



BOLETIM DE OCORRÊNCIA Nº 931 - 150720 / 2025

DADOS DA OCORRÊNCIA

Natureza do Fato:	CRIME CONTRA O CONSUMIDOR		
Data / Hora da Comunicação:	23/07/2025 09:40:10	Data / Hora da Ocorrência:	01/04/2025 10:00:00
Endereço da Ocorrência:	AVENIDA AVENIDA A, 112		
Complemento:	SALAO DA MARINES		
Bairro:	JARI	Município	MARACANAU/CEARA

DADOS DA VÍTIMA

Nome:	FRANCISCA ANTONIA RODRIGUES MELO SILVA				
Nome Social:		Nascimento:	24/07/1966		
E-mail:	fotoslegals2020@gmail.com		Identidade de Gênero:	MULHER CIS	
CPF:	126.820.648-25		Orientação Sexual:	HETEROSSEXUAL	
RG:	20182909896	Orgão Emissor:	SSPCE-CE		
Filiação:	MARIA RODRIGUES DE MELO				
	JOSE RODRIGUES DA SILVA				
Endereço:	RUA AVENIDA A, 112				
Complemento:		Bairro:	JARI		
Município:	MARACANAU/CE	País:	BRASIL	CEP:	61.916-030

HISTÓRICO

A prestadora de serviços ENEL realizou a suspensão do fornecimento de energia elétrica de minha residência no dia 28 de janeiro de 2025, por falta de pagamento. Foi realizado o pagamento do valor devido e no dia 29 de janeiro a própria empresa realizou a religação do serviço. Contudo, no dia 01 de abril de 2025, houve uma nova suspensão do serviço, sem aviso prévio ao consumidor. Diante da falta de energia, sem atrasos nas faturas, entramos em contato com a empresa, que não nos explicou a situação e procuramos ajuda da Ouvidoria e ANEEL. Quando analisaram o caso, a empresa enviou uma resposta por email, informando que a religação de energia realizada no dia 29 de janeiro teria sido feita pelo próprio consumidor à revelia, implicando em multa e crime por parte do consumidor. Na fatura com vencimento em 25 de maio de 2025 veio cobrando o valor da multa de mais de 150,00 reais. Esclarecemos que em momento algum efetuamos a religação à revelia, que foi a própria empresa que realizou a religação. que temos princípios cristãos. Que jamais iríamos realizar uma autorreligação. Que procuramos a empresa para que fosse feita uma perícia no disjuntor que provasse a autorreligação, mas a empresa não nos atendeu. Que nos sentimos injustiçados e caluniados. Que ainda tivemos que arcar com a falta de energia e com o valor absurdo de uma multa. Que já é a segunda vez que a empresa nos acusa falsamente, sendo que da primeira vez decidimos não levar o caso adiante. Que a empresa demonstra com o fato não ter controle sob suas operações e acaba prejudicando o consumidor. Que pelo constrangimento e pagamento de multa decidimos levar o caso aos órgãos de proteção ao consumidor.

CÓDIGO DE CONTROLE:	BE8D67373E562B69065144C2A3B0175E
DELEGACIA DESTINO:	DELEGACIA METROPOLITANA DE MARACANAU
RESPONSÁVEL PELA INFORMAÇÃO:	<i>Francisca Antonia Rodrigues Melo Silva</i>



BOLETIM DE OCORRÊNCIA Nº 931 - 150720 / 2025

OBSERVAÇÕES

1. Valide seu Boletim de Ocorrência acessando www.delegaciaeletronica.ce.gov.br.
2. BO válido somente com a assinatura do responsável pela informação.
3. O texto do histórico é de responsabilidade do noticiante.
4. Este documento tem fé pública, sendo dispensada a assinatura da autoridade policial (Decreto nº 27.378/2004).
5. Falsa comunicação à Polícia constitui crime previsto no artigo 340 do Código Penal Brasileiro.
6. Nos casos de violência doméstica com solicitação de medida(s) protetiva(s), a mulher deverá procurar a delegacia especializada para providências.



Fortaleza, 29 de abril de 2025

FRANCISCA ANTONIA RODRIGUES MELO SILVA
AV A LOT OSORIO DE PAIVA 00112
CEP 61916030 - MARACANAU - CE

Assunto: Comunicado de Cobrança de Custo Administrativo de Inspeção
Nº do Cliente: 3735430
Nº da Instalação: 3735430

Olá,

Vimos que ocorreu uma autorreligação (religação à revelia) na instalação mencionada acima. Isso quer dizer que a unidade consumidora estava com o fornecimento de energia suspenso e foi religada, mas nós não recebemos pedido de religação.

É muito importante você saber que apenas a Enel pode ligar ou desligar a sua energia, então sempre que a sua energia for suspensa, você deve pedir para nós a religação.

Quando fomos até a sua unidade consumidora, tivemos as seguintes informações:

Data/hora do desligamento: Leitura do Medidor:

Data/hora da constatação da religação: Leitura do Medidor: 21803

Por isso, será inserida em sua conta uma multa, que é o custo administrativo de inspeção*.

Lembre-se: religar a energia sem pedir à Enel é uma atividade que pode causar acidente grave ou até mesmo levar à morte. Valorize a sua vida, nunca religue sua energia e jamais peça para qualquer outra pessoa fazer isso. Você pode acabar sendo responsabilizado por algum dano que aconteça, além de ser multado, como aconteceu neste caso.

Se você ainda tiver dúvidas, é só entrar em contato conosco pelo nosso site www.enel.com.br, Facebook Enel Clientes Brasil ou em nosso Whatsapp Elena (21 99601-9608).

* Cobrança de acordo com o artigo 367 inciso II da Resolução Normativa nº 1000/21 da Aneel – Agência Nacional de Energia Elétrica.

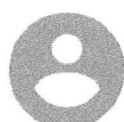
Atenciosamente, Equipe Enel



Fw: RESPOSTA OUVIDORIA
ENEL - PROTOCOLO Nº



765849205 Caixa de entrada



Escola Mano... Antontem
para mim ▾



Obter o Outlook para Android

From: RESPOSTA OUVIDORIA ENEL
<resposta_ouvidoria.ce@enel.com>
Sent: Monday, April 14, 2025 11:13:12 AM
To: ana.kelle@hotmail.com
<ana.kelle@hotmail.com>
Subject: RESPOSTA OUVIDORIA ENEL -
PROTOCOLO Nº 765849205

Fortaleza, 14/04/2025

Referência: Ponto de Fornecimento 3735430 – Protocolo
nº 765849205
Endereço: Avenida A LOT OSORIO DE PAIVA 00112 00112.
Assunto: CORTE INDEVIDO

Prezado(a) Sr(a) FRANCISCA ANTONIA RODRIGUES MELO





Prezado(a) Sr(a). FRANCISCA ANTONIA RODRIGUES MELO SILVA .

Em atenção a sua manifestação registrada junto a Ouvidoria da Enel Ceará sob o protocolo acima descrito, relacionada à suspensão do fornecimento de energia no ponto de fornecimento nº 3735430 realizada no dia no dia 01/04/2025, informamos que no dia 28/01/2025, foi realizado corte na unidade, onde o referido serviço foi executado apenas no disjuntor. Ressaltamos que para esse tipo de corte, os funcionários somente manipulam a tampa de acesso ao disjuntor para efetuar o seu desligamento e em seguida inserir o selo adesivo.

Desta forma, não havendo solicitação de religação e diante da constatação do avanço de leitura/consumo à revelia da concessionária, foi realizado um "recorte" em 01/04/2025.

Ressaltamos que o serviço foi executado de forma correta e dentro dos padrões adotados por esta concessionária, visto que este tipo de corte, motivado por consumo à revelia, pode ocorrer em qualquer momento e sem aviso anterior, conforme determina o Art. 367 da Resolução Normativa ANEEL n 1000/2021.

Seção VIII Da Religação à Revelia

Art. 367. A religação das instalações do consumidor e demais usuários à revelia da distribuidora implica:

- I - nova suspensão do fornecimento de energia elétrica de forma imediata;
- II - possibilidade de cobrança do custo administrativo de inspeção, conforme valores homologados pela ANEEL; e
- III - faturamento de eventuais valores registrados e demais cobranças dispostas nesta Resolução



III - cancelamento de eventuais valores registrados e demais cobranças dispostas nesta Resolução

A resolução citada acima poderá ser consultada na íntegra, no endereço eletrônico www.aneel.gov.br, na área "Biblioteca Virtual", no item "Legislação".

Desta decisão, caso deseje, o(a) Sr(a). poderá efetuar reclamação junto à 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.

Agradecemos o contato realizado e colocamo-nos a disposição para esclarecimentos adicionais que se façam necessários, por meio do telefone 08002804100.

Atenção: Este endereço de e-mail é utilizado somente para o encaminhamento de respostas às solicitações endereçadas à Ouvidoria, não estando disponível para recebimento de mensagens.

Atenciosamente,

OUVIDORIA
enel

Aproveitamos a oportunidade para divulgar a disponibilidade de atendimento através dos nossos canais digitais:

 eneidistribuicao.com.br

 Aplicativo Enel Ceará
Google Play | Apple Store

  @eneclientesbr



SMS gratuito para 26816

• Em caso de falta de energia, escreva:
faltaveliz + taxa escape + número do cliente sem dígito

• Para consultar débito, escreva:
debito + taxa escape + número do cliente sem dígito

• Para obter o código de barras de sua fatura, escreva:
conta + taxa escape + número do cliente sem dígito

• Para solicitar religação normal, escreva:
religa + taxa escape + número do cliente sem dígito

Ver toda a mensagem

