



INTERNAL

Distribuição Ceará
Rua Padre Valdevino, 150 – Centro
Fortaleza, Ceará – Brasil, CEP: 60135-040
Tel: 0800 280 4100



PROCON MARACANAÚ

**Rua 4, N° 370 - Jereissati ,
Maracanaú /CE**

Fortaleza, 03/04/2025

Referência: PROCESSO ADMINISTRATIVO DE N. ° 25.03.0564.001.00015-3

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 n° 07.047.251/0001-70, vem respeitosamente apresentar abaixo os esclarecimentos sobre a reclamação do Sr. JOSÉ MANUEL DA SILVA responsável pela unidade consumidora de N. ° 996086.

Consumidor solicita esclarecimentos sobre a cobrança do Termo de Ocorrência e Inspeção (TOI) no valor de R\$ 1.261,95 cobrado no mês 09/2024.

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

Temos a esclarecer que o valor mencionado pelo consumidor na inicial refere-se ao Termo de Ocorrência e Inspeção (TOI) de N° 60376761/2022, emitido em 31/08/2022. Após inspeção, realizamos a substituição do medidor. O equipamento substituído foi encaminhado para



Distribuição Ceará
Rua Padre Valdevino, 150 – Centro
Fortaleza, Ceará - Brasil, CEP: 60135-040
Tel: 0800 280 4100



laboratório e, após avaliação técnica, foi constatado que o medidor estava violado. Ver laudo técnico do medidor abaixo.

Relatório de Avaliação Técnica de Medidor				DATA DE EXECUÇÃO 25/10/2022 RATM Nº. 1.159.678	
TCN Nº 60376761	Data TCN 31/08/22	Tipo Cliente GRUPO B	Nº Cliente 996.086	Cidade TCN MARACANAÚ	
Cliente JOSE MANUEL DA SILVA				Classe RUR-3	
Endereço RU SEN POMPEU 00000 - PACATUBA					
DADOS DO MEDIDOR					
Fabricante NANSEN	Modelo PN5T-G	Letra(s) 0	40025	Reviz Reviz	Nº Fabricante 2772713
			0		Nº Contador 3763954
TPC ELETROMECANICO	Nº de Fases TRIFASICO	Classe Exatidão (%) 2,00	Nº Registro WPT VOLT 220V 21,6		
U - Tensão Elétrica (VOLT) 240 VOLTS	Corrente Nominal - MAX (Amperes) 15 - 120	Fun 1	Nº Registro da Tabela 378.735		
MEDIDOR PADRÃO DE SERVIÇO			MEDIDOR PADRÃO DE REFERÊNCIA		
Medidor padrão de energia elétrica - ELETROENICO			Medidor padrão de energia elétrica - ROTATIVO		
Fabricante - NANSEN Mod. PRECISION			Fabricante - RADIAN Mod. RD-31		
Classe de exatidão - 0,04			Classe Exatidão - 0,02		
			Nº Série - 3719947		
Condições ambientais: Temperatura - 23,00 C°			Umidade Relativa - 53 %		
Referência Documental: Portaria Inmetro Nº. 295/2008 e Portaria Inmetro 587/2012					
ERRO DE EXATIDÃO			ERRO MÉDIO PONDERADO		
CN - -0,73 (%)	CI - -2,09 (%)	CP - -3,62 (%)	-2,60 (%)		
CN - Carga Nominal			CI - Carga Indutiva		
CP - Carga Pequena			FORMULA		
			ER = (3CN + 6CP + CI)/10		
ESTADO DO(S) SELO(S) SEM SELO			ENSAYO DO REGISTRADOR Aprovado		
INSPEÇÃO GERAL					
Anomalia(s) Encontrada(s) - Descrição:					
DISCO - VIOLADIA					
SELAGEM - SEM SELO					
TAMPA - VIOLADIA					
Observações					
- MEDIDOR SEM SELO(S) DA TAMPA PERMITINDO ACESSO AOS COMPONENTES INTERNOS E CONTROLE DE CONSUMO - TAMPA DO MEDIDOR VIOLADA (PARAFUSOS DE FIXAÇÃO QUEBRADOS) - DISCO VIOLADO (COM MARCAS) - TODAS AS ANOMALIAS POR INTERVENÇÃO - TAMPA DO BLOCO DE TERMINAIS FALTANDO.					
RESULTADO FINAL VIOLADO					

