



**PROCON**  
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
**MARACANAÚ**

**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ**  
**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**  
**PROCON MARACANAÚ**

**TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO**

**PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO**

**Número de Atendimento:** 2508056400100009301

**Reclamante/Consumidor(a):** SEBASTIÃO DE ARAÚJO BANDEIRA, **CNPJ/CPF:** 025.942.563-07, **Endereço:** Rua Antônio Pereira do Nascimento - 269, CASA A - Luzardo Viana - Maracanaú - CE - 61910-025, **Telefone:** (85) 99612-5229, **E-mail:** sebastiaobandeira0880@gmail.com.

**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, **E-mail:** audienciaspad@cletogomes.adv.br

Ao(s) 27 de Agosto de 2025 às 09h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, situada na Rua 4 - Nº 370 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-350, **perante o(a) conciliador(a) NATASHA ROSANE DIAS CAMPOS**, compareceram o(a) Consumidor(a) Sr(a). SEBASTIÃO DE ARAÚJO BANDEIRA, inscrito no CPF sob nº 025.942.563-07 e o(s) Fornecedor(es) ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE), inscrito no CNPJ sob nº 07.047.251/0001-70, representado pelo(a) preposto(a) o(a) Sr(a). ANTÔNIO FABRÍCIO PINTO DE ALMEIDA, inscrito no CPF 005.374.073-40.

**Dada a palavra ao(a) preposto(a) do fornecedor reclamado ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE), o(a) Sr(a). ANTÔNIO FABRÍCIO PINTO DE ALMEIDA**, A Enel, vem, respeitosamente, apresentar esclarecimentos acerca da reclamação formulada pelo responsável da UC nº 58982976. O consumidor informou que, em decorrência de oscilação na rede elétrica que atende a referida UC, teria ocorrido dano em equipamento eletrônico (refrigerador). Em razão disso, protocolou a solicitação de Ressarcimento de Danos Elétricos nº A005371333, em 13/06/2025, indicando como data do suposto evento o dia 12/06/2025. Após a devida análise técnica, a solicitação foi considerada indeferida, uma vez que não foi identificada, nos registros operacionais da distribuidora, qualquer ocorrência ou anormalidade na rede elétrica na data e horário informados pelo consumidor. Posteriormente, em 06/08/2025, o consumidor apresentou novo pedido de reanálise, registrado sob a Ordem de Serviço nº A005941801. Reiterada a verificação técnica, manteve-se a decisão de indeferimento, pois novamente não foi constatado fato que justificasse o nexo de causalidade entre o serviço prestado e o dano reclamado. Cumpre esclarecer que, embora a correspondência tenha sido enviada, por equívoco sistêmico, para endereço anteriormente vinculado ao consumidor, a pesquisa de afetação foi realizada corretamente, considerando o endereço atualizado da unidade consumidora em questão. Destacamos, por fim, que o nexo de causalidade constitui requisito essencial para a configuração do dever de indenizar, em conjunto com a comprovação do dano e da responsabilidade da concessionária. Diante da inexistência de registros de ocorrência no sistema elétrico da Enel que sustentem o relato, não há como imputar à concessionária o dever de indenização, nos termos da regulamentação vigente da Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL.



**PROCON**  
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
MARACANAÚ

**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ**  
**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**  
**PROCON MARACANAÚ**

Dada a palavra ao(a) consumidor(a) reclamante, o(a) Sr(a). **SEBASTIÃO DE ARAÚJO BANDEIRA**, este informa que não aceita as alegações apresentadas pelo preposto em decorrência do histórico que a região vem apresentando em quedas e oscilações de energia, ressalta que a primeira análise feita pela ENEL não foi na unidade consumidora que o mesmo morava o que o leva a confirmar que não foi uma análise correta e diante disso, o mesmo está munido de provas materiais que na data do ocorrido ocorreu a oscilação de energia, negada pela análise da ENEL.

Neste ato, o(a) representante do Fornecedor apresentou os devidos esclarecimentos a respeito da demanda apresentada pelo(a) Consumidor(a), porém, não ofertou uma proposta de acordo para o(a) Consumidor(a), contudo, realizou ainda, a juntada dos seguintes documentos: carta de preposto e defesa administrativa.

Dito isto, e RESTANDO INFRUTÍFERA a tentativa de acordo entre as partes presentes a esta audiência de conciliação, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Cumpre destacar que este órgão poderá apreciar a fundamentação da reclamação do consumidor, para efeito de sua inclusão no Cadastro de Reclamações Fundamentadas, nos termos do art. 44 da Lei nº 8.078/90, prosseguindo o trâmite da presente reclamação, nos termos dos artigos 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Nada mais para constar no momento, vai assinado pelo(a) conciliador(a), pelo(a) consumidor(a) e pelo(s) fornecedor(es).

Maracanaú, 27 de Agosto de 2025 .

Natasha Rosane Dias Campos

**NATASHA ROSANE DIAS CAMPOS (Conciliador(a))**

Sebastião de Araújo Bandeira

**SEBASTIÃO DE ARAÚJO BANDEIRA (Consumidor(a))**

**(PRESENÇA VIRTUAL)**

**ANTÔNIO FABRÍCIO PINTO DE ALMEIDA (Preposto(a))**

**ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE) (Fornecedor)**



**PROCON**  
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
**MARACANAÚ**

**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ**  
**PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

**TERMO DE AUDIÊNCIA**

