 <i>Uso Interno</i>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Venda de energia e Serviços
	Título do Documento: Procedimento de Checagem para o Serviço em Conta - CPFL Total

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.....	4
8.	ANEXOS.....	4
9.	REGISTRO DE ALTERAÇÕES	7

1.OBJETIVO

Checagem das informações de vendas de produtos e serviços de terceiros que utilizam a conta de energia elétrica como opção de meio de pagamento.

2.ÂMBITO DE APLICAÇÃO

2.1. Empresa

A CPFL Paulista, CPFL Piratininga, CPFL Santa Cruz, RGE Rio Grande Energia.

2.2. Área

Este documento se aplica às áreas Equipe de Qualidade - FTON

3.DEFINIÇÕES


3.1. Checagem das vendas: procedimento de conferência realizado pela CPFL Total para verificar possíveis inconsistências de vendas.

3.2. Arquivo de retorno (formato txt): Arquivo texto enviado aos clientes informando a recepção ou inconsistência do arquivo recebido.

3.3. Parceiros: São clientes que firmaram contratos de Gerenciamento das Assinaturas inseridas em conta de energia elétrica.

3.4. Checagem interna: são as conferências periódicas solicitadas e realizadas internamente.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
16988	Instrução	1.1	Jaques Fontana Boff	30/12/2020	1 de 7

 <i>Uso Interno</i>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Venda de energia e Serviços
	Título do Documento: Procedimento de Checagem para o Serviço em Conta - CPFL Total

3.5. Consumidores: São os clientes finais, titulares das unidades consumidoras, que aderiram ao produto ou serviço oferecido pelos clientes e autorizaram a cobrança em conta de energia.

3.6. Fatura: conta de consumo de energia elétrica enviada mensalmente ao consumidor;

3.7. Inserção: Unidade de cobrança enviada pelo cliente para ser inserida na conta de energia.

3.8. Sistema SAP/CCS: Sistema computacional corporativo.

3.9. GMP (Gestão de Meios de Pagamentos): Sistema interno, utilizado pela equipe e pelos clientes da CPFL Total.

4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

4.1. Legislação

- Resolução nº 414/ANEEL de 09.09.2010
- Resolução Normativa nº 581/ANEEL de 11.10.2013

5. RESPONSABILIDADES

5.1. CPFL Total

- Garantir que todas as cobranças cadastradas estejam dentro da Resolução Normativa nº 581/ANEEL de 11.10.2013

5.2. Equipe de Checagem:

- Realizar a conferência das autorizações garantindo que todas as cobranças cadastradas estejam dentro da Resolução Normativa nº 581/ANEEL de 11.10.2013


5. REGRAS BÁSICAS

6.1. Condições gerais

A CPFL Total realiza as checagens das informações de cobranças dos produtos e serviços de terceiros que são inseridos em conta de energia elétrica, com intuito de adequar o processo e mitigar riscos operacionais e regulatórios conforme descrito em resolução vigente.

6.2. Cobranças de produtos e serviços de terceiros

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
16988	Instrução	1.1	Jaques Fontana Boff	30/12/2020	2 de 7

 <i>Uso Interno</i>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Venda de energia e Serviços
	Título do Documento: Procedimento de Checagem para o Serviço em Conta - CPFL Total

A cobrança dos produtos e serviços de terceiros são realizadas pelos parceiros através de Balcão, contato pessoal, telemarketing, porta a porta, plataforma Digital ou outro meio similar com pessoal próprio ou terceiro contratado por eles.

No momento da venda, o parceiro oferece ao consumidor a conta de energia como opção de meio de pagamento do produto/serviço ofertado. O consumidor então autoriza através da assinatura em termo de adesão ou verbalmente em ligação gravada.

Com a finalização da venda e o aceite dado pelo consumidor (titular ou cônjuge da unidade consumidora), o parceiro envia, as informações das cobranças a ser inserida na conta de energia são recepcionadas pelos sistemas de gestão e internalizadas pela CPFL Total.

6.3. Recebimento das cobranças

Atualmente, a CPFL Total possui dois tipos de recebimento das informações das cobranças, sendo:

- I. Equipe de Qualidade solicita aos clientes através das checagens internas, as cobranças inseridas em conta de energia para a realização das validações. Elas são selecionadas aleatoriamente e solicitadas ao cliente via e-mail para que as gravações ou adesões sejam enviadas no prazo estipulado.
- II. GMP (Gestão de Meios de Pagamentos), onde os parceiros da CPFL Total incluem as cobranças já com as adesões sendo gravações ou contratos assinados das vendas, assim a equipe de Qualidade realiza a checagem dos dados de 100% das cobranças inseridas durante o período de três meses para parceiros novos, enquanto os demais são realizados checagens das cobranças inseridas no sistema conforme demanda do parceiro.

6.4. Itens a serem checados

Com o envio das vendas conforme descrito acima, a equipe de Qualidade verifica se as informações descritas na autorização de venda (gravação ou adesão) são as mesmas cadastradas no sistema.

Além disso, a equipe verifica se o procedimento de venda está em conformidade com o disposto na Resolução 581/2013 da Aneel.


6.5. Relatório de checagem

Todas as vendas checadas são documentadas em relatórios específicos para possibilitar rastreabilidade e comprovação das validações (Conforme tópico 6.3 do item I).

Estes documentos são arquivados na rede CPFL por cliente e separados por meses. (Modelo de Check List de Checagem – Anexo II).

As checagens realizadas através do sistema GMP tem a possibilidade de extrair relatório através do mesmo, selecionando dos dados necessários.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
16988	Instrução	1.1	Jaques Fontana Boff	30/12/2020	3 de 7

 Uso Interno	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Venda de energia e Serviços
	Título do Documento:	Procedimento de Checagem para o Serviço em Conta - CPFL Total

6.6. Inconsistências

Ao verificar inconsistência nas cobranças, a equipe de Qualidade formaliza a irregularidade ao cliente para que seja sanada no prazo estipulado. Com a regularização, a cobrança continua a ser inserida na conta de energia. Caso o cliente não envie a regularização, a cobrança é retirada da próxima fatura.

6. CONTROLE DE REGISTROS

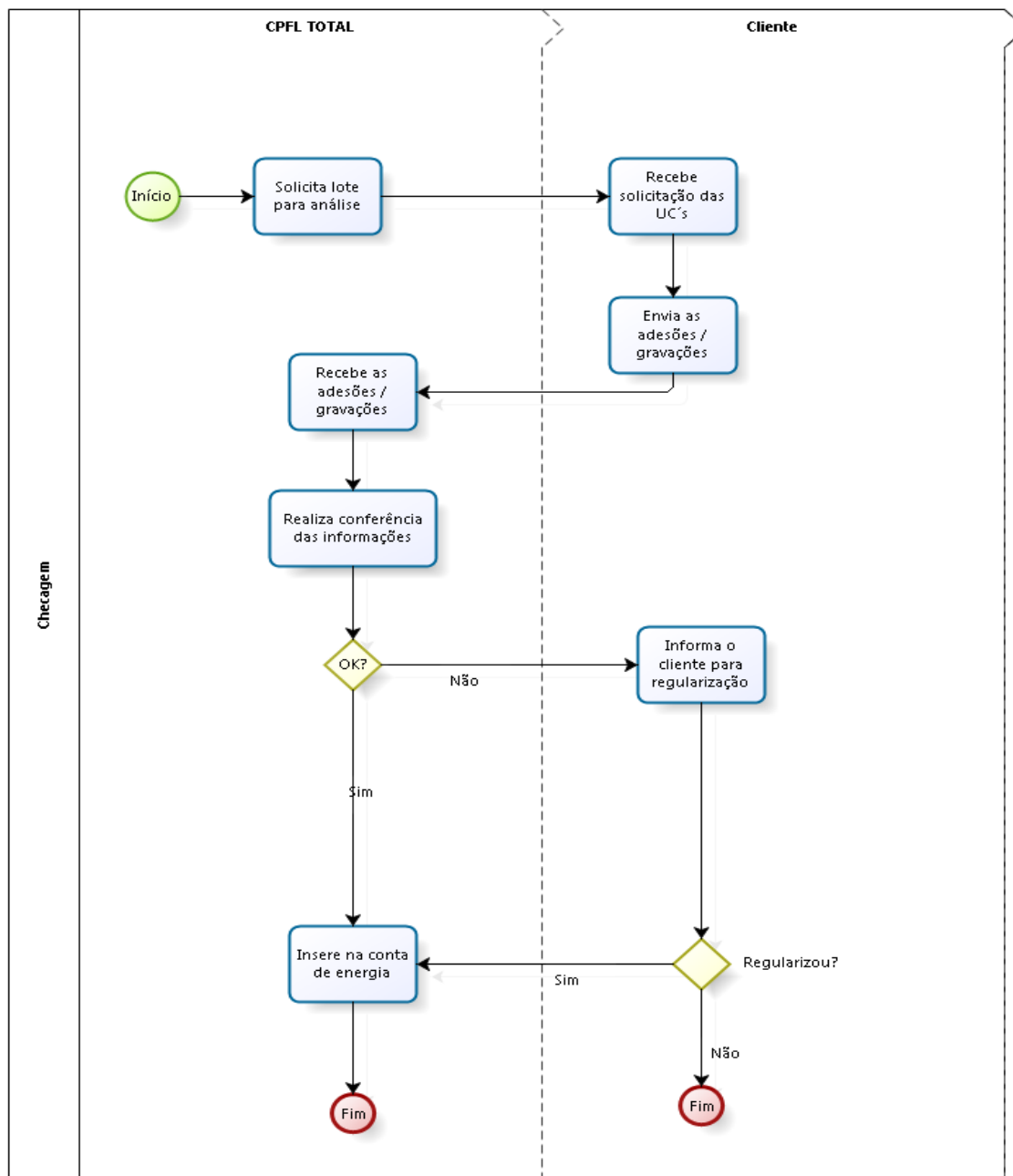
Identificação	Armazenamento e Preservação	Proteção (acesso)	Recuperação e uso	Retenção	Disposição
(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)
Processo de checagem dos parceiros da Total	Eletrônico \\pfl-cps-file\fto\FTON\FTON_Relacionamento\Gestão Mesa de Relacionamento\Serviço em Conta	Restrição de Acesso	Por cliente	Permanente	N/A

7. ANEXOS

Anexo I – Fluxograma do Processo de Checagem
 Anexo II – Modelo de Check List de Checagem


Anexo I – Fluxograma do Processo de Checagem

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
16988	Instrução	1.1	Jaques Fontana Boff	30/12/2020	4 de 7



Anexo II – Modelo de Check list de Checagem

CHECAGEM INTERNA												
Cliente:	Jornal Ibiá				PN:	713417204						
Mês de Referência:	Novembro		Ano:		2019		Cidade:	MONTENEGRO				
Contato:	Versa				Tel:	(51) 3649-8800						
E-mail:	fivencel@jornalibi.com.br											
DADOS												
Distribuidoras Liberada	Poulista	Pra	D003 Santa Cruz	D004 Leste Poulista	D005 Sul Poulista	D006 Jaguarí	D007 Mococa	D008 RGE	D009 RGE Sul			
Distribuidora Analisada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	set/19		out/19				nov/19					
Qtd Inserções	132		127				123					
Qtd Refaturamentos	0		0				1					
Percentual Refat.	0,0%		0,0%				0,8%					
ANÁLISE DE INSTALAÇÕES												
Instalação	CPF ou Nome	Bloqueada?		CPF confere?		Cônjugue		Autorizado?		Adesão	Data do Contrato	Status
		S	N	S	N	S	N	S	N			
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												
Observações												
NOTIFICAÇÃO DE IRREGULARIDADE E PLANO DE AÇÃO												
Plano de ação												
Finalizada em: 16/12/2019												
Ação realizada por:						Responsável: Kellen Rochete Ferrarese						

 Uso Interno	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Venda de energia e Serviços
	Título do Documento:	Procedimento de Checagem para o Serviço em Conta -
		CPFL Total

8. REGISTRO DE ALTERAÇÕES

8.3. Colaboradores

Empresa	Área	Nome
CPFL Total	FTON-Coordenação de Processos	Franciele Pereira de Campos
CPFL Total	FTON – Coordenação de Processos	Kellen Rochete Ferrarresso

8.4. Alterações

Versão Anterior	Data da Versão Anterior	Alterações em relação à Versão Anterior
1.0	27/10/2016	Adequação da Estrutura Documental para atendimento à Norma Zero; Atualização do Anexo II.