



Prezada Promotora,

Servimo-nos do presente e-mail para enviar resposta a intimação referente ao processo de N.º 25.09.0564.001.00056-3, em nome da Sra. Sandra Maria Carvalho Sombra.

Gentileza, confirmar recebimento.

Maria Rocilene Martins
Analista de Qualidade III

✉ marocilene.enel@enel.com.br
☎ (85) 3521-5901 / (85) 0800-275 1011

Av. Lauro Müller, Ed. Central, Jereissati I, Maracanaú - Ceará - CEP: 61.900-350

www.tel.br | @tel_contactcenter | tel-contactcenter

De: Procon Maracanaú <procon@maracanau.ce.gov.br>
Enviada em: terça-feira, 13 de janeiro de 2026 08:25
Para: listadecon <listadecon@enel.com>
Assunto: Fwd: INTIMAÇÃO

Bom dia,

Reenviando.

Atenciosamente,

Administrativo.



PROCON - Programa Municipal de Defesa do Consumidor de Maracanaú
Rua 4, nº 370, Jereissati I, Maracanaú - Ceará - CEP: 61.900-350
Tel: (85) 3521-5901 / 0800 275 1011
E-mail: procon@maracanau.ce.gov.br

De: "Procon Maracanaú" <procon@maracanau.ce.gov.br>
Para: "listadecon" <listadecon@enel.com>
Cc: "Jefferson De Oliveira Barbosa, Enel" <jefferson.barbosa@enel.com>
Enviadas: Terça-feira, 13 de janeiro de 2026 8:19:06
Assunto: INTIMAÇÃO

Bom dia,

Prezados,

Segue intimação referente ao processo de nº 25.09.0564.001.00056-3, ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ X SANDRA MARIA CARVALHO SOMBRA anexo.

Acusar recebimento,

Atenciosamente,

Administrativo.



PROCON - Programa Municipal de Defesa do Consumidor de Maracanaú
Rua 4, nº 370, Jereissati I, Maracanaú - Ceará - CEP: 61.900-350
Tel: (85) 3521-5901 / 0800 275 1011
E-mail: procon@maracanau.ce.gov.br



INTIMAÇÃO - P.A.25.09.0564.001.00056-3-Sandra Maria Carvalho Sombra

ter., 20 de jan. de 2026 17:28

5 anexos

De : MARIA ROSILENE MARTINS <mroscilene.enel@telenel.com.br>

Assunto : INTIMAÇÃO-P.A.25.09.0564.001.00056-3-Sandra Maria Carvalho Sombra

Para : Procon Maracanau <procon@maracanau.ce.gov.br>

Cc : JEFCHELE AGUIAR SOUZA VASCONCELOS <jaguiar.enel@telenel.com.br>



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

Fortaleza, 09/10/2025

Referência: PROCESSO ADMINISTRATIVO DE N.º 25.09.0564.001.00056-3

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. Sandra Maria Carvalho Sombra, responsável pela unidade consumidora de n.º 4425123.

Cliente reclama da cobrança de produtos em suas faturas, alega que não autorizou a inclusão e solicita devolução de valores pagos, e a análise de consumo.

Inicialmente informamos que a consumidora foi atendida através da ordem A006403706, após análise, a ordem foi considerada procedente, considerando que a empresa parceira não apresentou o comprovante de adesão aos produtos. Assim, foi realizado o cancelamento dos produtos (Doação Aaprec cariri, Cob Doação Apae e Doação santa casa Fort) nas faturas e geramos o crédito de R\$ 704,21 (valor já em dobro). Parte deste valor já foi compensado automaticamente na fatura do mês 10/2025, restando um crédito de R\$ 414,13.

Conta Contrato 000004425123

.....

SANDRA MARIA CARVALHO SOMBRA
PAULO ALVES 00240
MARACANAÚ - CE

Navegação

A receber	Adiantamentos	Totais	Lista pgtos.	Cronologia
-----------	---------------	--------	--------------	------------

Stat	Ref Fatura	Venc/Difer	Valor Total	Ainda Aberto	Valor Vencido
▶		30.09.2025	414,13-	414,13-	414,13-
BRL			414,13-	414,13-	414,13-

Informamos que, analisando o cadastro da unidade consumidora, constatamos que os faturamentos foram baseados nas leituras coletadas no dispositivo de medição e, não identificamos inconsistência nos faturamentos, ou seja, as leituras foram lidas e faturadas normalmente. Portanto, as cobranças foram mantidas.

Após os ajustes realizados, a cliente não possui faturas em aberto, apresentando um saldo de R\$ 414,13 a ser devolvido nos próximos faturamentos.

Aproveitamos a oportunidade para informar que a Enel Distribuição Ceará não faz parte da relação contratual firmada entre empresa contratada e o suplicante, funcionando apenas como agente arrecadadora dos valores referentes aos contratos cobrados nas faturas de energia elétrica. Portanto para quaisquer outros esclarecimentos referente a esse produto, o cliente deverá entrar em contato com empresa parceira responsável pelo produto.

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 the name "M. J. S.", written over a horizontal line.

Ouvidoria da Enel Distribuição Ceará.

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

Fortaleza, 20/01/2026

Referência: PROCESSO ADMINISTRATIVO DE N.º 25.09.0564.001.00056-3

Assunto: Resposta ao Ofício

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. Sandra Maria Carvalho Sombra, responsável pela unidade consumidora de n.º 4425123.

A consumidora procurou o órgão para informar que a Enel não cumpriu o acordo firmado em audiência.

Conforme defesa apresentada em 09/10/2025, foram prestados os devidos esclarecimentos, inclusive, a concessionária informou que parte do valor já havia sido compensado na fatura do mês 10/2025, restando o montante de R\$ 414,13, o qual seria devolvido nos faturamentos subsequentes, conforme carta de defesa em anexo.

Dessa forma, o valor total de R\$ 704,21 já foi integralmente devolvido, sendo R\$ 290,08 compensados na fatura de 10/2025, R\$ 299,87 na fatura de 11/2025 e R\$ 114,26 devolvido por meio de crédito em conta corrente. Abaixo, seguem as faturas com a informação dos créditos.

SANDRA MARIA CARVALHO SOMBRA
 RU PAULO ALVES 00240
 PAJUCARA MARACANAU CE
 CEP: 61932-750
 CPF/CNPJ: 454.927.513-87 INSC EST: ISENTO

INSTALAÇÃO /
 UNIDADE CONSUMIDORA
4425123

Nº DO CLIENTE
4425123

INFORMAÇÃO

NOTA FISCAL Nº 1
 Consulte pela Chave de Acesso
<http://dfe-portal.sefaz.ce.gov.br>
 chave de acesso:
 2325 1007 0472 51
 Protocolo de autorização:
 CFOP 5258: VENDA DE ENERGIA ELÉTRICA
 Data de apresentação:

MÊS/ANO	VENCIMENTO	TOTAL A PAGAR
10/2025	14/10/2025	R\$ 0,00

MENSAGENS IMPORTANTES

Períodos: Band. Tarif.: Vermelha : 05/09 - 04/10 Encontra-se disponível na área do usuário do site da ENEL CE informações mais detalhadas sobre valores pagos, encargos setoriais, tributos e demais itens cobrados nas faturas. Bandeira vermelha patamar 1 em outubro/25, as tarifas dos consumidores serão acrescidas de acordo com o site www.aneel.gov.br.

DESCRIÇÃO DO FATURAMENTO										TRIBUTOS	BASE CALC (R\$)
Itens de Fatura	Unid.	Quant.	Preço unit (R\$) com tributos	Valor (R\$)	PIS/COFINS	Base Calc ICMS (R\$)	Aliquota ICMS	ICMS	Tarifa unit (R\$)		
Crédito Próximas Faturas				199,56	0,00	0,00	0,00%	0,00		PIS/PASEP	202,2
Dev Doacao Apae Tel 080009				489,64	0,00	0,00	0,00%	0,00		COFINS	202,2
CIP ILUM PUB PREF MUNICIPAL				37,34	0,00	0,00	0,00%	0,00		ICMS	252,7
Adicional Band. Vermelha	kWh	249	0,09598	23,90	0,65	23,90	20,00%	4,78	0,07418		
Energia Ativa Fornecida TE	kWh	249	0,31731	79,01	2,17	79,01	20,00%	15,80	0,24519		
Energia Ativa Fornecida TUSD	kWh	249	0,60173	149,83	4,13	149,83	20,00%	29,96	0,46488		
Subtotal Faturamento				252,74							
Subtotal Outros				252,74-							

SANDRA MARIA CARVALHO SOMBRA
 RU PAULO ALVES 00240
 PAJUCARA MARACANAU CE
 CEP: 61932-750
 CPF/CNPJ: 454.927.513-87 INSC EST: ISENTO

INSTALAÇÃO /
 UNIDADE CONSUMIDORA
4425123

Nº DO CLIENTE
4425123

INFORMAÇÃO


NOTA FISCAL Nº 1880354
 Consulte pela Chave de Acesso
<http://dfe-portal.sefazvirtual.com.br>
 chave de acesso:
 2325 1107 0472 5100 0170
 Protocolo de autorização: 3
 CFOP 5258: VENDA DE ENERGIA ELÉTRICA
 Data de apresentação: 07/11

MÊS/ANO	VENCIMENTO	TOTAL A PAGAR
11/2025	07/12/2025	R\$ 0,00

MENSAGENS IMPORTANTES

Períodos: Band. Tarif.: Vermelha : 05/10 - 05/11 Encontra-se disponível na área do usuário do site da ENEL CE informações mais detalhadas sobre valores pagos, encargos setoriais, tributos e demais itens cobrados nas faturas. Bandeira vermelha patamar 1 em novembro/25, as tarifas dos consumidores serão acrescidas de acordo com o site www.aneel.gov.br.

DESCRIÇÃO DO FATURAMENTO										TRIBUTOS	BASE CALC (R\$)	ALÍQUOTA (%)
Itens de Fatura	Unid.	Quant.	Preço unit (R\$) com tributos	Valor (R\$)	PIS/COFINS	Base Calc ICMS (R\$)	Aliquota ICMS	ICMS	Tarifa unit (R\$)			
Crédito Próximas Faturas				42,78	0,00	0,00	0,00%	0,00		PIS/PASEP	210,03	1,12
Dev Doacao Apae Tel 080009				199,56	0,00	0,00	0,00%	0,00		COFINS	210,03	5,12
Dev Doacao Aaprec Cariri				143,09	0,00	0,00	0,00%	0,00		ICMS	262,53	20,00
CIP ILUM PUB PREF MUNICIPAL				37,34	0,00	0,00	0,00%	0,00				
Adicional Band. Vermelha	kWh	261	0,05939	15,50	0,78	15,50	20,00%	3,10	0,04460			
Energia Ativa Fornecida TE	kWh	261	0,32682	85,30	4,25	85,30	20,00%	17,06	0,24519			
Energia Ativa Fornecida TUSD	kWh	261	0,61966	161,73	8,06	161,73	20,00%	32,34	0,46488			

Critérios de Busca		Tempo da Ordem		Intervalo para Atendimento:	
Nº da Ordem	0005141499	<input type="radio"/> Ligação Nova		26 Dia(s)	De 21/11/2025
		<input checked="" type="radio"/> Outras ordens	Max	30 Dia(s)	até 22/12/2025
Auditoria de Tipologia		Encargos de Crédito		Tempo Ordem Etapa	
Materiais Aplicados		Reclamações de Prazos		Produtos	
Pendências da Ordem		Dados do Cliente		Visitas da Ordem	
Dados da Ordem					
Nº Processo		DER/FER:	Via Recl de Prz		
Tipo	ATENDIMENTO A CLIENTES	Serviço	DEVOL VALORES EM ESPÉCIE		
Sucursal Origem	COELCE	Área Origem	OUVIDORIA		
Sucursal Destino	GEFORT	Área Destino	DERAC - DEPARTAMENTO DE ARRECADAÇÃO		
Etapa	INGRESSO PAGTO	Data Ingresso	19/11/2025 11:56		
Estado	ORDEM FINALIZADA	Usuário	PAULA MATOS VIANA FAUSTINO		
Atendimento	0	Ordem Original			
Número TDC		Estado E-Order			
Dados da Finalização					
Finalizada Por	VITORIA WENDHEL OLIVEIRA DA COSTA		Data	16/12/2025 13:34	
			Data Implantação		
Observações de Atendimento			Observações do Executante		
NOTIFICACAO DE AUDENCIA CUMPRIR ACORDO DEVOLUCAO VALOR 114 26 SANDRA MARIA CARVALHO SOMBRA CONTA CORRENTE 14902 0 AGENCIA 4439 3 BANCO BRASIL			***PAGTO PREVISTO A PARTIR DO DIA 23.12.2025 XX VALOR R\$ 114,26**		

Salientamos que a concessionária atuou em estrita conformidade com o que foi informado na defesa anteriormente mencionada, razão pela qual não há que se falar em descumprimento de acordo.

Acrescentamos que foram realizadas diversas tentativas de contato com a consumidora para a prestação dos devidos esclarecimentos, contudo, não obtivemos êxito.

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,



Ouvidoria da Enel Distribuição Ceará.

INTIMAÇÃO

A Diretora Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú-Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.804 de outubro de 2013, bem como no art. 33 parágrafos 1º, e 42-A, em uso do inciso III, vem **INTIMAR** a empresa **ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE)**, **CNPJ: 07.047.251/0001-70**, para apresentar esclarecimentos no prazo de 05 (cinco dias) úteis a contar da data de recebimento, sobre manifestação acostada aos autos do processo administrativo **F.A. 25.09.0564.001.00056-3**, à fl. 59, apresentado pela reclamante **SANDRA MARIA CARVALHO SOMBRA**, **C.P.F: 454.927.513-87**, na qual alegou descumprimento do acordo firmado em audiência de conciliação, sob pena de sofrer as sanções cabíveis, conforme o Código de Defesa do Consumidor.

Ressalta-se que a resposta deverá ser encaminhada para o endereço do Procon Municipal de Maracanaú, situado Rua Quatro, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/Ce, CEP: 61.900-400, ou via E-mail procon@maracanau.ce.gov.br.

Expedientes necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 09 de janeiro de 2026.



Daniela Pinheiro Bezerra De Farias

**Diretora Executiva
PROCON Maracanaú**

F.A N° 2509 0564 001 000 56 - 301

MANIFESTAÇÃO DO CONSUMIDOR(A):

Compareceu a este órgão Municipal de Defesa do Consumidor o(a) reclamante do procedimento supracitado e em cumprimento às determinações de fls. ____ Apresenta a seguinte manifestação

Eu, Sandra Maria Carvalho Dombra, portadora do CPF nº. 454.927.513-87, venho por meio dessa manifestação informar que a empresa reclamada não cumpriu o acordo realizado em audiência no dia nove de outubro de 2025, (acerto) onde acertou fazer a restituição à reclamante, diretamente em sua conta corrente o valor de setecentos e quatro reais e vinte um centavos, o que não ocorreu, pois os descontos que não somam o valor integral combinado, foi realizado nos contos de outubro, inclusive já pago, novembro e dezembro, o que constitui quebra de acordo.

Reclamante: Sandra Maria Carvalho Dombra Data: 06/01/2026

CONCLUSÃO

Vistas à diretoria executiva para análise e determinação.

Maracanaú, 06 de Janeiro de 2026.

Almeida Dimas de Souza

Rua Quatro, 370 - Jereissati I
3521-5900 | 3521-5901 Servidor do PROCON
Segunda a quinta 08h às 12h
13h às 16h Sexta-feira 08h às 14h



PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO
PROCESSO FA Nº 25.09.0564.001.00056-301

Em atendimento a legislação vigente, tendo em vista que a empresa **ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE)**, foi devidamente notificada na data de 13 de janeiro de 2026, à fl. 63, com prazo recursal de 5 dias para a apresentação de esclarecimentos sobre manifestação acostada aos autos do processo à fl. 62, entre os dias 14 de janeiro de 2026 a 20 de janeiro de 2026. Desta feita, certificamos que a empresa ora reclamada **APRESENTOU** esclarecimentos administrativo **TEMPESTIVAMENTE** (via e-mail), na data de 20 de janeiro de 2026, conforme às fls. 65 a 69.

Início do prazo: 14 de janeiro de 2026
Fim do prazo: 20 de janeiro de 2026.

Concluso a Diretora Executiva.

Maracanaú, 21 de janeiro de 2026.



Terezinha Honório de Medeiros
Administrativo – 28.920