	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCRE - COORD. GESTÃO RETROATIVO
	Título do Documento: Inspeção em Medições

## Sumário

1.	OBJETIVO.....	1
2.	ÂMBITO DE APLICAÇÃO.....	1
3.	DEFINIÇÕES.....	1
4.	DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA.....	7
5.	RESPONSABILIDADES .....	7
6.	REGRAS BÁSICAS.....	8
7.	CONTROLE DE REGISTROS.....	20
8.	ANEXOS.....	20
9.	REGISTRO DE ALTERAÇÕES.....	22

### 1.OBJETIVO

Padronizar os procedimentos para execução das atividades de inspeção de medição, com o objetivo de redução de perdas em unidades consumidoras com a devida caracterização das situações encontradas na inspeção.

### 2.ÂMBITO DE APLICAÇÃO

#### 2.1 Empresa

Todas as distribuidoras do grupo CPFL

#### 2.2 Área

- Gerência de Recuperação de Energia
- Gerências de Serviços de Recuperação de Energia
- Gerência de Qualidade e Processos Comerciais

### 3. DEFINIÇÕES

#### 3.1 Siglas

**UC:** Instalação

**NS:** Nota de Serviço

**TOI:** Termo de Ocorrência e Inspeção


**IGP:** Instituto Geral de Perícias

**INMETRO:** Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial

**BT:** Baixa Tensão

**MT:** Média Tensão

N.Documento: 12248	Categoria: Tático	Versão: 10.0	Aprovado por: Victor Rios Silva	Data Publicação: 29/10/2023	Página: 1 de 24
-----------------------	----------------------	-----------------	------------------------------------	--------------------------------	--------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCRE - COORD. GESTÃO RETROATIVO
	Título do Documento: Inspeção em Medições

**TC:** Transformador de Corrente

**TP:** Transformador de Potencial

**IPL:** Invólucro Plástico Lacrável

**RI:** Retorno de Inspeção

**ME:** Medidor de energia elétrica

**CP:** Caixa de Proteção

**CM:** Caixa de Medição

**CLI:** Caixa Lacrável Interna

**CLE:** Caixa Lacrável Externa

**BO:** Boletim de Ocorrência

**GED13:** Regulamento de Fornecimento em Tensão Secundária de Distribuição

**GM:** Formulário utilizado para acompanhamento da Movimentação dos Equipamentos de Medição

Gerências de Serviços de Leitura e Entrega

**DPCR:** Gerência de Serviços de Recuperação de Energia, das empresas CPFL Paulista e CPFL Piratininga

**DRSE:** Gerência de Serviços de Recuperação de Energia da empresa Rio Grande Energia – RGE e RGE Sul


**DJCJ / DJCS:** Gerência de Serviços Comerciais da empresa CPFL Santa Cruz

**RPC:** Equipes de Recuperação de Perdas Comerciais

### 3.2 Termos

- **Avaliação Metrológica:** Atividade desenvolvida pelo órgão metrológico ou entidade por ele delegada ou terceiro legalmente habilitado com vistas a examinar e certificar as condições físicas em que se encontra um determinado sistema ou equipamento de medição.
- **Calibração/Aferição de Medidor:** Procedimento que compreende o exame e a emissão do laudo técnico de calibração/aferição do medidor, constata e confirma que o equipamento de medição satisfaz às exigências regulamentares.
- **Carga desviada:** Soma das potências nominais dos equipamentos elétricos conectados diretamente na rede elétrica, no ramal de ligação ou no ramal de entrada da Instalação, de forma irregular, no qual a energia elétrica consumida não é medida, expressa em quilowatts (kW).
- **Carga instalada:** Soma das potências nominais dos equipamentos elétricos instalados na Instalação, em condições de entrar em funcionamento, expressa em quilowatts (kW).
- **Cliente:** Pessoa física ou jurídica, de direito público ou privado, legalmente representado, que solicite o fornecimento de energia ou o uso do sistema elétrico à distribuidora, assumindo as obrigações decorrentes deste atendimento à(s) sua(s) unidade(s) consumidora(s), segundo disposto nas normas e nos contratos, sendo:
  - a) **Cliente Especial:** agente da Câmara de Comercialização de Energia Elétrica – CCEE, da categoria de comercialização, que adquire energia elétrica proveniente de empreendimentos de geração enquadrados no § 5º do art. 26 da Lei no 9.427, de 26 de dezembro de 1996, para instalação ou instalações reunidas por comunhão de interesses de fato ou de direito cuja carga seja maior ou igual a 500 kW e que não

N.Documento: 12248	Categoria: Tático	Versão: 10.0	Aprovado por: Victor Rios Silva	Data Publicação: 29/10/2023	Página: 2 de 24
-----------------------	----------------------	-----------------	------------------------------------	--------------------------------	--------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCRE - COORD. GESTÃO RETROATIVO
	Título do Documento: Inspeção em Medições

satisfaçam, individualmente, os requisitos dispostos nos artigos 15 e 16 da Lei no 9.074, de 7 de julho de 1995;

b) Cliente Livre: agente da CCEE, da categoria de comercialização, que adquire energia elétrica no ambiente de contratação livre para instalações que satisfaçam, individualmente, os requisitos dispostos nos artigos. 15 e 16 da Lei no 9.074, de 1995;

c) Cliente Potencialmente Livre: pessoa jurídica cujas instalações satisfazem, individualmente, os requisitos dispostos nos artigos. 15 e 16 da Lei no 9.074, de 1995, porém não adquirem energia elétrica no ambiente de contratação livre.

- Colaborador: Profissional devidamente habilitado para realização de atividades de inspeção em medições em baixa, média ou alta tensão, de acordo com suas respectivas habilitações previstas no desenho de cargo da função Eletricista e/ou Técnico. Podendo ser com vínculo as empresas do Grupo CPFL, denominado Próprio ou contratado a determinada parceira do Grupo CPFL denominado Terceiro.
- Deficiência Técnica: Ocorre quando há riscos à segurança, no caso das instalações elétricas estarem em desconformidade com as Normas Técnicas e Procedimentos.
- Desvio de energia: Consiste na energização da unidade de consumo, com a existência de equipamento de medição, de forma que a energia elétrica que é consumida pela carga, ou parte dela, não passe pelo medidor de energia. Caracteriza-se por meio ilícito qualquer forma de derivação desta natureza e há prejuízo total ou parcial para a concessionária. Características deste tipo de ligação: I. Apresenta carga desviada, não registrada em qualquer aparelho de medição, parcial ou integral; II. O fornecimento possui contrato em vigor (unidade consumidora – Instalação cadastrada na concessionária).
- Entrada de energia: Instalação de responsabilidade do cliente, compreendendo ramal de entrada, poste particular ou pontalete, caixas, dispositivos de proteção, eletroduto de aterramento e ferragens, preparada de forma a permitir a ligação de uma ou mais instalações à rede das concessionárias.
- Equipamentos de Medição: São componentes do sistema de medição, utilizados na medição de energia elétrica das instalações para possibilitar o registro da energia consumida.


Componentes utilizados:

a) Medição direta – Medidor eletromecânico ou eletrônico de energia ativa e reativa, com corrente máxima de 120 A;

b) Medição indireta – Medidor eletromecânico ou eletrônico de energia ativa, reativa e de demanda com corrente máxima de 20 A, chave de aferição ou de bloqueio, TC de BT ou de AT, TP de AT e fiação das ligações.

- GM – Guia de Materiais: Formulário utilizado para acompanhamento da Movimentação dos Equipamentos de Medição.

N.Documento: 12248	Categoria: Tático	Versão: 10.0	Aprovado por: Victor Rios Silva	Data Publicação: 29/10/2023	Página: 3 de 24
-----------------------	----------------------	-----------------	------------------------------------	--------------------------------	--------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCRE - COORD. GESTÃO RETROATIVO
	Título do Documento: Inspeção em Medições

- Grupo A: Grupamento composto de instalações 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:

A1 – tensão de fornecimento igual ou superior a 230 kV;

A2 – tensão de fornecimento de 88 kV a 138 kV;

A3 – tensão de fornecimento de 69 kV;

A3a – tensão de fornecimento de 30 kV a 44 kV;

A4 – tensão de fornecimento de 2,3 kV a 25 kV; e

AS – Tensão de fornecimento inferior a 2,3 kV, a partir de sistema subterrâneo de distribuição.

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

B1 – residencial;

B2 – rural;

B3 – demais classes;

B4 – Iluminação Pública.

- Inspeção: Fiscalização da Instalação, posteriormente à ligação, com vistas a verificar sua adequação aos padrões técnicos e de segurança da distribuidora, o funcionamento do sistema de medição e a confirmação dos dados cadastrais;

- Instalação: Conjunto composto por instalações/entrada particular de energia, 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 cliente e localizado em uma mesma propriedade ou em propriedades contíguas;


- Invólucro Plástico Lacrável – IPL: Embalagem plástica com fecho lacrável, para acondicionamento de medidores e outros objetos que tenham sido utilizados para provocar irregularidades nas medições.

- Irregularidade na Medição com Perda Comercial:

a) Irregularidade (Fraude): ocorre quando o cliente, à revelia da concessionária, faz intervenção no equipamento de medição usando artifício fraudulento ou violência, provocando alteração no seu funcionamento visando a redução no registro de demanda e/ou consumo, induzindo ou mantendo a concessionária em erro, com o objetivo de auferir vantagem ilícita para si ou para outrem. Devem responder penal e civilmente todos os responsáveis pela prática destes atos;

b) Falha de Equipamento: ocorre quando há falha no funcionamento do sistema de medição (medidor, TC, TP, chave de aferição, fiação), resultando no registro incorreto de consumo da instalação;


N.Documento: 12248	Categoria: Tático	Versão: 10.0	Aprovado por: Victor Rios Silva	Data Publicação: 29/10/2023	Página: 4 de 24
-----------------------	----------------------	-----------------	------------------------------------	--------------------------------	--------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCRE - COORD. GESTÃO RETROATIVO
	Título do Documento: Inspeção em Medições

c) Erro de Procedimento: ocorre quando há erro por parte da concessionária que influencie no sistema de medição (erro de ligação do medidor, TC, TP, chave de aferição, fiação e constante da medição), resultando na apuração incorreta do consumo da instalação.

- Irregularidade na Medição sem Perda Financeira: Ocorre quando algum componente do sistema de medição apresenta falha ou deficiências, sem provocar registro ou apuração incorreta de consumo.
- Irregularidade no Cadastro com Perda Financeira: Ocorre quando o faturamento da instalação está sendo realizado com informações cadastrais fornecidas pelo cliente, que não correspondem às encontradas em campo (exemplo: atividade desenvolvida na instalação, tipo de fornecimento, tarifa, outros).
- Lacres Adulterados: Lacres que foram manipulados e cujas características originais foram alteradas com o intuito de não deixar perceber ou acobertar as irregularidades feitas na medição.
- Lacres Ausentes: Falta de lacres em qualquer um dos dispositivos de lacração da medição.
- Lacres Clonados: Lacres que tiveram os sinetes confeccionados, sem o conhecimento da concessionária para uso em irregularidades.
- Lacres violados / rompidos: Lacres que estão com a cordoalha rompida, cortada de qualquer um dos dispositivos de lacração da medição.
- Ligação à revelia: Consiste na energização da unidade de consumo sem o(s) equipamento(s) de medição e sem prévio conhecimento da concessionária, portanto com consumo de energia não medido. I. Não possui equipamento de medição instalado; II. Fornecimento possui contrato em vigor (unidade consumidora cadastrada na distribuidora); III. Consumo não está sendo medido e nem faturado (Instalação completamente suspensa).
- Ligação clandestina: Consiste na energização da unidade de consumo sem existência de equipamento de medição e sem prévio conhecimento da concessionária. O consumo de energia elétrica não é medido e a instalação não é cadastrada na concessionária. Não há um Parceiro de Negócio – PN ligado à instalação. Características deste tipo de ligação: I. Apresenta carga desviada, sem registro em qualquer aparelho de medição, destinado a efetuar faturamentos de energia elétrica; II. O fornecimento clandestino não possui contrato com a concessionária.
- Localização do ponto de entrega: O ponto de entrega de energia elétrica deverá situar-se na conexão do ramal de ligação com o ramal de entrada.
- Medição (Telemedição) em Subestações das Distribuidoras: Pontos de medição nas Subestações das Distribuidoras para cálculo das Perdas na Transmissão.


N.Documento: 12248	Categoria: Tático	Versão: 10.0	Aprovado por: Victor Rios Silva	Data Publicação: 29/10/2023	Página: 5 de 24
-----------------------	----------------------	-----------------	------------------------------------	--------------------------------	--------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCRE - COORD. GESTÃO RETROATIVO
	Título do Documento: Inspeção em Medições

- Medição de Fronteira: Pontos de medição na conexão com empresas transmissoras da Rede Básica.
- Medição: Processo realizado por equipamento que possibilite a quantificação e o registro de grandezas elétricas associadas à geração ou consumo de energia elétrica, assim como à potência ativa ou reativa.
- Medidor Avariado: Aparelho que não registra corretamente o consumo de energia elétrica, por desgaste dos seus componentes internos, descargas atmosféricas, enchentes, insetos em seu interior, falha de dimensionamento e ocorrências na rede de distribuição que provoquem sua queima.
- Medidor Danificado: Aparelho danificado por ação de vândalos ou por negligência do responsável pela instalação.
- Medidor Manipulado: Aparelho que não registra corretamente o consumo de energia elétrica, por ação humana, com o objetivo de diminuir o registro do consumo de energia elétrica.
- Medidor Obsoleto: Aparelho considerado pela concessionária fora dos padrões técnicos e de segurança. Que está em desuso.
- Medidor para aferição: Aparelho que será encaminhado para verificação metrológica.
- Medidor: Aparelho instalado nas instalações pela concessionária, com o objetivo de medir e registrar o consumo da energia elétrica.
- Pontalete: Suporte instalado no muro ou prédio do cliente, quando o prédio estiver localizado no limite da propriedade com alinhamento da via pública, observada a conveniência técnica da concessionária, com a finalidade de ancorar e fixar o ramal de ligação, servindo para instalar o ramal de entrada.
- Ponto de entrega: Ponto de conexão do sistema elétrico da concessionária com as instalações elétricas da Instalação, até o qual a concessionária é responsável pelo fornecimento de energia elétrica, participando dos investimentos necessários e responsabilizando-se pela execução dos serviços, operação e manutenção, caracterizando-se como limite de responsabilidade de fornecimento.
- Poste particular: Poste instalado na propriedade do cliente com a finalidade de ancorar o ramal de ligação, bem como a instalação da medição, podendo ainda sustentar a linha telefônica e TV a cabo.
- Religação à Revelia: Consiste na energização da unidade de consumo por intermédio de equipamento de medição e sem prévio conhecimento da Distribuidora. Características deste tipo de ligação: I. Possui equipamento de medição instalado; II. O consumo está sendo medido, mas não está sendo faturado (Instalação completamente suspensa e não há contrato

N.Documento: 12248	Categoria: Tático	Versão: 10.0	Aprovado por: Victor Rios Silva	Data Publicação: 29/10/2023	Página: 6 de 24
-----------------------	----------------------	-----------------	------------------------------------	--------------------------------	--------------------



	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCRE - COORD. GESTÃO RETROATIVO
	Título do Documento: Inspeção em Medições

entre cliente e Distribuidora); III. O consumo está sendo medido e faturado (Suspensão Executada).

- Retorno de Inspeção: Codificação utilizada para registrar os resultados das inspeções realizadas em campo.

- Tipos de Medição: São determinados pelo tipo de fornecimento e pela demanda calculada com base na carga instalada, podendo ser:

a) Medição direta – para instalações atendidas a dois ou três condutores. Incluem-se ainda as atendidas a quatro condutores, com demanda igual ou inferior a 38 kVA em 220/127 V e 66 kVA em 380/220 V;

b) Medição indireta – para instalações atendidas a quatro condutores com demanda superior aos limites estabelecidos na medição direta.

- Violação dos Lacres da medição: Ocorre quando no mínimo um dos lacres instalados no sistema de medição do Grupo A ou B, é encontrado aberto, violado, retirado, falsificado, clonado ou adulterado.

#### 4.DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

##### 4.1 Legislação

- Lei Nº. 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Defesa do Cliente;
- INMETRO - Portaria nº 88, de 06 de abril de 2006;
- ANEEL - Resolução Normativa nº 1000, de 07 de dezembro de 2021;
- ANEEL - Resolução Homologatória nº 1.058, de 09 de setembro de 2010.

##### 4.2 Normas, Instruções e Circulares Sobre o Assunto

- Código de Conduta Ética do Grupo CPFL
- GED 4877: Procedimento para Embalagem e Transporte de Medidores;
- GED 17215: Formulários, Etiquetas e Selos de RPC.

#### 5.RESPONSABILIDADES

Destina-se a padronizar o processo de inspeção de medição, com a devida caracterização para situações encontradas em campo.


##### 5.1 Atividades críticas

- Abordagem ao cliente responsável pela instalação;
- Cadastro de instalação;
- Registro dos dados na NS;
- Transporte, recebimento, organização, retirada e instalação de medidores e armazenamento dos equipamentos de medição com IPL.

##### 5.2 Verificação dos dados da instalação selecionada para inspeção

Colaborador de posse da NS confirma os dados cadastrais da instalação a ser inspecionada.

N.Documento: 12248	Categoria: Tático	Versão: 10.0	Aprovado por: Victor Rios Silva	Data Publicação: 29/10/2023	Página: 7 de 24
-----------------------	----------------------	-----------------	------------------------------------	--------------------------------	--------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCRE - COORD. GESTÃO RETROATIVO
	Título do Documento: Inspeção em Medições

Nota 1: Não tendo acesso a medição o colaborador deverá efetuar 02 (duas) visitas por falta de acesso a medição. Caso após as 02 (duas) tentativas não ocorrer à concessão de acesso a medição, o colaborador deverá recusar a NS como cliente não permitiu acesso a instalação, informando este motivo no campo de observação da NS. Se o cliente não permitiu o acesso, deverá ser encaminhado carta de impedimento de acesso via AR.

Nota 2: Para imóveis fechados sem morador (Ex: placa de aluga-se, placa de vende-se, casa abandonada, terreno baldio) deverão ser recusadas de imediato como local fechado sem acesso.

### 5.3 Abordagem ao Cliente

Colaborador aborda o cliente ou o responsável pela instalação, baseando-se no Código de Conduta, e convida-o para acompanhar a inspeção.

Colaborador preenche o formulário Comprovante de Visita e solicita assinatura ao cliente ou responsável pela instalação. Após, deixa a 2ª via deste formulário com o responsável pela instalação e encaminha a 1ª via para arquivamento eletrônico (GED TOI WEB), apenas nos casos que houver irregularidade.

Quando identificado que a medição está irregular, ou seja, com avaria, troca de local a revelia, dano ou irregularidade e o responsável pela mesma não estiver presente, seguir as premissas conforme item 6.1 - 4.

O colaborador deverá realizar a inspeção e quando identificar que a medição não está funcionando corretamente por erro de procedimento e em situações que a medição estiver registrando corretamente, deverá seguir o procedimento de aplicação do TOI.

Caso o responsável pela instalação, negar-se a assinar o formulário Comprovante de Visita, o colaborador deverá observar no campo de assinatura a expressão "Negou-se a assinar".

## 6. REGRAS BÁSICAS

### 6.1 Inspeção técnica da medição


1. Nos casos de simples retirada do medidor ou substituição de medidor obsoleto, os mesmos não deverão ser acondicionados em IPL, devendo apenas ser identificado através da Etiqueta de Identificação do Medidor.

2. Caso identificado que o estado do contrato da instalação está INATIVO, após a inspeção, a referida instalação deverá ficar desligada no pontalete ou no poste particular da entrada de energia e sem medidor.

3. Caso identificado que o contrato da instalação esteja na situação de Cortado por Falta de Pagamento, após a inspeção, a medição deverá ficar regularizada, porém desligada, salvo se o cliente apresentar a fatura que gerou o corte, com pagamento efetuado.

N.Documento: 12248	Categoria: Tático	Versão: 10.0	Aprovado por: Victor Rios Silva	Data Publicação: 29/10/2023	Página: 8 de 24
-----------------------	----------------------	-----------------	------------------------------------	--------------------------------	--------------------



	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCRE - COORD. GESTÃO RETROATIVO
	Título do Documento: Inspeção em Medições

4. A presença do responsável pela instalação ou de seu representante, nos casos de autuação de irregularidades na medição, é muito importante para que o mesmo possa acompanhar todo o processo de inspeção e autuação, além de ser instruído sobre o tipo de irregularidade encontrada e dos direitos legais que a concessionária tem com base na Resolução Normativa ANEEL nº 1000/2021, de buscar o ressarcimento dos valores faturados a menor, durante o período em que a medição permaneceu irregular. Além disso, também é muito importante que a assinatura dos documentos relacionados à inspeção seja sempre realizada pelo próprio cliente ou pelo seu representante (síndico ou vizinho, por exemplo, não são considerados representantes do cliente).

**Deverão ser consideradas as seguintes premissas na realização das inspeções:**

- Para a Paulista, Piratininga, Santa Cruz e RGE: inspeção com a presença do cliente ou representante maior de 18 anos e requerer a assinatura do TOI. Fazer **DUAS** tentativas para acompanhamento do cliente. Contudo, somente na terceira tentativa ficará autorizada a inspeção sem o acompanhamento. Válido tanto para rural quanto para urbano assim como Fraude ou Avaria.

**Em caráter único PARA TODAS AS EMPRESAS: fica vetada a hipótese de deixar carta de agendamento no local comunicando o retorno posterior da equipe para a execução do serviço.**

5. Quando houver necessidade de manter a irregularidade na medição preservada, buscar orientação da Supervisão.

**6.1.1 Inspeção técnica da medição em Clientes Livres e Fronteira**

É de responsabilidade das Gerências de Serviços de Recuperação de Energia das Distribuidoras as medições de Clientes Livres e Fronteira.


Quando a inspeção ocorrer em Clientes livres ou Pontos de Fronteira e for identificada irregularidade deverá ser comunicado imediatamente aos respectivos gestores comerciais. Essa informação deverá ser avaliada pelas gerências e divulgada para diretorias da área planejamento de mercado (RP) e comercial (RC) que farão o comunicado à CCEE (Câmara de Compensação de Energia Elétrica). Deverá ser regularizada a medição sempre que possível, na impossibilidade de efetuar a regularização o colaborador deverá informar ao Supervisor ou Técnico Líder responsável. Este deverá acompanhar o caso até a regularização da medição, a data/hora da regularização deve ser informada.

**6.1.2 Inspeção técnica da telemedição em Subestações das Distribuidoras**

É de responsabilidade das Gerências de Serviços de Recuperação de Energia das Distribuidoras as medições de energia nas subestações.

Deverá ser regularizada a medição sempre que possível, na impossibilidade de efetuar a regularização o colaborador deverá informar ao Supervisor ou Técnico Líder responsável. Este deverá acompanhar o caso até a regularização da medição. Se necessário a substituição de TC/TP a responsabilidade será PMO/Transmissão acompanhado de colaborador capacitado da DPCL.

N.Documento: 12248	Categoria: Tático	Versão: 10.0	Aprovado por: Victor Rios Silva	Data Publicação: 29/10/2023	Página: 9 de 24
-----------------------	----------------------	-----------------	------------------------------------	--------------------------------	--------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCRE - COORD. GESTÃO RETROATIVO
	Título do Documento: Inspeção em Medições

## 6.2 Registro dos resultados da inspeção

### 6.2.1. Definição de Códigos de Medição Regular e Irregular

Identificando a inexistência de deficiência técnica e de perda comercial, a instalação é considerada com medição regular e o código de resultado será o Evento 1/100.

Quando for identificada irregularidade na medição, porém sem a existência de perda comercial, o RI será de acordo com os códigos que identificam Irregularidades SEM Perda Comercial, da tabela de eventos (Eventos 2,6 e 7).

Quando for identificada irregularidade na medição com perda comercial, o RI será de acordo com os eventos que identificam Irregularidades COM Perda Comercial, da tabela de eventos (Eventos 3,4 e 5).

### 6.2.2. Inspeção de Medição Regular

O Colaborador deverá instalar no interior da caixa de medição (CP, CLI, CLE ou CM) o selo "F" verde.

O colaborador deverá lacrar a medição.

Documentação que deve ser gerada nas inspeções de medição regulares:

- Formulário Comprovante de Visita;
- NS contendo no mínimo as seguintes informações no encerramento da nota:
  - Dados cadastrais encontrados em campo (lacs encontrados e deixados)
  - Dados técnicos e resultado dos testes realizados na medição (tensão e corrente)
  - Gasto de material (aplicado e retirado)
  - Código de resultados RI

### 6.2.3 Autuação de irregularidade na medição


#### 6.2.3.1 Autuação de irregularidade na medição, com perda comercial

O Colaborador deverá efetuar registro fotográfico identificando:

- A Irregularidade constatada na medição (CP, medidor, lacs, desvio, outros) com a identificação do número da instalação, data e local antes de ser regularizada.
- Placa de características do medidor com a irregularidade, antes de ser retirado da medição.
- Placa de característica do medidor e da medição após a sua regularização.
- Fachada da instalação, se possível, mostrando a caixa de medição.
- IPL fechado, com o equipamento de medição e outros objetos utilizados na irregularidade.

O Colaborador deverá preencher o formulário TOI, assinalando a irregularidade encontrada no campo Dados de Inspeção, detalhando a mesma no campo Observações e realizar o levantamento de carga informando os dados no formulário. Caso a irregularidade encontrada não esteja prevista no campo Dados de Inspeção, preencher o campo Observações, deixando com o responsável pela instalação a 2ª via e inserir no GED TOI WEB a 1ª via e/ou quando utilizar IPL a 3ª via deverá ir dentro do IPL.

N.Documento: 12248	Categoria: Tático	Versão: 10.0	Aprovado por: Victor Rios Silva	Data Publicação: 29/10/2023	Página: 10 de 24
-----------------------	----------------------	-----------------	------------------------------------	--------------------------------	------------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCRE - COORD. GESTÃO RETROATIVO
	Título do Documento: Inspeção em Medições

O Colaborador deverá regularizar a medição no ato da inspeção.

O Colaborador deverá instalar no interior da caixa de medição (CP, ou CLI, ou CLE ou CM) o Selo F Vermelho.

No caso de Evento 03, com irregularidade associada ao medidor, o colaborador deverá acondicionar o equipamento de medição dentro do IPL, juntamente com a 3ª via do TOI e demais objetos utilizados para provocar a irregularidade.

O Colaborador deverá registrar a irregularidade na medição através de Evento 03, o qual identifica Irregularidades COM Perda Comercial, da tabela de eventos. Caso exista também outro tipo de irregularidade de conotação técnica (notificação através de TCI) ou de natureza comercial (cadastro, endereço, tarifa), estas irregularidades deverão ser registradas através dos seus respectivos códigos de eventos.

- O Colaborador deverá executar o registro do Gasto de Material, observando:
- Registro correto da atividade.
- Registro correto do equipamento de medição instalado e retirado.
- Registro correto das leituras dos medidores.
- Registro correto do campo "motivo da retirada".
- Local do estoque a ser aplicado ou retirado o material.

O Colaborador deverá encerrar a NS, registrando os dados de telefone e detalhes extras da irregularidade.


- Documentação que deve ser gerada e inclusa no GED TOI WEB:
- Formulário Comprovante de Visita.
- Registros fotográficos ou em vídeo.
- Formulário TOI (1ª via ou 3ª via quando da não utilização do IPL).
- Formulário Levantamento de Carga (1ª via).
- IPL (este item deverá ser encaminhado ao Departamento de Infraestrutura e Logística, via Operador Logístico) caso necessário.

Notas:

1. Caso o responsável pela instalação negar-se a assinar a documentação, o colaborador deverá descrever no campo assinatura da documentação a observação "Negou-se a assinar" e encaminhar todas as vias da documentação para inserção no GED TOI WEB, não deverá deixar a via do TOI com o cliente, exceto para os formulários TCI e Comprovante de Visita que uma via deverá ficar com o cliente. Deverá encaminhar o TOI ao cliente em até 15 dias após a atuação, com entrega comprovada (Aviso de Recebimento no caso de envio pelo Correio, ou protocolo de entrega nos casos de outras formas de entrega).

2. Caso o medidor seja objeto de execução de RAT (Relatório de Avaliação Técnica), é necessário que o consumidor assine e receba o documento de agendamento. Caso seja realizado no ato da inspeção, o mesmo deverá ser remetido ao cliente com comprovação de entrega;

N.Documento: 12248	Categoria: Tático	Versão: 10.0	Aprovado por: Victor Rios Silva	Data Publicação: 29/10/2023	Página: 11 de 24
-----------------------	----------------------	-----------------	------------------------------------	--------------------------------	------------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCRE - COORD. GESTÃO RETROATIVO
	Título do Documento: Inspeção em Medições

3. Caso o responsável pela instalação estiver ausente, seguir premissas conforme item 6.1 – 4.

4. O Registro fotográfico também deverá ser inserido no GED TOI WEB.

5. O Colaborador poderá entrar no imóvel, somente com a autorização do responsável ou de seu representante.

6. Quando não for possível efetuar o levantamento de carga, deverá ser registrada no formulário a informação clara do motivo: “cliente não informou a carga”, “imóvel desocupado”, “imóvel abandonado”, “efetuado agendamento” e “cliente não compareceu”.

7. Para clientes do Grupo A e Optantes (medição direta ou indireta) não há necessidade de efetuar o levantamento de carga.

8. Para clientes do Grupo A deverá ser regularizado a medição sempre que possível, na impossibilidade de efetuar a regularização o colaborador deverá selar a medição, preservando a irregularidade, encerrar a NS finalizando a mesma com a indicação de medição selada e comunicar ao Supervisor ou Técnico Líder responsável. Este deverá acompanhar o caso até a regularização da medição.

9. O colaborador deverá ter muita atenção no acondicionamento da irregularidade encontrada em campo (jumper, fios, arames, lacres violados, etc...), pois todo este material deverá ser retirado junto com o medidor e acondicionado dentro do IPL.

#### **6.2.3.2 Autuação de desvio de energia elétrica com Regularização da Medição**


- O Colaborador deverá efetuar registro fotográfico ou em vídeo identificando:
- Desvio de energia aparente (na caixa de medição, no ponto de entrega, no eletroduto de entrada, entre outros) com a identificação do número da instalação, antes de ser regularizada.
- Placa de características do medidor com irregularidade, antes de ser retirado da medição.
- Placa de característica do medidor e da medição após a sua regularização.
- Fachada da instalação, se possível, mostrando a caixa de medição.
- IPL fechado, com o equipamento de medição e outros objetos utilizados na irregularidade.

O Colaborador deverá preencher o formulário TOI (assinalando a irregularidade encontrada em campo, Dados de Inspeção, detalhamento da mesma no campo Observações. Caso a irregularidade encontrada não esteja prevista no campo Dados de Inspeção, preencher o campo de observações.

O Colaborador deverá preencher o formulário Levantamento de Carga, deixando com o responsável pela UC a 2ª via deste formulário e inserindo a 1ª via no GED TOI WEB. Sempre que possível deverá ser registrado no formulário Levantamento de Carga quais os equipamentos que estão ligados no desvio.

O Colaborador deverá regularizar a medição no ato da inspeção.

N.Documento: 12248	Categoria: Tático	Versão: 10.0	Aprovado por: Victor Rios Silva	Data Publicação: 29/10/2023	Página: 12 de 24
-----------------------	----------------------	-----------------	------------------------------------	--------------------------------	------------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCRE - COORD. GESTÃO RETROATIVO
	Título do Documento: Inspeção em Medições

O Colaborador deverá instalar no interior da caixa de medição (CP, ou CLI, ou CLE ou CM) o Selo F Vermelho.

O Colaborador deverá registrar a irregularidade na medição através de evento 03, o qual identifica Irregularidades COM Perda Comercial, da tabela de eventos.

O Colaborador deverá efetuar o encerramento da NS, registrando os dados de telefone e detalhes extras da irregularidade.

Documentação que deve ser gerada e inclusa no GED TOI WEB:

- Formulário Comprovante de Visita.
- Registros fotográficos ou em vídeo.
- Formulário TOI (1ª via ou 3ª via quando da não utilização do IPL).
- Formulário Levantamento de Carga (1ª via).
- IPL (este item deverá ser encaminhado ao Departamento de Infraestrutura e Logística, via Operador Logístico) caso necessário.

Notas:

1. Caso o responsável pela instalação negar-se a assinar a documentação, o colaborador deverá descrever no campo assinatura da documentação a observação “Negou-se a assinar” e encaminhar todas as vias da documentação para inserção no GED TOI WEB, não deverá deixar a via do TOI com o cliente, exceto para os formulários TCI e Comprovante de Visita que uma via deverá ficar com o cliente. Deverá encaminhar o TOI ao cliente em até 15 dias após a atuação, com entrega comprovada (Aviso de Recebimento no caso de envio pelo Correio, ou protocolo de entrega nos casos de outras formas de entrega).

2. Caso o responsável pela instalação estiver ausente, seguir premissas conforme item 6.1 – 4.

3. O Registro fotográfico também deverá ser inserido no GED TOI WEB.

4. O Colaborador poderá entrar no imóvel, somente com a autorização do responsável ou de seu representante.


5. Quando não for possível efetuar o levantamento de carga, deverá ser registrada no formulário a informação clara do motivo: “cliente não informou a carga”, “imóvel desocupado”, “imóvel abandonado”, “efetuado agendamento” e “cliente não compareceu”.

6. Para clientes do Grupo A e Optantes (medição direta ou indireta) não há necessidade de efetuar o levantamento de carga.

7. Para clientes do Grupo A deverá ser regularizado a medição sempre que possível, na impossibilidade de efetuar a regularização o colaborador deverá selar a medição, preservando a irregularidade, encerrar a NS finalizando a mesma com a indicação de medição selada e comunicar ao Supervisor ou Técnico Líder responsável. Este deverá acompanhar o caso até a regularização da medição.

N.Documento: 12248	Categoria: Tático	Versão: 10.0	Aprovado por: Victor Rios Silva	Data Publicação: 29/10/2023	Página: 13 de 24
-----------------------	----------------------	-----------------	------------------------------------	--------------------------------	------------------------



	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCRE - COORD. GESTÃO RETROATIVO
	Título do Documento: Inspeção em Medições

8. O colaborador deverá ter muita atenção no acondicionamento da irregularidade encontrada em campo (evento 03), pois todo o material deverá ser retirado junto com o medidor e acondicionado dentro do IPL.

### 6.2.3.3 Autuação de desvio de energia elétrica com suspensão do fornecimento de energia

O Colaborador deverá efetuar registro fotográfico ou em vídeo identificando:

- Desvio de energia embutida na medição (quando o desvio de energia não for visível e detectado apenas pela diferença de correntes). Registrar a diferença de corrente detectada pelo Volt-amperímetro na(s) fase(s) e no neutro, no ponto de entrega (poste particular ou pontalete) e nos condutores de ligação da entrada do medidor.
- Medição (CP, medidor, lacres, outros) com a identificação do número da instalação, antes de ser regularizada.
- Quando o desvio for aparente, efetuar registro fotográfico do mesmo.
- Fachada da Instalação, se possível, mostrando a caixa de medição.
- Placa de características do medidor com ou sem irregularidade, antes de ser retirado da medição.

O Colaborador deverá preencher o formulário TOI, assinalando a irregularidade encontrada no campo Dados de Inspeção, detalhando a mesma no campo “Observações”. Caso a irregularidade encontrada não esteja prevista no campo “Dados de Inspeção”, preencher o campo “Observações”, deixando com o responsável pela instalação a 2ª via e inserir no GED TOI WEB a 1ª via e/ou a 3ª via, quando da não utilização do IPL.

O Colaborador deverá preencher o formulário Levantamento de Carga, deixando com o responsável pela UC a 2ª via deste formulário e inserindo a 1ª via no GED TOI WEB. Para clientes da classe residencial deverá ser solicitado a frequência de utilização **mensal** e o tempo de utilização **diário** de cada equipamento. Sempre que possível deverá ser registrado no formulário Levantamento de Carga quais os equipamentos que estão ligados neste desvio.

Colaborador suspende o fornecimento de energia elétrica.

O Colaborador deverá instalar no interior da caixa de medição (CP, ou CLI, ou CLE ou CM) o Selo F Vermelho.


O Colaborador deverá registrar a irregularidade na medição através de evento 03, o qual identifica Irregularidades **COM** Perda Comercial, da tabela de eventos. Caso exista também outro tipo de irregularidade de conotação técnica (notificação por deficiência técnica via TCI) ou de natureza comercial (cadastro, endereço, tarifa), estas irregularidades deverão ser registradas através dos seus respectivos grupos de eventos.

O Colaborador deverá executar o encerramento da NS, registrando os dados de telefone e detalhes extras da irregularidade.

- Documentação que deve ser gerada e inclusa no GED TOI WEB:
- Formulário Comprovante de Visita;

N.Documento: 12248	Categoria: Tático	Versão: 10.0	Aprovado por: Victor Rios Silva	Data Publicação: 29/10/2023	Página: 14 de 24
-----------------------	----------------------	-----------------	------------------------------------	--------------------------------	------------------------



	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCRE - COORD. GESTÃO RETROATIVO
	Título do Documento: Inspeção em Medições

- Registros fotográficos ou em vídeo;
- Formulário TOI (1ª via ou 3ª via quando da não utilização do IPL);
- Formulário TCI (2ª via);
- Formulário Levantamento de Carga (1ª via).

Notas:

1. Caso o responsável pela instalação negar-se a assinar a documentação, o colaborador deverá descrever no campo assinatura da documentação a observação “Negou-se a assinar” e encaminhar todas as vias da documentação para inserção no GED TOI WEB, não deverá deixar a via do TOI com o cliente, exceto para os formulários TCI e Comprovante de Visita que uma via deverá ficar com o cliente. Deverá encaminhar o TOI ao cliente em até 15 dias após a atuação, com entrega comprovada (Aviso de Recebimento no caso de envio pelo Correio, ou protocolo de entrega nos casos de outras formas de entrega).

2. Caso o responsável pela instalação estiver ausente, seguir premissas conforme item 6.1 – 4.

3. O Registro fotográfico também deverá ser inserido no GED TOI WEB.

4. O Colaborador poderá entrar no imóvel, somente com a autorização do responsável ou de seu representante.

5. Quando não for possível efetuar o levantamento de carga, deverá ser registrada no formulário a informação clara do motivo: “cliente não informou a carga”, “imóvel desocupado”, “imóvel abandonado”, “efetuado agendamento” e “cliente não compareceu”.

6. Para clientes do Grupo A e Optantes (medição direta ou indireta) não há necessidade de efetuar o levantamento de carga.

7. Para clientes do Grupo A deverá ser regularizado a medição sempre que possível, na impossibilidade de efetuar a regularização o colaborador deverá selar a medição, preservando a irregularidade, encerrar a NS finalizando a mesma com a indicação de medição selada e comunicar ao Supervisor ou Técnico Líder responsável. Este deverá acompanhar o caso até a regularização da medição.


8. O colaborador deverá ter muita atenção no acondicionamento da irregularidade encontrada em campo (jumper, fios, arames, lacres violados, etc...), pois todo este material deverá ser retirado junto com o medidor e acondicionado dentro do IPL.

#### 6.2.4 Danos em equipamentos de medição, à revelia da concessionária

O Colaborador deverá preencher o formulário TOI, assinalando o item **“MEDIDOR DANIFICADO/DESTRUÍDO”** no campo Dados de Inspeção, detalhando a mesma no campo “Observações”, deixando com o responsável pela instalação a 2ª via e no GED TOI WEB a 1ª via.

O Colaborador deve regularizar a medição no ato da inspeção.

N.Documento: 12248	Categoria: Tático	Versão: 10.0	Aprovado por: Victor Rios Silva	Data Publicação: 29/10/2023	Página: 15 de 24
-----------------------	----------------------	-----------------	------------------------------------	--------------------------------	------------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCRE - COORD. GESTÃO RETROATIVO
	Título do Documento: Inspeção em Medições

O Colaborador deverá instalar no interior da caixa de medição (CP, ou CLI, ou CLE ou CM) o Selo F Verde.

O Colaborador deverá registrar a irregularidade na medição através de Evento 04, o qual identifica Irregularidades COM Perda Comercial. Caso exista também outro tipo de irregularidade de conotação técnica (notificação por deficiência técnica - TCI) ou de natureza comercial (cadastro, endereço, tarifa), estas irregularidades deverão ser registradas através dos seus respectivos códigos de eventos.

Documentação que deve ser gerada e inserida no GED TOI WEB:

- Formulário Comprovante de Visita.
- Formulário TOI (1ª via).

Notas:

1. Caso o responsável pela Instalação negar-se a assinar a documentação, o colaborador deverá descrever no campo assinatura da documentação a observação “Negou-se a Assinar” e inserir no GED TOI WEB.
2. O Colaborador poderá entrar no imóvel, somente com a autorização do responsável ou de seu representante.
3. Para clientes do Grupo A deverá ser regularizado a medição sempre que possível, na impossibilidade de efetuar a regularização o colaborador deverá selar a medição, preservando a irregularidade, encerrar a NS finalizando a mesma com a indicação de medição selada e comunicar o Supervisor ou Técnico Líder responsável. O Técnico Líder ou Supervisor deverá acompanhar o caso até a regularização da medição.

#### 6.2.5. Avaria em equipamentos de medição

O Colaborador deverá preencher o formulário TOI, detalhando avaria encontrada no campo Observações, deixando com o responsável pela instalação a 2ª via e inserir no GED TOI WEB a 1ª via. Sempre utilizar no texto o descritivo da avaria encontrada, exemplo: “Descarga atmosférica”, “avaria de componentes internos do medidor (bobina, conjunto registrador ciclométrico, outros)”, “agentes naturais externos (insetos, umidade, poeira, outros)”.


O Colaborador deve regularizar a medição no ato da inspeção.

O Colaborador deverá instalar no interior da caixa de medição (CP, ou CLI, ou CLE ou CM) o Selo F Verde.

O Colaborador deverá registrar a irregularidade na medição através de evento 04, o qual identifica Irregularidades **COM** Perda Comercial, da tabela de eventos. Caso exista também outro tipo de irregularidade de conotação técnica (notificação por deficiência técnica - TCI) ou de natureza comercial (cadastro, endereço, tarifa), estas irregularidades deverão ser registradas através da tabela de eventos.

O medidor retirado deverá ser encaminhado ao laboratório para a confecção de RAT obedecendo o procedimento de incluir o equipamento no invólucro e agendamento com o cliente. Os códigos relacionados a avaria que correlacionam ao envio do medidor à laboratório estão abaixo:

N.Documento: 12248	Categoria: Tático	Versão: 10.0	Aprovado por: Victor Rios Silva	Data Publicação: 29/10/2023	Página: 16 de 24
-----------------------	----------------------	-----------------	------------------------------------	--------------------------------	------------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCRE - COORD. GESTÃO RETROATIVO
	Título do Documento: Inspeção em Medições

COD	RESULTADO DA INSPEÇÃO
402	Med avar danos parciais (resp cliente)
403	Med avar danos totais (resp cliente)
405	Med avariado por descarga atmosférica
406	Medidor avariado por enchente
407	Med com bobina de corrente interrompida
408	Medidor com bobina de potencial queimada
410	Medidor com disco enroscando
411	Medidor com disco travado
415	Medidor com terminal de prova danificado
418	Med eletron desprog ou canal 1 deslocado
423	Medidor c/ relojoaria danificada
426	Med com bobina de corrente avariada

Colaborador deverá proceder ao encerramento da NS.

Documentação que deverá ser gerada e inserida no GED TOI WEB:

- Formulário Comprovante de Visita.
- Formulário TOI (1ª via).

Notas:

1. Caso o responsável pela Instalação negar-se a assinar a documentação, o colaborador deverá descrever no campo assinatura da documentação a observação **“Negou-se a assinar”**. Deverá ainda, encaminhar o TOI ao cliente em até 15 dias após a atuação, com entrega comprovada (Aviso de Recebimento no caso de envio pelo Correio, ou protocolo de entrega nos casos de outras formas de entrega).


2. Para clientes do Grupo A deverá ser regularizado a medição sempre que possível, na impossibilidade de efetuar a regularização o colaborador deverá selar a medição, preservando a irregularidade, encerrar a NS finalizando a mesma com a indicação de medição selada e comunicar Técnico Líder ou Supervisor responsável. Este deverá acompanhar o caso até a regularização da medição.

#### 6.2.6. Registro de falhas de procedimento

O Colaborador deverá preencher o formulário TOI, detalhando da falha de procedimento encontrada no campo Observações, deixando com o responsável pela instalação a 2ª via e inserir no GED TOI WEB a 1ª via. Sempre utilizar no texto o descritivo da avaria encontrada, exemplo: “erro de ligação”, “inversão de fases”.

O Colaborador deve regularizar a medição no ato da inspeção.

N.Documento: 12248	Categoria: Tático	Versão: 10.0	Aprovado por: Victor Rios Silva	Data Publicação: 29/10/2023	Página: 17 de 24
-----------------------	----------------------	-----------------	------------------------------------	--------------------------------	------------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCRE - COORD. GESTÃO RETROATIVO
	Título do Documento: Inspeção em Medições

O Colaborador deverá instalar no interior da caixa de medição (CP, ou CLI, ou CLE ou CM) o Selo F Verde.

O Colaborador deverá registrar a irregularidade na medição através de evento 05, o qual identifica Irregularidades **COM** Perda Comercial, da tabela de eventos. Caso exista também outro tipo de irregularidade de conotação técnica (notificação por deficiência técnica - TCI) ou de natureza comercial (cadastro, endereço, tarifa), estas irregularidades deverão ser registradas através da tabela de eventos.

Colaborador deverá proceder ao encerramento da NS.

Documentação que deverá ser gerada e inserida no GED TOI WEB:

- Formulário Comprovante de Visita.
- Formulário TOI (1ª via).

Notas:

1. Caso o responsável pela Instalação negar-se a assinar a documentação, o colaborador deverá descrever no campo assinatura da documentação a observação "Negou-se a assinar". Deverá ainda, encaminhar o TOI ao cliente em até 15 dias após a atuação, com entrega comprovada (Aviso de Recebimento no caso de envio pelo Correio, ou protocolo de entrega nos casos de outras formas de entrega).

2. Para clientes do Grupo A deverá ser regularizado a medição sempre que possível, na impossibilidade de efetuar a regularização o colaborador deverá selar a medição, preservando a irregularidade, encerrar a NS finalizando a mesma com a indicação de medição selada e comunicar Técnico Líder ou Supervisor responsável. Este deverá acompanhar o caso até a regularização da medição.

#### 6.2.7. Religação à Revelia (auto-religação)

O Colaborador deverá preencher o formulário Termo de Notificação – Religação à Revelia ou o TOI – Termo de Ocorrência e Inspeção, deixando com o responsável pela instalação a 2ª via e inserir no GED TOI WEB a 1ª via. Caso o responsável pela instalação estiver ausente, deixar o campo da assinatura em branco.


O Colaborador deverá instalar no interior da caixa de medição (CP, ou CLI, ou CLE ou CM) o Selo F Verde.

O Colaborador deverá registrar a irregularidade na medição através do Evento 7 códigos 702, o qual identifica a Religação à Revelia, da tabela de eventos. Caso exista também outro tipo de irregularidade de conotação técnica (notificação por deficiência técnica - TCI) ou de natureza comercial (cadastro, endereço, tarifa), estas irregularidades deverão ser registradas através da tabela de eventos.

Colaborador deverá proceder ao encerramento da NS, registrando os dados de telefone e detalhes extras.

Documentação que deverá ser gerada e inserida no GED TOI WEB:

N.Documento: 12248	Categoria: Tático	Versão: 10.0	Aprovado por: Victor Rios Silva	Data Publicação: 29/10/2023	Página: 18 de 24
-----------------------	----------------------	-----------------	------------------------------------	--------------------------------	------------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCRE - COORD. GESTÃO RETROATIVO
	Título do Documento: Inspeção em Medições

- Formulário Comprovante de Visita.
- Formulário Termo de Notificação – Religação à Revelia (1ª via) ou Formulário TOI – Termo de Ocorrência e Inspeção (1ª via).

Nota:

Caso o responsável pela UC negar-se a assinar o TN, o colaborador deverá descrever no campo assinatura a observação “Negou-se a Assinar”.

### 6.3. Acervo de documentação

Toda a documentação gerada deve ser inserida no GED TOI WEB.

Na RGE a documentação tem sua operacionalização na Retaguarda administrativa, centralizada em São Leopoldo, nas demais distribuidoras é na estrutura local.

### 6.4. Encaminhamento de equipamento de medição em Invólucro Plástico Lacrável

Colaborador deverá entregar na Estação Avançada - EA da região em que está atuando, o IPL, com o equipamento de medição devidamente acondicionado.

O responsável pela Estação Avançada - EA da região deverá verificar se o medidor está liberado para encaminhamento, status DEPS MANU OU DEPS EISP e acondicionar de forma segura o IPL e encaminhar o mais rápido possível, ao Centro Logístico, conforme GED 4877.

### 6.5. Ameaça à integridade física dos colaboradores

Quando houver ameaça à integridade física do colaborador, a atividade deverá ser abortada. Em caso de tentativa de agressão poderá ser lavrado Boletim de Ocorrência Policial.

Em casos específicos determinados pelas áreas envolvidas, poderá ser solicitada a emissão de Boletim de Ocorrência Policial e Perícia Técnica Policial.

Na confecção do BO, poderá ser utilizado o modelo sugestivo de preenchimento (ANEXO II). A cópia do BO deverá ser anexada juntamente com os outros documentos do processo. Nessa situação, tanto os colaboradores deverão comunicar o Técnico Líder ou Supervisor da região, para controle e programação das perícias.


O colaborador deverá ter muita habilidade para abordar os clientes com irregularidades na medição, evitando julgamentos precipitados, incriminações e/ou atos e modos agressivos para com os mesmos.

Agindo desta forma, estará evitando futuras queixas e denúncias de maus tratos na Ouvidoria, ARSESP, AGERGS e/ou ANEEL, além de abrir caminho para a negociação dos valores a recuperar.

É importante ressaltar que o sucesso da cobrança está intimamente ligado ao sucesso da abordagem ao cliente, no momento da Inspeção.

### 6.6. Resultados Esperados

N.Documento: 12248	Categoria: Tático	Versão: 10.0	Aprovado por: Victor Rios Silva	Data Publicação: 29/10/2023	Página: 19 de 24
-----------------------	----------------------	-----------------	------------------------------------	--------------------------------	------------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCRE - COORD. GESTÃO RETROATIVO
	Título do Documento: Inspeção em Medições

- Eliminar de imediato a Perda Comercial na instalação inspecionada;
- Padronizar a documentação a ser apresentada ao cliente no momento da regularização da medição;
- Garantir o correto encaminhamento da documentação gerada em campo;
- Garantir a padronização e qualidade dos processos de inspeção de medição;
- Garantir o adequado transporte, armazenamento, organização, identificação e localização, dos equipamentos de medição retirados em Invólucro Plástico Lacrável.

## 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: Recomendações Importantes


Anexo II: Sugestão de modelo de texto do boletim de ocorrência

### **Anexo I: Recomendações Importantes**

- A fraude deve ser autuada, sempre que possível na presença do cliente ou de um representante legal, responsável pela instalação (deverá conter assinatura do cliente no comprovante de visita e deixar a via destacável com o mesmo); Importante seguir as premissas conforme item 6.1 -4.
- Tomar todos os cuidados necessários para documentar as irregularidades (fotografar a instalação com detalhes, antes e depois da regularização);
- Havendo necessidade de romper lacres falsos e/ou clonados na Caixa de Medição - CM, Caixa de Proteção - CP ou borne, o cliente ou responsável pela instalação deve estar presente e antes de rompê-los, os citados lacres devem ser fotografados. Após, devem ser preservados em embalagem plástica e acondicionados junto com o medidor;
- Caso o cliente recuse a assinar o envelope plástico inviolável, deverá ser preenchido "cliente negou-se a assinar" e o canhoto deverá ser anexado junto com os outros documentos (NS, TOI, etc.);
- Para os casos onde não for possível identificar a irregularidade sem abrir o medidor, o mesmo não deverá ser aberto, fotografar e colocar o mesmo da maneira que foi encontrado em invólucro plástico lacrável para futura perícia em órgão metrológico competente, evitando assim a descaracterização da irregularidade;
- Para os casos onde não for possível a substituição do medidor, a instalação deverá ser preservada, aplicando-se os SELOS ADESIVOS VERMELHO INVOLÁVEL,

N.Documento: 12248	Categoria: Tático	Versão: 10.0	Aprovado por: Victor Rios Silva	Data Publicação: 29/10/2023	Página: 20 de 24
-----------------------	----------------------	-----------------	------------------------------------	--------------------------------	------------------------



	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCRE - COORD. GESTÃO RETROATIVO
	Título do Documento: Inspeção em Medições

assinados e datados pelo responsável que autuou a fraude, tantos quanto forem necessários, a fim de garantir que terceiros não tenham acesso à medição, para desfazer a irregularidade encontrada. Após, a medição deve ser fotografada para demonstrar que ao sair da instalação, a mesma ficou lacrada com os selos adesivos e, portanto, a irregularidade ficou preservada;

- Em caso de desvios embutidos na alvenaria, onde há necessidade de reforma das instalações, esta informação deverá constar no campo observações da NS: “desvio na alvenaria, unidade necessita de reforma”. Retirar o desvio se possível, caso retirado, complementar o campo observações da NS: “desvio na alvenaria, unidade necessita de reforma – desvio retirado”, a irregularidade deverá ser fotografada;
- Nos casos de desvio de energia por conector perfurante entre as fases de entrada e saída do medidor, a instalação deverá ser desligada no ramal por falta de segurança e solicitado ao cliente a substituição dos cabos de entrada e saída da caixa de medição.
- Em caso de desvio, caso tenha carga no mesmo, fotografar as leituras de amperímetros e/ou voltímetros para comprovação da irregularidade;
- Instalar ETIQUETA VERMELHA “F” na parte interna da caixa, sinalizando em próxima inspeção a reincidência do problema;
- Preencher de forma legível, clara e sem rasuras, todos os campos estabelecidos no TOI. Caso o cliente negar-se em assinar o TOI ou fornecer os documentos, os espaços deverão ser preenchidos com os textos: “cliente negou-se a assinar” e nos campos documentos RG e CPF: “não fornecido” – itens obrigatórios;
- O colaborador deverá ter muita habilidade para abordar os clientes com irregularidades na medição, evitando julgamentos precipitados, incriminações e/ou atos e modos agressivos para com os mesmos. Agindo desta forma, estará evitando futuras queixas e denúncias de maus tratos à Ouvidoria, ARSESP, AGERGS e ANEEL, além de abrir um bom caminho para a negociação dos valores a recuperar. É importante ressaltar que o sucesso da cobrança está intimamente ligado ao sucesso da abordagem ao cliente, no momento da Inspeção.


