



PROCON MARACANAÚ
Rua 4, Nº 370 - Jereissati I,
Maracanaú /CE

Fortaleza, 03/07/2025

Referência: PROCESSO ADMINISTRATIVO DE Nº 25.06.0564.001.00032-3

Assunto: Defesa Escrita

Senhor (a) Conciliador (a),

A Enel Distribuição Ceará, distribuidora de energia elétrica, com sede na Rua Padre Valdevino, 150, Centro, inscrita no CNPJ/MF sob nº 07.047.251/0001-70, vem respeitosamente apresentar abaixo os esclarecimentos sobre a reclamação do Sr. FRANCISCO VEIMAR LUCIO DA SILVA, responsável pela unidade consumidora de N.º 5026709.

Consumidor procurou este órgão para solicitar melhores condições para negociação de parcelamento.

Inicialmente, informamos que a concessão de parcelamento de débito é feita por liberalidade da Enel e obedece a procedimento internos no que tange ao perfil de cada cliente, faixa de valores e número de parcelas, levando em consideração a antiguidade do débito e as negociações anteriormente oferecidas ao cliente.

Conforme atendimento 792071342 realizado através de linha direta com o PROCON MARACANAU no dia 23/05/2025, foram prestados os devidos esclarecimentos e realizamos proposta de parcelamento nas melhores condições possíveis, porém, não obtivemos êxito.

Cliente apresenta uma dívida no valor de R\$ 25.405,70 (Vinte e cinco mil, quatrocentos e cinco reais e setenta centavos) incluindo o produto (COB BEM ESTAR PLANO FAM). Para resolver a demanda do consumidor, informamos que esta concessionária mantém a proposta de parcelamento, conforme abaixo:

Entrada de 20% do valor total da dívida (sem atualização de juros), e o restante pode ser dividido em até 20 (vinte) parcelas. Esclarecemos que o valor do produto COB BEM ESTAR PLANO FAM não entra na composição do parcelamento.

Reforçamos que a entrada do parcelamento deve ser paga em até 1 (um) dia útil após a negociação e, caso cliente não consiga cumprir o acordo, só poderá fazer novo parcelamento após 12 meses.

Diante do exposto acima, entendemos como esclarecido o processo em pauta, ao tempo que requeremos a extinção da presente reclamação e seu consequente arquivamento junto a esse Órgão.

Atenciosamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to be "JF", is written over a horizontal line.

Ouvidoria da Enel Distribuição Ceará.