

PROCESSO F.A Nº: 2502056400100091301

RECLAMANTE: JOSÉ ADAIL MENEZES DE OLIVEIRA– CPF: 314.225.603-25

RECLAMADA: ENEL DISTRIBUICAO CEARA (COELCE) CNPJ: 07.047.251/0001-70

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor JOSÉ ADAIL MENEZES DE OLIVEIRA em face do fornecedor ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARA (COELCE), através da qual expõe que, no ano de 2024, procedeu à realização de orçamento destinado à execução da instalação elétrica de seu imóvel. Contudo, restou pendente a efetiva ligação do fornecimento de água. Em razão disso, ao solicitar a ligação junto à fornecedora responsável, vem enfrentando constantes atrasos e descumprimento dos prazos informados para a realização do serviço. Diante dos fatos narrados, requer a ligação de energia do imóvel.

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 11 dos autos, o fornecedor esclarece ter sido constatado que o imóvel está situado em área de preservação ambiental, razão pela qual a execução do serviço encontra-se suspenso até a devida regularização da licença ambiental. Durante a audiência, o consumidor manifestou-se de forma expressa, declarando estar ciente com os esclarecimentos apresentados pela parte reclamada e afirma que resolverá documentação.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação do consumidor, ao apresentar esclarecimentos sobre a demanda, conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 15 de maio de 2026.

SAMARA THEREZA REBOUÇAS FRAGA
Estagiária Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação do consumidor, apresentando esclarecimentos em audiência, conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 11, da qual a parte autora restou ciente, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 15 de maio de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú