

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

Fortaleza, 08/01/2026

Referência: PROCESSO ADMINISTRATIVO DE N.º 25.12.0564.001.00020-3

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. Fabiana Moraes Amorim, Inscrição de N.º 65172873.

Consumidora procurou este órgão para questionar o faturamento da unidade consumidora e soliciata análise de consumo do mês 11/2025.

Informamos que após análise, foi realizado ajuste na fatura do mês 11/2025, corrigindo a leitura inicial que na troca de titularidade foi feito por media, passando de R\$ 286,78 para R\$ 82,32.

Quanto as demais faturas, constatamos que os faturamentos foram baseados nas leituras coletadas em campo e não identificamos inconsistência nos faturamentos, ou seja, as leituras foram lidas e faturadas normalmente, portanto, as cobranças foram mantidas.

Após ajustes, cliente apresenta em aberto o valor de R\$ 213,46. Referente aos meses 11/2025 e 12/2025. Ver faturas em anexo.

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.

DOCUMENTO AUXILIAR DA NOTA FISCAL DE ENERGIA ELÉTRICA ELETRÔNICA

CLASSIFICAÇÃO DA UNIDADE CONSUMIDORA	TIPO DE FORNECIMENTO	DATAS DE LEITURA	LEITURA ANTERIOR	LEITURA ATUAL	Nº DE DIAS	PRÓXIMA LEITURA
B1 RESIDENCIAL-CONV. Residencial	MONOFÁSICO		10/11/2025	28/11/2025	18	29/12/2025

FABIANA MORAIS AMORIM
Rua 0018 CONJ NOVO ORIENTE 45 45 CS A
CONJUNTO NOVO ORIENTE MARACANAU CE
CEP: 61900001
CPF/CNPJ: 064.***.***-6 INSC EST: ISENT0

INSTALAÇÃO / UNIDADE CONSUMIDORA
10378300

Nº DO CLIENTE
65172873

INFORMAÇÕES FISCAIS

NOTA FISCAL Nº 195436365 - SÉRIE ÚNICA / DATA DE EMISSÃO: 23/12/2025
Consulte pela Chave de Acesso em:
<http://dfe-portal.sefazvirtual.rs.gov.br/NF3e/consulta>
chave de acesso:
2325 1207 0472 5100 0170 6600 0195 4363 6510 4889 8909
Protocolo de autorização: 3232500047202895 - 23/12/2025 às 12:10:07-03:00
CFOP 5258: VENDA DE ENERGIA ELETRICA A NAO CONTRIBUINTE
Data de apresentação: 26/12/2025

MÊS/ANO **VENCIMENTO** **TOTAL A PAGAR**
11/2025 **20/01/2026** **R\$ 82,32**

MENSAGENS IMPORTANTES

Períodos: Band. Tarif.: Vermelha : 11/11 - 28/11 Encontra-se disponível na área do usuário do site da ENEL CE informações mais detalhadas sobre valores pagos relativos à energia, serviço de distribuição, transmissão, encargos setoriais, tributos e demais itens cobrados nas faturas. Bandeira amarela em dezembro/25, as tarifas dos consumidores serão acrescidas em R\$ 1,885 a cada 100kW/h consumidos. Informações: www.aneel.gov.br.

DESCRIÇÃO DO FATURAMENTO										TRIBUTOS				CONSUMO / kWh			
Itens de Fatura	Unid.	Quant.	Preço unit (R\$) com tributos	Valor (R\$)	PIS/COFINS	Base Calc ICMS (R\$)	Alíquota ICMS	ICMS	Tarifa unit (R\$)	TRIBUTOS	BASE CALC (R\$)	ALÍQUOTA (%)	VALOR (R\$)	MÊS/ANO	CONSUMO FATURADO (kWh)	DIAS	TIPOS DE FATURAMENTO
CIP I LUM PUB PREF MUNICIPAL				12,97	0,00	0,00	0,00%	0,00		PIS/PASEP	55,49	1,12	0,61	NOV25	117,00	18	LID
Adicional Band. Vermelha	kWh	69	0,05899	4,07	0,19	4,07	20,00%	0,81	0,04449	COFINS	55,49	5,12	2,83	OUT25	131,00	33	LID
Energia Ativa Fornecida TE	kWh	69	0,32652	22,53	1,12	22,53	20,00%	4,50	0,24519	/ CMS	69,35	20,00	13,86	SET25	116,00	29	LID
Energia Ativa Fornecida TUSD	kWh	69	0,61957	42,75	2,13	42,75	20,00%	8,55	0,46488					AGO25	129,00	30	LID
Subtotal Faturamento				69,35										JUL25	135,00	32	LID
Subtotal Outros				12,97										JUN25	118,00	29	LID
TOTAL				82,32	3,44	69,35		13,86						MAR25	130,00	30	LID
														ABR25	129,00	31	LID
														MAR25	115,00	31	LID
														FEV25	108,00	28	LID
														JAN25	129,00	32	LID
														DEZ24	102,00	29	LID
														NOV24	131,00	31	LID

EQUIPAMENTOS DE MEDIÇÃO E CONSUMO NO PERÍODO

Nº Medidor	P.Horário/Segmento	Data Leitura	Leitura Anterior	Leitura Atual	Leitura Medidor	Fator Multiplicador	Consumo kWh	Nº Dias
4390961-CPN-308	HFP	11/11/2025	12671.0	12740.0	12740.0	1.0	69.0	18

RESERVADO AO FISCO

Novo modelo de Nota Fiscal de Energia Elétrica nos termos do Ajuste Sinief 01/2019 (CONFAZ). ... Esta nota fiscal eletrônica está sendo emitida em substituição a nota fiscal 191625399 de 02/12/2025

DADOS DE MEDIÇÃO								NOTIFICAÇÃO/REAVISO DE CONTAS VENCIDAS	
Medidor	Grandezas	Postos Tarifários	Leitura Anterior	Leitura Atual	Const. Medidor	Consumo kWh			
4390961-CPN-308	ENERGIA ATIVA - KWH	HFP	12671.00	12740.00	1.00	69.00			

RESPONSÁVEL PELA ILUMINAÇÃO PÚBLICA EM SUA RUA/REGIÃO	CADASTRO DE DÉBITO AUTOMÁTICO
PREFEITURA MUNICIPAL MARACANAU	Se você ainda não tem débito automático, cadastra-se na sua instituição bancária utilizando o código 65172873

ENEL				
838900000005 823200313002 451594177073 000651728738				
Pagador: FABIANA MORAIS AMORIM CPF:				
Emissão: 23/12/2025	Nota Fiscal: 0202512195436365	Referência: 12/2025	Vencimento: 20/01/2026	Total: 82,32
Nº de controle: 300451594177	Mensagem:			



Pague via PIX! Utilize este QR Code

CONHEÇA NOSSOS CANAIS DE ATENDIMENTO

-  **Atendimento 24 horas**
0800 285 0196
 -  **Atendimento para Deficientes Auditivos**
24 horas 0800 280 1887
 -  **Ouvidoria 0800 280 4100**
(atendimento em dias úteis das 8h às 18h)
- Para comunicar falta de energia, tirar dúvidas, solicitar serviços ou fazer uma reclamação. A ligação é gratuita.
- Atendimento exclusivo para deficientes auditivos para comunicar falta de energia, tirar dúvidas, solicitar serviços ou fazer uma reclamação. A ligação é gratuita.
- Para acionar a Ouvidoria é necessário que você já tenha procurado os nossos Canais de Atendimento e nos informe o número de protocolo.

CONHEÇA NOSSOS CANAIS DIGITAIS

-  **Agência Virtual**
www.enel.com.br
 -  **Aplicativo Enel Ceará**
 -  **Atendente Virtual Elena**
(21) 99601-9608
- Para ter acesso a vários serviços como 2ª via de conta, religação de energia, informar falta de energia e muito mais.
- Você também pode solicitar serviços pelo nosso aplicativo. Baixe agora (pelo Google Play ou App Store) e tenha, a todo momento, os serviços da Enel ao seu alcance.
- Adicione aos seus contatos a atendente virtual Elena e envie uma mensagem via WhatsApp para consultar débitos, solicitar 2ª via de conta e comunicar falta de energia.

INFORMAÇÕES AOS CLIENTES

- Informações suplementares desta conta podem ser consultadas no site, na área reservada ao cliente.
- As condições gerais de fornecimento, tarifas, produtos, serviços prestados e tributos, entre outras informações, podem ser consultadas no site e nos demais canais de atendimento.
- A falta de pagamento desta conta implicará a suspensão do fornecimento de energia a partir do 16º dia da notificação de débito. No caso de Tarifa Social de Baixa Renda, a suspensão do fornecimento deverá ocorrer com intervalo mínimo de 30 dias entre a data de vencimento e a efetiva suspensão.
- Contas pagas após o vencimento terão multa de 2%, juros de mora de 0,033% ao dia e atualização financeira na próxima conta.
- Todos os significados das siglas e abreviações utilizadas nesta conta de energia estão disponíveis no site da distribuidora, no campo: "Para Você, Informativos e Glossário - Conta de energia".
- Informações sobre a contribuição para custeio do serviço de Iluminação Pública do seu município estão disponíveis no site da distribuidora, no campo "Para Você, Tarifas, Taxas e Impostos".
- Você pode solicitar o cancelamento da cobrança de serviços de terceiros incluídos em sua conta, bem como a emissão de uma nova sem essa cobrança.

RECEBA SUA CONTA POR E-MAIL

Quer mais facilidade? Acesse sua conta de onde estiver, pelo celular ou computador.

Cadastre-se já usando o QR Code ao lado.



ARCE | 0800 727 0167

ANEEL | 167

Siga as nossas redes sociais

Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado do Ceará.
(Ligação gratuita de telefones fixos e móveis).

Agência Nacional de Energia Elétrica (Ligação gratuita de telefones fixos e móveis).

@enelclientesbr @enelbrasil

Endereço para devolução - uso exclusivo dos Correios

Companhia Energética do Ceará

Rua Padre Valdevino, 150 - Fortaleza - CE - CEP: 60135-040

☐ 01 - MUDOU-SE ☐ 02 - ENDEREÇO INSUFICIENTE ☐ 03 - NÃO EXISTE N° INDICADO ☐ 04 - FALECIDO ☐ 05 - DESCONHECIDO ☐ 06 - RECUSADO	☐ 07 - AUSENTE ☐ 08 - NÃO PROCURADO ☐ 09 - OBJETO DANIFICADO ☐ 10 - ED. DESCONHECIDO NA LOCALIDADE ☐ 11 - FALTA COMPLEMENTO ☐ 12 - CAIXA POSTAL CANCELADA	Reintegrado ao Serviço Postal em: _____ Rúbrica do Responsável: _____ Matrícula: _____
---	--	--



Companhia Energética do Ceará
Rua Padre Valdevino, 150
Fortaleza - CE - CEP: 60135-040
CNPJ: 07.047.251/0001-70 - CGF: 06.105.848-3

Unid. de entrega | Sequência | N° medidor
MA120U16 | 4390961-CPN-308

FABIANA MORAIS AMORIM
Rua 0018 CONJ NOVO ORIENTE 45
45 CS A MARACANAU CONJUNTO NOVO ORIENTE 61900001
MA120U16 172500
10378300

Informações Importantes

Data de emissão	Conta referente a	Vencimento
23/12/2025	11/2025	20/01/2026

DOCUMENTO AUXILIAR DA NOTA FISCAL DE ENERGIA ELÉTRICA ELETRÔNICA

CLASSIFICAÇÃO DA UNIDADE CONSUMIDORA	TIPO DE FORNECIMENTO	DATAS DE LEITURA	LEITURA ANTERIOR	LEITURA ATUAL	Nº DE DIAS	PRÓXIMA LEITURA
B1 RESIDENCIAL-CONV. Residencial	MONOFÁSICO	28/11/2025	29/12/2025	31	28/01/2026	

FABIANA MORAIS AMORIM
Rua 0018 CONJ NOVO ORIENTE 45 45 CS A
CONJUNTO NOVO ORIENTE MARACANAU CE
CEP: 61900001
CPF/CNPJ: 064.***.***-6 INSC EST: ISENT0

INSTALAÇÃO / UNIDADE CONSUMIDORA
10378300

Nº DO CLIENTE
65172873

INFORMAÇÕES FISCAIS

NOTA FISCAL Nº 195866491 - SÉRIE ÚNICA / DATA DE EMISSÃO: 29/12/2025
Consulte pela Chave de Acesso em:
<http://dfe-portal.sefazvirtual.rs.gov.br/NF3e/consulta>
chave de acesso:
2325 1207 0472 5100 0170 6600 0195 8664 9110 1728 2660
Protocolo de autorização: 3232500047816474 - 29/12/2025 às 20:27:41-03:00
CFOP 5258: VENDA DE ENERGIA ELETRICA A NAO CONTRIBUINTE
Data de apresentação: 31/12/2025

MÊS/ANO	VENCIMENTO	TOTAL A PAGAR
12/2025	20/01/2026	R\$ 131,14

MENSAGENS IMPORTANTES

Períodos: Band. Tarif.: Vermelha : 29/11 - 30/11 Amarela : 01/12 - 29/12 Encontra-se disponível na área do usuário do site da ENEL CE informações mais detalhadas sobre valores pagos relativos à energia, serviço de distribuição, transmissão, encargos setoriais, tributos e demais itens cobrados nas faturas. Bandeira verde em janeiro/26, sem custos adicionais na fatura. Informações: www.aneel.gov.br.

DESCRIÇÃO DO FATURAMENTO										TRIBUTOS				CONSUMO / kWh			
Itens de Fatura	Unid.	Quant.	Preço unit (R\$) com tributos	Valor (R\$)	PIS/COFINS	Base Calc ICMS (R\$)	Alíquota ICMS	ICMS	Tarifa unit (R\$)	BASE CALC (R\$)	ALÍQUOTA (%)	VALOR (R\$)	MÊS/ANO	CONSUMO FATURADO (kWh)	DIAS	TIPOS DE FATURAMENTO	
CIP ILLUM PUB PREF MUNICIPAL				17,93	0,00	0,00	0,00%	0,00		90,58	1,17	1,04	DEZ25	116,00	31	LID	
Adicional Band. Amarela	kWh	116	0,02336	2,71	0,13	2,71	20,00%	0,54	0,01759	90,58	5,35	4,82	NOV25	117,00	18	LID	
Adicional Band. Vermelha	kWh	116	0,00362	0,42	0,01	0,42	20,00%	0,08	0,00284	113,21	20,00	22,63	OUT25	131,00	33	LID	
Energia Ativa Fornecida TE	kWh	116	0,32759	38,00	1,97	38,00	20,00%	7,60	0,24519				SET25	116,00	29	LID	
Energia Ativa Fornecida TUSD	kWh	116	0,62138	72,08	3,75	72,08	20,00%	14,41	0,46486				AGO25	129,00	30	LID	
Subtotal Faturamento				113,21									JUL25	135,00	32	LID	
Subtotal Outros				17,93									JUN25	118,00	29	LID	
TOTAL				131,14	5,86	113,21		22,63					MAR25	130,00	30	LID	
													ABR25	129,00	31	LID	
													MAR25	115,00	31	LID	
													FEV25	108,00	28	LID	
													JAN25	129,00	32	LID	
													DEZ24	102,00	29	LID	

EQUIPAMENTOS DE MEDIÇÃO E CONSUMO NO PERÍODO

Nº Medidor	P.Horário/Segmento	Data Leitura	Leitura Anterior	Data Leitura	Leitura Atual	Fator Multiplicador	Consumo kWh	Nº Dias
4390961-CPN-308	HFP	29/11/2025	12740.0	29/12/2025	12856.0	1.0	116.0	31

RESERVADO AO FISCO

Novo modelo de Nota Fiscal de Energia Elétrica nos termos do Ajuste Sinief 01/2019 (CONFAZ)

DADOS DE MEDIÇÃO								NOTIFICAÇÃO/REAVISO DE CONTAS VENCIDAS							
Medidor	Grandezas	Postos Tarifários	Leitura Anterior	Leitura Atual	Const. Medidor	Consumo kWh									
4390961-CPN-308	ENERGIA ATIVA - KWH	HFP	12740.00	12856.00	1.00	116.00									

RESPONSÁVEL PELA ILUMINAÇÃO PÚBLICA EM SUA RUA/REGIÃO	CADASTRO DE DÉBITO AUTOMÁTICO
PREFEITURA MUNICIPAL MARACANAU	Se você ainda não tem débito automático, cadastra-se na sua instituição bancária utilizando o código 65172873

ENEL				
838800000011 311400313000 448100630073 000651728738				
Pagador: CPF: FABIANA MORAIS AMORIM				
Emissão: 29/12/2025	Nota Fiscal: 0202512195866491	Referência: 12/2025	Vencimento: 20/01/2026	Total: 131,14
Nº de controle: 300448100630	Mensagem:			



Pague via PIX! Utilize este QR Code



CONHEÇA NOSSOS CANAIS DE ATENDIMENTO

-  **Atendimento 24 horas**
0800 285 0196
 -  **Atendimento para Deficientes Auditivos**
24 horas 0800 280 1887
 -  **Ouvidoria 0800 280 4100**
(atendimento em dias úteis das 8h às 18h)
- Para comunicar falta de energia, tirar dúvidas, solicitar serviços ou fazer uma reclamação. A ligação é gratuita.
- Atendimento exclusivo para deficientes auditivos para comunicar falta de energia, tirar dúvidas, solicitar serviços ou fazer uma reclamação. A ligação é gratuita.
- Para acionar a Ouvidoria é necessário que você já tenha procurado os nossos Canais de Atendimento e nos informe o número de protocolo.

CONHEÇA NOSSOS CANAIS DIGITAIS

-  **Agência Virtual**
www.enel.com.br
 -  **Aplicativo Enel Ceará**
 -  **Atendente Virtual Elena**
(21) 99601-9608
- Para ter acesso a vários serviços como 2ª via de conta, religação de energia, informar falta de energia e muito mais.
- Você também pode solicitar serviços pelo nosso aplicativo. Baixe agora (pelo Google Play ou App Store) e tenha, a todo momento, os serviços da Enel ao seu alcance.
- Adicione aos seus contatos a atendente virtual Elena e envie uma mensagem via WhatsApp para consultar débitos, solicitar 2ª via de conta e comunicar falta de energia.

INFORMAÇÕES AOS CLIENTES

- Informações suplementares desta conta podem ser consultadas no site, na área reservada ao cliente.
- As condições gerais de fornecimento, tarifas, produtos, serviços prestados e tributos, entre outras informações, podem ser consultadas no site e nos demais canais de atendimento.
- A falta de pagamento desta conta implicará a suspensão do fornecimento de energia a partir do 16º dia da notificação de débito. No caso de Tarifa Social de Baixa Renda, a suspensão do fornecimento deverá ocorrer com intervalo mínimo de 30 dias entre a data de vencimento e a efetiva suspensão.
- Contas pagas após o vencimento terão multa de 2%, juros de mora de 0,033% ao dia e atualização financeira na próxima conta.
- Todos os significados das siglas e abreviações utilizadas nesta conta de energia estão disponíveis no site da distribuidora, no campo: "Para Você, Informativos e Glossário - Conta de energia".
- Informações sobre a contribuição para custeio do serviço de Iluminação Pública do seu município estão disponíveis no site da distribuidora, no campo "Para Você, Tarifas, Taxas e Impostos".
- Você pode solicitar o cancelamento da cobrança de serviços de terceiros incluídos em sua conta, bem como a emissão de uma nova sem essa cobrança.

RECEBA SUA CONTA POR E-MAIL

Quer mais facilidade? Acesse sua conta de onde estiver, pelo celular ou computador.

Cadastre-se já usando o QR Code ao lado.



ARCE | 0800 727 0167

ANEEL | 167

Siga as nossas redes sociais

  @enelclientesbr  @enelbrasil

Endereço para devolução - uso exclusivo dos Correios

Companhia Energética do Ceará

Rua Padre Valdevino, 150 - Fortaleza - CE - CEP: 60135-040

Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado do Ceará.
(Ligação gratuita de telefones fixos e móveis).

Agência Nacional de Energia Elétrica (Ligação gratuita de telefones fixos e móveis).

☐ 01 - MUDOU-SE ☐ 02 - ENDEREÇO INSUFICIENTE ☐ 03 - NÃO EXISTE N° INDICADO ☐ 04 - FALECIDO ☐ 05 - DESCONHECIDO ☐ 06 - RECUSADO	☐ 07 - AUSENTE ☐ 08 - NÃO PROCURADO ☐ 09 - OBJETO DANIFICADO ☐ 10 - ED. DESCONHECIDO NA LOCALIDADE ☐ 11 - FALTA COMPLEMENTO ☐ 12 - CAIXA POSTAL CANCELADA	Reintegrado ao Serviço Postal em: _____ Rúbrica do Responsável: _____ Matrícula: _____
---	--	--



Companhia Energética do Ceará
Rua Padre Valdevino, 150
Fortaleza - CE - CEP: 60135-040
CNPJ: 07.047.251/0001-70 - CGF: 06.105.848-3

Unid. de entrega | Sequência | N° medidor
MA120U16 | 4390961-CPN-308

FABIANA MORAIS AMORIM
Rua 0018 CONJ NOVO ORIENTE 45
45 CS A MARACANAU CONJUNTO NOVO ORIENTE 61900001
MA120U16 172500
10378300

⚠ Informações Importantes

Data de emissão	Conta referente a	Vencimento
29/12/2025	12/2025	20/01/2026