 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCRR-GERENCIA DE RECUPERACAO DE RECEITAS
	Título do Documento: Suspensão de Fornecimento de Energia Elétrica

## Sumário

1.	OBJETIVO .....	1
2.	ÂMBITO DE APLICAÇÃO .....	1
3.	DEFINIÇÕES .....	1
4.	DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA.....	2
5.	RESPONSABILIDADES.....	2
6.	REGRAS BÁSICAS .....	2
7.	CONTROLE DE REGISTROS .....	19
8.	ANEXOS .....	20
9.	REGISTRO DE ALTERAÇÕES.....	25

## 1. OBJETIVO

Estabelecer os procedimentos para suspensão do fornecimento de energia elétrica aos clientes dos Grupos A e B, inclusive Poder Público.

## 2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

### 2.1. Empresa

Todas as distribuidoras do grupo CPFL Energia.

### 2.2. Área

Gerência de Recuperação de Receitas, Gerência de Recuperação de Energia, Gerência de Atendimento e Gerência de Operação de Campo.


## 3. DEFINIÇÕES

**Corte:** Suspensão do fornecimento de energia elétrica de uma unidade consumidora após o vencimento do prazo estabelecido no reaviso.

**Corte indevido:** A suspensão do fornecimento de energia elétrica é considerada indevida quando o pagamento da fatura tiver sido realizado até a data limite contida na notificação para suspensão do fornecimento; ou quando, apesar de necessária a notificação, esta não for emitida pela distribuidora; ou quando, o pagamento da fatura tiver sido realizado por meio de código de resposta rápida do PIX antes da execução da suspensão do fornecimento; ou ainda no caso de o serviço ser executado em unidade consumidora diferente da relacionada na ordem de corte.

**Indenização por corte indevido:** Indenização a ser paga quando da constatação da suspensão indevida do fornecimento de energia elétrica na fatura subsequente à apuração.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
6126	Tático	18.0	Ruan dos Reis Alves	21/11/2023	1 de 27

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCRR-GERENCIA DE RECUPERACAO DE RECEITAS
	Título do Documento: Suspensão de Fornecimento de Energia Elétrica

**Reaviso:** Comunicação formal ao cliente, estabelecida em legislação, sobre os débitos vencidos e data limite para pagamento antes da suspensão do fornecimento de energia elétrica.

**Religação:** Restabelecimento do fornecimento de energia elétrica a uma unidade consumidora.

**Recorte:** Procedimento de suspensão do fornecimento de energia aplicado as unidades consumidoras do Grupo B, que após a primeira suspensão de fornecimento continuem com status “Completamente Suspensas” e estejam inadimplentes e/ou descumprirem as negociações de parcelamentos/quitações de débitos.

**Documento legal:** Procuração simples com firma reconhecida, sentença judicial que determine tutor, curador ou administrador judicial.

**Pagamento express:** Será calculado o pagamento express (pagamento da(s) fatura(s) reavisada(s) apresentadas no momento do corte, realizado na mesma data em que houver a recusa por “CONTA PAGA”, induzido pela visita em campo) para notas de 1º corte, convencional e disjuntor.

Para o disjuntor, será considerada uma receita de serviço adicional no valor de 2X o valor do corte. Para o convencional, será considerado uma receita de serviço adicional de 1X o valor do corte. Esta visita e o(s) comprovante (s) deve(m) ser devidamente evidenciada(s). Caso não haja foto do comprovante do pagamento, a remuneração poderá não ser aplicada.

Para ambos os cortes, para cada pagamento express validado, será considerado como corte executado na meta de workforce.

A remuneração pelo Pagamento Express é limitada à 20% do total de cortes efetivos no período.

#### 4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- Resolução 1000/ANEEL
- Diretrizes Financeiras para Parcelamento a Clientes Crédito e Cobrança – GED 10.630
- Parcelamento de Débitos – GED 5982
- Tratativas e Cobrança de Consumo Irregular – GED 4902


#### 5. RESPONSABILIDADES

As gerências responsáveis pelo processo de inadimplência, mensalmente, deverão fazer a gestão do desempenho dos serviços de campo, quanto à quantidade de cortes gerados, executados e recusados, por tipo de recusa. Além disso, devem realizar o acompanhamento do plano de qualidade de cortes em conjunto com a Operação de Campo visando garantir o atingimento dos indicadores de Recuperação de Receita, Qualidade Operacional e Eficácia.

#### 6. REGRAS BÁSICAS

Os procedimentos constantes nesta norma devem ser rigorosamente seguidos para garantir os resultados das Distribuidoras do Grupo CPFL.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
6126	Tático	18.0	Ruan dos Reis Alves	21/11/2023	2 de 27

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCRR-GERENCIA DE RECUPERACAO DE RECEITAS
	Título do Documento: Suspensão de Fornecimento de Energia Elétrica

As particularidades técnicas, comerciais ou de sistema para execução dos serviços, poderão ser contempladas em instruções específicas de cada distribuidora, desde que não descumpram esta norma.

### 6.1. Causas que impedem a suspensão do fornecimento de energia elétrica de uma unidade consumidora

Os eventos que geram a inibição do corte são:

- Liminares ou processos judiciais;
- Notificações do PROCON, CSPE, ANEEL, CONSUMIDOR.GOV, RECLAME AQUI;
- Determinação da Ouvidoria;
- Determinação das Agências de Atendimento;
- UTI domiciliar;
- Reclamação de conta;
- Inspeção a pedido do cliente;
- Restrições por área de risco, hospitais, bancos, asilos e telefonia;
- CNAEs críticos
- Clientes com dívida abaixo de R\$ 70 (valor atual da conta mínima)

### 6.2. Reaviso (comunicação prévia aos clientes)


#### a) Para unidades consumidoras prestadoras de serviço público ou essencial à população

Conforme disposição legal, a suspensão do fornecimento por falta de pagamento a consumidor que preste serviço público ou essencial à população e cuja atividade sofra prejuízo, deve ser feita ao Poder Público local ou ao Poder Executivo Estadual/Distrital, com antecedência de 15 dias.

Exemplifica-se como serviço público ou essencial o desenvolvido nas unidades consumidoras a seguir indicadas:

- Tratamento e abastecimento de água;
- Produção e distribuição de energia elétrica, gás e combustíveis;
- Assistência médica e hospitalar;
- Unidades hospitalares, institutos médico-legais, centros de hemodiálise e de armazenamento de sangue, centros de produção, armazenamento e distribuição de vacinas e soros antídotos;
- Funerários;
- Unidade operacional de transporte coletivo;
- Captação e tratamento de esgoto e de lixo;
- Unidade operacional de serviço público de telecomunicações;
- Guarda, uso e controle de substâncias radioativas, equipamentos e materiais nucleares;

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
6126	Tático	18.0	Ruan dos Reis Alves	21/11/2023	3 de 27

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCRR-GERENCIA DE RECUPERACAO DE RECEITAS
	Título do Documento: Suspensão de Fornecimento de Energia Elétrica

- Processamento de dados ligados a serviços essenciais;
- Centro de controle público de tráfego aéreo, marítimo e urbano;
- Instalações que atendam a sistema ferroviário e metroviário;
- Unidade operacional de segurança pública, tais como: Polícia Militar, Polícia Civil e Corpo de Bombeiros;
- Câmaras de compensação bancária e unidades do Banco Central do Brasil;
- Instalações de aduana.

Para clientes do Poder Público, além do reaviso, será emitida comunicação específica (ofício) com entrega comprovada.

#### b) Para demais unidades consumidoras

Tanto para as unidades consumidoras do Grupo B quanto as do Grupo A, a comunicação ao cliente inadimplente deverá ocorrer com antecedência mínima de 15 (quinze) dias corridos antecedentes a data da suspensão do fornecimento de energia elétrica, exceto para consumidores Baixa Renda, cujo a comunicação deverá ocorrer com antecedência mínima de 30 dias, podendo esta ser impressa em destaque na conta de energia ou por comunicação específica e com entrega comprovada.

#### c) Vigência do prazo do reaviso

O prazo de reaviso possui vigência mínima de 15 (quinze) dias corridos. Após o vencimento da data limite de pagamento, a unidade consumidora poderá ter o seu fornecimento de energia elétrica suspenso por inadimplemento. Para baixa renda, o prazo será de 30 dias.

### 6.3. Corte

#### a) Suspensão do fornecimento por falta de pagamento

É a ação de cobrança por meio da 1ª suspensão do fornecimento de energia elétrica após o vencimento da data limite de pagamento informada no reaviso.

#### Grupo B

O recorte deve ser executado preferencialmente no poste do cliente ou poste CPFL.


Somente se a medição for agrupada e/ou em casos de **excepcionalidades**, o recorte deverá ocorrer no borne de ligação do medidor.

Se a medição for agrupada **e não houver acesso ao medidor**, o eletricitista deverá rejeitar a nota/ordem de serviço.

Se constatado pela equipe que a medição não é agrupada e provida de condições técnicas e de segurança, esta poderá realizar o corte no ramal ou poste CPFL em caso de falta de acesso.

Se a nota/ordem de serviço for para realização de corte no disjuntor e não houver acesso, o eletricitista deverá rejeitar a nota/ordem de serviço.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
6126	Tático	18.0	Ruan dos Reis Alves	21/11/2023	4 de 27

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCRR-GERENCIA DE RECUPERACAO DE RECEITAS
	Título do Documento: Suspensão de Fornecimento de Energia Elétrica

Faz-se obrigatória a comprovação da execução do corte mediante registro fotográfico da instalação cortada, do medidor de energia e mostrando claramente o local do corte, se no disjuntor, CP ou ramal.

Os registros fotográficos devem seguir as diretrizes abaixo:

**Foto 1 - Medidor e leitura:** Para encerramento das notas referentes aos procedimentos de corte e religação, devem conter a foto do medidor com a leitura e número de série legíveis;

**Foto 2 - Ponto de execução:** Para encerramento das notas referentes ao procedimento de corte devem conter a foto do ponto de execução do corte, sendo este no disjuntor, borne, poste do cliente ou poste da distribuidora;

Para as atividades de corte no disjuntor, onde uma fotografia contemple além do ponto de execução o nº do medidor e a leitura de maneira legíveis, esta foto será considerada como válida referente à Foto 1 e Foto 2.

**Foto 3 – Fachada da instalação:** Para encerramento das notas referentes ao procedimento de corte devem conter uma foto da fachada da instalação, seja ela residência, prédio, comércio, etc.;

Em relação às penalidades relacionadas ao não cumprimento das diretrizes acima, considerar o item 6.11 do GED 18372 – Serviços Técnicos Comerciais.

**IMPORTANTE:** Na RGE, há fornecimentos que possuem um dispositivo instalado na rede que possibilita a execução do corte via Bluetooth. Com isso, a unidade consumidora pode ter seu corte executado através dessa modalidade. Nos casos em que existir a presença do dispositivo de corte a distância, haverá a sinalização do dispositivo para a equipe em seu smartphone. Ocorrendo a sinalização, o processo de corte será realizado a distância via comando no smartphone da equipe, sem necessidade de contato físico.

#### 6.3.1. Suspensão de fornecimento remoto (cliente telemedido)

A execução ocorre via RPA “robô”, que resgata as notas de serviço geradas via SAP CCS, executa o comando do corte via sistema UIQ, e, após cortado, realiza o despacho e encerramento da nota via Logos. O fluxo do processo está disposto no anexo VIII desta norma.

#### Grupo A


O corte deve ser executado por meio da abertura das conexões das chaves fusíveis no ponto de entrega.

##### a) Suspensão de fornecimento no disjuntor

A suspensão do fornecimento de energia no disjuntor é uma modalidade do primeiro corte utilizada em alguns grupos de clientes definidos de acordo com a estratégia da diretoria comercial. Esta modalidade de corte possui notas de serviço específicas denominadas “Corte por Inadimplência no Disjuntor” e “Corte por Inadimplência no Disjuntor Seletivo”. Quando houver a geração de corte no disjuntor, a suspensão do fornecimento de energia elétrica deve ser realizada através do desligamento da chave de proteção (disjuntor) da caixa de medição. A execução da suspensão do fornecimento de energia elétrica só poderá ocorrer no disjuntor quando forem geradas estas tipologias de notas. Fora o local do corte, a suspensão no disjuntor segue as demais regras contidas neste GED.

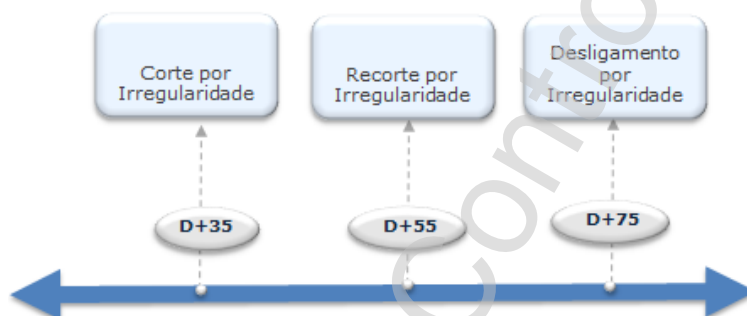
##### b) Suspensão de fornecimento por irregularidade

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
6126	Tático	18.0	Ruan dos Reis Alves	21/11/2023	5 de 27

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCRR-GERENCIA DE RECUPERACAO DE RECEITAS
	Título do Documento: Suspensão de Fornecimento de Energia Elétrica

Contextualização: Após a equipe de inspeção constatar uma irregularidade na medição, é realizado o cálculo do consumo não faturado (Perda de Energia) e encaminhado carta ao consumidor, com o valor apurado em R\$ e em KWh. O consumidor é informado do prazo de até 30 dias para negociar o débito ou apresentar recurso.

**Não ocorrendo a negociação ou apresentação do recurso**, a instalação é disponibilizada para corte por irregularidade, seguida de recorte e podendo chegar até ao desligamento definitivo, conforme régua abaixo:



### 6.3.2. Definição da quantidade de notas de serviço para execução

#### a) Grupo B

As quantidades diárias de unidades consumidoras sujeitas ao corte serão definidas pelas gerências responsáveis pela gestão da inadimplência, de acordo com a capacidade operacional dos serviços de campo.

As gerências responsáveis pela execução dos cortes deverão cumprir as quantidades diárias por localidade.

**IMPORTANTE:** Esses valores são definidos e aprovados pelas Gerências de Serviços Comerciais e gerências responsáveis pelo processo de recuperação de receita/crédito.

Qualquer alteração nesta tabela deve ser precedida da autorização formal de uma das gerências acima citadas.


Na impossibilidade da comunicação prévia as gerências devem ser comunicadas na sequência imediata.

As áreas responsáveis pela programação deverão selecionar os cortes que serão disponibilizados para execução no dia/semana seguinte considerando o prazo final da nota de serviço.

Essa programação deve levar em conta os critérios:

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
6126	Tático	18.0	Ruan dos Reis Alves	21/11/2023	6 de 27



 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCRR-GERENCIA DE RECUPERACAO DE RECEITAS
	Título do Documento: Suspensão de Fornecimento de Energia Elétrica

- Seleção realizada pelo Modelo NBA (Next Best Action), que realiza o input de modelos inteligentes e analíticos para buscar a melhor efetividade de cobrança, com gestão de custo, recurso e foco no cliente.
  - Buscar uma forma de identificar os clientes que pagariam espontaneamente sem realizar ações de cobrança;
  - Encontrar a melhor ação considerando o perfil de pagamento e o custo das ações.
- Seleção realizada pelo Modelo de Corte.
  - Modelo de corte que direciona uma melhor seleção das unidades consumidoras disponíveis para ações de corte, recorte e desligamento. Considerando retorno financeiro e volumetria.
- É vedada a suspensão do fornecimento após o decurso do **prazo de 90 (noventa) dias, contado da data da fatura vencida e não paga**, salvo comprovado impedimento da sua execução por determinação judicial ou outro motivo justificável, ficando suspensa a contagem pelo período do impedimento.

#### b) Grupo A

As quantidades diárias de unidades consumidoras sujeitas ao corte serão definidas pelas áreas responsáveis pela gestão da inadimplência, Grupo A e Poder Público, de acordo com a capacidade operacional dos serviços de campo.

As áreas responsáveis pela execução dos cortes deverão cumprir as quantidades diárias por localidade.

#### c) Unidades consumidoras prestadoras de serviço público ou essencial à população

A programação e gestão da suspensão do fornecimento de energia seguirão os critérios definidos pelas áreas responsáveis por estes clientes.

### 6.3.3. Encerramento notas/ordens de serviços


#### Grupo B

As notas/ordens de serviços que forem rejeitadas/recusadas devem ser fechadas no sistema com o preenchimento adequado do respectivo motivo da recusa e com as respectivas justificativas, para análise das áreas responsáveis pelos serviços de campo;

A área responsável pela gestão dos serviços em campo, após análise das justificativas, poderá reenviá-las a campo para nova tentativa de execução do serviço.

**IMPORTANTE:** Todas as notas de serviço, caso não tenham pendências, devem ser canceladas automaticamente pelo sistema após o vencimento do prazo para execução, considerando dias úteis da data de emissão. Para serviços executados, as notas devem ser encerradas imediatamente após a execução ou, no máximo, no mesmo dia.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
6126	Tático	18.0	Ruan dos Reis Alves	21/11/2023	7 de 27

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCRR-GERENCIA DE RECUPERACAO DE RECEITAS
	Título do Documento: Suspensão de Fornecimento de Energia Elétrica

As notas de serviço podem possuir diferentes prazos de execução de acordo com a tipologia da nota e até mesmo variar de empresa para empresa.

A apresentação da quitação do débito à equipe responsável antes da execução do corte impede sua efetivação e, nessa hipótese, haverá cobrança para o consumidor pelo serviço correspondente à visita técnica, exceto cortes originados do não pagamento de prejuízos causados nas instalações da distribuidora, cuja responsabilidade tenha sido imputada ao consumidor, desde que vinculados à prestação do serviço público de energia elétrica.

Nenhuma nota/ordem de serviço poderá ser cancelada. O cancelamento da nota/ordem de serviço somente poderá ocorrer pela Gerência de Recuperação de Receita ou por colaboradores autorizados do Centro de Operações, após análise das justificativas apresentadas pelos parceiros ou ainda, por interesse da distribuidora.

Quando identificado o cancelamento de notas de corte sem a devida justificativa evidenciada em sistema, fica sob responsabilidade do gestor imediato a avaliação quanto a aplicação de medidas disciplinares, devendo este reportar o ocorrido à Gerência de Recuperação de Receitas. São justificativas válidas para o cancelamento de notas de corte:

- Ingresso ou análise de processo de troca de titularidade;
- Identificação de erro no processo de arrecadação ou faturamento dos documentos cobrados na nota de corte;
- Processo de negociação/parcelamento já iniciado com evidência em sistema anterior ao encaminhamento da solicitação de cancelamento;
- Existência de nota de corte e religação geradas simultaneamente para a mesma instalação sem recorrência desse cenário nos últimos 6 meses. Já tendo ocorrido o cancelamento de nota de corte por este mesmo motivo nos últimos 6 meses na mesma instalação, não poderá ocorrer novo cancelamento do corte. A nota de religação deve ser cancelada e a nota de corte deve ser executada;
- Por solicitação direta da Gerência de Recuperação de Receitas.

A Gerência de Recuperação de Receitas irá emitir um relatório contendo informações sobre o cancelamento das notas de serviço realizados por colaboradores não autorizados ou que não fazem parte da equipe da Gerência de Recuperação de Receitas. Este relatório será enviado aos gestores dos responsáveis pelo cancelamento para devidas justificativas e/ou aplicação de medidas disciplinares.


### **Clientes telemedidos do Grupo B**

A execução ocorre via RPA “robô”, que resgata as notas de serviço geradas via SAP CCS, executa o comando do corte via sistema UIQ, e, após cortado, realiza o despacho e encerramento da nota via SAP CCS.

Quando há falha na comunicação com o medidor, o robô faz 1 tentativa diárias de execução do corte, até a data de vencimento da nota. Se não houver êxito até essa data, a nota é cancelada automaticamente pelo sistema.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
6126	Tático	18.0	Ruan dos Reis Alves	21/11/2023	8 de 27



 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCRR-GERENCIA DE RECUPERACAO DE RECEITAS
	Título do Documento: Suspensão de Fornecimento de Energia Elétrica

O corte via RPA é executado de acordo com a capacidade de execução do robô, somente de segunda a quinta, exceto em casos de feriados e vésperas de feriados.

Diariamente, a RCRR recebe um relatório automático enviado pelo RPA informando quais instalações foram cortadas e quais ocorreram falhas. Para os casos em que o “robô” não conseguiu êxito na execução do corte, ele envia um relatório informando a falha e estorna a nota de serviço.

Fluxo do processo vide anexo VIII.

## Grupo A

As notas/ordens de serviços do grupo A serão executadas em sua totalidade.

### 6.3.4. Informação ao cliente no ato do corte

Na ordem de corte, as contas reavisadas deverão estar destacadas, de maneira a permitir facilmente sua identificação em relação as demais contas que não fazem parte do objeto de corte.

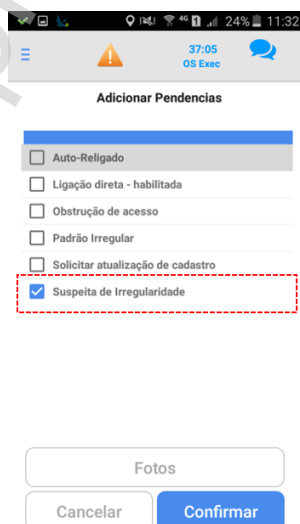
### 6.3.5. Constatação de irregularidade/fraude no momento da execução do corte

Sendo constatada irregularidade ou fraude na medição no momento de executar o corte, a equipe deverá gerar a pendência "Suspeita de Irregularidade", além de descrever na observação qual a irregularidade encontrada. Em seguida, seguir com o encerramento da nota/ordem de serviço.


Gerar a pendência "Suspeita de Irregularidade" é fundamental para que área de Recuperação de Energia tome as devidas providências.

Exemplos de irregularidades/fraudes na medição: presença de super imã, ligação invertida, desvio na ligação (fio adicional que desvia a energia para não passar pelo medidor), Auto-religação sem medidor, entre outros.

A imagem a seguir ilustra o satélite de pendência com a opção a ser selecionada.



N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
6126	Tático	18.0	Ruan dos Reis Alves	21/11/2023	9 de 27

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCRR-GERENCIA DE RECUPERACAO DE RECEITAS
	Título do Documento: Suspensão de Fornecimento de Energia Elétrica

#### 6.4. Recorte

Procedimento que ocorre após a execução da 1ª suspensão do fornecimento de energia elétrica por falta de pagamento.

Este procedimento aplica-se somente a clientes do Grupo B.

O objetivo desta ação de cobrança é reduzir a inadimplência de unidades consumidoras já cortadas por falta de pagamento, por um período superior a determinado número de dias em relação ao 1º corte (definido de acordo com os critérios das gerências responsáveis), e que ainda não regularizaram seus débitos junto às empresas.

- Deve ser executado no poste do cliente ou poste CPFL quando a medição for individual;

Faz-se obrigatória a comprovação da execução do recorte mediante foto da instalação, mostrando claramente o local onde foi executado o recorte. Proceder conforme item 6.3.

##### Excepcionalidades:

- Em caso de medição agrupada, o recorte deve ser executado obrigatoriamente no borne do medidor;
- No caso de medição agrupada sem acesso ao medidor, rejeitar a nota/ordem de serviço.

##### 6.4.1. Quantidade de recortes para execução

As quantidades serão definidas conforme item 6.3.2.

##### 6.4.2. Programação diária de recortes

O recorte por inadimplência é gerado conforme capacidade de execução das equipes de campo, para todas as unidades consumidoras que após o 1º corte, que estejam com status “Completamente Suspensas” e estejam inadimplentes e/ou descumprirem as negociações de parcelamentos/quitações de débitos.

Para unidades consumidoras prestadoras de serviço público ou essencial à população, a geração do recorte seguirá os critérios definidos pelas áreas responsáveis por esses clientes.

##### 6.4.3. Encerramento notas/ordens de serviços

Proceder conforme item 6.3.3.


##### 6.4.4. Informação ao cliente no ato do corte

Proceder conforme item 6.3.4.

##### 6.4.5. Constatação de fraude no momento da execução do recorte

Proceder conforme item 6.3.5.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
6126	Tático	18.0	Ruan dos Reis Alves	21/11/2023	10 de 27

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCRR-GERENCIA DE RECUPERACAO DE RECEITAS
	Título do Documento: Suspensão de Fornecimento de Energia Elétrica

## 6.5. Desligamento

Esta ação de cobrança deve ser realizada com o intuito de inativar uma unidade consumidora da base de clientes das empresas, podendo ser:

## 6.6. A pedido da distribuidora

Emitido para ação de cobrança de débitos de clientes em situações em que o desligamento é de conveniência da distribuidora, tais como locais demolidos, vazios, com risco de acidentes, encerrada a relação contratual etc.

Para as instalações suspensas por inadimplência, impedimento de acesso ou dívida financeira em que os clientes não regularizaram a situação em até 2 ciclos completos de faturamento após a data do último corte, será emitido em conta um aviso informando a data limite para regularização.

Se após o encerramento do prazo o cliente não regularizar suas pendências para o restabelecimento do fornecimento, poderá ser emitida uma solicitação de desligamento definitivo por parte da distribuidora para o encerramento do contrato.

### Execução do desligamento

#### Grupo B

- Deve ser executado obrigatoriamente com retirada dos equipamentos de medição e ramal de serviço se houver;

Faz-se obrigatória a comprovação da execução do desligamento mediante a foto da instalação desligada, mostrando claramente a retirada do medidor e do ramal de ligação. Proceder conforme item 6.3.

- Na falta de acesso aos equipamentos de medição, não executar o desligamento, recusar ordem/nota de serviço.

#### Grupo A

- O desligamento deve ser executado por meio da abertura das conexões das chaves fusíveis no ponto de entrega;
- Deve ser executado obrigatoriamente com retirada dos equipamentos de medição;
- Mesmo na falta de acesso aos equipamentos de medição, executar o desligamento com medidor deixado no local.


### a) Definição de quantidade e programação de corte para execução

Cabe às divisões responsáveis pela gestão da inadimplência a identificação e priorização das unidades consumidoras passíveis de serem desligadas definitivamente.

### b) Encerramento notas/ordens de serviços

Proceder conforme item 6.3.2.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
6126	Tático	18.0	Ruan dos Reis Alves	21/11/2023	11 de 27

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCRR-GERENCIA DE RECUPERACAO DE RECEITAS
	Título do Documento: Suspensão de Fornecimento de Energia Elétrica

### c) Informação ao cliente no ato do desligamento

Proceder conforme item 6.3.4.

### d) Constatação de fraude no momento da execução do desligamento

Proceder conforme item 6.3.5.

## 6.7. Por solicitação do consumidor

### Grupo B

Esse desligamento, por se tratar de solicitação do cliente, é obrigatório. Deve ser registrado pelo titular da unidade consumidora ou por seu representante legal.

O desligamento pode ser solicitado em qualquer canal de atendimento oferecido pela distribuidora.

Se o solicitante do desligamento for diferente do titular da conta, porém afirmar ser o responsável da unidade consumidora, orientamos a efetuar a alteração de titularidade para então proceder com o pedido.

Quando o solicitante do desligamento é representante legal do titular da conta de energia elétrica, ele deve ser orientado a comparecer em um posto de atendimento da Distribuidora munido da documentação necessária.

Caso não haja posto de atendimento no município para solicitação, poderá ser feita via correio com o envio da documentação para a Gerência de Relacionamento Grupo B.

## 6.8. Documentação para comprovação da condição legal do procurador

### a) Pessoa jurídica

Original ou cópia autenticada do contrato social e um documento com foto do representante legal.

### b) Empresário individual sem contrato social

Original ou cópia autenticada do cartão CNPJ e um documento com foto.

### c) Pessoa física


Original (quando atendido no posto presencial) ou cópia autenticada (quando envio por correio) de Procuração simples com firma reconhecida e um documento com foto do procurador (outorgado)

### d) Titular falecido

Original (quando atendido no posto presencial) ou cópia autenticada (quando envio por correio) do atestado de óbito.

### e) Imobiliária não cadastrada como credenciada na distribuidora

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
6126	Tático	18.0	Ruan dos Reis Alves	21/11/2023	12 de 27

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCRR-GERENCIA DE RECUPERACAO DE RECEITAS
	Título do Documento: Suspensão de Fornecimento de Energia Elétrica

Original (quando atendido no posto presencial) ou cópia autenticada (quando envio por correio) de uma procuração e um documento com foto do procurador.

#### f) Imobiliária cadastrada como credenciada na distribuidora

O solicitante deve informar seu nome completo, número do seu usuário cadastrado na distribuidora e telefone para contato. Não dispondo destas informações devesse seguir a orientação do item "e"

As procurações devem ter sua data de emissão de no máximo 5 anos, sendo necessária a renovação do documento se passar desse período. Além disso, deve vir descrito expressamente o nome da pessoa jurídica a que se destina (no caso da CPFL, uma de nossas distribuidoras).

A documentação apresentada **não terá prazo para análise**; quando for entregue no posto de atendimento em tempo de atendimento deve ser validada. Se o documento estiver correto, então o pedido de desligamento deve ser registrado. Caso contrário o solicitante deve ser orientado e deve ser gerado um protocolo de informação.

Para a documentação enviada via correio, o responsável da Gerência de Relacionamento Grupo B deverá validar. Se estiver correta, deve registrar o pedido de desligamento.

Se a documentação enviada pelo solicitante estiver irregular ou incompleta, deve ser emitida uma carta-resposta ao cliente com as orientações e a devolução dos documentos, além do registro de um protocolo de informação.

A documentação recebida não tem necessidade de ser arquivada, desde que a informação seja descrita na solicitação de desligamento, conforme orientação a seguir.

### 6.9. Responsabilidade pela validação dos documentos e registro do pedido

#### Posto de atendimento:

A validação dos documentos e o registro da solicitação são de responsabilidade do atendente para as solicitações feitas no posto de atendimento.

Na ordem de serviço registrada deve ser inserida a seguinte informação:

**"Solicitação registrada para atender pedido do representante legal do titular Sr. (a) xxxxxx, comprovada com procuração apresentada nesta data".**


#### Gerência de relacionamento:

A responsabilidade pela validação da documentação encaminhada via correio, e o registro da solicitação é da Gerência de relacionamento da Distribuidora.

Na ordem de serviço registrada deve ser inserida a seguinte informação:

**"Solicitação registrada para atender pedido do representante legal do titular Sr. (a) xxxxxx, comprovada com procuração recebida pela distribuidora".**

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
6126	Tático	18.0	Ruan dos Reis Alves	21/11/2023	13 de 27

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCRR-GERENCIA DE RECUPERACAO DE RECEITAS
	Título do Documento: Suspensão de Fornecimento de Energia Elétrica

Para ambos os casos, se houver recusa da OS de desligamento definitivo e constar a observação acima, poderá ser emitida uma nova solicitação de **desligamento definitivo** para a mesma UC sem a necessidade de reapresentar a documentação.

#### **Prazos para execução e encerramento da nota/ordem de serviço:**

##### **Área urbana:**

O prazo para a execução da nota/ordem de serviço de desligamento definitivo a pedido do cliente é de **01 dia útil** a partir da data do registro da solicitação.

Após a execução em campo o fechamento da nota/ordem de serviço no sistema deve ser feito de imediato ou, no máximo, no mesmo dia.

##### **Área rural:**

Para unidade consumidora localizada em área rural, a nota/ordem de serviço poderá ser executada em até **02 dias úteis** a partir da data de sua solicitação.

O fechamento da nota/ordem de serviço no sistema poderá ser feito de imediato ou, no máximo, no mesmo dia a partir da data de execução.

#### **Situações para execução do desligamento definitivo a pedido do cliente**

##### **a) Sem acesso aos equipamentos de medição**

- **Medição individual** – O desligamento deve ocorrer obrigatoriamente com retirada do ramal de serviço.

Faz-se obrigatória a comprovação da execução do desligamento mediante a foto do ramal mostrando claramente a instalação foi desligada. Proceder conforme item 6.3.

- **Medição agrupada** – Apenas neste caso a nota/ordem de serviço deverá ser rejeitada. Para essa recusa, deverá ser registrado no encerramento da nota/ordem de serviço o motivo da falta de acesso para envio de comunicação ao cliente.

Faz-se obrigatória a comprovação do impedimento de acesso mediante a foto da instalação, mostrando claramente o motivo da rejeição.

Recusas por falta de acesso devem conter a foto da **Notificação por impedimento de acesso** entregue no local.


##### **b) Titular atual não reside no endereço e continua com o cadastro em seu nome**

A Gerência de relacionamento ao registrar o pedido de desligamento definitivo a pedido do cliente deverá registrar a seguinte informação na solicitação:

**“Cliente titular não é mais o responsável pela instalação, só rejeitar com nome e documentos do morador responsável atual”.**

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
6126	Tático	18.0	Ruan dos Reis Alves	21/11/2023	14 de 27



 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCRR-GERENCIA DE RECUPERACAO DE RECEITAS
	Título do Documento: Suspensão de Fornecimento de Energia Elétrica

Mediante a informação acima registrada na nota/ordem de serviço o eletricista deve adotar os seguintes procedimentos:

- **Executar o desligamento definitivo** se o morador atual responsável não apresentar os documentos CPF e RG ou outro documento oficial com foto para atualização cadastral;
- **Rejeitar a execução do desligamento definitivo** se o morador atual responsável apresentar os documentos CPF e RG ou outro documento oficial com foto para atualização cadastral. Neste caso, o eletricista deve registrar no fechamento da ordem de serviço os seguintes dados:
  - Nome completo;
  - Número do CPF e RG ou outro documento com foto;
  - Data de nascimento.

Estes dados serão recuperados através do sistema pela Gerência de Faturamento que deverá providenciar a atualização do cadastro da unidade consumidora com os dados do novo responsável.

Faz-se obrigatória a comprovação dos documentos apresentados pelo novo morador mediante a foto, mostrando claramente os dados do documento.

#### c) Com acesso aos equipamentos de medição

Deverão ser retirados os equipamentos de medição e ramal de serviço se houver.

#### Grupo A

Esse desligamento, por se tratar de solicitação de cliente, é obrigatório e deve ser executado com ou sem acesso aos equipamentos de medição.

#### 6.10. Procedimento para a retirada de medidores deixados

Para os medidores que não foram retirados, por problema de falta de acesso, as Gerências responsáveis pela gestão dos ativos deverão fazer acompanhamento, para posteriores providências quanto à sua retirada.

#### 6.11. Suspensão de fornecimento por impedimento de aceleitura


##### a) Constatação do impedimento pelo leiturista.

Ao constatar que não foi possível realizar a leitura do medidor, o leiturista deverá registrar os códigos correspondentes ao tipo de impedimento;

##### b) Comunicação ao cliente na primeira constatação.

Após a constatação da primeira ocorrência de impedimento, o cliente deverá ser comunicado a respeito por carta ou mensagem na próxima conta de energia, estabelecendo que é sua responsabilidade permitir o acesso na próxima leitura.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
6126	Tático	18.0	Ruan dos Reis Alves	21/11/2023	15 de 27

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCRR-GERENCIA DE RECUPERACAO DE RECEITAS
	Título do Documento: Suspensão de Fornecimento de Energia Elétrica

### c) Suspensão do fornecimento na segunda constatação

Quando constatada a segunda ocorrência, deverá ser gerada ordem/nota de serviço de corte.

Faz-se obrigatória a comprovação do corte mediante a foto da instalação, mostrando claramente o local do corte, se no disjuntor, CP ou ramal. Proceder conforme item 6.3.

#### Exceções

As instalações com bloqueio por liminar, UTI domiciliar, processo de irregularidade ou suspensas serão excluídas desse processo, ou seja, não serão suspensas, porém serão informadas através das cartas enviadas.

#### Fim do processo

O processo terminará quando o cliente solicitar reforma de padrão "Corta Cedo/Liga Tarde", "Corta Velha/Liga Nova" ou "Religa" e o serviço for executado.

Para os casos em que não há necessidade de reforma no padrão e o cliente informar os canais de atendimento que regularizou as pendências, será emitida Nota de Serviço com anotação das providências informadas pelo cliente para que o eletricitista confirme em campo.

A execução do serviço finalizará o processo. Se o serviço for recusado, a contagem do prazo para regularização das irregularidades continuará.

Se o padrão for regularizado, a Nota de Serviço de desligamento será "recusada" e o processo finalizado.

### 6.13. Outras situações sujeitas ao corte

#### 6.13.1. Sem necessidade de comunicação prévia


- a) Ligação clandestina ou religação à revelia;
- b) Carga instalada que exigir a elevação da potência disponibilizada sem à apreciação da distribuidora;
- c) A religação da unidade consumidora à revelia da distribuidora.

