

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

Fortaleza, 30/07/2025

Referência: NOTIFICAÇÃO DE AUDIENCIA N.º 25.07.0564.001.00030-3

Assunto: Defesa Escrita

Senhor(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. ANANIAS DA SILVA ASSUNÇÃO, responsável pela unidade consumidora de N.º 60795166.

Consumidor procurou este órgão para questionar o faturamento da unidade consumidora, e solicita análise de consumo.

Ao analisar o faturamento da unidade consumidora, esta concessionária verificou que desde o início do contrato que ocorreu em 02/2024 cliente estava sendo faturado com taxa mínima. Desta forma, para fins de acordo foi realizado refaturamento do mês 04/2025 com a aplicação do Art. 323 da Resolução 1000/2021, uma vez que houve acúmulo de consumo no período de 02/2024 a 04/2025.

Art. 323. A distribuidora, no caso de faturar valores incorretos, não apresentar fatura ou faturar sem utilizar a leitura do sistema de medição nos casos em que não haja previsão nesta Resolução, sem prejuízo das penalidades cabíveis, deve observar os seguintes procedimentos:

I - faturamento a menor ou ausência de faturamento: cobrar do consumidor e demais usuários as quantias não recebidas, limitando-se aos últimos 3 (três) ciclos de faturamento imediatamente anteriores ao ciclo vigente;

Com a aplicação do artigo citado acima, a fatura do mês 04/2025 passou a apresentar o valor de R\$ 328,05, e extra faturamento no valor de R\$ 711,36. Com isso houve uma redução de R\$ 2.735,10.

Calculo: 3.774,51 - 1.039,41 (fat mês + extra fat) = 2.735,10

Quanto as demais faturas, 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. Ver histórico de consumo em anexo.

Cliente apresenta uma dívida no valor de R\$ 1.216,27. Caso cliente tenha interesse poderá parcelar com entrada de 20% do valor total da dívida e o restante pode ser dividido em até 20 (vinte) cotas. Ver faturas em anexo.

60795166	Fatura	Faturamento Isu	☐	0202507174614253 29.07.2025	2025/04	328,05	328,05	20.08.2025
60795166	Fatura	Faturamento Isu	☐	0202507174614255 29.07.2025	2025/05	176,86	176,86	20.08.2025
60795166	Fatura	Faturamento Isu	☐	0202507174614262 29.07.2025	2025/04	711,36	711,36	20.08.2025
Total Tipo do Item : Fatura						1.216,27	1.216,27	

Reforçamos que a entrada do parcelamento deve ser paga em até 1 (um) dia útil após a negociação e, caso cliente não consiga cumprir o acordo, só poderá fazer novo parcelamento após 12 meses.

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.

NºCLIENTE: 000060795166
MUNICIPIO: MARACANAUCENTRO
NOME: ANANIAS DA SILVA ASSUNCAO
ENDERECO: VILA RAMOS 00002CEP: 61932-400
CPF: 041.708.673-35

MES/ANO	VENCIMENTO	CONSC. kWh	VALOR EM R\$
04/2025	20/08/2025	3958	328,05
05/2025	20/08/2025	156	176,86
04/2025	20/08/2025	3958	711,36

AUTENTICACAO MECANICA

TOTAL A PAGAR EM (R\$)

1.216,27

COMPROVANTE ENEL

Nº CLIENTE: 000060795166
MUNICÍPIO: MARACANAUCENTRO
CEP: 61932-400
NOME: ANANIAS DA SILVA ASSUNCAO
ENDEREÇO: VILA RAMOS 00002

83840000012 0 16270031300 8 41457043929 4 00060795166 4

Pague Via Pix! Utilize
o QR code