



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2505056400100071301

Reclamante/Consumidor(a): ILA MARIA ARAÚJO LIMA, **CNPJ/CPF:** 360.504.823-49, **Endereço:** Rua 5 - 58 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-340, **Telefone:** (85) 98612-8677, **E-mail:** ilacamilapw@gmail.com

Reclamado/Fornecedor: ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE), **CPF/CNPJ:** 07.047.251/0001-70, **Endereço:** Rua Padre Valdevino - nº 150 - Joaquim Távora - Fortaleza - CE - 60135-040, **E-mail:** audienciaspad@cletogomes.adv.br

Ao(s) 27 de Agosto de 2025 às 10h30, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, situada na Rua 4 - Nº 370 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-350, perante o(a) **conciliador(a) NATASHA ROSANE DIAS CAMPOS**, compareceu o(a) Consumidor(a) Sr(a). ILA MARIA ARAÚJO LIMA, inscrito no CPF sob nº 360.504.823-49 e o preposto da empresa reclamada o Sr. ANTONIO FABRÍCIO PINTO DE ALMEIDA, inscrito no CPF sob o nº 005.374.073-40.

Dada a palavra ao(a) preposto da empresa reclamada, o(a) Sr(a). ANTONIO FABRÍCIO PINTO DE ALMEIDA, A Enel, vem respeitosamente apresentar abaixo os esclarecimentos sobre a reclamação da Sra. ILA MARIA ARAÚJO LIMA, Inscrição de N.º 6041163. Consumidora informa que devido a uma incidência na rede elétrica que atende a UC acima citada teve danos no equipamento eletrônico. Em audiência realizada no dia 12/06/2025, foram prestados os devidos esclarecimentos, ficando a cliente responsável por sanar a pendência necessária para dar continuidade à análise de ressarcimento de danos. Informamos que em 10/06/2025, a ordem foi novamente liberada e suspensa pela mesma pendência apresentada anteriormente. Em 16/07/2025, houve nova liberação e suspensão, diante da seguinte pendência. O prazo para apresentação do documento expirou em 13/07/2025, sem que a cliente tivesse atendido à solicitação. Assim, a ordem permaneceu suspensa pelo período regulamentar de 90 (noventa) dias, contudo, como o documento não foi apresentado dentro do prazo, a solicitação foi considerada indeferida, conforme dispõe a Resolução nº 1000/2021 da ANEEL, Art. 621.

Dada a palavra ao(a) Consumidor(a), o(a) Sr(a). ILA MARIA ARAÚJO LIMA, esta não aceita as declarações feitas pelo preposto de que o email não foi enviado pelo reclamante para a empresa, uma vez que o mesmo enviou o primeiro email dia 13/06/2025 com 2 laudos e as notas fiscais solicitadas, já no dia 13/07 o mesmo enviou novamente o mesmo email reforçando seu pedido, sendo respondido pela empresa dia 18/07 informando que a mesma faria o ressarcimento. Diante da falta de interesse da empresa reclamada em formalizar um acordo em audiência, recorrerá ao Poder Judiciário para ter sua demanda resolvida.

A audiência LOGROU ÊXITO, pois tanto o(a) Consumidor(a) quanto o(s) Fornecedor(es) fizeram-se presentes a esta audiência de conciliação.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

Neste ato, o(a) representante do Fornecedor apresentou os devidos esclarecimentos a respeito da demanda apresentada pelo(a) Consumidor(a), porém, não ofertou uma proposta de acordo para o(a) Consumidor(a), contudo, realizou ainda, a juntada dos seguintes documentos: carta de preposto, defesa administrativa, atos constitutivos, substabelecimento e procuração. (OU ... Concedo ainda, o prazo de 5 dias úteis para que a Reclamada realize juntada junto ao Setor de Protocolo deste Órgão os seguintes documentos: defesa administrativa, atos constitutivos, procuração e substabelecimento.)

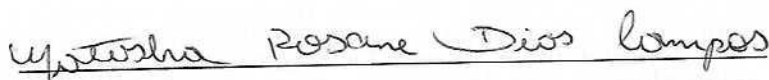
O Consumidor(a) por sua vez

Dito isto, e RESTANDO INFRUTÍFERA a tentativa de acordo entre as partes presentes a esta audiência de conciliação, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

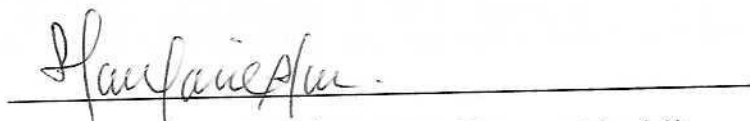
Cumpre destacar que este órgão poderá apreciar a fundamentação da reclamação do consumidor, para efeito de sua inclusão no Cadastro de Reclamações Fundamentadas, nos termos do art. 44 da Lei nº 8.078/90, prosseguindo o trâmite da presente reclamação, nos termos dos artigos 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Nada mais para constar no momento, vai assinado pelo(a) conciliador(a), pelo(a) consumidor(a) e pelo(s) fornecedor(es).

Maracanaú, 27 de Agosto de 2025 .



NATASHA ROSANE DIAS CAMPOS (Conciliador(a))



ILÁ MARIA ARAÚJO LIMA (Consumidor(a))

(PRESENÇA VIRTUAL)

ANTÔNIO FABRÍCIO PINTO DE ALMEIDA (Preposto(a))

ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE) (Fornecedor)



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA

