 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Entrega de Contas de Energia Elétrica - Reavisos e Outros Documentos

## 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:
3067	Instrução	1.8	Eduardo Crivelaro	29/09/2021	1 de 8

 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Entrega de Contas de Energia Elétrica - Reavisos e Outros Documentos

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 até as bases das Empreiteiras de Leitura e Entrega de Contas das Distribuidoras de São Paulo, 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. Definir os termos específicos, siglas e símbolos mencionados no documento.


#### 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. Identificar os documentos referenciados ou complementares ao documento.

#### 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 Comercial de Faturamento.

N. Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
3067	Instrução	1.8	Eduardo Crivelaro	29/09/2021	2 de 8

 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Entrega de Contas de Energia Elétrica - Reavisos e Outros Documentos

## 6. REGRAS BÁSICAS

As notas fiscais/contas de energia elétrica regulares são geradas e impressas após validação pela Gerência Comercial 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.
- Clientes Grupo B Especiais (cadastrados com esta condição) são gerados reavisos impressos e entregues com comprovante de entrega (Protocolos/AR).

### 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

**Distribuidoras de São Paulo:** 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 na unidade fabril do print center pela transportadora contratada.

Para os consumidores do Grupo A/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

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
3067	Instrução	1.8	Eduardo Crivelaro	29/09/2021	3 de 8

 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Entrega de Contas de Energia Elétrica - Reavisos e Outros Documentos

São disponibilizadas as opções de entrega abaixo:

- No endereço da instalação;
- Em endereço alternativo dentro ou fora da área de concessão da distribuidora;
- Em endereço cadastrado como “Agente de Entrega” (somente na RGE)
- Em endereço do “Quadro Próprio” (indicado pela Distribuidora)
- Por meio eletrônico: e-mail 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 A/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 das Distribuidoras de São Paulo 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 conforme REN 414, com exceção para unidades consumidoras localizadas em área rural não atendidas por serviço postal de Correios, conforme parágrafo 2º do referido Artigo.

**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, conforme REN 414, exceto para unidades consumidoras localizadas em área rural não atendidas por serviço de correio, conforme item II do referido artigo.


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

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
3067	Instrução	1.8	Eduardo Crivelaro	29/09/2021	4 de 8

 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Entrega de Contas de Energia Elétrica - Reavisos e Outros Documentos

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.

### 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 previsto na 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

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
3067	Instrução	1.8	Eduardo Crivelaro	29/09/2021	5 de 8

 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Entrega de Contas de Energia Elétrica - Reavisos e Outros Documentos

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

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 Nota 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.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
3067	Instrução	1.8	Eduardo Crivelaro	29/09/2021	6 de 8

 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Entrega de Contas de Energia Elétrica - Reavisos e Outros Documentos

- **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.
- **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 previsto na REN 414.

### 7.CONTROLE DE REGISTROS

Não se aplica

### 8.ANEXOS

Não há


### 9.REGISTRO DE ALTERAÇÕES

#### 9.1. Colaboradores

Empresa	Área	Nome
CPFL Paulista	Gerência Comercial de Faturamento	Jorge Luis da Cunha
CPFL Paulista	Gerência Comercial de Faturamento	Janaina Zamperlin Vieira de Sá

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
3067	Instrução	1.8	Eduardo Crivelaro	29/09/2021	7 de 8



 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Entrega de Contas de Energia Elétrica - Reavisos e Outros Documentos

## 9.2. Alterações

Versão Anterior	Data da Versão Anterior	Alterações em relação à Versão Anterior
1.4	03/08/2012	Revisão periódica do documento; 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 à Norma 0.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
3067	Instrução	1.8	Eduardo Crivelaro	29/09/2021	8 de 8