

PROCESSO F.A Nº: 25.04.0564.001.00062-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora JULYANE DAS CHAGAS GOMES RODRIGUES em face do fornecedor ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE), na qual a reclamante informa que desde o dia 27/04/2025, vem enfrentando oscilações no fornecimento de energia elétrica em sua residência. Na referida data, entrou em contato com a concessionária Enel, sendo registrado o protocolo nº 585676363. A empresa orientou o desligamento dos equipamentos e agendou visita técnica no prazo de até seis horas, o que não se concretizou. Em 28/04/2025, a consumidora retornou o contato, sendo aberto novo chamado, com previsão de atendimento em mais quatro horas, novamente não cumprido. Em 29/04/2025, às 14h38, contatou a ouvidoria e foi informada de que o atendimento ocorreria até as 22h30. Contudo, ainda nesse dia, houve curto-circuito no poste, com disparo do disjuntor, resultando na interrupção total do fornecimento. Novo contato foi feito em 30/04/2025, sendo registrado o protocolo nº 587279603, sem solução até o momento. Além disso, a consumidora relata irregularidades na emissão das faturas, como vencimentos coincidentes para meses distintos. Ressalta ainda os prejuízos decorrentes da falha na prestação do serviço, como risco de danos aos eletrodomésticos, perda de alimentos e ausências no trabalho para tentar resolver a situação junto a empresa reclamada. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicita uma solução definitiva para essa constante oscilação de energia e a resolução dos vencimentos incorretos.

Após análise dos autos, foi verificado que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de uma audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme consta no documento intitulado Termo de Audiência de Conciliação p.7, a consumidora não compareceu, e não apresentou justificativa para sua ausência nem qualquer solicitação plausível que permitisse o prosseguimento da reclamação.

Diante da ausência de manifestação por parte do reclamante e considerando a falta de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA ENCERRADA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se a Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 05 de agosto de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência da consumidora conforme Termo de Audiência de Conciliação, p.7, bem como, a devida abertura de prazo para manifestação da parte autora a fim de que justificasse sua ausência, e por fim, o término do referido prazo, sem qualquer manifestação essencial ao andamento processual, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**.

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 05 de agosto de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú