

**PROCESSO F.A Nº: 25.10.0564.001.00069-301**

### **DECISÃO**

Trata-se de reclamação da consumidora JESSICA SANTIAGO DA SILVA em face do fornecedor ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE), relata que no ano de 2025, diversos aparelhos elétricos de sua residência sofreram danos em razão de falhas no fornecimento de energia, incluindo ventiladores, lâmpadas e geladeira. Após vistoria realizada por eletricista particular, foi constatada a ocorrência de baixa tensão na rede elétrica. Em razão disso, a consumidora solicitou ressarcimento junto à concessionária Enel, o qual foi indeferido por duas vezes. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicita a restituição do valor de R\$ 1.000,00 reais, referente ao conserto da geladeira.

Após análise dos autos, foi verificado que a empresa reclamada 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, conforme consta no documento intitulado Termo de Audiência de Conciliação às fls.12, a consumidora não compareceu, e não apresentou justificativa para sua ausência nem qualquer solicitação plausível que permitisse o prosseguimento da reclamação.

Diante da ausência de manifestação por parte da reclamante e considerando a falta 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 a Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.  
Maracanaú-CE, 14 de janeiro de 2026.

---

**KARLYANE BARROS DA SILVA**  
Setor Jurídico  
Procon Maracanaú

### **DESPACHO**

Considerando a ausência da consumidora conforme Termo de Audiência de Conciliação às fls.12, 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, restando caracterizada a impossibilidade de dar prosseguimento a presente reclamação, 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, 14 de janeiro de 2026.

---

**DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS**  
Diretora Executiva  
Procon Maracanaú