

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

Fortaleza, 30/07/2025

Referência: PROCESSO ADMINISTRATIVO DE Nº 25.07.0564.001.00029-3

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 da Sra. MICHELLE RODRIGUES DE MELO, responsável pela unidade consumidora de N.º 59874405.

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

Inicialmente informamos que analisando o cadastro da unidade consumidora, 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.

INST.	DATA LEIT.	REG	TL	LEITURA	CONSUMO
7969297	17.06.2025	1	1	12.672,00	199
7969297	19.05.2025	1	1	12.473,00	408
7969297	16.04.2025	1	1	12.065,00	258
7969297	20.03.2025	1	1	11.807,00	179
7969297	19.02.2025	1	6	11.628,00	
7969297	18.02.2025	1	3	11.628,00	0
7969297	17.02.2025	1	1	11.628,00	165
7969297	18.01.2025	1	1	11.463,00	323
7969297	17.12.2024	1	1	11.140,00	242
7969297	19.11.2024	1	1	10.898,00	220
7969297	18.10.2024	1	1	10.678,00	226

Para avaliar o equipamento de medição, realizamos uma vistoria no medidor no dia 04/07/2025 por meio da ordem A005280399 e, na ocasião, verificamos que o medidor estava com funcionamento normal.

Crêterios de Busca

N  da Ordem: A005280399 ? ☐ **Ligação Nova** ☒ **Outras ordens**

Tempo da Ordem

Intervalo para Atendimento: De 06/06/2025 até 07/07/2025

Max: 29 Dia(s) 30 Dia(s)

Auditoria de Tipologia
Materiais Aplicados
Pendências da Ordem
Dados da Ordem

Encargos de Crédito
Reclamações de Prazos
Dados do Cliente

Tempo Ordem
Produtos
Visitas da Ordem

Cód. Irregularidade:

Ordens Ass:

Visitas

N�	Etapa	Data	Data Exec	Hora Exec	Retorno	N� Protocolo	N� R
1	ANÁLISE DE CONSUMO	05/06/2025	05/06/2025	15:45	NECESSITA VISTORIA		
2	EXECUÇÃO E ENTREGA DA CARTA	05/06/2025	04/07/2025	14:32	VIS EXE- UC NORMAL	5202962506	

Cliente apresenta uma d vida no valor de R\$ 1.506,60 nas unidades consumidoras 8802022 e 59874405. Caso tenha interesse, poderá parcelar com entrada de 20% do valor total da d vida e o restante pode ser dividido em até 20 (vinte) cotas. Esclarecemos que o valor do produto COB CARTAO DE TODOS não entra na composição do parcelamento.

Cta.contrato	Tipo do Item	Denominação	Seleção	Número da Fatura	Data de Emissão	Ref. Da Fatura	�Valor Total	�Valor em Aberto	Vencimento
8802022	Fatura	Faturamento Isu	☐	0202401097774789			645,34	496,14	10.02.2024
8802022	Fatura	Faturamento Isu	☐	0202402101974983			297,18	297,18	10.03.2024
8802022	Fatura	Faturamento Isu	☐	0202402101986482	17.02.2024	2024/02	97,91	34,95	23.02.2024
8802022	Fatura	Faturamento Isu	☐	0202403106141984	16.03.2024	2024/03	106,67	43,71	26.03.2024
8802022	Fatura	Faturamento Isu	☐	0202406118072286	17.06.2024	2024/06	243,39	90,68	24.06.2024
8802022	Fatura	Faturamento Isu	☐	0202407122610573	17.07.2024	2024/07	196,99	44,28	24.07.2024
8802022	Fatura	Faturamento Isu	☐	0202408125531371	08.08.2024	2024/08	218,92	66,21	28.08.2024
Total Tipo do Item : Fatura							1.806,40	1.073,15	
Total Conta Contrato : 00008802022							1.806,40	1.073,15	
59874405	Fatura	Faturamento Isu	☐	0202505164572193	19.05.2025	2025/05	402,55	402,55	10.06.2025
Total Tipo do Item : Fatura							402,55	402,55	
59874405	Terceiros	Serviços � terceiros	☐				30,90	30,90	
Total Tipo do Item : Terceiros							30,90	30,90	
Total Conta Contrato : 000059874405							433,45	433,45	
TOTAL PARCEIRO DE NEGÓCIO : 0012616540-MICHELE RODRIGUES DE MELO							2.239,85	1.506,60	

Reforçamos que o parcelamento é realizado incluindo todos os débitos das Unidades Consumidoras existente em nome da interessada em toda área de concessão da Enel. A entrada do parcelamento deve ser paga em até 1 (um) dia útil após a negociação e, caso cliente não consiga cumprir o acordo, s  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  rg o.

Atenciosamente,


Ouvidoria da Enel Distribuição Ceará.