



Distribuição Ceará
Rua Padre Valdevino, 150 – Centro
Fortaleza, Ceará - Brasil, CEP: 60135-040
Tel: 0800 280 4100



PROCON MARACANAÚ

Dr. Reginaldo Vila Fontenele de Albuquerque
Rua Rua 04, 370 – Jereissati I
Maracanaú - Ce

Fortaleza, 13/05/2025

Referência: PROCESSO ADMINISTRATIVO DE N.º 25.02.0564.001.00048-3

Assunto: DEFESA ESCRITA

Prezado Coordenador,

A Enel Distribuição Ceará, distribuidora de energia elétrica, com sede na Rua Padre Valdevino, 150, Centro, inscrita no CNPJ/MF sob n.º 07.047.251/0001-70, vem respeitosamente apresentar os esclarecimento sobre a demanda da Sra. MARIA DE FATIMA ALBUQUERQUE, responsável pela unidade consumidora de N.º 61727817.

Consumidora procurou este órgão para questionar o faturamento da unidade consumidora a partir de agosto de 2024.

Analizando o cadastro da unidade consumidora de N.º 61727817, constatamos que os consumos registrados a partir de agosto de 2024 estão dentro da média de consumo do imóvel, conforme pode ser observado no histórico abaixo:

13/5/2025

Nº Cliente: 4772304

Data Leitura	Referência	Modo Fat.	Tipo Leitura	Leit. Fatur. Ativa FP	Cons. Fat Ativo FP	Cons. Lei Ativo FP
26/04/2025	202504	Normal Cliente	Cálculo Periódico	390	436	436
27/03/2025	202503	Normal Cliente	Cálculo Periódico	19.952	436	436
24/02/2025	202502	Normal Cliente	Cálculo Periódico	19.516	385	385
27/01/2025	202501	Normal Cliente	Cálculo Periódico	19.131	480	480
26/12/2024	202412	Normal Cliente	Cálculo Periódico	18.651	502	502
27/11/2024	202411	Normal Cliente	Cálculo Periódico	18.149	641	641
25/10/2024	202410	Normal Cliente	Cálculo Periódico	17.508	573	573
25/09/2024	202409	Normal Cliente	Cálculo Periódico	16.935	556	556
27/08/2024	202408	Normal Cliente	Cálculo Periódico	16.379	616	616

Distribuição Ceará
Rua Padre Valdevino, 150 – Centro
Fortaleza, Ceará - Brasil, CEP: 60135-040
Tel: 0800 280 4100

No dia 09/01/2025, a consumidora entrou em contato com a concessionária e informou a leitura 19285. Leitura, esta, compatível com a leitura faturada no mês de janeiro de 2025.

No dia 07/02/2024, uma equipe da concessionária compareceu ao endereço do imóvel e, ao avaliar o equipamento de medição, constatou que o medidor estava funcionando dentro dos padrões de normalidade.

Opções Configuração Serviço

Critérios de Busca

Nº da Ordem: 0080377024 ? ☐ Ligação Nova ☒ Outras ordens

Tempo da Ordem

Intervalo para Atendimento: De 10/01/2025 até 10/02/2025

Max 29 Dia(s) 30 Dia(s)

Dados da Ordem

Auditoria de Tipologia
Materiais Aplicados
Pendências 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 Piz e Cod.Retorno / Improcedente

Tipo: OUTROS SERVICOS
Sucursal Origem: GEFORT
Sucursal Destino: MARACANAU
Etapa: EXECUÇÃO E ENTREGA DA CARTA
Estado: ORDEM FINALIZADA
Atendimento: 721.676.548
Número TDC: 35613698

Serviço: VERIFICAÇÃO DE MEDIDOR A PEDIDO
Área Origem: INTEGRACAD
Área Destino: _____
Data Ingresso: 09/01/2025 15:03
Usuário: PAULA MATOS VIANA FAUSTINO
Ordem Original: _____
Estado E-Order: ENCERRADO

Dados da Finalização

Finalizada Por: USUÁRIO SERVIÇO EORDER
Data: 07/02/2025 11:06
Data Implantação: _____

Observações de Atendimento

202411 LINHA DIRETA PROCON MARACANAU
DESPACHAR VISTORIA PARA CAMPO LEITURA ATUAL
COMPATIVEL 18834

Observações do Executante

NECESSITA VISTORIA FAVOR VERIFICAR XXX LINHA
DIRETA PROCONLEITURA ATUAL 19285. VERIFICADO
VISUALMENTE O MEDIDOR ENCONTRA-SE EM PERFEITO

Consulta Ordem de Serviço

Opções Configuração Serviço

Critérios de Busca

Nº da Ordem: 0080377024 ? ☐ Ligação Nova ☒ Outras ordens

Tempo da Ordem

Intervalo para Atendimento: De 10/01/2025 até 10/02/2025

Max 29 Dia(s) 30 Dia(s)

Dados da Ordem

Auditoria de Tipologia
Materiais Aplicados
Pendências da Ordem

Encargos de Crédito
Reclamações de Prazos
Dados do Cliente

Tempo Ordem Etapa
Produtos
Visitas da Ordem

Ordens Associadas

Cód. Irregularidade:

Visitas

Nº	Etapa	Data	Data Exec	Hora Exec	Retorno	Defeito Técnico
1	ANÁLISE DE CONSUMO	09/01/2025	09/01/2025	15:21	NECESSITA VISTORIA	
2	EXECUÇÃO E ENTREGA DA CARTA	09/01/2025	07/02/2025	10:56	MIS EXE- UC NORMAL S/LEVANT CARGA	2



Distribuição Ceará
Rua Padre Valdevino, 150 – Centro
Fortaleza, Ceará - Brasil, CEP: 60135-040
Tel: 0800 280 4100



Considerando o histórico de consumo e a vistoria realizada no medidor, a concessionária não encontrou evidências que justificasse a revisão no faturamento. Assim, podem os afirmar que inexistiu aumento indevido, erro na medição ou qualquer irregularidade.

Importante mencionar, ainda, que a ANEEL considera normal a oscilação de consumo de até 30% para mais ou para menos. Portanto, os consumos registrados estão dentro da média de consumo, fato esse confirmado pelo histórico de consumo acima.

Acrescentamos que foi enviada uma equipe ao local para realizar Aferição de Medidor, conforme ordem de N.º 0005136820. O medidor foi retirado e será submetido a avaliação técnica com data prevista para dia 26/05/2026.

Consulta de Medidores

Nº Medidor: 5078997 Nº Fábrica: 1252784 **Imprimir** **Fechar**

Último Cliente

Número: 61727817 MARIA DE FATIMA DE ALBUQUERQUE **Cliente**

Endereço: SETOR B RUA 22 CASA 00072

Município: MARACANAÚ Bairro: SEM BAIRRO

Informações Gerais

Marca: ELE->ELETRA	Estado: RETIRADO	Tipo: 04->ELETRONICO
Leitura Inicial: 0	Tipologia: MAN	Número Ordem:
Data Retirada: 01/04/2025	Última Leitura: 1204	Proprietário: COELCE
	Nº Equipamento: 0	Ano Fabricação:
		Última Área: MARACANAÚ

Dados do Modelo **Maneios** **Dados do Medidor** **Movimentação** **Alterações** **Ensaio**

Nº	Dt Recebimento	Estado	Motivo	Data Laudo	Ordem Envio
398936			LAUDO CLIENTE	26/05/2025	0057/60470
563034	06/05/2014	R			
561693	25/04/2014	R			

Cliente apresenta um débito, sem atualização de juros, no valor de R\$ 5.632,28 nas Unidades Consumidoras de Nº 3303721 e 61727817. Caso cliente tenha interesse poderá parcelar o débito com entrada de 20% do valor total da dívida e o restante pode ser dividido em até 20 (vinte) cotas.

Distribuição Ceará

Rua Padre Valdevino, 150 – Centro
Fortaleza, Ceará - Brasil, CEP: 60135-040
Tel: 0800 280 4100

Cla. Contrato	Tipo do Item	Denominação	Seleção	Número da Fatura	Data de Emissão	Ref. Da Fatura	Valor Total	Valor em Aberto	Vencimento
3303721	Encargos	Parcelamento	☐				1.168,75	1.168,75	
Total Tipo do Item : Encargos							1.168,75	1.168,75	
Total Conta Contrato : 000003303721									
61727817	Fatura	Faturamento Isu	☐	0202409132665143	28.09.2024	2024/08	553,10	553,10	22.10.2024
61727817	Fatura	Faturamento Isu	☐	0202410135561610	18.10.2024	2024/09	313,12	584,00	27.11.2024
61727817	Fatura	Faturamento Isu	☐	0202410136393822	25.10.2024	2024/10	589,15	589,15	22.11.2024
61727817	Fatura	Faturamento Isu	☐	0202411140555268	27.11.2024	2024/11	630,24	630,24	22.12.2024
61727817	Fatura	Faturamento Isu	☐	0202412144663980	26.12.2024	2024/12	490,43	490,43	22.01.2025
61727817	Fatura	Faturamento Isu	☐	0202501149265857	27.01.2025	2025/01	439,71	439,71	22.02.2025
61727817	Fatura	Faturamento Isu	☐	0202502153429306	24.02.2025	2025/02	348,52	348,52	22.03.2025
61727817	Fatura	Faturamento Isu	☐	0202503157632909	27.03.2025	2025/03	384,65	384,65	22.04.2025
61727817	Fatura	Faturamento Isu	☐	0202504161972656	26.04.2025	2025/04	384,33	384,33	22.05.2025
Total Tipo do Item : Fatura							4.133,25	4.404,13	
61727817	Terceiros	Serviços à terceiros	☐				59,40	59,40	
Total Tipo do Item : Terceiros							59,40	59,40	
Total Conta Contrato : 000061727817							4.192,65	4.463,53	
TOTAL PARCEIRO DE NEGÓCIO : 0013899993-MARIA DE FATIMA DE ALBUQUERQUE							5.361,40	5.632,28	

Reforçamos que o parcelamento é realizado incluindo todos os débitos das Unidades Consumidoras existente em nome do interessado em toda área de concessão da Enel. Porém, os valores de produtos não entram na composição do parcelamento.

A entrada do parcelamento deve ser paga em até 1 (um) dia útil após a negociação e, caso cliente não consiga cumprir o acordo, só poderá fazer novo parcelamento após 12 meses.

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.