

PROCON MARACANAÚ
Rua 04, no 370, Jereissati I
Maracanaú /CE

Fortaleza, 04/12/2025

Referência: PROCESSO ADMINISTRATIVO DE N.º 25.10.0564.001.00044-3

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. Valdelania Alves da Costa, responsável pela unidade consumidora de Nº 3707612.

Consumidora questiona a cobrança do Termo de Ocorrência e Inspeção (TOI) Nº 1758876/2023.

Inicialmente, informamos que, seguindo o que orienta a Resolução de N.º 1000/2021 DE 07/12/2021, a concessionária de energia elétrica poderá realizar vistoria nas unidades consumidoras periodicamente, conforme prescreve o artigo 238, a saber:

Art. 238. A verificação periódica dos equipamentos de medição nas instalações do consumidor e demais usuários deve ser efetuada segundo critérios estabelecidos na legislação metrológica.

Parágrafo único. O consumidor e demais usuários devem assegurar o livre acesso dos inspetores credenciados aos locais em que os equipamentos estejam instalados.

Vale salientar que as inspeções rotineiras não são comunicadas aos consumidores, uma vez que, o procedimento segue em conformidade com o que orienta a Resolução acima mencionada.

Assim, para inspecionar a unidade consumidora, uma equipe compareceu ao local no dia 26/10/2025 para avaliar as instalações elétricas da unidade consumidora. Na ocasião, a equipe identificou que: “*UC encontrava-se ligada direto à rede da cia sem passar pela medição*”.

Ocorrida a constatação da irregularidade, a concessionária para fins de cobrança

aplicou o Inc. III do Art. 595 da Resolução Normativa de N.º 1000/2021 da ANEEL, gerando o valor de R\$ 2.040,69 (dois mil e quarenta reais e sessenta e nove centavos) referente aos consumos não faturados pela concessionária durante o período de 30/12/2021 a 25/10/2023. Ver artigo:

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:

III – utilização da média dos 3 (três) maiores valores disponíveis de consumo de energia elétrica, proporcionais em 30 dias, e de demanda de potências ativas e reativas excedentes, ocorridos em até 12 (doze) ciclos completos de medição regular, imediatamente anteriores ao início da irregularidade.

Pelo histórico 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:



Para analisar essa cobrança, a concessionária analisou o primeiro e o segundo recurso e manteve o valor, uma vez que os procedimentos aplicados estão em conformidade com a legislação vigente.

A inspeção foi acompanhada por uma pessoa responsável pela unidade, que autorizou o levantamento dos equipamentos presentes na residência e assinou o referido TOI, reconhecendo o recebimento do documento. Acrescentamos que a documentação pertinente ao TOI foi enviada via correspondência eletrônica para o e-mail cadastrado, conforme comprovante abaixo:

DECLARO PARA OS DEVIDOS FINS QUE ESTOU CIENTE DA CONSTATAÇÃO DA(S) OCORRÊNCIA(S) APRESENTADA(S) NESTA UNIDADE CONSUMIDORA. ASSIM COMO DO PREENCHIMENTO DESTE DOCUMENTO POR MIM ACOMPANHADO E CUJA COPIA RECEBO NESTE ATO. DECLARO TAMBÉM ESTAR CIENTE DE QUE AS EVENTUAIS DIFERENÇAS SERÃO COBRADAS DE ACORDO COM A RESOLUÇÃO ANEEL Nº 414, DE 2010, SENDO AINDA GARANTIDO A MIM O DIREITO DE AMPLA DEFESA NA FORMA DA LEGISLAÇÃO VIGENTE.

NO ME LEGAL DO ACOMPANHANTE <i>VALDELANIA ALVES DA COSTA</i>	ASS. <i>Valdelania Alves</i>
DOCUMENTO DE OCUPI <i>Assistente</i>	PARA TESTIMONIO OU AFIRMAÇÃO <i>Sra. Valdelania Alves</i>
INSPETOR 1 (NOME LEGAL) <i>Valdelania</i>	ASS. <i>Valdelania</i>
INSPETOR 2 (NOME LEGAL) <i>François</i>	ASS. <i>François</i>
PERITO OU TESTEMUNHA (NOME LEGAL) <i></i>	ASS. <i></i>
MATRÍCULA 062401 MATRÍCULA 062392	

581F2

Remetente: 29000
Destinatário: 5585986190644

Prova de envio: SIM – 03/11/2023 16:10:18

Prova de conteúdo: SIM

Prova de entrega: NAO

Prova de clique link: NAO

RESPOSTA DO SERVIDOR DE DESTINO

O VerificaMontreal não obteve confirmação de entrega do servidor da Empresa Telefônica do destinatário pelo motivo Mensagem enviada para a operadora, aguardando retorno da mesma.

É importante destacar que, em nenhum momento, esta Concessionária acusa a titular da unidade consumidora de ato ilícito, porém não há como negar que ela seja a beneficiária de tal situação, por isso e apenas por isso, a consumidora é responsabilizada pelo resarcimento à distribuidora dos valores não faturados.

Cliente apresenta uma dívida no valor de R\$ 2.086,88, referente a fatura do mês 11/2025 e a fatura de TOI. Caso tenha interesse em parcelar o TOI juntamente com o restante da dívida, o parcelamento seguirá a condição de entrada de 20% do valor total, e o restante poderá ser dividido em até 20 (vinte) parcelas.

Cta.contr.	Tipo do Item	Denominação	Seleção	Número da Fatura	Data de Emissão	Ref. Da Fatura	Valor Total	Valor em Aberto
3707612	Fatura	Faturamento Isu	<input type="checkbox"/>	0202506170039819	24.06.2025	2025/06	2.040,69	2.040,69
3707612	Fatura	Faturamento Isu	<input type="checkbox"/>	0202511191482726	28.11.2025	2025/11	46,19	46,19
Total Tipo do Item : Fatura							2.086,88	2.086,88
Total Conta Contrato : 000003707612							2.086,88	2.086,88
TOTAL PARCEIRO DE NEGÓCIO : 0010934591-VALDELANIA ALVES DA COSTA							2.086,88	2.086,88

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,

Ouvintoria da Enel Distribuição Ceará.

Nº de Cliente	3707612	-4 PF	AEREA	03	Rota de Leitura:	20	26001	03	109900	- 2	Fl: N	Ler		
VALDELANIA ALVES DA COSTA												?		
Endereço: AV LATERAL NORTE CONJ ACARAC 00230 CS [OK] Tarifa: 90 Classe/Subc: 0107-P Parc: Out Encarg												Divida R\$]	60,36	Empresa
Bairro: ACARACUZINHO Telefone: (85) 85165401 [OK] Grupo:												Específicos		
Município: MARACANAÚ Cep: 61921010 Estado Fornec: COM FORNECIMENTO												Resumo		
Rural Irrigante: Não Tarifa Branca: Não [OK] Dívida Vencida 60,36 Dívida a Vencer 0,00												Cancelar		
G Distribuída: Não														

[\[OK\] Informação Atual do Cliente](#) [X](#) [OS](#)

Opções

Dívida Geral Medidores Corte Postal Troca Rota/Tarifa Ingr. Medição Laudo Segmentação SMS

Numero TD	Data TD	Status	Data Status	A
2018-1335915	27/07/2018	FATURADO	2018-08-27 17:46	MEDIDOR NÂO
2023-1758876	26/10/2023		2023-11-07 08:16	

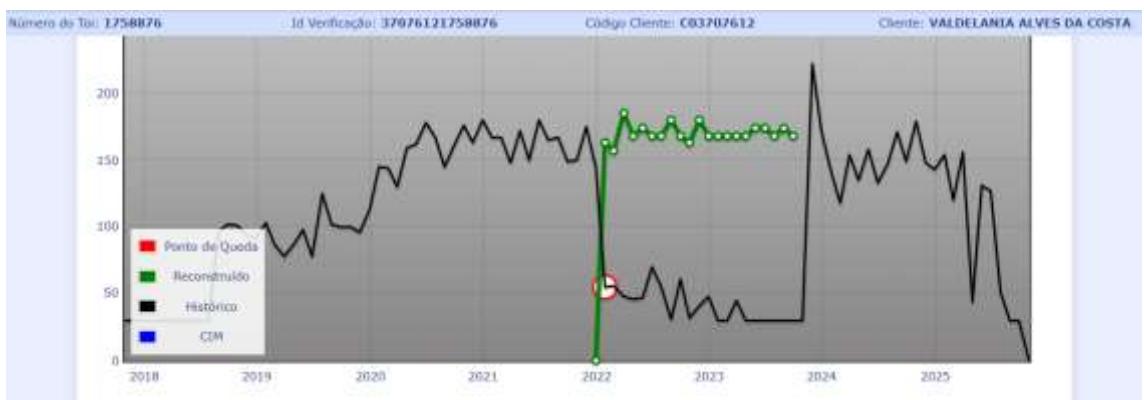
[Ler](#) [Seguintes](#) [Ver Ordem](#) [Relatórios](#) [Cancelar](#) [Mensagem](#) [Filtros](#) [Histórico](#) [Ordenar](#)

