



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2601056400100008-301

Reclamante/Consumidor(a): ADRIANA FRAGA MAIA LOPES, CNPJ/CPF: 404.143.453-04, Endereço: Rua 13 - 230 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-260, Telefone: (85) 9957-9020, E-mail: .

Reclamado/Fornecedor: ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE), CPF/CNPJ: 07.047.251/0001-70, Endereço: Rua Padre Valdevino - nº 150 - Joaquim Távora - Fortaleza - CE - 60135-040. Representado pelo preposto, o sr. John Mateus Soares Castro, inscrito no CPF de nº 044780463-44, Email: johnmateus@detogomes.adv.br, tendo apresentado durante o ato por meio de e-mail, carta de preposição, defesa administrativa, procuração, substabelecimento e atos constitutivos.

Aos 28 de janeiro de 2026 às 09h00, na sala de conciliação do Procon Maracanaú, Órgão da prefeitura Municipal de Maracanaú, realizou-se a audiência de conciliação do processo administrativo reclamatório de número e partes supracitados, tendo como Conciliadora Luana de Souza Rodrigues.

Aberta a audiência, a consumidora reiterou a inicial.

Facultada a palavra ao preposto da reclamada, este informa que, de acordo com o cadastro da unidade consumidora citada, verificamos que foi ingressada a solicitação de ressarcimento de danos elétricos sob a Ordem de Serviço de N.º A007709483 no dia 06/01/2026 relatando que devido a uma incidência no sistema elétrico ocorrida no dia 19/12/2025 houve dano aos equipamentos (um refrigerador). Após análise, foi encaminhada à consumidora solicitação de apresentação de laudo técnico/orçamento, Essa ordem se encontra suspensa aguardando a consumidora sanar a pendência de laudo/orçamento, sendo que o prazo de 90 (noventa) dias expira em 09/04/2026. Acrescentamos que a cliente deve informar qual é a forma de pagamento preferida, caso a solicitação de ressarcimento seja considerada procedente. As opções disponíveis são: Crédito na fatura (será creditado na(s) próxima(s) faturas 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 (cliente poderá retirar o valor em qualquer agência do Banco Itaú apresentando RG e CPF); Diante do exposto acima, entendemos como esclarecido o processo em pauta, ao tempo que requeremos a extinção da presente reclamação e seu conseqüente arquivamento junto a esse Órgão.

Facultada novamente a palavra à parte autora, esta informa que, apenas abriu a reclamação junto à reclamada, não tendo realizado qualquer envio de documentos para fins de ressarcimento. Informa, ainda, que já procedeu à juntada dos laudos exigidos pela reclamada e que irá encaminhá-los por meio do endereço de e-mail informado no ato pelo preposto da reclamada ou, alternativamente, de forma presencial em uma das unidades de atendimento ao consumidor da ENEL.

DO CONCILIADOR:

Ante o exposto, e discutido o objeto desta demanda durante o ato, **as partes não formalizaram acordo**. Informo que foi consultada a consumidora acerca do envio dos laudos técnicos, conforme solicitado pela reclamada, tendo esta informado que ainda não os encaminhou, por ter sido orientada a apresentá-los durante a audiência.

Ressalto que a consumidora foi orientada a proceder com a solicitação junto à reclamada através do e-mail ressarcimento.enelce@enel.com ou em alguma loja física, bem como aguardar o prazo para resposta de sua demanda. Foi solicitado, ainda, à reclamante que informasse os dados de sua conta bancária para fins de registro, conforme requerido pelo preposto da reclamada, quais sejam: Banco: 318 – BMG S/A; Agência: 0058; Conta: 6305554-9.

Ressalto ainda que a consumidora foi orientada a procurar este órgão caso sua demanda não seja resolvida

Informo ainda que, ao final do ato, será enviado o Termo de Audiência de Conciliação para o e-mail: audienciasvirtuais@detogomes.adv.br; johnmateus@detogomes.adv.br

Endereço: Rua 04, Nº 370, **Bairro:** Jereissati I, Maracanaú – CE, **CEP:** 61.900-350.

E-mail: audiencia_procon@maracanau.ce.gov.br - **Telefone:** (85) 3521-5900 / 3521-5901 / 0800 275 1011

Dito isto, encaminho assim o presente ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

O presente termo de audiência de conciliação foi lido, tendo as partes concordado e uma cópia entregue ao final do ato.

Nada mais havendo a tratar, deu-se por encerrada a presente audiência de conciliação.

Maracanaú/CE, 28 de janeiro de 2026.

Luana de Souza Rodrigues
Luana de Souza Rodrigues (Conciliadora)

Adriana Fraga Maia Lopes
ADRIANA FRAGA MAIA LOPES (Consumidora)

Presença Virtual
John Mateus Soares Castro (Preposto)
Enel Distribuição Ceará (Coelce) (Fornecedor)

