
 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCRE-GERENCIA DE RECUPERACAO DE ENERGIA
	Título do Documento: Suspensão de Fornecimento em Clientes Inativos

Sumário

1.	OBJETIVO	2
2.	ÂMBITO DE APLICAÇÃO	2
3.	DEFINIÇÕES	2
4.	DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA.....	2
5.	RESPONSABILIDADES.....	2
6.	REGRAS BÁSICAS	3
7.	CONTROLE DE REGISTROS	11
8.	REGISTRO DE ALTERAÇÕES.....	11
9.	ANEXOS.....	Erro! Marcador não definido.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
150100	Tático	1.0	Victor Rios Silva	27/12/2023	1 de 15

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCRE-GERENCIA DE RECUPERACAO DE ENERGIA
	Título do Documento: Suspensão de Fornecimento em Clientes Inativos

1. OBJETIVO

Estabelecer os procedimentos de atuação em Clientes Inativos auto religados (há consumo de energia sem faturamento) com fins de recuperação de energia.

2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

2.1. Empresa

Todas as distribuidoras do grupo CPFL Energia.

2.2. Área

Gerência de Recuperação de Energia e Receita, Gerência Comercial de Faturamento (Dados Mestres), Centro de Operação e Operação de Campo.

3. DEFINIÇÕES

Cliente Inativo: Unidade Consumidora sem contrato ativo e consequentemente sem faturamento.

Corte: Suspensão do fornecimento de energia elétrica de uma unidade consumidora.

Leitura Progressiva: Unidade Consumidora inativa (sem contrato) que possui medidor e há avanço de consumo durante o período de inativação, caracterizando perda de energia/receita.

Recorte Inativo: Unidade Consumidora inativas (sem contrato) sem medidor no local. Caso a instalação esteja autoreligada à revelia caracteriza perda de energia/receita.

Religação: Restabelecimento do fornecimento de energia elétrica a uma unidade consumidora.

Reativação contratual: Instrumento contratual, vinculado à legislação do setor de energia elétrica, destinado a regular as relações de fornecimento de energia elétrica. Com o contrato ativo é viabilizado o faturamento do consumo da instalação conforme regulamentação vigente.

Unidade Consumidora: conjunto composto por instalações, ramal de entrada, equipamentos elétricos, condutores e acessórios, caracterizado pelo recebimento de energia elétrica em apenas um ponto de entrega, com medição individualizada, correspondente a um único consumidor e localizado em uma mesma propriedade ou em propriedades contíguas.


4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- Resolução ANEEL 1000/2021

5. RESPONSABILIDADES

Gerência de Recuperação de Energia e Receita (RCRE): Responsável pela definição dos critérios de seleção e priorização da carteira a ser atuada, assim como a geração das notas e gestão dos indicadores de recuperação de energia. Além disso, deve realizar o acompanhamento do plano de qualidade de cortes em conjunto com a Operação de Campo visando garantir o atingimento dos indicadores de Recuperação de Energia e Qualidade Operacional.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
150100	Tático	1.0	Victor Rios Silva	27/12/2023	2 de 15

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCRE-GERENCIA DE RECUPERACAO DE ENERGIA
	Título do Documento: Suspensão de Fornecimento em Clientes Inativos

Centro de Operação: Responsável por despachar as notas (quando direcionadas para execução do quadro próprio).

Operação de Campo: Responsável por disponibilizar as equipes para execução dos cortes, assim como garantir a qualidade da execução dos serviços, conforme detalhado nos próximos tópicos.

Gerência Comercial de Faturamento (Dados Mestres): Responsável por tratar as pendências cadastrais das notas encerradas para proceder com a reativação contratual.

6. REGRAS BÁSICAS

Os procedimentos descritos nesta norma devem ser rigorosamente seguidos para garantir os resultados das Distribuidoras do Grupo CPFL.

As particularidades técnicas, comerciais ou de sistema para execução dos serviços, poderão ser contempladas em instruções específicas de cada distribuidora, desde que não descumpram esta norma.

A seguir é apresentado os procedimentos para o processo de **Leitura Progressiva e Recorte Inativo**.

6.1. Leitura Progressiva

6.1.1. Seleção de carteira e geração de notas

Critérios para geração da carteira:


- Instalação inativa com medidor no local e avanço de consumo a partir do segundo mês consecutivo
 - Obs.: primeiro avanço de consumo (após a inativação) é realizado o envio de carta orientando cliente solicitar a reativação contratual e sinalizado a possibilidade de corte em caso de novo avanço de consumo sem ativação contratual.
- É realizado o expurgo de instalações localizadas em regiões rotuladas como área de risco.
- Realizada a priorização de instalações considerando: [1] maiores consumos e [2] maior número de meses consecutivos de avanço de consumo.
- A geração das notas para atuação em campo é realizada semanalmente, conforme alinhamento de disponibilidades de equipe nas reuniões semanais de PDCA e/ou em alinhamento direto com o time do Centro de Operação, com o fim de atingir a meta definida no plano.
 - Obs.: a carteira prioritária semanal (TOP 10 por empresa) é gerada priorizando os maiores consumos independente da localidade.

Nota utilizada: **Retirar Medidor / Equipamento**

6.1.2. Procedimento em campo e encerramento da nota

Objetivo principal da execução da nota consiste na coleta de dados cadastrais para ativar o contrato da instalação ou suspender o fornecimento para motivar o cliente solicitar a reativação contratual por meio dos canais digitais.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
150100	Tático	1.0	Victor Rios Silva	27/12/2023	3 de 15

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCRE-GERENCIA DE RECUPERACAO DE ENERGIA
	Título do Documento: Suspensão de Fornecimento em Clientes Inativos


A tabela 1 sinaliza as condições para considerar a nota como executada, assim como orientações para encerrar a mesma.

Tabela 1 - Condições para considerar notas como EXECUTADAS

Equipe	Situação encontrada	Procedimento encerramento nota
Próprio Convencional Terceiro Convencional Terceiro Disjuntor	Quando cliente compartilhar os dados cadastrais (CPF, RG, Data Nascimento, Telefone e e-mail) para reativação contratual.	* REJEITAR pelo motivo: " A PEDIDO DO CLIENTE INTERNO " * Adicionar PENDÊNCIA CADASTRAL * Inserir no campo de observação da nota os dados do cliente: CPF, RG, Data Nascimento, Telefone e e-mail * Anexar fotos dos documentos coletados e da leitura registrada no medidor
Próprio Convencional Terceiro Convencional	Quando CLIENTE RECUSA compartilhar os dados cadastrais OU CLIENTE AUSENTE e a MEDIÇÃO INDIVIDUAL	* Cortar ramal do cliente * REJEITAR pelo motivo: " UC RECORTADA EM CAMPO " * Anexar fotos da fachada do cliente e do local cortado
Próprio Convencional	Quando CLIENTE RECUSA compartilhar os dados cadastrais OU CLIENTE AUSENTE, mas há acesso ao medidor	* Retirar medidor e encerrar a nota como RESOLVIDA
Terceiro Disjuntor	Quando CLIENTE RECUSA compartilhar os dados cadastrais ou CLIENTE AUSENTE, mas há acesso ao medidor	* Inserir a trava de borne no medidor * REJEITAR pelo motivo: " UC RECORTADA EM CAMPO " * Anexar fotos da fachada e do disjuntor/ medidor

A imagem a seguir apresenta a sequência simplificada do passo a passo para encerramento da nota quando é possível realizar a coleta dos dados cadastrais (após a realização da APR).

N.Documento: 150100	Categoria: Tático	Versão: 1.0	Aprovado por: Victor Rios Silva	Data Publicação: 27/12/2023	Página: 4 de 15
------------------------	----------------------	----------------	------------------------------------	--------------------------------	--------------------

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCRE-GERENCIA DE RECUPERACAO DE ENERGIA
	Título do Documento: Suspensão de Fornecimento em Clientes Inativos

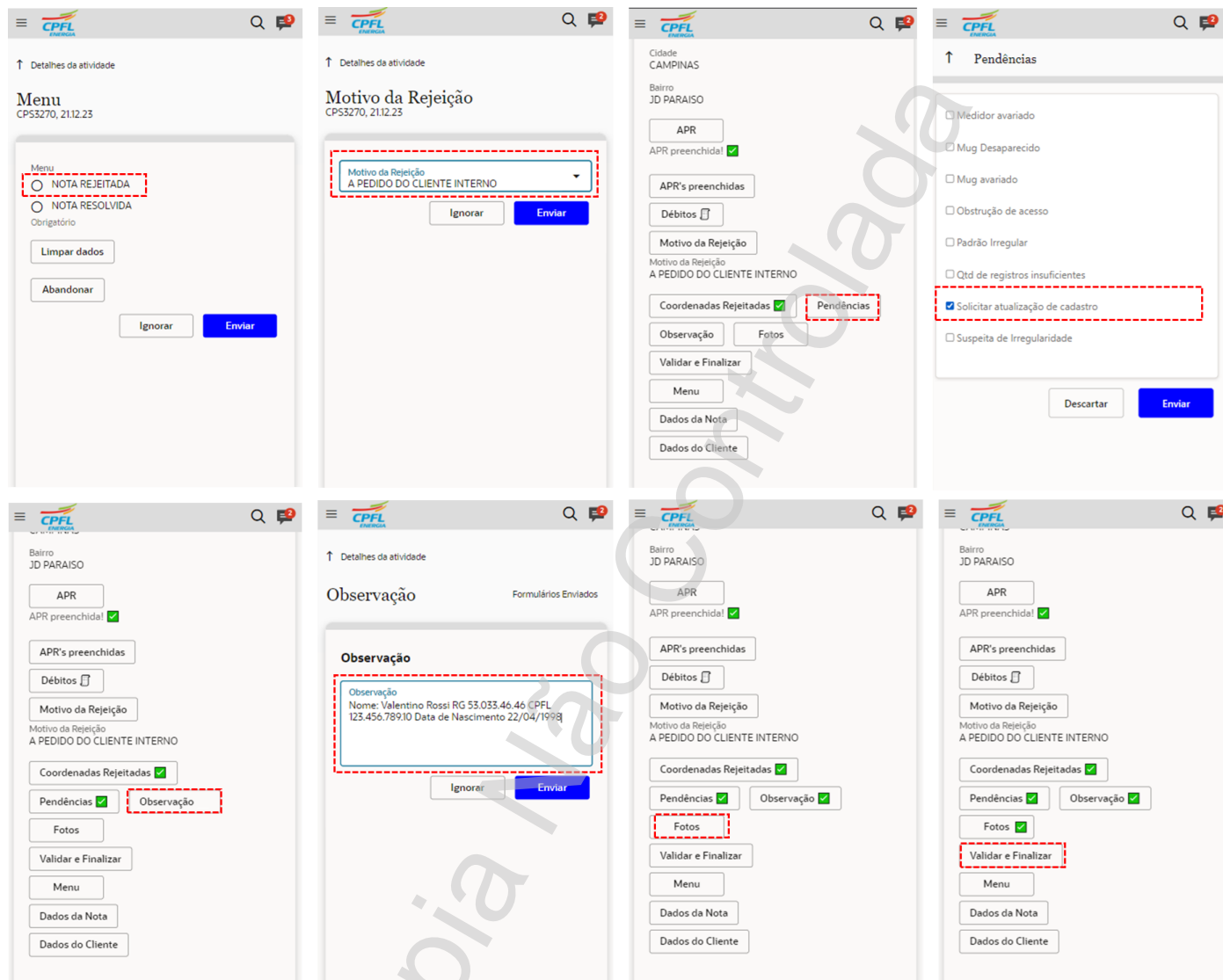


Figura 1 - Procedimento para encerramento da nota - Coleta de Dados Cadastrais

O corte, quando realizado, deve ser executado preferencialmente no poste do cliente ou poste CPFL. Somente se a medição for agrupada e/ou em casos de excepcionalidades, o corte deverá ocorrer no borne de ligação do medidor.

Faz-se obrigatória a comprovação da execução do corte mediante registro fotográfico da instalação cortada, do medidor de energia e mostrando claramente o local do corte, se no disjuntor, CP ou ramal.

Os registros fotográficos devem seguir as diretrizes abaixo:

Foto 1 - Medidor e Leitura: Para encerramento das notas referentes aos procedimentos de corte, devem conter a foto do medidor com a leitura e número de série legíveis;

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
150100	Tático	1.0	Victor Rios Silva	27/12/2023	5 de 15


 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCRE-GERENCIA DE RECUPERACAO DE ENERGIA
	Título do Documento: Suspensão de Fornecimento em Clientes Inativos

Foto 2 - Ponto de Execução: Para encerramento das notas referentes ao procedimento de corte devem conter a foto do ponto de execução do corte, sendo este no disjuntor, borne, poste do cliente ou poste da distribuidora;

Para as atividades de corte no disjuntor, onde uma fotografia contemple além do ponto de execução o nº do medidor e a leitura de maneira legíveis, esta foto será considerada como válida referente à Foto 1 e Foto 2.

Foto 3 – Fachada da Instalação: Para encerramento das notas referentes ao procedimento de corte devem conter uma foto da fachada da instalação, seja ela residência, prédio, comércio, etc.;

Quando coletados os dados cadastrais, deve fotografar o documento do cliente (HABILITAÇÃO OU RG/CPF), sendo necessário incluir foto da frente e do verso do documento de forma legível.

Em relação às penalidades relacionadas ao não cumprimento das diretrizes acima, considerar o item 6.11 do GED 18372 – Serviços Técnicos Comerciais.


IMPORTANTE: Na RGE Sul, há fornecimentos que possuem um dispositivo instalado na rede que possibilita a execução do corte via Bluetooth. Com isso, a unidade consumidora pode ter seu corte executado através dessa modalidade. Nos casos em que existir a presença do dispositivo de corte a distância, haverá a sinalização do dispositivo para a equipe em seu smartphone. Ocorrendo a sinalização, o processo de corte será realizado a distância via comando no smartphone da equipe, sem necessidade de contato físico.

A tabela a seguir sinaliza outras condições para encerrar a nota, entretanto não enquadra como nota executada.

Tabela 2 - Outras situações consideradas como não execução

Equipe	Situação encontrada	Procedimento encerramento nota
Próprio Convencional Terceiro Convencional	Quando se tratar de medição agrupada e não houver livre acesso para execução da atividade	* Rejeitar pelo motivo " Sem acesso ao local - prédio fechado " * Anexar fotos da fachada
Terceiro Disjuntor	Quando não houver acesso a medição (disjuntor)	* Rejeitar pelo motivo " Sem acesso ao local - prédio fechado " Anexar fotos da fachada
Próprio Convencional Terceiro Convencional Terceiro Disjuntor	Cliente (seja ele morador ou porteiro/zelador/síndico) exaltado, não permite o acesso para execução da atividade	* Rejeitar pelo motivo " Cliente não permitiu acesso " * Anexar fotos da fachada
Próprio Convencional Terceiro Convencional Terceiro Disjuntor	Quando não houver condições de executar o corte, pois há risco à integridade física aos colaboradores (ex.: ameaça de moradores, tráfico de	* Rejeitar pelo motivo " Falta de segurança no local "

