

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

Fortaleza, 25/06/2025

Referência: NOTIFICAÇÃO DE AUDIENCIA N.º 25.05.0564.001.00092-3

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. RICARDO DUNCAN AMAR, responsável pela unidade consumidora de N.º 5238173.

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

Inicialmente informamos que, a solicitação de encerramento contratual ocorreu somente no dia 14/08/2023. Sendo, portanto, o consumidor responsável pelo débito gerado até esta data, independente de fatores que tenham ocorrido no imóvel, conforme estabelece o Art. 2º da Resolução 1000/2021, em seu Inc. VII.

5238173						
Tipo de Serviço	Etapas	Data de Emissão	Descrição Tipo Serviço		Etapas de Serviço	
OFA	ANA	09/06/2025	Ouv Faturamento Aud		Ordem Finalizada	
OFA	ANA	29/05/2025	Ouv Faturamento Aud		Ordem Finalizada	
ERC	EXE	14/08/2023	Encerra Relação do Contrato		Ordem Finalizada	

Ao analisar o faturamento da unidade consumidora, esta concessionária decidiu pela revisão do faturamento do mês 09/2022 com a aplicação do Art. 323 da Resolução 1000/2021, uma vez que houve acúmulo de consumo no período de 04/2022 e 08/2022.

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 09/2022 passou a apresentar o valor de R\$ 96,16, e extra faturamento no valor de R\$ 184,74.

Critérios de Busca		Tempo da Ordem		Intervalo para Atendimento:	
Nº da Ordem	0005137968 ?	☐ Ligação Nova	 Max 3 Dia(s)	De	30/05/2025
	☒ Outras ordens		3 Dia(s)	até	03/06/2025
				Ler Cancelar	

Dados da Ordem		Dados do Cliente		Visitas da Ordem	
Nº Processo		DER/FER:	Não faz parte		
Tipo	ATENDIMENTO A CLIENTES	Serviço	OUV FATURAMENTO AUD		
Sucursal Origem	COELCE	Área Origem	OUVIDORIA		
Sucursal Destino	GEFORT	Área Destino	DRF - DIVISÃO DE REFATURAMENTO - 2		
Etapa	ANALISE FATURAMENTO	Data Ingresso	29/05/2025 14:13		
Estado	ORDEN FINALIZADA	Usuário	PAULA MATOS VIANA FAUSTINO		
Atendimento	0	Ordem Original			
Número TDC		Estado E-Order			
Dados da Finalização					
Finalizada Por		BEATRIZ PONTES BEZERRA		Data	03/06/2025 16:23
				Data Implantação	
Observações de Atendimento		Observações do Executante			
LINHA DIRETA PROCON MARACANAU RECLAMA CONSUMOS 03 2021 A 10 22 SOL REF MEDIA MEDIDOR NOVO		APLICAÇÃO DE ARTG 323 DO PERIODO DE 03/2022 A 09/2022 DEV AO ACUMULO DE CONSUMO NA FAT 09/2022. FATURA VLR: 09/2022 96,16 + EXTRA 184,74 XX DEMAIS MESES			

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.

Acrescentamos que em maio/2021 o medidor foi aferido em laboratório. O laudo técnico do aparelho de medição foi executado e foi comprovado que o equipamento estava funcionando dentro dos padrões de normalidade, ou seja, não havia problema que prejudicasse o registro do consumo de

energia elétrica da Unidade Consumidora. Ver laudo abaixo:

Relatório de Avaliação Técnica de Medidor				DATA DE EXECUÇÃO 31/05/2021 RATM N°. 998.763	
TOU N° 1593474	Data TOI 05/04/21	Tipo Cliente GRUPO B	N° Cliente 5.238.173	ORGÃO TOI MARACANAÚ	
CLIENTE RICARDO DUCAN AMAR				CLASSE RES-1	
ENDEREÇO RU 008 RES MARACANAÚ 01546 - MARACANAÚ					
DADOS DO MEDIDOR					
FABRICANTE ELETRA	MODELO CRONOS 6001-A	LEITURA(S) 0 31141 0 0 0	Watt Kw Kvar Kvarh	N° FABRICANTE 69749	N° COBICE 4747892
Tipo ELETRÔNICO	N° DE FASE MONOFÁSICO	CLASSE EXATIDÃO(%) 1,00	R2 - Registro Wh/1 Volts do Disco R4 - Registro Wh/1 pulso 1,25		
U - TENSÃO ELÉTRICA (VOLT) 240 VOLTS	CORRENTE NOMINAL - MAX (Ampere) 15 - 100	P/M 1	N° DO LACRE DA SACOLA 836.189		
MEDIDOR PADRÃO DE SERVIÇO		MEDIDOR PADRÃO DE REFERÊNCIA			
Medidor padrão de energia elétrica - ESTÁTICO		Medidor padrão de energia elétrica - ROTATIVO			
Eletrônico - ELETRÔNICO		Fabricante - RADIAN Mod. - RD-31			
Fabricante - NANSEN Mod. - PRECISION		Classe Exatidão - 0,02			
Classe de exatidão - 0,04		N° Série - 3719947			
Condições ambientais: Temperatura - 24,00 C°		Umidade Relativa - 50 %			
Referência Documental: Portaria Inmetro N°. 285/2008 e Portaria Inmetro 567/2012					
ENSAIO DE EXATIDÃO			ERRO MÉDIO PONDERADO		MARCA EM VAZIO
CN - 0,38 (%)	CI - 0,78 (%)	CP - 0,71 (%)	0,62 (%)		NORMAL
CN - Carga Nominal			CI - Carga Indutiva		CP - Carga Pequena
ESTADO DO(S) SELO(S)			FÓRMULA ER = (3CN + 6CP + CI)/10		
NORMAL			ENSAIO DO REGISTRADOR Aprovado		
INSPEÇÃO GERAL Anomalias(s) Encontradas(s) - Descrição: SELAGEM - NORMAL					
Observações: - SELO(S) DA TAMPA NORMAL(AUS) - MEDIDOR NORMAL NOS ENSAIOS DE CARGAS NOMINAL, INDUTIVA E P PEQUENA. TAMPA DO BLOCO DE TERMINAIS FALTANDO.					
RESULTADO FINAL NORMAL					
EMPRESA: _____ DATA DE EMISSÃO: _____ DATA DE VÁLIDA: _____ DATA DE RECEBIMENTO: _____					

Cliente apresenta uma dívida no valor de R\$ 4.719,11. 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.

Cta.contr.	Tipo do Item	Denominação	Seleção	Número da Fatura	Data de Emissão	Ref. Da Fatura	Valor Total	Valor em Aberto	Vencimento
5238173	Fatura	Faturamento Isu	☐	0202101094185151	04.01.2021	2021/01	326,43	326,43	25.01.2021
5238173	Fatura	Faturamento Isu	☐	0202102098128995	02.02.2021	2021/02	285,78	285,78	25.02.2021
5238173	Fatura	Faturamento Isu	☐	0202103102149107	02.03.2021	2021/03	257,37	257,37	25.03.2021
5238173	Fatura	Faturamento Isu	☐	0202104106571699	03.04.2021	2021/04	370,12	370,12	25.04.2021
5238173	Fatura	Faturamento Isu	☐	0202105110801174	04.05.2021	2021/05	93,64	93,64	25.05.2021
5238173	Fatura	Faturamento Isu	☐	0202106114837440	02.06.2021	2021/06	308,81	308,81	25.06.2021
5238173	Fatura	Faturamento Isu	☐	0202107118895570	02.07.2021	2021/07	281,62	281,62	25.07.2021
5238173	Fatura	Faturamento Isu	☐	0202108123006101	03.08.2021	2021/08	392,84	392,84	25.08.2021
5238173	Fatura	Faturamento Isu	☐	0202109127077146	02.09.2021	2021/09	387,92	387,92	25.09.2021
5238173	Fatura	Faturamento Isu	☐	0202111135641373	04.11.2021	2021/10	248,91	248,91	25.12.2021
5238173	Fatura	Faturamento Isu	☐	0202111135641374	04.11.2021	2021/11	234,25	234,25	25.12.2021
5238173	Fatura	Faturamento Isu	☐	0202112140565097	06.12.2021	2021/12	149,59	149,59	25.01.2022
5238173	Fatura	Faturamento Isu	☐	0202202000847921	05.02.2022	2022/02	242,24	242,24	25.02.2022
5238173	Fatura	Faturamento Isu	☐	0202203004520618	04.03.2022	2022/03	189,93	189,93	25.04.2022
5238173	Fatura	Faturamento Isu	☐	0202207021170255	05.07.2022	2022/07	48,16	48,16	25.08.2022
5238173	Fatura	Faturamento Isu	☐	0202506166503206	03.06.2025	2022/09	96,16	96,16	25.06.2025
5238173	Fatura	Faturamento Isu	☐	0202506166503217	03.06.2025	2022/10	124,32	124,32	25.06.2025
5238173	Fatura	Faturamento Isu	☐	0202506166503244	03.06.2025	2023/01	22,21	22,21	25.06.2025
5238173	Fatura	Faturamento Isu	☐	0202506166503247	03.06.2025	2023/02	22,15	22,15	25.06.2025
5238173	Fatura	Faturamento Isu	☐	0202506166503249	03.06.2025	2023/03	22,59	22,59	25.06.2025
Total Tipo do Item : Fatura							4.837,78	4.719,11	
Total Conta Contrato : 000005238173							4.837,78	4.719,11	
TOTAL PARCEIRO DE NEGÓCIO : 0010772744-RICARDO DUNCAN AMAR							4.837,78	4.719,11	

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.

CONSUMO DA UC- 5238173-0 -RICARDO DUNCAN AMAR

DATA		LEITURA	CONSUMO
14/08/2023	3	ENCERRADO CONTRATO	
02/08/2023	1	2.836	0
04/07/2023	1	2.836	0
02/06/2023	1	2.836	0
03/05/2023	1	2.836	0
03/04/2023	1	2.836	0
02/03/2023	1	2.836	0
02/02/2023	1	2.836	0
03/01/2023	1	2.836	0
02/12/2022	1	2.836	0
03/11/2022	1	2.836	0
04/10/2022	1	2.836	116
02/09/2022	1	2.720	541
02/08/2022	1	2.179	0
04/07/2022	1	2.179	10
02/06/2022	1	2.169	0
03/05/2022	1	2.169	10
04/04/2022	1	2.159	0
03/03/2022	1	2.159	151
02/02/2022	1	2.008	173
04/01/2022	1	1.835	30
03/12/2021	1	1.805	125
03/11/2021	1	1.680	197
04/10/2021	1	1.483	197
02/09/2021	1	1.286	327
03/08/2021	1	959	339
02/07/2021	1	620	249
02/06/2021	1	371	296
04/05/2021	1	75	74
05/04/2021	21	1	-31.148
04/04/2021	22	31.149	11
03/04/2021	1	31.138	382
02/03/2021	1	30.756	302
02/02/2021	1	30.454	295
04/01/2021	1	30.159	311

03/12/2020	1	29.848	616
03/11/2020	1	29.232	117
02/10/2020	1	29.115	0
02/09/2020	1	29.115	0
03/08/2020	1	29.115	80
02/07/2020	1	29.035	0
02/06/2020	1	29.035	100
04/05/2020	1	28.935	79
02/04/2020	1	28.856	76
02/03/2020	1	28.780	112
03/02/2020	1	28.668	82
03/01/2020	1	28.586	70