Faz-se obrigatória a comprovação da execução do corte mediante a foto da instalação cortada, mostrando claramente a irregularidade constatada, bem como local do corte. Proceder conforme item 6.3.

#### 6.13.2. Comunicação com antecedência mínima de 3 dias

Por razões de ordem técnica ou de segurança sem que caracterize risco iminente de danos a pessoas, bens ou ao funcionamento do sistema elétrico.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
6126	Tático	18.0	Ruan dos Reis Alves	21/11/2023	16 de 27

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCRR-GERENCIA DE RECUPERACAO DE RECEITAS
	Título do Documento: Suspensão de Fornecimento de Energia Elétrica

### 6.13.3. Comunicação com antecedência mínima de 15 dias

Atraso no pagamento das obrigações abaixo:

- a) Encargos e serviços vinculados ao fornecimento de energia elétrica prestada mediante autorização do consumidor;
- b) Não pagamento de serviços cobráveis;
- c) Descumprimento de garantia exigida pela distribuidora ao consumidor inadimplente de mais de uma fatura mensal em período de 12 (doze) meses, com exceção aos serviços públicos essenciais ou cuja unidade consumidora pertença à classe residencial ou subclasse rural-residencial da classe rural;
- d) Não pagamento de prejuízos causados nas instalações da distribuidora, cuja responsabilidade tenha sido imputada ao consumidor, desde que vinculados à prestação do serviço público de energia elétrica.

### 6.14. Execução da suspensão do fornecimento de energia

Os responsáveis pela suspensão do fornecimento no campo deverão observar os seguintes procedimentos:

- a) Procedimentos constantes no anexo I – “Atuação do Eletricista”;
- b) Os cortes somente deverão ser realizados nos dias úteis, de segunda a quinta-feira em horário comercial das 08h às 18h, desde que não seja véspera de feriado.


### 6.15. Pontos de atenção

- a) Não entrar na unidade consumidora se estiver fechado. Cortar no poste, com exceção de ligação coletiva;
- b) Ter certeza de que a unidade a ser cortada é a mesma constante da nota/ordem de serviço, principalmente quando houver medições agrupadas;
- c) Chamar sempre o cliente antes de executar o corte;
- d) Nunca discutir com o cliente. Em caso de ameaça, anotar na nota/ordem de serviço;
- e) Sempre comprovar as execuções dos serviços em campo mediante a foto. Proceder conforme item 6.3.

### 6.16. Corte indevido

A suspensão do fornecimento é considerada indevida quando o pagamento da fatura tiver sido realizado até a data limite prevista na notificação para suspensão do fornecimento, ou quando, apesar de necessária a notificação, esta não for emitida pela distribuidora, ou ainda no caso dos serviços ser executado em unidade consumidora diferente da relacionada a ordem de corte.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
6126	Tático	18.0	Ruan dos Reis Alves	21/11/2023	17 de 27

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCRR-GERENCIA DE RECUPERACAO DE RECEITAS
	Título do Documento: Suspensão de Fornecimento de Energia Elétrica

Os procedimentos para análise e tratativas de corte indevido deverão obedecer aos critérios estabelecidos em documentos específicos do processo.

Constatada que a suspensão do fornecimento foi indevida a concessionária fica obrigada a efetuar a religação no prazo máximo de até 4 horas, sem ônus para o consumidor.

No caso de suspensão indevida do fornecimento, a concessionária deverá indenizar o consumidor.

## 6.17. Recusas

No ato do corte, caso ocorram fatos que impeçam a execução dos serviços, os motivos deverão ser obrigatoriamente discriminados nas notas/ordens de serviço rejeitadas, conforme os motivos que seguem:

### 6.17.1. Contas pagas

Se as contas relacionadas na nota/ordem de serviço forem apresentadas quitadas, o corte deverá ser recusado com os motivos relacionados abaixo. O eletricista deverá confirmar e anotar, pelo menos, a data do pagamento.

- Quitação de débito / Conta paga.

As contas quitadas devem ser exigidas, a não ser quando houver determinação contrária expressa na nota/ordem.

As Gerências responsáveis pela gestão da inadimplência devem, mensalmente, verificar se as recusas por contas pagas foram devidas e enviar um relatório às Gerências responsáveis pela Gestão do STC e de equipes próprias para aplicação do disposto no contrato com parceiros, quando pertinente.

### 6.17.2. Sem acesso ao medidor

Para clientes do Grupo B, em caso de não haver acesso ao medidor e o ramal de ligação for exclusivo, o desligamento deverá ser feito no poste do cliente.

Se o medidor estiver em medição agrupada, recusar a nota/ordem de serviço com os motivos relacionados abaixo.

- Casa fechada / cliente ausente;
- Sem acesso ao local – Prédio fechado.


### 6.17.3. Impedimento de acesso pelo cliente

Se houver impedimento de acesso pelo cliente, não deve haver conduta conflituosa.

Recusar a nota/ordem de serviço com os motivos relacionados abaixo.

- Cliente não permitiu acesso.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
6126	Tático	18.0	Ruan dos Reis Alves	21/11/2023	18 de 27

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCRR-GERENCIA DE RECUPERACAO DE RECEITAS
	Título do Documento: Suspensão de Fornecimento de Energia Elétrica

Recusas por falta de acesso em medições agrupadas devem conter a foto da **Notificação por impedimento de acesso** entregue no local.

#### 6.17.4. Falta de segurança para execução

Para casos em que a execução do serviço pode colocar em risco a integridade física do eletricitista, a nota/ordem de serviço deve ser recusada com os motivos relacionados abaixo, para que a gerência responsável pela gestão da inadimplência tome outras providências de regularização e desligamento deste cliente.

- Falta de segurança no local;
- Área de risco.

#### 6.17.5. Endereço não localizado

Quando o endereço não for localizado, a nota/ordem de serviço deve ser recusada com os motivos relacionados abaixo, a área responsável pelos serviços de campo deverá utilizar os recursos existentes para localizar o cliente e enviar equipe para execução da atividade, como coordenadas, ponto de referência, etc.

- Endereço não localizado.

#### 6.17.6. Falta de recursos / tempo

Esta justificativa somente deve ser utilizada por força maior e com autorização de uma das Gerências envolvidas.

Em todas as situações acima, faz-se necessária a comprovação da recusa mediante a foto, mostrando claramente o motivo do impedimento da execução do serviço.

**IMPORTANTE:** caberá aos gestores dos serviços de campo garantir que as notas/ordens de serviço recusadas/rejeitas sejam executadas na 2ª visita, ficando sob responsabilidade desses a gestão desse procedimento.


#### 6.17.7. Meio ambiente

O sistema de lacração das medições utiliza lacres de chumbo ou de plástico. Por isso, os profissionais que instalam e/ou retiram estes lacres, devem zelar para que pedaços e/ou lacres inteiros não fiquem jogados nas caixas de medição, no piso ou no solo. Os lacres retirados das medições, devem ser cortados ao meio e devolvidos para os almoxarifados das distribuidoras, que tratarão do descarte.

### 7. CONTROLE DE REGISTROS

Identificação	Armazenamento e Preservação	Proteção (acesso)	Recuperação e uso	Retenção	Disposição
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
6126	Tático	18.0	Ruan dos Reis Alves	21/11/2023	19 de 27

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCRR-GERENCIA DE RECUPERACAO DE RECEITAS
	Título do Documento: Suspensão de Fornecimento de Energia Elétrica

## 8. ANEXOS

**Anexo I – Atuação do eletricista**

**Anexo II – Fluxo do processo**

**Anexo III – Notificação de impedimento de acesso**

**Anexo IV – Fluxo processo corte remoto (clientes telemedidos grupo B)**

### Anexo I – Atuação do eletricista

#### **NÃO EFETUAR O CORTE SE:**

**1) Cliente apresenta liminar:** O eletricista deve suspender o corte e entrar imediatamente em contato com a área responsável pela execução dos serviços de campo.

