

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

Fortaleza, 17/12/2025

Referência: PROCESSO ADMINISTRATIVO DE N.º 25.11.0564.001.00041-3

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 Maria Salete Lima da Silva, responsável pela unidade consumidora de N.º 9673244.

Consumidora informa que devido a uma incidência na rede elétrica que atende à unidade consumidora acima citada teve danos no equipamento eletrônico (um refrigerador).

A consumidora ingressou a solicitação de Ressarcimento de Danos Elétricos de N.º 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 N.º 1.000/2021 da ANEEL, a concessionária poderá eximir-se de ressarcir o consumidor quando não foi identificada ocorrência na data mencionada pelo reclamante.

Art. 611. Na análise do pedido de ressarcimento, a distribuidora deve investigar a existência do nexo de causalidade, que é a caracterização do vínculo entre o evento causador e o dano reclamado. (...)

§ 3º Fica descaracterizado o nexo de causalidade quando: (...)

III - não houve perturbação na data e hora aproximada para o dano reclamado, conforme Módulo 9 do PRODIST;"

Reanalisamos a solicitação de ressarcimento de danos elétricos através da Ordem de Serviço de N.º 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. Desta 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. Porém, caso seja apresentado novos fatos no decorrer da audiência, o conteúdo desse documento poderá ser alterado.

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.

Laudo de Afetações

Total de Registros: 1

UC

9673244

**Data Inicial**

12/11/2025

**Data Final**

16/11/2025

 **Exibir DIC e FIC** **Exibir Avisos** **Exibir Histórico de Avisos** **Exibir Incidências** **Exibir Histórico de Incidências****Identificação do Cliente**

UC

Nome

Endereço

Municipio

Localidade

Suministro

Dívida

Fase

9673244 MARIA SALETE LIMA DA SILVA RU ANTONIO ANGELO 00101 DIST INDUSTRIAL DIST INDUSTRIAL COM FORNECIMENTO 0

AN

Dados do PCR

PCR

Alimentador

Pôrtema Nominal

Gerência

CD

Subestação

Departamento

UC2991072 DIF01I4

113

GER DIST. FORTALEZA TUF0582 DIF

DEMEM

Histórico de Incidadores

Mes/Ano

PCR

Conjunto

Municipio

Departamento

Alimentador

CD

DIC

FIC

DMIC

Avisos

Nº do Aviso ▲ **Tipo** ▲ **Subestação** ▲ **Data Aviso** ▲ **Reclamante** ▲ **Data Início** ▲ **Data Final** ▲

Incidéncias

REF ▲ **NT** ▲ **ALIM** ▲ **CD** ▲ **Data Início** ▲ **Data Fim** ▲ **Duração** ▲ **Tramitação** ▲ **Nº Desc.** ▲ **Tipo** ▲ **Causa** ▲ **Fase** ▲

Incidências - Histórico

REF ▲ **NT** ▲ **ALIM** ▲ **CD** ▲ **Data Início** ▲ **Data Fim** ▲ **Duração** ▲ **Tramitação** ▲ **Nº Desc.** ▲ **Tipo** ▲ **Causa** ▲ **Fase** ▲

Avisos - Histórico

Nº do Aviso ▲ **Tipo** ▲ **Subestação** ▲ **Data Aviso** ▲ **Reclamante** ▲ **Data Início** ▲ **Data Final** ▲

Fortaleza, 19 de novembro de 2025

Carta nº 879760004
N. Cliente 9673244
MARIA SALETE LIMA DA SILVA
ANTONIO ANGELO 00101 00101.
MARACANAU - CE - CEP 61932380

Estas são as informações que usamos para te identificar e conseguir te atender da melhor maneira possível.

SOLICITAÇÃO DE RESSARCIMENTO

Olá, MARIA SALETE LIMA DA SILVA



Analisamos o seu **pedido de ressarcimento** e ele foi **negado**.



Conforme Prodist módulo 9 "Não há registro de perturbação no sistema elétrico que possa ter afetado a unidade consumidora para a data e hora aproximadas informadas da ocorrência do dano."



Para que entenda melhor:

O motivo do dano no seu aparelho **não tem relação** com o nosso sistema elétrico.



Apresentação de defeito

O que gerou o dano em seu aparelho não teve origem em nossa rede, pois não encontramos falha em nosso sistema.



Conforme a **resolução 1000/2021: Art. 611**. Na análise do pedido de ressarcimento, a distribuidora deve investigar a existência do nexo de causalidade, que é a caracterização do vínculo entre o evento causador e o dano reclamado. (...)

§ 3º Fica descaracterizado o nexo de causalidade quando: (...)

III. não houve perturbação na data e hora aproximada para o dano reclamado, conforme Módulo 9 do PRODIST



Precisa de mais informações?

Ligue para a nossa equipe

0800 28 50 196

Acesse nosso site

www.enel.com.br



Conhece nossos canais digitais?

Nosso site

www.enel.com.br

App Enel

WhatsApp Elena

(21) 99601-9608



Caso discorde você pode procurar a Ouvidoria:

Dias úteis
das 08h às 18h

0800 28 04 100

www.enel.com.br