

Fortaleza, 30/09/2026

Referência: PROCESSO ADMINISTRATIVO DE N.º 26.09.0564.001.00017-3

Assunto: Defesa Escrita

Prezado (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. Lenilda Barbosa Brasil Correia, responsável pela unidade consumidora de N.º 896240.

Esclarecemos que, referente a ordem N.º A008749342, ingressada em 21/04/2026, com data dano 18/04/2026 de um televisor. Analisamos e identificamos ocorrência. A verificação foi agendada e executada em 29/04/2026 e em seguida enviamos a comunicação solicitando o orçamento à cliente. A ordem ficou suspensa aguardando retorno, porém, não foi apresentada a documentação dentro do prazo de 90 dias, que expirou em **02/08/2026** e a ordem foi finalizada. O recurso N.º A010046273, foi devidamente analisado e mantido o indeferimento, conforme orienta a Aneel na Resolução 1000/2021.

“Art. 621. A distribuidora só pode eximir-se do dever de ressarcir no caso de:

(...)

V - O prazo ficar suspenso por mais de 90 (noventa) dias consecutivos devido a pendências injustificadas do consumidor, nos termos do parágrafo único do art. 619; ”

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.



LENILDA BARBOSA BRASIL CORREIA

- CE - CEP

Em resposta a sua solicitação por danos elétricos, temos a informar que, para darmos continuidade ao processo, agendamos a visita técnica na unidade consumidora para o dia **29/04/2026 (QUARTA - FEIRA) TURNO TARDE (13H ÀS 18H)**.

Esse procedimento está de acordo com o estabelecido na REN 1.000/2021 da ANEEL (transcrição abaixo).

“Art. 612. Para análise da solicitação de ressarcimento, a distribuidora pode:

I - fazer verificação do equipamento danificado no local;

Parágrafo único. O impedimento de acesso às instalações da unidade consumidora ou aos equipamentos objeto da solicitação é motivo para a distribuidora indeferir o ressarcimento, devendo a comprovação do impedimento ser juntada ao processo.

Art. 613. A distribuidora deve realizar a verificação no local ou retirar o equipamento para análise nos seguintes prazos, contados da data da solicitação do ressarcimento: (...)

II - até 10 dias: para os demais equipamentos.

Art. 614 (...)

§ 1º O consumidor ou a distribuidora podem solicitar, uma única vez e com pelo menos 2 dias úteis de antecedência em relação à data previamente marcada, novo agendamento da verificação local.

Caso não esteja de acordo com a data ou turno agendado, poderá solicitar a mudança pelo e-mail: **ressarcimento.enelce@enel.com** para uma nova data com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis em relação a data previamente agendada, desde que a nova data de vistoria não ultrapasse o prazo máximo da execução de 10 (dez) dias a contar da data da solicitação, transcrito acima.

Caso não recebamos retorno de discordância no prazo para manifestação do agendamento definido acima, consideraremos agendada a verificação.

Segue algumas informações que devem ser cumpridas para a correta realização do serviço:

- Deve haver um representante maior de idade, no momento da visita para acompanhar o vistoriador;
- Os equipamentos devem ser disponibilizados na residência e instalado no local onde ocorreu o dano;

Abraços,

Equipe Enel

AB ASSISTÊNCIA TÉCNICA BRASILIANO

AUTORIZADO LG E PHILCO CNPJ: 29.880.123/0001-46
TV SOM MICROONDAS AR CONDICIONADO
RUA PROF. RAIMUNDO VITOR, 479 - PARQUELÂNDIA
FORTALEZA - CE (85) 3283-8673 /WHATSAPP(85) 987392269
CHAVE WEB: JIEQQKNXIK **SENHA WEB:** CGRDAH



FORTALEZA, 10 de julho de 2026

Orçamento da Ordem de Serviço Nº 63976

Cliente	Lenilda Barbosa Brasil Correia	Contato	
Endereço	Rua 101 casa 171, Acaracuzinho, Maracanaú-CE	CEP:	61.920-020
CNPJ/CPF	495.471.193-20		
Fones		Email	

PRODUTO

Aparelho	TV	Entrada	06/07/26
Marca	SEMP	Modelo	50RK8500
Nº de Série	9412411204AA042055	Senha	F/G
LOCALIZAÇÃO	0		
Acessórios/Pr v			
Defeito/Recla ação	SEM IMAGEM		

Laudo Técnico

LAUDO TÉCNICO

Defeito encontrado nas peças: DISPLAY.
O aparelho em questão apresenta um defeito irreversível na display.

Valores do Orçamento

Peças a substituir	Qtd	VI Un	Total
TELA	1	1.700,00	1.700,00
MÃO DE OBRA	1	200,00	200,00

Totais

Mão de obra/Serv.	R\$ 0,00
Peças	R\$ 1.900,00
Outros	R\$ 0,00
TOTAL	R\$ 1.900,00

Condições de Pagamento

Em casos de Atendimento em Garantia ou Garantia Estendida, favor desconsiderar as condições de pagamento.
Orçamento válido por até 10 dias.

Para aprovar este orçamento, favor assinar e retornar via FAX ou entrar em contato conosco.

Lenilda Barbosa Brasil Correia

Francisca Rafaela de Farias
AB ASSISTÊNCIA TÉCNICA BRASILIANO

29.880.123/0001-46
FRANCISCA RAFAELA DE FARIAS
Rua Prof. Raimundo Victor, 479
Parquelândia - CEP: 60.450-115
Fortaleza - Ceará

Fortaleza, 11 de maio de 2026

Carta nº 973704188

N. Cliente 896240

LENILDA BARBOSA BRASIL CORREIA

- CE - CEP

Estas são as informações que usamos para te identificar e conseguir te atender da melhor maneira possível.

SOLICITAÇÃO DE RESSARCIMENTO

Oiá, LENILDA BARBOSA BRASIL CORREIA



Para seguir com o seu pedido de ressarcimento, precisamos que você nos envie alguns documentos. Isso pode ser feito pelo e-mail: ressarcimento.enelce@enel.com ou entregue em alguma de nossas lojas.

Documentos necessários:



Para aparelhos ainda não consertados:

- ✓ 2 Orçamentos de reparo/ 2 Laudos técnicos de cada aparelho elétrico, apontando o defeito e emitidos por assistência técnica.



Para aparelhos já consertados:

- ✓ A nota fiscal do conserto, indicando a data de realização do serviço e descrevendo o equipamento consertado;
- ✓ 1 laudo emitido por profissional qualificado;
- ✓ 2 orçamentos detalhados.

Importante!

O laudo técnico/orçamento só é válido se tiver a identificação correta da empresa com CNPJ ativo e que conserte o aparelho. Deve incluir:

- Nome do titular da unidade consumidora
- CNPJ, data, nome e assinatura do técnico responsável
- Aparelho, modelo, número de série e marca
- Nome e valor das peças danificadas
- Valor da mão de obra para o conserto
- Motivo do dano no aparelho

Para aparelhos já consertados, o laudo pode ser feito por um profissional qualificado sem CNPJ. Envie a cópia do registro no conselho de classe (como CREA) e o diploma ou certificado de conclusão do curso para comprovar a qualificação.



Caso o aparelho não tenha conserto, você não precisa nos enviar os valores das peças, mas o laudo deve conter a relação de todas as peças danificadas e o motivo da perda total.



Vale lembrar: Se o aparelho for consertado ou substituído, a Enel pode pedir as peças ou o aparelho. Portanto, não os descarte até o fim do

Conforme orienta a Aneel na Resolução 1000/2021 no §2º, inciso VI, art. 618:

Além disso, escolha qual é a melhor forma de pagamento caso o seu pedido seja aprovado. As formas possíveis são:

- ✓ Crédito na fatura (vamos creditar o valor na(s) próxima(s) conta(s) de energia);
- ✓ Para depósito em conta bancária (somente conta corrente de qualquer banco ou conta poupança da Caixa no nome do titular), precisamos do nome do banco, número da agência e número da conta com dígito, ou um comprovante com essas informações.
- ✓ Ordem de pagamento (você poderá retirar o valor em qualquer agência do Banco Itaú apresentando RG e CPF);
- ✓ Cheque nominal

Importante: Você precisa nos encaminhar as informações e documentos acima em **até 90 dias a partir de quando recebeu essa comunicação** para não correr o risco do seu pedido ser negado.



Fique ligado!

Se houver conta de energia vencida, o valor poderá ser descontado do ressarcimento, exceto para aparelhos como geladeira e freezer. Se o ressarcimento for maior que a conta vencida, pagaremos a diferença.



Conforme a resolução 1000/2021: Art. 619. Os prazos do art. 617 e do art. 618 ficam suspensos enquanto houver pendência de responsabilidade do consumidor e esta seja indispensável para análise ou para o ressarcimento, observadas as seguintes condições:

§ único: A distribuidora pode indeferir a análise ou não ressarcir se a pendência de responsabilidade do consumidor durar mais que 90 dias consecutivos.

Art. 616. A distribuidora pode solicitar ao consumidor, no máximo, dois laudos e orçamentos de oficina não credenciada, ou um laudo e orçamento de oficina credenciada, sem que isso represente compromisso em ressarcir, observando que:

- I. as oficinas devem estar localizadas no município da unidade consumidora, exceto por opção exclusiva do consumidor;
- III. a distribuidora deve arcar com os custos de transporte caso opte pela elaboração de laudo técnico de oficina em município diferente daquele escolhido pelo consumidor.



Precisa de mais informações?

Ligue para a nossa equipe

 **0800 28 50 196**



Conhece nossos canais digitais?

Nosso site

www.enel.com.br

App Enel



WhatsApp Elena

(21) 99601-9608



Caso discorde você pode procurar a Ouvidoria:

Dias úteis
das 08h às 18h

0800 28 04 100

www.enel.com.br

Fortaleza, 25 de agosto de 2026

Carta nº 973704188

N. Cliente 896240

LENILDA BARBOSA BRASIL CORREIA

- CE - CEP

Estas são as informações que usamos para te identificar e conseguir te atender da melhor maneira possível.

SOLICITAÇÃO DE RESSARCIMENTO

Oiá, **LENILDA BARBOSA BRASIL CORREIA**



Analizamos o seu **pedido de ressarcimento** e ele foi **negado**.



Prodist módulo 9 “Conforme **comunicação de pedido de orçamento, foi requerida: laudo e orçamento** (documento que deu ciência ao consumidor acerca da suspensão do prazo), foi requerida informação ao solicitante e a resposta não foi protocolada em 90 dias após o recebimento do mesmo por V. S.^a.”



Para que entenda melhor:

A informação que te pedimos **não foi** recebida em **90 dias**.



Pendência gerada
pela Distribuidora



Prazo de **90 dias**



Prestação de
informações

De acordo com a comunicação de pedido de orçamento, pedimos informações para você que **não** foram **enviadas** em até **90 dias**. Por isso, **não foi possível aprovar o seu pedido**.



Conforme a resolução 1000/2021: Art. 621. A distribuidora só pode eximir-se do dever de ressarcir no caso de: (...) V - o prazo ficar suspenso por mais de 90 (noventa) dias consecutivos devido a pendências injustificadas do consumidor, nos termos do parágrafo único do art. 619.



Precisa de mais informações?

Ligue para a nossa equipe



0800 28 50 196

Acesse nosso site



www.enel.com.br



Conhece nossos canais digitais?

Nosso site

www.enel.com.br

App Enel



WhatsApp Elena

(21) 99601-9608



**Caso discorde você pode
procurar a Ouvidoria:**

Dias úteis
das 08h às 18h

0800 28 04 100
www.enel.com.br