

PROCESSO F.A Nº: 25.05.0564.001.00018-301

### DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor THIEGO ARAGÃO COSTA em face do fornecedor ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE), na qual a reclamante relata que em 16/03/2025, ocorreram oscilações e interrupções no fornecimento de energia elétrica em sua residência, as quais resultaram na queima do motor do portão eletrônico. Após o evento, o consumidor entrou em contato com a concessionária requerida, solicitando o envio de equipe técnica para verificação do ocorrido. Foi-lhe informado que a visita seria realizada em até 15 (quinze) dias úteis. Tendo em vista a urgência da situação e a necessidade de utilização do portão para entrada e saída de sua residência, o reclamante contratou serviço técnico particular, arcando com o valor de R\$ 451,00 (quatrocentos e cinquenta e um reais) pelo conserto do equipamento. Entretanto, o profissional responsável pelo reparo emitiu laudo técnico, no qual atestou que o dano foi efetivamente causado pelas oscilações e queda de energia elétrica. Com base nos fatos narrados, o consumidor requer o ressarcimento integral do valor dispendido para o reparo do motor do portão.

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, p.7, o consumidor 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 do 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, 09 de julho de 2025.

---

**KARLYANE BARROS DA SILVA**  
Procon Maracanaú

### DESPACHO

Considerando a ausência do consumidor conforme Termo de Audiência de Conciliação, p.7, 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, 09 de julho de 2025.

---

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