



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

**PROCON MARACANAÚ**

Dra. Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Rua 04, 370 – Jereissati I
Maracanaú- Ce

Fortaleza, 20/05/2025

Referência: PROCESSO ADMINISTRATIVO DE Nº 25.04.0564.001.00062-3

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 JULYANE DAS CHAGAS GOMES RODRIGUES, responsável pela unidade consumidora de N.º 5915519.

Consumidora procurou este órgão para reclamar de constantes oscilações ocorrida no endereço do imóvel, como também, para reclamar das faturas emitidas com o mesmo vencimento.

Inicialmente, informamos que a concessionária atuou na rede elétrica da unidade consumidora da reclamante, com o objetivo de sanar as oscilações de energia. A equipe compareceu ao local nos dias 29/04/2025, 01/05/2025, 04/05/2025. Ou seja, a empresa atuou para melhorar a qualidade do fornecimento de energia elétrica do local. Todavia, para confirmarmos que o fornecimento do imóvel havia sido normalizado, entramos em contato com a consumidora que nos informou que já havia sido normalizado a situação.

Com relação à emissão de faturas com o mesmo vencimento, verificamos que o faturamento da unidade consumidora ocorre entre os dias 12 a 15 de cada mês e o vencimento fixo escolhido pela consumidora era o dia 20 de cada mês. Devido a escolha dessa data e considerando o prazo mínimo para o vencimento da fatura, as faturas eram emitidas com o mesmo vencimento devido ao prazo regulamentar de 5 dias úteis a contar da data da apresentação.

Importante salientar que esse prazo é definido pela Resolução de N.º 1.000/2021 da Aneel, no art. 337, a saber:



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

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

- I - 10 dias úteis: para unidade consumidora enquadrada nas classes poder público, iluminação pública e serviço público; e
- II - 5 dias úteis: nas demais situações.

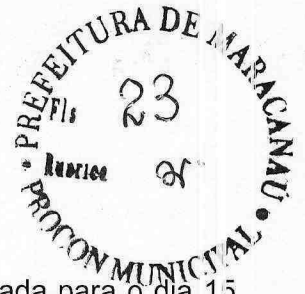
Para melhor esclarecer essa situação, escolhemos as faturas dos meses de janeiro e fevereiro de 2025 para explicar como funciona esse prazo mínimo.

- A Fatura do mês 01/2025, com data da apresentação em 15/01/2025 (data do faturamento), apresentou o vencimento para o dia 20/02/2025, pois, o 5º dia útil, seria para o dia 22/01/2025, mas como o vencimento do consumidor é para o dia 20 de cada mês, a fatura do mês 01/2025 foi emitida com vencimento para 20/02/2025, pois se emitidíssimos essa fatura com a data para o dia 20/01/2025, estaríamos descumprimento o que diz a resolução. No caso em tela, o vencimento foi postergado para o mês seguinte
- Já a fatura do mês 02/2025, foi faturada no dia 13/02/2025, assim, considerando o prazo regulamentar, o vencimento ocorreu para o mesmo mês, ou seja, ficou para 20/02/2025. Nesse faturamento o 5º dia útil, após a apresentação da fatura foi exatamente o dia 20/02/2025.

Para solução desse tema, foi sugerido alterar a data de vencimento para um dia mais próximo a data da apresentação da fatura, seguindo mais uma diretriz da resolução mencionada acima citada no Art. 338 "a distribuidora deverá oferecer pelo menos 6 datas de vencimento da fatura, para escolha do consumidor, distribuídas uniformemente em intervalos regulares ao longo do mês". Diante disso, o consumidor poderá escolher uma nova data disponíveis para vencimento da fatura, escolhendo aquela que melhor atenda aos seus interesses.



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



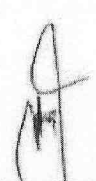
A consumidora aceitou a sugestão e a data de vencimento foi alterada para o dia 15 de cada mês. Após essa alteração, verificamos que não houve emissão de fatura com o mesmo vencimento conforme pode ser evidenciado abaixo. Situação normalizada.

Pontos de Fornecimento > 5915519										
Faturamento										
14 itens • Classificado por Referência da fatura • Atualizada há um minuto										
☐ ID da Fatura	Status	Referên...	Valor total ...	Data vencime...	Data emissao	Débitos Vá...	Juros/Multas	Parcelame...	Número fatura	
1 ☐ 1-1521342268	NÃO PAGA	202505	331,45	15/06/2025	14/05/2025 00:00	BRL 0,00	BRL 0,64	BRL 69,21	0202505163906236	☐
2 ☐ 1-1506265592	NÃO PAGA	202504	294,31	15/05/2025	12/04/2025 00:00	BRL 0,00	BRL 2,04	BRL 69,21	0202504159743879	☐
3 ☐ 1-1493742429	PAGA	202503	316,06	20/04/2025	15/03/2025 00:00	BRL 0,00	BRL 0,00	BRL 69,21	0202503155619826	☐
4 ☐ 1-1475093190	PAGA	202502	260,63	20/02/2025	13/02/2025 00:00	BRL 0,00	BRL 0,00	BRL 0,00	0202502151257734	☐
5 ☐ 1-1461065398	PARCELADA	202501	231,75	20/02/2025	15/01/2025 00:00	BRL 0,00	BRL 0,00	BRL 0,00	0202501147143673	☐

Vale ressaltar que, a partir da data da apresentação da fatura, a consumidora pode a pagar a qualquer momento a fatura, não sendo necessário aguardar pela data de vencimento para efetuar o pagamento da fatura..

Diante do exposto acima, entendemos como resolvido o processo em pauta, e o tempo que requeremos a extinção da presente reclamação e seu consequente arquivamento junto a esse Órgão.

Atenciosamente,


Ouvidoria da Enel Distribuição Ceará.