



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: 25.05.0564.001.00073-3

Data/Hora de Abertura: 23/05/2025 às 11:13:37

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: CARLOS GOMES DA SILVA

CPF do Consumidor: 057.533.173-91

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	25.05.0564.001.00073-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Água, Energia, Gás

Assunto: Energia Elétrica

Problema: Renegociação / parcelamento de dívida

Relato:

O consumidor, inscrito sob o número de cliente 5026709, informa que possui um débito junto à concessionária Enel no valor de R\$ 25.370,68, referente a faturas não quitadas dos anos de 2022 e 2023.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Ressalta-se que tal inadimplência ocorreu em um contexto excepcional, coincidente com o período da pandemia da COVID-19, durante o qual o consumidor enfrentou sérias dificuldades de ordem pessoal e financeira, agravadas por problemas de saúde, tendo inclusive sido hospitalizado em decorrência de um infarto.

Apesar das adversidades enfrentadas, o consumidor manifesta pleno interesse em regularizar sua situação junto à concessionária. Contudo, em razão de sua atual condição financeira, solicita que seja viabilizado um acordo para pagamento do valor principal, com exclusão de juros e multas, ou, alternativamente, a oferta de um parcelamento em condições acessíveis, que respeite sua realidade econômica.

Pedido:

Diante do exposto, o consumidor requer:

1. A celebração de acordo para quitação da dívida com base no valor original, sem a incidência de encargos moratórios (juros e multas); ou
2. A apresentação de uma proposta de parcelamento viável, que permita a regularização do débito de forma justa e compatível com sua capacidade de pagamento.

TRATATIVAS

23/05/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta