 Confidencialida	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Devolução de Valores de Contas de Energia

Sumário

1.	OBJETIVO.....	1
2.	ÂMBITO DE APLICAÇÃO.....	1
3.	DEFINIÇÕES.....	2
4.	DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA.....	4
5.	RESPONSABILIDADES.....	4
6.	REGRAS BÁSICAS.....	4
7.	CONTROLE DE REGISTROS.....	9
8.	ANEXOS.....	9
9.	REGISTRO DE ALTERAÇÕES.....	12

1.OBJETIVO

Definir o procedimento para:

- Devolução de valores de Notas Fiscais/Contas de Fornecimento de Energia Elétrica arrecadadas, com faturamentos dos insumos (kWh, kW e/ou reativos) quando o consumidor efetua o pagamento da conta de energia elétrica em duplicidade ou indevidamente.
- Devolução de valores de Notas Fiscais/Contas de Fornecimento de Energia Elétrica arrecadadas, com faturamentos dos insumos (kWh, kW e/ou reativos) superiores aos corretos ou decorrente de taxas e serviços de terceiros cobrados indevidamente ou ainda, outros créditos devidos ao cliente.
- Devolução de valores de Notas Fiscais/Contas de Fornecimento de Energia Elétrica canceladas.

2.ÂMBITO DE APLICAÇÃO


2.1. Empresa

Todas as distribuidoras do grupo CPFL Energia.

2.2. Área

Gerência de Serviços Comerciais e Gerência Comercial de Faturamento

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15788	Instrução	1.6	DANIEL CARVALHO PINTO	03/12/2021	1 de 13

 Confidencialida	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Devolução de Valores de Contas de Energia

3.DEFINIÇÕES

CADASTRO NACIONAL DAS PESSOAS JURÍDICAS – CNPJ: Compreende um conjunto de informações cadastrais das pessoas jurídicas, de interesse das administrações tributárias da União (incluindo a Seguridade Social), dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

CONSULTOR: Pessoa qualificada que, presta serviços subsidiando pareceres e tratando de assuntos técnicos da sua especialidade e que representa o consumidor mediante procuração.

CONSUMIDOR: Pessoa física ou jurídica, ou comunhão de fato ou de direito, legalmente representada, que solicitar à concessionária o fornecimento de energia elétrica e assumir a responsabilidade pelo pagamento das faturas e pelas demais obrigações fixadas em normas e regulamentos da ANEEL, assim vinculando-se aos contratos de fornecimento, de uso e de conexão ou de adesão, conforme cada caso.

Não são reconhecidos como consumidores pelas Distribuidoras do Grupo CPFL os locatários, arrendatários e terceiros não titulares da conta.

DATA DE CONSTATAÇÃO: É a data do protocolo da solicitação ou reclamação quando realizada pelo consumidor.

DOCUMENTOS OFICIAIS: documentos para solicitação da devolução.

NOTA FISCAL/ CONTA DE FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA CANCELADA: Conta cancelada em decorrência da necessidade de refaturamento para correção nos itens faturados.

NOTA FISCAL/ CONTA DE FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA PAGA EM DUPLICIDADE: Pagamento efetuado em duplicidade para a mesma unidade consumidora e referente ao mesmo período de fornecimento (ex: Quando um consumidor efetua o pagamento de sua conta de energia no caixa do banco e possui débito automático).


NOTA FISCAL/ CONTA DE FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA PAGA INDEVIDAMENTE: Valores decorrente de pagamento efetuado por terceiro (pessoa sem vínculo com a unidade consumidora e consumidor titular da fatura).

PESSOAS FÍSICAS: Cadastro de Pessoa Física – CPF, desde que não esteja em situação cadastral cancelada ou anulada de acordo com Instrução Normativa da Receita Federal, e Carteira de Identidade ou, na inexistência desta, de outro documento de identificação oficial com foto, e apenas o Registro Administrativo de Nascimento Indígena – RANI no caso de indígenas.

PESSOAS JURÍDICAS: documentos relativos à sua constituição, ao seu registro e do(s) seu(s) representante(s) legal(is).

REPRESENTANTE LEGAL: são os responsáveis definidos conforme a constituição da empresa:

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15788	Instrução	1.6	DANIEL CARVALHO PINTO	03/12/2021	2 de 13

 Confidencialida	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Devolução de Valores de Contas de Energia

1) Sociedade Anônima:

- Associação, Clube, Instituição, Santa Casa, Cooperativa: Ata da última Assembleia Geral que elegeu a Diretoria, publicada no Diário Oficial da União, Estatuto Social e suas alterações que se refiram à representação da Sociedade, CNPJ, substabelecimentos quando for o caso.
- Empresas LTDA: Contrato Social e alterações do Contrato Social que se refiram à representação da Sociedade, CNPJ.
- Bancos: Estatuto; Ata da Assembleia Geral; Procuração; CNPJ.
- Clientes Rurais: DECA, CNPJ, ITR - Imposto Territorial Rural, ou CCIR
- Certificado de Cadastro de Imóvel Rural), CADPRO – Cadastro de produtor Rural (Paraná), Inscrição de Produtor Rural (Rio Grande do Sul), CPF e RG do proprietário.
- Microempresas: Declaração de firma individual, CNPJ, CPF e RG.
- Escolas: CNPJ, nomeação de dirigente de ensino.
- Condomínios: CNPJ, Ata de nomeação do Síndico e convenção condominial.

2) Procuração Específica: empresas que delegam a determinadas pessoas poderes específicos para assinar instrumentos contratuais em geral.

3) Sociedades Específicas:

- Autarquias: Lei Municipal de criação da autarquia que se refiram à representação da sociedade, nomeação do representante legal, endereço e CNPJ da unidade consumidora.
- Departamentos de Água e Esgoto: estatuto social e última alteração que se refiram à representação da sociedade, nomeação do representante legal, endereço e CNPJ da unidade consumidora.
- Prefeituras: nomeação do prefeito municipal e cadastro nacional de pessoas jurídicas - CNPJ do endereço da unidade consumidora.


Grupo A: grupamento composto de unidades consumidoras com fornecimento em tensão igual ou superior a 2,3 kV, ou atendidas a partir de sistema subterrâneo de distribuição em tensão secundária, caracterizado pela tarifa binômia e subdividido nos seguintes subgrupos:

- a) subgrupo A1 – tensão de fornecimento igual ou superior a 230 kV;
- b) subgrupo A2 – tensão de fornecimento de 88 kV a 138 kV;
- c) subgrupo A3 – tensão de fornecimento de 69 kV;
- d) subgrupo A3a – tensão de fornecimento de 30 kV a 44 kV;
- e) subgrupo A4 – tensão de fornecimento de 2,3 kV a 25 kV; e
- f) subgrupo AS – tensão de fornecimento inferior a 2,3 kV, a partir de sistema subterrâneo de distribuição.

Grupo B: grupamento composto de unidades consumidoras com fornecimento em tensão inferior a 2,3 kV, caracterizado pela tarifa monômia e subdividido nos seguintes subgrupos:

- a) subgrupo B1 – residencial;
- b) subgrupo B2 – rural;
- c) subgrupo B3 – demais classes; e
- d) subgrupo B4 – Iluminação Pública.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15788	Instrução	1.6	DANIEL CARVALHO PINTO	03/12/2021	3 de 13

 Confidencialida	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Devolução de Valores de Contas de Energia

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

As Gerências responsáveis pela execução das devoluções de valores são: Gerências Comerciais das Distribuidoras atendimento grupo de tensão B e a Gerência Comercial de Faturamento atendimento grupo de tensão A.

6.REGRAS BÁSICAS

Valores Arrecadados em Duplicidade

A constatação do pagamento em duplicidade é feita de maneira automática por meio de sistema e a devolução, em regra, é realizada por compensação na(s) próxima(s) conta(s), conforme art. 112 da Resolução 414/2010 da ANEEL.

Na situação em que o valor do crédito é superior ao valor da fatura, o remanescente deve ser compensado nos ciclos de faturamento posteriores.

Valores Arrecadados a Mais, Conta Cancelada e/ou Indevidos

Caso o cliente faça o pagamento de uma conta cancelada, ou ainda algum outro pagamento indevido à empresa, terá direito à devolução dos valores, de acordo com o art. 113 da Resolução 414/ANEEL.

ATENÇÃO: Conforme decisão judicial de deferimento de antecipação de tutela proferida na Ação Civil Pública movida pelo Ministério Público Federal (nº 5024153-93.2018.4.03.6100), o inciso II do art. 113 da Resolução 414/2010 foi suspenso, passando a vigorar o regramento previsto no art. 205 do Código Civil.
Dessa forma, o período para devolução da quantia arrecadada indevidamente pela distribuidora é de 10 anos, conforme prazo prescricional do art. 205, supramencionado.

Havendo solicitação do consumidor, poderá ser efetuada, por depósito em conta corrente (agências físicas), ordem de pagamento ou em conta de energia futura do solicitante do titular da instalação.

6.1. Devolução de Valores por tipo de solicitante


6.1.1. Mesmo Titular

Pessoa Física e Pessoa Jurídica

Essas devoluções geralmente são processadas automaticamente pelo sistema Comercial CCS, nas próximas contas de energia. Caso a instalação não possua contrato ativo para compensação de valores, uma rotina automatizada disponibiliza esse valor em outra instalação do mesmo parceiro de negócio com a finalidade de concluir a devolução em próximas contas ou conforme solicitação do cliente.

O registro é feito em nome do consumidor que está solicitando a devolução.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15788	Instrução	1.6	DANIEL CARVALHO PINTO	03/12/2021	4 de 13

 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Devolução de Valores de Contas de Energia

OBS: Reclamações provenientes de consultores deverão estar obrigatoriamente acompanhadas da respectiva procuração com firma reconhecida.

As procurações recepcionadas devem ter sua data de emissão de no máximo 5 anos, e deverá ter descrito expressamente o nome da pessoa jurídica a que se destina – no caso, a Distribuidora da área de concessão da instalação.

6.1.2. Devolução de Valores outro titular

O item Outro Titular tem como objetivo garantir que a devolução do crédito seja efetuada para quem tem por direito receber o valor. Desta forma, é necessária análise da documentação conforme descrito neste documento.

A análise da documentação é de responsabilidade do atendente da agência e/ou credenciado, portanto, para garantir a assertividade do processo os documentos devem estar anexados na nota de serviço.


Definições:

- **Solicitante:** pessoa que realizou o pagamento da conta de energia e que não é o titular.
Ex: locatário
- **Terceiro:** aquele que requer a devolução e não possui vínculo com a unidade consumidora e consumidor titular da fatura.

Tipos de Pagamentos:

- **Indevido:** entrega de conta errada (pagou a conta do vizinho), divergência no código de barras (digitou ou recebeu o número errado) emissão de 2ª via de outra instalação e situações onde houve indução ao erro por parte da empresa, nestes casos o solicitante não tem nenhum vínculo com o titular da conta de energia.
- **A maior:** Faturamento de conta de energia com valor a maior, nesse caso a conta foi revisada ficando crédito disponível para devolução. Neste caso o solicitante mora ou já morou na instalação, sendo assim tem vínculo com o titular da conta de energia.
- **Conta cancelada:** Pagamento de conta de energia que foi cancelada e não consta mais no sistema. Neste caso o solicitante mora ou já morou na instalação, sendo assim tem vínculo com o titular da conta de energia.
- **Crédito ou Comprovante de pagamento está em nome de pessoa Jurídica:** Para situações onde o comprovante de pagamento ou o crédito estiverem em nome de Pessoa Jurídica e a devolução for solicitada para pessoa física ou para empresa diferente do comprovante.
- **Titular Falecido:** Quando o crédito está disponível em nome de titular falecido, e a solicitação de devolução é para esposa, filhos, herdeiro ou inventariante.
- Para todos os casos de devolução em que o solicitante não for o titular da Unidade Consumidora deverão ser solicitados os documentos conforme cada situação:

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15788	Instrução	1.6	DANIEL CARVALHO PINTO	03/12/2021	5 de 13

 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Devolução de Valores de Contas de Energia

Devolução de pagamento Indevido:

- Cópia do comprovante de pagamento,
- Cópia da conta de energia (Item não obrigatório),
- Cópia do documento oficial com Foto,
- Carta relatando o ocorrido elaborada pelo solicitante (terceiro), assinada por ele com reconhecimento de firma. Se o solicitante apresentar os documentos originais na agência de atendimento o reconhecimento de firma pode ser dispensado, sendo necessário data e assinatura do atendente.

Devolução de pagamento “A maior” e “Conta cancelada”

- Cópia do comprovante de pagamento;
- Cópia da conta de energia (Item não obrigatório),
- Cópia do documento oficial com Foto
- Declaração do titular com reconhecimento de firma, autorizando o solicitante a receber os valores.

Caso o comprovante de pagamento esteja identificado em nome do solicitante, poderá apresentar carta relatando o ocorrido, assinada pelo solicitante com reconhecimento de firma. Se o solicitante apresentar os documentos originais na agência de atendimento o reconhecimento de firma pode ser dispensado, sendo necessário data e assinatura do atendente.

Caso o comprovante de pagamento esteja identificado e o pedido de devolução for efetuado por outra pessoa (representante), será necessária apresentação de procuração da pessoa que realizou o pagamento dando poderes para que possa receber a quantia em seu nome.

Devolução solicitada quando o Credito ou Comprovante de pagamento está em nome de pessoa Jurídica:


- Cópia do comprovante de pagamento,
- Cópia da conta de energia (Item não obrigatório),
- Cópia do documento oficial com Foto,
- Cópia autenticada do Contrato Social atualizado, com o registro na Junta Comercial, para confirmação dos sócios.
- Se houver sócios é necessária procuração com firma reconhecida de todos autorizando a devolução dos valores ao solicitante.

Devolução solicitada quando o Titular é falecido:

- Cópia do comprovante de pagamento,
- Cópia da conta de energia (Item não obrigatório),
- Cópia do documento oficial com Foto,
- Cópia do Atestado de Óbito.
- Carta relatando o ocorrido elaborada pelo solicitante (terceiro), assinada por ele com reconhecimento de firma. Se o solicitante apresentar os documentos originais na agência de atendimento o reconhecimento de firma pode ser dispensado, sendo necessário data e assinatura do atendente.

Se no atestado de óbito constar mais de um herdeiro, o solicitante deverá apresentar procuração com reconhecimento de firma dos demais herdeiros autorizando o recebimento da devolução.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15788	Instrução	1.6	DANIEL CARVALHO PINTO	03/12/2021	6 de 13

 Confidencialida	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Devolução de Valores de Contas de Energia

6.1.2.1. Devoluções através de débito automático

- **Devolução para os mesmos dados bancários** cadastrados no sistema (mesma conta corrente onde ocorreu o débito), não é necessário apresentar documentos, exceto para pagamentos inferiores a 15 dias úteis da data atual, que deverá ser exigida a cópia do extrato bancário com o período de 10 dias posteriores da data do débito, para confirmação de que o lançamento não foi estornado pelo Banco.
- **Devolução para dados bancários diferentes do qual ocorreu o débito**, seguir procedimento de Devolução solicitada para Pessoa Física ou Pessoa Jurídica, conforme o solicitante.

OBS: A cópia da conta de energia para todos os casos não é obrigatória para análise do processo.

Para casos pontuais não previstos nesse documento será necessária aprovação do cenário de exceção, com as justificativas.

6.2. Pagamentos não comprovados em sistema

Caso o pagamento reclamado pelo cliente não esteja comprovado no sistema de arrecadação, a área de atendimento deverá solicitar ao cliente que envie as cópias das Notas Fiscais/ Contas de Energia Elétrica pagas (preferencialmente – item não obrigatório) com o devido comprovante bancário ou comprovante, que deverão ser encaminhadas ao Centro de Serviços Financeiros (CS-Indaiatuba), anexas às Notas de Serviço – Baixa de Pagamento para análise quanto à procedência dos pagamentos, baixa dos débitos no sistema e aprovação da devolução ao cliente.