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
150100	Tático	1.0	Victor Rios Silva	27/12/2023	6 de 15

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCRE-GERENCIA DE RECUPERACAO DE ENERGIA
	Título do Documento: Suspensão de Fornecimento em Clientes Inativos

	drogas, etc.)	
Próprio Convencional Terceiro Convencional Terceiro Disjuntor	Endereço não localizado	Necessário entrar em contato com o administrativo local para solicitar coordenadas ou ponto de referência

6.1.2.1. Causas que impedem a suspensão do fornecimento de energia elétrica de uma unidade consumidora

a) Para unidades consumidoras prestadoras de serviço público ou essencial à população

Quando identificado que o local se trata de instalação prestadora de serviço público a nota deve ser rejeitada e informar a gerência de Gerência de Recuperação de Energia e Receita.

Exemplifica-se como serviço público ou essencial o desenvolvido nas unidades consumidoras a seguir indicadas:

- Tratamento e abastecimento de água;
- Produção e distribuição de energia elétrica, gás e combustíveis;
- Assistência médica e hospitalar;
- Unidades hospitalares, institutos médico-legais, centros de hemodiálise e de armazenamento de sangue, centros de produção, armazenamento e distribuição de vacinas e soros antídotos;
- Funerários;
- Unidade operacional de transporte coletivo;
- Captação e tratamento de esgoto e de lixo;
- Unidade operacional de serviço público de telecomunicações;
- Guarda, uso e controle de substâncias radioativas, equipamentos e materiais nucleares;
- Processamento de dados ligados a serviços essenciais;
- Centro de controle público de tráfego aéreo, marítimo e urbano;
- Instalações que atendam a sistema ferroviário e metroviário;
- Unidade operacional de segurança pública, tais como: Polícia Militar, Polícia Civil e Corpo de Bombeiros;
- Câmaras de compensação bancária e unidades do Banco Central do Brasil;
- Instalações de aduana.


Obs.: os modelos de seleção de corte de perdas considera o expurgo de instalações classificadas como prestadoras de serviço público. Entretanto, há situações que o cadastro está desatualizado em relação a situação em campo. Portanto, faz-se necessário essa avaliação por parte das equipes em campo.

Instalações cadastradas como Serviço/Poder Público são direcionadas aos respectivos Consultores de negócio. Estes devem procurar o Poder Público para coletar os dados para reativação contratual da instalação ou sinalizar que o corte pode ser realizado.

b) Situações adversas

Os cenários abaixo implicam na não execução da nota:

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
150100	Tático	1.0	Victor Rios Silva	27/12/2023	7 de 15

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCRE-GERENCIA DE RECUPERACAO DE ENERGIA
	Título do Documento: Suspensão de Fornecimento em Clientes Inativos

- **Cliente alega que há pessoa com doença grave na residência:** Anotar na ordem/nota de serviço e orientar o consumidor a: [i] solicitar a reativação contratual por meio de canais de atendimento (web ou call center) e [ii] iniciar o processo de garantia de fornecimento (UTI Domiciliar).
- **Velório na unidade consumidora:** Anotar na ordem/nota de serviço.
- **Cliente ameaça o eletricitista:** Anotar na ordem/nota e comunicar à gerência.

6.2. Recorte Inativo

6.2.1. Seleção de carteira e geração de notas

Critérios para geração da carteira:

- Instalação inativa sem medidor no local (de acordo com os dados cadastrais da instalação) e que atenda alguma das condições abaixo (não exaustivo):
 - Denúncia de instalação auto religada;
 - Registro de reclamação de falta de energia (ou outro serviço) durante o período de inativação;
 - Houve nota de ligação rejeitada ou cancelada sem nova solicitação;
 - Houve a retirada do medidor pelo fluxo da leitura progressiva e não houve reativação contratual dentro de 80 dias (parâmetro é ajustável de acordo com a disponibilidade de carteira);
 - Instalações com várias faturadas em aberto e com mais de 4 instalações no mesmo bairro na mesma condição.
- É realizado o expurgo de instalações localizadas em regiões rotuladas como área de risco.
- A geração das notas para atuação em campo é realizada semanalmente, conforme alinhamento de disponibilidades de equipe nas reuniões semanais de PDCA e/ou em alinhamento direto com o time do Centro de Operação.

Nota utilizada: **Verificar Instalação Auto-religada**

6.2.2. Procedimento em campo e encerramento da nota

Objetivo principal da execução da nota (Verificar Instalação Auto-religada) consiste em verificar se o local está auto religado e, caso positivo, suspender o fornecimento para motivar o cliente solicitar a reativação contratual por meio dos canais digitais.

A Tabela 3 sinaliza as condições para considerar a nota como executada, assim como orientações para encerrar a mesma.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
150100	Tático	1.0	Victor Rios Silva	27/12/2023	8 de 15


 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCRE-GERENCIA DE RECUPERACAO DE ENERGIA
	Título do Documento: Suspensão de Fornecimento em Clientes Inativos

Tabela 3 - Condições para considerar notas (Verificar Instalação Auto-religada) como EXECUTADA

Equipe	Situação encontrada	Procedimento encerramento nota
Próprio Convencional Terceiro Convencional	Quando a instalação encontra-se AUTO RELIGADA OU HÁ INDÍCIOS DE HABITAÇÃO.	* Cortar ramal do cliente * REJEITAR pelo motivo: "UC RECORTADA EM CAMPO" * Anexar fotos da fachada do cliente e do local cortado
Terceiro Disjuntor	Quando a instalação encontra-se AUTO RELIGADA OU HÁ INDÍCIOS DE HABITAÇÃO.	* REJEITAR pelo motivo: "PADRÃO IRREGULAR" * Anexar fotos da fachada do cliente e do local auto religado
Próprio Convencional Terceiro Convencional Terceiro Disjuntor	Quando LOCAL PERMANECE CORTADO E SEM INDÍCIOS DE HABITAÇÃO EM CAMPO	* REJEITAR pelo motivo: "ENCONTRADO EM ORDEM" * Anexar fotos da fachada do cliente
Próprio Convencional Terceiro Convencional Terceiro Disjuntor	Quando identificado OUTRA INSTALAÇÃO/MEDIDOR NO LOCAL	* REJEITAR pelo motivo: "DADOS INCORRETOS" * Inserir no campo de observação da nota: número de série do medidor e a leitura * Anexar fotos da fachada e leitura registrada no medidor

A imagem a seguir apresenta a sequência simplificada do passo a passo para encerramento da nota quando o local está auto religado e é realizado o corte (após a realização da APR).

N.Documento: 150100	Categoria: Tático	Versão: 1.0	Aprovado por: Victor Rios Silva	Data Publicação: 27/12/2023	Página: 9 de 15
------------------------	----------------------	----------------	------------------------------------	--------------------------------	--------------------


 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCRE-GERENCIA DE RECUPERACAO DE ENERGIA
	Título do Documento: Suspensão de Fornecimento em Clientes Inativos



Figura 2 - Procedimento para encerramento da nota - Realizado corte em caso de auto religado

Confirmado a auto religação, o corte deve ser executado preferencialmente no poste do cliente ou poste CPFL. Somente se a medição for agrupada e/ou em casos de excepcionalidades, o corte deverá ocorrer desfazendo a ligação direta.

Se a nota for executada com Terceiro Disjuntor, deve-se encerrar a nota conforme orientado na Tabela 3 e será reingressada nova nota para atuação da equipe Convencional para efetuar o corte.

Faz-se obrigatória a comprovação da execução do corte mediante registro fotográfico da instalação cortada, mostrando claramente o local do corte.

Os registros fotográficos devem seguir as diretrizes abaixo:

Foto 1 - Ponto de Execução: Para encerramento das notas referentes ao procedimento de corte devem conter a foto do ponto de execução do corte, sendo este no poste do cliente ou poste da distribuidora. Caso a execução seja realizada com Terceiro Disjuntor, deve-se evidenciar a situação encontrada.

Caso o local não esteja auto religado, é necessário evidenciar na foto que a ligação direta não existe.


Foto 2 – Fachada da Instalação: foto da fachada, seja ela residência, prédio, comércio, etc.;

Em relação às penalidades relacionadas ao não cumprimento das diretrizes acima, considerar o item 6.11 do GED 18372 – Serviços Técnicos Comerciais.

A Tabela 4 apresenta outras condições para encerrar a nota - entretanto não enquadra como nota executada.

Tabela 4 - Outras situações consideradas como Não Execudadas

Equipe	Situação encontrada	Procedimento encerramento nota			
N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
150100	Tático	1.0	Victor Rios Silva	27/12/2023	10 de 15

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCRE-GERENCIA DE RECUPERACAO DE ENERGIA
	Título do Documento: Suspensão de Fornecimento em Clientes Inativos

Próprio Convencional Terceiro Convencional Terceiro Disjuntor	Quando não houver livre acesso para execução da atividade	* Rejeitar pelo motivo " Sem acesso ao local - prédio fechado " * Anexar fotos da fachada
Próprio Convencional Terceiro Convencional Terceiro Disjuntor	Cliente (seja ele morador ou porteiro/zelador/síndico) exaltado, não permite o acesso para execução da atividade	* Rejeitar pelo motivo " Cliente não permitiu acesso " * Anexar fotos da fachada
Próprio Convencional Terceiro Convencional Terceiro Disjuntor	Quando não houver condições de executar o corte, pois há risco à integridade física aos colaboradores (ex.: ameaça de moradores, tráfico de drogas, etc.)	* Rejeitar pelo motivo " Falta de segurança no local "
Próprio Convencional Terceiro Convencional Terceiro Disjuntor	Endereço não localizado	Necessário entrar em contato com o administrativo local para solicitar coordenadas ou ponto de referência

6.2.2.1. Causas que impedem a suspensão do fornecimento de energia elétrica de uma unidade consumidora

Ver item 6.1.2.1.

7. CONTROLE DE REGISTROS

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

8. ANEXOS

Anexo I – Atuação do eletricitista


Anexo II – Termo de constatação de irregularidade no padrão de entrada - TCIPE

9. REGISTRO DE ALTERAÇÕES

9.1. Colaboradores

Empresa	Área	Nome
CPFL Energia	Centro de Operação	Ariel da Silva Alves

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
150100	Tático	1.0	Victor Rios Silva	27/12/2023	11 de 15


 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCRE-GERENCIA DE RECUPERACAO DE ENERGIA
	Título do Documento: Suspensão de Fornecimento em Clientes Inativos

RGE	Gerência de Operação de Campo	Fábio Sábio
RGE	Centro de Operação	Henrique De Araujo Lauffer
CPFL Paulista	Gerência de Operação de Campo	Luis Fernando Pompeu Garcia
CPFL Piratininga	Gerência de Operação de Campo	Roberto Lopes Gonçalves
CPFL Energia	Gerência de Recuperação de Energia e Receita	Tales Fonte Boa Souza
CPFL Energia	Centro de Operação	Vinicius Bonfim Muchiuti

9.2. Alterações

Versão Anterior	Data da Versão Anterior	Alterações em relação à Versão Anterior
Não aplicável	Não aplicável	Documento em versão inicial

N.Documento: 150100	Categoria: Tático	Versão: 1.0	Aprovado por: Victor Rios Silva	Data Publicação: 27/12/2023	Página: 12 de 15
------------------------	----------------------	----------------	------------------------------------	--------------------------------	---------------------

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCRE-GERENCIA DE RECUPERACAO DE ENERGIA
	Título do Documento: Suspensão de Fornecimento em Clientes Inativos


