 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Atendimento ao Cliente
	Título do Documento:	Fornecimento de Informações Cadastrais ao Cliente

## 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 .....	3
8.	ANEXOS.....	5
9.	REGISTRO DE ALTERAÇÕES.....	6

### 1.OBJETIVO

Estabelecer critérios e procedimentos para fornecimento de informações cadastrais e referentes a serviços, reclamação e denúncias aos clientes externos dos grupos A e B, inclusive Poder Público.

### 2.ÂMBITO DE APLICAÇÃO

#### 2.1. Empresa

Todas as distribuidoras do grupo CPFL.

#### 2.2. Área

Gerencia de Serviços e Relacionamento com o cliente  
Gerencia de Atendimento

### 3.DEFINIÇÕES


Cadastro de Cliente: Registro Público onde constam informações pessoais, de consumo e da probidade mercantil dos clientes.

Consumidor (1): De acordo com a Resolução 414 / ANEEL, é a pessoa física ou jurídica de direito público ou privado, legalmente representada, que solicite o fornecimento de energia ou o uso do sistema elétrico à distribuidora, assumindo as obrigações decorrentes deste atendimento à(s) sua(s) unidade(s) consumidora(s), segundo disposto nas normas e nos contratos.

Consumidor (2): Para o Código de Defesa do Consumidor - CDC (Lei 8.078, de 11/9/1990), é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Dados cadastrais: para efeito deste documento, são aqueles descritos no artigo 145º da Resolução 414 / ANEEL.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
5448	Instrução	1.12	Gislaine Midori Minamizaki	06/07/2021	1 de 7

 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Atendimento ao Cliente
	Título do Documento:	Fornecimento de Informações Cadastrais ao Cliente

Fornecedor: Também de acordo com o CDC, é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

Hipossuficiente: Diz-se de pessoa que não é autossuficiente. É o indivíduo que dispõe de reduzidas condições econômicas e que necessita do produto de seu trabalho para prover a sua subsistência e de sua família. O consumidor em relação ao fornecedor nas relações de consumo, ou seja, o consumidor é mais fraco, portanto hipossuficiente em relação ao fornecedor.

Solicitação de Informação, Serviços, Reclamação, Sugestão e Denúncia: para efeito deste documento, são aqueles descritos nos artigos 192, 195, 197, 199 e 200 da Resolução 414 / ANEEL.

Serviço: é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

Solicitações verbais: formuladas pelos clientes por telefone ou nas agências, devem ser, preferencialmente, fornecidas em tempo de atendimento, desde que estejam disponíveis on-line, no sistema de cadastro e o cliente tiver comprovado o direito por elas.

Solicitações formais: Quando as informações não estiverem disponíveis on-line, ou o cliente necessitar resposta por escrito deve formalizar sua solicitação por carta ou e-mail.

#### 4.DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

##### 4.1. Legislação:

- Lei nº. 8.078/90: Código de Defesa do Consumidor  
o Capítulo I “Disposições Gerais”- art. 1º. Capítulo V “Das Práticas Comerciais” - Seção VI “Dos Bancos de Dados e Cadastros de Consumidores” - Art. 43, § 1º a 5º.
- Resolução 414/ANEEL:  
o Capítulo XII – “Das Responsabilidades da Distribuidora” - Seção IV – “Do Cadastro” Art. 145;  
o Capítulo XV – “Do Atendimento Ao Público” - Seção III – “Da Solicitação de Informação, Serviços, Reclamação, Sugestão e Denúncia” – Arts. 192, 195, 197, 199 e 200.


##### 4.2. Procedimentos Relacionados:

Atendimento a Procuradores de Clientes – GED 5439

#### 5.RESPONSABILIDADES

A gestão é de responsabilidade das áreas de relacionamento responsáveis pelo recebimento das solicitações.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
5448	Instrução	1.12	Gislaine Midori Minamizaki	06/07/2021	2 de 7

 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Atendimento ao Cliente
	Título do Documento:	Fornecimento de Informações Cadastrais ao Cliente

## 6. REGRAS BÁSICAS

### Premissas

I. Conforme determina a Resolução 414/ANEEL, em seu artigo 145, § 1º, a concessionária deverá disponibilizar em tempo real, no mínimo, os 36 últimos históricos de leitura e de faturamento, inclusive com as alíquotas referentes aos impostos cobrados.

Artigo 145, Inciso XII e § 1º da REN 414/ANEEL:

“ ...

XII – históricos de leitura e de faturamento, arquivados em meio magnético, com as alíquotas referentes a tributos incidentes sobre o faturamento realizado, possibilitando, inclusive, o gerenciamento dos débitos contraídos por consumidores que não mais possuam, em sua área de concessão, unidade consumidora sob sua responsabilidade;

... ”

§ 1º A distribuidora deve disponibilizar, para consulta em tempo real, no mínimo os dados referidos no inciso XII relativos aos últimos 36 (trinta e seis) ciclos de faturamento.

“ ...

II. Com relação ao prazo de armazenamento dos dados cadastrais, estes devem ser armazenados por no mínimo 60 ciclos consecutivos e completos de faturamento.

Artigo 145, § 2º da REN 414/ANEEL:

“ ...

§ 2º As informações contidas no cadastro devem ser armazenadas pelo prazo mínimo de 60 (sessenta) ciclos consecutivos e completos de faturamento, sendo que, até que haja autorização expressa da ANEEL, as distribuidoras de energia elétrica devem organizar e manter, desde abril de 2002, o cadastro e os históricos de leitura e de faturamento da classe residencial, devendo, após autorização, manter apenas os dados referentes a abril de 2002.

... ”

### Recebimento das Solicitações


Qualquer uma das áreas de atendimento da empresa pode recepcionar as solicitações de informações de clientes.

Se as informações estiverem **disponíveis nos sistemas “on-line”**, devem ser fornecidas em tempo de atendimento.

Caso o cliente necessite das **informações por escrito**, a solicitação poderá ser atendida, mediante apresentação de pedido formal, à empresa, contendo, no mínimo, os seguintes dados:

- Nome do solicitante
- CNPJ ou CPF
- Endereço de correspondência
- Telefone de contato
- Relação das contas

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
5448	Instrução	1.12	Gislaine Midori Minamizaki	06/07/2021	3 de 7

 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Atendimento ao Cliente
	Título do Documento:	Fornecimento de Informações Cadastrais ao Cliente

- Motivo da solicitação

### ATENÇÃO:

Quando o solicitante não for o titular da conta, orientá-lo a anexar documento de procuração com firma reconhecida, podendo ser original ou cópia autenticada, conforme Anexo I e GED 5439.

### Análise Preliminar das Solicitações Formais

As áreas de relacionamento com o cliente serão responsáveis pela análise das solicitações, considerando, principalmente, o caráter de hipossuficiência do cliente em relação às distribuidoras.

I. Sendo pertinentes os motivos apontados pelo cliente e estando o solicitante enquadrado em uma das categorias abaixo, a empresa não poderá negar a prestação de informações:

- Pessoas físicas;
- Pessoas jurídicas** (inclusive as prestadoras de serviços) **de pequeno porte** (grupo B) **ou que não tenham fins lucrativos**, pois são consideradas vulneráveis na defesa de seus direitos e, portanto, enquadradas no conceito do Código de Defesa do Consumidor.

II. A empresa está desobrigada de fornecer as informações cadastrais aos clientes que se enquadrarem em uma das condições abaixo, por não lhes ser atribuível a condição de destinatário final e por não apresentar condição de vulnerabilidade, em relação à distribuidora e, portanto, não aplicável as disposições do CDC:

- Solicitação considerada **improcedente** pelas áreas de relacionamento com o cliente;
- Pessoa jurídica com fins lucrativos, de médio e grande porte (grupo A), consumidora intermediária, que utiliza a energia elétrica com intuito de incrementar sua capacidade produtiva ou como insumo de seu processo produtivo.

### Prazo de atendimento das solicitações


I. Em tempo de atendimento

Sempre que as informações cadastrais solicitadas estiverem disponíveis nos sistemas “on-line” aos profissionais de atendimento (Call center e Agências) as informações devem ser prestadas de imediato.

II. Em 5 dias úteis

Nos casos em quem por questões de perfil de acesso aos profissionais de atendimento (Call Center e Agências) e canais (Atendimento credenciado, app e Web) as informações cadastrais não estiverem disponíveis em tempo de atendimento, as áreas de relacionamentos internos deverão providenciar a resposta no prazo máximo de 5 dias úteis contados a partir do recebimento da solicitação.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
5448	Instrução	1.12	Gislaine Midori Minamizaki	06/07/2021	4 de 7

 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Atendimento ao Cliente
	Título do Documento:	Fornecimento de Informações Cadastrais ao Cliente

III. Em 30 dias corridos

Exclusivamente para solicitação de Histórico de Atendimento:

Nos casos de o solicitante não ser titular da conta de energia, a solicitação deverá ser **formalizada por escrito e acompanhada da comprovação (procuração)** de representante legal do titular para esse assunto e ser respondida em 30 dias corridos.

Resposta deverá conter no mínimo as informações que seguem:

- Número do protocolo do atendimento;
- Classificação do atendimento conforme tipologia definida no Anexo I;
- Avaliação da procedência ou improcedência do atendimento realizado pela distribuidora;
- Datas de solicitação do atendimento e de solução por parte da distribuidora, tempo total transcorrido e prazo regulamentar para realização do atendimento;
- Providências adotadas pela distribuidora;
- Valores creditados na fatura pela violação do prazo regulamentar e mês de referência do crédito, quando for o caso; e
- Demais informações julgadas necessárias pela distribuidora.

### Serviços exclusivos para o Titular nas Agências

Para os serviços de 2ª via de conta/impressão, informações de 2ª via, consulta a débitos, e reclamações em geral, só poderão ser registradas para o Titular ou seu Representante Legal.

Nos casos em que cliente não se enquadra nesses critérios, poderá utilizar os canais digitais, exceto para reclamações.

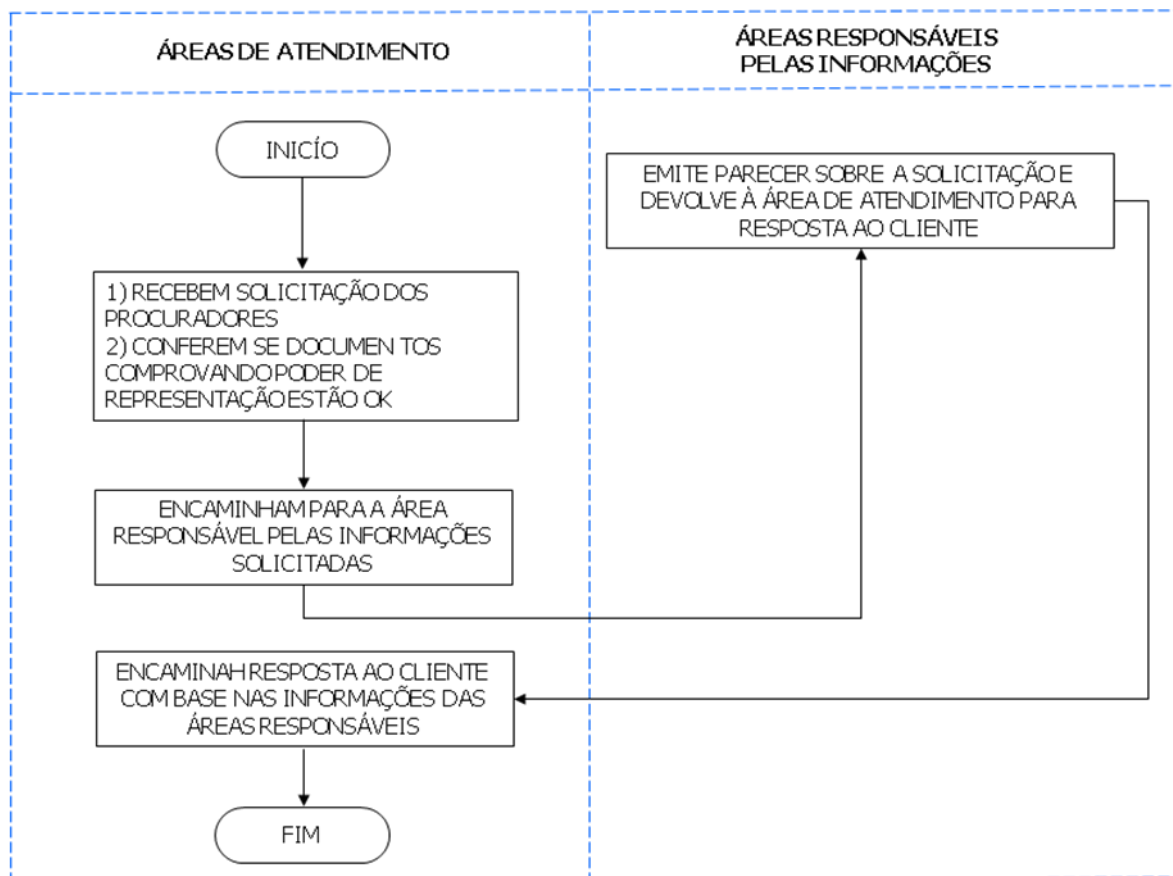
### 7.CONTROLE DE REGISTROS

Identificação	Armazenamento e Preservação	Proteção (acesso)	Recuperação e uso	Retenção	Disposição
NA	NA	NA	NA	NA	NA

### 8.ANEXOS

#### ANEXO I - ATENDIMENTO A PROCURADORES

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
5448	Instrução	1.12	Gislaine Midori Minamizaki	06/07/2021	5 de 7



## 9. REGISTRO DE ALTERAÇÕES

### 9.1. Colaboradores

Empresa	Área	Nome
CPFL Piratininga	Gerência de Atendimento Regulado e Digital	André Benincasa
CPFL Paulista	Gerência Gestão Comercial	Letícia Reis da Silva
CPFL Paulista	Gerência Gestão Comercial	Marcelo Henrique Povero

### 9.2. Alterações

Versão anterior	Data da Versão anterior	Alterações em relação à Versão Anterior
1.8	27/05/2014	Criado o parágrafo “ <b>Premissas</b> ” no Item 5. DESCRIÇÃO DO PROCESSO, no qual foi alterado o número mínimo (de 13 para <b>36</b> ) dos últimos históricos de leituras e faturamentos que a distribuidora é obrigada a disponibilizar em tempo real ao cliente.



Confidencialidade

Tipo de Documento:	Procedimento
Área de Aplicação:	Atendimento ao Cliente
Título do Documento:	Fornecimento de Informações Cadastrais ao Cliente

		Reorganização do Item <b>5.3. Prazos...</b> para ficar mais claro o entendimento dos produtos e prazos a serem atendidos.
1.9	22/09/2016	Incluso para prazo de 5 dias os canais (Atendimento credenciado, app e Web) (item 5.4)
1.10	30/05/2018	Inserido item 6.5. Padronizado conforme norma 0.
1.11	02/08/2019	Adequação do documento na Norma Zero.