaça de suspensão do fornecimento de energia elétrica, a consumidora solicitou a abertura da presente reclamação, na tentativa de obter a intermediação deste órgão.

Pedido: Requer, por fim, a consumidora a celebração de um novo acordo de parcelamento dos débitos existentes.

TRATATIVAS

09/02/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta