

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

Fortaleza, 22/01/2026

Referência: PROCESSO ADMINISTRATIVO DE N. ° 25.12.0564.001.00044-3

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. Regina Santos Oliveira de Souza, responsável pela unidade consumidora de N. ° 1549392.

Consumidor informa que devido a uma incidência na rede elétrica que atende à unidade consumidora acima citada teve danos ao equipamento eletrônico (um televisor).

Informamos que a solicitação foi deferida. A comunicação de pagamento foi enviada em 12/01/2026, conforme evidencia em anexo, com previsão de pagamento para dia 30/01/2026, por meio do Banco Itau.

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.



**REGINA SANTOS OLIVEIRA DE SOUZA**  
**Rua SETE SETEMBRO 00100 00100. 11**  
**MARACANAU - CE - CEP 61901450**

Fortaleza, 12 de janeiro de 2026

**Referência:** Ponto de Fornecimento 1549392 - Caso/Carta nº 863867670

Olá,

Analizamos o seu pedido de ressarcimento e ele foi aprovado (deferido). O valor total do ressarcimento é de R\$ 910,00 ( NOVECIENTOS E DEZ REAIS ).

O pagamento será feito no dia 30/01/2026 por Depósito Bancário na agência 1640 Conta 75799-2 BANCO ITAU.

O valor pode ser depositado antes do prazo previsto, portanto se no dia informado o valor não esteja creditado, você verificar em seu extrato os dias anteriores.

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](http://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). Para recurso, você pode procurar nossa Ouvidoria pelo site: [www.eneldistribuicao.com.br/ce/ouvidoria.aspx](http://www.eneldistribuicao.com.br/ce/ouvidoria.aspx) ou através do telefone 0800 280 4100 em horário comercial/dias úteis.

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.

Abraços,

Equipe Enel