

PROCESSO F.A Nº: 25.05.0564.001.00083-3**RECLAMANTE:** CLENILDO DA SILVA MORAES **CPF :** 218.418.528-05**RECLAMADO;** ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE) **CNPJ:** 07.047.251/0001-70

DECISÃO

Trata-se de reclamação formulada pela consumidora CLENILDO DA SILVA MORAES em face da empresa ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ, na qual relata ter recebido duas faturas com valores elevados, sendo a primeira no valor de R\$ 1.180,53, (mil cento e oitenta reais e cinquenta e três centavos) e a segunda na quantia de R\$ 980,38 (novecentos e oitenta reais e trinta e oito centavos). Informa que, ao questionar a reclamada acerca dos valores cobrados, foi esclarecido que estes decorreriam de Termo de Ocorrência de Irregularidade (TOI), relacionado a um desvio de energia elétrica. O consumidor, entretanto, afirma não ter sido previamente informado acerca do referido procedimento. Relata, ainda, que, ao buscar atendimento junto a este Órgão de Defesa do Consumidor, constatou que uma das cobranças também estaria relacionada a outro TOI, referente ao período de fevereiro a agosto de 2024. O consumidor afirma não reconhecer as irregularidades apontadas nos referidos termos e manifesta sua discordância quanto às cobranças deles decorrentes. Diante dos fatos, requer a revisão dos valores das faturas, bem como o cancelamento dos Termos objetos da reclamação.

Verificou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo e da apresentação de defesa administrativa. Em audiência de conciliação à fl.32, a reclamada ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ apresentou proposta de acordo, conforme a informação que a cobrança do TOI (N°60874761) no valor de R\$ 1.180,53 (mil cento e oitenta reais e cinquenta e três centavos) já havia sido paga pelo consumidor, mas em relação ao segundo TOI (N° 60920631) no valor de R\$ 980,38 (novecentos e oitenta reais e trinta e oito centavos) teria seu valor reduzido a R\$ 784,30 (setecentos e oitenta e quatro reais e trinta centavos e que poderia ser parcelado em 15 (quinze) parcelas. A parte consumidora informou que os técnicos que avaliaram seu medidor não tiveram acompanhamento de um responsável pela unidade consumidora, bem como o consumidor não recebeu aviso da dispensação em seu e-mail.. Em segunda audiência à fl.38, a reclamada reiterou sua proposta de acordo. Ainda nessa audiência, a parte autora esclareceu que pagou o primeiro TOI, como já havia sido mencionado em primeira audiência, mas que em relação

ao segundo valor cobrado, a parte reclamante pede a extinção, pois conforme o consumidor a empresa não apresentou relatórios que comprovem essa cobrança.

Observando os documentos constantes nos autos, constatou-se que a reclamada apresentou defesa administrativa à fl. 22, na qual esclareceu a origem da cobrança impugnada, informando que o débito decorreu da constatação de irregularidade na unidade consumidora durante inspeção técnica realizada por seus agentes. Esclareceu, ainda, que o procedimento observou os critérios técnicos e regulamentares aplicáveis, apresentando, para tanto, laudo de inspeção, registros fotográficos e comprovante de comunicação encaminhada ao consumidor por meio eletrônico, referente à fiscalização realizada na unidade consumidora e ao respectivo Termo de Ocorrência e Inspeção – TOI, à fl. 24

Em análise as normas consumeristas, dispõe o art. 591, § 3º, da Resolução Normativa ANEEL nº 1.000/2021, que quando não for o consumidor quem acompanhar a inspeção, a distribuidora deverá enviar ao consumidor, no prazo de até 15 (quinze) dias da emissão, por modalidade que permita a comprovação do recebimento, a cópia do TOI e as demais informações previstas no dispositivo. No caso em análise, embora o consumidor tenha informado que não estava presente no momento da fiscalização e que não teria recebido comunicação acerca do procedimento, a reclamada apresentou comprovante de comunicação eletrônica referente à fiscalização e ao TOI. Ressalte-se que e-mail à fl. 24, informado pelo fornecedor, coincide com aquele apresentado pelo próprio consumidor perante este Órgão, na ocasião da abertura da reclamação, circunstância que reforça a existência de comunicação entre as partes e afasta a alegação de completa ausência de ciência acerca do procedimento realizado. Assim, conclui-se que a ausência do consumidor ou de responsável pela unidade consumidora no momento da inspeção, por si só, não é suficiente para invalidar o procedimento, tendo em vista que foi observada a formalidade prevista no art. 591, § 3º, da ANEEL nº 1.000/2021.

Diante do exposto, considerando que a reclamada apresentou documentação comprobatória da comunicação encaminhada ao consumidor acerca da fiscalização e do respectivo TOI, não restando comprovada a alegação de ausência de comunicação e que não foram identificados elementos suficientes para acolher os pedidos formulados na reclamação. Assim, classifico a

presente reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**, determinando o encerramento e arquivamento do feito administrativo.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 16 de setembro de 2026.



Documento assinado digitalmente
MARIA ANYTHA AUGUSTO NUNES CARLOS DE A
Data: 22/09/2026 12:24:18-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

MARIA ANYTHA AUGUSTO NUNES CARLOS DE ALMEIDA
ESTAGIARIA- SETOR JURÍDICO
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que a reclamada apresentou documentação comprobatória acerca da realização da fiscalização na unidade consumidora, bem como da comunicação encaminhada ao consumidor referente ao respectivo Termo de Ocorrência e Inspeção (TOI), determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para classificação da presente reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**, com o consequente encerramento e arquivamento do feito administrativo.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 16 de setembro de 2026.

**DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449**

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA
DE FARIAS:79988784449
Dados: 2026.09.21 16:05:54
-03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
PROCON MARACANAÚ