

**PROCON MARACANAÚ**

**Rua 4, Nº 370 - Jereissati I,  
Maracanaú /CE**

Fortaleza, 17/07/2025

Referência: PROCESSO ADMINISTRATIVO DE N.º 25.05.0564.001.00083-3.

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 do Sr. CLENILDO JANUÁRIO PINTO, responsável pela unidade consumidora de N.º 8117425

Inicialmente, ratificamos as informações relativo à cobrança dos Termos de Ocorrência e Inspeção emitido para a unidade consumidora.



qua 18/06/2025 13:22

Rocilene Martins, Maria

CARTA DEFESA-25.05.0564.001.00083-3-CLENILDO DA SILVA MORAES

Para

☐ audiencia\_procon@maracanaue.ce.gov.br

Cc

☐ Arruda De Araujo Dias, Cristiane

|                                                                                                                                                              |                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  CARTA DEFESA-25.05.0564.001.00083-3-CLENILDO DA SILVA MORAES.pdf<br>2 MB |  2024_8117425_60920631_PRTC11.pdf<br>665 KB |
|  2024_8117425_60920631_TOI.pdf<br>296 KB                                  |  2025_8117425_60920631_PRTC12.pdf<br>871 KB |

Bom dia,

Segue carta defesa referente ao processo de N.º 25.05.0564.001.00083-3 movido por CLENILDO DA SILVA MORAES.

Gentileza, confirmar recebimento.

1. Termo de Ocorrência e Inspeção de N.º 60874761, emitido em 05/08/2024, foi gerado após verificação de uma irregularidade na medição: MEDIDOR ENCONTRA-SE COM O NEUTRO ISOLADO IMPEDINDO O REGISTRO REAL DO CONSUMO, gerando o valor de **R\$ 1.180,53** (um mil cento e oitenta reais e cinquenta e três centavos).



2. Termo de Ocorrência e Inspeção de N.º 60920631, emitido em 07/11/2024, que foi gerado após verificação de uma irregularidade na medição: MEDIDOR ENCONTRA-SE COM O NEUTRO ISOLADO IMPEDINDO O REGISTRO REAL DO CONSUMO, gerando o valor de **R\$ 980,38** (novecentos e oitenta reais e trinta e oito centavos).



A documentação pertinente aos TOIs foram enviadas via correspondência eletrônica para o SMS cadastrado [55 85 9.9818.5887](tel:5585998185887) e para o e-mail [nildo\\_moraes@yahoo.com.br](mailto:nildo_moraes@yahoo.com.br), mesmo endereço eletrônico registrado neste órgão no ato da reclamação. Abaixo, segue a evidência:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/njh-jtvi-xvj>

**DADOS DO CONSUMIDOR(A)**

**Consumidor(a):** CLENILDO DA SILVA MORAES - **CNPJ/CPF:** 218.418.528-05

**Endereço:** Rua José Januário Pinto - 309 A - Luzardo Viana - Maracanaú - CE - 61910-010

**Telefone:** (85) 99711-4410

**E-mail:** [nildo\\_moraes@yahoo.com.br](mailto:nildo_moraes@yahoo.com.br)

**FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)**

**Relato:**

Relata o consumidor de número 8117425 que recebeu duas faturas com valores elevados. A primeira, referente ao mês de janeiro de 2025, no valor de R\$ 1.180,53 (mil cento e oitenta reais e cinquenta e três centavos), e a segunda, referente ao mês de abril de 2025, no valor de R\$ 980,38 (novecentos e oitenta reais e trinta e oito centavos).

Timestamp Server Entrega: SERVIDOR DE CARIMBO DO TEMPO ACT BRY 50110

Timestamp Serial Number Entrega: 446472546

Timestamp Hash Entrega:

FDB1FB1275432E86C254517F5180F39EA8BA2D4E99D43164892B5821056341CA

Remetente: [eneldistribuicao.ce@cartasdigitais.enel.com](mailto:eneldistribuicao.ce@cartasdigitais.enel.com)

Destinatário: [nildo\\_moraes@yahoo.com.br](mailto:nildo_moraes@yahoo.com.br)

Assunto: Informações sobre a inspeção realizada

Prova de envio: SIM – 22/04/2025 12:03:40

Prova de conteúdo: SIM

Prova de entrega: SIM - 22/04/2025 12:03:44

Prova de leitura: NAO

**RESPOSTA DO SERVIDOR DE DESTINO**

O VerificaMontreal obteve confirmação de entrega do servidor de destino com domínio [@yahoo.com.br](mailto:@yahoo.com.br) em 22/04/2025 12:03:44.

