

PROCESSO F.A Nº: 25.04.0564.001.00014-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor DIHEGO FERNANDES SILVEIRA MENDES em face do fornecedor ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARA (COELCE), na qual relata que no dia 02/04/2025, por volta das 21h, ocorreu queda de energia elétrica na via onde se localiza sua residência. Após o restabelecimento parcial do fornecimento, equipe técnica da concessionária compareceu ao local, ocasião em que foi realizado um reparo paliativo. Segundo o consumidor, o técnico presente comunicou via ligação telefônica a seu superior que seria necessário um reparo definitivo, sob pena de nova interrupção no serviço. No entanto, em 03/04/2025, por volta das 19h, nova queda de energia ocorreu, permanecendo sem fornecimento até a presente data (04/04/2025). O consumidor relata ainda que já foram fornecidos quatro prazos distintos para o restabelecimento, todos descumpridos até o momento. Diante dos transtornos e da falta de solução definitiva, o consumidor solicita providências imediatas para regularização do fornecimento de energia elétrica, a fim de evitar maiores prejuízos.

Após análise dos autos, foi verificado que a empresa reclamada não 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, na mencionada audiência, conforme registrado às fls.09, o consumidor não compareceu, e não apresentou justificativa para sua ausência nem qualquer solicitação plausível que permitisse o prosseguimento da reclamação.

Tendo em vista a ausência de manifestação das partes e a inexistência 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 à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 11 de setembro de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência de ambas as partes conforme Termo de Audiência de Conciliação, às fls.09, bem como, a devida abertura de prazo para manifestação da parte autora a fim de que justificasse sua ausência, para dar continuidade a presente reclamação, e por fim, o término do referido prazo, 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, 11 de setembro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú