

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 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 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,

A handwritten signature in blue ink, appearing to be a stylized 'A' or similar character.

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	Município	Localidade	Suministro	Divida	Fase
9673244	MARIA SALETE LIMA DA SILVA	RU ANTONIO ANGELO 00101	DIST INDUSTRIAL	DIST INDUSTRIAL	COM FORNECIMENTO 0		AN

Dados do PCR

PCR	Alimentador	Pôtencia Nominal	Gerência	CD	Subestação	Departamento
UC2991072	DIF0114	113	GER DIST. FORTALEZA	TUF0582	DIF	DEMEM

Histórico de Incidadores

Mes/Ano	PCR	Conjunto	Município	Departamento	Alimentador	CD	DIC	FIC	DMIC
---------	-----	----------	-----------	--------------	-------------	----	-----	-----	------

Avisos

N° do Aviso	Tipo	Subestação	Data Aviso	Reclamante	Data Início	Data Final
-------------	------	------------	------------	------------	-------------	------------

Incidências

REF	NT	ALIM	CD	Data Início	Data Fim	Duração	Tramitação	N° Desc.	Tipo	Causa	Fase
-----	----	------	----	-------------	----------	---------	------------	----------	------	-------	------

Incidências - Histórico

REF	NT	ALIM	CD	Data Início	Data Fim	Duração	Tramitação	N° Desc.	Tipo	Causa	Fase
-----	----	------	----	-------------	----------	---------	------------	----------	------	-------	------

Avisos - Histórico

N° 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

Oiá, MARIA SALETE LIMA DA SILVA



Analizamos 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



Nossa rede

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