 Confidencialidade	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Gestão Comercial
	Título do Documento: Cadastramento de Clientes

Sumário

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

1.OBJETIVO

Garantir a aplicação de todos os procedimentos, para a correta inclusão e manutenção dos dados cadastrais das unidades consumidoras dos Grupos A e B.

2.ÂMBITO DE APLICAÇÃO

2.1. Empresa

Todas as distribuidoras do grupo CPFL Energia.

2.2. Área

As áreas que permeiam o presente processo são Gerências de Atendimento, Operação de Campo e Gerência Comercial de Faturamento.


3.DEFINIÇÕES

Consumidor: pessoa física ou jurídica, de direito público ou privado, legalmente representada, que solicite o fornecimento, a contratação de energia ou o uso do sistema elétrico à distribuidora, assumindo as obrigações decorrentes deste atendimento à(s) sua(s) unidade(s) consumidora(s), segundo disposto nas normas e nos contratos.

Grupo A: grupamento composto de unidades consumidoras com fornecimento em tensão igual ou superior a 2,3 kV, ou atendidas a partir de sistema subterrâneo de distribuição em tensão secundária, caracterizado pela tarifa binômia e subdividido nos seguintes subgrupos:

- a) subgrupo A1 – tensão de fornecimento igual ou superior a 230 kV

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
2067	Instrução	1.16	Eduardo Crivelaro	29/09/2021	1 de 8

 Confidencialida	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Gestão Comercial
	Título do Documento: Cadastramento de Clientes

- b) subgrupo A2 – tensão de fornecimento de 88 kV a 138 kV
- c) subgrupo A3 – tensão de fornecimento de 69 kV
- d) subgrupo A3a – tensão de fornecimento de 30 kV a 44 kV
- e) subgrupo A4 – tensão de fornecimento de 2,3 kV a 25 kV
- f) subgrupo AS – tensão de fornecimento inferior a 2,3 kV, a partir de sistema subterrâneo de distribuição

Grupo B: grupamento composto de unidades consumidoras com fornecimento em tensão inferior a 2,3 kV, caracterizado pela tarifa monômnia e subdividido nos seguintes subgrupos:

- a) subgrupo B1 – residencial
- b) subgrupo B2 – rural
- c) subgrupo B3 – demais classes
- d) subgrupo B4 – Iluminação Pública

Solicitação de fornecimento: ato voluntário do interessado na prestação do serviço público de fornecimento de energia ou conexão e uso do sistema elétrico da distribuidora, segundo disposto nas normas e nos respectivos contratos, efetivado pela alteração de titularidade de unidade consumidora que permanecer ligada ou ainda por sua ligação, quer seja nova ou existente.

Unidade consumidora: conjunto composto por instalações, ramal de entrada, equipamentos elétricos, condutores e acessórios, incluída a subestação, quando do fornecimento em tensão primária, caracterizado pelo recebimento de energia elétrica em apenas um ponto de entrega, com medição individualizada, correspondente a um único consumidor e localizado em uma mesma propriedade ou em propriedades contíguas.

4.DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA


Resolução Normativa Nº 414, de 9 de Setembro de 2010, considerando as devidas atualizações na regulamentação, promovidas pelo regulador.

5.RESPONSABILIDADES

Áreas de Atendimento: Registram as solicitações dos serviços e coletam os dados cadastrais dos consumidores.

Operação de Campo: Recuperam a solicitação e executam os serviços de ligação.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
2067	Instrução	1.16	Eduardo Crivelaro	29/09/2021	2 de 8

 Confidencialida	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Gestão Comercial
	Título do Documento: Cadastramento de Clientes

Áreas de faturamento/cadastro: Cadastram os dados do consumidor, cuja atualização não foi automática pelo workflow, nos respectivos sistemas comerciais.

6. REGRAS BÁSICAS

6.1. A Inclusão cadastral de ligação nova

A partir da solicitação do consumidor para receber energia elétrica da distribuidora, as áreas de atendimento registram o pedido e coletam as informações necessárias para o cadastramento nos sistemas comerciais.

Durante a solicitação de ligação nova, é muito importante que os atendentes colem todos os dados do consumidor corretamente para assegurar a confiabilidade do cadastro da empresa.


Para assegurar a correta classificação da unidade consumidora, com relação à atividade desenvolvida no local, deverá ser consultado o procedimento comercial “Classificação de Consumidores” – GED 1060

6.1.1. Informações obrigatórias para cadastramento de ligação nova

Quando o consumidor solicitar uma nova ligação, no momento do atendimento, devem ser coletados, obrigatoriamente, os seguintes dados:

- Declaração descritiva da carga instalada na unidade consumidora
- Informações referentes à natureza da atividade desenvolvida na unidade consumidora
- Finalidade da utilização da energia elétrica - Declaração de atividade exercida no imóvel
- Local de entrega da fatura
- Apresentação dos documentos relativos à sua constituição, ao seu registro e dos seus representantes legais, quando pessoa jurídica
- CNPJ Válido referente a atividade exercida no local e pertencente a mesma UF do local a ser ligada a energia
- Inscrição estadual válida e do respectivo CNPJ Apresentado
- Apresentação do Cadastro de Pessoa Física – CPF, desde que não esteja em situação cadastral cancelada ou anulada de acordo com Instrução Normativa da Receita Federal
- Carteira de Identidade ou, na inexistência desta, de outro documento de identificação oficial com foto
- No caso de consumidores indígenas, bastará a apresentação do Registro Administrativo de Nascimento Indígena – RANI
- Apresentação de documento, com data que comprove a propriedade ou posse do imóvel, quando necessário
- Quando beneficiário de Tarifa Social de Baixa Renda, documentos necessários para a comprovação desta situação, conforme legislação vigente.
- Email e telefone do local e/ou de contato
- Celular do responsável pelo imóvel
- Opção de entrega de fatura

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
2067	Instrução	1.16	Eduardo Crivelaro	29/09/2021	3 de 8

 Confidencialidade	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Gestão Comercial
	Título do Documento: Cadastramento de Clientes

- Se consumidor desejar a entrega da fatura em endereço diferente do da unidade consumidora, deverá indicar, no momento da solicitação, outro que seja atendido pelo serviço postal.
- Caso o consumidor opte por receber sua conta por meio eletrônico, deverá ser coletado o seu endereço de e-mail e/ou celular

6.1.2. Validação dos documentos apresentados

- Pessoa Física: Depois de registrado o pedido de ligação nova, é necessário que o consumidor que for assumir a titularidade da conta de energia apresente o Cadastro de Pessoa Física – CPF e Carteira de Identidade ou, na inexistência desta, de outro documento de identificação oficial com foto. Em caso de consumidor indígena, deve apresentar apenas o Registro Administrativo de Nascimento Indígena – RANI.
- Pessoa Jurídica: Deve apresentar os documentos relativos à sua constituição, ao seu registro e dos seus representantes legais. Obrigatoriamente deve haver um CNPJ Válido da mesma UF do local a ser ligada a energia e sua respectiva Inscrição estadual (se houver inscrição)
- Os documentos podem ser apresentados nas agências de atendimento, site, estabelecimentos credenciados pelas distribuidoras, habilitados para isso ou, a critério da distribuidora, ser efetuada quando da inspeção do padrão de entrada da unidade consumidora, da leitura para o último faturamento da relação contratual anterior ou de quaisquer outros procedimentos similares que permitam a comprovação da identidade do solicitante.
- Como o objetivo da apresentação de documento com foto é assegurar a identidade do consumidor solicitante, o envio por e-mail, fax ou outro meio eletrônico deverá seguir modelo que possibilite a comprovação (exemplo: cara x crachá)

6.2. Alteração Cadastral

Os responsáveis pela inserção das informações nos sistemas deverão efetuar as alterações no cadastro, quando necessárias, sendo a pedido consumidor ou por conveniência da distribuidora.


Para os casos de alteração cadastral que necessitem de análise técnico/comercial, os processos são direcionados para as áreas responsáveis antes de efetuar a alteração.

6.2.1. Motivadas por interesse do consumidor

São registradas pelo atendimento, nas modalidades oferecidas pela distribuidora) de acordo com a necessidade do consumidor em alterar seus dados, como por exemplo:

- Alteração/Atualização ou correção de nome do titular da conta
- Correção ou alteração de dados do endereço (número, nome da rua, etc)
- Alteração/Atualização de classe
- Aumento ou redução de carga
- Troca de atividade
- Tipo de tarifa para faturamento
- Endereços de entrega de conta/correspondências

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
2067	Instrução	1.16	Eduardo Crivelaro	29/09/2021	4 de 8

 Confidencialidade	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Gestão Comercial
	Título do Documento: Cadastramento de Clientes

- Solicitação de isenção de ICMS
- Alteração de data de vencimento da fatura

Dependendo da solicitação do cliente, pode ser necessária a avaliação da distribuidora antes do efetivo atendimento do cliente, como por exemplo os pedidos de alteração de endereço do imóvel.

