



INTERNAL

Distribuição Ceará
Rua Padre Valdevino, 150 – Centro
Fortaleza, Ceará - Brasil, CEP: 60135-040
Tel: 0800 280 4100



PROCON MARACANAÚ

Dr. Reginaldo Vila Fontenele de Albuquerque
Rua Rua 04, 370 – Jereissati I
Maracanaú - Ce

Fortaleza, 17/03/2025

Referência: PROCESSO ADMINISTRATIVO DE N.º 25.02.0564.001.00048-3

Assunto: DEFESA ESCRITA

Prezado Coordenador,

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 os esclarecimento sobre a demanda da Sra. MARIA DE FATIMA ALBUQUERQUE, responsável pela unidade consumidora de N.º 61727817.

Consumidora procurou este órgão para questionar o faturamento da unidade consumidora a partir de agosto de 2024.

Analizando o cadastro da unidade consumidora de N.º 61727817, constatamos que os consumos registrados a partir de agosto de 2024 estão dentro da média de consumo do imóvel, conforme pode ser observado no histórico abaixo:

PF	Data de Leitura	Leitura	Consumo
4772304	24.02.2025	19516	385
4772304	27.01.2025	19131	480
4772304	26.12.2024	18651	502
4772304	27.11.2024	18149	641
4772304	25.10.2024	17508	573
4772304	25.09.2024	16935	556
4772304	27.08.2024	16379	616
4772304	25.07.2024	15763	486
4772304	25.06.2024	15277	406



INTERNAL

Distribuição Ceará
Rua Padre Valdevino, 150 – Centro
Fortaleza, Ceará - Brasil, CEP: 60135-040
Tel: 0800 280 4100

No dia 09/01/2025, a consumidora entrou em contato com a concessionária e informou a leitura 19285. Leitura, esta, compatível com a leitura faturada no mês de janeiro de 2025.

No dia 07/02/2024, uma equipe da concessionária compareceu ao endereço do imóvel e, ao avaliar o equipamento de medição, constatou que o medidor estava funcionando dentro dos padrões de normalidade.

Opções Configuração Serviço
Critérios de Busca

Nº da Ordem 0080377824 ? ☐ Ligação Nova ☒ Outras ordens

Tempo da Ordem 29 Dia(s) 30 Dia(s) Max

Intervalo para Atendimento: De 10/01/2025 até 10/02/2025

Ler Cancelar

Auditoria de Tipologia
Materiais Aplicados
Pendências da Ordem
Encargos de Crédito
Reclamações de Prazos
Dados do Cliente
Tempo Ordem Etapa
Produtos
Visitas da Ordem

Dados da Ordem

Nº Processo DER/FER: NENHUM / Via Recl de Prz e Cod.Retorno / Improcedente

Tipo	OUTROS SERVICOS	Serviço	VERIFICAÇÃO DE MEDIDOR A PEDIDO
Sucursal Origem	GEFORT	Area Origem	INTEGRACAO
Sucursal Destino	MARACANAÚ	Area Destino	
Etapa	EXECUÇÃO E ENTREGA DA CARTA	Data Ingresso	09/01/2025 15:03
Estado	ORDEN FINALIZADA	Usuário	PAULA MATOS VIANA FAUSTINO
Atendimento	721.676.548	Ordem Original	
Número TDC	35613698	Estado E-Order	ENCERRADO

Dados da Finalização

Finalizada Por USUÁRIO SERVIÇO EORDER Data 07/02/2025 11:06
Data Implantação

Observações de Atendimento
202411 LINHA DIRETA PROCON MARACANAÚ
DESPACHAR VISTORIA PARA CAMPO LEITURA ATUAL
COMPATIVEL 18834

Observações do Executante
NECESSITA VISTORIA FAVOR VERIFICAR XXX LINHA
DIRETA PROCONLEITURA ATUAL 19285. VERIFICADO
VISUALMENTE O MEDIDOR ENCONTRA-SE EM PERFEITO

Consulta Ordem de Serviço

Opções Configuração Serviço
Critérios de Busca

Nº da Ordem 0080377824 ? ☐ Ligação Nova ☒ Outras ordens

Tempo da Ordem 29 Dia(s) 30 Dia(s) Max

Intervalo para Atendimento: De 10/01/2025 até 10/02/2025

Ler Cancelar

Auditoria de Tipologia
Materiais Aplicados
Pendências da Ordem
Encargos de Crédito
Reclamações de Prazos
Dados do Cliente
Tempo Ordem Etapa
Produtos
Visitas da Ordem

Cód. Irregularidade:

Ordens Associadas

Visitas

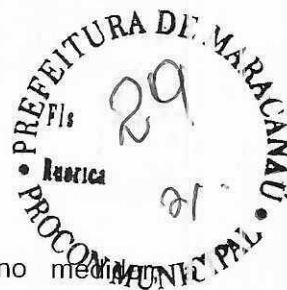
Nº Etapa	Data	Data Exec	Hora Exec	Retorno
1 ANÁLISE DE CONSUMO	09/01/2025	09/01/2025	15 21	NECESSITA VISTORIA
2 EXECUÇÃO E ENTREGA DA CARTA	09/01/2025	07/02/2025	10 56	VIS EXE - UC NORMAL S/LEVANT CARGA

Defeito Técnico 2



INTERNAL

Distribuição Ceará
Rua Padre Valdevino, 150 – Centro
Fortaleza, Ceará - Brasil, CEP: 60135-040
Tel: 0800 280 4100



Considerando o historico de consumo e a vistoria realizada no medidor, a concessionária não encontrou evidencias que justificasse a revisão no faturamento. Assim, podemos afirmar que inexistente aumento indevido, erro na medição ou qualquer irregularidade.

Importante mencionar, ainda, que A ANEEL considera normal a oscilação de consumo de até 30% para mais ou para menos. Portanto, os consumos registros estão dentro da média de consumo, fato esse confirmado pelo historico de consumo acima.

Salientamos que a unidade consumidora possui um débito, sem atualização, no valor de R\$ 3.694,55 referente às faturas de energia elétrica dos meses 08/2024 a 02/2025. Este valor poderá ser parcelado nas seguintes condições: 20% de entrada e o restante dividido em até 20 parcelas.

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.