

PROCESSO F.A Nº: 25.06.0564.001.00006-301

RECLAMANTE: MOISÉS PEDRO DA SILVA NETO **CPF:** 056.064.213-05

RECLAMADO; ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE) **CNPJ:** 07.047.251/0001-70

DECISÃO

Trata-se de reclamação formulada pelo consumidor MOISÉS PEDRO DA SILVA NETO em face da empresa ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ, na qual relata ter recebido um e-mail da empresa Enel comunicando que teria sido realizada uma visita técnica de inspeção em sua unidade consumidora, conforme a referida comunicação, e constatado um desvio de energia elétrica, o que resultou na emissão de um débito no valor de R\$ 1.068,73 (mil e sessenta e oito reais e setenta e três centavos). Sustenta, o consumidor, que não foi previamente comunicado acerca da realização da inspeção, tampouco esteve presente no imóvel na data informada pela concessionária, razão pela qual contesta a legalidade da cobrança e requer o cancelamento do débito.

Após análise dos autos, verificou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo e da apresentação de defesa administrativa. Em audiência de conciliação à fl.14, a reclamada ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ informou que ainda que considerasse que todos os procedimentos seguiram o que prescreve a resolução normativa vigente, para fins de acordo propôs a redução da cobrança do TOI de R\$ 1.068,73 (mil e sessenta e oito reais e setenta e três centavos) para R\$ 908,42 (novecentos e oito reais e quarenta e dois centavos), e que caso o consumidor aceitasse a proposta de redução, a concessionária, ainda iria propor um parcelamento sem entrada e em até 20 parcelas. Ainda em audiência. O autor não aceitou a proposta por não reconhecer o débito.

Da análise dos documentos constantes nos autos, verificou-se que a reclamada apresentou defesa administrativa à fl. 25, na qual esclareceu a origem da cobrança impugnada, informando que o débito decorreu da constatação de irregularidade na unidade consumidora durante inspeção técnica realizada por seus agentes. Esclareceu, ainda, que o procedimento observou os critérios técnicos e regulamentares aplicáveis, apresentando, para tanto, laudo de inspeção, registros fotográficos e demais documentos comprobatórios à fl. 26, os quais evidenciariam a existência da irregularidade constatada.

Em observância as normas consumeristas, embora a reclamada tenha apresentado defesa administrativa acompanhada de laudo técnico e registros fotográficos indicando a existência de irregularidade na unidade consumidora, observa-se que a lavratura do Termo de Ocorrência e

Inspeção (TOI) não atendeu integralmente às formalidades previstas no art. 591 da Resolução ANEEL nº 1.000/2021. Nos termos do inciso I do referido dispositivo, o TOI deve conter a assinatura do consumidor ou de seu representante, formalidade que visa assegurar a ciência do procedimento fiscalizatório e resguardar o contraditório e a transparência da inspeção.

No caso concreto, o consumidor afirma não se encontrar no imóvel no momento da fiscalização, inexistindo sua assinatura no referido termo, circunstância que compromete a regularidade formal do procedimento adotado pela concessionária. Dessa forma, ainda que existam elementos técnicos indicativos de irregularidade, a inobservância das exigências regulamentares configura possível infração às normas de proteção e defesa do consumidor, justificando o reconhecimento da reclamação como **FUNDAMENTADA/NÃO ATENDIDA** e a submissão do feito à avaliação de aplicação de possível sanção administrativa.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 19 de agosto de 2026



Documento assinado digitalmente

MARIA ANYTHA AUGUSTO NUNES CARLOS DE A

Data: 20/08/2026 14:45:02-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

MARIA ANYTHA AUGUSTO NUNES CARLOS DE ALMEIDA

ESTAGIARIA- SETOR JURÍDICO

Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que, embora a reclamada tenha apresentado laudo técnico e registros fotográficos indicando irregularidade na unidade consumidora, verificou-se a ausência de assinatura do consumidor no Termo de Ocorrência e Inspeção (TOI), em desacordo com o art. 591, inciso I, da Resolução ANEEL nº 1.000/2021, comprometendo a regularidade do procedimento adotado. Determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para classificação da presente reclamação como **FUNDAMENTADA NÃO ATENDIDA**, nos termos dos arts. 57 e 58, II, do Decreto nº 2.181/97, incluindo o nome da fornecedora no cadastro previsto no art. 44 do Código de Defesa do Consumidor.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 19 de agosto de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Dados: 2026.08.19 13:36:15 -03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Diretora Executiva

PROCON MARACANAÚ