

Distribuição Ceará
Rua Padre Valdevino, 150 – Centro
Fortaleza, Ceará - Brasil, CEP: 60135-040
Tel: 0800 280 4100



PROCON MARACANAÚ

Rua 4, Nº 370 - Jereissati I,

Maracanaú /CE

Fortaleza, 20/02/2025

Referência: PROCESSO ADMINISTRATIVO DE N. ° 25.02.0564.001.00029-3

Assunto: Defesa Escrita

Prezado(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 da Sra. NAGILA MARIA DE ALMEIDA DOS SANTOS VIANA, responsável pela unidade consumidora de N. ° 8354134.

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.

Para resolver a demanda da consumidora, informamos que esta concessionária oferece a proposta de parcelamento, conforme abaixo:

PROPOSTA DE PARCELAMENTO: Entrada de 20%, do valor total da dívida e o restante poderá ser dividido em até 20 (vinte) parcelas. Ver as faturas em anexo.



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.

Demonstrativo do debito

Débitos

Checkbox	Cta.contrato	Fatura	Descrição	Mês Referê	Vencimento	Aging	Valor Tota	Valor em A	Juros de M	Correção M	Itens remo	Valor Atua
✓	8354134	202106118244537	Faturamento ISU	2021/06	25.07.2021	1.305	148,96	130,84	0,00	0,00	0,00	130,84
✓	8354134	202107122348809	Faturamento ISU	2021/07	25.08.2021	1.274	142,51	142,51	0,00	0,00	0,00	142,51
✓	8354134	202108126434328	Faturamento ISU	2021/08	25.09.2021	1.243	97,85	97,85	0,00	0,00	0,00	97,85
✓	8354134	202204012275648	Faturamento ISU	2022/04	25.05.2022	1.001	941,39	941,39	0,00	0,00	0,00	941,39
✓	8354134	202205014635952	Faturamento ISU	2022/04	25.06.2022	970	970,72	970,72	0,00	0,00	0,00	970,72
✓	8354134	202302052717611	Faturamento ISU	2023/02	25.03.2023	697	276,41	113,10	0,00	0,00	0,00	113,10
✓	8354134	202303056909311	Faturamento ISU	2023/03	25.04.2023	666	243,59	80,27	0,00	0,00	0,00	80,27
✓	8354134	202501148820075	Faturamento ISU	2025/01	25.02.2025	6-	61,67	61,67	0,00	0,00	0,00	61,67
							2.883,10	2.538,35	0,00	0,00	0,00	2.538,35

Quanto a religação, verificamos que, cliente foi atendida no dia 19/02/2025 por meio da Ordem de Serviço de N. ° 0080616097, estando portanto, com fornecimento de energia ativo.

Crítérios de Busca		Tempo da Ordem		Intervalo para Atendimento:	
Nº da Ordem	0080616097	☐ Ligação Nova		20:30 Hora(s)	Das 14:25 de 18/02/2025
		☒ Outras ordens	Max	24 Horas(s)	até 14:25 de 19/02/2025
Encargos de Crédito		Tempo Ordem Etapa		Auditoria de	
Pendências da Ordem		Reclamações de Prazos		Materiais Ap	
Dados da Ordem		Dados do Cliente		Visitas da Or	
Cód. Irregularidade:					
Ordens As					
Visitas					
Nº	Etapa	Data	Data Exec	Hora Exec	Retorno
1	EXECUÇÃO	18/02/2025	19/02/2025	10:55	RELIGACAO NO POSTE
					Nº Protocolo
					52026551

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,

Ouvidoria da Enel Distribuição Ceará.