

PROCON MARACANAÚ

Rua 4, Nº 370 - Jereissati I,

Maracanaú /CE

Fortaleza, 28/01/2026

Referência: PROCESSO ADMINISTRATIVO DE N.º 26.01.0564.001.00008-3

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. Adriana Fraga Maia Lopes, Inscrição de N.º 672228.

Consumidora informa que devido a uma incidência na rede elétrica que atende a unidade consumidora acima citada teve danos ao equipamento eletrônico.

De acordo com o cadastro da unidade consumidora acima citada, verificamos que foi ingressada a solicitação de ressarcimento de danos elétricos sob a Ordem de Serviço de N.º A007709483 no dia 06/01/2026 relatando que devido a uma incidência no sistema elétrico ocorrida no dia 19/12/2025 houve dano aos equipamentos (um refrigerador).

Após análise, foi encaminhada à consumidora solicitação de apresentação de laudo técnico/orçamento, conforme carta em anexo.

Essa ordem encontra-se suspensa aguardando a consumidora sanar a pendência de laudo/orçamento, sendo que o prazo de 90 (noventa) dias expira em 09/04/2026.

Acrescentamos que a cliente deve informar qual é a forma de pagamento preferida, caso a solicitação de ressarcimento seja considerada procedente. As opções disponíveis são:

- Crédito na fatura (será creditado na(s) próxima(s) faturas de energia);
- Depósito em conta bancária (somente na conta corrente de qualquer banco ou conta poupança da Caixa (CEF) do titular da unidade consumidora, não podendo ser conta conjunta. Se optar por esse, precisamos do nome do banco, número da agência e número da

conta com dígito);

- Ordem de pagamento (cliente poderá retirar o valor em qualquer agência do Banco Itaú apresentando RG e CPF);

Portanto, para que possamos dar andamento ao processo é necessário que a consumidora 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,

A handwritten signature in blue ink, appearing to be "A. F.", positioned above a horizontal line.

Ouvidoria da Enel Distribuição Ceará.

Fortaleza, 09 de janeiro de 2026

Carta nº 909845773

N. Cliente 672228

ADRIANA FRAGA MAIA LOPES

Setor A RUA 13 CASA 00230 00230.

MARACANAU - CE - CEP 61910000

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

SOLICITAÇÃO DE RESSARCIMENTO

Oiá, ADRIANA FRAGA MAIA LOPES



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