



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR --
PROCON MARACANAÚ

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.03.0564.001.00002-3
Data/Hora de Abertura: 10/03/2025 às 08:36:23
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: JOSE AUGUSTO UCHOA DUARTE
CPF do Consumidor: 022.376.633-00

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	25.03.0564.001.00002-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Domicílio
Área: Água, Energia, Gás
Assunto: Energia Elétrica
Problema: Renegociação / parcelamento de dívida
Relato:

Relata a parte consumidora que, ao tentar realizar uma compra em uma loja, foi informada de que seu nome estava negativado devido a débitos junto à companhia de energia do estado do Ceará (ENEL). O consumidor dirigiu-se à agência mais próxima e foi informado de que os débitos totalizavam R\$ 15.149,60 (quinze mil cento e quarenta e nove reais e sessenta centavos) sem juros, sendo referentes ao período de 2016 a 2022.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ

O reclamante afirma que os débitos estão vinculados a uma residência na qual deixou de morar em 2015. No entanto, sua irmã permaneceu no imóvel. O consumidor relata que, neste ano, solicitou a retirada de seu nome como titular da conta. Atualmente, a residência está em nome de sua irmã, que se recusou a assumir os débitos, deixando a responsabilidade integral para o consumidor, que, além disso, continua recebendo ligações referentes a débitos atuais.

No dia 14 de fevereiro de 2025, o reclamante compareceu à sede deste órgão para solicitar uma renegociação. Entramos em contato com a ouvidoria da ENEL e solicitamos a retirada das multas, sendo estabelecido um prazo de 15 (quinze) dias úteis para resposta. Após o prazo estipulado, o consumidor retornou e foi informado de que o pedido de retirada da multa havia sido indeferido.

Diante disso, o reclamante solicita a realização de uma audiência junto ao Procon para buscar uma solução pacífica e eficaz para o problema.

Pedido: Diante do exposto, o consumidor requer uma redução dos valores para que seja possível realizar uma negociação viável para ambas as partes.

TRATATIVAS

10/03/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta