

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

Fortaleza, 23/03/2026

Referência: PROCESSO ADMINISTRATIVO DE N.º 26.02.0564.001.00044-3  
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. Suyane Pereira da Silva, responsável pela unidade consumidora de N.º 62859850.

A Consumidora questiona a cobrança do Termo de Ocorrência e Inspeção (TOI) Nº 61071540/2025.

Inicialmente, informamos que, 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 o artigo 238, art.248 e art.259, 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. 248. A inspeção do sistema de medição de faturamento, para verificar a conformidade dos equipamentos e das condições de operação com a legislação metrológica, pode ser realizada por iniciativa da distribuidora ou mediante solicitação do consumidor e demais usuários ou da CCEE.*

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

Vale salientar que as inspeções rotineiras não são comunicadas aos consumidores, uma vez que, o procedimento segue em conformidade com o que orienta a Resolução acima mencionada.

Assim, para inspecionar a unidade consumidora, uma equipe compareceu ao local no dia 25/10/2025, para avaliar as instalações elétricas da unidade consumidora. Na ocasião, a equipe identificou que: “Identificada intervenção no medidor. Medidor não registra consumo real”.

**Fotos da irregularidade**



Ocorrida a constatação da irregularidade, a concessionária para fins de cobrança aplicou o Inc. IV do Art. 595 da Resolução Normativa de N.º 1000/2021 da ANEEL, gerando o valor de R\$ 4.317,63 (quatro mil trezentos e dezessete reais e sessenta e três centavos), referente aos consumos não faturados pela concessionaria durante o período de 25/04/2025 a 25/10/2025.

Titular: SUYANE PEREIRA DA SILVA Rota: MA232U04  
 Endereço: Rua PARANA, 175  
 PAU SERRADO - MARACANAÚ - CE - CEP 61900-001  
 Número do Cliente: 000062859850 Termo de Ocorrência e Inspeção - TOI nº: 2025-61071540

**Critério para realização do cálculo:**

Encontramos o valor que faltava usando uma estimativa do consumo dos equipamentos elétricos do seu imóvel. 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)		25/04/2025 a 25/10/2025
(B) - Consumo Base (kWh)	755,90	
(C) - Consumo calculado no período (kWh)	4611,00	
(D) - Consumo faturado do período (kWh)	362,00	
(E) - Diferença total calculada (kWh): Itens (C-D)	4249,00	

**Demonstrativo da Fatura:**

Descrição dos itens	Valores apurados para consumo	Total (R\$)
(A) - Energia não medida (kWh)	4249,00	4249,00
(B) - Tarifa sem impostos (R\$)	0,75469992939515	
(C) - Valor da energia não medida (R\$)	3206,72	3206,72
(D) - Impostos (ICMS/PIS/COFINS - R\$)		944,84
(E) - Benefícios/Retenções/Outros (R\$)		0,00
(F) - Custo administrativo adicional (R\$)		166,07
(G) - Valor do medidor (R\$)		0,00
(H) - Total: C+D+E+F+G (R\$)		4317,63

(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.

Diante do exposto acima a Enel cumpriu com o determina a legislação do setor elétrico em seus artigos art.595; inciso IV, art. 596 § 1º, art.590 inciso IV, art.591 § 2º e § 3º:

*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:*

(...)

*IV. determinação dos consumos de energia elétrica e das demandas de potências ativas e reativas excedentes por meio da carga desviada, quando identificada, ou por meio da carga instalada, verificada na constatação da irregularidade.*

*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 limitados aos 6 (seis) ciclo imediatamente anteriores à constatação 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.(grifo nosso)

Não houve o acompanhamento de uma pessoa responsável no ato da inspeção, posteriormente a documentação pertinente foi enviada via correspondência eletrônica, conforme determina o § 3º do art.59.

§ 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.

Remetente: eneldistribuicao.ce@cartasdigitais.enel.com  
 Destinatário: suyanesilva46@gmail.com  
 Assunto: Informações sobre a inspeção realizada

Prova de envio: SIM – 29/10/2025 10:18:13  
 Prova de conteúdo: SIM  
 Prova de entrega: SIM - 29/10/2025 10:18:24  
 Prova de leitura: SIM - 29/10/2025 13:52:52

**RESPOSTA DO SERVIDOR DE DESTINO**

O VerificaMontreal obteve confirmação de entrega do servidor de destino com domínio @gmail.com em 29/10/2025 10:18:24.

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:

CONSUMO UC 62859850 - SUYANE PEREIRA DA SILVA					
Ido	Data de leitura	Equipamento	Equipamento	Pos. medida ou a calcular	Unid. medida a leitura
43	14/02/2026	15638999	12123433-ELE-727	1.030	193
43	16/01/2026	15638999	12123433-ELE-727	837	376
43	16/12/2025	15638999	12123433-ELE-727	461	271
43	17/11/2025	15638999	12123433-ELE-727	190	190
43	25/10/2025	15638999	TOI 61071540	0	0
43	24/10/2025	15399865	11891032-NAN-737	684	19
43	16/10/2025	15399865	11891032-NAN-737	665	52
43	16/09/2025	15399865	11891032-NAN-737	613	37
43	18/08/2025	15399865	11891032-NAN-737	576	51
43	17/07/2025	15399865	11891032-NAN-737	525	59
43	16/06/2025	15399865	11891032-NAN-737	466	60
43	16/05/2025	15399865	11891032-NAN-737	406	65
43	15/04/2025	15399865	11891032-NAN-737	341	51
43	18/03/2025	15399865	11891032-NAN-737	290	63
43	15/02/2025	15399865	11891032-NAN-737	227	56
43	17/01/2025	15399865	11891032-NAN-737	171	57
43	16/12/2024	15399865	11891032-NAN-737	114	114


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.

É importante destacar que, em nenhum momento, esta Concessionária acusa a titular da unidade consumidora de ato ilícito, porém, não há como negar que ela seja o beneficiário de tal situação, por isso e apenas por isso, a consumidora é responsabilizado pelo ressarcimento à distribuidora dos valores não faturados.

Visando proporcionar melhores condições para o pagamento da dívida relativa à cobrança decorrente de TOI, mesmo considerando que todos os procedimentos seguiram o que prescreve a resolução normativa vigente, esta concessionária, para fins de acordo, propõe a redução da cobrança referente ao TOI 61071540 no valor de R\$ 4.317,63 para R\$ 3.669,98, podendo ser parcelada em até 20 (vinte) parcelas sem entrada e sem acréscimos, a serem inclusas nas faturas vincendas.

Diante do exposto acima, entendemos como esclarecido o processo em pauta, ao tempo que requeremos a extinção da presente reclamação e seu conseqüente arquivamento junto a esse Órgão.

Atenciosamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to be the initials "AF", is written above a horizontal line.

Ouvidoria da Enel Distribuição Ceará.