6.3. Devolução de Pagamentos - Clientes fora da área de concessão

Ocorre quando o cliente de outra área de concessão efetua o pagamento da conta e é identificado que o código de barras foi digitado incorretamente, sendo enviado o valor pago para as distribuidoras do Grupo CPFL Energia.

Para devolução, é necessário o envio de carta do cliente comunicando o ocorrido (que poderá ser o Anexo III), devidamente assinada e datada, com reconhecimento de firma, número da conta corrente, cópia do documento oficial com foto e comprovante de pagamento.

Os documentos devem ser apresentados nos postos de atendimento e anexado na Nota de Serviço, há também a possibilidade de encaminhamento por Correios para a sede da empresa que são consultados os endereços no site da empresa.

6.4. Dos Prazos


6.4.1. Prescrição do Prazo da Solicitação

Caso o pagamento não seja identificado pelo sistema e não haja solicitação por parte do cliente, no prazo máximo de 05 anos, fica prescrito o prazo para a devolução.

6.4.2. Faturamento de valores incorretos por motivo atribuível ao consumidor

Neste caso, as devoluções devem observar os seguintes procedimentos:

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15788	Instrução	1.6	DANIEL CARVALHO PINTO	03/12/2021	7 de 13

 Confidencialida	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Devolução de Valores de Contas de Energia

- a) Proceder a devolução ao consumidor das quantias recebidas indevidamente, no ciclo de faturamento posterior à constatação, correspondentes ao período faturado incorretamente, observado o prazo de 36 meses, imediatamente anteriores à constatação.
- b) Quando caracterizado, pela distribuidora, declaração falsa de informação referente à natureza da atividade desenvolvida na unidade consumidora ou à finalidade real da utilização da energia elétrica, o consumidor não faz jus à devolução de quaisquer diferenças eventualmente pagas a maior, conforme artigo 114 da Resolução nº 414.

6.4.3. Faturamento de valores incorretos por motivo de responsabilidade da distribuidora

Neste caso, as devoluções deverão ser efetuadas seguindo os critérios abaixo:

- a) Devolver ao consumidor as quantias recebidas indevidamente, que correspondam ao período faturado incorretamente, observado o prazo prescricional de 10 anos, imediatamente anteriores à constatação, conforme item 6 deste documento.
- b) Os valores devem ser corrigidos e a correção monetária deve considerar o período entre a data do pagamento da conta original até a data da efetiva compensação da diferença.
- c) A devolução dos valores referentes ao insumo, taxas, etc., é efetuada antes da devolução do valor do ICMS quando houver pendência de envio de declaração de não aproveitamento do imposto pelo cliente e de autorização para a distribuidora se restituir do valor junto à SEFAZ. Para devoluções que envolvam ICMS, observar as legislações fiscais de cada Estado.
- d) No caso de unidade consumidora residencial baixa renda, com parte da devolução no sistema legado, as diferenças a devolver devem ser apuradas mês a mês, observando-se a tarifa relativa a cada bloco complementar.

6.4.4. Valor do crédito


O valor a ser devolvido é com base na tarifa vigente à época do faturamento incorreto com atualização monetária na variação do IPCA e juros de mora de 1% ao mês, calculados pro rata die, com a aplicação de eventual desconto tarifário previsto em regulamentação.

6.4.5. Devolução em Dobro

As devoluções somente serão realizadas em dobro após alinhamento entre Gerência Comercial de Faturamento, Gerência de Atendimento, Jurídico e Regulatório levando em consideração históricos de processos e hipótese de engano injustificável por parte da distribuidora.

6.4.6. Aprovação do Processo

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15788	Instrução	1.6	DANIEL CARVALHO PINTO	03/12/2021	8 de 13

 Confidencialida	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Devolução de Valores de Contas de Energia

As aprovações sempre poderão ser efetuadas pelo nível superior determinado pelo Workflow no sistema CCS .

Casos excepcionais dependem da análise da Gerência da área responsável, para confirmar se são procedentes, e posterior aprovação do gerente, quanto à liberação dos valores. Para casos excepcionais, não previstos neste documento, será necessária aprovação Gerencial.

6.5. Encaminhamento da documentação

A documentação poderá ser apresentada nos postos de atendimento, credenciados ou ser encaminhada via Correios ou para a área responsável pelo “Atendimento e Relacionamento com o Cliente” e deverá ser anexada na Nota de Serviço.

6.6. Controle e Devoluções automáticas

O controle que trata de devolução para outro titular é o D_RR_01_C20 e visa apenas monitorar as devoluções de valores efetuadas para titular diferente do que se encontra no momento da geração do crédito a unidade consumidora. Esse controle está sob responsabilidade da Gerência Comercial de Faturamento.

6.7. Da resposta ao Cliente

O consumidor é informado sobre o resultado da análise do faturamento incorreto, seja improcedente ou procedente, neste último, com os procedimentos a serem adotados para a compensação do faturamento ou crédito em moeda corrente.

Para os casos em que houver reclamação de conta paga a maior, é enviado automaticamente correspondência ao cliente, após o encerramento da Nota de Serviço.

Nos demais casos a resposta é enviada por e-mail para Gerência de Relacionamento para elaborar carta resposta.

Os consumidores podem requerer informações, solicitar serviços e encaminhar sugestões, reclamações e denúncias diretamente aos canais de atendimento disponibilizados pela distribuidora, ouvidoria da distribuidora, quando houver, à agência estadual conveniada ou, na inexistência desta, à ANEEL.

7.CONTROLE DE REGISTROS

Não se aplica

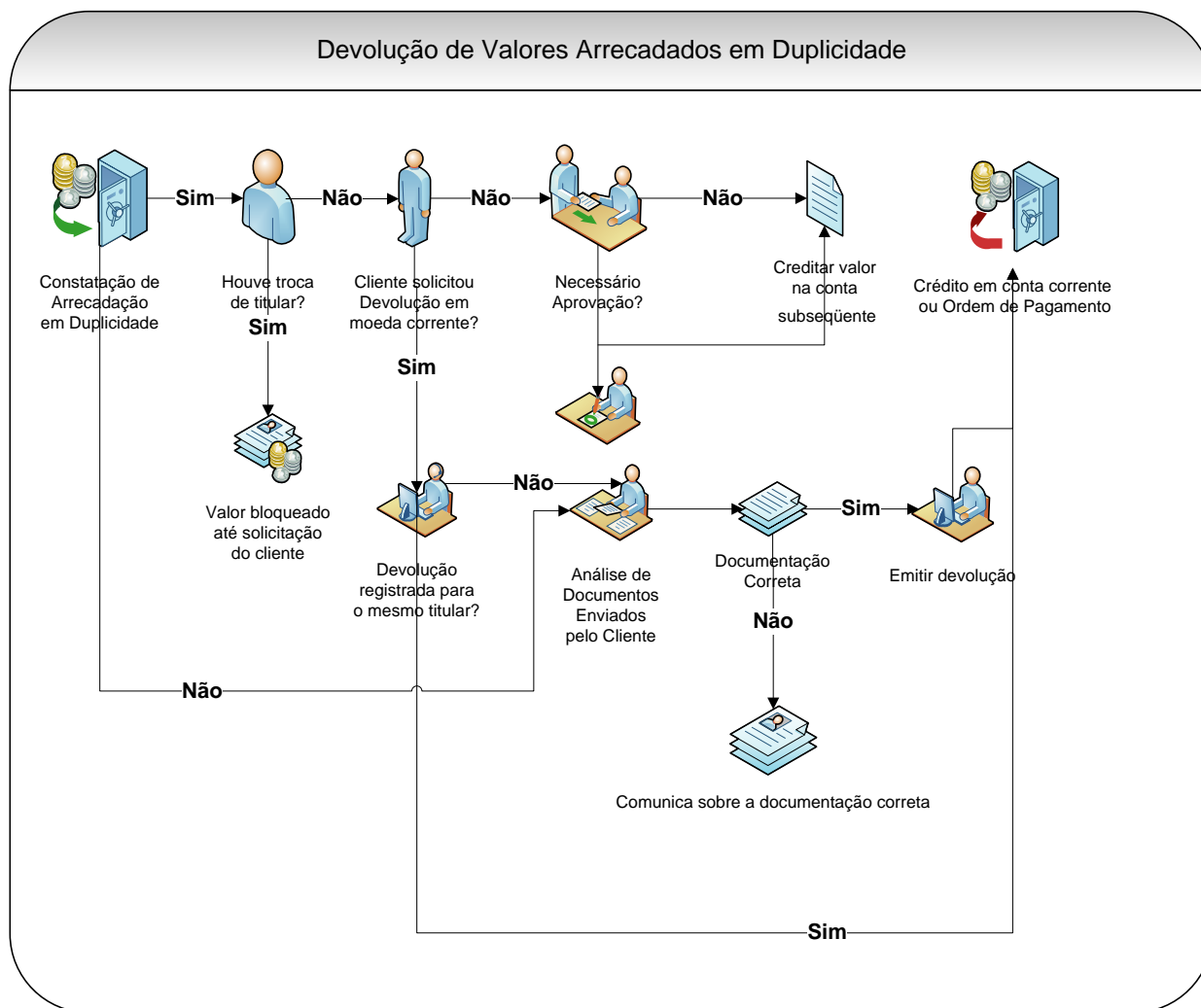
8.ANEXOS

ANEXO I - Fluxograma do processo de Devolução de Valores Pagos em Duplicidade

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15788	Instrução	1.6	DANIEL CARVALHO PINTO	03/12/2021	9 de 13

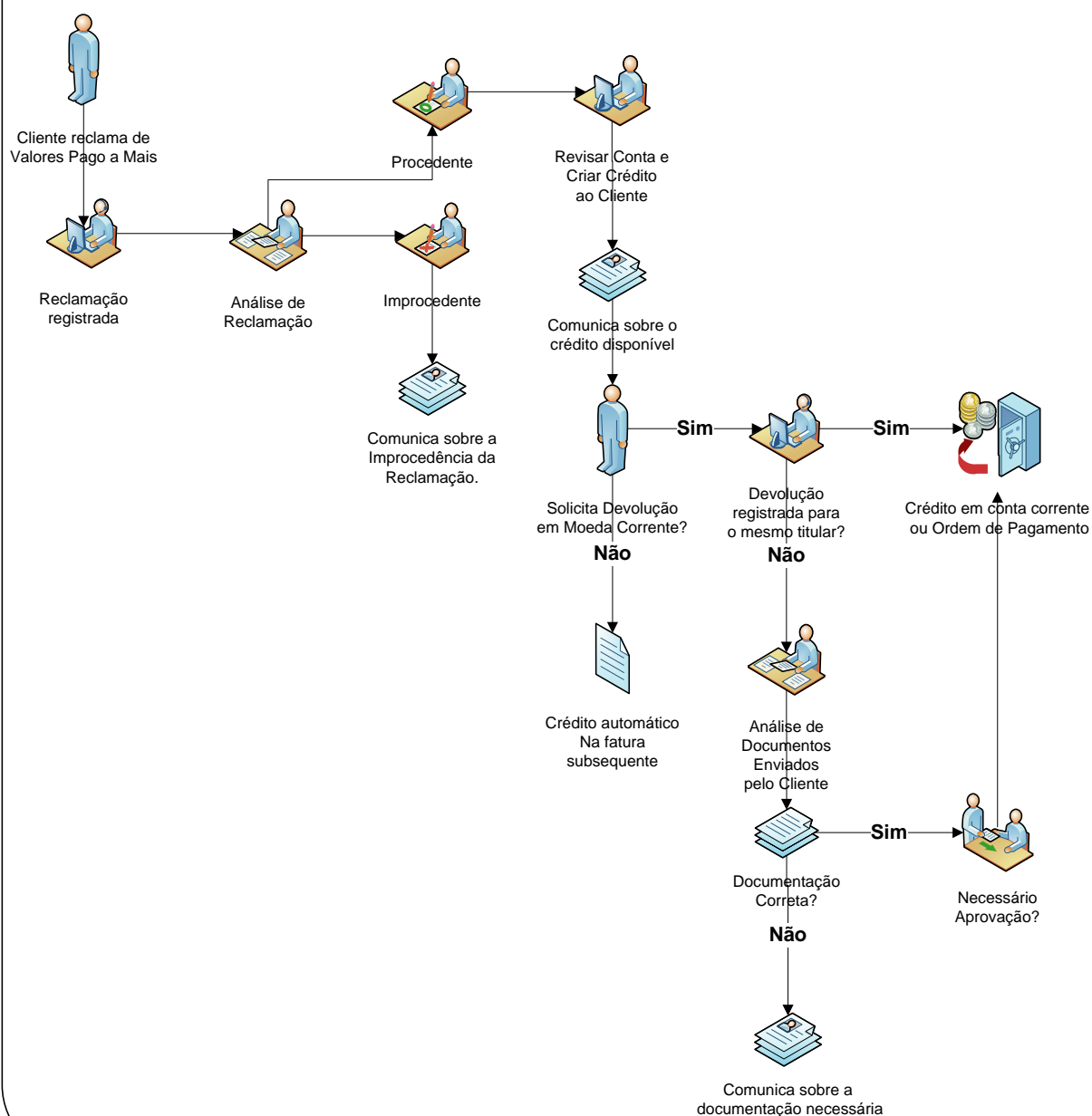
ANEXO II - Fluxograma do processo de Devolução de Valores Cobrados a Mais
 ANEXO III - Formulário para Devolução em Nome de Outro titular


