



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

Fortaleza, 23/04/2026

Referência: PROCESSO ADMINISTRATIVO DE N.º 26.02.0564.001.000323

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. Francisco Wellington Martins Rocha, responsável pela unidade consumidora de N.º 62562195.

Consumidor procurou este órgão para questionar o faturamento da unidade consumidora e solicitar análise de consumo.

Ratificamos que, a solicitação é referente a transferência de saldo para a conta contrato N.º 62562195 (UC 55840696). Conforme registro abaixo.

CONTRATO – GERAÇÃO DISTRIBUIDA

Eu, FRANCISCO WELLINGTON MARTINS ROCHA,
 portador do RG: 92002145440 Órgão Exp.: SSP CE CPF/CNPJ:
57530041304, telefone para contato nº () _____.

Solicito a transferência do saldo de 7257 kW referente a energia gerada na unidade consumidora 8592378 no período em que a mesma esteve sob minha titularidade.

Desejo que o saldo seja creditado na Unidade consumidora: 55840696, estando ciente que a unidade deve estar sob minha titularidade.

Maracanaú, 09 de setembro de 2025.

[Município], ____ de _____ de 20____.

[Assinatura]

Assinatura do interessado

[Assinatura]
 LOGOS A SERVIÇOS DA
 Carla Castro
 Atendente I
 BR069034323

Informamos que o prazo resolutivo de atendimento de solicitações de transferência de crédito é de 30 dias. Uma vez que a solicitação foi realizada dia 09/10/2025, deveria ter sido atendida em 09/10/2025. Contudo, o sistema não efetivou a solicitação na data resolutiva e a conclusão da transferência somente ocorreu em 02/2026.

| | | | |
|-------------------------------------|------------|----------------------|----|
| | | ■ 502,00000000000000 | |
| transferir créditos entre contratos | 21.04.2025 | 275,56000000000000 | KV |
| transferir créditos entre contratos | 30.04.2025 | 130,83000000000000 | KV |
| transferir créditos entre contratos | 03.05.2025 | 43,61000000000000 | KV |
| | | ■ 450,00000000000000 | |
| transferir créditos entre contratos | 31.05.2025 | 615,67000000000000 | KV |
| transferir créditos entre contratos | 03.06.2025 | 66,33000000000000 | KV |
| | | ■ 682,00000000000000 | |
| transferir créditos entre contratos | 02.07.2025 | 489,00000000000000 | KV |
| | | ■ 489,00000000000000 | |
| transferir créditos entre contratos | 31.07.2025 | 620,13000000000000 | KV |
| transferir créditos entre contratos | 02.08.2025 | 42,87000000000000 | KV |
| | | ■ 663,00000000000000 | |
| transferir créditos entre contratos | 19.08.2025 | 443,00000000000000 | KV |
| | | ■ 443,00000000000000 | |
| | | ■ 7.527,000000000000 | |

Ressalta-se que, o faturamento da referência 10/2025 ocorreu na data de 04/10/2025. Ou seja, antes do prazo resolutivo de efetivação (09.10.2025). Desta forma, a primeira compensação deveria ocorrer a partir do ciclo de 11/2025. Não cabendo compensação no ciclo de 10/25 pois, a rota de leitura foi anterior ao prazo de transferência de saldo.

Com isso, foi realizado o refaturamento do período de 11/2025 a 02/2026 (referência 03/2026 já havia compensado saldo). Para a devida compensação do saldo de Kwh da transferência. Nenhum faturamento corrigido estava pago. Desta forma, não há saldo a ser devolvido.

| REFERÊNCIA | VALOR INICIAL | PAGAMENTO | VALOR CORRIGID |
|------------|---------------|-----------|----------------|
| mar/26 | 76,88 | NÃO | 73,36 |
| fev/26 | 170,49 | NÃO | 83,57 |
| jan/26 | 201,19 | NÃO | 71,65 |
| dez/25 | 227,84 | NÃO | 76,34 |
| nov/25 | 208,84 | NÃO | 79,11 |

