



INTERNAL

Distribuição Ceará
Rua Padre Valdevino, 150 – Centro
Fortaleza, Ceará - Brasil, CEP: 60135-040
Tel: 0800 280 4100



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

Fortaleza, 09/04/2025

Referência: PROCESSO ADMINISTRATIVO DE N.º 25.03.0564.001.00025-3

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. RAQUEL NOGUEIRA TORRES, responsável pela unidade consumidora de N.º 53523768.

Consumidora recebeu duas faturas com o vencimento no mesmo mês, por esta razão entrou em contato solicitando esclarecimentos.

Informamos que, conforme atendimento do dia 14/03/2025 realizado através do Linha Direta, protocolo 756322410, foram prestados os devidos esclarecimentos e, para tentar evitar a reincidência de duplo vencimento, foi alterada a data de vencimento para dia 15 de cada mês.

Portanto, ratificamos que, o duplo vencimento de contas pode ocorrer quando a área de faturamento programa um ajuste/alteração de rota, ou quando o cliente escolheu uma data de vencimento muito próxima a data de leitura. A orientação desta concessionária é o parcelamento dessas faturas ou a alteração da data de vencimento da fatura.

Observamos que a data de vencimento dessa unidade consumidora estava muito próxima a data da leitura, podendo ocorrer de no mês em que não se tem 5 dias úteis entre faturamento e vencimento, a data de vencimento da fatura ser postergada para o mês posterior podendo ocasionar o recebimento de 2(duas) faturas no mesmo mês.



INTERNAL

Distribuição Ceará
Rua Padre Valdevino, 150 – Centro
Fortaleza, Ceará - Brasil, CEP: 60135-040
Tel: 0800 280 4100

Reforçamos que inexistiu cobrança duplicada ou cobrança indevida no faturamento da unidade consumidora citada pela consumidora, posto que são faturas referentes a consumo de períodos diferentes, ou seja, fatura do mês 01/2025 é o que cliente consumiu do dia 04/12/2024 ao dia 04/01/2025 e a do mês 02/2025 é o consumo do dia 04/01/2025 ao dia 04/02/2025.

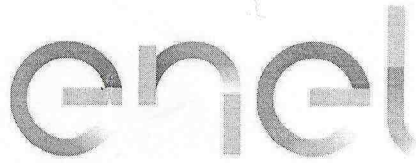
A dívida total na Unidade Consumidora é de R\$ 1.643,98 (Mil, seiscentos e quarenta e três reais e noventa e oito centavos). Caso tenha interesse, cliente poderá parcelar com entrada de 20% do valor total da dívida e o restante pode ser dividido em até 20 parcelas.

Cta contrato	Tipo do Item	Denominação	Seleção	Número da Fatura	Data de Emissão	Ref. Da Fatura	Valor Total	Valor em Aberto
53523768	Fatura	Faturamento Isu	☐	0202307070218437	05.07.2023	2023/07	125,73	103,99
53523768	Fatura	Faturamento Isu	☐	0202308074325602	03.08.2023	2023/08	122,21	10,63
53523768	Fatura	Faturamento Isu	☐	0202309076642645	04.09.2023	2023/09	112,37	112,37
53523768	Fatura	Faturamento Isu	☐	0202310052837377	04.10.2023	2023/10	129,59	129,59
53523768	Fatura	Faturamento Isu	☐	0202311087167058	05.11.2023	2023/11	142,42	142,42
53523768	Fatura	Faturamento Isu	☐	0202312091321410	05.12.2023	2023/12	131,86	131,86
53523768	Fatura	Faturamento Isu	☐	0202401095521802	04.01.2024	2024/01	143,22	143,22
53523768	Fatura	Faturamento Isu	☐	0202402099775475	03.02.2024	2024/02	152,62	152,62
53523768	Fatura	Faturamento Isu	☐	0202403103782532	04.03.2024	2024/03	135,31	135,31
53523768	Fatura	Faturamento Isu	☐	0202404107915552	03.04.2024	2024/04	130,75	130,75
53523768	Fatura	Faturamento Isu	☐	0202502149689860	04.02.2025	2025/02	375,70	154,87
53523768	Fatura	Faturamento Isu	☐	0202503153678515	06.03.2025	2025/03	375,20	151,37
53523768	Fatura	Faturamento Isu	☐	0202504158063548	03.04.2025	2025/04	144,98	144,98
Total Tipo do Item : Fatura							2.224,96	1.643,98
Total Conta Contrato : 000053523768							2.224,96	1.643,98
TOTAL PARCEIRO DE NEGÓCIO : 0014767570-RAQUEL NOGUEIRA TORRES							2.224,96	1.643,98

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.



Companhia Energética do Ceará

Rua Padre Valdevino, 150
CEP 60135-040 | Fortaleza CE
CNPJ 07.047.251/0001-70
CGF 06.105.848-3



Nº CLIENTE: 000053523768
MUNICÍPIO: PACATUBAVELHO TIMBO
NOME: RAQUEL NOGUEIRA TORRES
ENDEREÇO: Rua GERALDO ALVES DOS SANTOS 00000

CEP: 61810-185
CPF: 061.883.663-21

MES/ANO	VENCIMENTO	CONSC. kWh	VALOR EM R\$
07/2023	10/08/2023	163	103,99
08/2023	10/08/2023	155	10,63
09/2023	10/10/2023	143	112,37
10/2023	10/11/2023	165	129,59
11/2023	10/12/2023	176	142,42
12/2023	10/01/2024	163	131,86
01/2024	10/02/2024	181	143,22
02/2024	10/02/2024	189	152,62
03/2024	10/04/2024	162	135,31
04/2024	10/04/2024	168	130,75
02/2025	20/03/2025	167	154,87
03/2025	10/04/2025	170	151,37
04/2025	20/03/2025	157	144,98

AUTENTICACAO MECANICA

TOTAL A PAGAR EM R\$

1.643,98

COMPROVANTE ENEL



Nº CLIENTE: 000053523768
MUNICÍPIO: PACATUBAVELHO TIMBO
CEP: 61810-185
NOME: RAQUEL NOGUEIRA TORRES
ENDEREÇO: Rua GERALDO ALVES DOS SANTOS 00000



Pague Via Pix! Utilize o QR code

8388000016 0 43930031300 4 10270644229 9 00053523768 5