



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2511056400100041301

Reclamante/Consumidor(a): MARIA SALETE LIMA DA SILVA , CNPJ/CPF: 899.190.763-68 , Endereço: Rua Antônio Ângelo de Sousa - 101 - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61932-380 , Telefone: (85) 98816-3032 , E-mail: .

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: iranetecastro@detogomes.adv.br.

Representada pelo preposto, o sr. Francisco Iranete de Castro Filho, inscrito no CPF de nº 895.892.703-87, tendo apresentado interiormente a este ato carta de preposto, defesa administrativa, atos constitutivos, procuração e substabelecimento.

Aos 17 de novembro de 2025 às 09h00, na sala de conciliação do Procon Maracanaú, Órgão da prefeitura Municipal de Maracanaú, realizou-se a audiência de conciliação do processo administrativo reclamatório de número e partes supracitados, tendo como Conciliadora **Luana de souza Rodrigues**.

Aberta a audiência, a consumidora reiterou a inicial.

Facultada a palavra ao preposto da reclamada, este informa que ratifica os termos da defesa escrita apresentada, reforçando que consumidora informa que devido a uma incidência na rede elétrica que atende a sua unidade consumidora, teve danos no equipamento eletrônico (um refrigerador). A consumidora ingressou a solicitação de Ressarcimento de Danos Elétricos de nº A007172704 no dia 14/11/2025, informando data do dano no dia 13/11/2025 e, após conclusão, o processo foi considerado indeferido, pois após analisado os dados mencionados na referida ordem, não foi identificado incidência na data e hora informada pela consumidora. De acordo com o Art. 611 da Resolução Normativa de nº 1.000/2021 da ANEEL, a concessionária poderá eximir-se de ressarcir o consumidor quando não foi identificada ocorrência na data mencionada pelo reclamante. Reanalisamos a solicitação de ressarcimento de danos elétricos através da Ordem de Serviço de nº ° A007363685 ingressada em 02/12/2025 e foi mantido o resultado do indeferimento, uma vez que não encontramos nenhum outro fato que justifique o nexo de causalidade para o dano ora reclamado. Ver laudo de afetações em anexo. Esclarecemos que o nexo de causalidade é um elemento essencial para que se configure o dever de indenizar, bem como a existência de dano e a culpa do agente infrator. Dessa feita, com a ausência de elementos comprobatórios, que seria a ocorrência no sistema elétrico da concessionária, por exemplo, não há como imputar à Concessionária de Energia Elétrica o dever de indenizar, não podendo se falar em comprovação de nexo de causalidade quando não houve incidência, conforme estabelecido pelo Agente Regulador desta Concessão – Aneel. Diante do exposto acima, entendemos como esdarecido o processo em pauta, ao tempo que requeremos a extinção da presente reclamação e seu consequente arquivamento junto a esse Órgão.

Facultada novamente a palavra à parte autora, esta informa que, assim que ocorreu o incidente, entrou em contato com a reclamada para comunicar a situação. Aduz que não recebeu qualquer visita técnica por parte da reclamada e que, antes mesmo de encaminhar os documentos por ela solicitados, a reclamada já havia indeferido sua solicitação. Informa, ainda, que arcou, por conta própria, com a contratação de técnicos para a verificação do equipamento (refrigerador).

Ante o exposto, e discutido o objeto desta demanda durante o ato, as partes **não formalizaram acordo**. Informo que a Conciliadora questionou se o indeferimento do pedido de ressarcimento considerou apenas registros de interrupção no sistema ou também possíveis oscilações de tensão, bem como se o laudo apresentado abrangeu toda a rede que atende a unidade consumidora, se existem relatórios técnicos detalhados de qualidade da energia referentes à data informada pela consumidora, se foi realizada vistoria no equipamento danificado ou se a reanálise do pedido apresentou elementos técnicos novos, não tendo a reclamada prestado esclarecimentos de forma clara e objetiva.

A Consumidora por sua vez recorrerá as vias judiciais.

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.

Endereço: Rua 04, Nº 370, **Bairro:** Jereissati I, Maracanaú – CE, **CEP:** 61.900-350.

E-mail: audiencia_procon@maracanau.ce.gov.br - **Telefone:** (85) 3521-5900 / 3521-5901 / 0800 275 1011

Cumpra-se 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/CE, 17 de dezembro de 2025.

Luana de Souza Rodrigues
LUANA DE SOUZA RODRIGUES (Conciliador(a))

Maria Salete Lima da Silva
MARIA SALETE LIMA DA SILVA (Consumidor(a))

Presença Virtual
Francisco Iranete de Castro Filho (Preposto)
ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE) (Fornecedor)

