



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, 21/05/2025

Referência: PROCESSO ADMINISTRATIVO DE N.º 25.04.0564.001.00064-3

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. CLEBER DE SOUZA, responsável pela unidade consumidora de N.º 56671537.

Consumidor questiona a cobrança do Termo de Ocorrência e Inspeção (TOI).

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.



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



Temos a esclarecer que o valor mencionado pelo consumidor refere-se ao Termo de Ocorrência e Inspeção de Nº 60907068/2024, emitido em 10/10/2024. Após inspeção, realizamos a substituição do medidor. O equipamento substituído foi encaminhado para laboratório e, após avaliação técnica, foi constatado que o medidor estava violado. Ver laudo técnico do medidor abaixo.

Relatório de Avaliação Técnica de Medidor				DATA DE EXECUÇÃO 31/10/2024	
RATM Nº. 1.309.145					
TOI Nº 60907068	Data TOI 10/10/24	Tipo Cliente GRUPO B	Nº Cliente 56.671.537	Cidade TOI MARACANAÚ	
Cliente CLEBER DE SOUZA				Classe RES-1	
Endereço RU SANTOS DUMONT 00670 CS A - MARACANAÚ					
DADOS DO MEDIDOR					
Fabricante ELETRA	Modelo CRONOS 6021-NG	Elétrico B	Volts 5300	Nº Fabricante 19211580	Nº Contador 11034557
Tipo ELETRÔNICO	Nº de Fases MONOFÁSICO	Classe Exatidão (%) 1,00	Nº Registro VET - Volts do Grupo 1		
Tensão Elétrica (VOLT) 240 VOLTS	Corrente Nominal - MAX (Ampere) 15 - 100	Fator 1	Nº do Lacre da Sacola 1.150.523		
MEDIDOR PADRÃO DE SERVIÇO			MEDIDOR PADRÃO DE REFERÊNCIA		
Medidor padrão de energia elétrica - ESTÁTICO			Medidor padrão de energia elétrica - ROTATIVO		
Eletrônico - ELETRÔNICO			Fabricante - RADIAN Mod. - RD-31		
Fabricante - NANSEN Mod. - PRECISIÓN			Classe Exatidão - 0,02		
Classe de exatidão - 0,04			Nº Série - 3719947		
Condições ambientais: Temperatura - 25,06 °C			Umidade Relativa - 50 %		
Referência Documental: Portaria Inmetro Nº. 285/2008 e Portaria Inmetro 587/2012					
ENSAIO DE EXATIDÃO			ERRO MÉDIO PONDERADO		MARCA EM VAZIO
CN - -87,22 (%)	CI - -87,41 (%)	CP - -87,29 (%)	-87,29 (%)		NORMAL
CN - Carga Nominal	CI - Carga Indutiva	CP - Carga Pequena	FORMULA ER = (3CN + 6CP + CI)/10		
ESTADO DO(S) SELO(S) NORMAL			ENSAIO DO REGISTRADOR Reprovado		
INSPEÇÃO GERAL					
Anomalia(s) Encontrada(s) - Descrição: CIRCUITO DE CORRENTE - COM BY PASS					
ENSAIO DE EXATIDÃO - REPROVADO					
SELAGEM - NORMAL					
TAMPA - SERRADA					
Observações: SELO(S) DA TAMPA DO MEDIDOR NORMAL(ES). TAMPA DO MEDIDOR SERRADA, PERMITINDO ACESSO AOS COMPONENTES INTERIORES E CONTROLE DE CONSUMO. CIRCUITO DE CORRENTE VIOLADO (CONEXÃO ELÉTRICA POR CIRCUNDAÇÃO DESEJO DE ENERGIA E CONTROLE DE CONSUMO). MEDIDOR APRESENTOU ERRO PERCENTUAL FORA DOS LIMITES ESTABELECIDOS PELO RTM. TODAS AS ANOMALIAS POR INTERVENÇÃO, PERMITINDO CONTROLE DE CONSUMO. TAMPA DO BLOCO DE TERMINAIS FALTANDO. SENTIDO REVERSO. EXATIDÃO: CN:-87,44 CP:-87,14 CI:-87,26. REGISTRADOR: 0					
RESULTADO FINAL VIOLADO					
DOCUMENTO	MARCA DE GRAFISMO	MATERIAL (Nº)	VALOR A PAGAR (R\$)		

Constatamos que o valor mencionado pelo consumidor refere-se ao Termo de Ocorrência e Inspeção de Nº 60907068/2024, emitido em 10/10/2024. Após inspeção, realizamos a substituição do medidor. O equipamento substituído foi encaminhado para laboratório e, após avaliação técnica, foi constatado que o medidor estava violado. Ver laudo técnico do medidor abaixo.

Esclarecemos que na forma da Resolução 1000/2021 da ANEEL, esta concessionária aplicou o Art. 595 inciso IV da Resolução acima citada, gerando o valor de R\$ 1.012,80 (Mil e doze reais e oitenta centavos), referente aos consumos não faturados pela concessionária durante o período de 10/04/2024 a 10/10/2024. 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:

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



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 na imagem abaixo:

Número do Tor: 60907068		Id Verificação: 5667153760907068		Código Cliente: C56671537		Cliente: CLEBER DE SOUZA	
07/05/2025	NORMAL	32	0	0	162	0	
05/04/2025	NORMAL	28	0	0	101	0	
08/03/2025	NORMAL	30	0	0	88	0	
06/02/2025	NORMAL	30	0	0	85	0	
07/01/2025	NORMAL	32	0	0	95	0	
06/12/2024	NORMAL	29	0	0	82	0	
07/11/2024	NORMAL	31	0	0	136	0	3 0 0 22 0 0 0 0
07/10/2024	NORMAL	31	0	0	93	0	31 0 0 227 0 0 0 93 0
06/09/2024	NORMAL	31	0	0	95	0	31 0 0 227 0 0 0 95 0
06/08/2024	NORMAL	32	0	0	63	0	32 0 0 235 0 0 0 63 0
05/07/2024	NORMAL	29	0	0	86	0	29 0 0 213 0 0 0 86 0
06/06/2024	NORMAL	30	0	0	101	0	30 0 0 220 0 0 0 101 0
07/05/2024	NORMAL	32	0	0	104	0	27 0 0 198 0 0 0 88 0
05/04/2024	NORMAL	30	0	0	100	0	
06/03/2024	NORMAL	29	0	0	75	0	
06/02/2024	NORMAL	31	0	0	118	0	
06/01/2024	NORMAL	30	0	0	104	0	



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



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

Vale salientar que, em nenhum momento, esta Concessionária acusa a 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 a distribuidora dos valores não faturados.

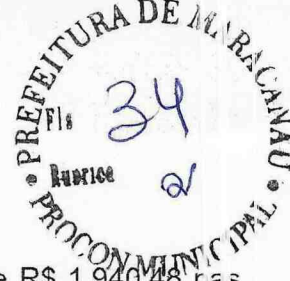
Mesmo considerando que todos os procedimentos seguiram o que prescreve a resolução normativa vigente, esta concessionária, para fins de acordo, propõe a redução da cobrança do TOI de R\$ 1.012,80 (Mil e doze reais e oitenta centavos), para R\$ 800,00 (Oitocentos reais).

Na inicial, o consumidor alega que não era titular da Unidade Consumidora no período da cobrança, no entanto, verificamos que, o Sr. CLEBER DE SOUZA, solicitou a troca de titularidade para o seu nome em outubro de 2022, conforme protocolo 311869925. O TOI refere-se ao período de 10/04/2024 a 10/10/2024, portanto a cobrança é devida.

Número do caso	311869925	Tipo de registro do caso	Troca de Titularidade
Canal de Origem	LOJA - AGENCIA/POSTO DE ATENDIMENTO	Data/Hora de abertura	05/10/2022 09:23
Status	Fechado	Data/Hora de fechamento	08/10/2022 15:08
Sub Status	Contrato Ativo	Observações do Caso	SR CLEBER APRES CNH COMPROVANTE DE PAG DE DEB NO CPF E CONTRATO DE LOC PARA SOL TROCA DE TITULAR O MSM CIENT DE PRZ E PROC



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



Cliente apresenta um débito, sem atualização de juros, no valor de R\$ 1.940,48 nas Unidades Consumidoras de Nº 9757315, 50840360, 56671537 e 59170014. Caso cliente tenha interesse poderá parcelar o débito com entrada de 20% do valor total da dívida e o restante pode ser dividido em até 20 (vinte) cotas.

Cla contrato	Tipo do Item	Denominação	Seleção	Número da Fatura	Data de Emissão Ref. Da Fatura	Valor Total	Valor em Aberto
9757315	Encargos	Juros Moratórios e Atual Mon				1,63	1,63
Total Tipo do Item : Encargos						1,63	1,63
9757315	Fatura	Faturamento Isu		0202505162677602	07.05.2025 2025/05	652,28	652,28
Total Tipo do Item : Fatura						652,28	652,28
Total Conta Contrato : 000009757315						653,91	653,91
50840360	Encargos	Juros Moratórios e Atual Mon				0,68	0,68
Total Tipo do Item : Encargos						0,68	0,68
50840360	Fatura	Faturamento Isu		0202505162197529	05.05.2025 2025/05	139,50	139,50
Total Tipo do Item : Fatura						139,50	139,50
Total Conta Contrato : 000050840360						140,18	140,18
56671537	Fatura	Faturamento Isu		0202501146571761	09.01.2025 2025/01	1.012,80	1.012,80
56671537	Fatura	Faturamento Isu		0202504158477312	05.04.2025 2025/04	133,33	133,33
Total Tipo do Item : Fatura						1.146,13	1.146,13
Total Conta Contrato : 000056671537						1.146,13	1.146,13
59170014	Encargos	Juros Moratórios e Atual Mon				0,26	0,26
Total Tipo do Item : Encargos						0,26	0,26
Total Conta Contrato : 000059170014						0,26	0,26
TOTAL PARCEIRO DE NEGÓCIO : 0012710750-CLEBER DE SOUZA						1.940,48	1.940,48

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.