

PROCON MARACANAÚ
Rua 4, Nº 370 - Jereissati I,
Maracanaú /CE

Fortaleza, 26/06/2025

Referência: PROCESSO ADMINISTRATIVO DE N.º 25.06.0564.001.00010-3

Assunto: Defesa Escrita

Senhor (a) Conciliador (a),

A Enel Distribuição Ceará, distribuidora de energia elétrica, com sede na Rua Padre Valdevino, 150, Centro, inscrita no CNPJ/MF sob nº 07.047.251/0001-70, vem respeitosamente apresentar abaixo os esclarecimentos sobre a reclamação da Sra. FRANCISCA ALDENÔRA DE CASTRO COSTA, Inscrição de N.º 54978312.

Consumidora informa que devido a uma incidência na rede elétrica que atende a unidade consumidora acima citada teve danos no equipamento eletrônico (um refrigerador).

De acordo com o cadastro da unidade consumidora, verificamos que foi ingressada a solicitação de ressarcimento de danos elétricos sob a Ordem de Serviço de N.º A005149956 no dia 23/05/2025 relatando que devido a uma incidência no sistema elétrico ocorrida no dia 11/05/2025 houve dano ao refrigerador.

Após análise, enviamos a solicitação de laudo/orçamento a cliente. A ordem foi liberada com o recebimento do orçamento, porém, encontra-se suspensa aguardando a consumidora informar qual é a melhor forma de pagamento, para caso a solicitação de ressarcimento seja procedente.

CONFIDENCIAL



FRANCISCA ALDENORA DE CASTRO
RU 19 A CONJ INDUSTRIAL 00058.
MARACANAU - CE - CEP 61910000

Fortaleza, 06/06/2025

Referência: Ponto de Fornecimento 54978312- Caso/Carta nº 792175825

Olá,

Para continuarmos com seu pedido de ressarcimento, conforme solicitado na comunicação de orçamento enviada, se faz necessário a opção referente a forma de ressarcimento entre as disponíveis abaixo:

- Depósito em conta corrente de qualquer banco em nome do titular
- Depósito em conta poupança da Caixa Econômica Federal em nome do titular
- Crédito nas próximas faturas de energia
- Saque por ordem de pagamento na boca do caixa do banco Itaú

Nos casos de pagamento via conta, enviar número da conta, agência, nome do banco, operação, nome e CPF do titular. Aguardamos o retorno sobre a opção escolhida. O processo ficará suspenso até que seja informado a opção de pagamento.

Essa ordem encontra-se suspensa aguardando a consumidora sanar a pendência, ou seja, para que possamos dar andamento ao processo é necessário que a interessada siga as orientações citadas na carta em anexo.

Diante do exposto acima, entendemos como esclarecido o processo em pauta, ao tempo que requeremos a extinção da presente reclamação e seu consequente arquivamento junto a esse Órgão.

Atenciosamente,



Ouvidoria da Enel Distribuição Ceará.