 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Atendimento ao Cliente
	Título do Documento:	Funcionamento e Operacionalização do Conselho de Consumidores

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	2
8.	ANEXOS.....	16
9.	REGISTRO DE ALTERAÇÕES.....	26

1.OBJETIVO

Estabelecer as atribuições e responsabilidades referentes à criação, organização e funcionamento dos Conselhos de Consumidores de Energia Elétrica no âmbito das Distribuidoras do Grupo CPFL Energia.

2.ÂMBITO DE APLICAÇÃO

2.1. Empresa

Todas as Distribuidoras do Grupo CPFL.

2.2. Área

Gerência de Serviços Comerciais e Gerência de serviços Relacionamento com clientes.

3.DEFINIÇÕES

Conselho de Consumidores de Energia Elétrica: órgão sem personalidade jurídica, de caráter consultivo, formado por representantes das principais classes das unidades consumidoras, com a incumbência de opinar sobre assuntos relacionados à prestação do serviço público de energia elétrica.


Conselheiro Titular: representante efetivo de uma classe de unidades consumidoras no Conselho de Consumidores.

Conselheiro Suplente: representante habilitado a assumir, em caso de impedimento, o Conselheiro titular.

Entidade Representativa: instituição responsável por indicar candidato ao cargo de Conselheiro que, uma vez empossado, passa a ser o representante da classe de consumo a que pertence.

Plano Anual de Atividades e Metas – PAM: formulário padrão da ANEEL para preenchimento das atividades planejadas para realização pelo Conselho no ano de referência.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
2165	Instrução	1.9	Gislaine Midori Minamizaki	17/06/2021	1 de 27

 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Atendimento ao Cliente
	Título do Documento:	Funcionamento e Operacionalização do Conselho de
	Consumidores	

Prestação Anual de Contas – PAC: formulário padrão da ANEEL e Cronogramas Físico Financeiro para preenchimento das atividades e gastos realizados pelo Conselho no ano de referência.

FCD - Coordenação Contábil das Distribuidoras

FFTE - Coordenação de Gestão Caixa

ICMR - Gerência Marketing Relacionamento

RRT - Gerência de Regulação Técnica Comercial

RRE - Gerência de Regulação Econômica

PGAE - Coordenação Educação Corporativa

SSFT - Coordenação Contas a Pagar

4.DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Resolução Normativa ANEEL 451 (REN 451), de 27 de setembro de 2011: estabelece as condições gerais para criação, organização e funcionamento dos Conselhos de Consumidores de Energia Elétrica no âmbito das concessionárias do serviço público de distribuição de energia elétrica.

Resolução Normativa ANEEL 716 (REN 716), de 3 de maio de 2016: atualizou a REN 451.

Resolução Normativa ANEEL 820 (REN 820), de 19 de junho de 2018: atualizou a REN 716.

Decreto 5.992, de 19 de dezembro de 2006: dispõe sobre a concessão no âmbito da administração federal direta e funcional.

Lei nº 9.608, de 18 de fevereiro de 1998: dispõe sobre serviço voluntário.

5.RESPONSABILIDADES

Os conselhos são de responsabilidade da Gerência de Serviços Comerciais e Gerência de Atendimento, ligadas à Presidência da Distribuidora.

6.REGRAS BÁSICAS


1.1. Da Criação e Organização do Conselho de Consumidores

A Distribuidora deve criar e manter, para atuar no âmbito de sua área de concessão, Conselho de caráter consultivo, voltado para a orientação, análise e avaliação das questões ligadas ao fornecimento de energia elétrica, às tarifas e à adequação dos serviços prestados ao consumidor, tendo como diretrizes as disposições da REN 451 e seu Regimento Interno.

O Conselho de Consumidores é único na área de concessão da Distribuidora sem fins lucrativos.

O Conselho é formado por indicados das entidades representativas das classes residencial, industrial, comercial, rural e poder público, sendo 2 representantes por cada classe, no total de 5 membros titulares e seus respectivos suplentes. Terá um Presidente, um Vice-Presidente, um Secretário Executivo Titular e um Secretário Executivo Suplente.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
2165	Instrução	1.9	Gislaine Midori Minamizaki	17/06/2021	2 de 27

 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Atendimento ao Cliente
	Título do Documento:	Funcionamento e Operacionalização do Conselho de Consumidores

O Presidente e Vice-Presidente são eleitos dentre os Conselheiros Titulares no início de cada mandato, sendo vedado aos representantes da Distribuidora o exercício desse cargo.

O Secretário Executivo Titular e o Secretário Executivo Suplente devem ser designados pela Distribuidora e não têm direito a voto.

A representação no Conselho é de caráter voluntário e não remunerada, conforme disposto na Lei 9.608, e é exercido mediante a celebração do Termo de Adesão ao Trabalho Voluntário entre a Distribuidora e o Conselheiro, conforme modelo apresentado no Anexo V.

Os Conselheiros têm mandato com duração de 4 anos, renovável a critério do Conselho, com início no dia 1º de janeiro e término no dia 31 de dezembro. Os mandatos do Presidente e do Vice-Presidente são de acordo com o Regimento Interno de cada Conselho.

Cabe ao respectivo suplente substituir o membro titular do Conselho em seus impedimentos temporários e completar seu mandato em caso de renúncia ou quaisquer outras razões impeditivas permanentes de acordo com o Regimento Interno e indicação da entidade representada. O Conselheiro Suplente pode, a qualquer momento, participar das reuniões com direito a voz.

1.2. Sobre Regimento Interno

O Regimento Interno do Conselho de Consumidores deve conter, no mínimo, as disposições estabelecidas na REN 451, com detalhamentos que garantam: a adequada composição, organização e funcionamento; a realização das atribuições; o compromisso de elaboração do Plano Anual de Atividades e Metas - PAM; a forma da prestação de contas.

Sobre a forma da prestação de contas, o regimento deve definir o formato e conteúdo do relatório para comprovação da utilização das diárias ou reembolso das despesas realizadas com estadia, alimentação e deslocamentos dos Conselheiros a serviço do Conselho. Também deve definir quanto à necessidade de reapresentação da prestação de contas quando incompletas, bem como sanções no caso de uso incompatível do recurso.

As alterações do Regimento Interno devem ser aprovadas pelo Conselho e a ata da reunião e documentação suporte encaminhadas para a Gerência de Regulação Econômica – RRE, responsável pela revisão e validação do Regimento Interno de todas as Distribuidoras.

1.3. Sobre Atribuições do Conselho e Distribuidora

As atribuições do Conselho de Consumidores, Distribuidora e Secretário Executivo, conforme REN 451 e Regimento Interno, seguem no Quadro 1.


Quadro 1. Atribuições do Conselho, Distribuidora e Secretário Executivo.

Atribuições	Conselho	Distribuidora
Manifestar formalmente, especialmente quando solicitado pela ANEEL, a respeito das tarifas e da qualidade do		

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
2165	Instrução	1.9	Gislaine Midori Minamizaki	17/06/2021	3 de 27

fornecimento de energia elétrica da Distribuidora		
Acompanhar, quando convidado, na solução de conflitos que envolvam a coletividade de uma ou mais classes consumidoras		
Analisar, debater e propor soluções para assuntos que envolvam a coletividade de uma ou mais classes consumidoras		
Solicitar, quando necessária, a atuação da ANEEL ou do órgão conveniado por ela indicado na solução de conflitos entre o Conselho e a Distribuidora		
Conhecer e acompanhar a evolução da legislação e da regulamentação do setor de energia elétrica		
Utilizar corretamente os recursos financeiros em consonância com o limite e os procedimentos deste documento		
Aprovar o Regimento Interno		
Realizar, no mínimo, 6 reuniões ordinárias anuais		
Decidir as ações do Conselho de forma colegiada e conforme disposto no Regimento Interno		
Manter atualizados junto a Distribuidora os dados cadastrais e de contato, bem como das entidades representativas responsáveis pelas indicações. As alterações devem ser enviadas em até 30 dias ao Secretário Executivo		
Cooperar com a Distribuidora na formulação de propostas sobre assuntos de competência do Conselho, encaminhando as mesmas a ANEEL ou ao órgão conveniado por ela indicado		
Cooperar com a Distribuidora e estimular o desenvolvimento e a disseminação de programas educativos destinados à orientação dos consumidores sobre a utilização da energia elétrica e sobre os direitos e deveres dos consumidores		
Realizar Audiência Pública a cada 4 anos em até 90 dias antes do início dos mandatos		
Divulgar, com a colaboração da Distribuidora, os assuntos de interesse do consumidor		
Divulgar e manter atualizada, em cooperação com a Distribuidora, a página eletrônica do Conselho		
Divulgar aos consumidores da área de concessão a realização de audiências e consultas públicas promovidas pela ANEEL		
Colaborar com a Distribuidora no preenchimento dos formulários do Plano Anual de Atividades e Metas – PAM, da Prestação de Contas – PAC e na elaboração do Relatório Anual		
Cumprir e fazer cumprir as disposições regulamentares		

referentes ao Conselho		
Garantir que todas as suas unidades organizacionais colaborem no fornecimento de informações que possibilitem ao Conselho formalizar propostas sobre assuntos ligados ao serviço de energia elétrica, assim como adotar as medidas cabíveis para solução dos problemas identificados ou apresentar as justificativas pertinentes		
Fornecer ao Conselho a legislação do setor de energia elétrica, quando solicitada		
Indicar Conselheiro, caso o Conselho não ratifique a indicação em até 30 dias do início do mandato, e enviar cópia dos documentos comprobatórios a ANEEL, ou órgão conveniado por ela indicado		
Celebrar Termo de Trabalho Voluntário entre Distribuidora e Conselheiros		
Indicar 1 representante titular e 1 suplente para a função de Secretário-Executivo e responsabilizar-se pelo cumprimento de forma contínua e direta dos encargos da Secretaria do Conselho		
Realizar anualmente, reunião entre a Diretoria da Distribuidora e o Conselho, a fim de apresentar as providências adotadas em razão das propostas encaminhadas pelo Conselho no ano anterior		
Manter à disposição da ANEEL ou órgão ela conveniado os documentos pertinentes às atividades do Conselho e à aplicação de recursos para o custeio, pelo prazo mínimo de 5 anos		
Assegurar a correta utilização dos recursos financeiros em consonância com o limite e os valores estabelecidos no PAM		
Garantir o pagamento dos gastos com o funcionamento do Conselho, dentro de 10 dias úteis após o recebimento dos documentos das despesas		
Apresentar ao Conselho, até o 5º dia útil do mês subsequente ao vencido, extrato bancário mensal contendo valores utilizados e disponíveis na conta bancária específica do Conselho		
Atuar como elo de comunicação entre o Conselho e a Distribuidora		Secretário Executivo
Expedir convocação para as reuniões, indicando local, dia, horário e os assuntos a serem tratados		Secretário Executivo
Secretariar, diretamente ou por meio de suplente, as reuniões ordinárias do Conselho que ocorrerem dentro da área de concessão		Secretário Executivo
Após cada reunião elaborar a ata que ficam à disposição dos Conselheiros e encaminhada a ANEEL quando esta		Secretário Executivo

 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Atendimento ao Cliente
	Título do Documento:	Funcionamento e Operacionalização do Conselho de
	Consumidores	

solicitar		
Manter disponível o Regimento Interno devidamente assinado, e suas eventuais alterações, bem como as atas das reuniões do Conselho		Secretário Executivo
Receber e expedir correspondências de interesse do Conselho		Secretário Executivo
Providenciar a organização, o arquivamento e guarda por 5 anos, no mínimo a documentação pertinente às atividades do Conselho e à aplicação de recursos		Secretário Executivo
Encaminhar a ANEEL, em até 60 dias após qualquer alteração, seus dados cadastrais e de contato, assim como os dados cadastrais e de contato dos Conselheiros e das entidades representativas responsáveis pelas indicações		Secretário Executivo
Enviar a ANEEL a Ficha Cadastro com a atualização dos dados em até 30 dias após o início do mandato		Secretário Executivo
Elaborar e enviar a ANEEL o PAM até o último dia útil do mês de outubro		Secretário Executivo
Elaborar o Relatório Anual e encaminhar a ANEEL e a RRT até o último dia útil do mês de março		Secretário Executivo
Elaborar a Prestação Anual de Contas e encaminhar para a RRT e para a Coordenação Contábil da Distribuição-FCD até 15 de abril, que enviará para ANEEL juntamente com o PAC da Distribuidora até 30 de abril		Secretário Executivo

1.3.1. Relatório Anual

A Distribuidora deve elaborar Relatório Anual com as análises e providências em razão das propostas ligadas ao serviço de energia elétrica encaminhadas pelo Conselho no ano anterior. A elaboração do relatório caberá ao Secretário Executivo, que o enviará por carta à ANEEL, devidamente assinado por representante da Distribuidora, até o último dia útil do mês de março para envio para ANEEL.

Deverão ser consideradas, para elaboração deste relatório, as demandas referentes ao fornecimento, tarifas pagas pelos consumidores e qualidade do serviço prestado pela distribuidora em sua área de concessão. Não devem ser consideradas solicitações referentes às atividades rotineiras e obrigações do Conselho previstas na REN 451.


É necessário enviar uma cópia dos documentos e a comprovação do envio para a RRT.

1.3.2. Plano Anual de Atividades e Metas - PAM

O PAM deve ser elaborado conforme formulários específicos disponibilizados no site da ANEEL em <http://www.aneel.gov.br/arquivos-uteis-e-sites-dos-Conselhos>, detalhando no preenchimento as atividades a serem realizadas para o ano subsequente, juntamente com o cronograma físico-financeiro. O PAM deve apresentar as seguintes informações:

– Especificação detalhada das atividades e metas a serem alcançadas com seus respectivos planos de ação, nos quais devem estar descritos os objetivos a serem atingidos e os produtos

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
2165	Instrução	1.9	Gislaine Midori Minamizaki	17/06/2021	6 de 27

 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Atendimento ao Cliente
	Título do Documento:	Funcionamento e Operacionalização do Conselho de Consumidores

a serem obtidos; incluindo as ações de capacitação dos Conselheiros oferecidas pela Distribuidora;

- Cronogramas físico e financeiro de execução das atividades;
- Orçamento contendo os recursos financeiros necessários à execução de cada atividade e o detalhamento da destinação destes recursos com base nos recursos disponíveis.

Na definição das atividades a serem realizadas fora de sua área de concessão, o Conselho deve observar os limites de recursos financeiros estabelecidos na REN 451, respeitando os seguintes percentuais, exceto treinamentos e reuniões promovidos pela ANEEL, que ocorram em sua sede, em Brasília, sendo:

- Empresa do Grupo I: 35% do valor total;
- Empresas do Grupo II: 30% do valor total;
- Empresa do Grupo III: 25% do valor total.

O Secretário Executivo deve elaborar e enviar o PAM a ANEEL até o último dia útil do mês de outubro.

1.3.3. Prestação de Contas - PAC

O Secretário Executivo deve elaborar a prestação de contas do Conselho de Consumidores conforme formulário disponibilizado no site da ANEEL em <http://www.aneel.gov.br/arquivos-uteis-e-sites-dos-Conselhos> e encaminhar o relatório, em pdf, para RRT e para a FCD, até o dia 15 de abril.

O relatório de Prestação Anual de Contas – PAC da Distribuidora deverá ser enviado pela FCD à ANEEL, até 30 de abril, em consonância com o Plano Anual de Atividades e Metas realizado pelo Conselho.

1.3.4. Ficha de Cadastro


O Secretário Executivo deve manter atualizado junto à ANEEL, os dados cadastrais e de contato dos Conselheiros e das entidades representativas responsáveis pelas indicações, devendo conter o nome, telefone, e-mail e entidade indicadora dos Conselheiros e seus suplentes, bem como do Secretário Executivo, e enviar em até 30 dias após qualquer alteração ou, após a Audiência Pública, com 30 dias de antecedência ao início do mandato.

1.3.5. Página Eletrônica do Conselho

A Distribuidora deve hospedar, quando solicitada, divulgar e manter atualizada a página eletrônica do Conselho, que deverá, respeitando as restrições de divulgação de informações previstas no Art. 22 da REN 451, conter no mínimo:

- Identificação dos Conselheiros e das classes de unidades consumidoras que representam;
- Regimento Interno;
- Agenda de trabalho do Conselho;
- Plano Anual de Atividades e Metas;
- Prestação de Contas;
- O calendário das reuniões e as ações por ele realizadas.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
2165	Instrução	1.9	Gislaine Midori Minamizaki	17/06/2021	7 de 27

 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Atendimento ao Cliente
	Título do Documento:	Funcionamento e Operacionalização do Conselho de Consumidores

As informações a serem atualizadas devem ser enviadas pelo Secretário Executivo a ICMR, para inserção no site.

1.3.6. Audiência Pública

O Conselho em conjunto a Distribuidora e Secretário Executivo deve realizar a cada 4 anos e num prazo de até 90 dias antes do início do mandato (1º de Janeiro) a realização de Audiência Pública abordando a representatividade das entidades, os Conselheiros indicados e os aspectos ligados ao fornecimento de energia elétrica, tais como o atendimento ao consumidor, as tarifas aplicadas e a adequação dos serviços prestados pela Distribuidora.

O resultado deve ser encaminhado à ANEEL com cópia da ata, lista de presença, ficha cadastral atualizada e carta convite encaminhada às entidades, em até 30 dias antes do início do mandato.

O Conselho deve escolher o local e a data para realização da Audiência Pública, enviar carta convite para as entidades apresentarem as indicações de seus representantes, que deve ser protocolada.

A Distribuidora deverá publicar no site do Conselho de Consumidores as informações sobre a Audiência Pública e também publicar o edital no jornal de maior circulação da área de concessão, informando os documentos necessários a participação, data e local da realização.

Até a data da Audiência Pública as entidades devem manifestar seu interesse e apresentar suas indicações, Conselheiros titular e suplente, sendo aceito a documentação até o momento da Audiência Pública.

1.3.7. Capacitação

A Distribuidora deve promover anualmente e sem custos para o Conselho, em conjunto com a Universidade Corporativa (PGAE) capacitação para os Conselheiros no mínimo de 16 horas. Caso a Distribuidora não tenha disponível a Universidade Corporativa é de responsabilidade do Secretário Executivo garantir que a capacitação seja realizada em parceria com as áreas envolvidas.


A capacitação deve ser registrada em ata, com lista de presença assinada para comprovação e a sua realização deve estar prevista no PAM.

1.4. Reuniões do Conselho

As reuniões do Conselho serão realizadas em locais reservados pela Distribuidora para esse fim, podendo ocorrer em outros locais, de acordo com as decisões do Conselho, conforme discriminado no Regimento Interno.

As reuniões dos Conselhos realizadas na Sede da Distribuidora, mesmo que geograficamente situada em outra localidade, fora da área de concessão, podem ser consideradas como despesas dentro da área de concessão.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
2165	Instrução	1.9	Gislaine Midori Minamizaki	17/06/2021	8 de 27

 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Atendimento ao Cliente
	Título do Documento:	Funcionamento e Operacionalização do Conselho de Consumidores

Até o mês de dezembro os membros do Conselho devem definir um calendário de reuniões ordinárias para o ano seguinte, observado o mínimo de 6 reuniões ordinárias anuais. O calendário deve ser publicado na página eletrônica do Conselho,

O Presidente do Conselho, ou, pelo menos, 3 Conselheiros titulares, podem convocar reuniões extraordinárias para discussão dos assuntos relacionados na convocação, sendo vedada a convocação genérica ou para a discussão de “Assuntos Gerais”.

A convocação para as reuniões ordinárias e extraordinárias deve ser realizada com, no mínimo, 5 dias úteis de antecedência, podendo ser feita por meio de carta, mensagem de correio eletrônico, ou outra forma comprovadamente eficaz ao conhecimento do Conselheiro, encaminhando juntamente com a convocação a pauta a ser discutida.

As reuniões terão início na hora determinada no ato de sua convocação com a presença de, no mínimo, 3 Conselheiros e deve ser conduzida pelo Presidente e secretariada pelo Secretário Executivo.

As deliberações serão tomadas de forma colegiada com, no mínimo, 3 votos favoráveis dos titulares, sendo vedado o voto de qualidade.

Os demais consumidores titulares ou representantes de consumidores titulares, não pertencentes ao Conselho, comprovada sua titularidade ou representação podem participação nas reuniões, com direito a voz.

Após cada reunião deve ser elaborada a ata pelo Secretário Executivo, que fica à disposição dos Conselheiros e, quando solicitada, encaminhada à ANEEL.

