



INTERNAL

Distribuição Ceará
Rua Padre Valdevino, 150 – Centro
Fortaleza, Ceará - Brasil, CEP: 60135-040
Tel: 0800 280 4100



PROCON MARACANAÚ
Rua 4, Nº 370 - Jereissati I,
Maracanaú /CE

Fortaleza, 09/04/2025

Referência: PROCESSO ADMINISTRATIVO DE N.º 25.03.0564.001.00028-3

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. MISLAINE RODRIGUES VENTURA NOGUEIRA, responsável pela unidade consumidora de Nº 61730308.

Consumidora informa que devido a uma incidência na rede elétrica que atende a unidade consumidora acima citada teve danos nos equipamentos eletrônicos.

De acordo com o cadastro da unidade consumidora, verificamos que a consumidora solicitou três ordens de ressarcimento.

A primeira Ordem de Nº 0080407290 foi ingressada no dia 14/01/2025 informando que no dia 12/01/2025 teve dano ao aparelho refrigerador. O processo foi analisado e identificado ocorrência, verificação executada em 15/01/2025. Enviado a carta orçamento em 16/01/2025, Ordem está suspensa aguardando cliente sanar a pendência de laudo/orçamento. O prazo de 90 dias expira em 16/04/2025.

A segunda ordem Nº 0080407291 foi ingressada no dia 14/01/2025 informando que na data 12/01/2025 teve dano no televisor. Analisamos e identificamos ocorrência, verificação agendada e executada em 23/01/2025. Enviado a carta orçamento em 28/01/2025, Ordem está suspensa aguardando cliente sanar a pendência de laudo/orçamento e o prazo de 90 dias expira em 28/04/2025.

Distribuição Ceará
Rua Padre Valdevino, 150 – Centro
Fortaleza, Ceará - Brasil, CEP: 60135-040
Tel: 0800 280 4100

A terceira ordem Nº 0080407292 foi ingressada no dia 14/01/2025 informando que na data de 12/01/2025 teve dano no aparelho ventilador. Analisamos e identificamos ocorrência, verificação agendada e executada em 23/01/2025. Enviado a carta orçamento em 27/01/2025, Ordem está suspensa aguardando cliente sanar a pendência de laudo/orçamento e o prazo de 90 dias expira em 27/04/2025.

"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; "

Reforçamos que essas ordens encontram-se suspensas aguardando a apresentação dos orçamentos dos equipamentos. 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,



Ouvidoria da Enel Distribuição Ceará.



Mislaine Rodrigues ventura Nogueira Rodrigues

- 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 **23/01/2025 (QUINTA 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



Mislaine Rodrigues ventura Nogueira Rodrigues

- 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 **23/01/2025 (QUINTA 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

Mislaine Rodrigues ventura Nogueira Rodrigues

- CE - CEP

Fortaleza, 17/01/2025

Referência: Ponto de Fornecimento 7062272 – Caso/Carta nº 724257773

Olá,

Para seguirmos com seu pedido de ressarcimento, precisamos que você nos envie, pelo e-mail ressarcimento.enelce@enel.com ou leve até uma de nossas lojas, os seguintes documentos:

Para os aparelhos ainda não consertados:

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

Para os aparelhos já consertados:

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

Importante!

O laudo técnico/Orçamento só é válido se estiverem com a identificação correta da empresa com CNPJ ativo e que conserte o aparelho reclamado. No orçamento/laudo, deve ter:

- Nome do titular da unidade consumidora;
- CNPJ (carimbo), data, nome e assinatura do técnico responsável;
- Aparelho, modelo, número de série e marca;
- Nome das peças danificadas e o valor de cada uma;
- Valor da mão de obra para o conserto do aparelho.
- Motivo que ocasionou o dano no aparelho;

Observação: Para aparelhos já consertados, o laudo pode ser emitido por profissional qualificado, não sendo necessário ter CNPJ. Mas para isso, será necessário nos enviar a Cópia do registro no conselho de classe (CREA, por exemplo), diploma ou certificado de conclusão do curso para comprovar que o profissional é qualificado.