Segue abaixo o Detalhamento de compensação de Kwh.

| UC 62562195 | | | |
|--------------------------|----------|---------|-----------------|
| DATA | LEITURA | CONSUMO | COMPENSADA |
| 05.03.2026 | 4.951,00 | 193,00 | 163,00 |
| 04.02.2026 | 4.758,00 | 203,00 | 173,00 |
| 06.01.2026 | 4.555,00 | 182,00 | 152,00 |
| 04.12.2025 | 4.373,00 | 194,00 | 164,00 |
| 05.11.2025 | 4.179,00 | 176,00 | 146,00 |
| 04.10.2025 | 4.003,00 | 191,00 | 161,00 |
| SALDO UTILIZADO | | | 959,00 |
| SALDO TRANSFERIDO | | | 7257 |
| SALDO ATUAL | | | 6.298,00 |

Salientamos ainda que, esta Concessionária excluiu a multa por auto religação conforme a ordem de serviço abaixo N° 0081314128.


Consulta Ordem de Serviço

Opções Configuração Serviço

Critérios de Busca

Nº da Ordem: ? **Ligação Nova** **Outras ordens**

Tempo da Ordem

 Max Intervalo para Atendimento:
De 22/04/2026 até 28/04/2026

Auditoria de Tipologia

Materiais Aplicados

Encargos de Crédito

Tempo Ordem Etapa

Pendências da Ordem

Reclamações de Prazos

Produtos

Dados da Ordem

Dados do Cliente

Visitas da Ordem

Nº Processo

DER/FER: Não faz parte

Tipo: Serviço:

Sucursal Origem: Área Origem:

Sucursal Destino: Área Destino:

Etapa: Data Ingresso:

Estado: Usuário:

Atendimento: Ordem Original:

Número TDC: Estado E-Order:

Dados da Finalização

Finalizada Por: Data:

Data Implantação:

Observações de Atendimento

SOLICITO A EXCLUSÃO DA MULTA A REVELIA REF FATURA 202604 DOC 7028214907. MULTA INDEVIDA

Observações do Executante

DCPMR - PROCEDENTE - RETIRADA MULTA A REVELIA DA REF 04 2026 CONFORME SOLICITADO.

Cliente apresenta em sua titularidade o valor em aberto de R\$ 706,41, conforme demonstrativo abaixo. Caso tenha interesse, poderá parcelar com entrada de 20% do valor total da dívida e o restante pode ser dividido em até 20 (vinte) parcelas. Ver faturas em anexo.

Parceiro 0012249367 / Empresa 2003
 Conta Contrato 000062562195

.....
 FRANCISCO WELLINGTON MARTINS ROCHA
 RU SERRA DA TIJUCA 00000
 MARACANAU - CE


Navegação

| A receber | Adiantamentos | Totais | Lista pgtos. | Cronologia |
|-----------|---------------|--------|--------------|------------|
|-----------|---------------|--------|--------------|------------|

| Stat | Ref Fatura | Venc/Difer | Valor Total | Ainda Aberto | Valor Vencido |
|------|-----------------|------------|-------------|--------------|---------------|
| ○△○ | 202604212028868 | 05.05.2026 | 96,31 | 96,31 | |
| ●○○ | 202603206769193 | 05.04.2026 | 73,36 | 73,36 | 73,36 |
| ●○○ | 202603206769189 | 05.04.2026 | 79,11 | 79,11 | 79,11 |
| ●○○ | 202603206769190 | 05.04.2026 | 76,34 | 76,34 | 76,34 |
| ●○○ | 202603206769191 | 05.04.2026 | 71,65 | 71,65 | 71,65 |
| ●○○ | 202603206769192 | 05.04.2026 | 83,57 | 83,57 | 83,57 |
| ●○○ | 202510183942956 | 05.11.2025 | 226,07 | 226,07 | 226,07 |
| BRL | | | 706,41 | 706,41 | 610,10 |

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

Atenciosamente,



 Ouvidoria da Enel Distribuição Ceará.