



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.12.0564.001.00029-3

Data/Hora de Abertura: 16/12/2025 às 12:29:09

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Telefone

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: PEDRO HENRIQUE SAMPAIO FERREIRA

CPF do Consumidor: 088.882.043-77

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	25.12.0564.001.00029-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Água, Energia, Gás

Assunto: Energia Elétrica

Problema: Renegociação / parcelamento de dívida

Relato:

Relata o consumidor, conforme número de cliente 63638396, que possuía um parcelamento ativo junto à Enel, porém não estava conseguindo adimplir as parcelas, em razão do valor elevado. Diante dessa situação, buscou a concessionária com o intuito de realizar uma renegociação da dívida, contudo não obteve êxito. Assim, recorreu ao Procon para fins de intermediação.



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

Pedido: Diante do exposto, requer a realização de nova renegociação, com valores mais acessíveis e compatíveis com sua realidade financeira.

TRATATIVAS

16/12/2025 - **Telefone**

Fornecedor: ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE)

Resultado por Fornecedor: Resolvida

Resposta do Fornecedor:

CERTIDÃO

TRATATIVA POR TELEFONE

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2512056400100029301

Reclamante/Consumidor(a): PEDRO HENRIQUE SAMPAIO FERREIRA , **CNPJ/CPF:** 088.882.043-77 , **Endereço:** Rua 14 - 681 - Novo Maracanaú - Maracanaú - CE - 61905-570 , **Telefone:** (85) 99996-1965 , **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 Távora - Fortaleza - CE - 60135-040 .

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

Relato:

Relata o consumidor, conforme número de cliente 63638396, que possuía um parcelamento ativo junto à Enel, porém não estava conseguindo adimplir as parcelas, em razão do valor elevado. Diante dessa situação, buscou a concessionária com o intuito de realizar uma renegociação da dívida, contudo não obteve êxito. Assim, recorreu ao Procon para fins de intermediação.



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

Pedido: Diante do exposto, requer a realização de nova renegociação, com valores mais acessíveis e compatíveis com sua realidade financeira.

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 Pedro Henrique Sampaio Ferreira. Foi apresentada proposta de acordo de uma entrada de R\$ 340,00(trezentos e quarenta reais) mais 20(vinte) parcelas de R\$ 50,89(cinquenta reais e oitenta e nove centavos). Após análise da proposta pelo(a) 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(a) atendente e pelo(a) consumidor(a).

Maracanaú, 16 de Dezembro de 2025 .

ALINE XIMENES DE SOUZA (Atendente)

PEDRO HENRIQUE SAMPAIO FERREIRA (Consumidor(a))