## **Anexo II: Sugestão de modelo de texto do boletim de ocorrência**

### **Sugestão – B.O.**

Comparece nesta delegacia de Polícia o Sr., \_\_\_\_\_

Funcionário da CIA Paulista de Força e Luz, informando que no dia \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_, ao realizar inspeção no medidor de energia elétrica da unidade consumidora INSTALAÇÃO n° \_\_\_\_\_, de medidor n° \_\_\_\_\_ situada no endereço \_\_\_\_\_ que,  
**descrever a irregularidade.**

N.Documento: 12248	Categoria: Tático	Versão: 10.0	Aprovado por: Victor Rios Silva	Data Publicação: 29/10/2023	Página: 21 de 24
-----------------------	----------------------	-----------------	------------------------------------	--------------------------------	------------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCRE - COORD. GESTÃO RETROATIVO
	Título do Documento: Inspeção em Medições

impedindo o registro correto do consumo de energia elétrica.

Também Informa que para a preservação da irregularidade até a presença do representante do I. C., foram instalados selos adesivos na cor vermelha de nº's

\_\_\_\_\_ com os seguintes dizeres: **“Instalação Sob Inspeção” - “Não Violar”**.

Solicitar requisição para o Instituto de Criminalística - I.C. e o nº do telefone para agendar a perícia.

Comunicar o Técnico Líder ou Supervisor de sua região, informando o nº do B.O.

## 9.REGISTRO DE ALTERAÇÕES


### 9.1 Colaboradores

Empresa	Área	Nome
Paulista	DPCL	Johan Willian Nascimento
Piratininga/Santa Cruz	DJCL	Luciano Eduardo Agostin Peres
RGE	DRSE	Carmo Andre Meinertz/ Maite Vieira Zaltron
CPFL Energia	RCRE	José Augusto Grandim de Lima/ Juliano Andrade Silva

### 9.2 Alterações


Versão Anterior	Data da Versão Anterior	Alterações em relação à Versão Anterior
1.5	23/09/2016	Revisão geral do documento consolidando-o com os GED's 4157, 4158 e 16054 para abrangência das empresas CPFL Paulista, CPFL Piratininga, CPFL Santa Cruz, CPFL Jaguari, CPFL Mococa, CPFL Leste Paulista, CPFL Sul Paulista. Alteração do nome do documento, passando de RGE - Inspeção de Medição em Unidade Consumidora para Inspeção em Medições.

N.Documento: 12248	Categoria: Tático	Versão: 10.0	Aprovado por: Victor Rios Silva	Data Publicação: 29/10/2023	Página: 22 de 24
-----------------------	----------------------	-----------------	------------------------------------	--------------------------------	------------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCRE - COORD. GESTÃO RETROATIVO
	Título do Documento: Inspeção em Medições

1.6	30/06/2017	<p>Incluído RGE Sul no procedimento e unificado Santa Cruz</p> <p>Inserido medições em instalações de Fronteira (transmissora – Rede Básica) e Subestações das Distribuidoras.</p> <p>Reforço nos itens 5.4.1 e 5.4.2 quanto a reponsabilidade da Gerências de Serviços de Recuperação de Energia das Distribuidoras frente as medições de Clientes Livres, medições de Fronteira e de alimentadores em subestações.</p>
1.7	28/05/2018	<p>Revisão periódica. Adequação à Norma 0.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Incluído parágrafo no “Anexo I – Recomendações Importantes”: “Nos casos de desvio de energia por conector perfurante entre as fases de entrada e saída do medidor a instalação deverá ser desligada no ramal por falta de segurança e solicitado ao cliente a substituição dos cabos de entrada e saída da caixa de medição”</li> <li>Inclusão no item “6.1 – Inspeções técnicas da medição” o procedimento quanto a presença do cliente, com distinção entre as Distribuidoras. E vetado o procedimento de deixar carta de agendamento de inspeção quando o cliente não se encontra no local.</li> </ul>
1.8	18/06/2020	<p>Revisão periódica. Adequação à Norma 0</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Alteração do Item “6.1 – Inspeção técnica de medição”, número 4 para resolução normativa 1000/2021 vigente. A presença do responsável pela instalação ou de seu representante, nos casos de autuação de irregularidades na medição, é muito importante para que o mesmo possa acompanhar todo o processo de inspeção e autuação, além de ser instruído sobre o tipo de irregularidade encontrada e dos direitos legais que a concessionária tem com base na Resolução Normativa ANEEL nº 1000/2021, de buscar o ressarcimento dos valores faturados a menor, durante o período em que a medição permaneceu irregular. Além disso, também é muito importante que a assinatura dos documentos relacionados à inspeção seja sempre realizada pelo próprio cliente ou pelo seu representante (síndico ou vizinho, por exemplo, não são considerados representantes do cliente).</li> <li>Para a Paulista, Piratininga, Santa Cruz e RGE: inspeção com a presença do cliente ou representante maior de 18 anos e requerer a assinatura do TOI. Fazer DUAS tentativas para acompanhamento do cliente. Contudo, somente na terceira tentativa ficará autorizada a inspeção sem o acompanhamento. Válido tanto para rural quanto para urbano assim como Fraude ou Avaria;</li> <li>Alteração do item “4.1 – Legislação” para resolução vigente: ANEEL - Resolução Normativa nº 1000, de 07 de dezembro de 2021;</li> </ul>

N.Documento: 12248	Categoria: Tático	Versão: 10.0	Aprovado por: Victor Rios Silva	Data Publicação: 29/10/2023	Página: 23 de 24
-----------------------	----------------------	-----------------	------------------------------------	--------------------------------	------------------------

 <p><b>CPFL</b> ENERGIA Uso Interno</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCRE - COORD. GESTÃO RETROATIVO
	Título do Documento: Inspeção em Medições

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alteração do item “5.3 – Abordagem ao cliente” para o texto orientativo quanto a execução da inspeção: “O colaborador deverá realizar a inspeção e quando identificar que a medição não está funcionando corretamente por erro de procedimento e em situações que a medição estiver registrando corretamente, deverá seguir o procedimento de aplicação do TOI”;</li> <li>• Alteração do item “6.2.1 – Definição de Códigos de Medição Regular e Irregular”: retirado o evento 8 quanto registro de irregularidade;</li> <li>• Alteração do item 6.2.3.1 – Autuação de irregularidade na medição, com perda comercial” para o texto do levantamento de carga (incluso no corpo do TOI REN 1000/2021), incluído o texto de envio ao cliente do agendamento do RAT, com comprovação de entrega, caso o mesmo não tenha recebido no ato da inspeção;</li> <li>• Alteração do item 6.2.5 – Avaria em equipamentos de medição” com a inclusão do texto de envio de medidor para confecção de laudo quando avaria (evento 4);</li> <li>• Alteração dos colaboradores da empresa Energia no item “9.1 – Colaboradores”.</li> </ul>
--	--	--

N.Documento: 12248	Categoria: Tático	Versão: 10.0	Aprovado por: Victor Rios Silva	Data Publicação: 29/10/2023	Página: 24 de 24
-----------------------	----------------------	-----------------	------------------------------------	--------------------------------	------------------------