Anexo I – Atuação do eletricitista

NÃO EFETUAR O CORTE SE:

- 1) Quando identificado que o local se trata de **instalação prestadora de serviço público** (ex.: escola, posto de saúde, etc.): a nota deve ser rejeitada, inserindo na observação da nota e informar a gerência de Gerência de Recuperação de Energia e Receita
- 2) **Cliente alega que há pessoa com doença grave na residência:** Orientar o cliente a solicitar religação em canais digitais e iniciar o processo de garantia de fornecimento (UTI Domiciliar). Além disso, anotar na ordem/nota de serviço
- 2) **Velório na unidade consumidora:** Anotar na ordem/nota de serviço.
- 3) **Cliente ameaça o eletricitista:** Anotar na ordem/nota e comunicar à gerência.

* Em todas as situações acima, faz-se necessária a comprovação da recusa mediante a foto, mostrando claramente o motivo do impedimento da execução do serviço.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
150100	Tático	1.0	Victor Rios Silva	27/12/2023	13 de 15

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCRE-GERENCIA DE RECUPERACAO DE ENERGIA
	Título do Documento: Suspensão de Fornecimento em Clientes Inativos

Anexo II – Termo de constatação de irregularidade no padrão de entrada - TCIPE

Abaixo o modelo que deverá ser utilizado por todas as empresas para os serviços de campo.



Prezado (a) Cliente,

Na inspeção efetuada no padrão de entrada de energia elétrica da sua unidade consumidora, constatamos que está em desacordo com as normas técnicas em vigor e colocando em risco a sua segurança e a de terceiros. Solicitamos providencias, no sentido de eliminar a irregularidades(s) relacionadas abaixo, no prazo de 30 (trinta) dias, podendo ser realizada por qualquer profissional de sua livre escolha. Buscando ajudá-lo, informamos que existem lojas **Rede Fácil** credenciadas da CPFL, consulte a lista disponível no site www.cpfl.com.br/CanaisdeAtendimento/RedeFacil.

Ressaltamos que a não observância desta solicitação poderá resultar na suspensão do fornecimento de energia elétrica, conforme determinam os Artigos 169 e 171 da Resolução nº 414/2010 da Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL.

DESCRIÇÃO DA(S) IRREGULARIDADE(S)


Caixa

- () **101** – Falta vidro na viseira da caixa
- () **105** – Madeira podre do fundo da caixa
- () **109** – Altura da caixa inadequada
- () **114** – Cabina ou caixa do medidor em mau estado
- () **115** – Quadro do medidor solto
- () **116** - Medidor localizado em local impróprio
- () **117** – Disjuntor ou chave fusível quebrada ou defeituosa
- () **118** – Medidor sem caixa ou tampa protetora

Aterramento

- () **201** – Falta aterramento na caixa de medição
- () **204** – Regularizar as conexões do aterramento

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
150100	Tático	1.0	Victor Rios Silva	27/12/2023	14 de 15

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCRE-GERENCIA DE RECUPERACAO DE ENERGIA
	Título do Documento: Suspensão de Fornecimento em Clientes Inativos

() **205** – Caixa e neutro não estão aterrados

() **214** – Aterramento da medição rompido

Poste

() **305** – Poste danificado / mau estado

() **307** – Falta isolador roldana e / ou suporte

() **315** – Poste c/ altura inadequada

() **316** – Isolador roldana solto ou danificado

Eletroduto

() **0413** – Eletroduto danificado

Condutores

() **0512** – Condutor com problema de isolação ou recozido

Outros

() **0607** – Acesso obstruído até a caixa de medição

() **XXXX** – Fornecimento a Terceiro

Atividade: _____

Nota de Serviço:

Data: ____/____/____

Hora: ____:____ h

Eletricista:

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
150100	Tático	1.0	Victor Rios Silva	27/12/2023	15 de 15