Timestamp Server Entrega SMS: SERVIDOR DE CARIMBO DO TEMPO ACT BRY 50151  
 Timestamp Serial Number Entrega SMS: 374941423  
 Timestamp Hash Entrega SMS:  
 E15F325EE280A54F72DE9DBBE96FDBB9B170A7C8EDFFDB7E17B328B28C18CE51

Timestamp Server Clique Link SMS: SERVIDOR DE CARIMBO DO TEMPO ACT BRY 50110  
 Timestamp Serial Number Clique Link SMS: 374855705  
 Timestamp Hash Clique Link SMS:  
 BFD8728108CB49477E8D2F5DAD5CECB569F8D7671C8578AD59F3E0CC012A1838

Remetente: 29000  
 Destinatário: 5585998185887

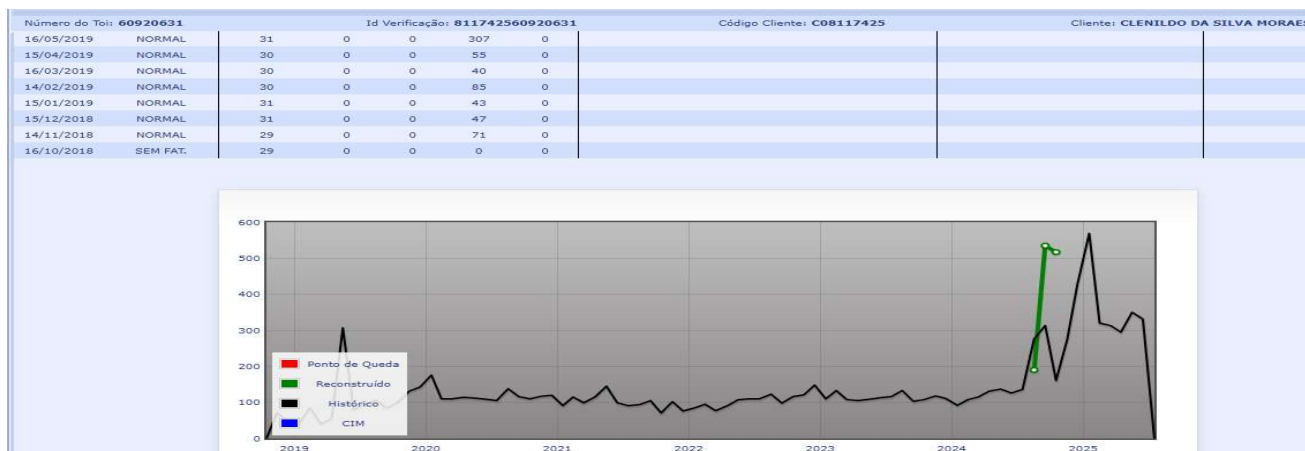
Prova de envio: SIM – 28/12/2024 15:34:30  
 Prova de conteúdo: SIM  
 Prova de entrega: SIM - 28/12/2024 15:34:40  
 Prova de clique link: SIM - 28/12/2024 15:41:36

## RESPOSTA DO SERVIDOR DE DESTINO

O VerificaMontreal obteve confirmação de entrega da Empresa Telefônica em 28/12/2024 15:34:40.

Pelo gráfico do consumo de energia elétrica da unidade consumidora, observamos que a irregularidade na medição corroborou para o decréscimo do consumo de energia elétrica, conforme pode ser evidenciado no gráfico abaixo:





A irregularidade constatada permite o controle do registro de consumo no medidor.

Os equipamentos residenciais precisam das duas grandezas: Fase e Neutro para seu funcionamento, assim como as conexões no medidor para o registro de consumo. Em caso de secção do neutro possibilita o funcionamento dos equipamentos da unidade e a manipulação do registro real de consumo no medidor.

Ressaltamos a reincidência de irregularidade na medição da unidade com o mesmo "modus operandi" que possibilita a manipulação do registro de consumo no medidor, e que, em virtude da segunda autuação de irregularidade (DESVIO DE ENERGIA) na unidade consumidora o medidor foi substituído para atualização tecnológica.

O caso concreto diz respeito a DESVIO de energia que, além de gerar prejuízo monetário a distribuidora impacta diretamente na sociedade como um todo haja visto que os investimentos efetuados no combate as Perdas Comerciais por DOLO passam a compor o índice de reajuste tarifário quando de sua revisão anual.

