

PROCESSO F.A Nº: 25.03.0564.001.00029-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação consumerista do consumidor Henrique Jorge Batista Torres em face do Fornecedor Enel Distribuição do Ceará (COELCE), em razão de oscilações no fornecimento, com luzes funcionando sem a devida potência e aparelhos eletrônicos inoperantes. Após contato com a empresa reclamada, foi informado que uma equipe técnica compareceria, porém até o dia 14/03/2025 a visita não ocorreu. O consumidor procurou o PROCON, que estabeleceu novo prazo até 14/03/2025, às 22h, para a visita, a qual também não foi realizada. Diante disso, o consumidor solicitou ao PROCON o cumprimento da visita e a resolução do problema.

Compulsado os autos, verifica-se que a empresa apresentou certidão de Tratativa Telefônica, conforme consta às fls. 09, na qual foi formalizada proposta de agendamento de visita técnica prioritária para o dia 18/08/2025. O consumidor analisou e aceitou os termos da proposta, dando sua demanda como resolvida. Diante do acordo entre as partes, a reclamação foi considerada **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 24 de setembro de 2025.

DAVI CAVALCANTE MOTA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação do consumidor, apresentando proposta de acordo em Tratativa Telefônica, conforme consta às fls. 09, a qual foi devidamente aceita pela parte autora, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 24 de setembro de 2025

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú