

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

Fortaleza, 13/11/2025

Referência: PROCESSO ADMINISTRATIVO DE N.º 25.10.0564.001.00069-3

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. Jessica Santiago da Silva, responsável pela unidade consumidora de N.º 63068370.

Consumidora 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 com as solicitações de Ressarcimento de Danos Elétricos nº A005929320, protocolada em 26/07/2025, e nº A006100961, protocolada em 20/08/2025, informando como datas do dano 26/07/2025 e 25/07/2025, respectivamente.

Após a análise, o processo foi considerado indeferido, uma vez que, ao verificar os dados constantes nas referidas ordens, não foi identificada incidência na data e hora informadas 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, por meio da Ordem de Serviço nº A006765864, ingressada em 15/10/2025, e foi mantido o resultado do indeferimento, uma vez que não foi identificado 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.

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'.

Ouvidoria da Enel Distribuição Ceará.



CONFIDENCIAL

JESSICA SANTIAGO DA SILVA
RU 0007 CONJ JEREISSATI I 00423 AP 304 – MARACANAU
MARACANAU - CE – CEP 61900320

Fortaleza, 22 de outubro de 2025

Prezado(a) Cliente,

Em resposta à Reclamação na Ouvidoria da Enel Distribuição Ceará nº A006765864, referente ao recurso apresentado por V.S.^a relativo a solicitação de ressarcimento de danos em equipamento elétrico nº A005929320, após análise criteriosa dos registros de ocorrências na rede elétrica que alimenta sua unidade consumidora, informamos que 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 citado na reclamação, com isso foi mantido o resultado de indeferimento, uma vez que não encontramos nenhum outro fato que justifique o nexo de causalidade* para o dano ora reclamado.

Desta decisão, caso deseje, V.S.^a poderá efetuar reclamação junto a Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado do Ceará – ARCE, no telefone 0800 727 0167, localizada na Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N, Cambéa, Fortaleza/CE, ou à Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, no telefone 167 (de segunda a sábado, das 6h20 à meia-noite) e endereço eletrônico www.aneel.gov.br.

Seu cadastro está atualizado com a gente? Se algum dado seu, como endereço, telefone e e-mail, mudou, fale conosco! Com o cadastro atualizado você acessa nossos canais digitais com segurança, rapidez e comodidade.

*Conforme orienta a Aneel na 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;”

Atenciosamente,

Rizonaldo Alves Paes
Ouvidoria Enel Distribuição Ceará

Fortaleza, 18 de agosto de 2025

Carta nº 828573749
N. Cliente 9272822
JESSICA SANTIAGO DA SILVA

- CE - CEP

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

SOLICITAÇÃO DE RESSARCIMENTO

Oiá, JESSICA SANTIAGO 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

Fortaleza, 01 de setembro de 2025

Carta nº 836234599
N. Cliente 9272822
JESSICA SANTIAGO DA SILVA


- CE - CEP

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

SOLICITAÇÃO DE RESSARCIMENTO

Oiá, JESSICA SANTIAGO DA SILVA

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

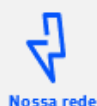
 Conforme Prodist módulo 9 "Não há registro de perturbação no sistema elétrico que possa ter afetado a unidade consumidora para a data e hora aproximadas informadas da ocorrência do dano."

 **Para que entenda melhor:**

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



≠



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



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

Laudo de Afetações

Total de Registros: 1

UC

63068370



Data Inicial

24/07/2025



Data Final

27/07/2025

☐ 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
63068370	JESSICA SANTIAGO DA SILVA	RU 0007 CONJ JEREISSATI I 00423 AP 304	MARACANAU	MARACANAU	COM FORNECIMENTO 0		A

Dados do PCR

PCR	Alimentador	Pôtença Nominal	Gerência	CD	Subestação	Departamento
UC2470188	DID01F1	75	GER DIST. FORTALEZA	TUF0973	DID	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
-------------	------	------------	------------	------------	-------------	------------