Diante dos fatos expostos acima, propomos, para efeito de acordo, a redução da cobrança do TOI 60920631 de R\$ 980,38 para R\$ 882,00 e a cobrança do TOI 60874761 de R\$ 1.180,53 para R\$ 1.062,00 podendo ser parcelada em até 15 (quinze) parcelas sem entrada e sem acréscimos, a serem inclusas nas faturas vincendas.

Importante salientar que a cobrança seguiu o que a legislação do setor elétrico determina e, para as duas cobranças, foi aplicado o Art. 595 inciso V da Resolução Normativa de N.º 1.000/2021 da Aneel:

*Art.595. Comprovado o procedimento irregular, a distribuidora deve apurar a receita a ser recuperada calculando a diferença entre os valores faturados e aqueles apurados, por meio de um dos critérios a seguir, aplicáveis de forma sucessiva:*

*(...)*

*V. Utilização dos valores máximos de consumo de energia elétrica, proporcionalizado em 30 (trinta) dias, e das demandas de potência ativa e reativa excedente, dentre os ocorridos nos 3(três) ciclos imediatamente posteriores à regularização da medição.*

Vale ratificar que, em nenhum momento, esta Concessionária acusa o titular da unidade consumidora de ato ilícito, porém não há como negar que ele seja o beneficiário de tal situação, portanto, o consumidor é responsabilizado pelo ressarcimento à distribuidora dos valores não faturados

Conforme dito na carta anterior, o valor do TOI de R\$ 1.180,53 já se encontra paga no sistema da concessionária, conforme pode ser evidenciado abaixo:

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |               |              |              |            |              |            |              |         |     |              |            |              |         |     |              |            |              |           |     |              |            |              |         |     |              |            |              |        |     |              |            |              |         |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|---------|-----|--------------|------------|--------------|---------|-----|--------------|------------|--------------|-----------|-----|--------------|------------|--------------|---------|-----|--------------|------------|--------------|--------|-----|--------------|------------|--------------|---------|-----|
| Parceiro 0012614238 / Empresa 2003                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |               |              |              |            |              |            |              |         |     |              |            |              |         |     |              |            |              |           |     |              |            |              |         |     |              |            |              |        |     |              |            |              |         |     |
| Conta Contrato 000008117425                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |               |              |              |            |              |            |              |         |     |              |            |              |         |     |              |            |              |           |     |              |            |              |         |     |              |            |              |        |     |              |            |              |         |     |
| .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |               |              |              |            |              |            |              |         |     |              |            |              |         |     |              |            |              |           |     |              |            |              |         |     |              |            |              |        |     |              |            |              |         |     |
| CLENILDO DA SILVA MORAES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |               |              |              |            |              |            |              |         |     |              |            |              |         |     |              |            |              |           |     |              |            |              |         |     |              |            |              |        |     |              |            |              |         |     |
| RU JOSE JANUARIO PINTO 00309                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |               |              |              |            |              |            |              |         |     |              |            |              |         |     |              |            |              |           |     |              |            |              |         |     |              |            |              |        |     |              |            |              |         |     |
| MARACANAU - CE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |               |              |              |            |              |            |              |         |     |              |            |              |         |     |              |            |              |           |     |              |            |              |         |     |              |            |              |        |     |              |            |              |         |     |
| Navegação                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |               |              |              |            |              |            |              |         |     |              |            |              |         |     |              |            |              |           |     |              |            |              |         |     |              |            |              |        |     |              |            |              |         |     |
| A receber                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Adiantamentos | Totais       | Lista pgtos. | Cronologia |              |            |              |         |     |              |            |              |         |     |              |            |              |           |     |              |            |              |         |     |              |            |              |        |     |              |            |              |         |     |
| Comprimido                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Detalhado/a   |              |              |            |              |            |              |         |     |              |            |              |         |     |              |            |              |           |     |              |            |              |         |     |              |            |              |        |     |              |            |              |         |     |
| <table border="1"> <tr> <td>400000876217</td> <td>01.07.2025</td> <td>237325070105</td> <td>117,01-</td> <td>BRL</td> </tr> <tr> <td>821529124390</td> <td>31.05.2025</td> <td>237325053102</td> <td>116,30-</td> <td>BRL</td> </tr> <tr> <td>827195640224</td> <td>27.05.2025</td> <td>237225052701</td> <td>1.180,53-</td> <td>BRL</td> </tr> <tr> <td>839195588164</td> <td>08.04.2025</td> <td>237325040805</td> <td>110,77-</td> <td>BRL</td> </tr> <tr> <td>370000894768</td> <td>03.03.2025</td> <td>341325030310</td> <td>31,95-</td> <td>BRL</td> </tr> <tr> <td>855195542153</td> <td>28.01.2025</td> <td>237325012804</td> <td>613.43-</td> <td>RRI</td> </tr> </table> |               |              |              |            | 400000876217 | 01.07.2025 | 237325070105 | 117,01- | BRL | 821529124390 | 31.05.2025 | 237325053102 | 116,30- | BRL | 827195640224 | 27.05.2025 | 237225052701 | 1.180,53- | BRL | 839195588164 | 08.04.2025 | 237325040805 | 110,77- | BRL | 370000894768 | 03.03.2025 | 341325030310 | 31,95- | BRL | 855195542153 | 28.01.2025 | 237325012804 | 613.43- | RRI |
| 400000876217                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 01.07.2025    | 237325070105 | 117,01-      | BRL        |              |            |              |         |     |              |            |              |         |     |              |            |              |           |     |              |            |              |         |     |              |            |              |        |     |              |            |              |         |     |
| 821529124390                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 31.05.2025    | 237325053102 | 116,30-      | BRL        |              |            |              |         |     |              |            |              |         |     |              |            |              |           |     |              |            |              |         |     |              |            |              |        |     |              |            |              |         |     |
| 827195640224                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 27.05.2025    | 237225052701 | 1.180,53-    | BRL        |              |            |              |         |     |              |            |              |         |     |              |            |              |           |     |              |            |              |         |     |              |            |              |        |     |              |            |              |         |     |
| 839195588164                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 08.04.2025    | 237325040805 | 110,77-      | BRL        |              |            |              |         |     |              |            |              |         |     |              |            |              |           |     |              |            |              |         |     |              |            |              |        |     |              |            |              |         |     |
| 370000894768                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 03.03.2025    | 341325030310 | 31,95-       | BRL        |              |            |              |         |     |              |            |              |         |     |              |            |              |           |     |              |            |              |         |     |              |            |              |        |     |              |            |              |         |     |
| 855195542153                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 28.01.2025    | 237325012804 | 613.43-      | RRI        |              |            |              |         |     |              |            |              |         |     |              |            |              |           |     |              |            |              |         |     |              |            |              |        |     |              |            |              |         |     |

