

Fortaleza, 03/08/2026

Referência: PROCESSO ADMINISTRATIVO DE Nº 26.06.0564.001.00009-3

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. Sergio Lopes de Queiroz, responsável pela unidade consumidora de N.º 64569598.

O consumidor, titular da unidade consumidora nº 64569598, relata que suas faturas de energia elétrica eram emitidas regularmente, com valores compatíveis ao seu histórico de consumo. Entretanto, a fatura referente a abril de 2026 foi emitida no valor de R\$ 811,52, quantia que considera excessiva e incompatível com o consumo da unidade.

Conforme o histórico de consumo apresentado, observa-se que a unidade consumidora manteve um padrão de consumo relativamente estável durante o período analisado, variando entre **247 kWh e 365 kWh** na maior parte dos meses. Contudo, verifica-se um **aumento pontual e expressivo na referência 04/2026**, quando o consumo registrado foi de **674 kWh**, valor significativamente superior à média histórica da unidade.



Histórico de Consumos

Nº Cliente: 3509876

Data Leitura	Referência	Modo Fat.	Tipo Leitura	Leit. Fatur. Ativa FP	Cons. Fat Ativo FP	Cons. Lei Ativo FP	Energia Injetada FP
15/07/2026	202607	Normal Cliente	Cálculo Periódico	52	250	250	0
15/06/2026	202606	Normal Cliente	Cálculo Periódico	42.708	298	298	0
14/05/2026	202605	Normal Cliente	Cálculo Periódico	42.410	273	273	0
15/04/2026	202604	Normal Cliente	Cálculo Periódico	42.137	674	674	0
13/03/2026	202603	Normal Cliente	Cálculo Periódico	41.463	54	54	0
12/02/2026	202602	Normal Cliente	Cálculo Periódico	41.409	326	326	0
14/01/2026	202601	Normal Cliente	Cálculo Periódico	41.083	365	365	0
12/12/2025	202512	Normal Cliente	Cálculo Periódico	40.718	277	277	0
13/11/2025	202511	Normal Cliente	Cálculo Periódico	40.441	271	271	0
14/10/2025	202510	Normal Cliente	Cálculo Periódico	40.170	247	247	0
13/09/2025	202509	Normal Cliente	Cálculo Periódico	39.923	309	309	0

Após esse pico, o consumo retornou aos patamares habituais, registrando **273 kWh em 05/2026**, **298 kWh em 06/2026** e **250 kWh em 07/2026**, o que evidencia que a elevação observada em abril de 2026 foi um evento isolado, sem continuidade nos meses subsequentes.

Dessa forma, o histórico demonstra um consumo predominantemente estável, com **apenas uma variação atípica na competência 04/2026**, a qual se destaca em relação ao comportamento de consumo dos demais períodos.

Consulta Ordem de Serviço

Opções

Configuração Serviço

Critérios de Busca

Nº da Ordem

A008826388

?

Ligação Nova

Outras ordens

Tempo da Ordem

Intervalo para Atendimento:

De 29/04/2026

até 28/05/2026

2 Dia(s)

30 Dia(s)

Max

Cancelar

Auditoria de Tipologia

Materiais Aplicados

Pendências da Ordem

Dados da Ordem

Encargos de Crédito

Reclamações de Prazos

Dados do Cliente

Tempo Ordem Etapa

Produtos

Visitas da Ordem

Nº Processo

DER/FER: NENHUM / Via Recl de Pz e Cod.Retorno / Improcedente

Tipo

OUTROS SERVICOS

Serviço

VERIFICAÇÃO DE MEDIDOR A PEDIDO

Sucursal Origem

GEFORT

Área Origem

INTEGRACAO

Sucursal Destino

GEFORT

Área Destino

Leitura Fortaleza/Metropolitana

Etapa

ANÁLISE DE CONSUMO

Data Ingresso

28/04/2026 16:03

Estado

ORDEN FINALIZADA

Usuário

IRISLENE COSTA DE ARAUJO

Atendimento

977.504.236

Ordem Original

Número TDC

Estado E-Order

Dados da Finalização

Finalizada Por

ALFREDO PEREIRA DA COSTA FILHO

Data

30/04/2026 08:37

Data Implantação

Observações de Atendimento

202604 SR SERGIO RECLAMA DE FAT REF 04 VERIF LEIT DE ACORDO O MSM SOL VERIF DE MEDIDOR NA UC POIS DESCORDA DE VALOR ATUAL CIENT DE PZ E PROC

Observações do Executante

UC COM CONSUMO SEGUINDO PADRAO DENTRO DO NORMAL XX FAZER TESTE EM MEDIDOR DESLIGANDO E VERIFICANDO SIMULTANEAMENTE SE MESMO DESLIGADO EXISTE AVANCO DE LEITURA

Consulta Ordem de Serviço

Opções Configuração Serviço

Crêterios de Busca

Nº da Ordem: A008826388 ? ☐ **Ligaçãõ Nova** ☒ **Outras ordens**

Tempo da Ordem

2 Dia(s) Intervalo para Atendimento: De 29/04/2026 até 28/05/2026

Max 30 Dia(s)

Ler Cancelar

Auditoria de Tipologia

Materiais Aplicados

Encargos de Crédito

Pendências da Ordem

Reclamações de Prazos

Tempo Ordem Etapa

Produtos

Dados da Ordem

Dados do Cliente

Visitas da Ordem

Cód. Irregularidade:

Ordens Associadas

Visitas

Nº	Etapa	Data	Data Exec	Hora Exec	Retorno	Nº Protocolo	Defeito Técnico
1	ANÁLISE DE CONSUMO	29/04/2026	30/04/2026	08:37	CONSUMO NORMAL		1

Consulta Ordem de Serviço

Opções Configuração Serviço

Crêterios de Busca

Nº da Ordem: A009524669 ? ☐ **Ligaçãõ Nova** ☒ **Outras ordens**

Tempo da Ordem

3 Dia(s) Intervalo para Atendimento: De 07/07/2026 até 27/07/2026

Max 20 Dia(s)

Ler Cancelar

Tempo Ordem Etapa

Auditoria de Tipologia

Materiais Aplicados

Dados do Medidor Retirado/Instalado

Encargos de Crédito

Pendências da Ordem

Reclamações de Prazos

Produtos

Dados da Ordem

Dados do Cliente

Visitas da Ordem

Nº Processo: DER/FER: Via Recl de Prz

Tipo: OUTROS SERVICOS Serviço: AFERIÇÃO MEDIDOR

Sucursal Origem: MARACANAU Área Origem: INTEGRACAO

Sucursal Destino: MARACANAU Área Destino:

Etapa: EXECUÇÃO Data Ingresso: 06/07/2026 15:52

Estado: ORDEM FINALIZADA Usuário: JANAÍNA RODRIGUES DE SOUZA

Atendimento: 0 Ordem Original:

Número TDC: 45447031 Estado E-Order: ENCERRADO

Dados da Finalização

Finalizada Por: USUÁRIO SERVIÇO EORDER Data: 09/07/2026 11:53

Data Implantação:

Observações de Atendimento

PROCESSO AUDIENCIA26.06.0564.001.000093 AFERIIR MEDIDOR EM LABORATORIO COM EMISSAO DE LAUDO TECNICO CONFORME SOLICITADO PELO PROCON FORTALEZA AGENDAR VISITA COM CLIENTE 85 989248546

Observações do Executante

0

Consulta Ordem de Serviço

Opções Configuração Serviço

Crítérios de Busca

Nº da Ordem: A009524669 ? ☐ **Ligação Nova** ☒ **Outras ordens**

Tempo da Ordem

Intervalo para Atendimento: De 07/07/2026 até 27/07/2026

3 Dias(s) 20 Dias(s)

Max

Le Cancelar

Tempo Ordem/Etapa Auditoria de Tipologia

Materiais Aplicados Dados do Medidor Retirado/Instalado Encargos de Crédito

Pendências da Ordem Reclamações de Prazos Produtos

Dados da Ordem Dados do Cliente **Visitas da Ordem**

Cód. Irregularidade:

Ordens Associadas

Visitas

Nº	Etapa	Data	Data Exec	Hora Exec	Retorno	Nº Protocolo	Defeito Técnico
1	EXECUÇÃO	06/07/2026	03/07/2026	11:44	MEDIDOR RETIRADO PARA	5204177	1

Inicialmente, em abril de 2026, o consumidor contestou o valor da fatura referente à competência 04/2026, por considerá-lo incompatível com seu histórico de consumo. Em razão da reclamação, foi aberta a Ordem de Serviço nº **A008826388**, destinada à verificação da leitura e do medidor da unidade consumidora. Os registros informam que o histórico de consumo permanecia dentro do padrão considerado normal, sendo determinada a realização de teste no medidor, consistente no desligamento de todas as cargas da unidade e na verificação da existência de avanço de leitura mesmo com a instalação desenergizada, com o objetivo de avaliar o correto funcionamento do equipamento de medição.

Em continuidade aos procedimentos administrativos, em julho de 2026, foi aberta a Ordem de Serviço nº **A009524669**, destinada à aferição do medidor em laboratório, em atendimento à solicitação formulada pelo PROCON Fortaleza, com a finalidade de verificar a conformidade do equipamento de medição mediante emissão de laudo técnico. Para a realização do procedimento, foi programada visita técnica com a retirada do equipamento e **prazo para conclusão do laudo até 20/08/2026**.

Nº Medidor:	3739804	Nº Fábrica:	23344315	Imprimir	Fechar
Último Cliente					
Número	64569598				CL
Endereço	RU 0059 CONJ JEREISSATI II 00036 CS 36				
Município	MARACANAU	Bairro	JEREISSATI I		
Informações Gerais					
Marca	CPN->COMPLANT	Estado	EM LABORATÓRIO	Tipo	
Leitura Instal.	0	Tipo Ordem	MAN	Proprietário	ANO Fabricação
Data Retirada	09/07/2026	Última Leitura	23614	COELCE	
Nº Equipamento	0	Última Área	LABORATORIO		
Dados do Modelo Manifestos Dados do Medidor Movimentação Alterações Ensaio					
Nº	Dt Recebimento	Estado	Motivo	Data Laudo	Ordem Envio
490896	31/07/2026	R	LAUDO CLIENTE	20/08/2026	0057927457

Atualmente, consta em aberto o valor de R\$ 1.868, com quotas de parcelamento a vencer.

Parceiro 0015898323 / Empresa 2003
Conta Contrato 000064569598

.....
SERGIO LOPES DE QUEIROZ
RU 0059 CONJ JEREISSATI II 00036
MARACANAU - CE

[Navegação](#)

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

Stat	Ref Fatura	Venc/Difer	Valor Total	Ainda Aberto	Valor Vencido
○▲○		18.09.2026	98,92	98,92	
○▲○		18.08.2026	98,90	98,90	
○▲○	202607223423352	10.08.2026	402,81	402,81	
●○○	202606219120094	10.07.2026	456,82	456,82	456,82
●○○	202604210548088	10.05.2026	811,52	811,52	811,52
BRL			1.868,97	1.868,97	1.268,34

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,



Ouvieria da Enel Distribuição Ceará.