Em caso de aparelho que 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 que se houver conserto/substituição do aparelho danificado, a Enel poderá solicitar as peças ou o aparelho**. Por isso, eles não podem ser descartados até o fim do processo.

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 na(s) próxima(s) conta(s) 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 (você poderá retirar o valor em qualquer agência do Banco Itaú apresentando RG e CPF);
- Cheque nominal

É importante você saber que se houver alguma conta de energia vencida, o valor dela poderá ser diminuído do valor do ressarcimento, exceto se o seu aparelho for acondicionante (geladeira, freezer). Mas, se o valor do ressarcimento for maior que o da conta vencida, nós vamos pagar a diferença.

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 indeferido (negado)***.

Se precisar de informações adicionais, é só entrar em contato pelo 0800 285 01 96 ou ir até uma de nossas lojas fazendo o agendamento pelo site antes de ir. Mas, se precisar falar conosco sobre outro assunto, consulte nosso site www.enel.com.br, nosso aplicativo Enel nas lojas Play Store e App Store, fale conosco pelo Facebook Enel Clientes Brasil ou pelo Whatsapp Elena (21 99601-9608).

Seu cadastro está atualizado com a gente? Se algum dado seu, como endereço, telefone e e-mail, mudou, fale conosco! Com o cadastro atualizado você acessa nossos canais digitais com segurança, rapidez e comodidade.

*Conforme orienta a Aneel na Resolução 1000/2021: "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."

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

***Conforme orienta a Aneel na Resolução 1000/2021 no parágrafo único, inciso II, art. 619:

Abraços,

Equipe Enel

Recebido em: ____/____/____

Assinatura: _____

RG ou CPF: _____

Mislaine Rodrigues ventura Nogueira Rodrigues

- CE - CEP

Fortaleza, 28/01/2025

Referência: Ponto de Fornecimento 7062272 – Caso/Carta nº 724259455

Olá,

Para seguirmos com seu pedido de ressarcimento, precisamos que você nos envie, pelo e-mail ressarcimento.enelce@enel.com ou leve até uma de nossas lojas, os seguintes documentos:

Para os aparelhos ainda não consertados:

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

Para os aparelhos já consertados:

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

Importante!

O laudo técnico/Orçamento só é válido se estiverem com a identificação correta da empresa com CNPJ ativo e que conserte o aparelho reclamado. No orçamento/laudo, deve ter:

- Nome do titular da unidade consumidora;
- CNPJ (carimbo), data, nome e assinatura do técnico responsável;
- Aparelho, modelo, número de série e marca;
- Nome das peças danificadas e o valor de cada uma;
- Valor da mão de obra para o conserto do aparelho.
- Motivo que ocasionou o dano no aparelho;

Observação: Para aparelhos já consertados, o laudo pode ser emitido por profissional qualificado, não sendo necessário ter CNPJ. Mas para isso, será necessário nos enviar a Cópia do registro no conselho de classe (CREA, por exemplo), diploma ou certificado de conclusão do curso para comprovar que o profissional é qualificado.

Em caso de aparelho que 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 que se houver conserto/substituição do aparelho danificado, a Enel poderá solicitar as peças ou o aparelho**. Por isso, eles não podem ser descartados até o fim do processo.

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 na(s) próxima(s) conta(s) 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);



CONFIDENCIAL

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

Cheque nominal

É importante você saber que se houver alguma conta de energia vencida, o valor dela poderá ser diminuído do valor do ressarcimento, exceto se o seu aparelho for acondicionante (geladeira, freezer). Mas, se o valor do ressarcimento for maior que o da conta vencida, nós vamos pagar a diferença.

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 indeferido (negado)***.