**2) Cliente alega que há pessoa com doença grave na residência:** Anotar na ordem/nota de serviço e orientar o consumidor a proceder o pagamento da conta e entrar em contato com a Central de Atendimento para iniciar o processo de garantia de fornecimento (UTI Domiciliar).


**3) Velório na unidade consumidora:** Anotar na ordem/nota de serviço.

**4) Cliente ameaça o eletricista:** Anotar na ordem/nota e comunicar à gerência.

\* Em todas as situações acima, faz-se necessária a comprovação da recusa mediante a foto, mostrando claramente o motivo do impedimento da execução do serviço.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
6126	Tático	18.0	Ruan dos Reis Alves	21/11/2023	20 de 27



 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCRR-GERENCIA DE RECUPERACAO DE RECEITAS
	Título do Documento: Suspensão de Fornecimento de Energia Elétrica

### **EFETUAR O CORTE SE:**

**1) Cliente alega que a conta foi paga e comprovará ao eletricista:** Aguardar a comprovação do cliente por aproximadamente 5 minutos e cortar se o cliente não apresentar a conta paga.

**2) Cliente alega que a conta foi paga, porém comprovante não se encontra na residência:** Orientar para que, de posse da conta, entre em contato com a empresa para informar os dados do pagamento e solicitar a religação.

**3) Cliente alega que há alimentos / remédios na geladeira:** Orientar para que, após pagar a conta, entre em contato com a empresa, para informar os dados do pagamento e solicitar a religação.

**4) A unidade consumidora está fechada ou cliente finge que não está em casa:**

CORTAR no postinho, exceto para medição agrupada.

**5) Cliente quer negociar o débito com o eletricista:** Orientar para que entre em contato com a empresa. **Não negociar.**

**6) Cliente solicita que o eletricista espere um tempo, pois irá telefonar para empresa para negociar:** Não esperar.

**7) Cliente alega que na unidade reside pessoa idosa e criança:** Orientar para que, após pagar a conta, entre em contato com a empresa para informar os dados do pagamento e solicitar a religação.

**8) Cliente alega que está em processo produtivo e solicita um tempo para proceder o corte:** Não esperar. Orientar para que, após pagar a conta, entre em contato com a empresa para informar os dados do pagamento e solicitar a religação.

**9) Cliente alega que haverá ou está acontecendo recepção, festa, evento, etc.:**

Orientar para que, após pagar a conta, entre em contato com a empresa para informar os dados do pagamento e solicitar a religação.

**10) Cliente alega que perderá os produtos de comercialização:** Orientar para que, após pagar a conta, entre em contato com a empresa para informar os dados do pagamento e solicitar a religação.


**11) Cliente não está na unidade e uma pessoa alega que assim que o cliente retornar irá pagar a conta:** Orientar para que, após pagar a conta, entre em contato com a empresa para informar os dados do pagamento e solicitar a religação.

**12) Cliente alega que não recebeu o reaviso de vencimento (MT):** Orientar para que, após pagar a conta, entre em contato com a empresa para informar os dados do pagamento e solicitar a religação.

**13) Cliente alega que não recebeu a conta:** Orientar para solicitar 2ª via e após o pagamento entrar em contato com a empresa para solicitar a religação.

**14) Cliente alega que pagou a conta errada (ainda não passível de corte):** Orientar para que, após pagar a conta, entre em contato com a empresa para informar os dados do pagamento e solicitar a religação.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
6126	Tático	18.0	Ruan dos Reis Alves	21/11/2023	21 de 27

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCRR-GERENCIA DE RECUPERACAO DE RECEITAS
	Título do Documento: Suspensão de Fornecimento de Energia Elétrica

**15) Cliente alega que não possui recursos para pagar:** Orientar para que entre em contato com a Central de Atendimento para verificar outras opções de pagamento.

**16) Cliente alega que perdeu a conta e solicitará 2ª via:** Orientar para que, após pagar a conta, entre em contato com a empresa para informar os dados do pagamento e solicitar a religação.

**17) Cliente alega que a conta é debitada automaticamente:** Orientar para que o cliente entre em contato com a empresa, posteriormente.

\* Em todas as situações acima, faz-se obrigatória a comprovação da execução do corte mediante a foto da instalação cortada, mostrando claramente o local do corte, se no disjuntor, poste ou ramal. Proceder conforme item 6.3.

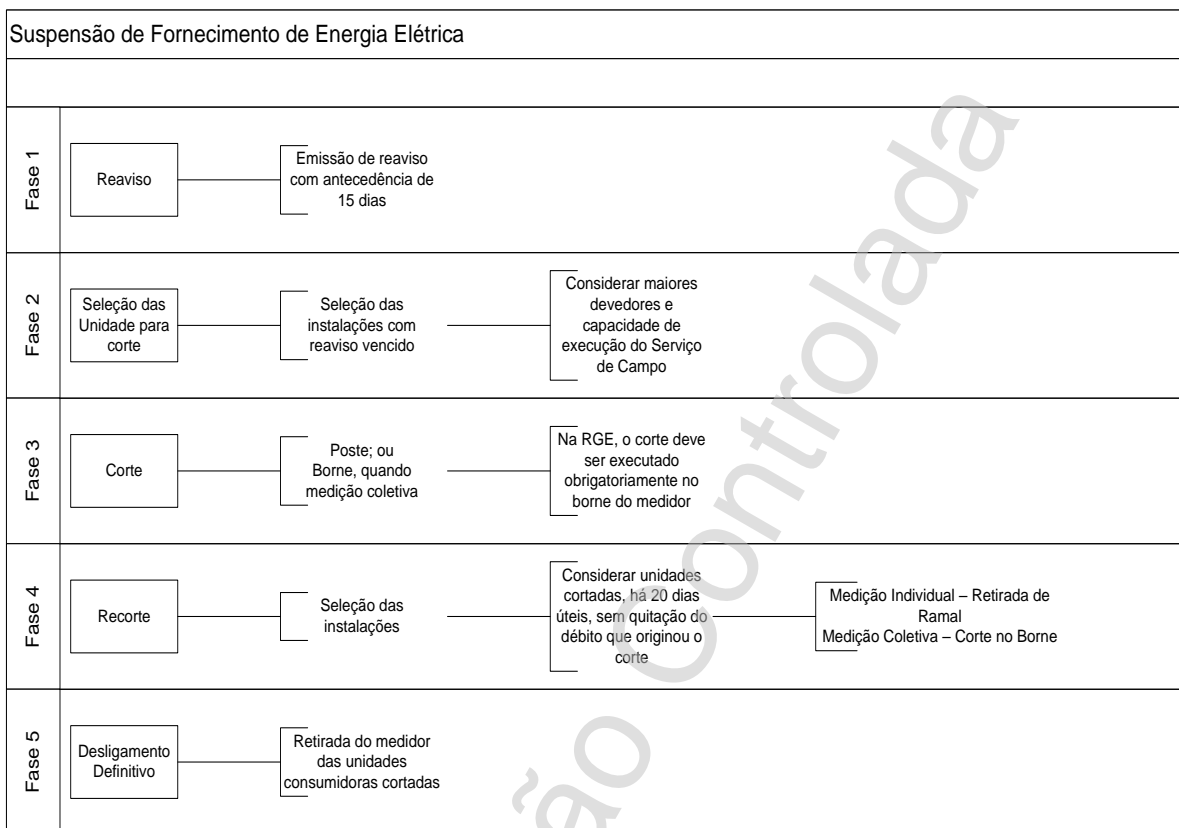
## Anexo II – Fluxo do processo

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
6126	Tático	18.0	Ruan dos Reis Alves	21/11/2023	22 de 27

