

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

Fortaleza, 20/08/2025

Referência: PROCESSO ADMINISTRATIVO DE N.º 25.07.0564.001.00086-3

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. ANTONIO JOSIMAR LOPES, responsável pela unidade consumidora de Nº 57286409.

Consumidor questiona a cobrança do Termo de Ocorrência e Inspeção (TOI) Nº 60989206/2025.

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 24/04/2025 para avaliar as instalações elétricas da unidade consumidora. Na ocasião, a equipe identificou que: “A unidade consumidora encontrava-se ligada direto da rede da companhia 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\$ 3.713,21 (Três mil, setecentos e treze reais e vinte e um centavos) referente aos consumos não faturados pela concessionária durante o período de 17/08/2023 a 24/04/2025:

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:

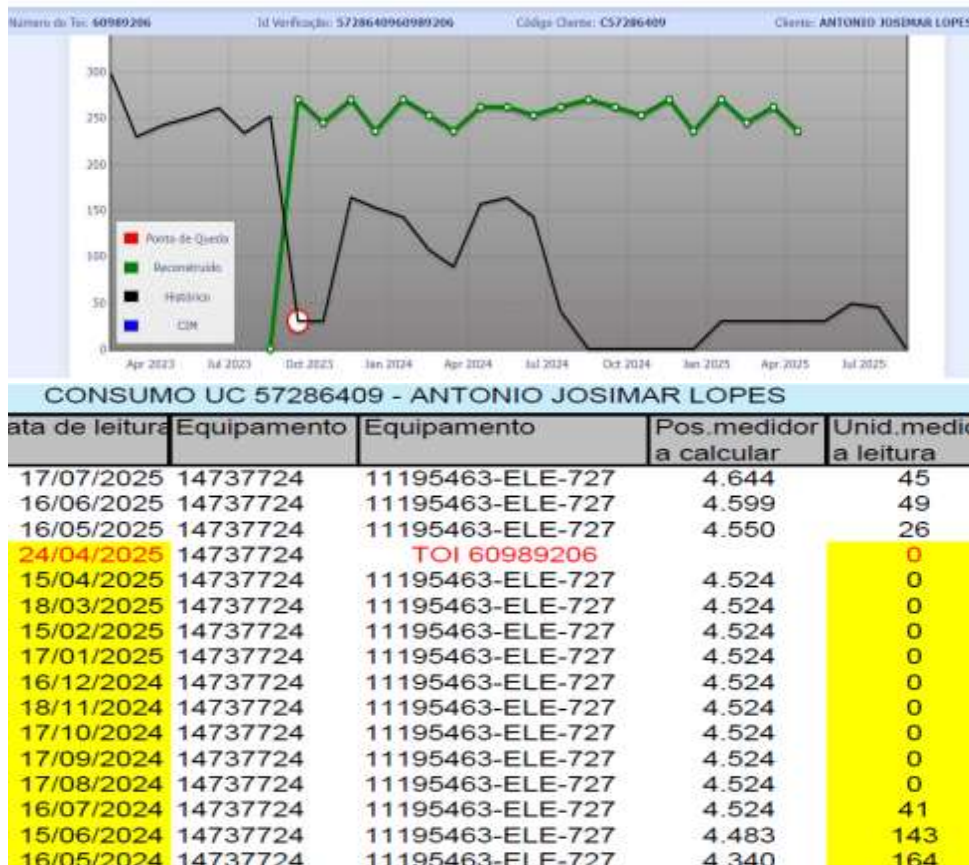
III – utilização da média dos 3 (três) maiores valores disponíveis de consumo de energia elétrica, proporcionalizados em 30 dias, e de demanda de potências ativas e reativas excedentes, ocorridos em até 12 (doze) ciclos completos de medição regular, imediatamente anteriores ao início da irregularidade.

Foto com a evidência do desvio de energia



Importante esclarecer que a irregularidade encontrada no imóvel não foi no medidor e, sim nas instalações elétricas do imóvel por se tratar de um desvio de energia elétrica, conforme registrado no formulário do TOI.

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:



Houve o acompanhamento de uma pessoa responsável, que recebeu e assinou o TOI. A documentação pertinente foi enviada por correspondência eletrônica ao e-mail cadastrado, conforme evidência abaixo:

10. CONSUMIDOR SOLICITOU PERÍCIA TÉCNICA?	13. A OCORRÊNCIA FOI FOTOGRAFADA?
☐ SIM ☒ NÃO	☒ SIM ☐ NÃO
11. CONSUMIDOR AUTORIZOU O LEVANTAMENTO DA CARGA?	14. A UC FOI NORMALIZADA NO ATO DA INSPEÇÃO?
☒ SIM ☐ NÃO	☒ SIM ☐ NÃO
12. SUSPENSO O FORNECIMENTO DE ENERGIA À UC?	15. CONSUMIDOR ACOMPANHOU A INSPEÇÃO?
☐ SIM ☒ NÃO	☒ SIM ☐ NÃO
	16. CONSUMIDOR SE RECUSOU A RECEBER/ASSINAR O TOI?
	☐ SIM ☒ NÃO
Declaro para os devidos fins que estou ciente da inspeção realizada nesta unidade consumidora, assim como do preenchimento deste documento por mim acompanhado e cuja cópia recebo neste ato. Declaro também estar ciente que após esta inspeção será realizada apuração de eventuais diferenças de faturamento, de acordo com a Resolução ANEEL nº 1.000, de 7 de dezembro de 2021, sendo apresentado a mim, antes da emissão de qualquer cobrança, uma notificação com todas as informações da apuração, com direito à reclamação e resposta da distribuidora, no primeiro nível e na ouvidoria, com a concessão de efeito suspensivo, de forma a garantir a mim o direito ao contraditório e ampla defesa na forma da regulação vigente, e que, somente após esses procedimentos, ocorrerá eventual cobrança ou a devolução das diferenças apuradas.	
NOME LEGÍVEL DO ACOMPANHANTE	ASS.
ANA KELLY ALVES DA SILVA	
DOCUMENTO (RG OU CPF)	PARANTESCO OU AFINIDADE
04963815397	OUTRO

Remetente: eneldistribuicao.ce@cartasdigitais.enel.com

Destinatário: antoniojosimarlopes@yahoo.com.br

Assunto: Informações sobre a inspeção realizada

Prova de envio: SIM - 30/04/2025 11:34:58

Prova de conteúdo: SIM

Prova de entrega: SIM - 30/04/2025 11:35:01

Prova de leitura: NAO

RESPOSTA DO SERVIDOR DE DESTINO

O VerificaMontreal obteve confirmação de entrega do servidor de destino com domínio @yahoo.com.br em 30/04/2025 11:35:01.

É importante destacar 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, por isso e apenas por isso, o consumidor é responsabilizado pelo ressarcimento à distribuidora dos valores não faturados

Mesmo considerando que todos os procedimentos seguiram o que prescreve a resolução normativa vigente, esta concessionária propõe para efeito de acordo a redução do TOI de R\$ 3.713,21 (Três mil, setecentos e treze reais e vinte e um centavos) para R\$ 2.500,00 (Dois mil e quinhentos reais). Caso o consumidor aceite a proposta de redução, a concessionária propõe um parcelamento sem entrada e em até 20 parcelas.

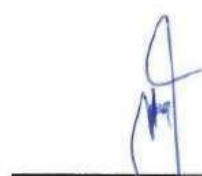
Importante ressaltar que a proposta de parcelamento sem entrada é apenas para parcelar o valor do TOI. Caso o consumidor deseje parcelar o valor total do débito existente em sua titularidade, o parcelamento será com uma entrada de 20% e o restante poderá ser dividido em até 20 parcelas.

Acrescentamos que, o cliente possui um débito de R\$ 4.051,76 referente às Unidades Consumidoras nº 50314193 e nº 57286409. Caso tenha interesse em parcelar o TOI juntamente com o restante da dívida, o parcelamento seguirá a condição de entrada de 20% sobre o valor total, com o saldo dividido em até 20 (vinte) parcelas.

Cta.contrato	Tipo do Item	Denominação	Seleção	Número da Fatura	Data de Emissão	Ref. Da Fatura	Valor Total	Valor em Aberto	Vencimento
7165564	Encargos	Correção Monetária	☐				0,03	0,03	
7165564	Encargos	Juros Moratórios e Atual Mon	☐				0,31	0,31	
Total Tipo do Item : Encargos							0,34	0,34	
Total Conta Contrato : 000007165564							0,34	0,34	
50314193	Encargos	Juros Moratórios e Atual Mon	☐				0,36	0,36	
Total Tipo do Item : Encargos							0,36	0,36	
50314193	Fatura	Faturamento Isu	☐	0202507171056918	03.07.2025	2025/07	87,83	87,83	25.08.2025
50314193	Fatura	Faturamento Isu	☐	0202508175049959	02.08.2025	2025/08	99,81	99,81	25.09.2025
Total Tipo do Item : Fatura							187,64	187,64	
Total Conta Contrato : 000050314193							188,00	188,00	
57286409	Fatura	Faturamento Isu	☐	0202505165647417	23.05.2025	2025/05	3.713,21	3.713,21	04.08.2025
57286409	Fatura	Faturamento Isu	☐	0202507172684808	17.07.2025	2025/07	43,43	43,43	15.08.2025
57286409	Fatura	Faturamento Isu	☐	0202508176929183	18.08.2025	2025/08	106,78	106,78	15.09.2025
Total Tipo do Item : Fatura							3.863,42	3.863,42	
Total Conta Contrato : 000057286409							3.863,42	3.863,42	
TOTAL PARCEIRO DE NEGÓCIO : 0010487126-ANTONIO JOSIMAR LOPES							4.051,76	4.051,76	

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.