 Confidencialidade	Tipo de Documento: Procedimento Comercial
	Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente
	Título do Documento: Atendimento a Ligações Provisórias - Grupo A e B

Sumário

1.	OBJETIVO.....	1
2.	ÂMBITO DE APLICAÇÃO	1
3.	DEFINIÇÕES	1
4.	DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA.....	2
5.	RESPONSABILIDADES.....	2
6.	REGRAS BÁSICAS.....	2
7.	CONTROLE DE REGISTROS	8
8.	ANEXOS	8
9.	REGISTRO DE ALTERAÇÕES.....	14

1.OBJETIVO

Estabelecer procedimentos sobre o processo de ligação provisória para unidades do Grupo A e B, especificamente quanto: Análise da viabilidade e necessidade de obras para atendimento; Cálculo e cobrança das demandas e consumos estimados; Cálculo e cobrança dos custos de Ligação e Desligamento, bem como, dos Materiais utilizados.

O princípio da norma é de que toda a ligação provisória tenha medidor, ficando a extrema exceção casos que tecnicamente são inviáveis.

2.ÂMBITO DE APLICAÇÃO

2.1. Empresa

Todas as distribuidoras do grupo CPFL Energia.

2.2. Área

Gerências de Atendimento, Serviço de distribuição e Operação de Campo, Cadastro e Faturamento.


3.DEFINIÇÕES

Demanda prevista: Estimativa de demanda feita com base na carga (ou potência) instalada e a atividade da unidade consumidora;

Fator de carga: Razão entre a demanda média e a demanda máxima ocorridas no mesmo intervalo de tempo especificado;

Fator de carga típico: Média de fatores de carga por atividade específica; caracteriza a atividade da unidade consumidora.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
3792	Procedimento	1,11	Eduardo Crivelaro	15/01/2021	1 de 15

 Confidencialidade	Tipo de Documento: Procedimento Comercial
	Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente
	Título do Documento: Atendimento a Ligações Provisórias - Grupo A e B

Fator de demanda: Razão entre a demanda máxima durante um determinado período de uso de energia elétrica e a carga instalada na unidade consumidora

Fator de demanda típico: Média de fatores de demanda por atividade específica; caracteriza a atividade da unidade consumidora.

Fornecimento provisório: Fornecimento de energia para cargas relacionadas a eventos de caráter temporário (circos, exposições, dentre outras).

Ligação provisória: Conexão de carga temporária com o sistema de distribuição da Distribuidora.

4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

4.1. Legislação

Resolução no 414/ANEEL de 09/09/2010:

Estabelece as Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica.

- Artigo 12: Define a tensão de fornecimento;
- Artigo 30 e 31: Estabelece os prazos de vistoria e ligação;
- Artigo 44: Estabelece a responsabilidade do cliente pelo pagamento das obras necessárias ao atendimento das ligações provisórias;
- Artigo 52: Define fornecimento provisório e condiciona seu atendimento à disponibilidade de energia, bem como, dá direito à cobrança das despesas com os serviços de ligação e desligamento e dos materiais aplicados e não reaproveitáveis e ainda, permite a título de garantia, a cobrança antecipada desses serviços e materiais, bem como, do consumo de energia elétrica ou da demanda de potência prevista;
- Artigo 72: Desobriga a concessionária de instalar equipamento de medição para fornecimento provisório.

4.2. Normas Técnicas

- Fornecimento em tensão primária – GED 2855;
- Fornecimento de Energia Elétrica a Edifícios de Uso Coletivo – GED 119;
- Fornecimento em Tensão Secundária de Distribuição – GED 13;
- Procedimento Básico para Inspeção de Padrão de Entrada de Baixa Tensão – GED 45;
- Atendimento a Clientes do Grupo A – GED 6086.


5. RESPONSABILIDADES

São responsáveis pela gestão do processo de ligação provisória as áreas de Atendimento, Serviço de distribuição e Operação de Campo, Cadastro e Faturamento. Cada uma delas tem a obrigação de cuidar e gerir as suas responsabilidades no sentido de assegurar a aplicação da política estabelecida neste documento.

6. REGRAS BÁSICAS

O fornecimento provisório está sujeito às mesmas condições gerais previstas para os fornecimentos normais, também no que se refere às sanções legais inclusive política de corte no fornecimento de energia elétrica.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
3792	Procedimento	1,11	Eduardo Crivelaro	15/01/2021	2 de 15

 Confidencialidade	Tipo de Documento: Procedimento Comercial
	Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente
	Título do Documento: Atendimento a Ligações Provisórias - Grupo A e B

a) Custos envolvidos:

- Todos os custos relacionados abaixo devem ser cobrados antecipadamente à ligação, conforme permitido pela legislação vigente (Art. 52 REN 414/ANEEL), inclusive nos casos em que houver a prorrogação do período de fornecimento.
- Os valores a serem cobrados do consumidor devem ser aqueles que remuneram os custos despendidos pelas distribuidoras.
- Custos com o processo de obras na rede de distribuição;
- Mão de obra com ligação e desligamento da ligação provisória;
- Materiais (Ramal de ligação, conexões, etc) não reaproveitáveis;
- Consumo e demanda declarada.

b) Instalação de medição:

Grupo B

Todas as ligações provisórias em baixa tensão deverão ser atendidas com medição, com exceção das situações abaixo, que poderão ser ligadas sem medição.

Instalações com carga instalada de até 12 kW e período de utilização de até 15 (quinze) dias;

Instalações com carga instalada de 12 kW a 25 kW e período de utilização de até 03 (três) dias;

Ligações provisórias para sinalização emergencial e iluminação natalina, independente de prazo e carga, a ligação será sem medição. Reforça-se a diretriz de sempre medir, caso as situações permitam a instalação de medidor.

Grupo A


Todas as ligações provisórias em média e alta tensão deverão ser atendidas com medição. Instalar medição com leitura remota de acordo com a disponibilidade de cobertura.

Para os casos em que não for possível incluir o medidor no encerramento da nota de serviço, deverá ser inserido uma pendência para área do cadastro tratar manualmente o controle do medidor.

Com a leitura do medidor após o desligamento, a área responsável pelo atendimento em campo deverá encaminhar o número da Nota de Serviço e da instalação para a Gerência de Faturamento do Grupo A.

Após, a área gestora irá verificar se haverá cobrança adicional ou devolução com base na medição realizada.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
3792	Procedimento	1,11	Eduardo Crivelaro	15/01/2021	3 de 15

 Confidencialidade	Tipo de Documento: Procedimento Comercial
	Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente
	Título do Documento: Atendimento a Ligações Provisórias - Grupo A e B

c) Anotação de Responsabilidade Técnica - ART:

- Na ligação provisória destinada às reuniões públicas (parques de diversões, circos, comício, cinemas, teatros, igrejas, auditórios, festas, eventos e assemelhados), junto com o pedido de ligação é obrigatória a apresentação de uma via da “Anotação de Responsabilidade Técnica - ART” de acordo com as normas técnicas pertinentes.
- A execução da ligação somente será autorizada após o recebimento deste documento.

d) Caracterização da ligação provisória:

- Circo, parque de diversão, Festividades (Rodeios, quermesses, similares);
- Exposições de obras, agrícola, pecuária, comercial, industrial ou similares;
- Comícios;
- Usinas de asfalto e similares;
- Iluminação de tapume e outros tipos de sinalização em vias públicas;
- Iluminação festiva (natalina, carnavalesca e outras);
- Ligação de equipamentos para construção, reforma ou manutenção (raspagem de tacos, pintura, demolição, etc).

Observações:


Não se enquadram nesta norma os fornecimentos destinados a trailers, bancas de revistas e similares, assim como os que, em decorrência de reforma de prédio ou entrada de serviço, permanecem temporariamente sem medição (tipo “corta cedo, liga à tarde”, “corta a velha, liga a nova”, “modificação”).

e) Ligações Provisórias com opção de fornecimento pela rede secundária ou primária e faturamento com tarifas do grupo B:

- Excepcionalmente, por opção do cliente e para agilizar o atendimento, no caso de total de carga superior a 75 kW, **a distribuidora poderá** atender na sua rede secundária (baixa tensão) cargas de até 300 kW, bastando para tanto, que o cliente assine o **termo de opção de fornecimento**, conforme **Anexo II**.
- No caso ainda de carga superior a 75 kW, mas aquele em que a opção do cliente seja pela manutenção da ligação da unidade consumidora na rede primária de Média Tensão (transformador particular) e **desejar ser faturada com tarifas do grupo B (Optante grupo B)**, proceder conforme GED 5001 “Opção de Grupo Tarifário”.

Atendimento

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
3792	Procedimento	1,11	Eduardo Crivelaro	15/01/2021	4 de 15

 Confidencialidade	Tipo de Documento: Procedimento Comercial
	Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente
	Título do Documento: Atendimento a Ligações Provisórias - Grupo A e B

Todas as solicitações de ligações provisórias e as respectivas prorrogações do período de fornecimento de energia, obrigatoriamente deverão ser registradas nas notas/ordens de serviços referentes aos pedidos.

Visando assegurar a rastreabilidade do processo, não poderá, para nenhuma solicitação de ligação provisória, haver qualquer tipo de ação interna (análise, emissão de fatura, solicitação da ligação em campo) sem que ela esteja associada a um número de pedido no sistema.

Também deve ser assegurado que todas as informações recebidas do cliente sobre o seu pedido sejam registradas para consultas e esclarecimentos nos casos de reclamações.

Análise Técnica

As distribuidoras devem, respeitando as suas características técnicas de rede e sistema de distribuição, com base no tipo de ligação solicitada (Total de carga, potência de motores, tipo de evento, etc) realizar análise de viabilidade da ligação e identificação da necessidade de execução de obras na rede de distribuição.

Apuração e Cobrança dos Custos Envolvidos

Obras na rede de distribuição

Todos os custos com materiais não reaproveitáveis e mão de obra gastos no processo de execução de **obra na rede de distribuição**, inclusive o seu desmantelamento, são de responsabilidade do consumidor.

Cabe à distribuidora, até o ponto de entrega, adotar todas as providências para viabilizar o fornecimento, observadas as condições estabelecidas na legislação e regulamentos aplicáveis, bem como operar e manter o seu sistema elétrico.

Custos com Mão de Obra e Materiais despendidos na execução da Ligação e Desligamento


Os custos dos **serviços** (ligação da unidade consumidora e desligamento no término do período de uso) mais **materiais** utilizados (ramal de ligação padrão, conectores, etc.) mais outros custos como exemplo com **deslocamentos da equipe/veículo** (ir até o local da ligação e retornar até a base da empresa e posteriormente ir efetuar o desligamento e novamente retornar até a base da empresa) devem ser cobrados previamente à ligação, em todos os casos.

O critério adotado para apuração dos valores deve ser **aquele que remunera todos os custos despendidos por cada distribuidora**.

Consumo e demanda (declaração do cliente)

Se por restrição de sistema ou qualquer outro problema, houver necessidade de arredondamento do total de kWh apurado, este deve ser sempre arredondado para menor.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
3792	Procedimento	1,11	Eduardo Crivelaro	15/01/2021	5 de 15

 Confidencialidade	Tipo de Documento: Procedimento Comercial
	Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente
	Título do Documento: Atendimento a Ligações Provisórias - Grupo A e B

Esta medida objetiva evitar que se cometa infração contra legislações de proteção ao consumidor.

A metodologia de estimativa dos valores faturáveis de demanda e de consumo é mostrada no **ANEXO I** desta norma.

a) Fórmulas de Cálculo

○ Consumo para clientes do grupo B, inclusive optantes:

Consumo kWh = Carga a ser ligada em kW x Nº Dias de Utilização x Nº Horas de Utilização Diária.

○ Consumo e Demanda para clientes do grupo A:

Demanda KW = Carga a ser ligada em kW x Fator Demanda ou Demanda do Memorial Descritivo anexado ao Projeto;

Consumo kWh = ((Carga a ser ligada em kW x Fator Demanda x Fator Carga x 730) / 30) x Nº Dias.


b) Faturamento da energia

• Seguir critérios abaixo:

- A cobrança antecipada, a título de garantia, deve ser em **no máximo 3 ciclos de faturamento**;
- As tarifas de demanda e consumo aplicáveis são as vigentes na data do faturamento ainda que o período de fornecimento abrangido seja superior a 30 dias;
- A demanda deve ser faturada considerando a demanda contratada;
- Quando uma data de pagamento for acordada previamente com o cliente a conta de ligação provisória deve ser emitida o mais próximo possível dessa data de pagamento para se evitar possíveis alterações tarifárias;
- Se houver alteração na tarifa após o efetivo pagamento da conta de ligação provisória, não deve ser cobrada qualquer diferença do cliente;
- Não haverá devolução de valores caso o cliente não utilize todo o período estimado e pago.
- Sendo o valor apurado pela fórmula menor que o valor mínimo referente ao custo de disponibilidade, deve ser cobrado o valor mínimo.
- Nos casos onde houver instalação de medição e o consumo registrado for maior do que o cobrado antecipadamente, a cobrança adicional deverá ser realizada por meio de fatura enviada pelas distribuidoras.

Prazo para Atendimento da Ligação

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
3792	Procedimento	1.11	Eduardo Crivelaro	15/01/2021	6 de 15

 Confidencialidade	Tipo de Documento: Procedimento Comercial
	Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente
	Título do Documento: Atendimento a Ligações Provisórias - Grupo A e B

Em tempo de atendimento, o consumidor sempre deverá ser orientado que, nos próximos pedidos, dentro do possível, que faça a solicitação da sua ligação com antecedência mínima de **10 dias úteis** da data pretendida, tendo em vista que poderá ocorrer necessidade de obras, cujo prazo de atendimento normalmente é maior, podendo comprometer a ligação na data desejada.

Esta medida visa disciplinar os consumidores que costumam solicitar com frequência este tipo de ligação, como exemplo os eventos como circos, parques, festas tradicionais, etc.

O prazo de atendimento de solicitação de ligação provisória, **quando não houver obras**, é de **no máximo 2 dias úteis para a ligação** a partir da **data da solicitação**, desde que tenham sido pagos todos os custos envolvidos, atendidas todas as exigências técnicas e apresentada toda documentação exigida no processo.

Importante destacar que a critério da Distribuidora, poderá ser utilizada a fase de vistoria que tem prazo de 3 dias úteis da data da solicitação.

Comunicado Prévio ao Cliente

Os consumidores solicitantes das ligações provisórias devem ser previamente notificados, de forma escrita, quanto às orientações técnicas e comerciais e às informações referentes ao caráter provisório do atendimento.

Para atender a exigência de notificação prévia, este comunicado poderá ser enviado ao consumidor em conjunto com os documentos de cobrança dos custos envolvidos, uma vez que são conhecidos pelo consumidor antes da energização.

O modelo de comunicado sugerido no **Anexo III** poderá ser ajustado conforme a necessidade e as especificidades existentes em cada distribuidora.

Desligamento

As áreas de atendimento competentes devem assegurar a geração do serviço de desligamento da ligação provisória ao término do período de utilização.


Por conseguinte, as áreas responsáveis pela execução dos serviços em campo devem dar atenção especial aos desligamentos solicitados.

Quando constatada que a carga em utilização está maior do que a carga declarada (utilizada para cálculo estimado do faturamento), o consumo a mais será objeto de cobrança complementar de faturamento de consumo, antes do desligamento da ligação provisória.

Devolução de Valores

Nos casos onde houver instalação de medição e consumo registrado for menor do que o cobrado antecipadamente, a devolução deverá ser realizada por meio de conta corrente

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
3792	Procedimento	1,11	Eduardo Crivelaro	15/01/2021	7 de 15

 Confidencialidade	Tipo de Documento: Procedimento Comercial
	Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente
	Título do Documento: Atendimento a Ligações Provisórias - Grupo A e B

informada pelo cliente.

Quando se tratar de clientes que solicitam com frequência os fornecimentos provisórios, caso seja possível, a operacionalização da devolução poderá ocorrer por meio de compensação em conta de energia, ou seja, o valor a ser devolvido poderá ser utilizado para abater o valor da conta de energia do próximo evento.

Para a devolução da parcela referente ao ICMS, observar os procedimentos específicos sobre devolução do imposto, tendo em vista que para a devolução deste imposto, se faz necessário que o cliente apresente declaração de **Autorização para que a distribuidora possa se restituir do ICMS** junto à Secretaria da Fazenda e, nos casos de instalações das classes Comercial e/ou Industrial, além da mencionada autorização, se faz necessário também **declaração de não aproveitamento do ICMS**.

7. CONTROLE DE REGISTROS

Identificação	Armazenamento e Preservação	Proteção (acesso)	Recuperação e uso	Retenção	Disposição
Termo de opção de fornecimento	Diretório na rede	Restrição de acesso	Por nome do cliente ou instalação	10 anos	Gravado em CD/Pen drive
Modelo Notificação Prévia ao Consumidor	Diretório na rede	Restrição de acesso	Por nome do cliente ou instalação	10 anos	Gravado em CD/Pen drive

8. ANEXOS

ANEXO I - Instruções para estimativa de demanda e de consumo

1. CRITÉRIOS DE CÁLCULOS

Os fornecimentos provisórios devem ser faturados, antecipadamente, com base nos valores de consumo e demanda estimado de acordo com os critérios abaixo:

IMPORTANTE:


*Nenhuma casa decimal pode ser desprezada nos cálculos da **DP – Demanda Prevista** e do **Consumo**.*

1.1. Ligações provisórias do Grupo A

a) A estimativa da demanda em função do período de fornecimento deve ser feita obedecendo-se o critério a seguir, na seguinte ordem de prioridade:

- Considerar como demanda prevista aquela apresentada pelo Engenheiro responsável pelo projeto/pedido.
- Não sendo apresentada essa informação pelo Engenheiro responsável, utilizar para cálculo da demanda prevista, o fator de demanda típico conforme expressão abaixo:

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
3792	Procedimento	1,11	Eduardo Crivelaro	15/01/2021	8 de 15

 Confidencialidade	Tipo de Documento: Procedimento Comercial
	Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente
	Título do Documento: Atendimento a Ligações Provisórias - Grupo A e B

$$D_{\text{prevista}} = FD \times PI$$

Onde:

D_{prevista} = demanda prevista

FD = fator de demanda típico

PI = potência instalada em kW (não desprezar as casas decimais)

OBSERVAÇÃO:

A demanda prevista encontrada deve ser faturada proporcionalmente ao número de dias previstos de utilização da ligação provisória.

b) A estimativa de consumo é feita com base na demanda prevista (conforme item anterior e no fator de carga típico da unidade consumidora conforme expressão que se segue:

$$C = D_{\text{prevista}} \times FC \times 730 \times \frac{N}{30}$$

Onde:

C = consumo estimado previsto

D_{prevista} = demanda prevista conforme item anterior

FC = fator de carga típico

N = número de dias previstos para utilização da ligação provisória

1.2. Ligações provisórias do Grupo B, inclusive optantes

a) O consumo estimado a ser faturado é o maior dentre os seguintes valores:


- Consumo mínimo estabelecido por legislação e relativo ao tipo de fornecimento realizado;
- Consumo apurado em função do período, da potência instalada, do número de horas de utilização prevista de energia elétrica e do tipo de atividade da ligação, calculado conforme expressão abaixo:

Consumo = (carga instalada em kW, não desprezar as casas decimais) X (nº de horas diárias) X (nº de dias)

2. CASOS ESPECIAIS

- I) Nos casos em que houver um equipamento de maior potência, único e predominante, a demanda prevista deve ser a soma da potência desse equipamento com a demanda das demais cargas calculadas pelos fatores de carga e de demanda; dessa forma, a demanda prevista de uma padaria com um forno elétrico e outras cargas (iluminação, ar condicionado, torneira de água quente, etc) é a soma da potência do forno com a demanda equivalente das demais cargas calculadas pelos fatores de carga e de demanda típicos;
- II) Quando a carga for constituída de um único motor (bomba d'água, por exemplo) o fator

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
3792	Procedimento	1,11	Eduardo Crivelaro	15/01/2021	9 de 15

 Confidencialidade	Tipo de Documento: Procedimento Comercial
	Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente
	Título do Documento: Atendimento a Ligações Provisórias - Grupo A e B

de demanda típico é 1,00;

- III) Motores ou equipamentos de reserva (só operam quando os principais estão inoperantes) não são incluídos na carga instalada para efeito de cálculo de demanda prevista.

3. SIMULAÇÃO DE CÁLCULOS

3.1. Simulação: Fornecimento provisório a parque de diversões - **Grupo A**

Ligação solicitada (N) = 20 dias

Carga a ser ligada (PI) = 50288 Watts ou **50,288 kW**

Fator de demanda típico (FD) = 0,38

Fator de carga típico (FC) = 0,33

a) cálculo da demanda prevista ($D_{prevista}$)

$$D_{prevista} = FD \times PI$$

$$D_{prevista} = 0,38 \times 50,288 \text{ kW} = \mathbf{19,109 \text{ kW}}$$

OBSERVAÇÃO:

Caso tenha que ocorrer arredondamento, por restrição de sistema por exemplo, este deve ser para baixo.

b) Cálculo do consumo previsto (C)

$$C = DP \times FC \times 730 \times \frac{N}{30}$$

$$C = 19,10 \times 0,33 \times 730 \times \frac{20}{30} = 3067,46 \text{ kWh}$$

$$C = 3067,46 \text{ kW/h}$$


OBSERVAÇÃO:

1º) O kW referente à DP (**19,10 kW**) foi utilizado no cálculo do **Consumo** com as casas decimais:

c) Faturamento

Fatura-se:

- **19,109 kW de Demanda;** e
- **3067,46 kWh de Consumo.**

 Confidencialidade	Tipo de Documento: Procedimento Comercial
	Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente
	Título do Documento: Atendimento a Ligações Provisórias - Grupo A e B

ANEXO II – Termo de opção de fornecimento

Termo de Opção Tensão de Fornecimento

CONCESSIONÁRIA
Companhia ?????????? Endereço: ??????? CEP: ?????? – Município: ?????? - SP CNPJ: ?????????????????????

CLIENTE
Nome: Endereço: CEP: Município: Estado: CNPJ: CPF: RG:


Identificação da Unidade Consumidora
Endereço:
CEP: Município: Estado: Tensão de fornecimento: Número da U.C.: Capacidade total de transformação:

O **cliente** acima identificado, doravante denominado simplesmente **CLIENTE**, acorda espontânea e livremente, em firmar o presente Termo de Opção por fornecimento em Tensão Secundária de Distribuição com a **Distribuidora** ????, acima identificada, doravante denominada simplesmente ?????????? em conformidade com as condições que se seguem.

1. O **art. 12º da Resolução nº 414/ANEEL** determina ser de competência da distribuidora a responsabilidade por informar ao interessado a tensão de fornecimento para a unidade consumidora, com observância dos seguintes critérios:

- I – Tensão secundária em rede aérea: quando a carga instalada na unidade consumidora for igual ou inferior a 75 kW;
- II – Tensão secundária em sistema subterrâneo: até o limite de carga instalada conforme padrão de atendimento da distribuidora;
- III – Tensão primária de distribuição inferior a 69 kV: quando a carga instalada na unidade consumidora for superior a 75 kW e a demanda a ser contratada pelo interessado, para o fornecimento, for igual ou inferior a 2.500 kW; e
- IV – Tensão primária de distribuição igual ou superior a 69 kV: quando a demanda a ser contratada pelo interessado, para o fornecimento, for superior a 2.500 kW.

