

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

Fortaleza, 27/08/2025

Referência: PROCESSO ADMINISTRATIVO DE N. ° 25.05.0564.001.00071-3

Assunto: Defesa Escrita

Senhor (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. ILA MARIA ARAÚJO LIMA, Inscrição de N. ° 6041163.

Consumidora informa que devido a uma incidência na rede elétrica que atende a unidade consumidora 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.



CONFIDENCIAL

Fortaleza, 10 de junho de 2025

Nº Solicitação: 0080793419 Nº UC: 6041163
Sr(a): ILA MARIA ARAUJO LIMA
Endereço: AV 0001 RES MARACANAU 00000 – 61910000 – MARACANAU – CE

Olá,

Nós já analisamos os seus documentos. Agora precisamos que você nos envie, pelo e-mail resarcimento.eneice@enel.com ou leve até uma de nossas lojas, algumas informações que ficaram faltando:

CPU: Apresentar um novo laudo técnico/orçamento de reparo, conforme solicitado anteriormente, contendo:

- 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;

Conforme orienta a Aneel na Resolução 1303/202: "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 reestudar, ..."

I - as oficinas devem estar localizadas no município da unidade consumidora, exceto por opção exclusiva do consumidor;
(...)



CONFIDENCIAL

Fortaleza, 16 de julho de 2025

Nº Solicitação: 0080793419 Nº UC: 6041163
Sr(a): ILA MARIA ARAUJO LIMA
Endereço: AV 0001 RES MARACANAU 00000 – RES MARACANAU – CE

Olá,

Nós já analisamos os seus documentos. Agora precisamos que você nos envie, pelo e-mail resarcimento.eneice@enel.com ou leve até uma de nossas lojas, algumas informações que ficaram faltando:

CPU: Acrescentar ao laudo técnico/orçamento de reparo o valor total de todas as peças necessária para o conserto.

IMPORTANTE!

- O prazo para cumprir essas pendências é de até 90 dias contados a partir de 14/04/25, que foi quando te enviamos a primeira solicitação. O pedido será indefinido (rejeado) se não recebermos os documentos dentro do prazo.

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.

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;

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,

A handwritten signature in blue ink, appearing to be "JF", is written over a horizontal line.
Ouvidoria da Enel Distribuição Ceará.



CONFIDENCIAL

Fortaleza, 03 de junho de 2025

Nº Solicitação: 0080793419 Nº UC: 6041163
Sr(a).: ILA MARIA ARAUJO LIMA
Endereço: AV 0001 RES MARACANAU 00000 – 61910000 – MARACANAU– CE

Olá,

Nós já analisamos os seus documentos. Agora precisamos que você nos envie, pelo e-mail ressarcimento.enelce@enel.com ou leve até uma de nossas lojas, algumas informações que ficaram faltando:

CPU: Apresentar um **novo laudo técnico/orçamento de reparo**, conforme solicitado anteriormente, contendo:

- 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;

Conforme orienta a Aneel na Resolução 1000/202: “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, ...”

I - as oficinas devem estar localizadas no município da unidade consumidora, exceto por opção exclusiva do consumidor;
(...)

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 condicionante (geladeira, freezer). Mas, se o valor do ressarcimento for maior que o da conta vencida, nós vamos pagar a diferença.

IMPORTANTE!

- O prazo para cumprir essas pendências **é de até 90 dias, contados a partir de 14/04/25**, que foi quando te enviamos a primeira solicitação. O pedido será indeferido (negado) se não recebermos os documentos dentro do prazo*.

Se precisar de informações adicionais, é só entrar em contato pelo 0800 285 0196 ou ir até uma de nossas lojas fazendo o agendamento pelo site antes de ir. Mas, se precisar falar conosco sobre outro assunto, consulte

CONFIDENCIAL



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 no parágrafo único, inciso II, art. 619.

Abraços,

Equipe Enel



CONFIDENCIAL

Fortaleza, 10 de junho de 2025

Nº Solicitação: 0080793419 Nº UC: 6041163
Sr(a).: ILA MARIA ARAUJO LIMA
Endereço: AV 0001 RES MARACANAU 00000 – 61910000 – MARACANAU– CE

Olá,

Nós já analisamos os seus documentos. Agora precisamos que você nos envie, pelo e-mail ressarcimento.enelce@enel.com ou leve até uma de nossas lojas, algumas informações que ficaram faltando:

CPU: Apresentar um **novo laudo técnico/orçamento de reparo**, conforme solicitado anteriormente, contendo:

- 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;

Conforme orienta a Aneel na Resolução 1000/202: “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, ...”

I - as oficinas devem estar localizadas no município da unidade consumidora, exceto por opção exclusiva do consumidor;
(...)

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 condicionante (geladeira, freezer). Mas, se o valor do ressarcimento for maior que o da conta vencida, nós vamos pagar a diferença.

IMPORTANTE!

- O prazo para cumprir essas pendências **é de até 90 dias, contados a partir de 03/06/25**, que foi quando te enviamos a primeira solicitação. O pedido será indeferido (negado) se não recebermos os documentos dentro do prazo*.

Se precisar de informações adicionais, é só entrar em contato pelo 0800 285 0196 ou ir até uma de nossas lojas fazendo o agendamento pelo site antes de ir. Mas, se precisar falar conosco sobre outro assunto, consulte

CONFIDENCIAL



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 no parágrafo único, inciso II, art. 619.

Abraços,

Equipe Enel

Nº Solicitação: 0080793419 **Nº UC:** 6041163
Sr(a).: ILA MARIA ARAUJO LIMA
Endereço: AV 0001 RES MARACANAU 00000 – RES MARACANAU – CE

Enel Distribuição Ceará – Rua Padre Valdevino, 150 – Centro, Fortaleza, Ceará, Brasil – CEP: 60135-040 – www.enel.com.br