

## Sumário

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

## 1. OBJETIVO

Estabelecer os critérios de faturamento das unidades consumidoras ativas, faturadas nos Grupos A e B, inclusive as atendidas em média tensão com opção de faturamento com tarifas do Grupo B, para que seja realizado em perfeita consonância com as disposições legais pertinentes, buscando permanentemente a minimização das perdas comerciais inerentes ao processo.

## 2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

### 2.1. Empresa

Todas as empresas do Grupo CPFL.

### 2.2. Área

Gerência responsável por Leitura e Entrega de Contas;  
Gerências de Atendimento;  
Gerência Relacionamento com Poder Público e Grupo A;  
Gerência de Gestão Comercial.

## 3. DEFINIÇÕES

**Agente Comercial/Leiturista:** profissional pertencente ao quadro próprio ou à empresa contratada responsável por efetuar a leitura dos equipamentos de medição.

**Cadastramento:** etapa que contempla a inclusão dos dados previstos em legislação e necessários ao faturamento (identificação do consumidor, código, endereço, classe e subclasse etc.) referentes às novas unidades consumidoras e a alteração dos dados de unidades já existentes.

**Calendário de leitura e faturamento:** conjunto de datas fixadas para leitura e faturamento das unidades consumidoras, conforme estabelecido na legislação vigente.

**Nota de leitura:** código informado por ocasião da tomada de leitura e que identifica eventuais irregularidades, impedimentos ou dificuldades constatadas na unidade consumidora.

**Coletor Eletrônico de Leitura / Smartphone:** equipamento para ler, consistir e armazenar informações dos equipamentos de medição, disponibilizando-as de forma eletrônica.

**GPRS:** comunicação remota de dados via celular.

**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.

**Insumo:** quantidade de consumo em kWh, kQh ou kVAh e demanda em kW, utilizada para cálculos de faturamento.

**Leitora:** equipamento para coleta das memórias de massa dos clientes do grupo A com medidor eletrônico e que disponibiliza a memória de massa.

**Leitura de medidores:** tomada dos valores registrados nos medidores de energia elétrica.

**Nota Fiscal/Conta de Energia Elétrica:** documento que apresenta a quantia total que deve ser paga pela prestação do serviço público de energia elétrica, incluindo as taxas, tributos e outros recebíveis, referentes a um período especificado, discriminando as parcelas correspondentes.

**Unidade de Leitura (UL):** sequência pré-estabelecida de percursos para execução da leitura e da entrega de nota fiscal/conta de energia elétrica.

**CWSi LEC:** Sistema Informatizado de coleta e despacho das atividades de leitura.

**MDM Meter Data Management** – Aplicativo que faz a consistência e validação das leituras dos clientes telemedidos.

ZFA, UIQ e VELP– Coletores de dados dos clientes telemedidos

**Unidade consumidora:** conjunto composto por instalações, ramal de entrada, equipamentos elétricos, condutores e acessórios, incluída a subestação, quando do fornecimento em tensão primária, 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.

**Lote:** data determinada para faturamento de um grupo de instalações pertencentes a determinadas unidades de leitura.

#### 4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

RESOLUÇÃO NORMATIVA ANEEL Nº 1.000, DE 7 DE DEZEMBRO DE 2021

GED 2067 - Cadastramento de Clientes

Procedimentos diversos de Leitura e Entrega de Contas.

#### 5. RESPONSABILIDADES

As responsabilidades estão divididas entre as gerências conforme segue:

- a) Cadastramento e Faturamento: Gerência de Faturamento e Gerência de Atendimento.
- b) Leitura e Entrega de Contas: Gerências de Serviços de Leitura e Entrega e Gerências de Serviços Comerciais. Para clientes telemedidos a gestão do processo de leituras é feita pela Centro de Operação da Telecom.

#### 6. REGRAS BÁSICAS

O processo de faturamento, de forma macro, passa pelas seguintes etapas:

##### 6.1. Cadastramento

Após o atendimento em campo, as informações cadastrais, previstas em legislação migram automaticamente para o sistema comercial, pois são necessárias ao processo leitura, faturamento e entrega da fatura. Refere-se às novas unidades consumidoras e a alteração dos dados de unidades já existentes.

Eventualmente, em situações já conhecidas e tratadas pelas rotinas sistêmicas de anomalias, esses dados são inseridos ou modificados manualmente.

## 6.2. Seleção de unidades

Abrange as atividades de:

### 6.2.1. Elaboração, manutenção de cronogramas de leitura e tabelas de apoio

O cronograma ou calendário de leitura e faturamento é elaborado anualmente, previamente ao ano de exercício. Somente alterado em casos excepcionais, com comunicação às áreas envolvidas na aprovação do cronograma as atividades de:

A alteração de data de leitura prevista o consumidor deve ser informado, por escrito, com antecedência de pelo menos um ciclo de faturamento, admitida a inclusão de mensagem na fatura de energia elétrica.

Em atendimento à legislação, são fixadas para o ano de exercício as datas mensais das leituras dos medidores, da apresentação e vencimento das notas fiscais/contas de energia elétrica.

O calendário está disponível para consulta e manutenção no sistema comercial por empresa do grupo. Para elaboração do calendário de leitura são consideradas como premissas previstas no Artigo 260 da Resolução:

- O intervalo de leitura de no mínimo 27 dias e no máximo de 33 dias;
- Mínimo de 15 e máximo de 47 para leituras iniciais e mudanças de rota de leitura;
- Os feriados estaduais e nacionais.

No processo regular de faturamento, são utilizadas tabelas de apoio e suporte ao processamento. As informações gerais como tarifas aplicáveis, códigos de atividade, mensagens de leitura, fatores de carga e de demanda, dados bancários da conta do cliente e outras constam nessas tabelas que são atualizadas, conforme necessidade, pelos profissionais da área de faturamento.

### 6.2.2. Critérios para seleção de consumidores

Diariamente, com base no cronograma de faturamento, são selecionadas as unidades consumidoras dos respectivos lotes de faturamento, por meio de critérios pré-estabelecidos no sistema comercial, cujos medidores serão lidos no dia. Essas unidades são agrupadas em unidades de leitura (ULs), sendo que uma unidade de leituras deve corresponder à capacidade de execução de um agente comercial/leiturista em um dia.

Para os clientes telemedidos, as agendas de leituras estão inseridas nos coletores de dados.

**Observação:** Não serão selecionadas as unidades com ligação nova, religação/ reativação de contrato ou recadastramento/remanejamento de itinerário, cujo período de fornecimento seja inferior a 15 dias.

### **6.2.3. Disponibilização automática dos dados para a coleta de leituras**

Os arquivos com as unidades selecionadas e todas as informações necessárias são carregados nos coletores de leitura por meio de interface sistêmica para que os responsáveis pelas bases de leituras de medidores façam a distribuição aos agentes comerciais/leituristas executarem essa atividade em campo.

As ordens de leitura são criadas dois dias antes da realização da leitura das unidades e carregados no sistema de leitura com um dia de antecedência.

## **6.3. Leitura**

A leitura é realizada com periodicidade mensal na área urbana. Na área rural, pode ser realizada plurimensal, facultado ao consumidor fornecer a autoleitura de seu medidor. Nas instalações classificadas no sistema comercial como “leitura simultânea”, a entrega da conta do mês anterior é realizada na data de leitura do mês atual, sem prejuízos ao cliente em relação ao prazo de vencimento previsto na legislação.

Os leituristas executam as coletas, unidade por unidade, internalizando as leituras nos coletores eletrônicos, leitora programadora ou planilha em casos excepcionais.

As situações que impossibilitaram a realização das leituras (por exemplo, imóvel fechado, medidor danificado, número de medidor divergente, pandemias, etc.) devem ser apontadas por meio de notas específicas.

No caso de coletores eletrônicos, os dados inseridos são consistidos com limites pré-estabelecidos em sistema de leituras esperadas, que são apuradas através do histórico de consumo, de forma que o leiturista deve confirmar, ainda no local, as situações encontradas fora dos parâmetros.

Após a análise, o profissional efetuará as leituras, internalizando no coletor, os valores atuais encontrados no equipamento de medição no instante da coleta dos dados.

### **6.3.1. Coletor Eletrônico de Leitura / Smartphone – para Grupos A e B**

As leituras são particionadas de acordo com a logística pré-determinada. Estes particionamentos são disponibilizados eletronicamente para que possam ser carregados nos coletores.

### **6.3.2. Leitora Programadora – para Grupo A**

Os analistas ou assistentes comerciais encaminham solicitação, via sistema, aos responsáveis pela leitura nas respectivas distribuidoras para a recuperação da memória de massa dos medidores.

### **6.3.3. Por Teleleitura – para Grupo A**

Processo de leitura executado automaticamente, por meio de programação pré-estabelecida para os clientes onde existe equipamentos instalados e configurados para envio de dados via telemedição.

O processo de leitura é executado pela Gerência do Centro Inteligente de Medição e enviado à Gerência de Faturamento.

#### 6.3.4. Planilhas de Leitura – para Grupo A e B

São disponibilizadas aos leituristas para coleta das informações de leitura. Utilizadas em caráter excepcional, quando não há possibilidade de inserção das leituras nos coletores de leitura. As informações enviadas podem ser transcritas em planilha eletrônica.

#### 6.3.5. Leitura de Contingência – para Grupo A

Quando existe falha na leitura telemedida é emitida uma nota de Recuperação de Memória de Massa para a coleta de leitura e faturamento.

### 6.4. Internalização das leituras

Após a coleta das leituras, os dados são transferidos via interface entre sistema de leitura e sistema comercial de faturamento, podendo haver necessidade de análise dos dados conforme regras e parâmetros pré-estabelecidos.

Nesta etapa são identificadas as leituras fora dos parâmetros pré-estabelecidos e os casos de não coleta das leituras. Nesses casos, são geradas informações para repasse de leitura, com o objetivo de confirmar os dados em campo. Depois do repasse e confirmação da leitura, os dados são internalizados nos sistemas de faturamento.

#### 6.4.1. Validação de dados de leitura – Grupo B

Os dados internalizados são validados e liberados para faturamento automaticamente. Na etapa de validação, são tratadas as leituras das unidades consumidoras que se enquadrarem dentro dos parâmetros definidos e as excepcionalidades como:

Divergência de dados cadastrais;

- Unidade consumidora com informações de leitura fora dos parâmetros;
- Unidade consumidora com irregularidades de leituras;
- Outros.

Observando os prazos definidos, estas excepcionalidades são analisadas individualmente e liberadas para faturamento com base em critérios comerciais e legais ajustados (por exemplo, média histórica, mínimo da fase etc.).

#### 6.4.2. Validação de Dados de Leitura – Grupo A

##### 6.4.2.1. Leituras recebidas por coletor eletrônico de leitura / Smartphone

As leituras consistidas pelo sistema comercial serão analisadas e tratadas pelos analistas ou assistentes da Gerência de Faturamento e da Gerência de Leitura e Entrega de Contas.

##### 6.4.2.2. Leituras recebidas por planilha



Os colaboradores responsáveis pela gestão de leitura deverão internalizar as informações coletadas em campo e anotadas nas devidas planilhas no sistema de faturamento. O sistema de faturamento fará as consistências dos valores digitados ou internalizados, informando as divergências encontradas em função de parâmetros pré-estabelecidos.

#### **6.4.3. Divergências de Leitura**

O colaborador responsável pela análise das leituras tomará as devidas providências para a regularização das situações divergentes, calculando ou projetando os valores de insumos, de acordo com a legislação vigente.

As situações onde não existam dados para faturamento ou estes não sejam confiáveis, deverão ser analisadas até a obtenção das informações necessárias para o correto faturamento.

O colaborador responsável deverá verificar, no sistema de faturamento, se todas as unidades consumidoras previstas para o faturamento do dia estão com respectivas leituras internalizadas.

As divergências de leitura são tratadas pela equipe de leitura de cada distribuidora e pela equipe de faturamento Grupo A.

#### **6.5. Faturamento**

O faturamento deve ser realizado mensalmente, observados os intervalos de leitura, a partir dos insumos validados durante o processo. A etapa de faturamento contempla a apuração dos valores a serem impressos nas notas fiscais/ contas de energia elétrica, considerando os insumos, tarifas aplicadas, valores de serviços e tributos.

Nas várias etapas do processo, o sistema efetua análise de consistência dos dados, informando as anomalias detectadas.

#### **6.6. Impressão de contas**

Consiste na emissão e impressão da Nota Fiscal/Conta de Energia Elétrica, contendo todas as informações estabelecidas nas legislações vigentes.

A impressão das notas fiscais/contas de energia elétrica deve ser controlada diariamente para evitar incidências que comprometam os prazos para entrega. A empresa responsável pela impressão das faturas deve seguir o calendário de faturamento e imprimir diariamente todo o lote enviado, conforme dispositivo contratual.

As impressões das faturas de energia elétrica, obedecem a sequência/roteiro das leituras, separadas por UL (unidade de leitura), municípios e BLE (base de leitura e entrega) ou contratadas de LEC (leitura e entrega de contas).

#### **6.7. Entrega de contas**

Etapa que consiste em fazer chegar a nota fiscal/conta de energia elétrica no endereço da unidade consumidora ou outro endereço especificado pelo consumidor.

As notas fiscais/contas de energia são encaminhadas aos responsáveis pela distribuição (empresa contratada, Correios ou equipe própria) ou diretamente ao cliente, por e-mail, caso este aceite essa opção.

A entrega é realizada com base na data de apresentação fixada no cronograma mensal de faturamento.

Nas distribuidoras onde o serviço de entrega é realizado por empresas contratadas, os malotes com as notas fiscais/contas de energia elétrica e demais documentos impressos (correspondências, comunicados etc.) são retirados diretamente no fornecedor de print center pelos Correios e transportados até a Agência Correios do município da Base da LEC (leitura e entrega de contas). A empresa contratada retira os malotes na Agência Correios credenciada e posterior entrega aos clientes.

A entrega das contas de energia e demais documentos impressos com endereços de entrega em outra área de concessão é realizada pelos Correios.

Eventualmente, a entrega de contas dentro da mesma área de concessão também poderá ser executada pelos Correios.

Nas distribuidoras cuja entrega de contas é realizada por quadro próprio, sendo as contas impressas no print center e despachadas via logística rodoviária, diretamente para as bases e sub-bases de leitura e entrega.

#### **6.7.1. Controle dos serviços de leitura e entrega de conta**

As atividades de responsabilidade de empresas terceirizadas devem ser gerenciadas pela distribuidora contratante, para medir os serviços prestados e garantir a qualidade do processo. Os índices devem ser acompanhados com base na disposição contratual para diagnosticar e corrigir não conformidades na prestação do serviço.

#### **6.7.2. Armazenamento e rastreabilidade das informações**

Durante o desenvolvimento das etapas do processo os dados de leitura são rastreáveis e recuperáveis como se segue:

- a) Os arquivos de leituras transmitidos são recuperáveis no servidor web da CPFL;
- b) As leituras inseridas nos respectivos módulos de faturamento, processadas e impressas nas Notas Fiscais/Contas de Energia Elétrica, são armazenadas na forma de histórico de consumo e disponibilizadas em tempo real nos sistemas comerciais.

### **6.8. Legislação**

A legislação determina a celebração entre a concessionária e o consumidor de instrumento contratual de adesão denominado Contrato de Adesão para unidades do Grupo B e Contrato de Fornecimento de Energia Elétrica ou Contrato de Uso e Conexão, CUSD e CCD respectivamente para unidades consumidoras pertencentes ao Grupo A.

#### **6.9. Detecção e controle de produtos não conformes**

O processo de faturamento regular é estruturado para prevenir e reduzir ao mínimo a emissão Nota Fiscal/Conta de Energia com erro.

As ocorrências de contas não entregues são tratadas pelas Gerências responsáveis, buscando-se, continuamente a melhoria do processo.

#### **6.10. Monitoramento e controle dos parâmetros do processo**



Para controle e monitoramento dos parâmetros do processo são utilizados relatórios e indicadores de qualidade

- Qualidade do faturamento (IRC);
- Controle de reclamações;
- Conciliação dos valores diários e mensais de faturamento.

A análise dessas planilhas e relatórios leva a ações quanto às correções dos desvios que venham a existir.

Tipos de Não-conformidades	Etapas de Controle de Não-Conformidade/Responsabilidades				
	Detecção	Identificação e Segregação	Codificação	Análise Crítica/Disposição	Adoção de Ação Corretiva/Preventiva
<b>Sistema da Qualidade</b>	Todos	Não Aplicável	Analistas Designados	Analista Responsável/ Gerente	Todos
<b>Processo</b>	Todos	Não Aplicável	Analistas Designados	Analista Responsável/ Gerente	Todos
<b>Produto</b>	Todos	Gerência de Faturamento	Analistas Designados	Analista Responsável/ Gerente	Envolvidos no processo
<b>Reclamação de Cliente/ Órgãos de Regulamentação</b>	Todos	Não Aplicável	Analistas Designados	Analista Responsável/ Gerente	Analistas/Assistentes envolvidos
<b>Outros tipos definidos pelas áreas</b>	Todos	Não Aplicável	Analistas Designados	Analista Responsável/ Gerente	Envolvidos no processo

## 7. CONTROLE DE REGISTROS

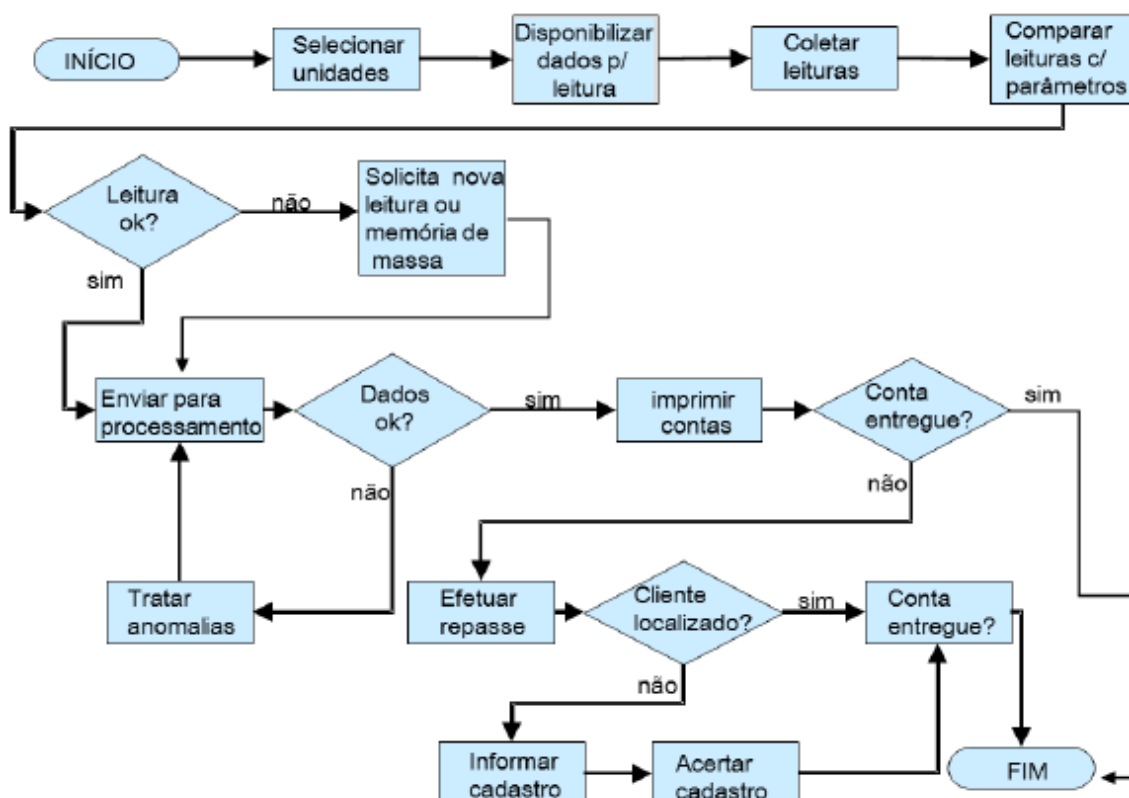
Não se aplica

## 8. ANEXOS

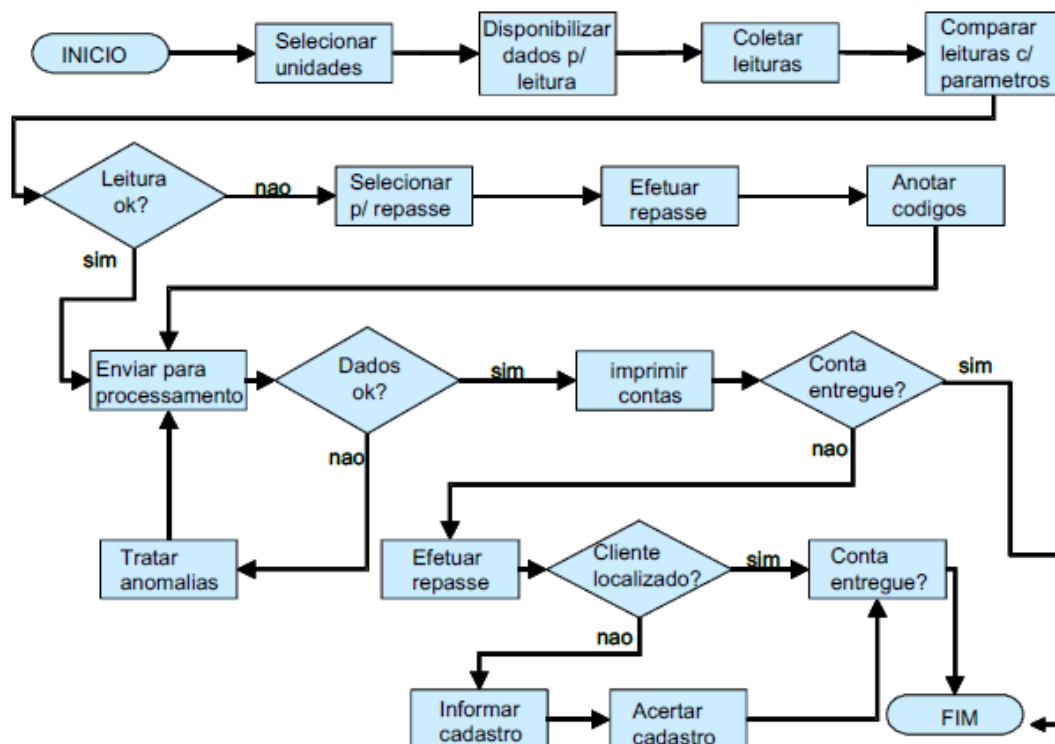
Anexo I - Fluxograma do Faturamento Regular do Grupo A

## Anexo II - Fluxograma do Faturamento Regular do Grupo B

## Anexo I - Fluxograma do Faturamento Regular do Grupo A



## Anexo II - Fluxograma do Faturamento Regular do Grupo B



### 9.1. Colaboradores

Empresa	Área	Nome
CPFL Paulista	Gerencia Comercial de Faturamento	Thainá Cristine Vanderlei
CPFL Paulista	Gerencia Comercial de Faturamento	Matheus Oliveira de Souza
CPFL Paulista	Gerência de Serviços de Medição e Recuperação de Energia	Samuel Francisco Pedro da Silva

### 9.1. Alterações

Versão Anterior	Data da Versão Anterior	Alterações em relação à Versão Anterior
1.0	01/12/2011	Documento atualizado conforme plano de revisões periódicas da OCQP.
1.1	25/03/2015	Excluir excepcionalidades da RGE, em razão da migração do sistema Open para o CCS
1.2	12/11/2015	Documento atualizado conforme plano de revisões periódicas, com adequação à Norma 0.
1.3	22/07/2019	Revisão periódica e adequação à Norma 0.
1.4	26/11/2020	Revisão periódica e adequação à REN 1000.