 Confidencialida	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Atendimento a Clientes do Grupo A

Sumário

1.	OBJETIVO.....	1
2.	ÂMBITO DE APLICAÇÃO.....	1
3.	DEFINIÇÕES.....	1
4.	DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA.....	5
5.	RESPONSABILIDADES.....	6
6.	REGRAS BÁSICAS.....	6
7.	CONTROLE DE REGISTROS.....	35
8.	ANEXOS.....	35
9.	REGISTRO DE ALTERAÇÕES.....	38

1.OBJETIVO

Estabelecer diretrizes e procedimentos para o processo de atendimento a consumidores do Grupo A.

2.ÂMBITO DE APLICAÇÃO

2.1. Empresa

Todas as distribuidoras do grupo CPFL Energia.

2.2. Área


Gerência de atendimento a Clientes.

3.DEFINIÇÕES

ACR - Ambiente de Contratação Regulado: Segmento do mercado no qual se realizam as operações de compra e venda de energia elétricos entre Agentes Vendedores e Agentes de Distribuição, precedidas de licitação, ressalvados os casos previstos em lei, conforme Regras e Procedimentos de Comercialização específicos, de acordo com o disposto no Decreto nº. 5.163, de 30.07.2004.

ACL - Ambiente de Contratação Livre: Segmento do mercado no qual se realizam as operações de compra e venda de energia elétrica, objeto de contratos bilaterais livremente negociados, conforme Regras e Procedimentos de Comercialização específicos, de acordo com o disposto no Decreto nº 5.163, de 30.07.2004.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
6086	Instrução	1.13	DANIEL CARVALHO PINTO	30/11/2021	1 de 39

 Confidencialida	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Atendimento a Clientes do Grupo A

Carga instalada: Soma das potências nominais dos equipamentos elétricos instalados na unidade consumidora, em condições de entrar em funcionamento, expressa em quilowatts (KW).

Contrato de Uso do Sistema de Distribuição (CUSD): Contrato celebrado entre o acessante e a distribuidora, que estabelece os termos e condições para o uso do sistema de distribuição e os correspondentes direitos, obrigações e exigências operacionais das partes. O CUSD representa o consumo, medido em kW/h. O CUSD represente a demanda, medida em kW.

Contrato de Compra de Energia Regulada (CCER): Contrato celebrado entre o acessante e a distribuidora, que estabelece os termos e condições para o uso do sistema de distribuição e os correspondentes direitos, obrigações e exigências operacionais das partes. O CCER representa o consumo, medido em kW/h.

Consumidor cativo: Aquele a quem só é permitido comprar energia da distribuidora detentora da concessão ou permissão na área onde se localizam as instalações do acessante.

Consumidor BT Optante: Ligado em média tensão e faturado em baixa tensão, com celebração de Contrato de Fornecimento CUSD e CCER.

Consumidor especial: Aquele que, segundo o disposto no artigo 26 da Lei no 9.427, de 26.12.1996, opte pela compra de energia elétrica junto a empreendimentos geradores ali definidos.

Consumidor livre: Aquele que tenha exercido a opção de compra de energia elétrica na modalidade de contratação livre, conforme disposto nos artigos 15 e 16 da Lei no 9.074, de 07.07.1995.

Consumidor potencialmente livre: Aquele que, apesar de satisfazer os requisitos dispostos nos artigos 15 e 16 da Lei no 9.074, de 07.07.1995, é atendido de forma regulada.

Dados de Medição: Registros de informações sobre a utilização da energia elétrica utilizada por uma unidade consumidora.


Demanda anormal: Registro de demanda discrepante em mais de 30% (trinta por cento) dos maiores valores históricos da unidade consumidora.

Demanda complementar: Cobrança adicional ao faturamento regular, obtida pelas maiores diferenças entre as demandas contratadas e as demandas faturadas correspondentes no período, faturada em número correspondente à quantidade de ciclos em que não tenha sido verificado o mínimo de 3 valores de demanda iguais ou superiores às contratadas a cada 12 ciclos de faturamento.

Demanda de ultrapassagem: Parcela da demanda medida que excede o valor da demanda contratada acrescido da tolerância, expressa em quilowatts (kW).

Distribuidora: Agente titular de concessão ou permissão federal para prestar o serviço público de distribuição de energia elétrica.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
6086	Instrução	1.13	DANIEL CARVALHO PINTO	30/11/2021	2 de 39

 Confidencialida	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Atendimento a Clientes do Grupo A

Encargo de Responsabilidade da Distribuidora (ERD): Participação financeira da Distribuidora, conforme regulamentação da ANEEL, nos custos das obras necessárias para o atendimento a solicitações de aumento de carga e conexão de unidade consumidora, conforme disposto em regulamento específico da ANEEL.

Encargo de Uso do Sistema de Distribuição: Valor, em moeda corrente, devido pelo uso das instalações de distribuição e calculado pelo produto da tarifa de uso pelos respectivos montantes de uso do sistema de distribuição e de energia contratados ou verificados.

Escolhe data: Possibilidade de escolha de data de vencimento da fatura mensal por parte do consumidor, dentre as disponibilizadas pela CPFL, em obediência à legislação.

Gerência de relacionamento com consumidores do Grupo A: Estrutura de atendimento às solicitações de consumidores pertencentes ao Grupo A existentes nas distribuidoras do Grupo CPFL Energia.

Grupo A: Grupamento composto de unidades consumidoras com fornecimento em tensão igual ou superior a 2,3 kV (inclusive os consumidores que optaram por faturamento com Tarifa do Grupo B).

Limites de tolerância: Percentuais estabelecidos pela legislação incidentes sobre as demandas contratuais para a aplicação das tarifas de ultrapassagem.

Opção de Faturamento: Possibilidade que a Resolução 414/ANEEL de 09.09.2010 oferece para que determinadas unidades consumidoras atendidas em média tensão possam, por sua escolha, optarem por serem faturadas com as tarifas de baixa tensão (Grupo B).

Pulsos de potência e de sincronismo: São informações de potência elétrica e sincronismo de tempo, disponibilizados por meio de um conector óptico ao consumidor para uso em equipamentos/ sistemas de controle de demanda/ carga.


Memória de Massa: Componente existente nos medidores ou registradores eletrônicos, cuja finalidade é o armazenamento dos dados diários de medição, diferenciados quanto ao horário de ocorrência.

Medidor ou Registrador Eletrônico: Equipamento desenvolvido para possibilitar a avaliação dos valores de consumo (kWh), demanda (kW) e fator de potência (kVArh) segundo os diferentes postos horários.

Montante de Uso do Sistema de Distribuição (MUSD): Potência ativa média calculada em intervalos de 15 (quinze) minutos, injetada ou requerida pelo sistema elétrico de distribuição pela geração ou carga, em kW.

Montante de Uso Contratado (MUSD contratado): Potência ativa contratada pelo acessante junto à distribuidora, para uso em suas instalações de utilização de energia elétrica.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
6086	Instrução	1.13	DANIEL CARVALHO PINTO	30/11/2021	3 de 39

 Confidencialida	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Atendimento a Clientes do Grupo A

Normas e padrões da distribuidora: Normas, padrões e procedimentos técnicos praticados pela distribuidora, que apresentam as especificações de materiais e equipamentos e estabelecem os requisitos e critérios de projeto, montagem, construção, operação e manutenção dos sistemas de distribuição.

Operador Nacional do Sistema Elétrico (ONS): Entidade jurídica de direito privado, sem fins lucrativos, sob regulação e fiscalização da ANEEL, responsável pelas atividades de coordenação e controle da operação da geração e da transmissão de energia elétrica do Sistema Interligado Nacional (SIN).

Optante: São unidades consumidoras ligadas em tensão primária de distribuição e que podem optar pelo faturamento com aplicação da tarifa do grupo B, correspondente à respectiva classe, se atendido pelo menos um dos seguintes critérios:

- A potência nominal total dos transformadores for igual ou inferior a 112,5 kVA;
- A potência nominal total dos transformadores for igual ou inferior a 1125 kVA, se classificada na subclasse cooperativa de eletrificação rural;
- A unidade consumidora se localizar em área de veraneio ou turismo cuja atividade seja a exploração de serviços de hotelaria ou pousada, independentemente da potência nominal total dos transformadores; ou
- Quando, em instalações permanentes para prática de atividades esportivas ou parques de exposições agropecuárias, a carga instalada dos refletores utilizados na iluminação dos locais for igual ou superior a 2/3 da carga instalada total.

Período de ajustes: Período concedido às unidades consumidoras para se adequarem à aplicação do fator de potência horário.


Período de testes: Período aplicado ao faturamento do consumidor, com condições especiais, para permitir a adequação das demandas contratuais nos casos de:

- Ligações novas, neste caso poderá ajustar também a modalidade tarifária;
- Enquadramento na modalidade tarifária horária azul no segmento Ponta;
- Acréscimo de demanda, quando maior que 5% da contratada.

Posto tarifário ponta (P): Período definido pela distribuidora e aprovado pela ANEEL para toda sua área de concessão considerando a curva de carga de seu sistema elétrico e composto por 3 (três) horas diárias consecutivas, exceção feita aos sábados, domingos, terça-feira de carnaval, sexta-feira da Paixão, "Corpus Christi" e os seguintes feriados definidos por lei federal:

Dia e mês	Feriados nacionais	Leis federais
01 de janeiro	Confraternização Universal	10.607, de 19/12/2002
21 de abril	Tiradentes	10.607, de 19/12/2002
01 de maio	Dia do Trabalho	10.607, de 19/12/2002
07 de setembro	Independência	10.607, de 19/12/2002
12 de outubro	Nossa Senhora Aparecida	6.802, de 30/06/1980

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
6086	Instrução	1.13	DANIEL CARVALHO PINTO	30/11/2021	4 de 39

 Confidencialida	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Atendimento a Clientes do Grupo A

02 de novembro	Finados	10.607, de 19/12/2002
15 de novembro	Proclamação da República	10.607, de 19/12/2002
25 de dezembro	Natal	10.607, de 19/12/2002

Posto tarifário fora de ponta (F): Período composto pelo conjunto das horas diárias consecutivas e complementares àquelas definidas no horário de ponta.

Relatório de Dados de Medição: Representação analítica da potência utilizada por uma unidade consumidora num determinado intervalo de tempo.

Sazonalidade: Característica de unidade consumidora com atividade que utilize matéria-prima advinda diretamente da agricultura, pecuária, pesca ou extração de sal ou calcário e que apresenta registros de demanda com peculiaridade de safra e entressafra, de forma cíclica ao longo do ano.

Tarifa de ultrapassagem: Tarifa aplicável sobre a diferença positiva entre a demanda medida e a contratada, quando exceder os limites de tolerância estabelecidos (é cobrado duas vezes o valor da tarifa da demanda contratada).


Tarifa Branca: A Tarifa Branca sinaliza aos consumidores a variação do valor da energia conforme o dia e o horário do consumo. Ela é oferecida para as unidades consumidoras que são atendidas em baixa tensão (127, 220, 380 ou 440 Volts), denominadas de grupo B e optante BT.

Com a Tarifa Branca, o consumidor passa a ter possibilidade de pagar valores diferentes em função da hora e do dia da semana.

4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- Decreto Estadual - SP no 47.397-02 de 04.12.2002: dá nova redação ao Título V e ao Anexo 5 e acrescenta os Anexos 9 e 10 ao Regulamento da Lei no 997 de 31.05.1976, aprovado pelo Decreto no 8.468 de 08.09.1976, que dispõe sobre a prevenção e o controle da poluição do meio ambiente;
- Decreto nº 5.163, de 30.07.2004: regulamenta a comercialização de energia elétrica, o processo de outorga de concessões e de autorizações de geração de energia elétrica;
- Lei Estadual no 9519 de 21.01.1992 (Código Florestal do Rio Grande do Sul): institui o Código Florestal do Estado do Rio Grande do Sul e dá outras providências;
- Lei Federal no 10.848, de julho de 2004: estabelece o modelo atual do setor elétrico, criando o Ambiente de Contratação Livre – ACL e o Ambiente de Contratação Regulada - ACR;
- Lei no 9.074, de 07.07.95: estabelece normas para outorga e prorrogação das concessões e permissões de serviços públicos e dá outras providências; artigos 15 e 16: criam e conceituam consumidores livres;
- Lei nº 9.427, de 26.12.1996: Institui a Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL disciplina o regime das concessões de Serviços Públicos de Energia Elétrica, e dá outras providências;

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
6086	Instrução	1.13	DANIEL CARVALHO PINTO	30/11/2021	5 de 39

 Confidencialida	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Atendimento a Clientes do Grupo A

- Resolução Normativa Nº 414, de 9 de Setembro de 2010, considerando as devidas atualizações na regulamentação, promovidas pelo regulador.
- Resolução Normativa no 247/ANEEL de 21.12.2006: estabelece as condições para a comercialização de energia elétrica, oriunda de empreendimentos de geração que utilizem fontes primárias incentivadas, com unidade ou conjunto de unidades consumidoras cuja carga seja maior ou igual a 500 kW e dá outras providências.
- Resolução Normativa no 376/ANEEL de 25.08.2009: estabelece as condições para contratação de energia elétrica, no âmbito do Sistema Interligado Nacional – SIN, por Consumidor Livre, e dá outras providências.
- Resolução Normativa no 506/ANEEL de 04.12.2012: estabelece as condições de acesso ao sistema de distribuição por meio de conexão a instalações de propriedade de distribuidora e dá outras providências.
- Resolução Normativa ANEEL nº 482/2012.
- Portaria MME514/2018.

5. RESPONSABILIDADES

O atendimento a clientes do grupo A é realizado pelas gerências de atendimento das distribuidoras, com a atuação dos respectivos serviços técnicos e suporte de áreas como Gerência Comercial de Faturamento, Regulatório, Engenharia, Jurídico e Eficiência Energética.

6. REGRAS BÁSICAS

6.1. Seleção das Unidades Consumidora

O atendimento a solicitações de consumidores do Grupo A deve estar em conformidade com a legislação do setor elétrico, as diretrizes do Grupo CPFL Energia e as determinações administrativas e comerciais da Diretoria Comercial.

Toda solicitação de consumidor do Grupo A deve obrigatoriamente ser registrada no sistema de atendimento do Grupo CPFL, para efeito de controle, monitoramento e rastreabilidade.


Solicitações de atendimento que impliquem em alteração contratual devem ser efetuadas preferencialmente via portal da distribuidora envolvida, com exceção da alteração contratual decorrente de mudança de razão social, transferência e desmembramento de cargas e migração para o Ambiente de Contratação Livre - ACL que devem ser atendidas pela Gerência de Relacionamento Grupo A.

O atendimento às solicitações dos consumidores deve ser previamente analisado com relação à situação cadastral e documental do consumidor, aproveitando-se da oportunidade para as atualizações necessárias.

Liminares, de maneira geral, não podem impedir o atendimento de solicitações do consumidor a não ser quando o atendimento desconfigurar ou alterar a situação que deu origem à liminar. Nesse caso a área jurídica deve ser consultada, previamente ao atendimento.

6.2. Período de testes

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
6086	Instrução	1.13	DANIEL CARVALHO PINTO	30/11/2021	6 de 39

 Confidencialida	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Atendimento a Clientes do Grupo A

6.2.1. Disposições Legais

O Artigo 134 da Resolução ANEEL nº 414 determina que se aplique o período de testes, no faturamento de demanda, com duração de 3 (três) ciclos consecutivos e completos de faturamento, com o propósito de permitir a adequação da demanda contratada e a escolha da modalidade tarifária.

6.2.2. Aplicação

O período de testes deve ser aplicado somente nos seguintes casos:

- Ligação nova no Grupo A;
- Migração tarifária do Grupo B para o Grupo A;
- Enquadramento tarifário na modalidade horária azul (período de testes somente no posto tarifário de ponta);
- Solicitação de acréscimo de demanda ou MUSD superior a 5 % do valor contratado;

Em nenhum outro caso, fora esses, o período de testes será aplicado.

6.2.3. Procedimentos para internalização do período de testes no sistema de atendimento

Toda solicitação de consumidor referente aos processos que envolvam período de testes, deverá ser registrado sistema de atendimento.

6.2.4. Faturamento das Demandas


Durante o período de testes, a demanda a ser considerada para efeito de faturamento será:

- Na ligação nova, a demanda máxima registrada, observando-se os valores mínimos conforme o § 3o do Artigo 134 da Resolução ANEEL no 414 e
- No aumento de demanda, a maior demanda entre a registrada e a contratada anteriormente à solicitação do consumidor

A demanda mínima (ou MUSD) a ser faturada durante o período de testes depende se o consumidor é livre, especial, potencialmente livre ou cativo como se segue:

- Consumidor livre e especial conforme Portaria MME514/2018
- Para os demais consumidores do Grupo A, inclusive cada unidade consumidora que integre comunhão de interesses de fato ou de direito de consumidores especiais 30 kW
- Consumidor cativo: 30 kW
- Para clientes com geração distribuída a menor demanda deve ser de, no mínimo, igual à potência total de geração inclusive nos clientes com demanda sazonalizada.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
6086	Instrução	1.13	DANIEL CARVALHO PINTO	30/11/2021	7 de 39

 Confidencialida	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Atendimento a Clientes do Grupo A

Na modalidade tarifária azul a demanda mínima deve ser faturada no posto horário fora de ponta.

O valor de demanda mínimo não se aplica às unidades consumidoras da classe rural e àquelas com sazonalidade reconhecida, as quais devem ser faturadas conforme o artigo 104.

6.2.5. Ultrapassagem

Durante o período de testes poderá haver cobrança de ultrapassagem, caso a demanda medida exceda a tolerância estabelecida, conforme as regras abaixo:

- a) Ligação nova: $D_i + (0,05 \times D_i) + (0,30 \times D_i)$, ou seja, 135% da demanda contratada inicial.

Onde D_i = demanda inicial

- b) Aumento de demanda: $D_n + (0,05 \times D_a) + [0,30 \times (D_n - D_a)]$

Onde:

D_n : demanda contratada nova (demanda solicitada pelo consumidor)

D_a : demanda contratada anterior (demanda contratada quando o consumidor solicita aumento)

Não se aplica às unidades consumidoras da classe rural e àquelas com sazonalidade reconhecida, as quais devem ser faturadas conforme o artigo 104.

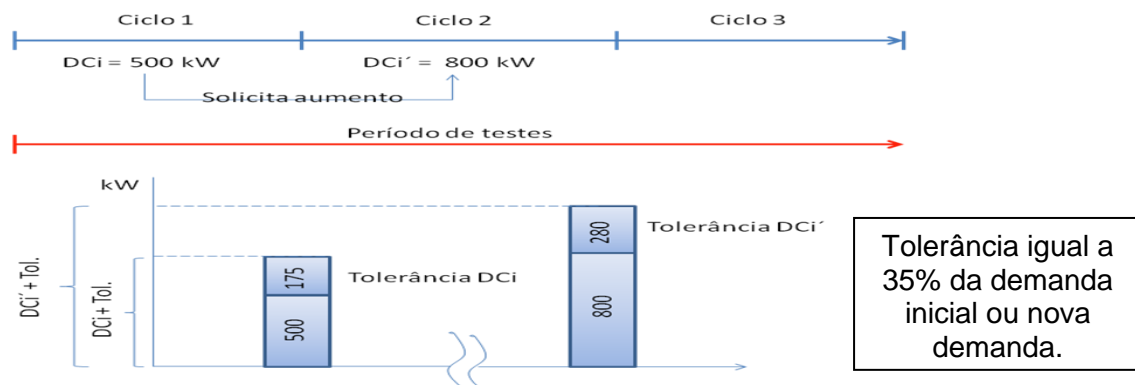
6.2.6. Faturamento com solicitação de aumento de demanda/ MUSD durante o período de testes

O consumidor poderá solicitar novos acréscimos de demanda, durante o período de testes. Para valores de demanda acima de 100 kW, deverá ser informado que para liberação da nova demanda, a solicitação será encaminhada para análise de viabilidade técnica.

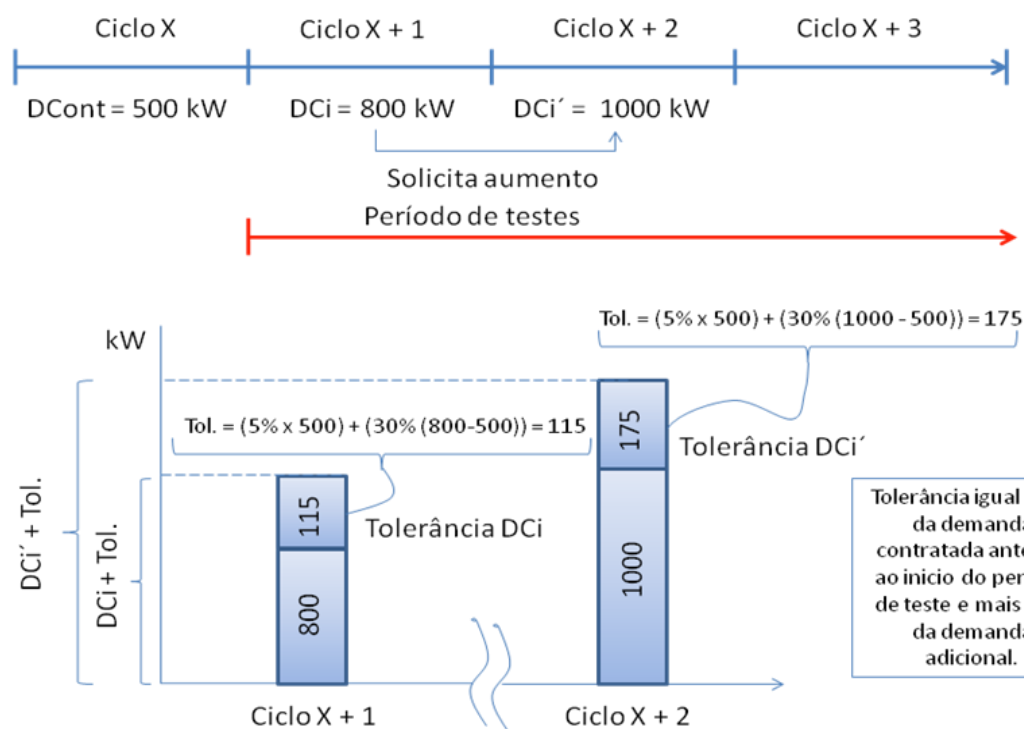
Para as situações em que o consumidor solicitar aumentos de demanda durante o período de testes, deverão ser observados os novos limites de tolerância, conforme as situações:

- a) Ligação Nova

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
6086	Instrução	1.13	DANIEL CARVALHO PINTO	30/11/2021	8 de 39




b) Aumento de Demanda



6.2.7. Ajuste da demanda ou MUSD após o período de testes

Ao final do período de testes o ajuste da nova demanda contratual deve obedecer a alguns critérios:

- A nova demanda não pode ser inferior a 50% da contratada antes do período de testes, em cada posto tarifário, se houver
- No caso de aumento de demanda, a nova demanda não pode ser inferior à demanda anterior acrescida de 50% do acréscimo solicitado, em cada posto tarifário, se houver;

 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Atendimento a Clientes do Grupo A

- c) No caso do item (b) a nova demanda contratual não poderá ser inferior a 105% (cento e cinco por cento) da demanda anterior, em cada posto tarifário, se houver;

Seguem exemplos.

- I. Ligação nova com demanda inicial antes do teste igual a 1000kW: a nova demanda contratual deve ser, no mínimo, 500kW (ou seja, 50% de 1000kW)
- II. Acréscimo de demanda (1)

Dados: Demanda contratada = 2000 kW; demanda solicitada = 3000 kW (acréscimo de 1000 kW)

A nova demanda terá que ser, no mínimo:

Demanda anterior + 50% do acréscimo, ou seja

2000 kW + 50% de 1000 kW = 2500 kW

- III. Acréscimo de demanda (2)

Dados: Demanda contratada = 1000 kW; demanda solicitada = 1080 kW (acréscimo de 80 kW)

Pelo critério de acréscimo a nova demanda teria que ser no mínimo: 1000 kW + 50% de 80 kW = 1040 kW

Contudo, pelo critério de contratação mínima (5%), a nova demanda não pode ser inferior a 105% de 1000 kW, ou seja, 1050 kW

Portanto, nesse caso a nova demanda contratual não pode ser inferior a 1050 kW.

