

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

Fortaleza, 26/08/2025

Referência: PROCESSO ADMINISTRATIVO DE N.º 25.08.0564.001.00009-3

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 do Sr. SEBASTIÃO DE ARAÚJO BANDEIRA, responsável pela unidade consumidora de N.º 58982976.

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

O consumidor ingressou a solicitação de Ressarcimento de Danos Elétricos de Nº A005371333 no dia 13/06/2025, informando data do dano no dia 12/06/2025 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 pelo consumidor.

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;"

Reanalizamos a solicitação de ressarcimento de danos elétricos através da Ordem de Serviço de N.º A005941801 ingressada em 06/08/2025 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.

Ressaltamos que a comunicação enviada ao endereço antigo do cliente ocorreu em razão de erro sistêmico na geração da correspondência. No entanto, esclarecemos que a pesquisa de afetação foi realizada considerando o endereço da unidade consumidora atual vinculada ao consumidor.

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.

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 "J" followed by a vertical stroke.

Ouvidoria da Enel Distribuição Ceará.