O registro da frequência dos Conselheiros às reuniões deverá se processar através de lista de presença, assinada, que ficará de posse da Secretaria do Conselho, e de livre acesso a todos os Conselheiros. Para as reuniões virtuais, as mesmas deverão ser gravadas e o Presidente do Conselho faz a chamada dos presentes, assim como as presenças estão registradas em atas.


A participação de Conselheiros em reuniões externas à área de concessão da Distribuidora, sempre que possível, deve feita por 2 Conselheiros, havendo a preferência de participação ao presidente e, na sua impossibilidade, a substituição por outro Conselheiro indicado.

1.5. Sede do Conselho de Consumidores e Instalações

As instalações para o funcionamento e execução das atividades do Conselho devem ser fornecidas pela Distribuidora sem ônus dentro de sua área de concessão e contar com a seguinte estrutura mínima:

- Espaço físico com ambiente para serviços administrativos e reuniões, preferencialmente em instalações da Distribuidora;
- Mobiliário, equipamentos e materiais de uso contínuo, tais como: mesas, cadeiras, material de escritório, telefone, microcomputador ou equipamento similar que permita o acesso à internet, impressora, arquivos e outros.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
2165	Instrução	1.9	Gislaine Midori Minamizaki	17/06/2021	9 de 27

 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Atendimento ao Cliente
	Título do Documento:	Funcionamento e Operacionalização do Conselho de Consumidores

A estrutura prevista pode ser objeto de compartilhamento com a Distribuidora, devendo ser garantido o livre acesso e privacidade quando da utilização do espaço pelo Conselho.

O acesso às instalações, data e horário, deve ser comunicado pelo Secretário Executivo para providências quanto à liberação e acompanhamento. Os participantes das reuniões do Conselho devem se apresentar na portaria para cadastramento, e se comprometer a seguir as orientações de segurança estabelecidas pela Distribuidora.

1.6. Dos Recursos Financeiros

O valor do recurso financeiro destinado à cobertura das despesas do Conselho está definido na REN 451 e devem ser aplicados, garantido o rendimento mínimo equivalente ao WACC das concessionárias de distribuição deduzido de impostos, e seus rendimentos devem ser incorporados às disponibilidades do Conselho que fica sujeito às mesmas regras de prestação de contas.

Após a prestação de contas, caso o dispêndio aprovado não atinja a totalidade dos recursos disponibilizados, o saldo restante pode ser utilizado dentro da área concessão pelo Conselho até o final do ciclo tarifário da Distribuidora, quando o eventual saldo remanescente, a ser fiscalizado e validado pela ANEEL, será revertido à modicidade tarifária na revisão tarifária subsequente. Os recursos remanescentes devem permanecer aplicados até o dia da efetiva devolução. A Distribuidora e o Conselho podem ajustar repasse em valor superior, o qual não será reconhecido tarifariamente pela ANEEL.

O recurso financeiro disponibilizado ao Conselho para a execução do Plano Anual de Atividades e Metas deve ser levado em consideração na definição da Parcela B da receita da Distribuidora nos processos de revisão tarifária, cabendo a RRE e área gestora do Conselho de Consumidores as providências pertinentes.

No dia 1º de outubro, a RRE orientará o Conselho de Consumidores quanto ao índice de reajuste tarifário para atualização anual do valor definido acima.


O recurso deve ser disponibilizado pela Distribuidora na conta bancária específica do Conselho no 1º dia útil de janeiro do mesmo corrente, sendo necessário que Secretário Executivo informe a FFTE sobre os valores previstos em PAM.

A Distribuidora deve adotar todas as providências para viabilizar o pagamento das despesas e deve ter a gestão e controle de todas as despesas incorridas com o Conselho.

As despesas com passagem aérea, hospedagem, fornecedores, adiantamento e reembolso, devem ser lançadas na conta razão 6151994708 destinada ao Conselho. No pedido de pagamento só pode constar despesas do Conselho, não sendo aceito pelo sistema qualquer outra despesa realizada pela Distribuidora de outra conta razão, o setor responsável pelo lançamento final (SSFT) só pode utilizar a forma de pagamento (N), não sendo aceito qualquer alteração ou outra forma de pagamento existente na Distribuidora.

1.7. Prestação de Contas

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
2165	Instrução	1.9	Gislaine Midori Minamizaki	17/06/2021	10 de 27

 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Atendimento ao Cliente
	Título do Documento:	Funcionamento e Operacionalização do Conselho de Consumidores

Todas as despesas do Conselho devem ser comprovadas, segundo procedimentos específicos da REN 451 e estabelecidos no Regimento Interno.

O controle de gastos e prestação de contas é de responsabilidade do Secretário Executivo com o suporte das áreas envolvidas, observando os procedimentos de cada Distribuidora. Todas as despesas deverão ser discriminadas detalhadamente no Controle de Despesas do Conselho, devendo conter, no mínimo, o nome do Conselheiro responsável, o motivo e a quantidade e valor de cada despesa.

Para atendimento aos procedimentos acima indicados, cabe à área da Distribuidora incumbida da gestão do Conselho de Consumidores observar a documentação fornecida pelo Conselheiro quanto a organização, descrição clara e objetiva dos gastos, vínculo de gastos de acordo com o previsto no PAM, de forma a permitir as verificações necessárias e governança corporativa.

As informações de prestação de contas devem ser organizadas em relatório específico, com a utilização de formulários definidos pela ANEEL, contendo a documentação mencionada anteriormente e comentários relativos à composição de gastos, percentuais predominantes de gastos, comentários quando a eventuais desvios em relação ao previsto.

1.7.1. Despesas Elegíveis

Na elaboração do PAM devem ser consideradas exclusivamente as despesas elegíveis do Conselho e especificadas as respectivas datas de realização das despesas. Podem ser incluídas as despesas relacionadas às seguintes atividades do Conselho:


- Reuniões do Conselho
- Promoção de eventos na área de concessão
- Serviços administrativos
- Eventos/Treinamentos promovidos por terceiros na área de concessão e consultorias
- Reuniões / treinamentos promovidos pela ANEEL
- Material de informação e consulta
- Divulgação da existência da atuação do Conselho
- Taxas bancárias
- Participação em eventos/treinamentos fora da área de concessão

1.7.2. Despesas com Viagens

O Conselheiro que, previamente autorizado e a serviço do Conselho, afastar-se da sede em caráter eventual ou transitório para outro ponto do território nacional, fará jus a passagens e diárias/reembolso destinadas a indenizar as parcelas de despesas com estada, alimentação e deslocamento. A diária será concedida por dia de afastamento, em até 48 horas antes do início da missão.

A diária deve ter como referência valor indicado no Decreto 5.992, tendo como limite disponível o montante definido para o item B, observado também o adicional previsto no Anexo II do mesmo Decreto, para o caso de deslocamentos dentro do território nacional,

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
2165	Instrução	1.9	Gislaine Midori Minamizaki	17/06/2021	11 de 27

 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Atendimento ao Cliente
	Título do Documento:	Funcionamento e Operacionalização do Conselho de Consumidores

destinado a cobrir despesas de deslocamento até de trabalho ou de hospedagem e vice-versa.

O Conselheiro pode receber o valor inteiro da diária ou meia diária nas situações descritas abaixo:

- Diária Inteira: compreende custos de hospedagem, alimentação e deslocamento urbano. São deslocamentos que exigem pernoite fora da sede, ou seja, quando o Conselheiro precisar dormir em cidade diferente da que reside, ou não há necessidade de pernoite, mas o horário de retorno à sua cidade de origem for após a meia-noite (no dia seguinte ao do início do deslocamento);
- Meia Diária: quando o pernoite não for necessário, ou seja, quando o Conselheiro retornar à sua cidade de residência no mesmo dia em que iniciou o deslocamento ou quando a reserva da hospedagem for faturada pela distribuidora e o Conselheiro arcar com o deslocamento urbano e a alimentação.

Observação importante: quando a Distribuidora providenciar a hospedagem do Conselheiro o valor do hotel ou congêneres não é considerado dentro do limite, do teto, da diária ou do ressarcimento, ou seja, não interfere no montante a ser concedido.

Para prestação de contas da viagem quando o custeio de diária, o Conselheiro deve apresentar os comprovantes de embarque de ida e de retorno, juntamente com um relatório de viagem que indique, no mínimo, o objetivo do evento (reunião, encontro, seminário, treinamento, etc.).

O formato de tal relatório deve ser definido por cada Conselho, conforme indicado no Art. 15 da REN 451, podendo anexar comprovação complementar como cópia do certificado do curso, foto da lista de presença, cópia do voucher do hotel e voo quando emitido pela Distribuidora. Não é necessária a apresentação das notas fiscais relativas aos gastos com alimentação, estadia e deslocamentos.


A cópia do e-mail contendo as passagens que foram emitidas não serve como comprovante, pois indica apenas que a compra dessas passagens foi realizada, não sendo uma comprovação de que o deslocamento efetivamente aconteceu. Esta orientação vale tanto para a diária no valor integral quanto para a meia-diária.

Caso o Conselheiro opte por reembolso das despesas deve ser apresentado, além dos comprovantes de embarque e do relatório supracitado, as notas relativas a todo e qualquer tipo de despesa com estadia, deslocamentos (meio de locomoção e trajeto) e alimentação que foram realizados durante a viagem em função do evento que foi participar. Nas notas fiscais deve conter, o nome ou CPF do Conselheiro responsável, data, local do evento, motivo e a quantidade das despesas.

As despesas devem ser individualizadas por Conselheiro e os valores de reembolso devem observar o limite indicado na soma dos Anexos II para o reembolso das despesas.

O conselheiro também pode solicitar a locação de veículo para deslocamentos a serviço do Conselho para os deslocamentos dentro do próprio município ou entre municípios diferentes. Entre os itens elegíveis, há a possibilidade de locar veículo (com ou sem motorista), utilizar

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
2165	Instrução	1.9	Gislaine Midori Minamizaki	17/06/2021	12 de 27

 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Atendimento ao Cliente
	Título do Documento:	Funcionamento e Operacionalização do Conselho de Consumidores

táxi ou veículo próprio com ressarcimento por quilômetro rodado, solicitar o reembolso do táxi para o traslado até o aeroporto, independentemente do valor da diária, o reembolso do deslocamento de sua residência até o aeroporto mais próximo de sua localidade e o retorno deste mesmo aeroporto até sua residência. O reembolso deverá ocorrer também quando o aeroporto estiver localizado no mesmo município de moradia do Conselheiro.

Cabe ressaltar que, na cidade de destino, o reembolso do táxi somente será permitido se o aeroporto estiver localizado em cidade distinta daquela que sediará o evento/reunião.

Esta documentação deve ser entregue em até 10 dias úteis contados da data de seu retorno.

O Conselheiro que receber diárias e não se afastar da sua cidade sede, por qualquer motivo, fica obrigado a restituí-las integralmente, no prazo máximo de 5 dias úteis.

Na hipótese do Conselheiro retornar à cidade de residência em prazo menor do que o previsto para o seu afastamento, deve restituir as diárias recebidas em excesso, em até 5 dias contados a partir da data de retorno.

O Conselheiro deverá comprovar a realização da viagem no prazo máximo de 10 dias úteis, contados da data de término da missão, mediante a utilização do formulário de Controle de Despesas de Viagem – CDV definido pela Distribuidora, a constar do Regimento Interno, sendo vedada a concessão de novas diárias, ou equivalente, e passagens até a regularização da prestação de contas da viagem anterior.

O prazo para solicitação de reembolso pelo Conselheiro é de até 60 dias contados da data de término da missão.

O prazo para o ressarcimento, por parte da Distribuidora, das despesas comprovadas e realizadas pelo Conselheiro será de 10 (dez) dias úteis, contados a partir do recebimento dos documentos comprobatórios de tais despesas.

1.8. Agrupamento dos Conselhos de Consumidores

Nos casos de agrupamentos de áreas de concessão das distribuidoras, os Conselhos das áreas agrupadas serão extintos, devendo ser constituído o novo Conselho de Consumidores.

Deste modo, em até 60 (sessenta) dias da data aprovada para o início do agrupamento deverá ser realizado um processo eleitoral para escolha dos Conselheiros, podendo se candidatar às vagas os Conselheiros Titulares e Suplentes dos Conselhos das distribuidoras agrupadas, exclusivamente para as classes que já representam e estes terão direito a voto.


Os novos Conselheiros Titular e Suplente de cada classe serão, respectivamente, o primeiro e o segundo candidatos mais votados, sendo que, em caso de empate, deverão ser utilizados para a definição da vaga de Titular, sucessivamente, os seguintes critérios:

I - livre composição entre os candidatos;

II - maior tempo como Conselheiro;

III - representação do Conselho com maior número de unidades consumidoras naquela classe;

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
2165	Instrução	1.9	Gislaine Midori Minamizaki	17/06/2021	13 de 27

 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Atendimento ao Cliente
	Título do Documento:	Funcionamento e Operacionalização do Conselho de Consumidores

IV - atuação como Conselheiro Titular no último mandato do Conselho extinto ou a ser extinto.

A reunião do processo eleitoral deverá contar com o quórum mínimo de três quintos dos Conselheiros Titulares e Suplentes dos Conselhos das distribuidoras agrupadas, independentemente da classe a que pertençam, que devem ser convocados com, pelo menos, 10 (dez) dias de antecedência da realização da referida reunião.

As despesas de deslocamento, estada e alimentação dos Conselheiros Titulares e Suplentes dos Conselhos para a participação na reunião do processo eleitoral deverão ser custeadas pela distribuidora agrupada.

O novo Conselho deve iniciar as atividades imediatamente após a realização do processo de escolha, tendo como duração do mandato o tempo remanescente do mandato do Conselho antecessor.

O novo Conselho deverá aprovar o Regimento Interno e eleger o Presidente e o Vice-Presidente, dentre os Conselheiros Titulares, encaminhando à ANEEL, em até 30 (trinta) dias, as atas da reunião do processo eleitoral, as informações sobre os Conselheiros Titulares e Suplentes e o novo Plano de Atividades e Metas.

Nos casos em que a constituição do Conselho de Consumidores não for concluída no prazo, a ANEEL realizará sorteio público para definir os Conselheiros das vagas não preenchidas, considerando os Conselheiros que já representam as respectivas classes e a representatividade mínima, sempre que possível, de todos os Conselhos das distribuidoras agrupadas.

Deverá ser dada ampla publicidade à nova composição do Conselho de Consumidores, inclusive na página da internet da Distribuidora.

Aplica-se o disposto para os agrupamentos das áreas de concessão ocorridos a partir do ano de 2017.


1.9. Sobre Documentação e Responsabilidades

Os documentos que devem ser encaminhados à ANEEL para atender a Resolução 451/2011 e pertinentes ao processo são os apresentados nos Quadros 2 e 3, respectivamente.

Quadro 2. Documentos e informações a serem encaminhadas para a ANEEL.

Documento / Providência	Resp. pela elaboração e consistência das informações e dados	Prazo para envio à ANEEL	Responsável pelo envio à ANEEL	Destacar cópia para
Ata de Audiências Públicas – Art.13, XIV, Res. 451	Conselho de Consumidores e Secretário Executivo	30 dias antes do início do mandato	Secretário Executivo	RRT e RRE
PAM (Plano Anual	Conselho de	Último dia útil	Secretário	RRT

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
2165	Instrução	1.9	Gislaine Midori Minamizaki	17/06/2021	14 de 27

 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Atendimento ao Cliente
	Título do Documento:	Funcionamento e Operacionalização do Conselho de
	Consumidores	

de Atividades) – Art.13, IX, Res. 451	Consumidores e Secretário Executivo	de outubro	Executivo	e RRE
Prestação de Contas – Art. 21, REN 451	Conselho de Consumidores e Secretário Executivo	Até 30 de abril, juntamente com o PAC da Distribuidora	Secretário Executivo e FDC por intermédio do dutonet	RRT e RRE
Relatório Anual de Providências – Art. 14, VIII, REN 451	Conselho de Consumidores e Secretário Executivo	Último dia útil de março	Secretário Executivo	RRT e RRE
Atualização de dados cadastrais e de contato dos Conselheiros – Art.12, VII, REN. 451	Conselho de Consumidores e Secretário Executivo	Até 60 dias após qualquer modificação	Secretário Executivo	RRT e RRE
Indicação pela Distribuidora do Conselheiro, caso o Conselho não ratifique indicação – Art. 4 § 2º, REN 451	Conselho de Consumidores e Secretário Executivo e RRE	Até 30 dias a contar do início do mandato	RRE	RRT e RRE


Quadro 3. Documentação pertinente às atividades do Conselho, providências e responsáveis.

Documentos	Providências	Responsáveis
Termo de Serviço Voluntário assinado	Manter arquivado	Secretário Executivo
Ata com aprovação da alteração do Regimento Interno	Arquivar cópia por 5 anos	Secretário Executivo
Regimento Interno	Atualização conforme Ata de Reunião, Providenciar a divulgação no site da Distribuidora	Secretário Executivo e RRE
Relatório de Despesa Viagem	Dever ser assinado o recebimento pelo Secretário Executivo	Secretário Executivo

1.10. Disposições finais

É vedada ao Conselho a divulgação a terceiros, sem a prévia e formal concordância dos agentes envolvidos, das informações consideradas de caráter reservado ou confidencial, considerando-se a ética e boa-fé no desenvolvimento das atividades, sem prejuízo das infrações e cominações legais.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
2165	Instrução	1.9	Gislaine Midori Minamizaki	17/06/2021	15 de 27

 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Atendimento ao Cliente
	Título do Documento:	Funcionamento e Operacionalização do Conselho de Consumidores

7.CONTROLE DE REGISTROS

Identificação	Armazenamento e Preservação	Proteção (acesso)	Recuperação e uso	Retenção	Disposição
COCEN CPFL, de cada distribuidora	Diretório na rede e arquivo físico	Restrição de Acesso	Por documento	5 anos	Arquivo

8.ANEXOS

ANEXO I – MODELO DE FICHA CADASTRO

Estas informações são preenchidas para os representantes e suplentes de todas as classes de forma análoga.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
2165	Instrução	1.9	Gislaine Midori Minamizaki	17/06/2021	16 de 27

Logo Empresa

FICHA DE CADASTRO – Nome do Conselho

Distribuidora:

Dados Conselho de Consumidores:

Endereço

Local das Reuniões:

Secretário Executivo Titular:

E-mail: Telefone:

Secretário Executivo Suplente:

E-mail: Telefone:

Contato:

COMPOSIÇÃO DO CONSELHO - CONSELHEIROS

CLASSE RESIDENCIAL – Nome Entidade:

TITULAR:

E-mail: Telefone:

SUPLENTE:

E-mail: Telefone:

CLASSE COMERCIAL – Nome Entidade:

TITULAR:

E-mail: Telefone:

SUPLENTE:

E-mail: Telefone:

CLASSE INDUSTRIAL – Nome Entidade:

TITULAR:

E-mail: Telefone:

SUPLENTE:

E-mail: Telefone:

Logo Empresa

CLASSE RURAL – Nome Entidade:

TITULAR:

E-mail:

Telefone:

SUPLENTE:

E-mail:

Telefone:

CLASSE PODER PÚBLICO – Nome Entidade:

TITULAR:


E-mail:

Telefone:

SUPLENTE:

E-mail:

Telefone:

 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Atendimento ao Cliente
	Título do Documento:	Funcionamento e Operacionalização do Conselho de Consumidores

ANEXO II – MODELO DE CARTA CONVITE

Cidade e data
COCEN CPFL _____

Ilmo. Sr. _____
Endereço _____

Assunto: Convite para Audiência Pública Conselho de Consumidores – COCEN CPFL


Senhor Presidente:

O Conselho de Consumidores de Energia Elétrica da CPFL _____ – COCEN _____, em atendimento ao inciso XIV do art. 13 da Resolução Normativa ANEEL nº 451/2011, realizará Audiência Pública Presencial no dia _____, às _____, no _____, localizado _____, abordando a representatividade das entidades interessadas em compor este Conselho de Consumidores, bem como os aspectos ligados ao fornecimento de energia elétrica, tais como o atendimento ao consumidor, as tarifas aplicadas e a adequação dos serviços prestados pela CPFL Leste Paulista.

Aproveitamos a oportunidade para convidar essa entidade em se candidatar para representar a classe de consumo _____ no COCEN da CPFL _____, descritas no artigo 3ª da Resolução Normativa ANEEL nº 451, e melhor discriminadas no artigo 5º da Resolução Normativa ANEEL nº 414, de 09/09/10, durante o próximo mandato com início em _____ e término em _____, deverão apresentar Carta de Manifestação de Interesse, assinada por seus representantes legais e dirigida ao Conselho de Consumidores de Energia Elétrica da CPFL _____, com sede _____. A referida Carta de Manifestação também poderá ser entregue em qualquer posto de atendimento da CPFL _____, atendendo aos seguintes requisitos de qualificação:

- Atuação em toda a área de concessão da Distribuidora;
- Previsão em seus estatutos sociais de defesa dos direitos da classe de consumidores que representa;
- Previsão em seus estatutos de não possuir finalidade lucrativa; e
- Que não tenha sido declarada inidônea ou possua dirigente condenado mediante sentença transitada em julgado por prática de crime, contravenção ou improbidade administrativa, com pena que não tenha sido extinta por quaisquer causas legais;

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
2165	Instrução	1.9	Gislaine Midori Minamizaki	17/06/2021	19 de 27

 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Atendimento ao Cliente
	Título do Documento:	Funcionamento e Operacionalização do Conselho de Consumidores

- Anexar à Carta de Manifestação cópias dos seguintes documentos:
 - Comprovante de CNPJ (MF) com situação cadastral "Ativa";
 - Cópia do Estatuto Social vigente;
 - Cópia da Ata de Eleição da atual Diretoria;
 - Indicação de seu site na Internet ou breve apresentação institucional da entidade.


A escolha das representações de classes será feita pelo COCEN da CPFL _____ posteriormente à realização da Audiência Pública, atendendo ao disposto no artigo 4º da mesma REN ANEEL nº 451/11.

Na oportunidade, renovamos manifestações de apreço e consideração.

Atenciosamente

Presidente do COCEN da CPFL _____

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
2165	Instrução	1.9	Gislaine Midori Minamizaki	17/06/2021	20 de 27

 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Atendimento ao Cliente
	Título do Documento:	Funcionamento e Operacionalização do Conselho de Consumidores

ANEXO III - MODELO DE DIVULGAÇÃO NO SITE DA CPFL

Conselho de Consumidores da CPFL _____ – COCEN CPFL _____

COMUNICADO DE AUDIÊNCIA PÚBLICA

O Conselho de Consumidores de Energia Elétrica da CPFL _____ – COCEN _____ comunica a realização de AUDIÊNCIA PÚBLICA no dia _____, às _____, no _____, localizado _____, em conformidade com no inciso XIV do art. 13 da Resolução Normativa ANEEL nº 451/11, que estabelece as condições gerais para a criação, organização e funcionamento dos Conselhos de Consumidores de Energia Elétrica no âmbito das concessionárias do serviço público de distribuição de energia elétrica. Na ocasião, será abordada a criação e atuação do COCEN CPFL _____, bem como os aspectos ligados ao fornecimento de energia elétrica, tais como o atendimento ao consumidor, as tarifas aplicadas e a adequação dos serviços prestados pela Distribuidora.


As entidades interessadas em se candidatarem para representar as classes de consumo Residencial, Comercial, Industrial, Rural e Poder Público no COCEN da CPFL _____, descritas no artigo 3º da Resolução Normativa ANEEL nº 451, e melhor discriminadas no artigo 5º da Resolução Normativa ANEEL nº 414, de 09/09/10, durante o próximo mandato com início em 01/01/2017 e término em 31/12/2020, deverão apresentar Carta de Manifestação de Interesse, assinada por seus representantes legais e dirigida ao Conselho de Consumidores de Energia Elétrica da CPFL _____, com sede _____. A referida Carta de Manifestação também poderá ser entregue em qualquer posto de atendimento da CPFL _____, atendendo aos seguintes requisitos de qualificação:

- Atuação em toda a área de concessão da Distribuidora;
- Previsão em seus estatutos sociais de defesa dos direitos da classe de consumidores que representa;
- Previsão em seus estatutos de não possuir finalidade lucrativa; e
- Que não tenha sido declarada inidônea ou possua dirigente condenado mediante sentença transitada em julgado por prática de crime, contravenção ou improbidade administrativa, com pena que não tenha sido extinta por quaisquer causas legais;
- Anexar à Carta de Manifestação cópias dos seguintes documentos:
 - Comprovante de CNPJ (MF) com situação cadastral "Ativa";
 - Cópia do Estatuto Social vigente;
 - Cópia da Ata de Eleição da atual Diretoria;
 - Indicação de seu site na Internet ou breve apresentação institucional da entidade.

A escolha das representações de classes será feita pelo COCEN da CPFL _____ posteriormente à realização da Audiência Pública, atendendo ao disposto no artigo 4º da mesma REN ANEEL nº 451/11.
Cidade e data

Presidente do COCEN da CPFL _____

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
2165	Instrução	1.9	Gislaine Midori Minamizaki	17/06/2021	21 de 27

 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Atendimento ao Cliente
	Título do Documento:	Funcionamento e Operacionalização do Conselho de Consumidores

ANEXO IV - DIVULGAÇÃO EM JORNAL OU OUTRO CANAL DE COMUNICAÇÃO

CPFL _____, com sede _____. A referida Carta de Manifestação também poderá ser entregue em qualquer posto de atendimento da CPFL _____, atendendo aos seguintes requisitos de qualificação:

Atuação em toda a área de concessão da Distribuidora;

Previsão em seus estatutos sociais de defesa dos direitos da classe de consumidores que representa;

Previsão em seus estatutos de não possuir finalidade lucrativa; e

Que não tenha sido declarada inidônea ou possua dirigente condenado mediante sentença transitada em julgado por prática de crime, contravenção ou improbidade administrativa, com pena que não tenha sido extinta por quaisquer causas legais;

Anexar à Carta de Manifestação cópias dos seguintes documentos:

- Comprovante de CNPJ (MF) com situação cadastral "Ativa";
- Cópia do Estatuto Social vigente;
- Cópia da Ata de Eleição da atual Diretoria;
- Indicação de seu site na Internet ou breve apresentação institucional da entidade.


A escolha das representações de classes será feita pelo COCEN da CPFL _____ posteriormente à realização da Audiência Pública, atendendo ao disposto no artigo 4º da mesma REN ANEEL nº 451/11.

Na oportunidade, renovamos manifestações de apreço e consideração.

Atenciosamente

Presidente do COCEN da CPFL _____

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
2165	Instrução	1.9	Gislaine Midori Minamizaki	17/06/2021	22 de 27

 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Atendimento ao Cliente
	Título do Documento:	Funcionamento e Operacionalização do Conselho de Consumidores


Conselho de Consumidores - COCEN EDITAL DE AUDIÊNCIA PÚBLICA

O Conselho de Consumidores de Energia Elétrica da CPFL _____ – COCEN _____ comunica a realização de AUDIÊNCIA PÚBLICA no dia _____, às _____, no _____, localizado _____, em conformidade com no inciso XIV do art. 13 da Resolução Normativa ANEEL nº 451/11, que estabelece as condições gerais para a criação, organização e funcionamento dos Conselhos de Consumidores de Energia Elétrica no âmbito das concessionárias do serviço público de distribuição de energia elétrica. Na ocasião, será abordada a representatividade das entidades e dos Conselheiros indicados e os aspectos ligados ao fornecimento de energia elétrica, tais como o atendimento ao consumidor, as tarifas aplicadas e a adequação dos serviços prestados pela Distribuidora. As entidades interessadas em participar deste Conselho devem ter atuação em toda a área de concessão da Distribuidora, assim como previsão em seus estatutos sociais a defesa dos direitos da classe de consumidores que representam e também não possuir finalidade lucrativa. Além disso, a entidade deve assegurar que não tenha sido declarada inidônea ou possua dirigente condenado mediante sentença transitada em julgado por prática de crime, contravenção ou improbidade administrativa, com pena que não tenha sido extinta por quaisquer causas legais. A entidade interessada na participação deverá encaminhar Carta de Manifestação atendendo ao contido no Comunicado de Audiência publicado no site _____.

Cidade e data

Presidente do COCEN da CPFL

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
2165	Instrução	1.9	Gislaine Midori Minamizaki	17/06/2021	23 de 27

 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Atendimento ao Cliente
	Título do Documento:	Funcionamento e Operacionalização do Conselho de Consumidores

ANEXO V – MODELO TERMO TRABALHO VOLUNTÁRIO

TERMO DE ADESÃO AO TRABALHO VOLUNTÁRIO

O trabalho voluntário a ser desempenhado junto ao **Conselho de Consumidores da Companhia** – **COCEN CPFL**, de acordo com a Lei nº 9.608 de 18/02/98, é atividade não remunerada, e não gera vínculo empregatício nem funcional, ou quaisquer obrigações trabalhistas, previdenciárias ou afins.

Declaro estar ciente da legislação específica e que aceito atuar como voluntário conforme este Termo de Adesão.

Nome: _____

RG: _____ CPF _____


Conselheiro () Titular () Suplente

Representante da Classe _____

Data _____


Assinatura:

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
2165	Instrução	1.9	Gislaine Midori Minamizaki	17/06/2021	24 de 27

 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Atendimento ao Cliente
	Título do Documento:	Funcionamento e Operacionalização do Conselho de Consumidores

ANEXO VI – RELATÓRIO DE DESPESAS

Relatório de Despesas			
Conselheiro			
RG		Número do Banco	
CPF		Agência (com dígito)	
Data Nasc.		Conta Corrente (com dígito)	
Cidade			
Rua			
Bairro			
CEP		Telefone p/ Contato	()
Reservas	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não	
Evento		Data	___/___/___
Cidade			
Hotel	Data Entrada ___/___/___	Data Saída	___/___/___
Transporte:	<input type="checkbox"/> Aéreo	<input type="checkbox"/> Terrestre	
Detalhes das Despesas			
Diária inteira (descrever quantidade recebida)			R\$
Meia diária (descrever quantidade recebida)			R\$
Traslado			R\$
Passagem aérea (emitida pela Distribuidora)			R\$
Hotel (reserva pela Distribuidora)			R\$
Pedágio (anexar comprovante)			R\$
Quilometragem (R\$ _____/ km) (anexar mapa com o KM)			R\$
Outras despesas (descrever a despesa e comprovantes)			R\$
Total de despesas a receber (apenas se tiver algo pendente)			R\$

 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Atendimento ao Cliente
	Título do Documento:	Funcionamento e Operacionalização do Conselho de Consumidores

Observações:

"O Conselheiro está ciente da necessidade do preenchimento de todos os dados deste relatório e apresentação das notas fiscais referente a despesa a ser reembolsada, e o mesmo garante a veracidade das informações acima descrita, sobre penalidade de devolução dos valores caso não realize a devida prestação de contas".

Assinatura do Responsável pelo gasto


Data da solicitação

____/____/____

9. REGISTRO DE ALTERAÇÕES

9.1. Colaboradores

Empresa	Área	Nome
CPFL Piratininga	Gerência de Performance de Atendimento e Receita por Telemedicação	André Benincasa
CPFL Piratininga	Gerência de Serviços Comerciais	Flavia Camilo Da Silva
RGE	Gerência de Serviços Comerciais	Andréia Lourdes Catafesta
RGE	Gerência de Atendimento	Alexsandro Rafael Moraes
CPFL Santa Cruz	Gerência de Serviços Comerciais	Ana Eliza Martins
RGE	Gerência de Serviços Comerciais	Daiane Borges Mangini

 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Atendimento ao Cliente
	Título do Documento:	Funcionamento e Operacionalização do Conselho de
	Consumidores	

9.2. Alterações

Versão Anterior	Data da Versão Anterior	Alterações em relação à Versão Anterior
1.4	14/06/2013	Revisão periódica de documentos
1.5	14/12/2015	<p>Revisado considerando as alterações na REN ANEEL nº 451/2011 dadas pela Resolução ANEEL 715 de 26/04/2016.</p> <p>Alteração no conceito de Conselheiro suplente e inclusão do conceito de entidade representativa.</p> <p>Incluído item Atribuições e agrupado todas as atribuições neste item. Alterações e inclusões para todos os grupos.</p> <p>Alteração no critério de seleção dos representantes formalmente indicados por entidade representativa.</p> <p>Incluído mais um item de proibição na participação do Conselho e celebração de termo de adesão ao serviço voluntário entre a Distribuidora e o Conselheiro.</p> <p>Alteração no mandato de 2 para 4 anos com início em 1 de janeiro e termino em 31 de dezembro.</p> <p>Alterações nas disposições mínimas do Regimento Interno.</p> <p>Alteração e inclusão de informações sobre recursos destinados para atividades realizadas fora da área de concessão; aplicação dos recursos; despesas elegíveis; prestação de contas e disposições finais.</p> <p>Incluído item Despesas com viagens.</p> <p>Excluído item Metas Projetos Especiais e sua Execução devido duplicidade de informações com o item Plano Anual de Atividades e Metas – PAM.</p> <p>Incluído Anexo I, II e III com tabela de valores de despesas.</p>
1.6	21/12/2016	<p>Atualizado o texto sobre o relatório anual (item 5.3.1)</p> <p>Atualizado texto sobre as reuniões do conselho (item 5.4)</p> <p>Alterado responsáveis pelo envio à Aneel da documentação.</p> <p>Atualizado Anexo I – Modelo Ficha Cadastro</p>
1.7	30/05/2018	<p>Atualizado Anexo VI</p> <p>Incluído item 6.8 que trata sobre a REN 820, que estabelece a forma de constituição dos Conselhos de Consumidores em casos de agrupamento de áreas de concessão.</p> <p>Padronizado conforme norma 0.</p>
1.8	02/08/2019	<p>- Adequação Norma Zero</p> <p>- Incluído no item 1.4 instruções para reuniões virtuais.</p>

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
2165	Instrução	1.9	Gislaine Midori Minamizaki	17/06/2021	27 de 27