Se precisar de informações adicionais, é só entrar em contato pelo 0800 285 01 96 ou ir até uma de nossas lojas fazendo o agendamento pelo site antes de ir. Mas, se precisar falar conosco sobre outro assunto, consulte nosso site www.enel.com.br, nosso aplicativo Enel nas lojas Play Store e App Store, fale conosco pelo Facebook Enel Clientes Brasil ou pelo Whatsapp Elena (21 99601-9608).

Seu cadastro está atualizado com a gente? Se algum dado seu, como endereço, telefone e e-mail, mudou, fale conosco! Com o cadastro atualizado você acessa nossos canais digitais com segurança, rapidez e comodidade.

*Conforme orienta a Aneel na Resolução 1000/2021: "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."

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

***Conforme orienta a Aneel na Resolução 1000/2021 no parágrafo único, inciso II, art. 619:

Abraços,

Equipe Enel

Recebido em: ____/____/____

Assinatura: _____

RG ou CPF: _____

Mislaine Rodrigues ventura Nogueira Rodrigues

- CE - CEP

Fortaleza, 27/01/2025

Referência: Ponto de Fornecimento 7062272 – Caso/Carta nº 724261278

Olá,

Para seguirmos com seu pedido de ressarcimento, precisamos que você nos envie, pelo e-mail ressarcimento.enelce@enel.com ou leve até uma de nossas lojas, os seguintes documentos:

Para os aparelhos ainda não consertados:

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

Para os aparelhos já consertados:

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

Importante!

O laudo técnico/Orçamento só é válido se estiverem com a identificação correta da empresa com CNPJ ativo e que conserte o aparelho reclamado. No orçamento/laudo, deve ter:

- Nome do titular da unidade consumidora;
- CNPJ (carimbo), data, nome e assinatura do técnico responsável;
- Aparelho, modelo, número de série e marca;
- Nome das peças danificadas e o valor de cada uma;
- Valor da mão de obra para o conserto do aparelho.
- Motivo que ocasionou o dano no aparelho;

Observação: Para aparelhos já consertados, o laudo pode ser emitido por profissional qualificado, não sendo necessário ter CNPJ. Mas para isso, será necessário nos enviar a Cópia do registro no conselho da classe (CREA, por exemplo), diploma ou certificado de conclusão do curso para comprovar que o profissional é qualificado.

Em caso de aparelho que 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 que se houver conserto/substituição do aparelho danificado, a Enel poderá solicitar as peças ou o aparelho**. Por isso, eles não podem ser descartados até o fim do processo.

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 na(s) próxima(s) conta(s) 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 (você poderá retirar o valor em qualquer agência do Banco Itaú apresentando RG e CPF);

Cheque nominal

É importante você saber que se houver alguma conta de energia vencida, o valor dela poderá ser diminuído do valor do ressarcimento, exceto se o seu aparelho for acondicionante (geladeira, freezer). Mas, se o valor do ressarcimento for maior que o da conta vencida, nós vamos pagar a diferença.

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 indeferido (negado)***.

Se precisar de informações adicionais, é só entrar em contato pelo 0800 285 01 96 ou ir até uma de nossas lojas fazendo o agendamento pelo site antes de ir. Mas, se precisar falar conosco sobre outro assunto, consulte nosso site www.enel.com.br, nosso aplicativo Enel nas lojas Play Store e App Store, fale conosco pelo Facebook Enel Clientes Brasil ou pelo Whatsapp Elena (21 99601-9608).

Seu cadastro está atualizado com a gente? Se algum dado seu, como endereço, telefone e e-mail, mudou, fale conosco! Com o cadastro atualizado você acessa nossos canais digitais com segurança, rapidez e comodidade.

*Conforme orienta a Aneel na Resolução 1000/2021: "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."

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

***Conforme orienta a Aneel na Resolução 1000/2021 no parágrafo único, inciso II, art. 619:

Abraços,

Equipe Enel

Recebido em: ____/____/____

Assinatura: _____

RG ou CPF: _____