

**PROCON MARACANAÚ**  
**Rua 04, no 370, Jereissati I**  
**Maracanaú /CE**

Fortaleza, 18/12/2025

Referência: PROCESSO ADMINISTRATIVO DE N.º 25.11.0564.001.00038-3

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. Liana Marcia Xavier de Lima, responsável pela unidade consumidora de Nº 5963782.

Consumidora questiona a cobrança do Termo de Ocorrência e Inspeção (TOI) Nº 60389549/2022.

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 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.*

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.

Assim, para inspecionar a unidade consumidora, uma equipe compareceu ao local no dia 12/09/2022 para avaliar as instalações elétricas da unidade consumidora. Na ocasião, a equipe identificou que: “UC encontra-se com o neutro de alimentação isolado, impedindo o registro de consumo real”.

## 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\$ 5.849,49 (cinco mil oitocentos e quarenta e nove reais e quarenta e nove centavos) referente aos consumos não faturados pela concessionária durante o período de 22/09/2021 a 12/09/2022. 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:*

*III – utilização da média dos 3 (três) maiores valores disponíveis de consumo de energia elétrica, proporcionalizados em 30 dias, e de demanda de potências ativas e reativas excedentes, ocorridos em até 12 (doze) ciclos completos de medição regular, imediatamente anteriores ao início da irregularidade.*

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 no gráfico abaixo:



Para analisar essa cobrança, a concessionária analisou o primeiro e o segundo recurso e manteve o valor, uma vez que os procedimentos aplicados estão em conformidade com a legislação vigente.

A documentação pertinente ao TOI foi enviada posteriormente à consumidora, conforme comprovante em anexo.

Salientamos que o cliente é reincidente, possuindo outro registro de Termo de Ocorrência e Inspeção (TOI), emitido em 23/12/2020, sob o nº 1601313/2020, em razão de desvio de energia.

É importante destacar 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.


Visando proporcionar melhores condições para o pagamento da dívida relativa à cobrança decorrente de TOI, foi realizado parcelamento em 54 (cinquenta e quatro) parcelas de R\$ 108,32 (cento e oito reais e trinta e dois centavos). Deste montante, constam 3 (três) parcelas pagas, totalizando R\$ 324,96 (trezentos e vinte e quatro reais e noventa e seis centavos), restando a pagar o valor de R\$ 5.524,53 (cinco mil quinhentos e vinte e quatro reais e cinquenta e três centavos).

Em razão do cancelamento do referido parcelamento, as faturas que continham parcelas em aberto foram refaturadas sem a inclusão das respectivas quotas.

Mesmo considerando que todos os procedimentos seguiram o que prescreve a resolução normativa vigente, esta concessionária, para fins de acordo, sem descumprir o disposto nos artigos 238 e 589 da regulamentação vigente, propõe a redução da cobrança de R\$ 5.849,49 para R\$ 324,96, valor correspondente às parcelas já pagas, cancelando o resíduo da dívida no valor de R\$ 5.524,53.

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.