

Fortaleza, 20/04/2026

Referência: PROCESSO ADMINISTRATIVO DE N.º 26.03.0564.001.00014-3

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 do Sr. Walse pereira Barbosa Júnior, unidade consumidora de N.º 50947653.

O Consumidor procurou este órgão para questionar a cobrança referente à débitos, juros, multas e produtos.

Esclarecemos que, referente ao valor pago de R\$ 3.169,15, os juros e o período de mora estão corretos. Já a fatura 12/2025 foi ajustada, sendo cancelados os juros e multas gerando o novo valor de R\$ 153,75, conforme a ordem de serviço abaixo N° 0005143456.

Consulta Ordem de Serviço			
Opções		Configuração Serviço	
Critérios de Busca		Tempo da Ordem	
Nº da Ordem	0005143456	<input type="radio"/> Ligação Nova	Intervalo para Atendimento:
		<input checked="" type="radio"/> Outras ordens	De 03/03/2026
			até 05/03/2026
Auditoria de Tipologia		Max 3 Dia(s)	
Materiais Aplicados		Encargos de Crédito	
Pendências da Ordem		Reclamações de Prazos	
Dados da Ordem		Produtos	
Dados do Cliente		Visitas da Ordem	
Nº Processo		DER/FER:	Não faz parte
Tipo	ATENDIMENTO A CLIENTES	Serviço	DUV FATURAMENTO AUD
Sucursal Origem	COELCE	Área Origem	OUVIDORIA
Sucursal Destino	GEFORT	Área Destino	DRF - DIVISÃO DE REFATURAMENTO - 2
Etapa	ANALISE FATURAMENTO	Data Ingresso	02/03/2026 17:21
Estado	ORDEM FINALIZADA	Usuário	JANAINA RODRIGUES DE SOUZA
Atendimento	0	Ordem Original	
Número TDC		Estado E-Order	
Dados da Finalização			
Finalizada Por	KLYCIANE BARROSO DE LIMA	Data	02/03/2026 19:21
		Data Implantação	
Observações de Atendimento		Observações do Executante	
PROCESSO AUDIENCIA 26.01.0564.001.00016-3 XX PARA FINS DE ACORDO EXCLUIR JUROS E MULTA POR ATRASO DA FATURA REF AO MES 12 2025 CONF AUTORIZADO PELA AREA DE COBRANCA BEM COMO CANCELAR		PROCEDENTE - REALIZADO CANCELAMENTO DE JUROS E MULTA DA FATURA 202512, NOVO VALOR DE 153,75. **	

Informamos ainda que, a Enel Distribuição Ceará não faz parte da relação contratual firmada entre empresa responsável pelo produto e a suplicante. A concessionária de energia elétrica funciona apenas como agente arrecadador dos valores arrecadados referente aos contratos cobrados nas faturas de energia elétrica.

Sobre os produtos “Cobrança Funeral”, “Cobrança Doutor” e “Cobrança Proteção”, consta que os mesmos estão cancelados desde 01/2026, conforme a ordem de serviço N°A007736378.

Atualmente, o cliente possui o valor em aberto de R\$ 153,75 referente à 12/2025 na unidade consumidora. Segue fatura em anexo.

Parceiro 0012013762 / Empresa 2003
Conta Contrato 000050947653

.....

WALSE PEREIRA BARBOSA JUNIOR
RU 0017 ALTO DA MANGUEIRA 00313
MARACANAU - CE

Navegação

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

Stat	Ref Fatura	Venc/Difer	Valor Total	Ainda Aberto	Valor Vencido
●○○		06.04.2026	0,03	0,03	0,03
●○○	202603204628735	24.03.2026	153,75	153,75	153,75
BRL			153,78	153,78	153,78

Diante do exposto, uma vez que esta concessionária não é responsável pelo serviço reclamado, agindo apenas como agente arrecadador, entendemos como respondida a solicitação, ao tempo que requeremos a extinção da presente reclamação e seu consequente arquivamento junto a esse Órgão.

Atenciosamente,



Ouvidoria da Enel Distribuição Ceará.