

**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:** 25.03.0564.001.00029-3**Data/Hora de Abertura:** 17/03/2025 às 10:10:45**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:** HENRIQUE JORGE BATISTA TORRES**CPF do Consumidor:** 388.755.433-72**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	25.03.0564.001.00029-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Loja física**Área:** Água, Energia, Gás**Assunto:** Energia Elétrica**Problema:** SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo**Relato:**

Relata o consumidor que no dia 03/03/2025 sua energia vinha oscilando, de forma que luzes funcionavam mas não com a devida potência, e aparelhos eletrônicos não funcionavam. Ele entrou em contato com a empresa ora reclamada onde foi dito que uma equipe iria comparecer, porém até dia 14/03/2025 não compareceram. O consumidor, após o não cumprimento do prazo e ausência de satisfação, compareceu à sede deste órgão, onde aqui entramos em contato com a empresa e lhe foi dado um novo prazo de sexta-feira (14/03/2025) até às 22h para uma visita,

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

porém a mesma novamente não foi realizada. Diante do exposto o consumidor pela segunda vez, se dirigiu até a sede deste órgão para uma solução mais eficaz.

Pedido:

Diante do exposto o consumidor requer que a promessa de visita seja cumprida e que seu caso seja solucionado

TRATATIVAS

17/03/2025 - Telefone

Fornecedor: ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE)

Resultado por Fornecedor: Resolvida

Resposta do Fornecedor:

CERTIDÃO**TRATATIVA POR TELEFONE****PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO**

Número de Atendimento: 2503056400100029301

Reclamante/Consumidor(a): HENRIQUE JORGE BATISTA TORRES, **CNPJ/CPF:** 388.755.433-72, **Endereço:** Rua U - 80 - Novo Oriente - Maracanaú - CE - 61919-520, **Telefone:** (85) 98127-3498, **E-mail:** .

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 o Consumidor Sr. HENRIQUE JORGE BATISTA TORRES, compareceu a este Órgão de Defesa do Consumidor (Procon Municipal de Maracanaú) para fazer uma reclamação nos termos abaixo:



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

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

Relato:

Relata o consumidor que no dia 03/03/2025 sua energia vinha oscilando, de forma que luzes funcionavam mas não com a devida potência, e aparelhos eletrônicos não funcionavam. Ele entrou em contato com a empresa ora reclamada onde foi dito que uma equipe iria comparecer, porém até dia 14/03/2025 não compareceram. O consumidor, após o não cumprimento do prazo e ausência de satisfação, compareceu à sede deste órgão, onde aqui entramos em contato com a empresa e lhe foi dado um novo prazo de sexta-feira (14/03/2025) até às 22h para uma visita, porém a mesma novamente não foi realizada. Diante do exposto o consumidor pela segunda vez, se dirigiu até a sede deste órgão para uma solução mais eficaz.

Pedido:

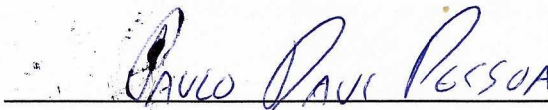
Diante do exposto o consumidor requer que a promessa de visita seja cumprida e que seu caso seja solucionado

Diante da solicitação do reclamante, confirmo que após tratativa realizada por telefone junto a Empresa ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE), que apresentou a seguinte proposta de acordo para o Consumidor em que ficou agendada nova visita de caráter prioritário, sendo dado a prazo dia 18/03/2025 até às 2h, sendo gerado novo número de protocolo 757381996 . Após análise da proposta pelo consumidor, este 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 pelo consumidor.

Maracanaú, 17 de Março de 2025 .



PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES (Atendente)



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

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

Henrique Jorge

HENRIQUE JORGE BATISTA TORRES (Consumidor(a))