



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.04.0564.001.00062-3

Data/Hora de Abertura: 30/04/2025 às 11:30:54

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: JULYANE DAS CHAGAS GOMES RODRIGUES

CPF do Consumidor: 055.967.573-90

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	25.04.0564.001.00062-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Água, Energia, Gás

Assunto: Energia Elétrica

Problema: Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço (poste/rede em mau estado, quedas de energia, flutuação/oscilação do nível de tensão etc)

Relato:

Relata a consumidora que, desde dia 27/04/2025, está com problema de oscilação de energia na sua residência, no mesmo dia foi feito contato com a Enel, foi passado um número de protocolo: 585676363, a empresa ora reclamada abriu um chamado e solicitou o desligamento de:



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

todos os equipamento e pediu para aguardar a visita no prazo de seis horas, a visita não ocorreu no prazo estipulado, na segunda-feira dia 28/04/2025, a cliente retornou a ligação, abriu outro chamado e foi pedido um prazo de mais 4 horas, mas a visita ainda não aconteceu, na terça-feira dia 29/04/2025 às 14:38, a cliente ligou para a Ouvidoria da empresa reclamada e foi dito que a visita chegaria até às 22:30h, ainda no dia 29/04/2025 depois da ligação para ouvidoria, ocorreu um curto-circuito no poste e o disjuntor disparou, deixando a cliente sem energia. Relata a consumidora que ligou novamente para ouvidoria dia 30/04/2025 na quarta-feira para relatar a falta de energia e a atendente informou que estava em andamento, cujo número de protocolo desta última ligação foi:587279603.

Relata consumidora também que vem tendo problemas com a fatura, já aconteceu diversas vezes da conta de meses diferentes possuir mesmo dia de vencimento.

Por tudo que foi dito, a cliente vem enfrentando transtornos, como dificuldade de acondicionar seus alimentos, risco de danificar seus equipamentos e por algumas vezes tendo que faltar ao trabalho para tentar resolver junto a Enel . Desta forma buscou este órgão para tentar solucionar o seu caso de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Diante do exposto, a consumidora requer uma solução definitiva para essa constante oscilação de energia e a resolução dos vencimentos incorretos

TRATATIVAS

30/04/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta