

Sumário

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

1. OBJETIVO

Emissão automática de Contrato de Adesão, destinado a regular as relações entre a CPFL e o responsável pela unidade consumidora do Grupo B.

2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

Todas as distribuidoras do Grupo CPFL Energia.

3. DEFINIÇÕES**3.1. Contrato de Adesão**

Espécie de contrato, em que as cláusulas que o compõe são preliminarmente estabelecidas por uma das partes, proponente, que serão aceitas ou não pela outra parte, aceitando-as ou não e, no primeiro caso, aderindo à proposta feita.

O Contrato de Prestação de Serviço Público de Energia Elétrica para Unidades Consumidoras atendidas em Baixa Tensão, na forma de Contrato de Adesão, configura-se em instrumento contratual, vinculado à legislação do setor de energia elétrica, às normas e aos regulamentos aprovados pela ANEEL, destinado a regular as relações de fornecimento de energia elétrica entre as concessionárias e o consumidor do Grupo B.

4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- Resolução Normativa Nº 414, de 9 de Setembro de 2010, considerando as devidas atualizações na regulamentação, promovidas pelo regulador.

5. RESPONSABILIDADES

Cabe às áreas de atendimento executar o presente procedimento.

6. REGRAS BÁSICAS

6.1. Emissão e Envio do Contrato de Adesão

O Contrato de Adesão deve ser encaminhado a todos os consumidores do Grupo B, até a data de apresentação da primeira fatura subsequente à solicitação de fornecimento, nos casos de ligações novas, religações de instalações inativas e quando ocorrer alteração de titularidade, bem como deve ser entregue no momento da solicitação do fornecimento, quando se tratar de fornecimento de energia elétrica por prazo inferior a 30 dias.

A impressão do Contrato é realizada de forma automática pelo *print center* e encaminhado para entrega aos clientes pelos responsáveis pelo serviço de entrega de conta de energia, ou pelos Correios, quando o endereço de entrega se localizar fora da área de concessão ou houver opção de o cliente colocar endereço alternativo de recebimento de correspondências.

6.2. Reenvio do Contrato

Havendo necessidade do reenvio do contrato, a pedido do cliente, ficará a cargo das Gerências de Relacionamento com os Clientes a emissão de outra via e o seu encaminhamento ao cliente através do correio ou pelas contratadas/quadro próprio.

6.3. Impressão do Contrato pela Internet

O consumidor pode solicitar, a qualquer tempo, a geração do contrato de adesão no site da distribuidora com opção de impressão ou geração de arquivo em PDF.

6.4. Envio de Contrato de Adesão por E-mail

O Contrato de Adesão será enviado por e-mail e dentro dos critérios estabelecido no item 6.1 Parágrafo Primeiro, para aqueles clientes que optaram por este tipo de recebimento, através de e-mail cadastrado no momento da solicitação da ligação nova, religação de instalação inativa ou alteração de titularidade.

7. CONTROLE DE REGISTROS

Identificação	Armazenamento e Preservação	Proteção (acesso)	Recuperação e uso	Retenção	Disposição
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

8. ANEXOS

Não se aplica.



Interno

Tipo de Documento: Procedimento Comercial

Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente

Título do Documento: Emissão do Contrato de Adesão

9. REGISTRO DE ALTERAÇÕES

9.1. Colaboradores

Empresa	Área	Nome
CPFL Energia	Gerência de Atendimento Regulado e Digital	André Luiz da Silva
CPFL Energia	Gerência de Atendimento Regulado e Digital	Cassia Aparecida Barroso Cunha
CPFL Energia	Gerência Comercial de Faturamento	Jorge Luis da Cunha

9.2. Alterações

Versão Anterior	Data da Versão Anterior	Alterações em relação à Versão Anterior
1.5	11/06/2013	Incluído o item 5.3 – Impressão do Contrato pela Internet
1.6	23/05/2018	Incluído o item 5.4 – Envio do Contrato de Adesão por e-mail.
1.7	30/05/2018	Revisão periódica. Adequação à Norma 0
1.8	26/07/2019	Revisão periódica do documento. Formatado de acordo com a padronização da norma 0.