



Prezada Promotora,

Servimo-nos do presente e-mail para enviar resposta a intimação referente ao processo de N.º 25.09.0564.001.00056-3, em nome da Sra. Sandra Maria Carvalho Sombra.

Gentileza, confirmar recebimento.



De: Procon Maracanaú <procon@maracanau.ce.gov.br>

**Enviada em:** terça-feira, 13 de janeiro de 2026 08:25

**Para:** listadecon <listadecon@enel.com>

**Assunto:** Fwd: INTIMAÇÃO

Bom dia,

Reenviando.

Atenciosamente,

Administrativo.



**PROCON**  
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
**MARACANAÚ**

PROCON - Programa Municipal de Defesa do Consumidor de Maracanaú

Rua 4, nº 370, Jereissati I, Maracanaú - Ceará - CEP: 61.900-350

Tel: (85) 3521-5901 / 0800 275 1011

E-mail: [procon@maracanau.ce.gov.br](mailto:procon@maracanau.ce.gov.br)

De: "Procon Maracanaú" <procon@maracanau.ce.gov.br>

**Para:** "listadecon" <listadecon@enel.com>

**Cc:** "Jefferson De Oliveira Barbosa, Enel" <jefferson.barbosa@enel.com>

**Enviadas:** Terça-feira, 13 de janeiro de 2026 8:19:06

**Assunto:** INTIMAÇÃO

Bom dia,

Prezados,

Segue intimação referente ao processo de nº 25.09.0564.001.00056-3, ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ X SANDRA MARIA CARVALHO SOMBRA anexo.

Acusar recebimento,

Atenciosamente,

Administrativo.



**PROCON**  
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
**MARACANAÚ**

PROCON - Programa Municipal de Defesa do Consumidor de Maracanaú

Rua 4, nº 370, Jereissati I, Maracanaú - Ceará - CEP: 61.900-350

Tel: (85) 3521-5901 / 0800 275 1011

E-mail: [procon@maracanau.ce.gov.br](mailto:procon@maracanau.ce.gov.br)



Zimbra

INTIMAÇÃO-P.A.25.09.0564.001.00056-3-Sandra Maria Carvalho Sombra

ter, 20 de jan. de 2026 17:28

5 anexos

De : MARIA ROSCILENE MARTINS <mroscilene.enel@telenel.com.br>

Assunto : INTIMAÇÃO-P.A.25.09.0564.001.00056-3-Sandra Maria Carvalho Sombra

Para : Procon Maracanaú <procon@maracanau.ce.gov.br>

Cc : JEFCELE AGUIAR SOUZA VASCONCELOS <jaguiar.enel@telenel.com.br>



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

Fortaleza, 09/10/2025

Referência: PROCESSO ADMINISTRATIVO DE N.º 25.09.0564.001.00056-3

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

Cliente reclama da cobrança de produtos em suas faturas, alega que não autorizou a inclusão e solicita devolução de valores pagos, e a análise de consumo.

Inicialmente informamos que a consumidora foi atendida através da ordem A006403706, após análise, a ordem foi considerada procedente, considerando que a empresa parceira não apresentou o comprovante de adesão aos produtos. Assim, foi realizado o cancelamento dos produtos (Doação Aaprec cariri, Cob Doação Apae e Doação santa casa Fort) nas faturas e geramos o crédito de R\$ 704,21 (valor já em dobro). Parte deste valor já foi compensado automaticamente na fatura do mês 10/2025, restando um crédito de R\$ 414,13.

Conta Contrato 000004425123

SANDRA MARIA CARVALHO SOMBRA  
PAULO ALVES 00240  
MARACANAÚ - CE

Navegação

|           |            |               |             |              |               |
|-----------|------------|---------------|-------------|--------------|---------------|
| A receber |            | Adiantamentos | Totais      | Lista pgtos. | Cronologia    |
| Stat      | Ref Fatura | Venc/Difer    | Valor Total | Ainda Aberto | Valor Vencido |
| ▶         |            | 30.09.2025    | 414,13-     | 414,13-      | 414,13-       |
| BRL       |            |               | 414,13-     | 414,13-      | 414,13-       |

Informamos que, analisando o cadastro da unidade consumidora, constatamos que os faturamentos foram baseados nas leituras coletadas no dispositivo de medição e, não identificamos inconsistência nos faturamentos, ou seja, as leituras foram lidas e faturadas normalmente. Portanto, as cobranças foram mantidas.

Após os ajustes realizados, a cliente não possui faturas em aberto, apresentando um saldo de R\$ 414,13 a ser devolvido nos próximos faturamentos.

Aproveitamos a oportunidade para informar que a Enel Distribuição Ceará não faz parte da relação contratual firmada entre empresa contratada e o suplicante, funcionando apenas como agente arrecadadora dos valores referentes aos contratos cobrados nas faturas de energia elétrica. Portanto para quaisquer outros esclarecimentos referente a esse produto, o cliente deverá entrar em contato com empresa parceira responsável pelo produto.

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.

**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<br>CALC (R\$)      |
|------------------------------|-------|--------|----------------------------------|-------------|------------|-------------------------|------------------|-------|----------------------|-----------------------------|-------------------------|
| Itens de Fatura              | Unid. | Quant. | Preço unit (R\$)<br>com tributos | Valor (R\$) | PIS/COFINS | Base Calc<br>ICMS (R\$) | Alíquota<br>ICMS | ICMS  | Tarifa<br>unit (R\$) | PIS/PASEP<br>COFINS<br>ICMS | 202.2<br>202.2<br>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: 07/11/2025

#### 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<br>CALC (R\$)         | ALÍQUOTA<br>(%)       |
|------------------------------|-------|--------|----------------------------------|-------------|------------|-------------------------|------------------|-------|----------------------|-----------------------------|----------------------------|-----------------------|
| Itens de Fatura              | Unid. | Quant. | Preço unit (R\$)<br>com tributos | Valor (R\$) | PIS/COFINS | Base Calc<br>ICMS (R\$) | Alíquota<br>ICMS | ICMS  | Tarifa<br>unit (R\$) | PIS/PASEP<br>COFINS<br>ICMS | 210,03<br>210,03<br>262,53 | 1,12<br>5,12<br>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 ?                                   | <input type="radio"/> Ligação Nova |  | 26 Dia(s)                                                             | De 21/11/2025  |                                         |  |
|                                                                                                                                                         | <input checked="" type="radio"/> Outras ordens |                                    | Max 30 Dia(s)                                                                     |                                                                       | até 22/12/2025 | <input type="button" value="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                                                      |                |                                         |  |
| <b>Dados da Ordem</b>                                                                                                                                   |                                                |                                    |                                                                                   |                                                                       |                |                                         |  |
| 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                     |                                                                                   |                                                                       |                |                                         |  |
| <b>Dados da Finalização</b>                                                                                                                             |                                                |                                    |                                                                                   |                                                                       |                |                                         |  |
| Finalizada Por                                                                                                                                          |                                                | VITORIA WENDHEL OLIVEIRA DA COSTA  |                                                                                   | Data                                                                  |                | 16/12/2025 13:34                        |  |
|                                                                                                                                                         |                                                |                                    |                                                                                   | Data Implantação                                                      |                |                                         |  |
| <b>Observações de Atendimento</b>                                                                                                                       |                                                |                                    |                                                                                   | <b>Observações do Executante</b>                                      |                |                                         |  |
| NOTIFICAÇÃO DE AUDIENCIA CUMPRIR ACORDO<br>DEVOLUÇÃO VALOR 114 26 SANDRA MARIA CARVALHO<br>SOMBRA CONTA CORRENTE 14902 0 AGENCIA 4439 3<br>BANCO BRASIL |                                                |                                    |                                                                                   | ***PAGTO PREVISTO A PARTIR DO DIA 23.12.2025 XX VALOR R\$<br>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.

### INTIMAÇÃO

A Diretora Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú-Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.804 de outubro de 2013, bem como no art. 33 parágrafos 1º, e 42-A, em uso do inciso III, vem **INTIMAR** a empresa **ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE)**, **CNPJ: 07.047.251/0001-70**, para apresentar esclarecimentos no prazo de 05 (cinco dias) úteis a contar da data de recebimento, sobre manifestação acostada aos autos do processo administrativo **F.A. 25.09.0564.001.00056-3**, à fl. 59, apresentado pela reclamante **SANDRA MARIA CARVALHO SOMBRA**, **C.P.F: 454.927.513-87**, na qual alegou descumprimento do acordo firmado em audiência de conciliação, sob pena de sofrer as sanções cabíveis, conforme o Código de Defesa do Consumidor.

Ressalta-se que a resposta deverá ser encaminhada para o endereço do Procon Municipal de Maracanaú, situado Rua Quatro, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/Ce, CEP: 61.900-400, ou via E-mail [procon@maracanau.ce.gov.br](mailto:procon@maracanau.ce.gov.br).

Expedientes necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 09 de janeiro de 2026.



**Daniela Pinheiro Bezerra De Farias**

**Diretora Executiva  
PROCON Maracanaú**

F.A N° 2509 0564 001 000 56 - 301

**MANIFESTAÇÃO DO CONSUMIDOR(A):**

Compareceu a este órgão Municipal de Defesa do Consumidor o(a) reclamante do procedimento supracitado e em cumprimento às determinações de fls. \_\_\_\_ Apresenta a seguinte manifestação

Eu, Daninha Maria Carvalho Dombra, portadora do CPF nº. 454.927.513-87, venho por meio desta manifestação informar que a empresa reclamada não cumpriu o acordo realizado em audiência no dia nove de outubro de 2025, (acerto) onde assistiu fazer a restituição à reclamante, diretamente em sua conta corrente o valor de setecentos e quatorze reais e vinte um centavos, o que não ocorreu, pois os descontos que não somam o valor integral combinado, foi realizado nos contos de outubro, inclusive já pago, novembro e dezembro, o que constitui quebra de acordo.

Reclamante: Daninha Maria Carvalho Dombra Data: 06/01/2026

**CONCLUSÃO**

Vistas à diretoria executiva para análise e determinação.

Maracanaú, 06 de Janeiro de 2026.

Almeida Lima de Souza

Rua Quatro, 370 - Jereissati I  
3521-5900 | 3521-5901

Servidor do PROCON

Segunda a quinta 08h às 12h  
13h às 16h Sexta-feira 08h às 14h