 Confidencialida	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Revisão do Faturamento de Energia Elétrica

## Sumário

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

## 1.OBJETIVO

Estabelecer o procedimento para entrega de nota fiscal/conta de energia elétrica, reaviso de débito pendente de nota fiscal/conta de energia elétrica e documentos de caráter geral com ou sem protocolo.

## 2.ÂMBITO DE APLICAÇÃO

### 2.1. Empresa

Todas as distribuidoras do grupo CPFL Energia.

### 2.2. Área


Gerências de Leitura e Entrega de Contas e Gerência Comercial de Faturamento.

## 3.DEFINIÇÕES

**Empresa de Print Center:** empresas qualificadas que têm por finalidade a prestação de serviços de recepção e processamento de arquivos, impressão, acabamento, organização, embalagem e expedição das notas fiscais/contas de energia elétrica, reavisos de contas vencidas e demais documentos de caráter geral, com ou sem protocolo, para consumidores ligados na baixa, média e alta tensão, para todas as distribuidoras.

**Empresa de Entrega:** empresas qualificadas que têm por finalidade a prestação de serviços de entrega de nota fiscal/conta de energia elétrica, reaviso de débito pendente de nota

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
5463	Instrução	1.11	Eduardo Crivelaro	29/10/2021	1 de 8

 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Revisão do Faturamento de Energia Elétrica

fiscal/conta de energia elétrica e documentos de caráter geral, com ou sem protocolo, para consumidores ligados na baixa, média e alta tensão.

**Base de Leitura e Entrega:** tem por finalidade a prestação de serviços de entrega de notas fiscais/contas de energia elétrica, reavisos de nota fiscal/conta de energia elétrica vencida e entrega de documentos de caráter geral com ou sem protocolo, para consumidores ligados na baixa, média e alta tensão.

**Empresa Correios:** empresa qualificada que tem por finalidade a prestação de serviços de entrega de transportes de malotes retirados no fornecedor de print center Valid até as bases das Empreiteiras de Leitura e Entrega de Contas, e entrega aos clientes de notas fiscais/contas de energia elétrica, reavisos de vencimento de nota fiscal/conta de energia elétrica e entrega de documentos de caráter geral com ou sem protocolo, para consumidores ligados na baixa, média e alta tensão, que solicitam entrega em endereços alternativos fora da área de concessão das distribuidoras.

**Demais Documentos:** Todos os demais documentos que deverão ser entregues nas unidades consumidoras, conforme especificado em contrato com as empresas qualificadas.

**Data de Apresentação:** data estipulada conforme cronograma preestabelecido, que tem por finalidade indicar a data de referência para apresentação da Nota Fiscal/Conta de Energia Elétrica ao consumidor.


#### 4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- Resolução Normativa Nº 414, de 9 de Setembro de 2010, considerando as devidas atualizações na regulamentação, promovidas pelo regulador.
- Faturamento Regular Grupos A e B - GED 14824: estabelece os critérios de faturamento das unidades consumidoras ativas, faturadas nos Grupos A e B, inclusive as atendidas em média tensão com opção de faturamento com tarifas do Grupo B, para que seja realizado em perfeita consonância com as disposições legais pertinentes, buscando, permanentemente, a minimização das perdas comerciais inerentes ao processo.
- Operação de Contingência – Leitura e Entrega de Contas – GED 15978: estabelece os procedimentos a serem aplicados nos casos de indisponibilidade que afetem as atividades da leitura, entrega de contas, correspondências e demais atividades, em modo de contingência, seja por falha no sistema de micro leituras ou falta de agente.

#### 5. RESPONSABILIDADES

As áreas responsáveis pela execução e manutenção do processo de que trata o presente documento são as Gerências de Leitura e Entrega de Contas e a Gerência de Faturamento.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
5463	Instrução	1.11	Eduardo Crivelaro	29/10/2021	2 de 8

 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Revisão do Faturamento de Energia Elétrica

## 6. REGRAS BÁSICAS

As notas fiscais/contas de energia elétrica regulares são geradas e impressas após validação pela Gerência de Faturamento.

Os reavisos do Grupo A e demais documentos são gerados e impressos, após a constatação da necessidade de emissão. Para os clientes do Grupo A, também são encaminhados reavisos via e-mail Comprova (sistema eletrônico de comprovação de envio do e-mail).

Os reavisos do Grupo B são impressos nas notas fiscais/contas de energia elétrica, no campo de mensagem, com a informação dos débitos pendentes.

### 6.1. Faturamento

Após as etapas de tomada da leitura, remoção das inconsistências, envio dos arquivos é executado o faturamento regular da unidade consumidora e a consequente emissão da nota fiscal/ conta de energia elétrica, conforme procedimento comercial "Faturamento Regular Grupos A e B".

### 6.2. Movimentação dos Documentos

A empresa de Print Center, após emissão das notas fiscais/contas de energia elétrica, reavisos de contas vencidas e demais documentos, despacha os documentos emitidos diretamente na Empresa Correios, por meio de malote (para os documentos com entregas de LEC). A Empresa Correios, por sua vez, faz a entrega nas bases das empresas de entrega.

As notas fiscais/contas de energia elétrica, reavisos de contas vencidas e demais documentos com endereço de entrega diferente daquele do ponto de fornecimento e fora da área de concessão da empresa ou entrega em caixa postal, são postados pela empresa de print center na agência da Empresa de Correios.

**RGE:** A empresa de Print Center, após emissão dos documentos, é responsável por despachar os documentos para a base de leitura e entrega, via estação rodoviária de Porto Alegre para as localidades mais distantes, e para as localidades da região metropolitana de Porto Alegre, os documentos impressos são retirados pela transportadora contratada.

Para os consumidores do Grupo B, os documentos que possuem endereço de entrega fora da área de concessão e/ou endereço de entrega diferenciado, a entrega é feita via Correo, na qual a Empresa de Correios coleta os documentos diretamente na empresa de Print Center.


O controle da expedição dos malotes à agência da Empresa de Correios é de responsabilidade da empresa de Print Center.

### 6.3. Formas de Entrega

São disponibilizadas as opções de entrega abaixo:

- No endereço da instalação;
- Em endereço alternativo dentro ou fora da área de concessão da distribuidora;

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
5463	Instrução	1.11	Eduardo Crivelaro	29/10/2021	3 de 8

 Confidencialida	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Revisão do Faturamento de Energia Elétrica

- Em endereço do “Quadro Próprio” (indicado pela Distribuidora)
- Por meio eletrônico: e-mail cadastrado pelo consumidor através dos canais de atendimento da distribuidora.
- Por meio de SMS: SMS cadastrado pelo consumidor através dos canais de atendimento da distribuidora.

A entrega das notas fiscais/contas de energia elétrica das unidades do Grupo B, em endereços dentro da área de concessão, é efetuada pelas empresas de entrega. Nos endereços alternativos fora da área de concessão, a entrega é feita pela Empresa Correios.

**RGE:** A entrega das notas fiscais/contas de energia elétrica das unidades do Grupo B, em endereços alternativos dentro da área de concessão, é efetuada pelas bases de leitura e entrega e, em endereços alternativos fora da área de concessão, a entrega é feita pela Empresa Correios.

Caso ocorram problemas com os despachos de malotes do Print Center para a Empresa Correios a distribuidora conta com o Plano de Contingência de Impressão de Documentos.

Para instalações localizadas em área urbana que possuem opção de entrega em endereço alternativo, dentro ou fora da área de concessão das Distribuidoras, é realizada a cobrança pelo serviço postal, com exceção para unidades consumidoras localizadas em área rural não atendidas por serviço postal de Correios, conforme REN 414.

**RGE:** Para as instalações localizadas em área urbana o consumidor pode solicitar a entrega da Nota Fiscal/Conta de Energia Elétrica em endereço alternativo. Se o endereço for dentro da área de concessão, a entrega é efetuada pela Base de Leitura e Entrega, caso seja fora da área de concessão da Distribuidora, é feita a cobrança pelo serviço postal, exceto para unidades consumidoras localizadas em área rural não atendidas por serviço de correio, conforme REN 414.

Para instalações que o endereço de entrega é o mesmo da instalação não há cobrança do serviço de entrega.


#### 6.4. Nota Fiscal/Conta de Energia Elétrica e Demais Documentos do Grupo B

As Empresas de Entrega, no caso da RGE a Base de Leitura e Entrega e a Empresa de Correios devem seguir como referência a data da apresentação descrita na Nota Fiscal/Conta de Energia Elétrica, devendo ser entregue na caixa de correspondência do imóvel e, na falta desta, entregar preferencialmente em mãos de pessoa habilitada no local ou em local seguro e visível para o cliente.

As Notas Fiscais/Contas de Energia Elétrica que não foram entregues pelas Empresas de Entrega, Base de Leitura e Entrega, no caso da RGE, ou pela Empresa de Correios, devem ser devolvidas para a área responsável pela Gestão de Entrega de Contas, que encaminhará aos eventuais acertos, bem como outros procedimentos visando evitar futuras reclamações.

**RGE:** a gestão da entrega dos documentos é realizada pela Base de Leitura e Entrega, respeitando a data de apresentação contida na capa de lote de cada itinerário.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
5463	Instrução	1.11	Eduardo Crivelaro	29/10/2021	4 de 8

 Confidencialida	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Revisão do Faturamento de Energia Elétrica

## 6.5. Nota Fiscal/ Conta de Energia Elétrica e Demais Documentos do Grupo A

**RGE:** A entrega da Nota Fiscal/Conta de Energia Elétrica do Grupo A é realizada pela Base de Leitura e Entrega, cumprindo a data de apresentação da fatura com protocolo de entrega.

As empresas de entrega, base de leitura e entrega no caso da RGE, e a Empresa de Correios devem seguir como referência a data da apresentação da nota fiscal/ conta de energia elétrica.

As notas fiscais/contas de energia elétrica não entregues pelas Empresas de Correios, deverão ser devolvidas para a Gerência responsável pela Gestão de Entrega de Contas, que encaminhará para eventuais acertos, bem como outros procedimentos visando evitar futuras reclamações.

As notas fiscais/contas de energia elétrica que não foram entregues pelas empresas de entrega ou pela base de leitura e entrega no caso da RGE devem ficar arquivadas com elas.

Para o reaviso de conta vencida e demais documentos o prazo para entrega é de 48 horas, a partir do recebimento do malote.

Na **RGE** os reavisos, a entrega será em até 3 dias da data de recebimento na Base.

## 6.6. Entrega pelas Empresas de Correios Clientes Média e Alta Tensão

Se no contato inicial com o consumidor for solicitada a entrega da nota fiscal/conta de energia elétrica em endereço alternativo fora da área de concessão, o atendente deverá informar, esclarecer e oferecer:

É permitida a cobrança das despesas pelo serviço postal, conforme REN 414.

Quando a entrega é efetuada pela Empresa de Correios, ocorrendo eventuais atrasos, pode ser solicitada a 2ª via do documento com a qual pode ser efetuado o pagamento;

Oferecer o serviço de envio das faturas por e-mail, que não implicará em custo adicional de entrega ao cliente.


## 6.7. Entrega por e-mail

Os consumidores de todas as distribuidoras podem optar por receberem suas contas e comunicações diversas por e-mail, que pode ser cadastrado em qualquer dos canais de atendimento.

Este serviço não implica em custo adicional aos consumidores e evita possíveis extravios dos documentos enviados.

## 6.8. Tratamento Dado às Notas Fiscais/Contas de Energia Elétrica Não Entregues

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
5463	Instrução	1.11	Eduardo Crivelaro	29/10/2021	5 de 8

 Confidencialida	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Revisão do Faturamento de Energia Elétrica

Comprovado o atraso ou a não entrega, caberá à área gestora dos contratos analisar e tomar as providências pertinentes, conforme contexto contratual.

**RGE:** o tratamento da reclamação de fatura não entregue é realizado por cada Base de Leitura e Entrega que analisa a procedência ou não da reclamação. Se procedente, haverá a prorrogação de vencimento.

#### **6.9. Reclamação do Cliente sobre Notas Fiscais/Conta de Energia Elétrica Não Recebidas**

**Grupo A:** após a pré-análise e esclarecimentos efetuados ao consumidor, constatando possíveis indícios que a reclamação é procedente, a gerência responsável pelo atendimento corporativo deve registrar a reclamação que é analisada pela Divisão de Gestão de Leitura e Entrega.

Quando a Reclamação é considerada “Procedente” automaticamente são bloqueadas as multas e juros em conta futura.

Após tratativa da reclamação pela Divisão de Gestão de Leitura e Entrega e após medida encerrada, é aberta outra medida na Nota de Serviço para que a gerência responsável pelo atendimento corporativo dê um retorno ao cliente e encerre a NS.

**Importante:** Se a insatisfação do cliente for sanada durante o atendimento através de uma Informação ou solicitação de um serviço, não se faz necessário registrar o processo de reclamação, desde que não seja solicitado pelo cliente esse registro, somente registro de informação.

**RGE:** após gerada a reclamação, a área de atendimento confirma com a Base de Leitura e Entrega a procedência.


- A) Se for procedente a reclamação é direcionada à área de faturamento para realização dos ajustes necessários no sistema. Após ajustes, a mesma é devolvida para a área de atendimento para o devido encerramento e retorno ao consumidor;
- B) Se for improcedente a área de atendimento retorna ao cliente e encerra a mesma no sistema.

**Grupo B:** as reclamações chegam à empresa por meio dos canais de atendimento que em tempo de atendimento, solucionam o problema enviando a 2ª via da nota/conta de energia elétrica reclamada ou o código de barras para que o consumidor possa efetuar o pagamento.

Quando há possíveis indícios que a reclamação do cliente é procedente, a gerência responsável pelo atendimento registra uma reclamação que é analisada pela Divisão de Gestão de Leitura e Entrega.

Quando a Reclamação é considerada “Procedente”, automaticamente são bloqueadas as multas e juros em conta futura.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
5463	Instrução	1.11	Eduardo Crivelaro	29/10/2021	6 de 8

 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Revisão do Faturamento de Energia Elétrica

**Importante:** Se a insatisfação do cliente for sanada durante o atendimento através de uma Informação ou solicitação de um serviço, não se faz necessário registrar o processo de reclamação, **desde que não seja solicitado pelo cliente esse registro.**

#### 6.10. Reaviso de Vencimento Não Entregues

**Grupo A:** deverá ser entregue mediante protocolo ou Aviso de Recebimento - AR.

O cancelamento de reavisos de vencimento do Grupo A não entregues pela Empresa Correios ou Empresa de Entrega e as decorrentes providências, são de responsabilidade da DPCP - Gerência de Relacionamento com Poder Público e Grupo A.

**Grupo B:** os clientes são reavisados sobre os débitos, mediante mensagem na própria conta de energia, conforme REN 414.

### 7.CONTROLE DE REGISTROS

Não se aplica

### 8.ANEXOS

Não há

### 9.REGISTRO DE ALTERAÇÕES

#### 9.1. Colaboradores

Empresa	Área	Nome
CPFL Piratininga	Coor Lec Técnico Pira e Santa Cruz	Célio Mendes Da Rosa
CPFL Paulista	Gerência Comercial de Faturamento	Matheus Oliveira de Souza
CPFL Paulista	Coordenação LEC Técnico Paulista	Carlos De Lima Souza
RGE Sul	Gerência de Serviços de Leitura e Entrega	Fabricio Luano Ev
RGE Sul	Gerência de Serviços de Leitura e Entrega	Tiago Sabio Santana

#### 9.2. Alterações

Versão Anterior	Data da Versão Anterior	Alterações em relação à Versão Anterior
1.4	03/08/2012	Revisão periódica do documento;

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
5463	Instrução	1.11	Eduardo Crivelaro	29/10/2021	7 de 8



		Abrangência: inclusão RGE; Conceitos Básicos; Inclusão do procedimento de envio de contas por e-mail e do código de barras por SMS.
1.5	30/07/2015	Inclusão da RGE Sul; Inclusão de informações no item 5.9 Reclamação do Cliente sobre Nota Fiscais/Conta de Energia Elétrica Não Recebidas Grupo A e Grupo B.
1.6	05/04/2018	Revisão periódica e adequação à Norma 0.
1.7	15/10/2019	Revisão Periódica e adequação a Norma 0