ANEXO I - Fluxograma do processo Devolução de Valores Arrecadados em Duplicidade



ANEXO II - Fluxograma do processo Devolução de Valores Cobrados a Mais

Devolução de Valores Arrecadados a Mais



 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Devolução de Valores de Contas de Energia

ANEXO III - Formulário para Devolução em nome de outro titular

Formulário para Devolução em nome de outro titular (desconhecido)

Nome Completo

Número do CPF e PN

Relato do ocorrido

Dados Bancário para devolução;

Endereço, e mail e telefone;

e-mail	telefone
--------	----------

Mês de referência da(as) conta(s) paga(s)


Local e data: _____

Assinatura: _____

9. REGISTRO DE ALTERAÇÕES

9.1. Colaboradores

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15788	Instrução	1.6	DANIEL CARVALHO PINTO	03/12/2021	12 de 13

 Confidencialida	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Devolução de Valores de Contas de Energia

Empresa	Área	Nome
CPFL Piratininga	Gerência Comercial de Faturamento	Priscila Tortelli Angelo
CPFL Jaguari	Coord Gestão RPC E LEC Piratininga e Santa Cruz	Andreza Maria Bonazzio Rebelato
RGE Sul	Coordenação Serv Leitura e Entrega	Roberta Menezes Severo Cardoso
CPFL Paulista	Coordenação Qualidade Comercial	Jose R Da Silva
CPFL Paulista	Coordenação Atendimento Regulado	Cassia Aparecida Barroso Cunha

9.2. Alterações

Versão Anterior	Data da Versão Anterior	Alterações em relação à Versão Anterior
1.0	27.01.2014	Alteração da descrição dos procedimentos “por processo” para “por solicitante” Mudança do procedimento de conferência dos documentos para devolução de outro titular para as Agências de Atendimento
1.1	27.02.2015	Excluir excepcionalidades de procedimento da RGE, em razão da migração do Sistema open para o CCS Ajustes de procedimentos
1.2	12.11.2015	Alteração no item 5.2.3 - Devolução de Pagamento - clientes fora da área de concessão, excluindo a necessidade de apresentação de cópia da conta paga, mantendo a exigência do comprovante de pagamento.
1.3	30.08.2016	Alteração na redação dos itens relacionados à devolução de valores, tornando opcional a apresentação da cópia da conta paga e inserção da RGE Sul no âmbito de aplicação.
1.4	03.07.2018	Alteração do período prescricional de devolução dos valores arrecadados a maior para 10 anos, conforme art. 205 do Código Civil. (Itens 6 e 6.4.3)
1.5	02.08.2019	Revisão Periódica e adequação Norma 0

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15788	Instrução	1.6	DANIEL CARVALHO PINTO	03/12/2021	13 de 13