6.2.8. Mudança de opção tarifária

A eventual alteração de opção tarifária deve ser efetivada a partir do primeiro ciclo após o término período de testes.

Na mudança da tensão de fornecimento de média tensão (Grupo A) para baixa tensão (Grupo B), como haverá encerramento antecipado dos contratos, cabe cobranças previstas, no Art. 70-A da REN 414/2010 (encerramento antecipado da relação contratual do CUSD e CCER ou CEE, para um contrato de adesão). Caso a opção de fornecimento continue em média tensão e o faturamento na tarifa do Grupo B, não há encerramento da relação contratual e não cabe cobrança de rescisão antecipada. **Esta regra aplica-se também fora do período de testes.**


Para suporte na escolha da modalidade tarifária, o consumidor deverá ser orientado a utilizar o simulador tarifário no portal do Grupo CPFL Energia.

6.2.9. Prorrogação do período de testes

Como regra geral não será concedida prorrogação de períodos de testes. Casos excepcionais, com comprovação e fundamentação escritas de que houve alteração não prevista no planejamento inicial de instalação da carga, poderão ser analisados e eventualmente aprovados pelas gerências de relacionamento.

6.2.10. Informações ao consumidor sobre o período de testes

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
6086	Instrução	1.13	DANIEL CARVALHO PINTO	30/11/2021	10 de 39

 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Atendimento a Clientes do Grupo A

As seguintes informações devem constar na comunicação ao consumidor, quando houver aplicação do período de testes:

- As datas de leitura do início e do fim do período de testes referente aos ciclos de fornecimento e aos faturamentos;
- A necessidade de o consumidor informar à CPFL a nova demanda a ser contratada imediatamente após o término do período de teste, em tempo hábil para internalização no sistema, antes do início do ciclo subsequente.

6.2.11. Excepcionalidades

Qualquer aplicação de período de testes fora dos critérios especificados nesta norma é considerada excepcional, devendo ter toda comprovação necessária documentada e aprovação obrigatória das gerências de relacionamento com consumidores do Grupo A.

6.2.12. Controle e Monitoramento do processo de período de testes

Mensalmente a área de atendimento emitirá relatório, com todas as unidades consumidoras e seus respectivos períodos de testes aplicados no corrente mês e encaminhará aos líderes responsáveis, para que seja efetuada a gestão do processo.

É responsabilidade dos analistas garantir os prazos de vigência do período de teste, evidenciando por meio de relatórios o monitoramento e controle dos casos solicitados e em andamento.

6.3. Período de ajustes de fator de potência

6.3.1. Disposições Legais

O Art. 135 da Resolução nº 414/ANEEL determina que as distribuidoras concedam um período de ajustes para adequação do fator de potência para unidades consumidoras do Grupo A, com duração mínima de 3 (três) ciclos consecutivos e completos de faturamento, para as situações:


- I. Início do fornecimento; ou
- II. Alteração do sistema de medição para medição horária apropriada

6.3.2. Faturamento no período de ajustes de fator de potência

Durante o período de ajustes, o cálculo da cobrança de reativos excedentes deve ser realizado da seguinte forma:

- I. Início do fornecimento: calcular e informar ao consumidor os valores correspondentes à energia elétrica e demanda de potência reativas excedentes, sem efetuar a cobrança.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
6086	Instrução	1.13	DANIEL CARVALHO PINTO	30/11/2021	11 de 39

 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Atendimento a Clientes do Grupo A

II. Alteração do sistema de medição para medição horária apropriada: Deverão ser cobrados os menores valores entre os calculados conforme o Artigo 96 (avaliação horária). Informando ao consumidor os valores correspondentes à energia elétrica e demanda de potência reativas excedentes que passarão a ser efetivados nos termos do art.96.

6.3.3. Comunicação ao consumidor

Durante o período de ajustes, o consumidor será informado pela fatura dos valores correspondentes à energia elétrica e demanda de potência reativas excedentes, calculados pelo critério da média horária.

6.3.4. Excepcionalidades

Qualquer solução alternativa às acima expostas dependerá de aprovação das gerências de relacionamento com consumidores do Grupo A.

6.3.5. Controle e Monitoramento do processo de ajustes de fator de potência

As gerências de relacionamento deverão registrar nos respectivos sistemas as alterações tratadas perante ao consumidor.

6.4. Redução de demanda contratual

6.4.1. Disposições legais

A Resolução ANEEL 414 determina que as distribuidoras devam atender às solicitações de redução de demanda desde que efetuadas por escrito e com antecedência mínima de:

- 90 dias, para consumidores pertencentes ao subgrupo A4; ou
- 180 dias, para consumidores pertencentes aos demais subgrupos.

Não sendo permitida mais de uma redução efetiva das demandas contratuais em um período de 12 meses.


Para clientes com geração distribuída a menor demanda deve ser de, no mínimo, igual à potência total de geração inclusive nos clientes com demanda sazonalizada.

A distribuidora deve ajustar o contrato vigente, a qualquer tempo, sempre que solicitado pelo consumidor, em razão da implementação de medidas de eficiência energética, assim como a instalação de micro ou minigeração distribuída, conforme regulamentação específica, que resultem em redução da demanda de potência e do consumo de energia elétrica ativa, comprováveis pela distribuidora, ressalvado o disposto no contrato de uso do sistema de distribuição acerca do ressarcimento dos investimentos não amortizados durante a vigência do referido contrato.

6.4.2. Critérios para redução de demanda contratual

Nenhum pedido de redução de demanda contratual (não motivada por conservação de energia) deverá ser atendido com intervalo inferior aos descritos neste documento.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
6086	Instrução	1.13	DANIEL CARVALHO PINTO	30/11/2021	12 de 39

 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Atendimento a Clientes do Grupo A

6.4.3. Procedimentos para redução de demanda contratual

a) redução não motivada por conservação de energia

Atendidos os critérios gerais, podem ser atendidos os pedidos de redução de demanda contratada, desde que sejam solicitados, formalmente pelo consumidor, com antecedência mínima de 90 dias para os clientes A4 e 180 dias para os demais não sendo permitido mais de uma redução no período de 12 (doze) meses. Esse período de 12 (doze) meses se refere ao início de vigência das demandas contratuais com redução. Não é intervalo entre “pedidos”.

b) redução motivada por conservação de energia

Se a redução de demanda contratada for motivada por implementação de medidas de eficiência energética, assim como a instalação de micro ou minigeração distribuída, conforme regulamentação específica, que resultem em redução da demanda de potência e do consumo de energia elétrica ativa, comprováveis pela distribuidora, devem ser observados os seguintes critérios:

Para os casos não executados pela própria distribuidora


- O consumidor deve, previamente ao início da execução do projeto, apresentar documento contendo as justificativas técnicas, medidas de conservação, projetos, etapas de implantação, resultados previstos ou obtidos, prazos, etc;
- A avaliação e comprovação da solicitação devem ser efetuadas pela Gerência de Eficiência Energética;
- No prazo máximo de 30 dias após o recebimento do referido documento, o consumidor será informado sobre a possibilidade, montantes e prazos para o atendimento;
- Recomenda-se que a eficácia das medidas de conservação seja confirmada através da redução de consumo e demanda no ciclo seguinte à efetivação das medidas;
- Atendidas todas as condições acima, a solicitação poderá ser atendida, a qualquer tempo pela CPFL, de acordo com o relatório da Gerência de Eficiência Energética

Para os casos de redução motivadas pela instalação de micro ou minigeração, o consumidor que deseja rever os montantes contratados deve informar na solicitação de acesso a proposta com os novos valores a serem contratados.

Para os casos executados pela própria distribuidora

- Ao término do projeto caso o cliente solicite alteração contratual (redução), a Área de Eficiência Energética enviará documento, com a assinatura da gerência, para comprovar os resultados alcançados à Área de Relacionamento Grupo A, a solicitação deve ser implantada no próximo ciclo de faturamento, conforme Anexo VI

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
6086	Instrução	1.13	DANIEL CARVALHO PINTO	30/11/2021	13 de 39

 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Atendimento a Clientes do Grupo A

- Recomenda-se que a eficácia das medidas de conservação seja confirmada através da redução de consumo e demanda no ciclo seguinte à efetivação das medidas;

Sempre que solicitado pela Área de Mercado, a Gerência de Eficiência Energética comunicará à redução de demanda em função das ações de eficiência energética executadas no âmbito dos projetos do Programa de Eficiência Energética Aneel.

6.4.4. Recálculo do ERD

O cálculo do Encargo de Responsabilidade da Distribuidora – ERD deve ser revisto a cada redução dos montantes contratados ou ao termino do contrato.

6.4.5. Aditamento contratual para casos de redução de demanda

As alterações no cronograma de demanda relativas às reduções atendidas devem ser sempre objeto de Aditamento Contratual. A celebração do instrumento contratual tem que ser imediata ao atendimento. Em hipótese alguma a celebração do instrumento deve ser postergada, ou seja, a nova demanda contratual somente deve ser implementada após as respectivas assinaturas nos instrumentos contratuais.

6.4.6. Excepcionalidades na redução de demanda contratual

Qualquer solução alternativa às acima expostas dependerá sempre de aprovação das gerências de relacionamento com consumidores do Grupo A.

6.5. Aumento da demanda contratada

6.5.1. Disposições Legais

O Art. 32, da Resolução ANEEL 414 estabelece que a distribuidora tem o prazo de 30 dias, contado da data da solicitação de fornecimento, de aumento de carga ou de alteração da tensão de fornecimento, para elaborar os estudos, orçamentos, projetos e informar ao consumidor, por escrito, da viabilidade do atendimento.


6.5.2. Atendimento

Segundo critérios estabelecidos pelas áreas técnicas, os aumentos de demanda até 100 kW, podem ser liberados sem a necessidade de análise de viabilidade técnica para atendimento. Já aumentos acima de 100 kW, se a unidade consumidora possuir capacidade de transformação para atender a nova demanda, devem ser encaminhados para análise técnica.

Os casos em que a capacidade de transformação não atender a nova demanda solicitada, devem ser encaminhados por meio do Portal de Projetos Particulares para as respectivas análises.

Toda solicitação de aumento da demanda contratual, deverá ser feita por escrito preferencialmente no portal da distribuidora respectiva, pelo representante legal da empresa solicitante ou por pessoa autorizada, desde que não haja:

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
6086	Instrução	1.13	DANIEL CARVALHO PINTO	30/11/2021	14 de 39

 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Atendimento a Clientes do Grupo A

- a) alteração nas características técnicas das instalações conforme projeto cadastrado na CPFL (potência instalada, cargas instaladas, parametrização dos relés, etc);
- b) instalação de motor novo com potência acima de 75 cv/ hp;
- c) instalação de novos equipamentos com cargas potencialmente perturbadoras ao sistema elétrico da CPFL.

Para solicitação via portal, ainda, a demanda solicitada deve ser compatível com a potência do transformador instalado.

Havendo viabilidade técnica, e se, cumulativamente, a unidade consumidora tenha registrado ultrapassagem da demanda contratual no ciclo imediatamente anterior, o aumento de demanda solicitado pelo consumidor, poderá ser concedido dentro do ciclo de faturamento já iniciado.

Todo processo de aumento de demanda contratual é suportado por “workflow” no sistema de atendimento, garantindo seu monitoramento e rastreabilidade.

6.6. Ultrapassagem de demanda contratual

6.6.1. Disposições Legais

O Art. 93 da Resolução ANEEL nº 414 de 09.09.2010, determina que quando os montantes de demanda de potência ativa ou uso do sistema de distribuição – MUSD medidos, excederem em mais de 5% os valores contratados, deve ser adicionada ao faturamento regular a cobrança pela ultrapassagem conforme a seguinte equação:

$$D_{ULTRAPASSAGEM(p)} = \left[PAM_{(p)} - PAC_{(p)} \right] \times 2 \times VR_{DULT(p)}$$

Onde:

D_{ULTRAPASSAGEM(p)} = valor correspondente à demanda de potência ativa ou MUSD excedente, por posto tarifário “p”, quando cabível, em Reais (R\$);

PAM_(p) = demanda de potência ativa ou MUSD medidos, em cada posto tarifário “p” no período de faturamento, quando cabível, em quilowatt (kW);


PAC_(p) = demanda de potência ativa ou MUSD contratados, por posto tarifário “p” no período de faturamento, quando cabível, em quilowatt (kW);

VR_{DULT(p)} = valor de referência equivalente às tarifas de demanda de potência aplicáveis aos subgrupos do grupo A ou as TUSD Consumidores Livres; e

“p” = indica posto tarifário, ponta ou fora de ponta para as modalidades tarifárias horárias

6.6.2. Limites de tolerância para cobrança de ultrapassagem da demanda contratual

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
6086	Instrução	1.13	DANIEL CARVALHO PINTO	30/11/2021	15 de 39

 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Atendimento a Clientes do Grupo A

Em atendimento ao estabelecido no Artigo 93 da Resolução ANEEL 414 deve ser observado o limite de tolerância de 5% para aplicação da tarifa de ultrapassagem.

6.6.3. Critério geral de aplicação para cobrança de ultrapassagem da demanda contratual

A tarifa de ultrapassagem deve ser aplicada em todos os casos em que o registro de demanda superar a demanda contratual. No faturamento com Tarifa Azul a tarifa de ultrapassagem é aplicada por posto tarifário.

Para consumidores livres ou especiais a ultrapassagem é aplicada com os mesmos critérios informados acima, porém sem a incidência dos respectivos descontos aplicáveis a TUSD no faturamento normal.

Superado o limite de tolerância, a tarifa de ultrapassagem é aplicada conforme exemplo abaixo.

Exemplo:

Demanda contratada: 1.000 kW Limite de tolerância: 1.050kW

Demanda registrada: 1.700 kW

Demanda de ultrapassagem: $1.700 \text{ kW} - 1.000 \text{ kW} = 700 \text{ kW}$

$(1.700 \text{ kW} \times T) + (700 \text{ kW} \times 2T) = 3.100 \text{ kW} \times T$

Onde:

T = TUSD aplicável sem desconto.

6.6.4. Unidade consumidora sem Contratos CUSD e/ou CCER

Pela legislação não pode existir unidade consumidora ligada sem os respectivos contratos.

A gestão deste processo é de responsabilidade das gerências de relacionamento com consumidores do Grupo A, pois a liberação para ligação ou uso da nova demanda solicitada é uma das etapas do processo e depende do recebimento do contrato ou aditivo assinados pelos representantes legais da empresa solicitante assim como pelos representantes das distribuidoras do Grupo CPFL Energia.

6.6.5. Casos em que não se aplica a tarifa de ultrapassagem


A tarifa de ultrapassagem não é aplicada quando o registro de demanda for decorrente de falha, erro ou programação indevida do conjunto de medição.

Nos casos de falhas ou erro de programação dos medidores que induzam o consumidor a erros na contratação de suas demandas ou MUSD's, as gerências de relacionamento Grupo A poderão conceder período de testes para definição de suas demandas/MUSD para contratação.

6.6.6. Isenção da cobrança da tarifa de ultrapassagem

Excetuadas as condições acima, não será atendido pedido de isenção de aplicação da tarifa de ultrapassagem.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
6086	Instrução	1.13	DANIEL CARVALHO PINTO	30/11/2021	16 de 39

 Confidencialida	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Atendimento a Clientes do Grupo A

Qualquer procedimento diferente depende de aprovação expressa, caso a caso, adotando-se os limites estabelecidos na norma “Níveis de Competência – Delegação de Autoridade” – documento GED nº 314.

A isenção eventualmente aprovada deve ser informada à Gerência Comercial de Faturamento para as providências necessárias.

6.6.7. Controle e Monitoramento do processo de cobrança de tarifas de ultrapassagem

A Gerência Comercial de Faturamento deverá garantir por meio de evidências objetivas, a isenção da cobrança de tarifas de ultrapassagem de todas as unidades consumidoras impactadas, devendo toda documentação pertinente ao processo estar anexada na instalação para efeito de comprovação perante auditorias futuras.

6.7. Migração Tarifária

6.7.1. Disposições Legais

O Artigo 57 da Resolução ANEEL 414 estabelece que as unidades consumidoras do Grupo A devem ser enquadradas nas modalidades tarifárias conforme os seguintes critérios:


- I. Modalidade tarifária horária azul – para solicitações de acesso, com conexão em tensão de fornecimento igual ou superior a 69 kV;
- II. Modalidade tarifária horária azul ou verde – para solicitações de acesso com conexão em tensão de fornecimento inferior a 69 kV.

6.7.2. Critérios para enquadramento tarifário

Respeitados os limites regulamentares de enquadramento conforme Art. 57 da Resolução ANEEL 414, a migração tarifária deverá ser formalizada por meio de aditivo contratual, sem necessidade de termo de rescisão contratual, desde que não haja descontinuidade de faturamento e/ou impactos nos custos referentes à participação financeira do consumidor em obras. Os seguintes procedimentos devem ser seguidos:

- a) a troca dos equipamentos de medição, se necessária, deve ser efetuada após a solicitação formal da nova modalidade tarifária escolhida pelo consumidor;
- b) o fornecimento na nova modalidade tarifária se inicia na primeira leitura após a troca do equipamento; dessa forma, o primeiro faturamento na nova modalidade contratada será feito após a assinatura do instrumento contratual atualizado e na primeira leitura após a troca do equipamento de medição, se necessário.
- c) Deve ser aplicado automaticamente, período de testes para acerto da demanda contratual, no enquadramento na modalidade horária azul, somente no posto tarifário ponta.
- d) Deve ser concedido período de ajustes para adequação do fator de potência, quando houver alteração para cobrança pela avaliação horária (optante BT para tarifa horária)

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
6086	Instrução	1.13	DANIEL CARVALHO PINTO	30/11/2021	17 de 39

 Confidencialida	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Atendimento a Clientes do Grupo A

6.7.3. Controle e monitoramento do processo de migração tarifária

Toda migração tarifária deverá ser registrada no respectivo sistema de atendimento para a unidade consumidora envolvida.

6.8. Migração para o ACL - Ambiente de Contratação Livre

6.8.1. Regra Geral

A migração para o ACL segue critérios, prazos e procedimentos estabelecidos em legislação específica: Lei nº 9074 de 1995, Lei nº 9427 de 1996, Lei nº 1848 de 2004, Decreto nº 5163 de 2004, Resolução Normativa nº 247 de 2007, Resolução normativa nº 376 de 2009, Resolução Normativa nº 506 de 2012 e Resolução normativa nº 414 de 2010.

O processo de migração se inicia com a comunicação por escrito, do consumidor, manifestando a opção pelo ACL. A partir dessa comunicação as seguintes providências se seguem rotineiramente: adequação do Sistema de Medição para Faturamento, celebração do CUSD ACL, rescisão do CCER e emissão de multa rescisória para os casos em que o consumidor deseja migrar em data diferente a do término da vigência, modelagem do consumidor na CCEE.

6.8.2. Celebração de CUSD

Conforme estabelece a Resolução ANEEL no 414 de 09.09.2010, em seus Artigos 61 e 62 os Contratos de Uso, assim como o Contrato de Compra de Energia Regulada, deverão ter prazo de vigência no mínimo de 12 meses e com prorrogação automática por igual período. Portanto para as situações, onde o consumidor manifestar sua intenção de migração para o ACL é necessário que o mesmo formalize sua intenção de não renovação de seu Contrato de Compra de Energia Regulada com antecedência mínima de 180 dias em relação ao término de sua vigência.

6.8.3. Migração de Consumidores Livres e Especiais


De acordo com a regulamentação do setor elétrico, alguns dos usuários finais de energia elétrica poderão exercer opções na compra de energia elétrica, para o atendimento da totalidade ou de parte da sua carga. Respeitados os contratos vigentes, podem optar por ser livre:

- Consumidores atendidos em tensão igual ou superior a 69 kV que comprovem contratação conforme Portaria MME514/2018, em qualquer posto horário.

Conforme Artigo 5º da Resolução ANEEL nº 376, o consumidor poderá migrar para o mercado livre nas seguintes condições definidas nesta legislação e informado abaixo:

“Art. 5º O consumidor potencialmente livre, a que se refere o art. 1º do Decreto no 5.163, de 2004, caso deseje exercer a opção de adquirir energia elétrica com outro fornecedor para cobrir, no todo ou em parte, as necessidades de energia e potência de suas unidades

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
6086	Instrução	1.13	DANIEL CARVALHO PINTO	30/11/2021	18 de 39

 Confidencialida	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Atendimento a Clientes do Grupo A

consumidoras, deverá comunicar formalmente à distribuidora responsável pelo seu atendimento, no prazo pactuado, o seu interesse:

I- Pela não prorrogação, total ou parcial, do CCER, respeitadas as disposições do referido instrumento contratual e, caso aplicável, os prazos previstos no art. 49 do Decreto no 5.163, de 2004; ou

II- Pelo encerramento antecipado do CCER, sujeitando-se às disposições aplicáveis à rescisão contratual.

§ 1º Ao comunicar a opção de que trata o caput, o consumidor potencialmente livre deverá informar à distribuidora se a migração é total ou parcial, sendo que, no caso dessa última, o CCER deverá ser objeto de aditamento para que se estabeleça o montante de energia elétrica contratada, nos termos do art. 15.

§ 2º A partir da comunicação formal de que trata o caput, a distribuidora deverá iniciar a adequação do sistema de medição do consumidor e realizar o mapeamento dos pontos de consumo junto à CCEE, nos prazos definidos em Procedimento de Comercialização aplicável à modelagem de pontos de medição, observadas as responsabilidades técnica e financeira definidas em regulamentação específica. ”

Considerando o que estabelece a legislação, o consumidor ao manifestar sua intenção de migração deverá formalizar à distribuidora do Grupo CPFL Energia envolvida na migração, sua intenção pela rescisão ou não renovação do Contrato de Compra de Energia no Ambiente Regulado, informando se a migração será total ou parcial.

As gerências de relacionamento com consumidores do Grupo A ao receber a formalização do consumidor deverá tomar as providências quanto à rescisão ou não renovação do CCER e calcular a multa rescisória conforme estabelece cláusula contratual existente neste instrumento, quando cabível.

Na migração de consumidores para o ACL o único contrato a ser rescindido é o CCER, devendo os Contratos de Uso ao Sistema de Distribuição permanecerem vigentes.


O retorno de consumidor livre ao Ambiente de Contratação Regulada – ACR, nos termos do Decreto n.º 5163 de 30.07.2004, dependerá de comunicação formal à Distribuidora com antecedência mínima de 5 anos.

O exemplo abaixo é referente ao prazo de limite para denuncia e aplica-se para os consumidores do Grupo A.

