

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

Fortaleza, 20/01/2026

Referência: PROCESSO ADMINISTRATIVO DE N.º 25.09.0564.001.00056-3

Assunto: Resposta ao Ofício

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. Sandra Maria Carvalho Sombra, responsável pela unidade consumidora de n.º 4425123.

A consumidora procurou o órgão para informar que a Enel não cumpriu o acordo firmado em audiência.

Conforme defesa apresentada em 09/10/2025, foram prestados os devidos esclarecimentos, inclusive, a concessionária informou que parte do valor já havia sido compensado na fatura do mês 10/2025, restando o montante de R\$ 414,13, o qual seria devolvido nos faturamentos subsequentes, conforme carta de defesa em anexo.

Dessa forma, o valor total de R\$ 704,21 já foi integralmente devolvido, sendo R\$ 290,08 compensados na fatura de 10/2025, R\$ 299,87 na fatura de 11/2025 e R\$ 114,26 devolvido por meio de crédito em conta corrente. Abaixo, seguem as faturas com a informação dos créditos.

SANDRA MARIA CARVALHO SOMBRA
RU PAULO ALVES 00240
PAJUCARA MARACANAÚ CE
CEP: 61932-750
CPF/CNPJ: 454.927.513-87 INSC EST: ISENTO

INSTALAÇÃO /
UNIDADE CONSUMIDORA

4425123

Nº DO CLIENTE

4425123

MÊS/ANO	VENCIMENTO	TOTAL A PAGAR
10/2025	14/10/2025	R\$ 0,00



NOTA FISCAL Nº 1
Consulte pela Chave de Acesso:
<http://dfe-portal.sefaz.ce.gov.br>
chave de acesso:
2325 1007 0472 51
Protocolo de autorização:
CFOP 5258: VENDA DE ENERGIA ELÉTRICA
Data de apresentação:

MENSAGENS IMPORTANTES

Períodos: Band. Tarif.: Vermelha : 05/09 - 04/10 Encontra-se disponível na área do usuário do site da ENEL CE informações mais detalhadas sobre valores pagos, encargos setoriais, tributos e demais itens cobrados nas faturas. Bandeira vermelha patamar 1 em outubro/25, as tarifas dos consumidores serão acrescidas de 10%.

DESCRIÇÃO DO FATURAMENTO										TRIBUTOS	BASE CALC (R\$)
Itens de Fatura	Unid.	Quant.	Preço unit (R\$) com tributos	Valor (R\$)	PIS/COFINS	Base Calc ICMS (R\$)	Alíquota ICMS	ICMS	Tarifa unit (R\$)	PIS/PASEP COFINS ICMS	202.2 202.2 252.7
Crédito Próximas Faturas				199,56	0,00	0,00	0,00%	0,00			
Dev Doacao Apae Tel 080009				489,64	0,00	0,00	0,00%	0,00			
CIP ILUM PUB PREF MUNICIPAL				37,34	0,00	0,00	0,00%	0,00			
Adicional Band. Vermelha	kWh	249	0,09598	23,90	0,65	23,90	20,00%	4,78	0,07418		
Energia Ativa Fornecida TE	kWh	249	0,31731	79,01	2,17	79,01	20,00%	15,80	0,24519		
Energia Ativa Fornecida TUSD	kWh	249	0,60173	149,83	4,13	149,83	20,00%	29,96	0,46488		
Subtotal Faturamento				252,74							
Subtotal Outros				252,74							

SANDRA MARIA CARVALHO SOMBRA
RU PAULO ALVES 00240
PAJUCARA MARACANAÚ CE
CEP: 61932-750
CPF/CNPJ: 454.927.513-87 INSC EST: ISENTO

INSTALAÇÃO /
UNIDADE CONSUMIDORA

4425123

Nº DO CLIENTE

4425123

MÊS/ANO	VENCIMENTO	TOTAL A PAGAR
11/2025	07/12/2025	R\$ 0,00



NOTA FISCAL Nº 1880354
Consulte pela Chave de Acesso:
<http://dfe-portal.sefazvirtual.com.br>
chave de acesso:
2325 1107 0472 5100 0170
Protocolo de autorização: 3
CFOP 5258: VENDA DE ENERGIA ELÉTRICA
Data de apresentação: 07/11

MENSAGENS IMPORTANTES

Períodos: Band. Tarif.: Vermelha : 05/10 - 05/11 Encontra-se disponível na área do usuário do site da ENEL CE informações mais detalhadas sobre valores pagos, encargos setoriais, tributos e demais itens cobrados nas faturas. Bandeira vermelha patamar 1 em novembro/25, as tarifas dos consumidores serão acrescidas de 10%.

DESCRIÇÃO DO FATURAMENTO										TRIBUTOS	BASE CALC (R\$)	ALÍQUOTA (%)
Itens de Fatura	Unid.	Quant.	Preço unit (R\$) com tributos	Valor (R\$)	PIS/COFINS	Base Calc ICMS (R\$)	Alíquota ICMS	ICMS	Tarifa unit (R\$)	PIS/PASEP COFINS ICMS	210,03 210,03 262,53	1,12 5,12 20,00
Crédito Próximas Faturas				42,78	0,00	0,00	0,00%	0,00				
Dev Doacao Apae Tel 080009				199,56	0,00	0,00	0,00%	0,00				
Dev Doacao Asprez Cariri				143,09	0,00	0,00	0,00%	0,00				
CIP ILUM PUB PREF MUNICIPAL				37,34	0,00	0,00	0,00%	0,00				
Adicional Band. Vermelha	kWh	261	0,05939	15,50	0,78	15,50	20,00%	3,10	0,04460			
Energia Ativa Fornecida TE	kWh	261	0,32882	85,30	4,25	85,30	20,00%	17,06	0,24519			
Energia Ativa Fornecida TUSD	kWh	261	0,61966	161,73	8,06	161,73	20,00%	32,34	0,46488			

Critérios de Busca		Tempo da Ordem		Intervalo para Atendimento:		Ler	
Nº da Ordem	0005141499 ?	☐ Ligação Nova		26 Dia(s)	De 21/11/2025		
	☒ Outras ordens		Max 30 Dia(s)		até 22/12/2025	Cancelar	
Auditoria de Tipologia		Encargos de Crédito		Tempo Ordem Etapa			
Materiais Aplicados		Reclamações de Prazos		Produtos			
Pendências da Ordem		Dados do Cliente		Visitas da Ordem			
Dados da Ordem							
Nº Processo		DER/FER:	Via Recl de Prz				
Tipo	ATENDIMENTO A CLIENTES	Serviço	DEVOL VALORES EM ESPÉCIE				
Sucursal Origem	COELCE	Área Origem	OUVIDORIA				
Sucursal Destino	GEFORT	Área Destino	DERAC - DEPARTAMENTO DE ARRECADAÇÃO				
Etapa	INGRESSO PAGTO	Data Ingresso	19/11/2025 11:56				
Estado	ORDEM FINALIZADA	Usuário	PAULA MATOS VIANA FAUSTINO				
Atendimento	0	Ordem Original					
Número TDC		Estado E-Order					
Dados da Finalização							
Finalizada Por		VITORIA WENDHEL OLIVEIRA DA COSTA		Data		16/12/2025 13:34	
				Data Implantação			
Observações de Atendimento				Observações do Executante			
NOTIFICAÇÃO DE AUDIENCIA CUMPRIR ACORDO DEVOLUÇÃO VALOR 114 26 SANDRA MARIA CARVALHO SOMBRA CONTA CORRENTE 14902 0 AGENCIA 4439 3 BANCO BRASIL				***PAGTO PREVISTO A PARTIR DO DIA 23.12.2025 XX VALOR R\$ 114,26**			

Salientamos que a concessionária atuou em estrita conformidade com o que foi informado na defesa anteriormente mencionada, razão pela qual não há que se falar em descumprimento de acordo.

Acrescentamos que foram realizadas diversas tentativas de contato com a consumidora para a prestação dos devidos esclarecimentos, contudo, não obtivemos êxito.

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.