

**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:** 25.02.0564.001.00029-3**Data/Hora de Abertura:** 06/02/2025 às 13:50:38**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Técnico do Atendimento:** LUCAS RODRIGUES FREIRE**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR****Nome do Consumidor:** NAGILA MARIA DE ALMEIDA DOS SANTOS VIANA**CPF do Consumidor:** 035.060.063-55**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	25.02.0564.001.00029-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Loja física**Área:** Água, Energia, Gás**Assunto:** Energia Elétrica**Problema:** Dificuldade para religação após suspensão do fornecimento**Relato:**

A parte consumidora relata que, no dia 03 de fevereiro de 2025, agentes da Enel foram até sua residência e realizaram o corte do fornecimento de energia sem qualquer aviso prévio. A consumidora afirma que, no momento do corte, estava em casa, mas não foi informada sobre a interrupção do serviço.

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

No mesmo dia, às 19h39, realizou o pagamento das faturas em atraso, referentes aos meses de outubro, novembro e dezembro de 2024, totalizando o valor de R\$ 494,90 (quatrocentos e noventa e quatro reais e noventa centavos). Após o pagamento, entrou em contato com a empresa ora reclamada via telefone e foi informada de que o restabelecimento do serviço ocorreria em aproximadamente 6 (seis) horas. No entanto, o prazo não foi cumprido. Diante disso, a consumidora ligou novamente e recebeu o protocolo de atendimento nº 5392222353, sendo orientada a enviar o comprovante de pagamento por e-mail e, em seguida, entrar em contato mais uma vez. Após o envio do e-mail, a consumidora entrou em contato novamente e foi informada de que o prazo para a religação seria até as 18h. Contudo, esse prazo também não foi cumprido. Ao ligar novamente, foi gerado o protocolo nº 539253270, e a consumidora foi informada de que deveria aguardar 24 (vinte e quatro) horas, pois o pagamento já constava no sistema, mas seria necessário acionar outro setor para dar continuidade ao processo. Entretanto mesmo após esse novo prazo, várias outras tentativas de contato foram realizadas, e a consumidora recebeu informações divergentes. Em algumas ligações, foi informada de que o pagamento já estava registrado no sistema, enquanto em outras foi orientada a aguardar o processamento do registro. Até a presente data, a consumidora permanece sem energia elétrica e impossibilitada de permanecer em sua residência. A reclamante destaca que tem três crianças, sendo que uma delas é dependente de aerossol, motivo pelo qual precisaram se deslocar para a casa da avó, em Fortaleza. No entanto, essa situação tem dificultado o comparecimento das crianças à escola, localizada em Maracanaú. Ao buscar solução para o problema, a consumidora compareceu a este órgão. Durante o contato com a ouvidoria da Enel, foi informada da existência de outros débitos que não reconhecia. Ao analisar a situação, percebeu que algumas das faturas cobradas já haviam sido pagas. A reclamante discorda da manutenção do corte de energia, pois, quando solicitou os débitos em aberto, foram informadas apenas as faturas referentes ao ano de 2024, que já foram devidamente quitadas.

Atualmente, a consumidora não tem condições financeiras para realizar um parcelamento dos supostos débitos pendentes, uma vez que a entrada seria exigida de imediato, e ela já comprometeu seus recursos no pagamento das faturas de 2024.

Pedido: Diante exposto requer a consumidora que religuem o fornecimento de sua energia.

TRATATIVAS

06/02/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta