

Fortaleza, 20/10/2026

Referência: PROCESSO ADMINISTRATIVO DE N.º 26.09.0564.001.00056-3

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 do Sr. Alfredo Sousa de Queiroz, responsável pela unidade consumidora de N° 60116373.

O (A) consumidor (a) questiona a cobrança do Termo de Ocorrência e Inspeção (TOI) N° 61126114.

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 e 589 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.*

Art. 589. *A distribuidora deve realizar ações de combate ao uso irregular da energia elétrica de forma permanente.*

Vale salientar que as inspeções rotineiras não são comunicadas aos consumidores, uma vez que, o procedimento segue em conformidade com o que orienta a Resolução acima mencionada.

Para inspecionar a unidade consumidora, uma equipe compareceu ao local no dia 21/02/2026, onde foi verificada uma irregularidade na medição: “Unidade consumidora encontra-se ligada direto à rede da concessionária sem passar pela medição. ”

Fotos da irregularidade



Ocorrida a constatação da irregularidade, a concessionária para fins de cobrança aplicou o Inc. III do Art. 595 da Resolução Normativa de N.º 1000/2021 da ANEEL, gerando o valor de R\$ 607,88 (seiscentos e sete reais e oitenta e oito centavos), correspondente à energia elétrica consumida e não faturada pela concessionária no período compreendido entre 25/11/2025 a 21/02/2026.

Titular: ALFREDO SOUSA DE QUEIROZ Rota: MA017U13
Endereço: Rua 0008 LOT PARQUE SAO JOSE 00252
FURNA DA ONCA - MARACANAU - CE - CEP 61900-001
Número do Cliente: 000060116373 Termo de Ocorrência e Inspeção - TOI nº: 2026-61126114

Critério para realização do cálculo:

Encontramos o valor que faltava usando a média dos 3 maiores valores anterior ao início dessas diferenças. Esse critério foi determinado pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel).

Demonstrativo dos cálculos:

Descrição dos itens	Dados da reconstrução	Observação
(A) - Período de Cobrança (dias)	25/11/2025 a 21/02/2026	
(B) - Consumo Base (kWh)	167,04	
(C) - Consumo calculado no período (kWh)	490,00	
(D) - Consumo faturado do período (kWh)	57,00	
(E) - Diferença total calculada (kWh): Itens (C-D)	433,00	

Demonstrativo da Fatura:

Descrição dos itens	Valores apurados para consumo	Total (R\$)
(A) - Energia não medida (kWh)	433,00	433,00
(B) - Tarifa sem impostos (R\$)	0,7686143187067	
(C) - Valor da energia não medida (R\$)	332,81	332,81
(D) - Impostos (ICMS/PIS/COFINS - R\$)		102,75
(E) - Benefícios/Retenções/Outros (R\$)		0,00
(F) - Custo administrativo adicional (R\$)		172,32
(G) - Valor do medidor (R\$)		0,00
(H) - Total: C+D+E+F+G (R\$)		607,88

(A) Diferença entre a energia consumida e a faturada; (D) Imposto previsto no art. 155 da Constituição Federal; (F) Custo relacionado a visita na unidade consumidora; (G) Valor cobrado quando há violação do medidor.

Diante do exposto acima a Enel cumpriu com o determina a legislação do setor elétrico em seus arts.:

Art.590. *Na ocorrência de indício de procedimento irregular, a distribuidora deve adotar as providências necessárias para sua fiel caracterização, compondo um conjunto de evidências por meio dos seguintes procedimentos:*

I – Emitir o Termo de Ocorrência e Inspeção – TOI, em formulário próprio, elaborando conforme instrução da ANEEL

(...)

IV – Avaliar o histórico de consumo e das grandezas elétricas;

Art.591. *Ao emitir o TOI, a distribuidora deve:*

I – Entregar cópia legível ao consumidor ou àquele que acompanhar a inspeção, mediante recibo com assinatura do consumidor ou do acompanhante;

§ 2o Se o consumidor se recusar a receber a cópia do TOI, a distribuidora deve armazenar evidências que comprovem a recusa, inclusive, se for o caso, com prova testemunhal.

§ 3o Em caso de recusa do recebimento do TOI ou se não for o consumidor que acompanhar a inspeção, a distribuidora deve enviar ao consumidor em até 15 (quinze) dias da emissão, por qualquer modalidade que permita a comprovação do recebimento, a cópia do TOI e demais informações dos incisos do caput. (Grifo nosso).

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:*

(...)

III. utilização da média dos três maiores valores disponíveis de consumo de energia elétrica, proporcionalizados em 30 (trinta) dias, e de demanda de potência ativas e reativas excedentes, ocorridos em até 12 (doze) ciclos completos de medição regular imediatamente anteriores ao início da irregularidade.

Art.596. *Para apuração da receita a ser recuperada, o período de duração da irregularidade deve ser determinado tecnicamente ou pela análise do histórico dos consumos de energia elétrica e demanda de potência, respeitados os limites instituídos neste artigo.*

(...)

§ 1o Na impossibilidade da distribuidora identificar o período de duração da irregularidade mediante a utilização dos critérios dispostos no caput, o período de cobrança fica limitado aos 6 (seis) ciclo imediatamente anteriores à constatação da irregularidade,

Houve o acompanhamento de uma pessoa responsável no ato da inspeção, porém, se recusou receber/assinar o TOI. Posteriormente, a documentação foi encaminhada via correspondência eletrônica, conforme do art.591.

Remetente: eneldistribuicao.ce@cartasdigitais.enel.com
Destinatário: alfredo.queiroz.18@gmail.com
Assunto: Informações sobre a inspeção realizada

Prova de envio: SIM – 25/08/2026 09:55:31
Prova de conteúdo: SIM
Prova de entrega: SIM - 25/08/2026 09:55:47
Prova de leitura: NAO

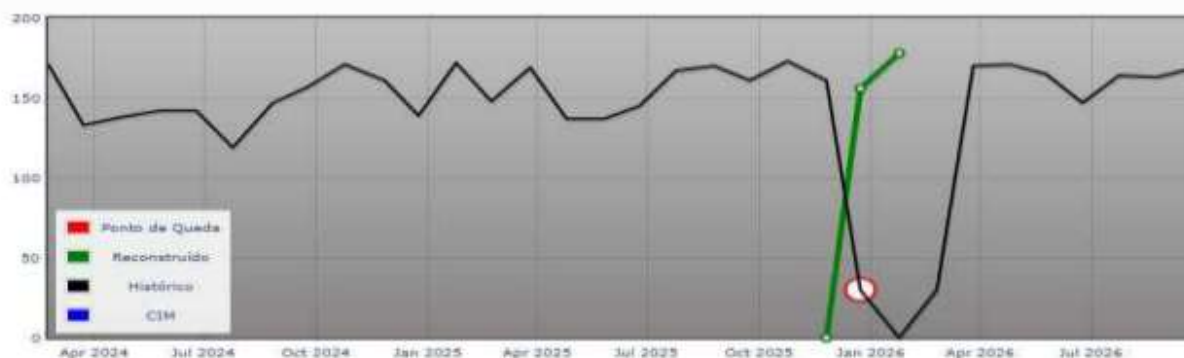
RESPOSTA DO SERVIDOR DE DESTINO

O VerificaMontreal obteve confirmação de entrega do servidor de destino com domínio @gmail.com em 25/08/2026 09:55:47.

CONCLUSÃO

O serviço VerificaMontreal certifica que o e-mail com assunto Informações sobre a inspeção realizada, com protocolo nº 61126114, referente a carta resposta (anexo) 20266011637361126114.pdf, foi enviado para alfredo.queiroz.18@gmail.com em 25/08/2026 09:55:31. O servidor do destinatário confirmou o recebimento em 25/08/2026 09:55:47. Carimbado com serial number 104316 no servidor SERVIDOR DE CARIMBO DO TEMPO ACT BRY 50164.

Pelo gráfico 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 no gráfico abaixo:



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

É importante destacar que, em nenhum momento, esta Concessionária acusa o (a) titular da unidade consumidora de ato ilícito, porém, não há como negar que ele (ela) seja o (a) beneficiário (a) de tal situação, por isso, e apenas por isso, o (a) consumidor (a) é responsabilizado (a) pelo ressarcimento à distribuidora dos valores não faturados.

Diante das explicações técnicas e regulatórias apresentadas, a Enel, por mera liberalidade e com o objetivo de promover uma solução conciliatória, propõe a redução do débito de R\$ 607,88 para R\$ 516,69, valor que poderá ser parcelado em até 20 (vinte) parcelas, sem entrada e sem acréscimo de juros.

Atualmente, consta em aberto o valor de R\$ 920,58, com quotas de parcelamento a vencer.

Parceiro 0013930754 / Empresa 2003					
Conta Contrato 000060116373					
.....					
ALFREDO SOUSA DE QUEIROZ					
RU FRANCISCO COSTA BARROS 00141					
MARACANAU - CE					
Navegação					
A receber	Adiantamentos	Totais	Lista pgtos.	Cronologia	
Stat	Ref Fatura	Venc/Difer	Valor Total	Ainda Aberto	Valor Vencido
○▲○		24.03.2027	52,10	52,10	
○▲○		24.02.2027	52,12	52,12	
○▲○		24.01.2027	52,12	52,12	
○▲○		24.12.2026	52,12	52,12	
○▲○		24.11.2026	52,12	52,12	
○▲○	202608228008638	26.10.2026	607,88	607,88	
○▲○		24.10.2026	52,12	52,12	
BRL			920,58	920,58	0,00

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.