



MARACANAU - Enel Distribuição
Ceará

Número do Protocolo1: 641160564

Número do Protocolo2:

Número do Protocolo3: 828 872940

LOGOS A SERVIÇOS DA ENEL

Carla Castro

Atendente I

Atendimento: BR0068034323

AT002

ATENÇÃO!

Por favor fique atento, logo sua senha será chamada.

Data da Emissão: 05/08/2025 - 12:12

UC(Unidade Consumidora): 4588 244

Serviço: Recurso TOT

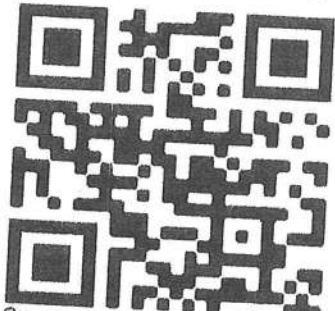
Ordem de Serviço: A005934502

Prazo: 20/08/25

Atendente: Carla Castro

ATENÇÃO: Caro cliente, você receberá um e-mail com um link para participar de uma pesquisa sobre seu atendimento nessa loja. Sua avaliação é muito importante para nós.

Evite filas, aponte a câmera do seu celular para o QRCode abaixo e solicite atendimento através dos nossos Canais de Atendimento Digitais.



Ou acesse: <https://linktr.ee/enelce>

Obrigado (a)!



FORTALEZA, 15 de julho de 2024

ANTONIA KAYNARA E SILVA FERREIRA
RU PERU 00243 - CAGADO
MARACANAU - CE - CEP 61910-000
Cliente: 000004588244

Rota: MA435U04

• Termo de Ocorrência e Inspeção - TOI nº 2022-60392936_01

Assunto: Apuração de Energia não Medida

Sr (a) ANTONIA KAYNARA E SILVA FERREIRA,

Em 16/09/2022, fizemos uma visita técnica ao imóvel na qual consta unidade consumidora registrada em seu nome. Nesta visita, constatamos uma diferença entre a energia consumida e a faturada. Foi entregue na visita ou posteriormente via correios uma cópia do Termo de Ocorrência e Inspeção (TOI).

Apuramos o valor de R\$ 1050,17 - UM MIL E CINQUENTA REAIS E DEZESSETE CENTAVOS (na data de emissão desta carta) referente ao consumo de 1170,00 kWh que não foi registrado no período de 16/03/2022 a 16/09/2022. Este valor poderá sofrer alterações em razão de mudanças de alíquotas que incidem sobre a fatura (ICMS, PIS/COFINS, Bandeira Tarifária e/ou Revisão Tarifária).

• Conforme critério determinado pela Agência Nacional de Energia Elétrica - Aneel*:

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*).

Para ajudar a entender, incluímos os cálculos que fizemos.

Caso não concorde com a diferença apurada, você pode apresentar um Recurso, no prazo de até 30 dias a contar do recebimento desta correspondência.

Enquanto você estiver em casa e precisar falar conosco, a Enel disponibiliza a nossa Central de Atendimento 0800 280 0120, disponível de segunda a sexta-feira das 08h às 18h, e nos finais de semana das 08h às 12h. Temos ainda as nossas Lojas de Atendimento Presencial, com agendamento prévio pelo aplicativo ou site.

Se tiver alguma dúvida, fale conosco.
www.enel.com.br

Atenciosamente,

Enel

* Procedimentos de acordo com o artigo 595 da Resolução 1000/21 da Aneel (Agência Nacional de Energia Elétrica).



Memória de Cálculo de Termo de Ocorrência e Inspeção
Conforme critério determinado pela Agência Nacional de Energia Elétrica - Aneel

Titular: ANTONIA KAYNARA E SILVA FERREIRA

Rota: MA435U04

Endereço: RU PERU 00243

CAGADO - MARACANAU - CE - CEP 61910-000

Número do Cliente: 000004588244 Termo de Ocorrência e Inspeção - TOI nº: 2022-60392936_01

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)	16/03/2022 a 16/09/2022	
(B) - Consumo Base (kWh)	248,27	
(C) - Consumo calculado no período (kWh)	1522,76	
(D) - Consumo faturado do período (kWh)	352,76	
(E) - Diferença total calculada (kWh): Itens (C-D)	1170,00	

Demonstrativo da diferença total calculada no período considerado e da fatura:

Faixa de Consumo	(A) Diferença calculada (kWh)	(B) Tarifa	(C) Valor (R\$)	(D) Impostos	(E) Benefícios	(F) Custo Administrativo	(G) Valor Medidor	(H) - Valor Total
00 a 30	19,34	0,22758	4,40					
31 a 100	277,56	0,39013	108,28					
101 a 220	698,62	0,58521	408,84					
Acima de 220	174,48	0,65024	113,45					
Total	1170,00		634,97	257,68	-0,04	157,56	0,00	892,65

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

Histórico do Consumo faturado (kWh):

Referência	Consumo mensal HP (kWh)	Consumo mensal FP (kWh)	Referência	Consumo mensal HP (kWh)	Consumo mensal FP (kWh)	Referência	Consumo mensal HP (kWh)	Consumo mensal FP (kWh)
19/06/2024	0,00	30,00	22/06/2023	0,00	83,00	22/06/2022	0,00	61,00
21/05/2024	0,00	30,00	22/05/2023	0,00	90,00	23/05/2022	0,00	58,00
18/04/2024	0,00	31,00	20/04/2023	0,00	98,00	22/04/2022	0,00	74,00
20/03/2024	0,00	89,00	21/03/2023	0,00	97,00	22/03/2022	0,00	61,00
20/02/2024	0,00	84,00	18/02/2023	0,00	135,00	18/02/2022	0,00	60,00
20/01/2024	0,00	96,00	20/01/2023	0,00	90,00	21/01/2022	0,00	60,00
20/12/2023	0,00	70,00	21/12/2022	0,00	146,00	22/12/2021	0,00	65,00
22/11/2023	0,00	99,00	22/11/2022	0,00	179,00	20/11/2021	0,00	66,00
20/10/2023	0,00	80,00	21/10/2022	0,00	240,00	21/10/2021	0,00	55,00
21/09/2023	0,00	92,00	22/09/2022	0,00	42,00	21/09/2021	0,00	62,00
22/08/2023	0,00	108,00	23/08/2022	0,00	62,00	21/08/2021	0,00	73,00
21/07/2023	0,00	97,00	21/07/2022	0,00	54,00	21/07/2021	0,00	57,00

* Procedimentos de acordo com o artigo 595 da Resolução 1000/21 da Aneel (Agência Nacional de Energia Elétrica).



Companhia Energética do Ceará

Rua Padre Valdevino, 150
CEP 60135-040 | Fortaleza CE
CNPJ 07.047.251/0001-70
CGF 06.105.848-3

Nº CLIENTE: 000004588244
MUNICÍPIO: MARACANAUCAGADO
NOME: ANTONIA KAYNARA E SILVA FERREIRA
ENDEREÇO: RU PERU 00243

CEP: 61910-000
CPF: 047.422.563-10

MES/ANO

09/2024

VENCIMENTO

10/01/2025

CONSC. kWh

0

VALOR EM R\$

1.050,16

AUTENTICACAO MECANICA

TOTAL A PAGAR EM (R\$)

1.050,16

COMPROVANTE ENEL



Nº CLIENTE: 000004588244
MUNICÍPIO: MARACANAUCAGADO
CEP: 61910-000
NOME: ANTONIA KAYNARA E SILVA FERREIRA
ENDEREÇO: RU PERU 00243



83830000010 1 50160031300 0 42305587829 0 00004588244 4



Pague Via Pix! Utilize
o QR code

Porém, ainda precisava de energia elétrica, para
manutenção da residência tipo (limpeza, limita-
ção e etc) só depois de um certo período que
pudei o corte, pois não necessitava mais da
energia, porém foi avião e foi cobrado um valor
indevido, de ante-mão não existia fraude, roubo
e etc,

solicito portanto que seja realizado uma
revisão detalhada da cobrança mencionada,
solicito até mesmo a retirada e exclusão do
valor indevido, e que seja emitido um
valor correto, peço também que isso seja
regularizado o quanto antes, o fim de evitar
transtorno maiores
aguardo o retorno em tempo hábil e coloco-me
a disposição para prestar quaisquer esclarecimentos
adicionais

Atenciosamente:

Ass: Antonia Kaynara e Selva Ferreira.
CPF: 047 422 563 10
Endereço: Rua Pau - nº 243, Cagado - Goi.
Goiás.
nº do cliente: 4588 244

Data: 05/08/2025

nome: Antonia Raynora e Silva Almeida

Endereço: Rua Piru. nº 243 - cagado, maracanaú

cep: 61910-000

telefone: 85986161052

CPF: 047.422-563.10

E-mail: raynora.almeida5@gmail.com

nº do cliente: 45.88244

nome da empresa: Enel, setor de atendimento ao cliente

assunto: solicitação de exclusão de cobrança indevida.

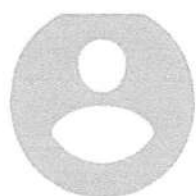
Prezados(as)

Venho por meio desta carta solicitar a analisar a exclusão de uma cobrança que eu considero indevida e não identificada na minha fatura de energia elétrica referente ao mês de setembro de 2024 no valor de 1.050,16 com vencimento em 10/09/2025

A referida cobrança, apresenta total irregularidade e falta de fundamento, tendo em vista que não tem e não foi constatado nenhuma fraude na minha rede elétrica e nem identificando irregularidade.

Vocês estão alegando uma multa por falta de pagamento, mas os meus consumos são de acordo com minha necessidade.

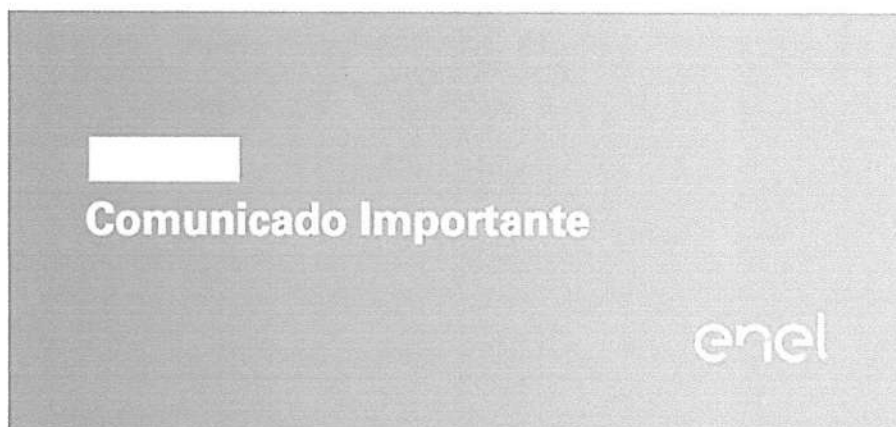
Sei da residência no dia 23 de março de 2024



eneldistribuicao.... Ontem



🔒 para mim ▼



Olá ANTONIA,

Você pode acessar a resposta do seu pedido nº 150008880 com a Enel.

Para acessar o documento, é necessário digitar uma senha que corresponde aos 5 primeiros dígitos do seu CPF/CNPJ.

Ex.: CPF: 123.456.789-00; Senha: 12345

Abraços,
Montreal à serviço da Enel.



ANTONIA KAYNARA E SILVA FERREIRA
Rua PERU 00243 00243. 35
MARACANAÚ - CE - CEP 61910000

Fortaleza, 07 de agosto de 2025

Referência: Ponto de Fornecimento 4588244 - Caso/Carta nº 828872940

Termo de Ocorrência e Inspeção - TOI nº

Assunto: Carta Resposta Reclamação

Olá,

Em resposta à sua solicitação de Recurso ingressada, informamos que após análise procedemos com o INDEFERIMENTO da sua reclamação, tendo em vista que os documentos apresentados não foram suficientes para revisão do TOI.

Se precisar de informações adicionais, é só entrar em contato pelo 0800 285 01 96 ou ir até uma de nossas lojas. Mas, se precisar falar conosco sobre outro assunto, consulte nosso site www.enel.com.br, nosso aplicativo Enel nas lojas Play Store e App Store, fale conosco pelo Facebook Enel Clientes Brasil ou pelo Whatsapp Elena (21 99601-9608). Para recurso, você pode procurar nossa Ouvidoria pelo site: www.enel distribuicao.com.br/ce/ouvidoria.aspx ou através do telefone 0800 280 4100 em horário comercial/dias úteis.

Seu cadastro está atualizado com a gente? Se algum dado seu, como endereço, telefone e e-mail, mudou, fale conosco! Com o cadastro atualizado você acessa nossos canais digitais com segurança, rapidez e comodidade.

Abraços,

Equipe Enel

RESPOSTA OUVIDORIA ENEL CEARÁ - PROTOCOLO Nº



825185542 Caixa de entrada



OUVIDORIA EN... Há 4 dias
para mim ▾



Fortaleza, 04/08/2025

Referência: Ponto de Fornecimento 4588244 – Protocolo nº 825185542

Endereço: Rua PERU 00243 00243.

Assunto: COBR TOI

Prezado(a) Sr(a).ANTONIA KAYNARA E SILVA FERREIRA

Em atenção a sua manifestação registrada junto a esta Ouvidoria, informamos que após análise identificamos que não registrado recurso de primeiro nível para o referido TOI

Esclarecemos que a ouvidoria é um canal de última instância, dessa forma orientamos apresentar carta defesa em uma de nossas lojas de atendimento presencial, para que solicite ingresso do primeiro recurso de TOI. Após a conclusão da análise, caso discorde do parecer, poderá registrar o segundo recurso através desta ouvidoria.

defesa em uma de nossas lojas de atendimento presencial, para que solicite ingresso do primeiro recurso de TOI. Após a conclusão da análise, caso discorde do parecer, poderá registrar o segundo recurso através desta ouvidoria.

– ANEEL, no telefone 167 (de segunda a sábado, das 6h20 à meia-noite) e endereço eletrônico

www.aneel.gov.br.

Desta decisão, caso deseje, o(a) Sr(a). poderá efetuar reclamação junto à Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado do Ceará – ARCE, no telefone 0800 727 0167, localizada na Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N, Cambéa, Fortaleza/CE, ou à Agência Nacional de Energia Elétrica

Agradecemos o contato realizado e colocamo-nos a disposição para esclarecimentos adicionais que se façam necessários, por meio do telefone 08002804100.

Atenção: Este endereço de e-mail é utilizado somente para o encaminhamento de respostas às solicitações endereçadas à Ouvidoria, não estando disponível para recebimento de mensagens.

Atenciosamente,



Aproveitamos a oportunidade para divulgar a disponibilidade de atendimento através dos nossos canais digitais:

 enel.distribuicao.com.br

 Aplicativo Enel Ceará
Google Play | Apple Store

  @enelclientebr



SMS gratuito para 26816

- Em caso de falta de energia, envie: **faltaenergia** + tecla espaço + número do cliente sem dígito
- Para consultar débito, envie: **debito** + tecla espaço + número do cliente sem dígito
- Para obter o código de barras da sua fatura, envie: **conta** + tecla espaço + número do cliente sem dígito
- Para solicitar religação normal, envie: **religa** + tecla espaço + número do cliente sem dígito