

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

PROCESSO FA. Nº 25.06.0564.001.00017-3.

Consumidor(a): SILVIONERLYS DE OLIVEIRA, CPF: 048.035.943-17.

Fornecedor: COMPANHIA ENERGETICA DO CEARA ,CNPJ: 07.047.251/0001-70.

MANIFESTAÇÃO ADMINISTRATIVA

I – RELATÓRIO

Trata-se de reclamação consumerista apresentada a este Órgão de Defesa do Consumidor, na qual o reclamante Silvionerlys de Oliveira Coelho informa que no mês de maio de 2025, identificou a emissão de uma fatura de energia elétrica pela empresa Companhia Energética do Ceará, inscrita no CNPJ sob o nº 07.047.251/0001-70, no valor de R\$ 1.098,18 (mil e noventa e oito reais e dezoito centavos). O consumidor reclama do valor elevado da fatura, aduzindo que reside sozinho e permanece pouco tempo do dia em sua residência.

Diante desse contexto, aduz que procurou a concessionária Enel com o intuito de obter esclarecimentos. Na ocasião, foi informado pelo fornecedor, por meio de relatório, que o medidor de energia apresentava sinais de corrosão e havia sido substituído no ano anterior, qual seja, 2024. Acrescentou que o valor cobrado no mês de maio de 2025 corresponderia a um suposto desvio de energia. O consumidor ressalta que não se encontrava na residência no momento da substituição do equipamento e que não foi formalmente notificado acerca da referida cobrança, tendo tomado conhecimento do débito apenas ao acessar o aplicativo da concessionária. Impugna, ademais, a justificativa apresentada pela empresa, alegando que o valor cobrado é incompatível com seu padrão habitual de consumo, além de destacar a inexistência de qualquer laudo técnico conclusivo ou perícia independente que comprove o alegado desvio de energia. Requer o reclamante o cancelamento da fatura no valor de R\$ 1.098,18 (mil e noventa e oito reais e dezoito centavos). Juntou às fls. 09 à 12, a fatura do mês 04/2025 com vencimento em 07/07/2025, o boletim de ocorrência nº 931-114125/2025, o relatório de avaliação técnica recebido e a ilustração do medidor.

Em sede de defesa escrita, o fornecedor alegou a ocorrência de identificação de uma irregularidade na unidade consumidora, motivo pelo qual, para fins de cobrança, aplicou o inciso III do artigo 595 da Resolução Normativa nº 1000/2021 da ANEEL, resultando no valor de R\$ 1.098,18 (mil e noventa e oito reais e dezoito centavos), correspondente aos consumos não faturados pela concessionária no período de 17/02/2024 a 27/09/2024. Acrescentou que, com base no histórico de consumo de energia elétrica da referida unidade, verificou-se que a irregularidade na medição contribuiu para a redução do consumo registrado. Informou, ainda, que o Termo de Ocorrência e Inspeção (TOI) foi encaminhado ao consumidor por meio de correspondência eletrônica, enviada ao e-mail silvionerlysoliveira78@gmail.com.

O fornecedor apresentou proposta de acordo para redução do valor do TOI, de R\$ 1.098,18 (mil e noventa e oito reais e dezoito centavos) para R\$ 900,00 (novecentos reais), afirmando que, em caso de aceite, a concessionária realizaria o parcelamento do débito em até 20 (vinte) parcelas mensais, sem entrada e sem acréscimos.

Por fim, juntou aos autos a documentação, incluindo a Memória de Cálculo do Termo de Ocorrência e Inspeção, o Comunicado de Substituição de Medidor/Agendamento de Verificação, o próprio Termo de Ocorrência e Inspeção, bem como ilustrações contendo evidências do desvio de energia.

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

A audiência de conciliação foi realizada sem acordo entre as partes, uma vez que o consumidor não concordou com as exposições fáticas e jurídicas apresentadas pelo fornecedor.

É o relatório.

II-DECISÃO

Cinge-se a controvérsia na análise da legitimidade da cobrança efetuada pela Companhia Energética do Ceará – ENEL do montante de R\$ 1.098,18 (mil e noventa e oito reais e dezoito centavos), referente aos consumos não faturados pela concessionária durante o período de 17/02/2024 a 27/09/2024, valores decorrentes do Termo de Ocorrência e Inspeção n.º 60899561, emitido em 27/09/2024, o qual foi gerado após constatação de irregularidade na medição, com a alegação da concessionária de energia elétrica de que foi constatado “circuito clandestino conectado no borne fase linha do medidor”.

É imprescindível levar em conta que a concessionária de energia elétrica pode e deve realizar ações de combate ao uso irregular da energia elétrica de forma permanente com vistas a recuperar os valores referentes ao uso de energia não contabilizados, de acordo com o art. 589 da resolução 1.000/2021 da ANEEL. Contudo, sendo constatado pelo preposto da parte reclamada indícios de procedimento irregular, a distribuidora deve adotar as providências necessárias para sua fiel caracterização, compondo um conjunto de evidências por meio dos seguintes procedimentos. Observe-se o que dispõe o art. 590 da resolução 1.000/2021 da ANEEL:

Art. 590. Na ocorrência de indício de procedimento irregular, a distribuidora deve adotar as providências necessárias para sua fiel caracterização, compondo um conjunto de evidências por meio dos seguintes procedimentos:

I- emitir o Termo de Ocorrência e Inspeção – TOI, em formulário próprio, elaborado conforme instruções da ANEEL;

II - solicitar a verificação ou a perícia metrológica, a seu critério ou quando requerida pelo consumidor;

III - elaborar relatório de avaliação técnica quando constatada a violação do medidor ou demais equipamentos de medição, contendo as informações técnicas e a descrição das condições físicas de suas partes, peças e dispositivos, exceto quando for solicitada a perícia metrológica do inciso II;
IV - avaliar o histórico de consumo e das grandezas elétricas; e

V - implementar, quando julgar necessário:

a) medição fiscalizadora, com registros em memória de massa de pelo menos 15 dias consecutivos; e

b) recursos visuais, tais como fotografias e vídeos.

§ 1º A medição fiscalizadora, calibrada conforme padrão do INMETRO ou órgão metrológico delegado, pode permanecer instalada no circuito da medição de faturamento da unidade consumidora, com o objetivo de comparação das grandezas elétricas medidas, pelo tempo que a distribuidora julgar necessário.

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

Especificamente quanto a emissão do termo de Ocorrência e Inspeção – TOI, o artigo 591 da mesma resolução institui alguns requisitos para sua validade, conforme segue:

Art. 591. Ao emitir o TOI, a distribuidora deve:

I - entregar cópia legível ao consumidor ou àquele que acompanhar a inspeção, mediante recibo com assinatura do consumidor ou do acompanhante; e

II - informar:

a) a possibilidade de solicitação de verificação ou de perícia metrológica junto ao INMETRO ou ao órgão metrológico delegado; e

b) os prazos, os custos de frete e de verificação ou da perícia metrológica, e que o consumidor será responsabilizado pelos custos se comprovada a irregularidade, vedada a cobrança de outros custos.

§ 1º É permitida a emissão eletrônica do TOI e a coleta eletrônica da assinatura do consumidor ou daquele que acompanhar a inspeção, devendo a distribuidora garantir a impressão no local ou o envio ao consumidor com comprovação do recebimento.

§ 2º Se o consumidor se recusar a receber a cópia do TOI, a distribuidora deve armazenar evidências que comprovem a recusa, inclusive, se for o caso, com prova testemunhal.

§ 3º Em caso de recusa do recebimento do TOI ou se não for o consumidor que acompanhar a inspeção, a distribuidora deve enviar ao consumidor em até 15 dias da emissão, por qualquer modalidade que permita a comprovação do recebimento, a cópia do TOI e demais informações dos incisos do caput.

§ 4º O consumidor tem 15 dias, contados a partir do recebimento do TOI, para solicitar à distribuidora a verificação ou a perícia metrológica no medidor e demais equipamentos junto ao INMETRO ou órgão metrológico delegado.

§ 5º As marcas de selagem que são controladas pelo INMETRO ou pelo órgão metrológico delegado não podem ser rompidas pela distribuidora enquanto dentro do prazo do § 4º ou antes da realização da verificação ou da perícia metrológica. § 6º A cópia do TOI e do conjunto de evidências utilizados para caracterização da irregularidade devem ser disponibilizadas adicionalmente no espaço reservado de atendimento pela internet.

Nesse cenário, observou-se que, com o intuito de demonstrar a legitimidade de sua conduta, o fornecedor fundamentou a metodologia utilizada nos cálculos, anexando, às fls. 18 a 37, junto a defesa escrita, a Memória de Cálculo do Termo de Ocorrência e Inspeção, o Comunicado de Substituição de Medidor/Agendamento de Verificação, o próprio Termo de Ocorrência e Inspeção, além de ilustrações contendo evidências do desvio de energia. Ademais, conforme consta às fls. 23, a reclamada demonstrou que a documentação pertinente ao TOI foi enviada por correspondência eletrônica ao e-mail cadastrado pelo consumidor.

Diante do conjunto probatório acostado aos autos do procedimento, é imperioso reconhecer que, quanto às formalidades exigidas pela legislação anteriormente mencionada, a reclamada cumpriu o ônus decorrente da inversão que lhe competia, apresentando elementos probatórios que evidenciaram o cumprimento dos procedimentos necessários

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

para demonstrar indícios de desvio de energia elétrica no medidor, conforme registrado no Termo de Ocorrência e Inspeção (TOI) às fls. 26 e 27 e no registro fotográfico acostado às fls. 30, em conformidade com a Resolução Normativa ANEEL nº 1.000/2021.

Nesse contexto, depreende-se que a reclamada comprovou a adoção das medidas previstas na Resolução nº 1.000/2021, especialmente aquelas dispostas em seu artigo 590, que são necessárias para demonstrar, de forma lúcida e inequívoca, a efetiva caracterização de procedimento irregular. Em uma análise mais aprofundada, observa-se que também foi revelado no curso do procedimento administrativo em trâmite neste órgão o cumprimento das formalidades exigidas para a emissão do Termo de Ocorrência de Irregularidade (TOI) imputado ao consumidor.

Assim, a identificação do desvio no medidor, devidamente formalizada por meio de Termo de Ocorrência e Inspeção (TOI), bem como pelos demais documentos juntados, acompanhada de registros visuais que comprovam a materialidade da conduta, legítima a cobrança do consumo não faturado, não havendo que se falar em ilegalidade no procedimento adotado pelo fornecedor, sendo demonstrada a regularidade da cobrança e a prova de que o consumidor se beneficiou da irregularidade no medidor de energia elétrica.

Dessa forma, considerando se tratar a controvérsia de claro desvio de energia elétrica no medidor, não foi possível detectar ilegalidade no procedimento administrativo adotado pela fornecedora de energia elétrica, não se podendo invocar o artigo 14, § 3º do Código de Defesa do Consumidor. Por fim, quanto ao que cabe ao órgão analisar, concluímos que não há comprovação de culpa ou dolo por parte da reclamada. Desta feita, fica a presente reclamação classificada como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**.

Não obstante o entendimento desse órgão, nada impede que a parte reclamante recorra aos meios judiciais para requerer o que achar necessário.

Expedientes necessários.

Nada mais para constar, no momento.

Cópias às partes, caso haja necessidade.

Cumpra-se.

Maracanaú, 26 de setembro de 2025.



ÍTALO EDVALDO LIMA AGUIAR
COORDENADOR JURÍDICO
PROCON MARACANAÚ



DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON MARACANAÚ