

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

Fortaleza, 05/11/2025

Referência: Processo administrativo de N.º 25.10.0564.001.00050-3

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. Ana Angélica Alves Pereira, responsável pela unidade consumidora de N.º 40898476.

Consumidora recebeu faturas com o vencimento no mesmo mês, por esta razão entrou em contato solicitando esclarecimentos.

Informamos que a Enel realizou em setembro de 2025, ajuste no prazo de vencimento da fatura para 05 dias úteis, após a entrega, em conformidade com a regulamentação vigente na ANEEL.

Verificamos que o vencimento das contas anteriores estava com prazo superior ao previsto na regulamentação vigente. O artigo 337 da Resolução ANEEL nº 1.000/2021 estabelece:

Art. 337. O prazo para vencimento da fatura, contado da data da apresentação, deve ser de pelo menos:

I - 10 (dez) dias úteis: para unidade consumidora enquadrada nas classes poder público, iluminação pública e serviço público; e

II - 5 (cinco) dias úteis: nas demais situações.

Portanto, com o ajuste realizado na fatura do mês 09/2025, foi regularizado o prazo de vencimento para 05 dias úteis, após apresentação da fatura, conforme regulamentação vigente.

Acrescentamos ainda que não se trata de cobrança em duplicidade, pois cada fatura corresponde a um período distinto de consumo, ainda que apresentem vencimentos no mesmo mês, em razão do ajuste mencionado anteriormente.

- A conta do mês 08/2025, o consumo foi de 08/07/2025 a 07/08/2025; e
- A conta do mês 09/2025, o consumo foi de 07/08/2025 a 08/09/2025;
- A conta do mês 10/2025, o consumo foi de 08/09/2025 a 07/10/2025.

Salientamos que essa adequação tem por objetivo, não só unificar o procedimento já adotado para a grande maioria dos consumidores, como também evitar novas ocorrências.

Ressaltamos que as faturas dos meses 08/2025 e 09/2025 já se encontram devidamente baixadas em nosso sistema, estando em aberto somente a fatura do mês 10/2025 no valor de R\$ 312,43. Ver fatura em anexo.

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,

A handwritten signature in blue ink, appearing to be "J. F. Silva", is written over a horizontal line.

Ouvidoria da Enel Distribuição Ceará.



Companhia Energética de Ceará
Rua Padre Valdevino, 150
Fortaleza - CE - CEP: 60135-040
CNPJ: 07.047.251/0001-70 - CGF: 06.105.848-3

DOCUMENTO AUXILIAR DA NOTA FISCAL DE ENERGIA ELÉTRICA ELETRÔNICA

CLASSIFICAÇÃO DA UNIDADE CONSUMIDORA		TIPO DE FORNECIMENTO	DATAS DE LEITURA	LEITURA ANTERIOR	LEITURA ATUAL	Nº DE DIAS	PRÓXIMA LEITURA
B1 RESIDENCIAL-CONV. Residencial Residencial baixa renda		MONOFÁSICO		08/09/2025	07/10/2025	29	07/11/2025
ANA ANGELICA ALVES PEREIRA Rua FRANCISCO JERONIMO 01192 01192 CS A DISTRITO JACANAU MARACANAU CE CEP: 61916-530 CPF/CNPJ: 008.088.131-96 INSC EST: ISENT0		INSTALAÇÃO / UNIDADE CONSUMIDORA 4914195	 NOTA FISCAL Nº 184351199 - SÉRIE ÚNICA / DATA DE EMISSÃO: 07/10/2025 Consulte pela Chave de Acesso em: http://dfe-portal.sefazvirtual.rs.gov.br/NF3e/consulta chave de acesso: 2325 1007 0472 5100 0170 6600 0184 3511 9910 1058 8351 Protocolo de autorização: 3232500036691187 - 07/10/2025 às 22:25:27-03:00 CFOP 5258: VENDA DE ENERGIA ELETTRICA A NAO CONTRIBUINTE Data de apresentação: 09/10/2025				
		Nº DO CLIENTE 40898476					
MÊS/ANO	VENCIMENTO	TOTAL A PAGAR					
10/2025	16/10/2025	R\$ 312,43					

MENSAGENS IMPORTANTES

Períodos: Band. Tarif.: Vermelha : 09/09 - 07/10 Encontra-se disponível na área do usuário do site da ENEL CE informações mais detalhadas sobre valores pagos relativos à energia, serviço de distribuição, transmissão, encargos setoriais, tributos e demais itens cobrados nas faturas. Bandeira vermelha patamar 1 em outubro/25, as tarifas dos consumidores serão acrescidas em R\$ 4,463 a cada 100kW/h consumidos. Informações: www.aneel.gov.br. - Unid. consumidora enquadrada na subclasse Resid. Baixa Renda , faturada com desc. tarifário de R\$ 56,19 .

DESCRIÇÃO DO FATURAMENTO									TRIBUTOS			CONSUMO / kWh				
Itens de Fatura	Unid.	Quant.	Preço unit (R\$) com tributos	Valor (R\$)	PIS/COFINS	Base Calc ICMS (R\$)	Alíquota ICMS	ICMS	Tarifa unit (R\$)	BASE CALC (R\$)	ALÍQUOTA (%)	VALOR (R\$)	MÊS/ANO	CONSUMO FATURADO (kWh)	DIAS	TIPOS DE FATURAMENTO
CIP I LUM PUB PREF MUNICIPAL				27,42	0,00	0,00	0,00%	0,00		61,09	0,62	0,37	MÊS/ANO			
COB CREDITO CREFAZ 0800 0525051				194,13	0,00	0,00	0,00%	0,00		61,09	2,83	1,72	OUT25	164,00	29	LID
Ener At Forn TE de 000 kwh até 080 kwh	kWh	80	0,00000	0,00	0,00	0,00	20,00%	0,00	0,00000	149,08	20,00	29,80	SET25	188,00	32	LID
Ener At Forn TE de 080 kwh até 999 kwh	kWh	84	0,31155	26,17	0,72	26,17	20,00%	5,23	0,24075				AGO25	187,00	30	LID
Ener At Forn TUSD de 000 kwh até 080 kwh	kWh	80	0,00000	0,00	0,00	0,00	20,00%	0,00	0,00000				JUL25	200,00	31	LID
Ener At Forn TUSD de 080 kwh até 999 kwh	kWh	84	0,50619	42,52	1,17	42,53	20,00%	8,50	0,39123				JUN25	193,00	30	LID
Adicional Band. Vermelha	kWh	164	0,09107	7,65	0,20	7,65	20,00%	1,53	0,07048				MAR25	198,00	31	LID
Benefício Tarifário Bruto				72,73	2,00	72,73	20,00%	14,54					ABR25	176,00	28	LID
Benefício Tarifário Líquido				56,19-	2,00-	0,00	0,00%	0,00					MAR25	162,00	31	LID
Subtotal Faturamento				149,07									FEV25	160,00	30	LID
Subtotal Outros				163,36									JAN25	175,00	32	LID
TOTAL				312,43	2,09	149,08		29,80					DEZ24	157,00	29	LID
EQUIPAMENTOS DE MEDIÇÃO E CONSUMO NO PERÍODO																
Nº Medidor	P.Horário/Segmento	Data Leitura	Leitura Anterior	Data Leitura	Leitura Atual	Fator Multiplicador	Consumo kWh	Nº Dias								
4540243-FAE-643	HFP	09/09/2025	31026.0	07/10/2025	31190.0	1.0	164.0	29								
RESERVADO AO FISCO																
Novo modelo de Nota Fiscal de Energia Elétrica nos termos do Ajuste Sinief 01/2019 (CONFAZ)																

DADOS DE MEDIÇÃO		NOTIFICAÇÃO/REAVISO DE CONTAS VENCIDAS						
Medidor	Grandezas	Postos Tarifários	Leitura Anterior	Leitura Atual	Const. Medidor	Consumo kWh		
4540243-FAE-643	ENERGIA ATIVA - KWH	HFP	31026.00	31190.00	1.00	164.00		

RESPONSÁVEL PELA ILUMINAÇÃO PÚBLICA EM SUA RUA/REGIÃO	CADASTRO DE DÉBITO AUTOMÁTICO
PREFEITURA MUNICIPAL MARACANAU	Se você ainda não tem débito automático, cadastra-se na sua instituição bancária utilizando o código 40898476

Banco Bradesco S.A. 237-9		O pagamento poderá ser realizado 1 dia útil após a emissão.	
23793.45602 90240.054123 37004.480309 4 12360000031243			
PAGADOR: ANA ANGELICA ALVES PEREIRA Rua FRANCISCO JERONIMO 01192 61916-530 CPF/CNPJ: 00808813196 CEP: 61916-530			
Nosso Nr.: 09/02400541237-3	Nr. Documento 0077450714	Data Vencimento: 16/10/2025	Valor do Documento: R\$ 312,43
Beneficiário: ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ - Rua Padre Valdevino,150 - 60135-040 - CNPJ:07047251000170 Agência / código do Beneficiário: 3456-6/44803-6			



Pague via PIX! Utilize este QR Code



CONHEÇA NOSSOS CANAIS DE ATENDIMENTO

-  **Atendimento 24 horas**
0800 285 0196
 -  **Atendimento para Deficientes Auditivos**
24 horas 0800 280 1887
 -  **Ouvidoria 0800 280 4100**
(atendimento em dias úteis das 8h às 18h)
- Para comunicar falta de energia, tirar dúvidas, solicitar serviços ou fazer uma reclamação. A ligação é gratuita.
- Atendimento exclusivo para deficientes auditivos para comunicar falta de energia, tirar dúvidas, solicitar serviços ou fazer uma reclamação. A ligação é gratuita.
- Para acionar a Ouvidoria é necessário que você já tenha procurado os nossos Canais de Atendimento e nos informe o número de protocolo.

CONHEÇA NOSSOS CANAIS DIGITAIS

-  **Agência Virtual**
www.enel.com.br
 -  **Aplicativo Enel Ceará**
 -  **Atendente Virtual Elena**
(21) 99601-9608
- Para ter acesso a vários serviços como 2ª via de conta, religação de energia, informar falta de energia e muito mais.
- Você também pode solicitar serviços pelo nosso aplicativo. Baixe agora (pelo Google Play ou App Store) e tenha, a todo momento, os serviços da Enel ao seu alcance.
- Adicione aos seus contatos a atendente virtual Elena e envie uma mensagem via WhatsApp para consultar débitos, solicitar 2ª via de conta e comunicar falta de energia.

INFORMAÇÕES AOS CLIENTES

- Informações suplementares desta conta podem ser consultadas no site, na área reservada ao cliente.
- As condições gerais de fornecimento, tarifas, produtos, serviços prestados e tributos, entre outras informações, podem ser consultadas no site e nos demais canais de atendimento.
- A falta de pagamento desta conta implicará a suspensão do fornecimento de energia a partir do 16º dia da notificação de débito. No caso de Tarifa Social de Baixa Renda, a suspensão do fornecimento deverá ocorrer com intervalo mínimo de 30 dias entre a data de vencimento e a efetiva suspensão.
- Contas pagas após o vencimento terão multa de 2%, juros de mora de 0,033% ao dia e atualização financeira na próxima conta.
- Todos os significados das siglas e abreviações utilizadas nesta conta de energia estão disponíveis no site da distribuidora, no campo: "Para Você, Informativos e Glossário - Conta de energia".
- Informações sobre a contribuição para custeio do serviço de Iluminação Pública do seu município estão disponíveis no site da distribuidora, no campo "Para Você, Tarifas, Taxas e Impostos".
- Você pode solicitar o cancelamento da cobrança de serviços de terceiros incluídos em sua conta, bem como a emissão de uma nova sem essa cobrança.

RECEBA SUA CONTA POR E-MAIL

Quer mais facilidade? Acesse sua conta de onde estiver, pelo celular ou computador.

Cadastre-se já usando o QR Code ao lado.



ARCE | 0800 727 0167

ANEEL | 167

Siga as nossas redes sociais

Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado do Ceará.
(Ligação gratuita de telefones fixos e móveis).

Agência Nacional de Energia Elétrica (Ligação gratuita de telefones fixos e móveis).

 @enelclientesbr  @enelbrasil

Endereço para devolução - uso exclusivo dos Correios

Companhia Energética do Ceará

Rua Padre Valdevino, 150 - Fortaleza - CE - CEP: 60135-040

☐ 01 - MUDOU-SE ☐ 02 - ENDEREÇO INSUFICIENTE ☐ 03 - NÃO EXISTE N° INDICADO ☐ 04 - FALECIDO ☐ 05 - DESCONHECIDO ☐ 06 - RECUSADO	☐ 07 - AUSENTE ☐ 08 - NÃO PROCURADO ☐ 09 - OBJETO DANIFICADO ☐ 10 - ED. DESCONHECIDO NA LOCALIDADE ☐ 11 - FALTA COMPLEMENTO ☐ 12 - CAIXA POSTAL CANCELADA	Reintegrado ao Serviço Postal em: _____ Rúbrica do Responsável: _____ Matrícula: _____
---	--	--



Companhia Energética do Ceará
Rua Padre Valdevino, 150
Fortaleza - CE - CEP: 60135-040
CNPJ: 07.047.251/0001-70 - CGF: 06.105.848-3

Unid. de entrega | Sequência | N° medidor
MA525U01 | 41000 | 4540243-FAE-643

ANA ANGELICA ALVES PEREIRA
Rua FRANCISCO JERONIMO 01192
01192 CS A MARACANAU DISTRITO JACANAU 61916-530

MA525U01 41000

4914195

⚠ Informações Importantes

Data de emissão	Conta referente a	Vencimento
07/10/2025	10/2025	16/10/2025