



PROCON MARACANAÚ
Rua 4, Nº 370 - Jereissati I,
Maracanaú /CE

Fortaleza, 09/10/2025

Referência: PROCESSO ADMINISTRATIVO DE N.º 25.09.0564.001.00056-3

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. Sandra Maria Carvalho Sombra, responsável pela unidade consumidora de n.º 4425123.

Cliente reclama da cobrança de produtos em suas faturas, alega que não autorizou a inclusão e solicita devolução de valores pagos, e a análise de consumo.

Inicialmente informamos que a consumidora foi atendida através da ordem A006403706, após análise, a ordem foi considerada procedente, considerando que a empresa parceira não apresentou o comprovante de adesão aos produtos. Assim, foi realizado o cancelamento dos produtos (Doação Aaprec cariri, Cob Doação Apae e Doação santa casa Fort) nas faturas e geramos o crédito de R\$ 704,21 (valor já em dobro). Parte deste valor já foi compensado automaticamente na fatura do mês 10/2025, restando um crédito de R\$ 414,13.

Conta Contrato 000004425123

SANDRA MARIA CARVALHO SOMBRA
PAULO ALVES 00240
MARACANAÚ - CE

Navegação

A receber		Adiantamentos	Totais	Lista pgtos.	Cronologia
Stat	Ref Fatura	Venc/Difer	Valor Total	Ainda Aberto	Valor Vencido
▶		30.09.2025	414,13-	414,13-	414,13-
BRL			414,13-	414,13-	414,13-

Informamos que, analisando o cadastro da unidade consumidora, constatamos que os faturamentos foram baseados nas leituras coletadas no dispositivo de medição e, não identificamos inconsistência nos faturamentos, ou seja, as leituras foram lidas e faturadas normalmente. Portanto, as cobranças foram mantidas.

Após os ajustes realizados, a cliente não possui faturas em aberto, apresentando um saldo de R\$ 414,13 a ser devolvido nos próximos faturamentos.

Aproveitamos a oportunidade para informar que a Enel Distribuição Ceará não faz parte da relação contratual firmada entre empresa contratada e o suplicante, funcionando apenas como agente arrecadadora dos valores referentes aos contratos cobrados nas faturas de energia elétrica. Portanto para quaisquer outros esclarecimentos referente a esse produto, o cliente deverá entrar em contato com empresa parceira responsável pelo produto.

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.