Esclarecemos que na forma da Resolução 1000/2021 da ANEEL, esta concessionária aplicou o Art. 595 inciso V da Resolução acima citada, gerando o valor de R\$ 1.261,95 (Mil duzentos e sessenta e um reais e noventa e cinco centavos), referente aos consumos não faturados pela concessionária durante o período de 28/02/2022 a 31/08/2022. 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.



INTERNAL

Distribuição Ceará
Rua Padre Valdevino, 150 – Centro
Fortaleza, Ceará - Brasil, CEP: 60135-040
Tel: 0800 280 4100



No entanto, para efeito de acordo, esta concessionária procedeu com o cancelamento da cobrança do TOI no valor de R\$ 1.261,95, ficando o consumidor isento do pagamento, conforme evidencia abaixo:

Opções Configuração Serviço	
Critérios de Busca	
Nº da Ordem	0028017195 ?
☐ Ligação Nova	
☒ Outras ordens	
Tempo da Ordem	
Intervalo para Atendimento:	De 28/03/2025 até 01/04/2025
5 Dia(s)	5 Dia(s)
Max	
Ler	
Cancelar	
Auditoria de Tipologia	
Materiais Aplicados	
Encargos de Crédito	
Tempo Ordem Etapa	
Pendências da Ordem	
Reclamações de Prazos	
Produtos	
Dados da Ordem	
Dados do Cliente	
Visitas da Ordem	
Nº Processo	
DER/FER:	NENHUM / Via Cod Retorno / Improcedente
Tipo	ATENDIMENTO A CLIENTES
Sucursal Origem	COELCE
Sucursal Destino	GEFORT
Etapa	EXECUÇÃO
Estado	ORDEN FINALIZADA
Atendimento	0
Número TDC	
Estado E-Order	
Serviço	REFATURAMENTO TOI OUVIDORIA
Área Origem	Div Calculo de TO
Área Destino	DRF - DIVISÃO DE REFATURAMENTO - 2
Data Ingresso	27/03/2025 16:54
Usuário	LUIZ REIS DOS SANTOS SILVA
Ordem Original	
Estado E-Order	
Dados da Finalização	
Finalizada Por	ROBERTA EVELIM DE SOUSA SILVA
Data	01/04/2025 15:07
Data Implantação	
Observações de Atendimento	
CANCELAMENTO COBRANÇA TOI R\$ 1.261,95 CONFORME ANALISE AUDIÊNCIA DECON PA: 25.03.0564.001.00015-3 EM VIRTUDE DA AUSÊNCIA DO AR	
Observações do Executante	
PROCEDENTE - TOI CANCELADO CONFORME SOLICITADO, NAO CONSTAVA COMO PAGO PELO CONSUMIDOR.**	

Informamos que não consta restrição de negativação no cadastrado dos órgãos de proteção ao crédito (SPC, SERASA, BOA VISTA) vinculado ao CPF do reclamante pela Enel Distribuição Ceará, conforme evidencia abaixo.



Distribuição Ceará
Rua Padre Valdevino, 150 – Centro
Fortaleza, Ceará – Brasil, CEP: 60135-040
Tel: 0800 280 4100



Sisconvem v1.04.5 01/04/2025 10:43:07

Consulta e exclusão de dívidas

Consulta e exclusão de dívidas

Data: 19/03/2025 Situação: 07/04/2021 Dia: 04/04/2025 Hora: 04/04/2025

Documento de Dívida: 192.811.443.00

Pesquisar

Situação: ☒ Ativa ☐ Baixada

Oops!