Atualmente, a unidade consumidora apresenta os débitos referente ao TOI no valor de 960,38 e às faturas dos meses De acordo com o cadastro da unidade consumidora, verificamos que, além do TOI, consta em aberto as faturas dos meses 06/2025 e 07/2025, totalizando no valor de R\$ 1.289,89.

| Cta.contr.                                                             | Tipo do Item | Denominação     | Seleção                  | Número da Fatura | Data de Emissão | Ref. Da Fatura | ±Valor Total    | ±Valor em Aberto | Vencimento |
|------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------------|--------------------------|------------------|-----------------|----------------|-----------------|------------------|------------|
| 8117425                                                                | Fatura       | Faturamento Isu | <input type="checkbox"/> | 0202504161441766 | 23.04.2025      | 2025/04        | 980,38          | 980,38           | 04.07.2025 |
| 8117425                                                                | Fatura       | Faturamento Isu | <input type="checkbox"/> | 0202505164445885 | 15.05.2025      | 2025/05        | 117,01          | 117,01           | 01.07.2025 |
| 8117425                                                                | Fatura       | Faturamento Isu | <input type="checkbox"/> | 0202506168755253 | 14.06.2025      | 2025/06        | 152,55          | 152,55           | 01.08.2025 |
| <b>Total Tipo do Item : Fatura</b>                                     |              |                 |                          |                  |                 |                | <b>1.249,94</b> | <b>1.249,94</b>  |            |
| <b>Total Conta Contrato : 000008117425</b>                             |              |                 |                          |                  |                 |                | <b>1.249,94</b> | <b>1.249,94</b>  |            |
| <b>TOTAL PARCEIRO DE NEGÓCIO : 0012614238-CLENILDO DA SILVA MORAES</b> |              |                 |                          |                  |                 |                | <b>1.249,94</b> | <b>1.249,94</b>  |            |

Resslatamos que a proposta de parcelamento sem entrada é apenas para parcelar o valor do TOI. Caso o consumidor deseje parcelar o valor total do débito existente no imóvel, o parcelamento será com uma entrada de 20% e o restante em 20 parcelas.

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.