



Fortaleza, 03 de junho de 2025

Nº Solicitação: 0080793419 Nº UC: 6041163
Sr(a).: ILA MARIA ARAUJO LIMA
Endereço: AV 0001 RES MARACANAU 00000 – 61910000 – MARACANAU– CE

Olá,

Nós já analisamos os seus documentos. Agora precisamos que você nos envie, pelo e-mail ressarcimento.enelce@enel.com ou leve até uma de nossas lojas, algumas informações que ficaram faltando:

CPU: Apresentar um **novo laudo técnico/orçamento de reparo**, conforme solicitado anteriormente, contendo:

- Nome do titular da unidade consumidora;
- CNPJ (carimbo), data, nome e assinatura do técnico responsável;
- Aparelho, modelo, número de série e marca;
- Nome das peças danificadas e o valor de cada uma;
- Valor da mão de obra para o conserto do aparelho.
- Motivo que ocasionou o dano no aparelho;

Conforme orienta a Aneel na Resolução 1000/202: “Art. 616. A distribuidora pode solicitar ao consumidor, no máximo, dois laudos e orçamentos de oficina não credenciada, ou um laudo e orçamento de oficina credenciada, sem que isso represente compromisso em ressarcir, ...”

I - as oficinas devem estar localizadas no município da unidade consumidora, exceto por opção exclusiva do consumidor;
(...)

Além disso, escolha qual é a melhor forma de pagamento caso o seu pedido seja aprovado. As formas possíveis são:

- Crédito na fatura (vamos creditar na(s) próxima(s) conta(s) de energia);
- Depósito em conta bancária (somente na conta corrente de qualquer banco ou conta poupança da Caixa (CEF) do titular da unidade consumidora, não podendo ser conta conjunta. Se optar por esse, precisamos do nome do banco, número da agência e número da conta com dígito);
- Ordem de pagamento (você poderá retirar o valor em qualquer agência do Banco Itaú apresentando RG e CPF);
- Cheque nominal

É importante você saber que se houver alguma conta de energia vencida, o valor dela poderá ser diminuído do valor do ressarcimento, exceto se o seu aparelho for condicionante (geladeira, freezer). Mas, se o valor do ressarcimento for maior que o da conta vencida, nós vamos pagar a diferença.

IMPORTANTE!

- O prazo para cumprir essas pendências é de até **90 dias, contados a partir de 14/04/25**, que foi quando te enviamos a primeira solicitação. O pedido será indeferido (negado) se não recebermos os documentos dentro do prazo*.

Se precisar de informações adicionais, é só entrar em contato pelo 0800 285 0196 ou ir até uma de nossas lojas fazendo o agendamento pelo site antes de ir. Mas, se precisar falar conosco sobre outro assunto, consulte



nosso site www.enel.com.br, nosso aplicativo Enel nas lojas Play Store e App Store, fale conosco pelo Facebook Enel Clientes Brasil ou pelo Whatsapp Elena (21 99601-9608).

Seu cadastro está atualizado com a gente? Se algum dado seu, como endereço, telefone e e-mail, mudou, fale conosco! Com o cadastro atualizado você acessa nossos canais digitais com segurança, rapidez e comodidade.

*Conforme orienta a Aneel na Resolução 1000/2021 no parágrafo único, inciso II, art. 619.

Abracos,

Equipe Enel