Observação: Quando da solicitação do fornecimento, alteração de titularidade ou, sempre que solicitado, a distribuidora deve oferecer pelo menos 6 datas de vencimento da fatura para escolha do consumidor. O processo de cadastramento das datas de vencimento está descrito nos procedimentos comerciais “Atendimento a Pedidos de Escolhe Data - Grupo B – GED 3675” e “Atendimento a Clientes do Grupo A - GED 6086”.

- Inclusão de informação quanto à existência de pessoas que utilizem equipamentos elétricos essenciais à sobrevivência humana.

Quando consumidor informar que em sua unidade consumidora existe pessoa que utilize equipamentos elétricos essenciais à sobrevivência, sua UC deve ser cadastrada com esta informação. O processo de atendimento às unidades consumidoras nessa situação está descrito no procedimento comercial UTI Domiciliar.

6.2.2. Motivadas por Interesse da Empresa

São efetuadas em função de vistorias ou serviços realizados nas instalações dos consumidores, onde são identificadas divergências nas informações cadastradas para as condições encontradas em campo.


6.2.3. Tipos de Alteração no Cadastro

- Alteração ou correção de nome do titular da conta
- Correção ou alteração de dados do endereço (número, nome da rua, etc)
- Alteração de classe
- Troca de atividade
- Tipo de tarifa para faturamento
- Exclusão de isenção de ICMS
- Alteração de data de vencimento da fatura
- Entrega de Contas
- Alteração de Atividade da Unidade Consumidora
- Alteração de Potência Instalada
- Alteração de Unidade de Leitura
- Taxa de perdas
- Custeio de Iluminação Pública – CIP / TIP/ CPC
- Troca/Movimentação de Equipamento de Medição

6.2.4. Órgãos internos e usuários do cadastro

Existe uma retroalimentação entre as áreas no que diz respeito ao cadastro. Assim, como informações da área comercial subsidiam o atendimento em campo, as informações

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
2067	Instrução	1.16	Eduardo Crivelaro	29/09/2021	5 de 8

 Confidencialidade	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Gestão Comercial
	Título do Documento: Cadastramento de Clientes

advindas de verificação e vistorias a unidade consumidora podem servir para atualização da base cadastral

Os dados no cadastro irão subsidiar as áreas de Operação de Campo, de Engenharia, de Recuperação de

Receita e as empresas contratadas para execução dos seus processos que envolvam os consumidores. Para os serviços que são executados em campo, como por exemplo, serviços de manutenção nas instalações dos consumidores, leitura de medidores e entrega de correspondências, a informação de endereço e número do equipamento de medição instalado é de fundamental importância para localização da unidade consumidora.

Já para o correto faturamento dos consumidores, são necessárias as informações de tarifas, tensão de fornecimento, classificação, valores de demandas contratadas, etc.

6.2.5. Status de um registro de cadastro

Um registro no cadastro é formado basicamente pelo código da unidade consumidora/instalação e todas as outras informações que agregam este código, como endereço, características da instalação, etc.

Um registro no cadastro assume diversas situações, em função das condições de adimplência e inadimplência do consumidor, ou por sua solicitação para encerramento da relação contratual.

6.2.6. Encerramento da Relação Contratual

O encerramento da relação contratual ocorrerá nas seguintes situações:

- A pedido do consumidor.
- Depois de 2 ciclos completos de faturamento, depois da suspensão regular e ininterrupta do fornecimento à unidade consumidora.
- Ação da distribuidora, quando houver solicitação de fornecimento formulado por outro consumidor para a mesma unidade consumidora.

Observação: A informação de que a unidade consumidora está desativada constará do cadastro da distribuidora, até que seja restabelecido o fornecimento, por pedido de novo ou do mesmo consumidor. Regras Gerais


6.3. Regras Gerais

A análise e avaliação de documentos pelas distribuidoras não são motivos para descumprimento dos prazos de atendimento estabelecidos na REN-414, para os serviços solicitados pelo consumidor.