Nenhuma dívida encontrada.

SPC Pesquisa SPC

Consultar/Excluir

CONSULTA AUDITORIA

← SPC (PAC/EXC)

Excluir SPC em Lote por Data

SPC (PAC/EXC)

Pesquisar/Listar SPC

Comunidade SPC Pro

COMUNIDADE SPC PRO

COMUNIDADE ENERGETICA DO CEARÁ

Data/Hora: 01/04/2025 10:43

Nenhuma registro de SPC encontrado para o critério de pesquisa utilizado.

Empresa: 0001 - UEL DE SALVADOR/BA

Atividade: 0204 - ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ

Tipo de Pessoa: Física

CNPJ/CNPIS: 10.944.448/00

PESQUISAR **ABRIR**

BoaVista

De: Pesquisa de SPC - 0001 - UEL DE SALVADOR/BA

Para: Pesquisa de SPC - 0001 - UEL DE SALVADOR/BA

Problema **Atividade**

Atividade: 0204 - ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ

Não há registros para os parâmetros informado.

OK

Processo de Pesquisa de SPC - 01/04/2025 10:43:07



INTERNAL

Distribuição Ceará
Rua Padre Valdevino, 150 – Centro
Fortaleza, Ceará - Brasil, CEP: 60135-040
Tel: 0800 280 4100



Cliente apresenta dívida de R\$ 77,68 nas Unidades Consumidoras Nº 996086 e Nº 40718750, incluindo os produtos (Doação Santa Casa e Seguro 3+1). Caso cliente tenha interesse poderá parcelar com entrada de 20% do valor total da dívida e o restante pode ser dividido em até 20 (vinte) cotas. Esclarecemos que o valor de produtos não entra na composição do parcelamento.

0012112961-JOSE MANUEL DA SILVA									
Pagamento Agrupado ← Sair									
Cta.contrato	Tipo do Item	Denominação	Seleção	Número da Fatura	Data de Emissão	Ref. Da Fatura	= Valor Total	= Valor em Aberto	Vencimento
996086	Terceiros	Serviços a terceiros	☐				15,72	15,72	
Total Tipo do Item : Terceiros							15,72	15,72	
Total Conta Contrato : 000000996086							15,72	15,72	
40718750	Fatura	Faturamento Isu	☐	0202501147130295	15.01.2025	2025/01	26,65	26,65	25.01.2025
40718750	Fatura	Faturamento Isu	☐	0202503155564878	15.03.2025	2025/03	35,31	35,31	25.03.2025
Total Tipo do Item : Fatura							61,96	61,96	
Total Conta Contrato : 000040718750							61,96	61,96	
TOTAL PARCEIRO DE NEGÓCIO : 0012112961-JOSE MANUEL DA SILVA							77,68	77,68	

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.



Companhia Energética do Ceará

Rua Padre Valdevino, 150
CEP 60135-040 | Fortaleza CE
CNPJ 07.047.251/0001-70
CGF 06.105.848-3

DE MAR



NºCLIENTE: 000040718750
MUNICIPIO: FORTALEZAPLANALTO AYRTON SENNA
NOME: JOSE MANUEL DA SILVA
ENDereco: RU DA GLORIA 00463

CEP: 60766-730
CPF: 110.441.443-00

MES/ANO	VENCIMENTO	CONSC. kWh	VALOR EM R\$
01/2025	25/01/2025	55	6,65
03/2025	25/03/2025	61	5,31

AUTENTICACAO MECANICA

TOTAL A PAGAR EM (R\$)

61,96

COMPROVANTE ENEL



Nº CLIENTE: 000040718750
MUNICIPIO: FORTALEZAPLANALTO AYRTON SENNA
CEP: 60766-730
NOME: JOSE MANUEL DA SILVA
ENDEREÇO: RU DA GLORIA 00463



83860000000 0 61960031300 9 34926641729 0 00040718750 2



Pague Via Pix! Utilize
o QR code