

Fortaleza, 07/08/2026

Referência: PROCESSO ADMINISTRATIVO DE N.º 26.05.0564.001.00073-3

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. ISABEL MARIA DE MATOS, responsável pela unidade consumidora de N.º 4318130.

Esclarecemos que, a unidade fatura mensalmente conforme as leituras reais lidas em campo. Trata-se de uma unidade que não mantém um consumo padrão. Em alguns ciclos o consumo é maior. Nos períodos de 04 e 05 2026 o consumo foi superior a produção. Com isso o excedente de consumo foi faturado. Consta foto nítida do medidor anexada em sistema, comprovando a validade das leituras colhidas.

4318130			
DATA	LEITURA	CONSUMO	EXCEDENTE
26.06.2026	5.380,00	540,00	7,00
26.06.2026	8.103,00	547,00	
27.05.2026	4.840,00	625,00	-379,00
27.05.2026	7.556,00	246,00	
28.04.2026	4.215,00	579,00	-356,00
28.04.2026	7.310,00	223,00	
28.03.2026	3.636,00	477,00	39,00
28.03.2026	7.087,00	516,00	
26.02.2026	3.159,00	435,00	91,00
26.02.2026	6.571,00	526,00	
27.01.2026	2.724,00	523,00	101,00
27.01.2026	6.045,00	624,00	
27.12.2025	2.201,00	476,00	113,00
27.12.2025	5.421,00	589,00	
27.11.2025	1.725,00	417,00	360,00
27.11.2025	4.832,00	777,00	
28.10.2025	1.308,00	462,00	462,00
28.10.2025	4.055,00	924,00	
25.09.2025	846	373,00	406,00
25.09.2025	3.131,00	779,00	
27.08.2025	473	224,00	723,00
27.08.2025	2.352,00	947,00	

Houve troca de medidor em 20/07/2026. É necessário aguardar a emissão de laudo (no prazo) para que seja realizada a validação do funcionamento do equipamento retirado com base no parecer técnico. A previsão é de até 45 após a retirada do medidor.

Esclarecemos que, o pagamento em duplicidade da fatura de 01/2026 foi associado na referência 03/2026.

ISABEL MARIA DE MATOS
Rua SAO JOSE II ETAPA 00438 00438
SEM BAIRRO 2600-100 MARACANAÚ CE
CEP: 61932-518
CPF/CNPJ: 709.***.***-3 INSC EST: ISENT0

MÊS/ANO
03/2026

VENCIMENTO
10/05/2026

TOTAL A PAGAR
R\$ 0,00

UC
4318130 / 4318130



NO Cor
http
cha
232
Pro
CFI
Dat

MENSAGENS IMPORTANTES

Períodos: Band. Tarif.: Verde : 27/02 - 28/03 Canal exclusivo para Clientes Geração Distribuída 0800 001 4601. Bandeira verde em março/24 HFP no mês: 516.00 kWh. Saldo utilizado no mês: 516.00 kWh. Saldo atualizado: 0 kWh. Créditos a Expirar no próximo mês: 0 kWh.

DESCRIÇÃO DO FATURAMENTO

Itens de Fatura	Unid.	Quant.	Preço unit (R\$) com tributos	Valor (R\$)	PIS/COFINS	Base Calc ICMS (R\$)	Alíquota ICMS	ICMS	Tarifa unit (R\$)
Crédito Próximas Faturas				31,72	0,00	0,00	0,00%	0,00	
Pagamento Duplicidade/Não Loc.				379,00	0,00	0,00	0,00%	0,00	
Parcelamento TOI 11/24				139,44	0,00	0,00	0,00%	0,00	
CIP ILUM PUB PREF MUNICIPAL				53,19	0,00	0,00	0,00%	0,00	
Energia Ativa Fornecida TE	kWh	477	0,32792	156,42	8,19	156,42	20,00%	31,28	0,24519
Energia Atv Inj TE mJC 03/2026 mPT GD2	kWh	477	0,32792	156,42	8,19	156,42	20,00%	31,28	0,24519
Energia Atv Inj TUSD mJC 03/2026 mPT GD2	kWh	477	0,31013	147,93	9,88	0,00	0,00%	0,00	0,28985
Energia Ativa Fornecida TUSD	kWh	477	0,62176	296,58	15,53	296,58	20,00%	59,31	0,46488
Subtotal Faturamento				148,65					
Subtotal Outros				148,65					
TOTAL				0,00	5,85	296,58		59,31	

EQUIPAMENTOS DE MEDIÇÃO E CONSUMO NO PERÍODO

Nº Medidor	P.Horário/Segmento	Data Leitura	Leitura	Data Leitura	Leitura	Fator Multiplicador	Consumo kWh	Nº Dias
11995412-NAW-734	HFP	27/02/2026	3159.0	28/03/2026	3636.0	1.0	477.0	30
11995412-NAW-734	HFP INJ	27/02/2026	6571.0	28/03/2026	7087.0	1.0	516.0	30

Quanto ao Termo de Ocorrência N° 60892552/2024, consta que foi realizado o parcelamento do mesmo em 28/04/2025.

Parceiro 0012989434 / Empresa 2003
Conta Contrato 000004318130

ISABEL MARIA DE MATOS
AV EDSON QUEROZ 00267
MARACANAU - CE

Navegação

A receber	Adiantamentos	Totais	Lista pgts.	Cronologia
-----------	---------------	--------	-------------	------------

Stat	Ref Fatura	Venc/Difer	Valor Total	Ainda Aberto	Valor Vencido
○▲○		01.03.2027	139,44	139,44	
○▲○		30.01.2027	139,44	139,44	
○▲○		30.12.2026	139,44	139,44	
○▲○		30.11.2026	139,44	139,44	
○▲○		30.10.2026	139,44	139,44	
○▲○		30.09.2026	139,44	139,44	
○▲○		30.08.2026	139,44	139,44	
○▲○	202607225836642	20.08.2026	414,66	414,66	
●○	202606221459362	16.07.2026	415,45	415,45	415,45
BRL			2.084,96	2.084,96	415,45

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 os artigos 238, 252 e 589 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.

Art. 252. A distribuidora deve adotar as seguintes providências na realização da inspeção do sistema de medição:

I – Emitir o Termo de ocorrência e Inspeção – TOI, em formulário próprio, elaborado conforme instrução da ANEEL e entregar ao consumidor e demais usuários, conforme art. 591.

Art. 589. A distribuidora deve realizar ações de combate ao uso irregular da energia elétrica de forma permanente.

Ressaltamos que, em relação ao Termo de Ocorrência e Inspeção (TOI), durante inspeção de rotina foi identificada irregularidade na medição da unidade consumidora. Diante dessa constatação, foram adotados os procedimentos determinados pela regulamentação vigente do setor elétrico.

A cliente foi devidamente notificada acerca do procedimento adotado para a emissão do TOI e comunicada sobre o valor apurado, seu direito de ampla defesa através de recursos administrativos, referente à cobrança de consumo não registrado, tendo posteriormente efetuado o parcelamento do débito.

Dessa forma, tendo sido prestados os devidos esclarecimentos técnicos e regulatórios, bem como observados os procedimentos previstos na regulamentação aplicável, a ENEL requer o arquivamento da presente demanda, por entender que sua atuação ocorreu em estrita conformidade com as normas vigentes.

Esclarecemos que na forma da Resolução 1000/2021 da ANEEL, esta concessionária aplicou o Art. 595 inciso V da Resolução acima citada, gerando o valor de R\$ 3.311,68 (três mil trezentos e onze reais e sessenta e oito centavos), referente aos consumos não faturados pela concessionária durante o período de 12/03/2024 a 12/09/2024.

Titular: ISABEL MARIA DE MATOS Rota: MA119R11
Endereço: Rua SAO JOSE II ETAPA 00438
SEM BAIRRO 2600-100 - MARACANAU - CE - CEP 61932-518
Número do Cliente: 000004318130 Termo de Ocorrência e Inspeção - TOI n°: 2024-60892552

Critério para realização do cálculo:

Encontramos o valor que faltava usando os maiores valores entre os 3 meses após o acerto da falha no medidor. Esse critério foi determinado pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel*).

Demonstrativo dos cálculos:

Descrição dos itens	Dados da reconstrução	Observação
(A) - Período de Cobrança (dias)	12/03/2024 a 12/09/2024	
(B) - Consumo Base (kWh)	835,86	
(C) - Consumo calculado no período (kWh)	5126,62	
(D) - Consumo faturado do período (kWh)	1761,62	
(E) - Diferença total calculada (kWh): Itens (C-D)	3365,00	

Demonstrativo da Fatura:

Descrição dos itens	Valores apurados para consumo	Total (R\$)
(A) - Energia não medida (kWh)	3365,00	3365,00
(B) - Tarifa sem impostos (R\$)	0,72219910846954	
(C) - Valor da energia não medida (R\$)	2430,20	2430,20
(D) - Impostos (ICMS/PIS/COFINS - R\$)		723,92
(E) - Benefícios/Retenções/Outros (R\$)		0,00
(F) - Custo administrativo adicional (R\$)		157,56
(G) - Valor do medidor (R\$)		0,00
(H) - Total: C+D+E+F+G (R\$)		3311,68

(A) Diferença entre a energia consumida e a faturada; (D) Imposto previsto no art. 155 da Constituição Federal; (F) Custo relacionado a visitas na unidade consumidora; (G) Valor cobrado quando há violação do medidor.

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:

(...)

V. Utilização dos valores máximos de consumo de energia elétrica, proporcionalizado em 30 (trinta) dias, e das demandas de potência ativa e reativa excedente, dentre os ocorridos nos 3 (três) ciclos imediatamente posteriores à regularização da medição.

Art.596. Para apuração da receita a ser recuperada, o período de duração da irregularidade deve ser determinado tecnicamente ou pela análise do histórico dos consumos de energia elétrica e demanda de potência, respeitados os limites instituídos neste artigo.

(...)

§ 1o Na impossibilidade da distribuidora identificar o período de duração da irregularidade mediante a utilização dos critérios dispostos no caput. o período de cobrança fica limitado aos 6 (seis) ciclo imediatamente anteriores à constatação da irregularidade,

Temos a esclarecer que o valor mencionado pelo consumidor se refere ao Termo de Ocorrência e Inspeção de N.º 60892552, emitido em 12/09/2024, que foi gerado após verificação de uma irregularidade na medição: “Uc encontra-se ligada direto à rede da cia sem passar pela medição.”

Fotos da irregularidade



Art.590. Na ocorrência de indício de procedimento irregular, a distribuidora deve adotar as providências necessárias para sua fiel caracterização,compondo um conjunto de evidências por meio dos seguintes procedimentos:

I – Emitir o Termo de Ocorrência e Inspeção – TOI, em formulário próprio, elaborando conforme instrução da ANEEL

(...)

IV – avaliar o histórico de consumo e das grandezas elétricas;

Art.591. Ao emitir o TOI, a distribuidora deve:

I – entregar cópia legível ao consumidor ou àquele que acompanhar a inspeção, mediante recibo com assinatura do consumidor ou do acompanhante;

§ 2o Se o consumidor se recusar a receber a cópia do TOI, a distribuidora deve armazenar evidências que comprovem a recusa, inclusive, se for o caso, com prova testemunhal.

§ 3o Em caso de recusa do recebimento do TOI ou se não for o consumidor que acompanhar a inspeção, a distribuidora deve enviar ao consumidor em até 15 (quinze) dias da emissão, por qualquer modalidade que permita a comprovação do recebimento, a cópia do TOI e demais informações dos incisos do caput.

Não houve o acompanhamento de uma pessoa responsável pela UC sendo enviado posteriormente, via correspondência eletrônica, conforme determina o § 3º, art.591, descrito acima:

Remetente: eneldistribuicao.ce@cartasdigitais.enel.com
Destinatário: isabelmariadematosmatos@gmail.com
Assunto: Informações sobre a inspeção realizada

Prova de envio: SIM – 19/09/2024 18:20:12
Prova de conteúdo: SIM
Prova de entrega: SIM - 19/09/2024 18:21:26
Prova de leitura: NAO

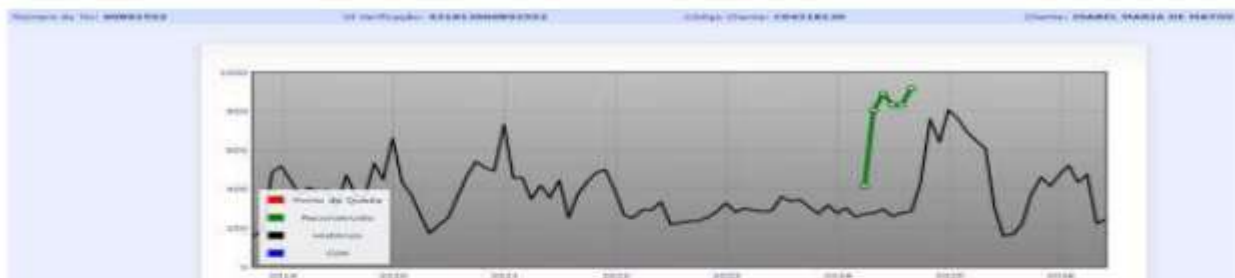
RESPOSTA DO SERVIDOR DE DESTINO

O VerificaMontreal obteve confirmação de entrega do servidor de destino com domínio @gmail.com em 19/09/2024 18:21:26.

CONCLUSÃO

O serviço VerificaMontreal certifica que o e-mail com assunto Informações sobre a inspeção realizada, com protocolo nº 60892552, referente a carta resposta (anexo) 2024431813060892552043.pdf, foi enviado para isabelmariadematosmatos@gmail.com em 19/09/2024 18:20:12. O servidor do destinatário confirmou o recebimento em 19/09/2024 18:21:26. Carimbado com serial number 314061049 no servidor SERVIDOR DE CARIMBO DO TEMPO ACT BRY 50110.

Pelo gráfico 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 no gráfico abaixo:



25/02/2025	12235520	4458180-CPN-308	43.894	698
28/01/2025	12235520	4458180-CPN-308	43.196	764
27/12/2024	12235520	4458180-CPN-308	42.432	808
28/11/2024	12235520	4458180-CPN-308	41.624	643
28/10/2024	12235520	4458180-CPN-308	40.981	761
26/09/2024	12235520	4458180-CPN-308	40.220	428
12/09/2024	12235520	TOI 608792552		0
28/08/2024	12235520	4458180-CPN-308	39.792	288
26/07/2024	12235520	4458180-CPN-308	39.504	279
26/06/2024	12235520	4458180-CPN-308	39.225	262
27/05/2024	12235520	4458180-CPN-308	38.963	297
25/04/2024	12235520	4458180-CPN-308	38.666	278
27/03/2024	12235520	4458180-CPN-308	38.388	273
26/02/2024	12235520	4458180-CPN-308	38.115	259
26/01/2024	12235520	4458180-CPN-308	37.856	304
27/12/2023	12235520	4458180-CPN-308	37.552	277
28/11/2023	12235520	4458180-CPN-308	37.275	319

Ressaltamos que a Enel Distribuição Brasil analisou o primeiro e o segundo recurso e os considerou improcedente, visto que os procedimentos adotados estão em conformidade com a Legislação vigente.

A Enel atuou considerando as determinações da resolução à qual está vinculada, livre, portanto, de má-fé ou de qualquer tipo de arbitrariedade. Logo, todos os procedimentos seguiram a legislação do setor elétrico. Vem prestando seus serviços com qualidade e continuidade, nos termos e preceitos das normas às quais se submete, agindo sempre com boa-fé, objetivando o bom atendimento e satisfação de seus Usuários. Diante dos fatos expostos, a ENEL cumpriu com o que determina a legislação do setor elétrico.

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.