2. Ciente de que por essas condições a carga da unidade consumidora acima identificada deve ser atendida em tensão primária de distribuição (11,9/13,8kV), o **CLIENTE**, por

 Confidencialidade	Tipo de Documento: Procedimento Comercial
	Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente
	Título do Documento: Atendimento a Ligações Provisórias - Grupo A e B

sua própria conveniência e interesse, manifesta sua **escolha voluntária e espontânea**, expressa e formalizada neste Termo de Opção por Tensão Secundária de Fornecimento, exercendo a alternativa estabelecida no **art. 13º da resolução citada**, de solicitar que o fornecimento de energia seja efetuado em tensão secundária de distribuição (127/220V).

3. Em decorrência, por força das disposições legais estabelecidas na **Resolução nº 414/ANEEL**, o **Cliente** manifesta estar devidamente informado e concordante do seguinte:
 - a) Os custos adicionais decorrentes das obras necessárias para possibilitar o fornecimento em tensão secundária de distribuição são de sua inteira responsabilidade
 - b) Enquanto perdurar essa condição de fornecimento, a nota fiscal/fatura de energia elétrica será calculada e emitida com base nas tarifas de Grupo B aplicáveis à classe a que pertence unidade consumidora.
4. A opção permanecerá válida sujeita às condições de legislação, cabendo à **Distribuidora** comunicar formalmente ao cliente em tempo hábil, as novas disposições legais que eventualmente afetem o presente Termo.
5. O Cliente se compromete a informar a **Distribuidora** qualquer alteração de características da unidade consumidora que permitiram esta opção e, nesse caso, celebrar os instrumentos contratuais pertinentes à novas condições, sujeitando-se, caso contrário, às penalidades estabelecidas na legislação.
6. A opção de faturamento por outra tarifa disponível do Grupo A poderá ser acordada entre as partes mediante nova conexão em tensão primária, com solicitação prévia, por escrito, do Cliente, celebrando-se, conforme legislação os instrumentos contratuais compatíveis.

DE ACORDO


Campinas, de _____ de 200X

(Assinatura) _____

Cliente:

CPF:

RG:

 Confidencialidade	Tipo de Documento: Procedimento Comercial
	Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente
	Título do Documento: Atendimento a Ligações Provisórias - Grupo A e B

ANEXO III – Modelo Notificação Prévia ao Consumidor

INFORMAÇÃO AO CONSUMIDOR SOBRE SOLICITAÇÃO DE LIGAÇÃO PROVISÓRIA

_____, ____ de _____ de 20XX

Nome/Razão Social:

Endereço da ligação:

Município/CEP:


Referência localização:

Prezado consumidor,

Em atenção à sua solicitação de fornecimento de energia elétrica em caráter provisório e para orientá-lo sobre os procedimentos técnicos e comerciais adotados pela distribuidora para o seu atendimento, além das informações já fornecidas em tempo de atendimento, comunicamos:

- a)** O atendimento da ligação é condicionado à solicitação expressa do consumidor e à disponibilidade de energia elétrica no local solicitado;
- b)** Recomendamos que, dentro do possível, a solicitação da sua ligação seja realizada com antecedência mínima de 10 dias úteis da data pretendida, tendo em vista que poderá ser necessária a execução de obras na rede de distribuição e o prazo para execução depende do porte, tipo e complexidade da obra, **podendo comprometer a data desejada para a ligação;**
- c)** Vide abaixo os prazos regulamentados pela REN 414/ANEEL (Condições gerais de fornecimento de energia elétrica – direitos e deveres do Consumidor e da Distribuidora) para quando não houver necessidade de obras na rede de distribuição:

Serviços	Prazo para atendimento
Prazo máximo de vistoria de unidade consumidora, localizada em área urbana.	3 dias úteis
Prazo máximo de vistoria de unidade consumidora, localizada em área rural.	5 dias úteis
Prazo máximo de ligação de unidade consumidora do grupo B, localizada em área urbana, a partir da data da aprovação das instalações.	2 dias úteis
Prazo máximo de ligação de unidade consumidora do grupo B, localizada em área rural, a partir da data da aprovação das instalações.	5 dias úteis
Prazo máximo de ligação de unidade consumidora do grupo A, a partir da data da aprovação das instalações.	7 dias úteis

 Confidencialidade	Tipo de Documento: Procedimento Comercial
	Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente
	Título do Documento: Atendimento a Ligações Provisórias - Grupo A e B

- d)** Para ligações destinadas às reuniões públicas, com aglomeração de pessoas é necessária a apresentação da **ART – Anotação de Responsabilidade Técnica**, documento que define os responsáveis técnicos pela execução dos serviços realizados nas instalações do consumidor **devidamente habilitados no CREA para fins projetos elétricos**;
- e)** Os custos decorrentes da instalação e retirada da rede e ramal de caráter provisórios, assim como os serviços relativos aos respectivos serviços de ligação e de desligamento são de responsabilidade do consumidor e devem ser pagos antes da ligação;
- f)** O faturamento da energia elétrica ou da demanda de potência prevista, para ligações de caráter provisório, é feito com base na relação de cargas, período e número de horas de utilização, informados pelo consumidor ou o seu representante e cobrado antecipadamente no montante de até 3 meses completos e consecutivos;
- g)** Nas situações onde for necessária a instalação de medidor, a distribuidora orientará o consumidor em tempo de atendimento sobre o padrão e demais detalhes técnicos necessários;
- h)** Para prorrogação do período da ligação provisória, a CPFL deverá ser informada com antecedência mínima de 5 dias úteis do novo prazo, antes do término da ligação anterior, para que seja possível tomar as providências necessárias em tempo hábil para a continuidade do fornecimento;

O pagamento da conta de energia e fatura bancária referente aos demais custos caracterizará o aceite das condições e prazos estabelecidos para o atendimento do seu pedido.

Demais informações podem ser obtidas por meio dos canais de atendimento disponibilizados pela distribuidora, bem como no site www.cpfl.com.br.

Este comunicado visa contribuir para um melhor atendimento dos pedidos de ligações provisórias, com foco e busca da satisfação dos nossos clientes, por meio da melhoria contínua dos nossos processos.

Atenciosamente.

Gerente....

9. REGISTRO DE ALTERAÇÕES

9.1. Colaboradores

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
3792	Procedimento	1,11	Eduardo Crivelaro	15/01/2021	14 de 15

Empresa	Área	Nome
CPFL Paulista	Gerência de Qualidade e Processos Comerciais	Gabriel Leite Franco
CPFL Paulista	Gerência de Qualidade e Processos Comerciais	Isabela Bastos Balbino
CPFL Piratininga	Gerência de Gestão Comercial	Paulo Barisson Junior
CPFL Paulista	Gerência de Gestão Comercial	Leandro Strabello
CPFL Paulista	Gerência de Gestão Comercial	Francisco José Leitão Guimarães
CPFL Piratininga	Gerência de Performance de Atendimento e Receita por Telemedição	Kleber Araujo Santos
CPFL Paulista	Gerência de Gestão Comercial	Dulcimara Kelly Simplicio Rodrigues

9.2. Alterações

Versão Anterior	Data da versão anterior	Alterações em relação à versão anterior
1.7	07/12/2011	<ul style="list-style-type: none"> - No item 5.3. Análise Técnica foi suprimida a exigência de apresentação de Memorial Descritivo de Carga para (Parques, circos e festividades) tendo em vista que a coleta das cargas já acontece em tempo de atendimento e ficam registradas no sistema CRM CCS; - Na alínea c do Anexo III foram incluídos os prazos regulados para atendimento das ligações; - Inclusão do Anexo IV para formalizar os custos com serviços e materiais que devem ser cobrados na execução da atividade de Ligação e Desligamento das ligações;
1.8	09/01/2015	Incluso RGE Sul.
1.9	04/09/2018	Alteração das regras no item 6, b, "Instalação de Medição" e item 1 'Objetivo'
1.10	31/01/2019	Incluído número das Normas Técnicas Alterado alguns itens para ficar mais próximos ao escrito na resolução, sem mudar o entendimento e/ou procedimento.
1.10	31/12/2020	Inclusão do número de Normas Técnicas No item 6, foram incluídos: os custos envolvidos, critérios de faturamento No item 6.4, inseridos observações sobre o prazo para atendimento de ligações, conforme orientado em VCR de 2019. Adequação Norma Zero.