 Confidencialida	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Cobrança de Serviços Regulamentados

## 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.....	6
8.	ANEXOS.....	6
9.	REGISTRO DE ALTERAÇÕES.....	6

## 1.OBJETIVO

Orientar sobre a cobrança de serviços regulamentados e vinculados à prestação do serviço de fornecimento de energia elétrica.

## 2.ÂMBITO DE APLICAÇÃO

### 2.1. Empresa

Todas as distribuidoras do Grupo CPFL


### 2.2. Área

Gerências de Atendimento a Clientes, Gerência Comercial de Faturamento, Gerências de obras e manutenção são as principais áreas que permeiam o processo.

## 3.DEFINIÇÕES

- **Serviços regulamentados:** Serviços cobráveis, realizados mediante solicitação do consumidor ou por necessidade da distribuidora, com o preço homologado pelo Poder Concedente.
- **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.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
4233	Instrução	1.10	Eduardo Crivelaro	29/10/2021	1 de 7

 Confidencialida	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Cobrança de Serviços Regulamentados

#### 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

A Gerência Comercial de Faturamento é responsável pela inserção dos serviços regulamentados no sistema comercial, para os principais serviços e que tem interface para emissão direta da cobrança a conta de energia.

Os demais serviços, cuja cobrança se dá através de fatura SAP são utilizados nos cálculos para emissão desse tipo de documento.

#### 6.REGRAS BÁSICAS

Todo serviço diretamente relacionado ao serviço público de energia elétrica, porém não regulamentado, poderá ser cobrado mediante anuência da ANEEL, ou sob as condições impostas por aquele órgão regulador.

##### 6.1. Procedimento de cobrança

A cobrança do serviço regulamentado, efetivamente prestado, é feita através da Nota Fiscal/Conta de Energia Elétrica.

##### Observação:

Se, excepcionalmente, a cobrança for efetuada através de conta eventual, a sua inclusão deverá ser comandada no respectivo sistema.


##### 6.2. Registros dos serviços prestados

Devem ser mantidos pelo prazo mínimo de 60 ciclos consecutivos e completos de faturamento, contendo os respectivos números de protocolos, o horário e data da solicitação e providências adotadas, conforme regulamentação específica;

##### 6.3. Serviços cobráveis regulados

- Vistoria de unidade consumidora;
- Aferição de medidor;
- Verificação de nível de tensão;
- Religação normal;
- Religação de urgência;
- Segunda via de fatura;
- Segunda via da declaração de quitação anual de débitos;
- Disponibilização dos dados de medição armazenados em memória de massa;
- Desligamento programado;

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
4233	Instrução	1.10	Eduardo Crivelaro	29/10/2021	2 de 7

 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Cobrança de Serviços Regulamentados

- Religação programada;
- Fornecimento de pulsos de potência e sincronismo
- Comissionamento de obra;
- Deslocamento ou remoção de poste; e
- Deslocamento ou remoção de rede;
- Visita Técnica;
- Custo administrativo de inspeção;

Os serviços cobráveis acima, são publicados em Resoluções Homologatórias, nos reajustes tarifários das Distribuidoras.

TABELA 4 – SERVIÇOS COBRÁVEIS (art. 102, 103 e 131 da REN nº 414/2010) (CPFL Piratininga).

SERVIÇOS COBRÁVEIS	Grupo B (R\$)			Grupo A (R\$)
	Monofásico	Bifásico	Trifásico	
I - Vistoria de unidade consumidora	8,02	11,47	22,95	68,91
II - Aferição de medidor	10,33	17,21	22,95	114,87
III - Verificação de nível de tensão	10,33	17,21	20,67	114,87
IV - Religação normal	9,16	12,61	37,88	114,87
V - Religação de urgência	45,93	68,91	114,87	229,75
VI - Segunda via de fatura	3,42	3,42	3,42	6,88
VII - Segunda via declaração de quitação anual de débitos	3,42	3,42	3,42	6,88
VIII - Disponibilização dados de medição (memória de massa)	8,02	11,47	22,95	68,91
IX - Desligamento programado	45,93	68,91	114,87	229,75
X - Religação programada	45,93	68,91	114,87	229,75
XI - Fornecimento pulsos potência e sincronismo	8,02	11,47	22,95	68,91
XII - Comissionamento de obra	24,05	34,42	68,84	206,73
XIII - Deslocamento ou Remoção de poste	(*)	(*)	(*)	(*)
XIV - Deslocamento ou Remoção de rede	(*)	(*)	(*)	(*)
XV - Visita técnica	8,02	11,47	22,95	68,91
XVI - Custo administrativo de inspeção	132,19	198,30	330,61	4.407,70

(\*) Objeto de orçamento específico (art. 103 da REN nº 414/2010)

### 6.3.1. Vistoria de unidade consumidora


Procedimento realizado pela distribuidora na unidade consumidora, previamente à ligação, com o fim de verificar sua adequação aos padrões técnicos e de segurança da distribuidora;

- Quando as instalações não forem aprovadas, o serviço de vistoria será cobrado tantas vezes quantas forem às vistorias efetuadas, com exceção da primeira vistoria e aquela que aprovar a ligação.
- A verificação da exatidão dos medidores no próprio local não se caracteriza como vistoria, portanto o serviço não deve ser cobrado;
- No caso de Religação de Cabine de Edifício, a cobrança do serviço será efetuada, individualmente, para todos os medidores instalados inclusive o da Administração.

### 6.3.2. Aferição de Medidor

Realização de aferição nos equipamentos de medição dos clientes, com o intuito da verificação dos limites normativos de funcionamento dos medidores.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
4233	Instrução	1.10	Eduardo Crivelaro	29/10/2021	3 de 7

 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Cobrança de Serviços Regulamentados

O serviço deve ser cobrado quando solicitado pelo cliente e o resultado não apresentar desvios fora dos limites permissíveis.

Caso a aferição tenha sido solicitada por órgão interno, o serviço não deve ser cobrado do cliente.

### 6.3.3. Verificação de nível de tensão

Medições realizadas por meio de equipamento específico, para fins de detecção dos limites de tensão estabelecidos em legislação.

O serviço de verificação do nível de tensão somente é cobrado quando a pedido do cliente forem detectados, por medição apropriada, valores dentro dos limites adequados.

### 6.3.4. Religação Normal e Religação de Urgência

Restabelecer o fornecimento de unidade consumidora com fornecimento de energia suspenso.

A suspensão pode ter sido solicitada pelo consumidor ou pela distribuidora.

A solicitação de fornecimento para unidade consumidora inativa é considerada como ligação nova, assim não cabendo a cobrança de taxa pela execução do serviço.

Em se tratando de religação de cabine de edifício, a cobrança do serviço será efetuada, individualmente, para todos os medidores instalados inclusive o da administração.

#### Observações:

É facultada a distribuidora a implantação do serviço de religação de urgência, devendo o mesmo abranger a totalidade das áreas urbanas ou rurais dos municípios onde for implantado, observados os prazos estabelecidos no art. 176 da RN 414/ANEEL

### 6.3.5. Segunda via de Fatura

Prestação do serviço de reemissão de Nota Fiscal/Conta de Energia Elétrica.


Na segunda via de conta deve obrigatoriamente conter todas as informações constantes na primeira via e, adicionalmente, conter em destaque a expressão "segunda via".

Se for comprovado que o extravio da conta original não foi de responsabilidade do cliente, mas sim da distribuidora ou da empreiteira responsável pela entrega, o serviço não será cobrado do cliente, mas sim do responsável pelo extravio.

#### Observações:

- Se houver pagamento em duplicidade da Nota Fiscal/Conta de Energia Elétrica, a devolução dos valores é feita na fatura;
- Quanto ao valor cobrado do serviço de emissão da 2ª via (a que foi paga em duplicidade), este não é passível de devolução.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
4233	Instrução	1.10	Eduardo Crivelaro	29/10/2021	4 de 7

 Confidencialida	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Cobrança de Serviços Regulamentados

c) 2ª via de conta impressa via internet pelo próprio cliente, não deve ser cobrada.

#### **6.3.6. Segunda via da declaração de quitação anual de débitos**

A declaração de quitação anual de débitos compreende os meses de janeiro a dezembro de cada ano, tendo como referência a data do vencimento da respectiva fatura, e é encaminhada ao cliente gratuitamente até maio do ano seguinte.

A cobrança se dá quando cliente solicita uma segunda via da declaração já enviada.

#### **6.3.7. Disponibilização dos dados de medição armazenados em memória de massa**

A cobrança está condicionada à disponibilidade do medidor e ao seu armazenamento pela distribuidora.

#### **6.3.8. Desligamento e religação programados**

Desligamentos ou religações a pedido do cliente, com horário e data agendada.

Exemplos: serviço de cortar cedo e ligar à tarde para reforma de padrão ou ainda, por motivo de segurança, os serviços de desligamentos de determinado circuito da rede de distribuição, para a realização de manutenção de fachadas.

#### **6.3.9. Fornecimento de pulsos de potência e sincronismo**

Está condicionado à disponibilidade do medidor e somente pode ser cobrado se houver deslocamento de equipe exclusivamente para esse serviço.

#### **6.3.10. Comissionamento de obras**

Pode ser cobrado na submissão de equipamentos, instalações e sistemas a testes e ensaios especificados, antes de sua entrada em operação.

#### **6.3.11. Remoção de poste ou rede**

Enquadram-se nestes serviços, as obras de responsabilidade exclusiva do interessado, por exemplo, remoção de rede ou poste para melhorias estéticas.

O custo do serviço a ser cobrado é objeto de orçamento específico.


#### **6.3.12. Visita Técnica**

Deve ser cobrado de todos os serviços solicitados pelo cliente em sua unidade consumidora, cuja não execução tenha sido motivada por sua exclusiva responsabilidade.

#### **6.3.13. Custo Administrativo de Inspeção.**

Este custo pode ser cobrado por cada inspeção realizada no local.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
4233	Instrução	1.10	Eduardo Crivelaro	29/10/2021	5 de 7

 Confidencialida	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Cobrança de Serviços Regulamentados

Estas inspeções podem ser aquelas realizadas para constatações de irregularidades na medição (recuperação de receita) ou mesmo, aquelas onde se constatou auto religação da unidade consumidora que estava sem fornecimento de energia por inadimplência.

É obrigatório que a cobrança deste custo esteja acompanhada de TOI – Termo de Ocorrência e Inspeção, de forma a caracterizar procedimento irregular, conforme disposto em legislação.

Esta cobrança somente se aplica nos casos que o consumidor for o responsável pela custódia dos equipamentos de medição da distribuidora, ou nos demais casos, quando a responsabilidade for comprovadamente a ele atribuída.

#### 6.4. Outros serviços não regulamentados

As distribuidoras do grupo CPFL poderão executar outros serviços não vinculados à prestação do serviço público de energia elétrica, desde que observe as restrições constantes do contrato de concessão e que o consumidor, por sua livre escolha, opte por contratar a distribuidora para a sua realização.

### 7. CONTROLE DE REGISTROS

Não se aplica.

### 8. ANEXOS

Não há.

### 9. REGISTRO DE ALTERAÇÕES

#### 9.1. Colaboradores

Empresa	Área	Nome
CPFL Piratininga	Gerência Comercial de Faturamento	Miriam Borges de Moraes

#### 9.2. Alterações

Versão Anterior	Data da Versão Anterior	Alterações em relação à Versão Anterior
1.5	21/09/2011	No item Vistoria de unidade consumidora foi alterado o conteúdo da alínea “a” para o que segue: a) Quando as instalações não forem aprovadas, o serviço de vistoria será cobrado tantas vezes quantas forem as vistorias efetuadas,

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
4233	Instrução	1.10	Eduardo Crivelaro	29/10/2021	6 de 7

		<p>com exceção da primeira vistoria e aquela que aprovar a ligação.</p> <p>No item Religação normal e Religação de urgência foi suprimida a informação dos prazos limites de atendimento para a religação normal e de urgência e alterada a "Observação" para o conteúdo abaixo.</p> <p>a) Observações: É facultada à distribuidora a implantação do serviço de religação de urgência, devendo o mesmo abranger a totalidade das áreas urbanas ou rurais dos municípios onde for implantado, observados os prazos estabelecidos no art. 176 da RN 414/ANEEL.</p> <p>No item Custo administrativo de inspeção, foi inserido o parágrafo abaixo: Esta cobrança somente se aplica nos casos que o consumidor for o responsável pela custódia dos equipamentos de medição da distribuidora, ou nos demais casos, quando a responsabilidade for comprovadamente a ele atribuída. Foi excluído o item Taxas aplicáveis aos serviços prestados.</p>
1.6	02/08/2013	Excluído item Procedimentos Relacionados
1.7	30/03/2016	Revisão Periódica
1.8	30/05/2018	Adequação a Norma 0 e revisão Periódica
1.9	31/07/2019	Revisão Periódica e adequação a Norma 0