



INTERNAL

Distribuição Ceará
Rua Padre Valdevino, 150 – Centro
Fortaleza, Ceará - Brasil, CEP: 60135-040
Tel: 0800 280 4100



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

Fortaleza, 24/04/2025

Referência: PROCESSO ADMINISTRATIVO DE N.º 25.04.0564.001.00014-3

Assunto: Defesa Escrita

Senhor(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. DIHEGO FERNANDES SILVEIRA MENDES, unidade consumidora de N.º 4030471.

Cliente procurou este órgão para reclamar de falhas no fornecimento de energia elétrica ocorridas no endereço de sua unidade consumidora.

Verificamos que as últimas reclamações relacionadas a falha no fornecimento de energia elétrica da Unidade Consumidora foram ingressadas entre os dias 03/04/2025 a 06/04/2025. Nossas equipes compareceram ao local e realizaram as manutenções necessárias na rede, normalizando o fornecimento de energia do consumidor. Abaixo temos as informações dos atendimentos realizados:

- No dia 03/04/2025 – Incidencia: 0038093793 teve o retorno que a causa da falha no fornecimento foi: um ponto quente na caixa de derivação;
- No dia 04/04/2025 – Incidencia: 0038101987 teve o retorno que a causa da falha no fornecimento foi: uma chave fusível do Transformador atuada (na fase A) devido a um curto na rede de baixa tensão, ocasionado por uma forte ventania;
- No dia 06/05/2025 – Incidencia: 0038113173 teve o retorno que a causa da falha no fornecimento foi: novamente uma forte ventania ocasionou um curto na baixa tensão que afetou

novamente a chave fusível do transformador;

Nossa equipe realizou a troca da chave fusível e instalou espaçadores na rede de Baixa tensão, desde então não houve mais registros de afetação registrada pelo consumidor. Em anexo as evidências dos atendimentos.

Acrescentamos que, visando oferecer um serviço de qualidade, esta concessionária investe sistematicamente em obras de melhoria do sistema elétrico, ampliação de subestações e aquisição de novas tecnologias, além de realizar manutenção preventiva e corretiva nos componentes elétricos.

Diante do exposto acima, entendemos como esclarecido a solicitação do consumidor, ao tempo que requeremos a extinção da presente reclamação e seu consequente arquivamento junto a esse Órgão.

Atenciosamente,

Ouvidoria da Enel Distribuição Ceará.

**incidência: 0038093793 / 33 atendida dia 03/04/2025
defeito em ramal de ligação**

Referência 0038093793

Inc Rel.

Vº Deslig.

Estado COMPLEMENTADO

NT BT

Dep. DIM

Datas		03-04-2025		hora 02 : 49		Tipo AVARIA	
Início	02-04-2025	hora 22 : 35	Deslocam	03-04-2025	hora 03 : 15	Causa	DEFEITO EM RAMAL DE LIGA
Fim	03-04-2025	hora 08 : 33	Prev.Local	03-04-2025	hora 08 : 33	Resp.	PROPRIA
Fechament.	03-04-2025	hora 09 : 06	Localização	03-04-2025	hora 08 : 33	☐ Cobrado cliente	
Validação	03-04-2025	hora : :	Prev. Resoluc.	03-04-2025	hora : :	☐ Não Compensáveis	
P. Central	03-04-2025	hora : :	Início Reparação	03-04-2025	hora : :	☐ Força Maior	HIST
Fim Reparação		03-04-2025		hora : :			

Editor

Operados

Responsável

Avariados

Observações CC

TI14383/4/4 (CD-211-BARRAMENTO BT)

TI14383 (LA-506-CAIXA DE DISTRIBUIÇÃO)

AUT: EOR: RECOMP BARRAMENTO DA CX DRY NEUTRO QUENTE NAS CONEXÕES NOR AS 8°33

AUT: EOR: RECOMP BARRAMENTO DA CX DRY NEUTRO QUENTE NAS CONEXÕES NOR AS 8°33

Total Incidente

Última Etapa

Aceitar

Cancelar

Buscar



Incidência: 0038101987 atendida dia 04/
TII4383.

Trafo TII4383, Causa:
Vento Quantidade de
Avisos: 46

Referência 0038101987

NT BT Dep.

Estado VALIDADO

Data		Nº Deslig.		Tipo	
Início	03-04-2025 hora 21 : 15	Deslocam	03-04-2025 hora 22 : 58	PROTEÇÕES INTERMEDIARI	I
Fim	04-04-2025 hora 11 : 02	Prev.Local	03-04-2025 hora 23 : 32	Causa SITUACÃO DE EMERGENCIA	
Fechamento	04-04-2025 hora 14 : 38	Localização	04-04-2025 hora 11	Editor	
Validação	17-04-2025 hora 10 : 10	Prev. Resoluc.		RETIRADO 1ELO DE 8K NO CD II4383 E INSTALADO 1ELO DE 8K NO FS	
P Central	hora :	Início Reparaç.	hora	INSTALADO 4 ESPASSADOR NO CIRCUITO DO CD CAU VENTANIA NOR	
Fim Reparaç.		hora	hora		

Elementos Operados

Responsável TII4383/4/4 (CD-501-FUSIVEL CD)

Avariados

Observações CC

RETIRADO 1ELO DE 8K NO CD II4383 E INSTALADO 1ELO DE 8K NO FS A

E INSTALADO 4 ESPASSADOR NO CIRCUITO DO CD CAU VENTANIA NOR

Aceptar

Cancelar

Buscar



Trafo TII4383, Causa: Vento Quantidade de

[illegible]

16

28

PREFEITURA DE MARACANAU
F/s
America
PROCONMUNICIPAL

[illegible]