



7ª Promotoria de Justiça de Tianguá

RECOMENDAÇÃO Nº 0009/2025/7ª PmJTNG

Procedimento Administrativo nº 09.2025.00016329-8

Ementa: Recomenda à empresa ENEL a adoção de medidas para garantir transparência e respeito aos direitos dos consumidores nos pedidos de ressarcimento por danos causados por falhas no fornecimento de energia elétrica, especialmente quanto à exigência de laudos técnicos e orçamentos, em conformidade com a Resolução ANEEL nº 1000/2021 e o Código de Defesa do Consumidor, a fim de evitar práticas abusivas e ônus excessivo aos usuários do serviço.

O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ, por meio da Promotora de Justiça que abaixo subscreve, titular da 7ª Promotoria de Justiça da Comarca de Tianguá, no exercício de suas atribuições legais e constitucionais conferidas pelo artigo 129, incisos II e III, da Constituição Federal de 1988, pelo artigo 26, I, da Lei nº 8.625/93 (Lei Orgânica Nacional do Ministério Público) e pelo artigo 114, IV, da Lei Complementar Estadual nº 72/2008 (Lei Orgânica Estadual do Ministério Público);

CONSIDERANDO que o art. 127 da Constituição Federal dispõe que: "o Ministério Público é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis";

CONSIDERANDO que incumbe ao Ministério Público a defesa do patrimônio público e social, da probidade e eficiência administrativas, do meio ambiente e de outros interesses difusos e coletivos, na forma dos art. 129, III, da Constituição da República; art. 25, IV, "a", da Lei nº 8.625/93 e do art. 114, IV, a e b, da Lei Complementar Estadual nº 72/2008;

CONSIDERANDO que compete ao Ministério Público expedir recomendações, visando à melhoria dos serviços públicos e de relevância pública, bem como ao respeito aos interesses, direitos e bens cuja defesa lhe cabe promover, fixando



7ª Promotoria de Justiça de Tianguá

prazo razoável para a adoção das providências cabíveis, vide art. 27, parágrafo único, inciso IV, da Lei Federal nº 8.625/93;

CONSIDERANDO que a Recomendação é instrumento de atuação extrajudicial do Ministério Público por intermédio do qual este expõe, em ato formal, razões fáticas e jurídicas sobre determinada questão, com o objetivo de persuadir o destinatário a praticar ou deixar de praticar determinados atos em benefício da melhoria dos serviços públicos e de relevância pública ou do respeito aos interesses, direitos e bens defendidos pela instituição, atuando, assim, como instrumento de prevenção de responsabilidades ou correção de condutas, vide art. 1º, caput, da Resolução nº 164/2017 do Conselho Nacional do Ministério Público;

CONSIDERANDO a instauração do Procedimento Administrativo n.º 09.2025.00016329-8, com o objetivo de acompanhar e fiscalizar a prestação dos serviços de fornecimento de energia elétrica pela empresa Entidade Nacional de Energia Elétrica - ENEL;

CONSIDERANDO a representação formulada pelo Sr. Antônio Ximenes de Carvalho, noticiando que a exigência de dois laudos e dois orçamentos técnicos para fins de ressarcimento por danos causados por oscilações de energia elétrica pode inviabilizar o exercício do direito à reparação, especialmente em municípios do interior sem oficinas aptas;

CONSIDERANDO o disposto no art. 616 da Resolução ANEEL n.º 1000/2021, que permite à distribuidora solicitar, no máximo, dois laudos e orçamentos de oficina não credenciada ou um de oficina credenciada, desde que observadas condições específicas, inclusive a obrigação de arcar com transporte quando não houver oficina no município do consumidor;

CONSIDERANDO que a Resolução ANEEL n.º 1000/2021 e o Módulo 9 do PRODIST atribuem à distribuidora a responsabilidade pela verificação do dano e pela adoção de medidas que viabilizem o ressarcimento, não havendo omissão normativa por



7ª Promotoria de Justiça de Tianguá

parte da agência reguladora;

CONSIDERANDO que a falha identificada reside na inadequada comunicação da ENEL com os consumidores, especialmente no que se refere ao conteúdo do formulário de solicitação de ressarcimento, que omite ou apresenta de forma insuficiente os direitos previstos na regulamentação da ANEEL;

CONSIDERANDO que a ausência de informações claras e acessíveis compromete o direito à informação e à reparação, configurando prática abusiva nos termos do Código de Defesa do Consumidor;

CONSIDERANDO que a exigência de laudos técnicos, quando desproporcional ou de difícil cumprimento, pode representar prática abusiva, em afronta ao princípio da vulnerabilidade do consumidor e à regra da inversão do ônus da prova prevista no art. 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor;

CONSIDERANDO o dever da ENEL de prestar serviço adequado, eficiente, seguro e contínuo, nos termos do art. 22 do CDC;

RESOLVE:

Expedir Recomendação à empresa **Entidade Nacional de Energia Elétrica - ENEL**, para que:

- a) **REVISE** imediatamente o formulário de solicitação de ressarcimento, de modo a incluir, de forma clara e destacada:
 - 1) a possibilidade de verificação do dano no local (art. 612 da REN 1000/2021);
 - 2) a obrigação da distribuidora de custear o transporte de equipamentos para oficinas fora do município do consumidor (art. 616, III da REN 1000/2021);
 - 3) os trâmites e prazos para solicitação de ressarcimento;
 - 4) a indicação de oficinas credenciadas mais próximas, se houver;os dispositivos normativos aplicáveis (REN 1000/2021 e Módulo



7ª Promotoria de Justiça de Tianguá
9 do PRODIST);

b) **PROMOVA** ampla divulgação dessas informações em seus canais de atendimento, site institucional, redes sociais e demais meios de comunicação com os consumidores, garantindo linguagem acessível e compreensível;

c) **CAPACITE** seus atendentes e equipes técnicas para que orientem corretamente os consumidores sobre seus direitos e os procedimentos para ressarcimento, evitando exigências indevidas ou omissões informativas;

d) **ENCAMINHEM**, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, à 7ª Promotoria de Justiça da Comarca de Tianguá/CE, informações acerca do acatamento da presente Recomendação, detalhando as providências adotadas para o cumprimento desta Recomendação, sob pena de adoção das medidas judiciais e extrajudiciais cabíveis.

A presente recomendação dá ciência e constitui em mora os destinatários quanto às providências solicitadas.

Registre-se, encaminhando cópia da Recomendação à diretoria da Entidade Nacional de Energia Elétrica – ENEL; à Agência Reguladora do Estado do Ceará – ARCE, para ciência; à Defensoria Pública do Estado do Ceará, para ciência e eventual atuação em defesa dos consumidores hipossuficientes, especialmente em municípios do interior; e, ainda, à Assessoria de Imprensa do Ministério Público do Estado do Ceará, para divulgação entre os principais meios midiáticos regionais e locais.

Requisita-se às autoridades destinatárias, que, nos limites de suas atribuições, promovam a ampla publicidade e divulgação adequada e imediata dos termos da presente Recomendação, em local visível, no âmbito de repartições públicas envolvidas.



7ª Promotoria de Justiça de Tianguá

Publique-se o extrato desta Recomendação no Diário Oficial Eletrônico do Ministério Público do Estado do Ceará, para conhecimento geral.

Tianguá, 27 de junho de 2025.

Mônia Dantas de Macêdo

Promotora de Justiça