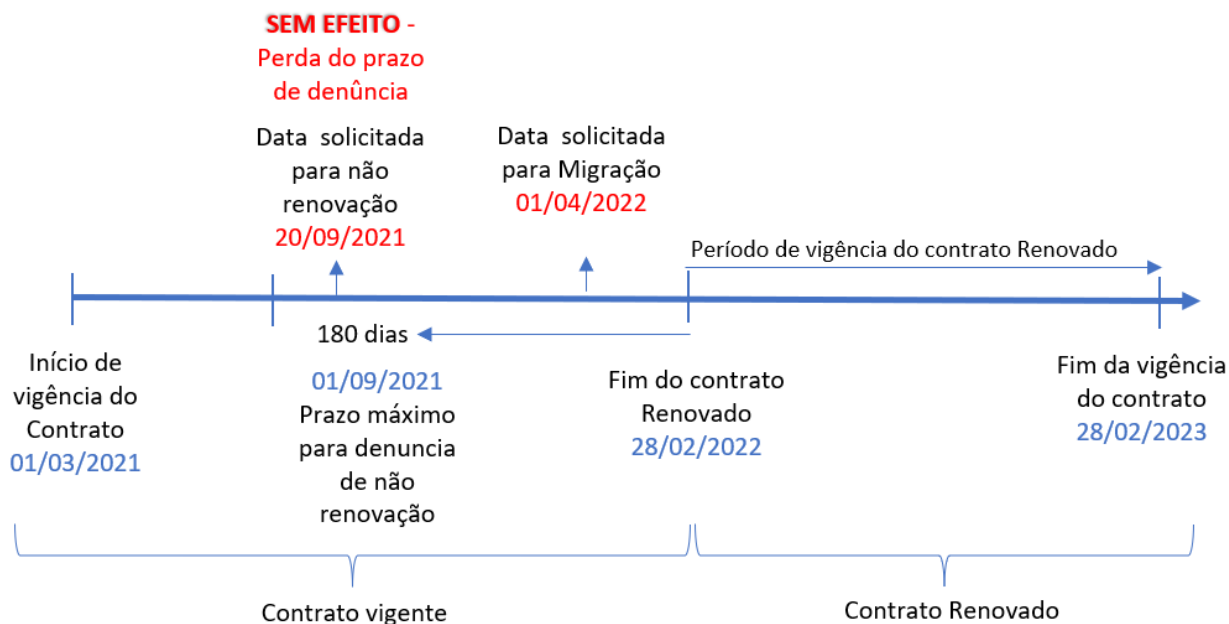
Consumidor possui contrato vigente para o período de 01/03/2021 até 28/02/2022 e solicita em 20/09/2021 que o referido contrato não seja renovado automaticamente, pois o mesmo deverá migrar para o Mercado Livre.

Para a condição exemplificada acima, as gerências de relacionamento do Grupo A deverão informar ao consumidor que o prazo limite para a referida solicitação seria em 01/09/2021, sendo que o referido contrato já se encontra renovado por um novo período de 12 meses.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
6086	Instrução	1.13	DANIEL CARVALHO PINTO	30/11/2021	19 de 39

 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Atendimento a Clientes do Grupo A

Consumidor solicita a migração para 01/04/2022, conforme demonstrado esquematicamente abaixo:



De acordo ainda com a Resolução ANEEL nº 414 de 09.09.2010, o período a ser considerado para aplicação da multa rescisória será de 01/04/2022 a 28/02/2023, período restante do contrato vigente, mais o período do contrato renovado, sendo o cálculo da multa rescisória conforme art 70-A inciso II

Na migração de consumidores ao ACL deve ser rescindido o CCER e elaborado novo contrato CUSD.


O retorno do consumidor ao Ambiente de Contratação Regulada – ACR, nos termos da Lei 12.783 de 2013, dependerá de comunicação formal à Distribuidora com antecedência mínima de 5 anos e celebrado o novo CCER.

6.8.4. Uso do sistema elétrico de distribuição

A regulamentação garante à unidade consumidora a conexão e o acesso aos sistemas elétricos de distribuição e de transmissão elétrica que continuam de propriedade das concessionárias locais, de acordo com os contratos de concessão vigentes. O acesso e uso das redes são garantidos mediante remuneração da concessionária local por meio do pagamento de encargos através de tarifas fixadas em legislação pela ANEEL.

6.8.5. Contratos

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
6086	Instrução	1.13	DANIEL CARVALHO PINTO	30/11/2021	20 de 39

 Confidencialida	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Atendimento a Clientes do Grupo A

No ACL há livre negociação entre os agentes geradores, comercializadores, consumidores livres/especiais, importadores e exportadores de energia, sendo os acordos de compra e venda de energia pactuados via Contratos de Compra de Energia no Ambiente Livre (CCEAL), que são contratos de compra e venda de energia negociados livremente entre duas partes e firmados entre os agentes, sem a participação da Distribuidora.

Junto a Distribuidora, deve ser firmado o Contrato de Uso do Sistema de Distribuição (CUSD) e em caso de clientes parcialmente Livre, o Contrato de Compra de Energia Regulada (CCER).

6.8.5.1. Contrato de Uso do Sistema de Distribuição (CUSD)

O Contrato de Uso do Sistema de Distribuição deve ser celebrado com todos os acessantes que façam uso do sistema de distribuição das distribuidoras do Grupo CPFL Energia e devem conter além das cláusulas essenciais aos contratos, outras relacionadas a:


- Obrigatoriedade de observância dos procedimentos de distribuição – PRODIST e aos procedimentos de rede do ONS, quando aplicáveis;
- Obrigatoriedade de observância à legislação específica e às normas e padrões técnicos de caráter geral das distribuidoras do Grupo CPFL Energia, proprietárias das instalações acessadas;
- MUSD contratado, especificado por segmento horário, quando for o caso, bem como as condições para sua alteração;
- Definição dos locais e procedimentos para medição e comunicação de dados;
- Limites e compromissos de qualidade e continuidade de responsabilidade das partes, assim como as correspondentes penalidades pelo não atendimento desses limites;
- Horários de ponta e fora de ponta;
- Período concedido para ajuste do MUSD;
- Valores dos encargos de uso;
- Data de entrada em operação das instalações do acessante e de início da prestação dos serviços, assim como prazo de vigência do contrato;
- Condições de aplicação da tarifa de ultrapassagem;
- Condições de aplicação de descontos concedidos ao acessante por legislação específica;
- Critérios de rescisão contratual.

6.8.5.2. Contrato de Compra de Energia Regulada (CCER)

O contrato de Compra de Energia Regulada deve ser celebrado com consumidores cativos, cujo atendimento se dê no ambiente regulado e devem conter além das cláusulas essenciais a todos os contratos, outras relacionadas a:

- Montante de energia elétrica contratada, quando aplicável;
- Data de início e prazo de vigência;
- Horário de ponta e fora de ponta;
- Critérios de faturamento; e
- Condições de prorrogação e encerramento das relações contratuais.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
6086	Instrução	1.13	DANIEL CARVALHO PINTO	30/11/2021	21 de 39

 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Atendimento a Clientes do Grupo A

6.8.6. Descrição do processo de Solicitação da Migração para o ACL

Toda área recebedora da solicitação de consumidores para migração do Ambiente de Contratação Regulada – ACR para o Ambiente de Contratação Livre – ACL, deverá registrar o pedido no respectivo sistema de atendimento para efeito de controle. As Agências de Atendimento ou os Consultores de Negócios, após o recebimento e registro no sistema devem encaminhar imediatamente para a Gerência de Relacionamento do Grupo A.

O registro do recebimento do documento na Gerência de Relacionamento do Grupo A também deverá ser inserido no sistema para monitoramento e rastreabilidade do processo.

Em todas as solicitações de migração do ACR para o ACL, o consumidor deverá enviar correspondência, assinada pelo representante legal da empresa, formalizando sua solicitação, devendo nesta correspondência estar claramente expressa a intenção para a migração.

A solicitação também poderá ser apresentada/formalizada por meio eletrônico (e-mail ou portal web), sendo necessário que o consumidor anexe o pedido por meio de carta em papel timbrado e assinada pelo(s) representante(s) legitimado(s) no contrato social da empresa, devidamente registrado na junta comercial.

A equipe de migração de posse da correspondência do consumidor formalizando sua migração para o ACL deverá verificar a vigência dos contratos, controlar a data de migração e encaminhar por correspondência ao consumidor, informando as condições e data prevista para a migração para o ACL. Deverá, ainda, comunicar a Gerência de Planejamento e Gestão de Mercado os novos casos de migração.

Após as devidas tratativas e formalização dos valores de Uso de Rede pelo consumidor, a área deverá providenciar os contratos pertinentes e emitir Nota de Serviço para Gerência Comercial de Faturamento, quando da confirmação da migração ao ACL pela CCEE.


6.8.7. Desistência ou atraso de Migração ao ACL após formalização

Os procedimentos abaixo devem ser seguidos para atendimento de consumidores que após formalizarem sua opção de migração para o Ambiente de Contratação Livre – ACL, não tenham a migração completada seja por desistência formal ou por impedimento de qualquer natureza.

Os procedimentos estabelecidos impactam os consumidores nas seguintes situações:

- I. Consumidores no ACR que denunciaram o Contrato de Compra de Energia Regulada, solicitando sua não renovação e cumprindo em sua totalidade o contrato vigente, com o objetivo de migração ao ACL – Ambiente de Contratação Livre; e
- II. Consumidores no ACR que optaram em rescindir os instrumentos contratuais, conforme informado no item anterior, arcando inclusive com o ônus dessa rescisão contratual (antecipada).

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
6086	Instrução	1.13	DANIEL CARVALHO PINTO	30/11/2021	22 de 39

 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Atendimento a Clientes do Grupo A

Para os consumidores cujas características se enquadrem nas condições acima informadas e que tempestivamente desistiram ou atrasaram sua migração para o ACL, as gerências de relacionamento do Grupo A deverão:

I. Para consumidores do Grupo A que desistiram da migração ao ACL:

- a) Elaborar e encaminhar a correspondência, modelo Anexo I, juntamente com os contratos abaixo informados;
- b) Elaborar e encaminhar o CCER – Contrato de Compra de Energia Regulada condicionando sua eficácia inicial ao prazo de 5 anos, a partir da data de formalização para o retorno ao ACR.

II. Para consumidores especiais e livres com CCER - Contrato de Compra de Energia Regulada que desistiram da migração/retorno ao ACR:

- a) Elaborar e encaminhar a correspondência, modelo Anexo I deste procedimento, juntamente com o contrato informado no item “c.” abaixo;
- b) Manter o CUSD vigente como forma de regularização da conexão com a distribuidora;
- c) Elaborar e encaminhar o CCER – Contrato de Compra de Energia Regulada condicionando sua eficácia inicial ao prazo de 5 (cinco) anos, a partir da data de formalização para o retorno ao ACR.

III. Para consumidores com atraso em seu processo de migração ao ACL:


A Gerência de Relacionamento deverá calcular o valor referente ao ressarcimento pelas repercussões financeiras absorvidas pela distribuidora pela não migração do consumidor ao ACL, mediante a multiplicação da energia efetivamente fornecida ao consumidor, pela diferença, se positiva, entre o Preço de Liquidação de Diferenças – PLD médio mensal publicado pela CCEE – Câmara de Comercialização de Energia Elétrica e o custo médio de aquisição de energia elétrica pela distribuidora envolvida, considerado nos processos de reajuste tarifário, acrescidos os tributos incidentes.

O valor acima informado será cobrado em complemento ao faturamento regular mensal da unidade consumidora envolvida, com aplicação das tarifas associadas à aquisição de energia elétrica por consumidor cativo.

O consumidor desistente da migração, poderá exercer sua migração ao ACL a qualquer momento, no período de 5 anos, devendo comunicar a distribuidora envolvida, gerências de relacionamento do Grupo A para que:

- a) No prazo máximo de 3 meses providencie os tramites administrativos pertinentes para a efetivação da migração do consumidor ao ACL;
- b) Suspender a cobrança referente ao ressarcimento pela repercussão financeira absorvida pela distribuidora em função da não migração ao ACL;
- c) Seja cobrada a rescisão do CCER com as cobranças que estabelece o § 7º do Artigo 62, da Resolução ANEEL 414.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
6086	Instrução	1.13	DANIEL CARVALHO PINTO	30/11/2021	23 de 39

 Confidencialida	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Atendimento a Clientes do Grupo A

Todas as tratativas entre o consumidor, a distribuidora envolvida e órgãos reguladores, se existirem, devem ser registradas nos respectivos sistemas de atendimento tendo sua evidência comprovada por meio dos documentos pertinentes às negociações, como forma de controle e rastreabilidade.

6.8.8. Controle e monitoramento do processo de migração para o Mercado Livre.

A área deverá efetuar o controle do processo de migração assim como das unidades que já migraram para o Ambiente de Contratação Livre – ACL, devendo garantir por meio de relatórios/planilhas as informações:


- Data de solicitação de migração para o ACL;
- Digitalização e arquivamento da correspondência de formalização da solicitação para a migração;
- Prazo para migração para o ACL em função do término do contrato no ACR;
- MW médio envolvido na migração;
- Data de migração para o ACL;
- Digitalização e arquivamento da correspondência de desistência de migração ao mercado livre.

6.8.9. Encerramento antecipado

Sem prejuízo da cobrança de eventuais penalidades devidas nos termos da legislação aplicável ou previstas no CUSD e no CCER, o encerramento da relação contratual entre a DISTRIBUIDORA e o CONSUMIDOR deve ocorrer nas seguintes hipóteses:

- a) Solicitação do CONSUMIDOR.
- b) Término da vigência do CONTRATO.
- c) Ação da DISTRIBUIDORA, quando houver solicitação de fornecimento formulado por novo interessado referente à mesma unidade consumidora, observados os requisitos previstos no art. 27 da Resolução Normativa ANEEL nº 414/2010.
- d) Inadimplência do CONSUMIDOR, nos termos da legislação vigente.
- e) O desligamento do CONSUMIDOR inadimplente na CCEE, o que importa em extinção automática do CUSD.
- f) Por falência, pedido de recuperação judicial ou extrajudicial ou insolvência civil de quaisquer das PARTES, ou alteração social ou modificação da finalidade ou da estrutura do CONSUMIDOR, o que implicará extinção automática, independente de aviso prévio.
- g) Pelo CONSUMIDOR, em caso de continuidade de um caso fortuito ou força maior, que impossibilite a DISTRIBUIDORA de cumprir as obrigações previstas no CUSD por período superior a 180 (cento e oitenta) dias.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
6086	Instrução	1.13	DANIEL CARVALHO PINTO	30/11/2021	24 de 39

 Confidencialida	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Atendimento a Clientes do Grupo A

- h) Por quaisquer das PARTES, caso uma PARTE venha a ser revogada ou, caso vencida, não seja renovada qualquer aprovação ou autorização regulatória necessária à condução de seus negócios e cumprimento de suas obrigações contratuais.

Faculta-se à DISTRIBUIDORA o encerramento da relação contratual quando ocorrer o decurso do prazo de 2 (dois) ciclos completos de faturamento após a suspensão regular e ininterrupta do fornecimento à UNIDADE CONSUMIDORA, desde que o CONSUMIDOR seja notificado com antecedência mínima de 15 (quinze) dias, respeitando-se o disposto na legislação aplicável, em especial os artigos 70 e seguintes da Resolução Normativa ANEEL nº 414/2010.

6.8.9.1. Da cobrança pelo encerramento contratual antecipado

O encerramento antecipado do CUSD implica, sem prejuízo de outras estabelecidas pelas normas vigentes, as seguintes cobranças:

- Valor correspondente aos faturamentos de toda DEMANDA CONTRATADA subsequente à data prevista para o encerramento verificados no momento da solicitação, limitado a 6 (seis) meses, para os postos tarifários de ponta e fora de ponta, quando aplicável.
- Valor correspondente ao faturamento dos montantes mínimos previstos nos incisos I, II e III, do art. 63 da Resolução ANEEL 414/2010, pelos meses remanescentes além do limite fixado no inciso I, sendo que, para a modalidade tarifária horária azul, a cobrança deve ser realizada apenas para o posto tarifário fora de ponta.

O encerramento antecipado do CCER implica na cobrança, pela DISTRIBUIDORA, do valor correspondente ao faturamento dos meses remanescentes para o término da vigência do CONTRATO, limitado a 12 (doze) meses, considerando o produto da tarifa de energia e da bandeira tarifária vigentes na data de solicitação do encerramento sobre o calculado com base:

- nos montantes médios contratados, para os consumidores livres e especiais; ou
- na média dos consumos de energia elétrica disponíveis, precedentes ao encerramento, limitada aos 12 (doze) últimos ciclos, para os demais consumidores.


Uma vez rescindido o contrato por motivo atribuível apenas a DISTRIBUIDORA, não há que se falar em cobrança adicional por rescisão antecipada. Assim, a distribuidora deve cobrar apenas o faturamento devido até a data do encerramento acrescido dos encargos moratórios.

6.9. Renovação automática dos contratos

A gestão dos contratos dos consumidores pertencentes ao Grupo A, é de responsabilidade das gerências de relacionamento do Grupo A, devendo toda solicitação, do consumidor, que impactar na alteração do contrato ser registrada no respectivo sistema de atendimento.

Os contratos de compra de energia regulada e de uso do sistema possuem prazo de vigência de 12 meses, sendo renovados automaticamente por igual período, desde que uma das

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
6086	Instrução	1.13	DANIEL CARVALHO PINTO	30/11/2021	25 de 39

 Confidencialida	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Atendimento a Clientes do Grupo A

partes manifeste sua intenção de não renovação no prazo máximo de 180 dias da data final do contrato. Exceto quando o consumidor se submeter à Lei de Licitações e Contratos conforme estabelecido no artigo 62-A da Resolução ANEEL nº 414 de 09.09.2010, devendo o prazo limite de renovação se sujeitar a respectiva Lei.

6.9.1. Controle e monitoramento do processo de renovação automática de contratos

É responsabilidade das gerências de relacionamento do Grupo A garantir o cumprimento dos prazos dos tramites dos contratos desde a sua elaboração até seu arquivamento no GED

6.10. Sazonalidade

6.10.1. Disposições Legais

O Art. 10 da Resolução ANEEL no 414 de 09.09.2010 estabelece os critérios para reconhecimento da sazonalidade de uma unidade consumidora desde que solicitada pelo consumidor, para fins de faturamento na forma que se segue:

- A energia elétrica deve se destinar a atividade que utilize matéria-prima advinda, diretamente, da agricultura, da pecuária ou da pesca, ou ainda, a atividade diretamente ligada à extração de sal ou de calcário, este destinado à agricultura;
- Deve-se verificar nos 12 (doze) ciclos completos de faturamento anteriores ao da análise, valor igual ou inferior a 20% (vinte por cento) para a relação entre a soma dos 4 (quatro) menores e a soma dos 4 (quatro) maiores consumos de energia elétrica;
- O artigo citado também define os critérios para verificação periódica da condição de permanência da sazonalidade, devendo a cada 12 (doze) ciclos, a partir do mês que foi reconhecido a sazonalidade, ser novamente verificada as condições para manutenção do benefício.

De acordo com o Art. 104 da Resolução ANEEL no 414, sendo a unidade consumidora reconhecida como sazonal, a demanda a ser faturada é a maior entre:

- a) Demanda medida no ciclo de faturamento, ou
- b) 10% (dez por cento) da maior demanda medida em qualquer dos 11 (onze) ciclos completos de faturamento anteriores;

6.10.2. Aplicações da sazonalidade


A sazonalidade deverá ser concedida ao consumidor, desde que atendidos todos os critérios estabelecidos no item 6.10.1 deste documento e deverá ser implementada no sistema pelo analista responsável pelo atendimento, após a verificação e comprovação dos documentos pertinentes e histórico de 12 meses de consumo.

6.10.3. Análise da solicitação de sazonalidade

Os pedidos de sazonalidade devem ser formulados por escrito pelos Consumidores e analisados pela Gerência de Relacionamento do Grupo A, sendo os comunicados referentes à concessão, indeferimento e cancelamento, encaminhado automaticamente pelo sistema.

A prorrogação, ocorrerá de forma automática mediante regras definidas no sistema CCS.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
6086	Instrução	1.13	DANIEL CARVALHO PINTO	30/11/2021	26 de 39

 Confidencialida	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Atendimento a Clientes do Grupo A

6.10.4. Valores de consumo para verificação da sazonalidade

Os valores de consumo faturados usados para verificação da sazonalidade são a soma dos consumos faturados nos postos tarifários Ponta e Fora de Ponta.

Os consumos relativos ao uso de energia de reserva de capacidade não devem ser considerados na análise.

6.10.5. Verificação Anual da sazonalidade

A verificação da sazonalidade a cada 12 ciclos de faturamento é feita automaticamente por sistema, devendo o cliente comunicar a distribuidora via canais de atendimento mantendo seu cadastro sempre atualizado para fins do correto faturamento.

6.10.6. Alteração de Razão Social e sazonalidade

Ocorrendo alteração da Razão Social de unidade consumidora classificada como sazonal e, para garantir a sazonalidade, o novo Consumidor deve formalmente assegurar a continuidade das atividades desenvolvidas na unidade, assumindo ainda o pagamento das diferenças de demanda na eventual perda da sazonalidade.

6.10.7. Faturamento da Demanda Complementar

O faturamento da demanda complementar é feito de forma automática no sistema de faturamento.

6.10.8. Unidade consumidora sem histórico de consumo

Não pode ser concedida a sazonalidade para consumidores com menos de 12 ciclos completos de faturamento.

6.10.9. Reclassificação e sazonalidade

As gerências de relacionamento do Grupo A devem registrar todo evento referente à alteração cadastral do consumidor, inclusive sua reclassificação, no respectivo sistema de atendimento.


6.10.10. Controle das concessões de sazonalidade

O controle dos casos de sazonalidade poderá ser realizado através da transação ZCCSFAT258 que possibilita a análise do relatório de condição de sazonalidade, permitindo a gestão dos casos de cancelamento e renovação.

6.11. Escolhe data

6.11.1. Disposições Legais

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
6086	Instrução	1.13	DANIEL CARVALHO PINTO	30/11/2021	27 de 39

 Confidencialida	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Atendimento a Clientes do Grupo A

O Art. 7º da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, determina que as concessionárias de serviços públicos, de direito público e privado, nos Estados e no Distrito Federal, são obrigadas a oferecer ao consumidor e ao usuário, dentro do mês de vencimento, o mínimo de seis datas opcionais para escolherem os dias de vencimento de seus débitos.

O § 2o do Art. 124 da Resolução ANEEL no 414 determina que as distribuidoras do Grupo CPFL devam oferecer para escolha do Consumidor pelo menos 6 (seis) datas de vencimento da fatura distribuídas uniformemente em intervalos regulares ao longo do mês.

6.11.2. Procedimentos para atendimento do processo de escolha data

O consumidor ao solicitar a alteração de sua data de vencimento deverá ser orientado pela Gerência de Relacionamento do Grupo A, a fazê-lo preferencialmente pelo Portal existente na internet, no endereço eletrônico www.cpflempresas.com.br. Adicionalmente pelos demais canais de atendimento.

No Portal serão informadas as opções de datas que o consumidor poderá escolher, assim como formalizar sua solicitação, onde automaticamente será registrado no respectivo sistema de atendimento no código da unidade consumidora solicitante.

As datas disponíveis para escolha do consumidor são: **3 – 8 – 13 – 18 – 23 – 28**.

6.12. Desmembramento de cargas

6.12.1. Disposições Legais

O § 1o do Art. 16 da Resolução ANEEL no 414 permite o compartilhamento de subestação pertencente a consumidor do Grupo A, condicionado à observância de todos os requisitos técnicos e de segurança estabelecidos pelas distribuidoras do Grupo CPFL Energia.

O Art. 169 da Resolução ANEEL no 414, por outro lado, disciplina a suspensão do fornecimento na constatação de revenda ou fornecimento de energia elétrica a terceiros sem a competente autorização federal.


6.12.2. Aplicação

Por iniciativa do consumidor ou por constatação de irregularidade pela CPFL, existe a possibilidade de desmembramento de cargas integrantes de uma unidade consumidora. No caso específico da constatação pela CPFL da existência de pessoas jurídicas distintas usufruindo de um mesmo fornecimento de energia elétrica é obrigatório efetivar ações de regularização.

6.12.3. Desmembramento de carga por solicitação do consumidor

Todo pedido de desmembramento de cargas por solicitação do consumidor deve ser considerado como novo pedido de fornecimento, obedecidos os critérios e procedimentos estabelecidos para pedidos de ligação nova e observadas as especificidades de cada solicitação.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
6086	Instrução	1.13	DANIEL CARVALHO PINTO	30/11/2021	28 de 39

 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Atendimento a Clientes do Grupo A

6.13. Remanejamento de cargas

6.13.1. Disposições Legais

O Artigo 46 da Resolução ANEEL 414, permite o remanejamento de cargas ao consumidor proporcionando padrões de continuidade do fornecimento de energia elétrica superiores aos estabelecidos pela ANEEL através de conexão adicional da unidade.

O consumidor no intuito de garantir uma melhor qualidade e confiabilidade no fornecimento de sua energia elétrica poderá solicitar a distribuidora à execução de obras com vistas a disponibilizar-lhe o remanejamento de carga em casos de contingências, observando:

- I. O uso adicional e imediato do sistema deve ser disponibilizado por meio da automatização de manobras em redes de distribuição ou ainda pela instalação de dispositivos de manobra da distribuidora dentro da propriedade do consumidor, desde que por este expressamente autorizado;
- II. O custo pelo uso adicional do sistema contratado, em montantes equivalentes aos valores contratados de demanda ou uso do sistema de distribuição, deve ser remunerado pelo consumidor mediante aplicação, respectivamente, da tarifa de demanda ou TUSD nos postos tarifários correspondentes;
- III. É vedada a utilização exclusiva da rede, à exceção do trecho onde esteja conectada a carga a ser transferida;
- IV. O atendimento é condicionado ao cumprimento dos padrões técnicos estabelecidos pela distribuidora e à viabilidade do sistema elétrico onde se localizar a unidade consumidora, sendo vedada quando incorrer em prejuízo ao fornecimento de outras unidades consumidoras; e

As tratativas referentes à conexão devem ser formalizadas em contratos de uso do sistema de distribuição e energia.

6.14. Implantação do horário de verão e revogação do horário de verão

6.14.1. Disposições legais


Horário estabelecido anualmente por legislação Federal, adiantando os relógios em uma hora com relação à hora legal, da seguinte forma:

“Fica instituída a hora de verão, a partir de zero hora do primeiro domingo do mês de novembro de cada ano, até zero hora do terceiro domingo do mês de fevereiro do ano subsequente, em parte do território nacional, adiantada em sessenta minutos em relação à hora legal”.

Durante a vigência do horário de verão alguns intervalos de medição específicos utilizados no processo de faturamento foram alterados da seguinte forma:

- 1) horário de ponta: intervalo das 19h até 22h;
- 2) horário de medição de energia reativa capacitiva: intervalo da 1h até 7h;
- 3) horário de medição de energia reativa indutiva: intervalo das 7h de um dia, até 1h do dia seguinte;
- 4) horário reservado para irrigação noturna: intervalo das 22h30min até 7h;

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
6086	Instrução	1.13	DANIEL CARVALHO PINTO	30/11/2021	29 de 39

 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Atendimento a Clientes do Grupo A

- 5) Durante o horário de verão, o relógio do medidor estará defasado em uma hora em relação ao horário oficial de Brasília.
- 6) Na área de concessão do Grupo CPFL o horário de verão será aplicado aos estados de São Paulo, Rio Grande do Sul, Paraná e Minas Gerais.
- 7) Procedimentos durante o Horário de Verão
- 8) Nos Contratos CUSD e/ou CCER consta cláusula referente à alteração dos postos horários acima. Em decorrência não há comunicação formal aos consumidores, no início e término do horário de verão;
- 9) Na consulta o consumidor deve ser alertado para a necessidade eventual de ajuste no controlador de demanda;
- 10) Não será atendida nenhuma solicitação do consumidor de ajuste no sistema de medição

6.15. Fornecimentos de pulsos de potência e sincronismo

6.15.1. Disposições legais

O artigo 102, da Resolução ANEEL 414, disciplina a cobrança dos serviços cobráveis pelas distribuidoras, sendo o fornecimento de pulsos de potência e sincronismo tratado no § 12 deste mesmo artigo, reproduzido abaixo:

“§ 12. O 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. ”

6.15.2. Atendimento

O consumidor deverá ser orientado, que para o fornecimento dos pulsos de potência e/ou sincronismo, a Distribuidora irá efetuar a cobrança uma única vez, na conta de fornecimento de energia elétrica, dos custos referentes à prestação do serviço, conforme previsto em legislação.

IMPORTANTE: Nos casos em que não foi possível disponibilizar os pulsos por algum motivo exclusivo do consumidor, é possível a cobrança de taxa de visita técnica.


6.15.3. Aspectos contratuais referentes ao fornecimento dos pulsos

Todos os contratos que regulam o fornecimento de energia elétrica ao consumidor deverão possuir cláusula específica sobre as condições de utilização dos pulsos de potência e sincronismo, com o seguinte teor:

A Distribuidora poderá fornecer, após análise de solicitação escrita do CONSUMIDOR, pulsos de potência e sincronismo gerados no equipamento de medição para comando sincronizado das cargas instaladas, respeitadas as seguintes condições:

- a) Todos os custos de adaptação dos equipamentos de medição para o fornecimento dos pulsos serão de responsabilidade do CONSUMIDOR.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
6086	Instrução	1.13	DANIEL CARVALHO PINTO	30/11/2021	30 de 39

 Confidencialida	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Atendimento a Clientes do Grupo A

- b) A Distribuidora não se responsabilizará por quaisquer consequências ou danos ocorridos nas instalações do CONSUMIDOR decorrentes de eventuais falhas no fornecimento dos pulsos, nem poderão tais falhas servir como justificativas para ultrapassagem da demanda contratada ou para reivindicações de qualquer espécie decorrentes de divergências entre os valores medidos pela Distribuidora e os valores eventualmente apurados por equipamentos do CONSUMIDOR.
- c) A Distribuidora poderá, a seu critério e a qualquer tempo, mediante prévia notificação ao CONSUMIDOR, suspender o fornecimento dos pulsos, caso entenda haver riscos à integridade dos registros de medição ou dos próprios equipamentos.
- d) A Distribuidora, ao seu critério, sempre que razões técnicas o recomendarem, poderá alterar as características dos pulsos, mediante prévia notificação ao CONSUMIDOR.
- e) O fornecimento de pulsos de potência e sincronismo está condicionado à disponibilidade do medidor, e o seu custo corresponde ao da visita técnica, se houver deslocamento de equipe exclusivamente para esse serviço.

Para todos os efeitos, deve ficar claro para o consumidor que o fornecimento de pulsos de potência e sincronismo pela Distribuidora, de seus equipamentos de medição, não obriga a Distribuidora assumir a responsabilidade por eventuais falhas, neste sistema, que comprometam os controles e monitoramentos por parte do consumidor de suas cargas, vindo em função destas falhas obterem-se registros de demandas acima dos valores contratados.

6.15.4. Operação e manutenção do sistema de medição

A Distribuidora é a responsável pela operação e manutenção de todo o sistema de medição para faturamento, instalado nas dependências da unidade consumidora, sendo o consumidor o responsável a título gratuito de sua guarda, conforme Artigo 167, inciso IV da Resolução ANEEL nº 414 de 09/09/2010.

Havendo a necessidade da substituição de qualquer componente ou equipamento do sistema de medição, instalado na unidade consumidora, a Distribuidora deve informar ao consumidor por correspondência específica (Anexo II), conforme estabelecido no Artigo 73, § 4º da Resolução ANEEL nº 414 de 09/09/2010.

6.16. Vendas de dados de medição

6.16.1. Disposições legais


O artigo 102, da Resolução ANEEL 414, disciplina a cobrança dos serviços cobráveis pelas distribuidoras, sendo a disponibilização dos dados de medição tratado no § 14 deste mesmo artigo, reproduzido abaixo:

“§ 14. A disponibilização dos dados de medição armazenados em memória de massa está condicionada à disponibilidade do medidor e ao seu armazenamento pela distribuidora.”

6.16.2. Atendimento

As solicitações de dados de medição em forma de relatórios serão atendidas somente pelas gerências de relacionamento do Grupo A sempre que solicitados pelo consumidor, seja este do ACR ou ACL.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
6086	Instrução	1.13	DANIEL CARVALHO PINTO	30/11/2021	31 de 39

 Confidencialida	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Atendimento a Clientes do Grupo A

Os consumidores deverão ser orientados que estes dados poderão ser fornecidos desde que atendidas às seguintes condições:

- a) As solicitações deverão ser efetuadas formalmente;
- b) Os equipamentos de medição devem possuir memória de massa;
- c) As solicitações devem, preferencialmente, coincidir com as datas de leitura do ciclo de fornecimento desejado, de forma a facilitar a coleta das informações, bem como não onerar o custo do relatório;
- d) Que não ocorra a perda dos registros por problemas no conjunto de medição;

6.16.3. Fluxo do encaminhamento das solicitações

As gerências de relacionamento do Grupo A iniciam o processo de atendimento informando o custo deste serviço ao consumidor.

Para os casos onde a distribuidora ainda não dispuser da leitura com os dados de medição, solicitados pelo consumidor, a gerência de relacionamento com consumidores do Grupo A deverá emitir uma Nota de Serviço para coleta dos dados de medição para a gerência de serviços da distribuição.

Não haverá necessidade de envio da equipe em campo para as unidades consumidoras com telemedição ou com faturamento por memória de massa que permita a obtenção dos dados de forma automatizada.

A gerência de serviço da distribuição providenciará a coleta dos dados solicitados e entregará para a gerência de relacionamento com consumidores do Grupo A em até cinco dias corridos, contados a partir do dia seguinte do envio da solicitação.

A gerência de relacionamento do Grupo A, ao receber os dados de medição gera o arquivo ou o relatório impresso e os valida com os dados de faturamento do consumidor, encaminhando-os posteriormente.

Caso sejam identificadas inconsistências entre os dados de medição recebidos e o faturamento realizado, o arquivo é enviado para a gerência de smart grid avaliar e retornar com parecer sobre o aproveitamento ou não do arquivo.


A cobrança do serviço será realizada por meio da fatura de energia elétrica subsequente ao envio do relatório.

A responsabilidade pelo lançamento dos valores no sistema será da área de faturamento.

Observação: A não cobrança deverá ser devidamente justificada.

6.16.4. Cobrança e preço

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
6086	Instrução	1.13	DANIEL CARVALHO PINTO	30/11/2021	32 de 39

 Confidencialida	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Atendimento a Clientes do Grupo A

O serviço é cobrado separadamente por ciclo de fornecimento de no máximo de 33 dias, conforme Resoluções Homologatórias da ANEEL.

6.16.5. Indisponibilidade de dados

Quando o atendimento à solicitação do consumidor for prejudicado, em função de problemas detectados pelas gerências responsáveis pela coleta e manutenção dos dados de medição, essas deverão apresentar as justificativas por escrito a gerência de relacionamento com consumidores do Grupo A, que deverá formalizar a resposta por escrito às solicitações formuladas pelos consumidores.

O prazo máximo para resposta ao cliente é de dez dias úteis contados a partir do dia seguinte a solicitação do cliente.

6.16.6. Controle de processo de vendas de medição

Toda solicitação de dados de medição pelo consumidor deve ser registrada no respectivo sistema de atendimento, garantindo assim seu controle, monitoramento e rastreabilidade.

6.17. Meio ambiente

6.17.1. Licença ambiental

6.17.2. Regulamentação legal

O Art. 27º inciso II item “d” da Resolução ANEEL no 414 estabelece a eventual necessidade de apresentação de licença ambiental emitida por órgão responsável pela preservação do meio ambiente quando a unidade consumidora se localizar em área de proteção ambiental. O assunto é regulamentado pela Resolução no 237/ 1997 do Conselho Nacional do Meio Ambiente – CONAMA e pelo Decreto no 47.397-02 do Governo do Estado de São Paulo, de 04 de dezembro de 2002, emanado da Companhia de Tecnologia de Saneamento Ambiental – CETESB, órgão responsável pela prevenção da poluição industrial e contaminação do meio ambiente e pelo Código Florestal do Rio Grande do Sul (Lei Estadual no 9.519/ 1992).


6.17.3. Documentação exigida

Nas consultas preliminares, entrada de projetos ou solicitações de fornecimento de energia elétrica em caráter definitivo, além das informações técnico-comerciais que normalmente são fornecidas, o consumidor deve ser orientado quanto à necessidade de documento específico de licença ambiental como se segue.

Unidades consumidoras com característica de fonte poluidora que solicitem ligação definitiva (não provisória) devem apresentar, antes da energização, no mínimo, o protocolo de uma das licenças a seguir:

- a) Licença Prévia ou;
- b) Licença de Instalação ou;
- c) Licença de Operação.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
6086	Instrução	1.13	DANIEL CARVALHO PINTO	30/11/2021	33 de 39

 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Atendimento a Clientes do Grupo A

Algumas fontes poluidoras poderão submeter-se apenas ao licenciamento ambiental concedido pelo Conselho Municipal de Meio Ambiente que possua em seus quadros ou à sua disposição profissionais habilitados e tenha legislação ambiental específica e em vigor.

O consumidor para a constituição de sua Empresa e obtenção do CNPJ junto aos órgãos da Administração Centralizada ou Descentralizada do Estado e dos Municípios, dependendo do tipo de atividade, deverá apresentar licença de Instalação expedida pela CETESB, antes de aprovarem projetos ou de fornecerem licenças ou alvarás, de qualquer tipo, para as fontes de poluição relacionadas no artigo 57 do Decreto no 47.397, com exceção do inciso IV, sob pena de nulidade do ato. A responsabilidade pelo controle das Empresas instaladas como potenciais poluidores é da CETESB.


A responsabilidade da solicitação do documento de licença ambiental é das Divisões de Serviços de Distribuição. As cópias das referidas Licenças deverão ser arquivadas juntamente com o projeto na Área Técnica.

6.17.4. Fontes de poluição

Conforme o Artigo 57 do Decreto no 47.397-2 para efeito de obtenção da Licença, Prévia, de Instalação ou de Operação consideram-se fontes de poluição as atividades listadas abaixo:

- I. Atividades de extração e tratamento de minerais, excetuando-se as caixas de empréstimo;
- II. Atividades industriais e de serviços, relacionadas no anexo 1 do Decreto no 47.397-2 que substituiu o anexo 5 do Regulamento da Lei no 997 de 31 de maio de 1976;
- III. Operação de jateamento de superfícies metálicas ou não metálicas, excluídos os serviços de jateamento de prédios ou similares;
- IV. Sistemas de saneamento, a saber:
 - Sistemas autônomos públicos ou privados de armazenamento, transferência, reciclagem, tratamento e disposição final de resíduos sólidos;
 - Sistemas autônomos públicos ou privados de armazenamento, afastamento, tratamento, disposição final e recuso de efluentes líquidos, exceto implantados em residências unifamiliares;
 - Sistemas coletivos de esgotos sanitários:
 - a) Elevatórias
 - b) Estações de tratamento
 - c) Emissários submarinos e sub-fluviais
 - d) Disposição final
 - e) Estações de tratamento de água
- V. Usinas de concreto e concreto asfáltico, inclusive instaladas transitoriamente, para efeito de construção civil, pavimentação e construção de estradas e de obras de arte;
- VI. Hotéis e similares que queimem combustível sólido ou líquido;
- VII. Atividades que utilizem incinerador ou outro dispositivo para queima de lixo e materiais, ou resíduos sólidos, líquidos ou gasosos, inclusive os crematórios;

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
6086	Instrução	1.13	DANIEL CARVALHO PINTO	30/11/2021	34 de 39

 Confidencialida	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Atendimento a Clientes do Grupo A

- VIII. Serviços de coleta, armazenamento, transporte e disposição final de lodos ou materiais retidos em unidades de tratamento de água, esgotos ou de resíduos industriais;
- IX. Hospitais, inclusive veterinários, sanatórios, maternidades e instituições de pesquisas de doenças;
- X. Todo e qualquer loteamento ou desmembramento de imóveis, condomínios horizontais ou verticais e conjuntos habitacionais, independentemente do fim a que se destinam;
- XI. Cemitérios horizontais ou verticais;
- XII. Comércio varejista de combustíveis automotivos, incluindo postos revendedores, postos de abastecimento, transportadores revendedores retalhistas e postos flutuantes;
- XIII. Depósito ou comércio atacadista de produtos químicos ou de produtos inflamáveis;
- XIV. Termoelétricas.

6.17.5. Exclusão de licenciamento

- 1.Excluem-se do licenciamento aqui previsto os condomínios verticais localizados fora dos municípios litorâneos, cuja implantação não implique a abertura de vias internas de circulação.
- 2.A CETESB poderá definir critérios para dispensar do licenciamento os condomínios horizontais e verticais com fins residenciais, inclusive situados na zona litorânea, considerando o número de unidades a serem implantadas e os sistemas de coleta e tratamento de efluentes a serem adotados.

7.CONTROLE DE REGISTROS

Não se aplica

8.ANEXOS


ANEXO I - CANCELAMENTO DA SOLICITAÇÃO DE MIGRAÇÃO AO ACL
ANEXO II - CORRESPONDÊNCIA INFORMANDO DA SUBSTITUIÇÃO DE EQUIPAMENTO DE MEDIÇÃO

ANEXO I - CANCELAMENTO DA SOLICITAÇÃO DE MIGRAÇÃO AO ACL

CARTA nº /DJCA
Campinas,

Razão Social
Endereço
CEP

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
6086	Instrução	1.13	DANIEL CARVALHO PINTO	30/11/2021	35 de 39

 Confidencialida	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Atendimento a Clientes do Grupo A

Assunto: Retorno ao ACR – instalação: XXXXXXXX

Prezado cliente.

Em atenção à correspondência recebida em XXXXXXXX, solicitando o cancelamento do processo de migração ao ACL, previsto inicialmente para XX/XXXX, para regresso imediato da carga integral da unidade consumidora acima identificada ao ACR - Ambiente de Contratação Regulada, informamos que o prazo mínimo para retorno é de 05 (cinco) anos, conforme Leis nº 9.074/1995 e nº 12.783/2013.

Esclarecemos que, o prazo é contado a partir da comunicação formal da solicitação do retorno ao ACR pelo Consumidor à Distribuidora. Sendo assim, confirmamos que estamos de acordo com o retorno a partir de XX/XX/XXXX, cumprindo as formalidades constantes no art. 52 do Decreto nº 5.163, de 30 de julho 2004.

Atendendo ao parágrafo 2º do artigo 8º da Resolução Normativa nº 376, de 25 de agosto de 2009, encaminhamos para providências o Contrato de Compra de Energia Regulada – CCER n. XXXX/DJCA, com início de vigência na data de retorno para o ACR.

Ressaltamos que, a não devolução deste Contrato no prazo de 30 (trinta) dias invalidará o pedido de retorno ao Ambiente de Contratação Regulada.

Ressaltamos também que, conforme disposto no Termo de Pactuação assinado pelas partes, a desistência, pelo CONSUMIDOR, de sua migração ao ACL, implicará, sem prejuízo das demais penalidades previstas na legislação aplicável, no pagamento integral das repercussões financeiras incorridas pela DISTRIBUIDORA, em conformidade com as Resoluções Normativas ANEEL nº 247/2006 e nº 376/2009, até a data prevista para retorno ao ACR.

Permanecemos à disposição para outros esclarecimentos.

Atenciosamente,

XXXXXXXXXX
Coordenador de Serviços Comerciais

ANEXO II - CORRESPONDÊNCIA INFORMANDO DA SUBSTITUIÇÃO DE EQUIPAMENTO DE MEDIÇÃO

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
6086	Instrução	1.13	DANIEL CARVALHO PINTO	30/11/2021	36 de 39

CIAGRO AGRICULTURA E PECUARIA LTDA
AV BORGES DE MEDEIROS, 2443
24 DE MAIO CHACARA C
97650-000 ITAQUI / RS

031_Mailto_RMPRE.gdu
Cada: 0025
R 11 S 11

Roteiro de Leitura	Nº Medidor	Seu Código	Cliente	Centro de Custo
ITQBU030 - 00000025	4872606	3091875961	713443485	- 0025

X

Comunicado: 0031217615 - São Leopoldo, 29 de Maio de 2018

Assunto: Substituição de equipamento de medição

Prezado (a),

Informamos que em , efetuamos a substituição do equipamento de medição instalado na unidade consumidora número: 0713443485.

Motivo:

Equipamento retirado:

Equipamento instalado:


Número (Ativo):
Número (Reativo):
Número (TO):
Número (TO):
Número (TO):
Número (TO):
Número (TP):
Número (TP):
Número (TP):
Leitura (Função 03):
Leitura (Função 04):
Leitura (Função 06):
Leitura (Função 08):
Leitura (Função 10):
Leitura (Função 14):
Leitura (Função 17):
Leitura (Função 21):
Leitura (Função 24):
Leitura (Função 25):
Leitura (Função 29):
Leitura (Função 65):
Leitura (Função 66):
Leitura (Função 68):
Leitura (Função 69):
Leitura (Função 71):

Número (Ativo):
Número (Reativo):
Número (TO):
Número (TO):
Número (TO):
Número (TO):
Número (TP):
Número (TP):
Número (TP):
Leitura (Função 03):
Leitura (Função 04):
Leitura (Função 06):
Leitura (Função 08):
Leitura (Função 10):
Leitura (Função 14):
Leitura (Função 17):
Leitura (Função 21):
Leitura (Função 24):
Leitura (Função 25):
Leitura (Função 29):
Leitura (Função 65):
Leitura (Função 66):
Leitura (Função 68):
Leitura (Função 69):
Leitura (Função 71):

Atenciosamente,

RGE Sul Distribuidora de Energia



 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Atendimento a Clientes do Grupo A

9. REGISTRO DE ALTERAÇÕES

9.1. Colaboradores

Empresa	Área	Nome
CPFL Paulista	Gerência Comercial de Faturamento	Janaina Zamperlin Vieira de Sá
CPFL Paulista	Gerência Comercial de Faturamento	Ieda Ambrosio Coelho
CPFL Paulista	Gerência de Relacionamento com o Poder Público e Grupo A	Silvane Ferreira Knabben
RGE SUL	Coordenação Relacionamento Grupo A	Bruna Gaspari Souza
RGE SUL	Gerência de Atendimento	Eduardo Girardi
CPFL Piratininga	Coord Relacionamento Grupo A e Poder Público Piratininga e Santa Cruz	Marcos Roberto Piatto
CPFL Piratininga	Coord Relacionamento Grupo A e Poder Público Piratininga e Santa Cruz	Amanda Iolanda Mendes
CPFL Paulista	Coordenação Relacionamento Grupo A e Poder Público Paulista	Andrea Silva Menin
RGE SUL	Coordenação Clientes Especiais	Cristina Dornelles Moscon
CPFL Jaguari	Coord Relacionamento Grupo A e Poder Público Piratininga e Santa Cruz	Marcio J. Barbosa
CPFL Paulista	Coordenação Relacionamento Grupo A e Poder Público Paulista	Alessandro Barbosa Fagundes
CPFL Paulista	Gerência Regulação Técnica e Comercial	José Roberto da Silva
CPFL Paulista	Gerência de Eficiência Energética	Daiane Pinheiro Guimaraes
CPFL Paulista	Gerência de Eficiência Energética	Giuliano Bolognesi Archilli
CPFL Paulista	Gerência de Eficiência Energética	Daniela Marion Nogueira

9.2. Alterações

Versão Anterior	Data da Versão Anterior	Alterações em relação à Versão Anterior
1.7	10/10/2013	Inclusão do procedimento para recebimento de carta de denúncia para migração para o ACL, nas Agências de Atendimento Revisão periódica do documento com alguns ajustes relacionados aos procedimentos da RGE
1.9	12/11/2015	Revisão do documento para atender a REN 714/2016 e exclusão do procedimento de transferência de carga.
1.10	19/10/2016	Atualização da abrangência à todas as empresas do grupo CPFL.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
6086	Instrução	1.13	DANIEL CARVALHO PINTO	30/11/2021	38 de 39

		<p>Atualização do DECRETO Nº 9.242, DE 15 DE DEZEMBRO DE 2017: alteração do Art. 1º O Decreto nº 6.558, de 8 de setembro de 2008</p> <p>Incluído nas definições:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tarifa Branca • Contrato de Uso do Sistema de Distribuição (CUSD) • Contrato de Compra de Energia Regulada (CCER): • Consumidor BT Optante • Horário de Verão
1.11	18/04/2018	Revisão periódica e adequação a norma 0
1.12	31/07/2019	Adequação a norma 0, Revisão Periódica e alinhamento de procedimentos.