O cadastro individual dos consumidores deve ser organizado e atualizado e armazenar, no mínimo as seguintes informações:

- Quanto à identificação do consumidor:
 - ✓ Nome completo, conforme cadastro da Receita Federal

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
2067	Instrução	1.16	Eduardo Crivelaro	29/09/2021	6 de 8

 Confidencialidade	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Gestão Comercial
	Título do Documento: Cadastramento de Clientes

- ✓ Número do CPF e da Carteira de Identidade ou outro documento de identificação oficial com foto ou ainda o RANI no caso de indígenas
- ✓ se pessoa jurídica, número da inscrição no CNPJ e da Inscrição Estadual relacionada

Número ou código de referência da unidade consumidora

Endereço da unidade consumidora, incluindo o nome do Município

Classe e subclasse da unidade consumidora, com o código da CNAE, quando houver

Data da primeira ligação da unidade consumidora e do início do fornecimento

Data do encerramento da relação contratual

Tensão contratada

Potência disponibilizada

Carga instalada declarada ou prevista no projeto de instalações elétricas

Valores de demanda de potência e de energia elétrica ativa, expressos em contrato, quando for o caso

Informações dos sistemas de medição de demandas de potência e de consumos de energia ativa e reativa, de fator de potência e, na falta destas medições, o critério de faturamento

Históricos de leitura e de faturamento, arquivados em meio magnético, com as alíquotas referentes aos tributos

Registros das solicitações de informação, serviços, sugestões, reclamações e denúncias, com os respectivos números de protocolo, contendo o horário e data da solicitação e das providências adotadas, conforme regulamentação específica

Registros dos créditos efetuados na fatura por violação dos indicadores e prazos estabelecidos

Valor cobrado referente aos serviços prestados com o horário e data da execução

Código da tarifa aplicável

Informações referentes às inspeções nos equipamentos de medição, violação de selos e lacres instalados nos medidores, caixas e cubículos

Informações referentes a cobranças de deficiência na medição ou de procedimento irregular

Contratos firmados com consumidor do grupo A


Os históricos de leitura e de faturamento dos últimos 13 ciclos de faturamento estarão disponíveis em sistema, para consulta em tempo real.

As informações do cadastro ficarão armazenadas pelo prazo mínimo de 60 ciclos consecutivos e completos de faturamento.

No cadastro das unidades classificadas na Subclasse Residencial Baixa Renda, relativo a cada família, inclusive as de habitação multifamiliar, constarão as seguintes informações:

- Nome do titular da UC;
- Número de Identificação Social – NIS;
- Número do CPF e da Carteira de Identidade ou de outro documento de identificação oficial com foto apresentado pelo consumidor;
- No caso de consumidores indígenas apenas o Registro Administrativo de Nascimento Indígena – RANI
- Se a família é indígena ou quilombola;
- Se a família possui, dentre seus integrantes, portador de doença ou patologia que requeira uso continuado de aparelho elétrico; e

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
2067	Instrução	1.16	Eduardo Crivelaro	29/09/2021	7 de 8

 Confidencialidade	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Gestão Comercial
	Título do Documento: Cadastramento de Clientes

- Número do Benefício – NB, para quem da unidade consumidora que receba Benefício de Prestação Continuada - BPC.

6.3.1. Gestão de Processos

Os dispositivos de controle do processo para cadastramento de consumidores são feitos por meio de consistência nos sistemas informatizados, indicadores e disciplina de políticas estabelecidas pelas distribuidoras.

7.CONTROLE DE REGISTROS

Não se aplica

1.ANEXOS

Não há

8.REGISTRO DE ALTERAÇÕES

8.1. Colaboradores

Empresa	Área	Nome
CPFL Paulista	Gerência Comercial de Faturamento	Fabiane Cristina T. C. Nazario

8.2. Alterações

Versão Anterior	Data da Versão Anterior	Alterações em relação à Versão Anterior
1.12	06/12/2011	1.Adequação às alterações introduzidas pela REN-479/2012 2.Este documento inclui e cancela o procedimento comercial “Manutenção do Cadastro de Clientes” – GED 5165.
1.13	26/06/2013	Revisão periódica do documento.
1.14	12/11/2015	Revisão periódica e adequação à Norma 0.
1.15	26/07/2019	Revisão periódica e adequação à Norma 0.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
2067	Instrução	1.16	Eduardo Crivelaro	29/09/2021	8 de 8