



PROCESSO F.A Nº: 25.07.0564.001.00012-301

DECISÃO

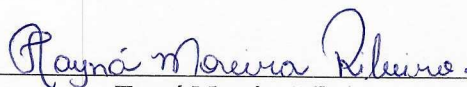
Trata-se de reclamação do consumidor ANASTACIO MENEZES CAVALCANTE em face do fornecedor ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ, na qual Relata que, no mês de junho de 2025, houve o início de oscilações no fornecimento de energia elétrica em sua residência, as quais se estenderam por vários dias. Na sequência, os aparelhos domésticos passaram a apresentar falhas de funcionamento, como se a tensão elétrica tivesse perdido sua potência habitual. Segundo o relato, o consumidor buscou auxílio junto à concessionária, inicialmente por telefone e lhe foi informado que uma equipe técnica seria enviada à residência, previsão esta que não se concretizou. Posteriormente, ele se deslocou até uma agência da Enel, onde recebeu nova orientação sobre o envio de equipe técnica ao seu domicílio, promessa que também não foi cumprida. Diante da persistência do problema e da ausência de solução efetiva, o consumidor solicita com urgência a adoção de medida definitiva, com o objetivo de que seja restabelecido o fornecimento pleno e regular de energia elétrica em sua residência.

Após análise dos autos, verifica-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, apresentação de defesa, entretanto, em audiência, conforme consta às fls. 15, a procuradora, Sra. Iris de Fátima Moreira Cavalcante informou que no dia 22 de julho, duas equipes da Enel compareceram em sua residência para solucionar o problema e a energia foi restabelecida.

Diante do exposto, caracteriza-se a presente reclamação como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**. Faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 04 de agosto de 2025.



Tayná Moreira Ribeiro
Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que houve **ACORDO EXTRA PROCON** entre as partes, conforme termo de audiência à fls. 15, na qual a procuradora afirma que a demanda foi resolvida e a empresa restabeleceu a energia em sua residência, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 04 de agosto de 2025.


DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Diretora Executiva
Procon Maracanaú