

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

Fortaleza, 28/08/2025

Referência: PROCESSO ADMINISTRATIVO DE N. º 25.08.0564.001.00012-3

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 da Sra. ANTÔNIA KAYNARA E SILVA FERREIRA DE ALMEIDA, responsável pela unidade consumidora de N. º 4588244.

Consumidora questiona a cobrança do Termo de Ocorrência e Inspeção (TOI) Nº 60392936/2022.

Inicialmente, informamos que, seguindo o que orienta a Resolução de N. º 1000/2021 DE 07/12/2021, a concessionária de energia elétrica poderá realizar vistoria nas unidades consumidoras periodicamente, conforme prescreve os artigos 238, a saber:

Art. 238. A verificação periódica dos equipamentos de medição nas instalações do consumidor e demais usuários deve ser efetuada segundo critérios estabelecidos na legislação metrológica.

Parágrafo único. O consumidor e demais usuários devem assegurar o livre acesso dos inspetores credenciados aos locais em que os equipamentos estejam instalados.

Assim, para inspecionar a unidade consumidora, uma equipe compareceu ao local em 16/09/2022 a fim de avaliar as instalações elétricas. Na ocasião, foi identificado que o medidor encontrava-se danificado, motivo pelo qual foi realizada a substituição do equipamento.

O medidor retirado foi encaminhado ao laboratório e, após avaliação técnica, constatou-se que o equipamento estava violado, conforme laudo técnico apresentado a seguir:

DATA DE EXECUÇÃO

17/10/2022

Relatório de Avaliação Técnica de Medidor

RATM Nº. 1.155.828

TOI Nº 60392936	Data TOI 16/09/22	Tipo Cliente GRUPO B	Nº Cliente 4.588.244	Cidade TOI MARACANAÚ
Cliente ANTONIA KAYNARA E SILVA FERREIRA				Classe RES-1
Endereço RU PERU 00243 - MARACANAÚ				
DADOS DO MEDIDOR				
Fabricante NANSEN	Modelo M1A-T	Elétrico(s) 0	Ratô 12631	Nº Fabricante 13232972
			Ratô 0	Nº Correl 3090474
Tipo ELETROMECANICO	Nº de Fase MONOFASICO	Classe Exatidão(%) 2,00	Ratô - Registro Wh/1 Volta do Disco 3,6	
U - Tensão Elétrica (VOLT) 240 VOLTS	Corrente Nominal - MAX (Ampere) 15 - 100	UM 1	Ratô - Registro Wh/1 pulso 378.724	
Medidor padrão de serviço Medidor padrão de energia elétrica - ESTATICO Eletrônico - ELETRONICO Fabricante - NANSEN Mod. - PRECISION Classe de exatidão - 0,04		Medidor padrão de referência Medidor padrão de energia elétrica - ROTATIVO Fabricante - RADIAN Mod. - RD-31 Classe Exatidão - 0,02 Nº Série - 3719947		
Condições ambientais: Temperatura - 25,00 C°		Umidade Relativa - 53 %		
Referência Documental: Portaria Inmetro Nº. 265/2008 e Portaria Inmetro 587/2012				

ENSAIO DE EXATIDÃO			ERRO MEDIO PONDERADO	MARCHA EM VAZIO
CN - -1,67 (%)	CI - -0,94 (%)	CP - -1,43 (%)	-1,45 (%)	NORMAL
CN - Carga Nominal CI - Carga Indutiva CP - Carga Pequena			FÓRMULA ER = (3CN + 6CP + CI)/10	
ESTADO DO(S) SELO(S) SEM SELO			ENSAIO DO REGISTRADOR Aprovado	
INSPEÇÃO GERAL Anomalias(s) Encontradas(s) - Descrição: DISCO - VIOLADO(A) SELAGEM - SEM SELO TAMPA - VIOLADO(A)				

Observações:

- MEDIDOR SEM SELO(S) DA TAMPA PERMITINDO ACESSO AOS COMPONENTES INTERNOS E CONTROLE DE CONSUMO. - TAMPA DO MEDIDOR VIOLADA (FOLGADA). - DISCO VIOLADO (COM MARCAS). - TODAS AS ANOMALIAS POR INTERVENÇÃO. - TAMPA DO BLOCO DE TERMINAIS FALTANDO.

RESULTADO FINAL VIOLADO	MÃO DE OBRA (R\$)	MATERIAL (R\$)	VALOR A PAGAR (R\$)
-----------------------------------	-------------------	----------------	---------------------

Salientamos que o procedimento de emissão do Termo de Ocorrência e Inspeção seguiu os trâmites exigidos pela legislação do setor elétrico. Um profissional capacitado realiza a inspeção nas instalações externas do imóvel e, caso seja constatado algum indício de irregularidade, é emitido um formulário descrevendo a deficiência do equipamento do medidor ou a irregularidade nas instalações elétricas.

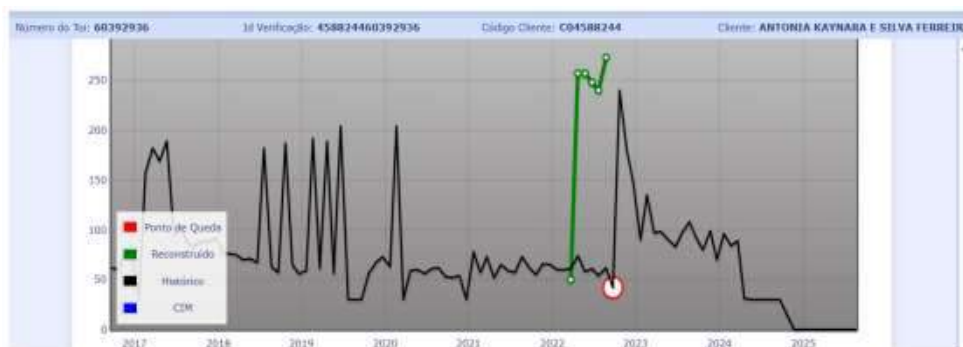
Ocorrida a constatação da irregularidade, a concessionária para fins de cobrança aplicou o Inc. V do Art. 595 da Resolução Normativa de N.º 1000/2021 da ANEEL, gerando o valor de R\$ 1.050,16 (Mil e cinquenta reais e dezesseis centavos) referente aos consumos não faturados pela concessionária durante o período de 16/03/2022 a 16/09/2022. Ver artigo:

Art. 595. Comprovado o procedimento irregular, a distribuidora deve apurar a receita a ser recuperada calculando a diferença entre os valores faturados e aqueles apurados, por meio de um dos critérios a seguir, aplicáveis de forma sucessiva:

(...)

V - utilização dos valores máximos de consumo de energia elétrica, proporcionalizado em 30 (trinta) dias, e das demandas de potência ativa e reativa excedente, dentre os ocorridos nos 3 (três) ciclos imediatamente posteriores à regularização da medição.

Pelo histórico do consumo de energia elétrica da unidade consumidora, observamos que a irregularidade na medição corroborou para o decréscimo do consumo de energia elétrica, conforme pode ser evidenciado na imagem abaixo:



4588244	18/02/2023	14898382	11404797-NAN-737	790	135
4588244	20/01/2023	14898382	11404797-NAN-737	655	90
4588244	21/12/2022	14898382	11404797-NAN-737	565	146
4588244	22/11/2022	14898382	11404797-NAN-737	419	179
4588244	21/10/2022	14898382	11404797-NAN-737	240	240
4588244	24/09/2022	14898382	TOI 60392936	0	0
4588244	23/09/2022	12231597	3090474-NAN-270	12.249	0
4588244	22/09/2022	12231597	3090474-NAN-270	12.249	42
4588244	23/08/2022	12231597	3090474-NAN-270	12.207	62
4588244	21/07/2022	12231597	3090474-NAN-270	12.145	54
4588244	22/06/2022	12231597	3090474-NAN-270	12.091	61
4588244	23/05/2022	12231597	3090474-NAN-270	12.030	58
4588244	22/04/2022	12231597	3090474-NAN-270	11.972	74
4588244	22/03/2022	12231597	3090474-NAN-270	11.898	61
4588244	18/02/2022	12231597	3090474-NAN-270	11.837	60
4588244	21/01/2022	12231597	3090474-NAN-270	11.777	60
4588244	22/12/2021	12231597	3090474-NAN-270	11.717	65
4588244	20/11/2021	12231597	3090474-NAN-270	11.652	66
4588244	21/10/2021	12231597	3090474-NAN-270	11.586	55

Ressaltamos que a Enel Distribuição Ceará analisou o primeiro e o segundo recurso e os considerou improcedente, visto que os procedimentos adotados estão em conformidade com a Legislação vigente.

Houve o acompanhamento de uma responsável pela unidade consumidora no ato da inspeção, a qual recebeu e assinou o TOI e a Carta de Troca, onde consta local, data e hora da aferição do medidor.

DECLARO PARA OS DEVIDOS FINS QUE ESTOU CIENTE DA CONSTATAÇÃO DA(S) OCORRÊNCIA(S) APRESENTADA(S) NESTA UNIDADE CONSUMIDORA, ASSIM COMO DO PREENCHIMENTO DESTES DOCUMENTOS POR MIM ACOMPANHADO E CUJA CÓPIA RECEBO NESTE ATO. DECLARO TAMBÉM ESTAR CIENTE DE QUE AS EVENTUAIS DIFERENÇAS SERÃO COBRADAS DE ACORDO COM A RESOLUÇÃO ANEEL N.º 414 DE 2010, SENDO AINDA GARANTIDO A MIM O DIREITO DE AMPLA DEFESA NA FORMA DA LEGISLAÇÃO VIGENTE.

NOME LEGÍVEL DO ACOMPANHANTE	ASSINATURA
-	<i>Kaynara</i>
DOCUMENTO (RG OU CPF)	PARENTESCO OU AFINIDADE
-	OUTRO

O medidor retirado será submetido a uma verificação no dia 06/10/2022 às 11:00 no Laboratório de Medidas Elétricas da 3C Services S.A - Av. Eusébio de Queiroz, 3494 - Eusébio - CE, que emitirá um Laudo Técnico sobre as condições do medidor.

Caso seja de seu interesse acompanhar a execução desse serviço, compareça pessoalmente ou indicando representante legalmente constituído, no endereço, dia e horário citados acima. Não sendo possível seu comparecimento, o resultado da verificação será encaminhado para o endereço da unidade consumidora, através do Relatório de Avaliação Técnica de Medidor, nos casos onde haja diferenças a cobrar.

Caso seja de seu interesse, antes da data da execução da verificação acima informada, esta poderá ser reagendada uma única vez, através da Central de Relacionamento ou em qualquer Loja de Atendimento.

Os procedimentos mencionados acima estão de acordo com § 4º do Artigo 73 e § 5º ao § 8º do Artigo 129, da Resolução Normativa 414/2010, da Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL.

Estamos a sua disposição para esclarecimentos em nossos canais de relacionamento.

Atenciosamente,

VINICIUS
C80374 - BATISTA DE SOUSA VINICIUS
Área de Infraestrutura e Redes

Recebido por:
Nome: ...
Parentesco/Afinidade: OUTRO
Assinatura:

Kaynara
Data: 16/09/2022

Vale salientar que, em nenhum momento, esta Concessionária acusa a titular da unidade consumidora de ato ilícito, porém não há como negar que ela seja a beneficiária de tal situação, por isso e apenas por isso, a consumidora é responsabilizada pelo ressarcimento à distribuidora dos valores não faturados.

Mesmo considerando que todos os procedimentos seguiram o que prescreve a resolução normativa vigente, esta concessionária, para fins de acordo, propõe a redução da cobrança do TOI de R\$ 1.050,16 (Mil e cinquenta reais e dezesseis centavos), para R\$ 525,00 (Quinhentos e vinte e cinco reais). Caso a consumidora aceite a proposta de redução, a concessionária propõe um parcelamento sem entrada e em até 15 parcelas.

Importante ressaltar que a proposta de parcelamento sem entrada é apenas para parcelar o valor do TOI. Caso a consumidora deseje parcelar o valor total do débito existente em sua titularidade, o parcelamento será com uma entrada de 20% e o restante em até 20 parcelas.

Cliente apresenta uma dívida no valor de R\$ 1.210,63 nas Unidades Consumidoras de N° 4588244 e N° 62404098. Caso tenha interesse em parcelar o TOI juntamente com o restante da dívida, o parcelamento seguirá a condição de entrada de 20% do valor total, com o saldo dividido em até 20 (vinte) parcelas.

Cta. contrato	Tipo do item	Denominação	Seleção	Número da Fatura	Data de Emissão	Ref. da Fatura	Valor Total	Valor em Aberto	Vencimento
4588244	Fatura	Faturamento Iju	☐	0002400132688236	29.09.2024	2024/09	1.050,16	1.050,16	10.01.2025
4588244	Fatura	Faturamento Iju	☐	0002410130201511	17.10.2024	2024/10	22,74	22,74	05.01.2025
Total Tipo do item : Fatura							1.072,90	1.072,90	
Total Conta Contrato : 000004588244							1.072,90	1.072,90	
62404098	Encargos	Juros Moratórios e Atual Mon	☐				0,90	0,90	
Total Tipo do item : Encargos							0,90	0,90	
62404098	Fatura	Faturamento Iju	☐	0002505178380661	26.08.2025	2025/08	125,23	125,23	07.09.2025
Total Tipo do item : Fatura							125,23	125,23	
62404098	Terceiros	Serviços a terceiros	☐				11,60	11,60	
Total Tipo do item : Terceiros							11,60	11,60	
Total Conta Contrato : 000062404098							137,73	137,73	
TOTAL PARCEIRO DE NEGÓCIO : 0012311948-ANTONIA KAYNARA E SILVA FERREIRA							1.210,63	1.210,63	

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.