Ordens Novos Reclamações

Novos Clientes

Ordem Execução Reclamações

3707612						
Número Cliente	Tipo Ordem	Número de Ordem	Tipo de Serviço	Etapas	Data de Emissão	Descrição Tipo Serviço
3707612	OUT	A006846828	RNU	EXE	22/10/2025	RELIGAÇÃO NORMAL URBANA
3707612	OUT	A006826617	CDN	EXE	21/10/2025	CORTE DUNNING
3707612	ATC	0005140845	RRT	ENC	14/10/2025	RESPOSTA REC TOI
3707612	ATC	A006584937	RT2	ANA	02/10/2025	SEGUNDO RECURSO DE TOI
3707612	ATC	0150003095	RRT	ENC	03/05/2024	RESPOSTA REC TOI
3707612	OUT	0076871082	RNU	EXE	03/05/2024	RELIGAÇÃO NORMAL URBANA
3707612	ATC	0076869836	RPT	EXE	03/05/2024	RECURSO DE TOI - PRIMEIRO NIVEL
3707612	ATC	0070406370	CAI	EXE	03/05/2024	CUSTO ADMINISTRATIVO DE INSPEÇÃO
3707612	OUT	A002924531	RDG	EXE	28/04/2024	RECORTE DUNNING NEGOCIADOR
3707612	OUT	A002896490	CDN	EXE	22/04/2024	CORTE DUNNING
3707612	OI	610559			26/10/2023	Ordem de Inspeção - OI
3707612	OT	610559			26/10/2023	Ordem de Trabalho - OT
3707612	ATC	2600558168	EPV	EXE	19/02/2019	EXCLUSÃO PEQUENOS VALORES



Instalação	Contrato	Gr.	Valido desde	Valido até	Sta	DtSolLig.	DtSolDesl.	Inic.per.calc.	OrdCalculo	Cta.contr.	Nºm.Parc
3707612	13817291	III	28.04.2018	31.12.9999	■	28.04.2018	31.12.9999	27.09.2025	29.10.2025	3707612	10934591

Parceiro 0010934591 / Empresa 2003
 Conta Contrato 000003707612

.....
 VALDELANIA ALVES DA COSTA
 AV LATERAL NORTE CONJ ACARAC 00230
 MARACANAU - CE

Navegação

A receber	Adiantamentos	Totais	Lista pgtos.	Cronologia
Parceiro de negócios 0010934591 Conta de contrato 000003707612				
BRL		Total		Vencido
Contas a receber		2.040,69		2.040,69
Taxas/juros estat.		19,74		19,74
Itens pln.pgto.prest		115,46		
Total		2.175,89		2.060,43

Parceiro 0010934591 / Empresa 2003
 Conta Contrato 000003707612

.....
 VALDELANIA ALVES DA COSTA
 AV LATERAL NORTE CONJ ACARAC 00230
 MARACANAU - CE

Navegação

A receber	Adiantamentos	Totais	Lista pgtos.	Cronologia				
Stat	Ref Fatura	Venc/Difer	Valor Total	Ainda Aberto				
O▲O		07.11.2025	115,46	115,46				
●OO		17.10.2025	0,56	0,56				
●OO		16.10.2025	177,54-					
●OO		04.10.2025	19,18	19,18				
OO■	202509183018529	03.10.2025	177,54					
■■		17.09.2025	0,46					
■■	202509183018529	17.09.2025	0,46-					
Nº doc. Cta.contrato Total prestac. Total em aberto Moeda ParteAberto Comp. Desativ. Dt.inicio Data fin Prestações								
* 6285031772	3707612	2.291,34	115,46	BRL X		07.05.2024	07.11.2025	19
			115,46	BRL				

Nº PIPgtPrest.	6785031772		TmpExec.: 07.05.2024 - 07.11.2025						
Moeda	BRL		Núm.prestações: 19						
Parc.negóc.	10934591	VALDELANIA ALVES DA COSTA / AV LATERAL NORTE CONJ A...							
Cta.contrato	3767612								
Itens									
Nº	Sta.	B. venc.	Montante da parcela	Mont.juros	Mont.em aberto	H A H E	Parceiro pag.	F. Dad.	I
<input type="checkbox"/>	10	00	■ 05.02.2025	115,54	0,00	0,00			B
<input type="checkbox"/>	11	00	■ 10.03.2025	115,54	0,00	0,00			B
<input type="checkbox"/>	12	00	■ 04.04.2025	115,54	0,00	0,00			B
<input type="checkbox"/>	13	00	■ 07.05.2025	115,54	0,00	0,00			B
<input type="checkbox"/>	14	00	■ 05.06.2025	115,54	0,00	0,00			B
<input type="checkbox"/>	15	00	■ 04.07.2025	115,54	0,00	0,00			B
<input type="checkbox"/>	16	00	■ 05.08.2025	115,54	0,00	0,00			B
<input type="checkbox"/>	17	00	■ 04.09.2025	115,54	0,00	0,00			B
<input type="checkbox"/>	18	00	■ 03.10.2025	115,54	0,00	0,00			B
<input type="checkbox"/>	19	00	■ 07.11.2025	115,46	0,00	115,46	0		