



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.03.0564.001.00078-3

Data/Hora de Abertura: 31/03/2026 às 13:54:42

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: LIDIA HOMS DE MOURA

CPF do Consumidor: 075.144.143-04

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Enel Distribuição Ceará (Coelce)	EDEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE)	07.047.251/0001-70	26.03.0564.001.00078-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Água, Energia, Gás

Assunto: Energia Elétrica

Problema: Renegociação / parcelamento de dívida

Relato:

A consumidora relata que possui um débito total de R\$ 1.240,64 (um mil duzentos e quarenta reais e sessenta e quatro centavos) junto à reclamada. Informa, ainda, que se dirigiu à sede deste órgão com o objetivo de realizar um parcelamento compatível com sua realidade financeira.

Pedido:



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

Diante do exposto, requer a consumidora a disponibilização de uma opção de parcelamento viável e adequada às suas condições.

TRATATIVAS

31/03/2026 - **Telefone**

Fornecedor: ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE)

Resultado por Fornecedor: Resolvida

Resposta do Fornecedor:

CERTIDÃO

TRATATIVA POR TELEFONE

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2603056400100078301

Reclamante/Consumidor(a): LIDIA HOMS DE MOURA , **CNPJ/CPF:** 075.144.143-04 ,
Endereço: Rua 14 - 681 - Novo Maracanaú - Maracanaú - CE - 61905-570 , **Telefone:** (85) 99134-5796 , **E-mail:** lidiahomsocial@gmail.com .

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 a Consumidora Sra. LIDIA HOMS DE MOURA , compareceu a este Órgão de Defesa do Consumidor (Procon Municipal de Maracanaú) para fazer uma reclamação nos termos abaixo:

Relato:

A consumidora relata que possui um débito total de R\$ 1.240,64 (um mil duzentos e quarenta reais e sessenta e quatro centavos) junto à reclamada. Informa, ainda, que se dirigiu à sede deste órgão com o objetivo de realizar um parcelamento compatível com sua realidade financeira.



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

Pedido:

Diante do exposto, requer a consumidora a disponibilização de uma opção de parcelamento viável e adequada às suas condições.

Diante da solicitação do reclamante, certifico que após tratativa realizada por telefone junto a Empresa ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE), que (apresentou a seguinte proposta de acordo para a Consumidora: O parcelamento do valor de R\$1.240,64 (um mil duzentos e quarenta reais e sessenta e quatro centavos) em que seria dada a entrada de R\$260,00 (duzentos e sessenta reais) e vinte parcelas de R\$ 49,03 (quarenta e nove reais e três centavos). Após análise da proposta pela consumidora, esta 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 atendente e pela consumidora.

Maracanaú, 31 de Março de 2026 .

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES (Atendente)

LIDIA HOMS DE MOURA (Consumidor(a))