Tipo de Documento: Procedimento

Área: RCRR-GERENCIA DE RECUPERACAO DE RECEITAS

Título do Documento: Suspensão de Fornecimento de Energia Elétrica



### Anexo III – Notificação de impedimento de acesso

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
6126	Tático	18.0	Ruan dos Reis Alves	21/11/2023	23 de 27

Tipo de Documento: Procedimento

Área: RCRR-GERENCIA DE RECUPERACAO DE RECEITAS

Título do Documento: Suspensão de Fornecimento de Energia Elétrica

Uso Interno CPFL



## NOTIFICAÇÃO EXTRAJUDICIAL DE PROIBIÇÃO DE ACESSO AO MEDIDOR DE ENERGIA

A equipe da CPFL Piratininga, da EA nº [redacted] realizou visita técnica para verificação periódica do equipamento de medição de energia ao imóvel descrito nos dados abaixo:

Nº UC: [redacted] /20  
 ENDEREÇO: [redacted] Nº [redacted]  
 COMPLEMENTO: [redacted] CEP: [redacted] CIDADE: [redacted]  
 RECEBIDO POR: (nome do contatado)  
☐ SÍNDICO ☐ PORTEIRO ☐ ZELADOR ☐ OUTRO:

Por ter sido proibida de acessar<sup>1</sup> o equipamento, pela pessoa de contato acima descrita, informamos que dentro de 5 dias úteis retornaremos no local para nova tentativa de inspeção técnica.

Caso haja um novo impedimento<sup>2</sup>, além da suspensão no fornecimento de energia, serão tomadas as medidas administrativas junto ao órgãos de segurança pública da localidade e/ou medidas judiciais para viabilizar o acesso e apurar a responsabilização<sup>3</sup> de terceiros (porteiro, zelador, síndico ou condômino) por crime de periculação da vida e da saúde.

Contamos com a colaboração em nossa próxima visita.

CPFL Energia

<sup>1</sup>Resolução 1000/2021 da ANEEL: o consumidor deve assegurar o livre acesso da distribuidora nos locais em que o equipamento de medição esteja instalada (conforme artigo 238 – parágrafo único)

<sup>2</sup>Nos artigos 238 e 239 da Resolução 1000/2021 da ANEEL, consta que a verificação periódica dos equipamentos de medição deve ser efetuada segundo critérios estabelecidos na legislação e que os consumidores e demais usuários devem permitir o livre acesso da distribuidora ao sistema de medição e aos dados medidos.

<sup>3</sup>Dec. Lei nº 2048/1940 – Código Penal – TÍTULO I – DOS CRIMES CONTRA A PESSOA – CAPÍTULO III DA PERICULAÇÃO DA VIDA E DA SAÚDE - Art. 132 – Expor a vida ou a saúde de outrem a perigo direto e iminente. Pena - detenção, de três meses a um ano, se o fato não constituir crime mais grave.

Eu (nome completo) [redacted]  
 (função) [redacted] deste local, recebi a NOTIFICAÇÃO  
 EXTRAJUDICIAL DE PROIBIÇÃO DE ACESSO AO MEDIDOR DE ENERGIA da UC [redacted]  
 em [redacted] / [redacted] /20 [redacted]


N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
6126	Tático	18.0	Ruan dos Reis Alves	21/11/2023	24 de 27



Área: RCRR-GERENCIA DE RECUPERACAO DE RECEITAS

Título do Documento: Suspensão de Fornecimento de Energia Elétrica

#### Anexo IV – Fluxo do processo corte remoto (clientes telemedidos Grupo B)

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCRR-GERENCIA DE RECUPERACAO DE RECEITAS
	Título do Documento: Suspensão de Fornecimento de Energia Elétrica

## 9. REGISTRO DE ALTERAÇÕES

### 9.1. Colaboradores

Empresa	Área	Nome
CPFL Paulista	Gerência de Recuperação de Receitas	Isadora Ferreira do Amaral
CPFL Paulista	Gerência de Recuperação de Receitas	Stefano Voltani Duarte
CPFL Paulista	Gerência de Recuperação de Receitas	Giulio Amici Garcia
CPFL Piratininga	Gerência de Recuperação de Receitas	Thiago Toniolo de Lima
CPFL Piratininga	Gerência de Recuperação de Energia	Tales Fonte Boa Souza

### 9.2. Alterações

Versão Anterior	Data da Versão Anterior	Alterações em relação à Versão Anterior
1.14	19/12/2012	O documento foi revisado e incluído novo procedimento para atendimento a pedido de desligamento definitivo quando solicitado por terceiros.  O novo procedimento abrange todas as distribuidoras do Grupo CPFL Energia e esta descrito a partir item 6.2 até o 6.4.
1.15	26/06/2013	Inclui procedimento para desligamento por deficiência técnica, de segurança na unidade consumidora, revenda ou fornecimento de energia elétrica a terceiros sem a devida autorização federal;  Exclui excepcionalidades da RGE, em razão da migração do sistema Open para o CCS
1.16	12/11/2015	Inclui RGE Sul em sua abrangência;  Inclusão de especificações para as empresas que não utilizam o sistema CCS nos itens 5.3, 5.4, 5.4.2 e 6.1;  Inclusão do item 5.3 B) <i>Suspensão de fornecimento por irregularidade</i> ;  Inclusão de informação sobre procedimento da RGE Sul quanto a fornecimentos que possuem dispositivo na rede que possibilita a execução do corte via Bluetooth.
1.17	27/03/2018	Revisão periódica e adequação à Norma 0.
1.18	23/09/2019	Inserção da obrigatoriedade da foto na execução do corte e adequação à nova Norma 0.
1.19	17/06/2021	1. Inclusão das diretrizes referentes às fotos obrigatórias para encerramento de uma nota de corte  2. Inclusão da obrigatoriedade da foto da notificação por impedimento de acesso nas recusas por falta de acesso
1.20	11/04/2022	1. Formatação do documento, correções de textos

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
6126	Tático	18.0	Ruan dos Reis Alves	21/11/2023	26 de 27



Tipo de Documento: Procedimento

Área: RCRR-GERENCIA DE RECUPERACAO DE RECEITAS

Título do Documento: Suspensão de Fornecimento de Energia Elétrica

		2. Atualização dos itens 3, 5, 6.1, 6.3, 6.4, 6.17 e 8.
1.21	30/06/2022	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Inclusão de política para cancelamento indevido da nota de corte;</li><li>2. Atualização dos dias e horários em que podem ser realizado o corte;</li><li>3. Alteração do local de execução do recorte;</li><li>4. Excluído item 6.12: Revenda ou fornecimento de energia elétrica a terceiros sem a devida autorização ou deficiência técnica ou de segurança na unidade consumidora que caracterize risco iminente de danos a pessoas, bens ou ao funcionamento do sistema elétrico;</li><li>5. Exclusão dos anexos: III, IV, V e VII;</li><li>6. Inclusão da regra diferenciada de reaviso para clientes baixa renda;</li><li>7. Inclusão regra pagamento express.</li></ol>