 Confidencialida	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Operação de Contingência - Leitura e Entrega de Contas

## Sumário

1.	OBJETIVO.....	1
2.	ÂMBITO DE APLICAÇÃO.....	1
3.	DEFINIÇÕES.....	1
4.	DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA.....	2
5.	RESPONSABILIDADES.....	2
6.	REGRAS BÁSICAS.....	2
7.	CONTROLE DE REGISTROS.....	6
8.	ANEXOS.....	6
9.	REGISTRO DE ALTERAÇÕES.....	14

## 1.OBJETIVO

Estabelecer os procedimentos a serem aplicados nos casos de indisponibilidade que afetem as atividades da leitura, entrega de contas, correspondências e demais atividades, em modo de contingência, seja por falha no sistema de micro leituras ou falta de agentes que impeçam a execução dos serviços e do atendimento da resolução vigente.

## 2.ÂMBITO DE APLICAÇÃO

### 2.1. Empresa

Todas as distribuidoras do grupo CPFL Energia.


### 2.2. Área

Gerências de Leitura e Entrega e Gerência Comercial de Faturamento.

## 3.DEFINIÇÕES

- **Base Operacional:** Escritório da Contratada responsável pela prestação de serviços de leitura e entrega de contas e correspondências de uma região.
- **BLE:** Base de leitura e entrega de contas da RGE.
- **Coletores:** Equipamentos utilizados na coleta de leituras de medidores e entrega de contas e correspondências.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15978	Instrução	1.5	Eduardo Crivelaro	30/09/2021	1 de 15

 Confidencialida	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Operação de Contingência - Leitura e Entrega de Contas

- **Contratada de LEC:** Fornecedor responsável pela prestação de serviços de leitura de medidores e entrega de contas e correspondências.
- **Segregação:** Divisão dos arquivos de leitura.
- **Reserva técnica coletores/power bank:** Quantidade de coletores/power bank a disposição para serem utilizados em situações de emergência.

#### 4.DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Não há.

#### 5.RESPONSABILIDADES

Os responsáveis pela execução do processo de que trata o presente documento são as Gerências de Leitura e Entrega e Gerência Comercial de Faturamento.


#### 6.REGRAS BÁSICAS

##### 6.1. Tratativa para cada ocorrência

##### 6.1.1. Leituras

- Falta de coletores de leitura: No caso de falta de coletores para tomada de leitura, seja por pane momentânea, quebra, roubo, defeitos, chuvas ou outro motivo não descrito, deverá ser avaliada a possibilidade de remanejamento da reserva técnica de outras bases da contratada, contratos ou BLE. Em casos excepcionais, a distribuidora poderá autorizar a impressão de tala através do sistema de leitura com os roteiros para a tomada de leitura em campo e digitação das leituras.
  - Dependendo da situação e se houver necessidade de novas aquisições, a área de TI-Tecnologia da Informação deve ser acionada para homologação em caráter de urgência de novos modelos de smartphones.
- Erro no sistema de leitura: Em caso de erro no sistema de leituras, o tratamento deve ser feito via ocorrência no Portal de Serviços pela Distribuidora.
- Falha no sistema de leitura e entrega: As Gerências responsáveis pela Gestão de Leitura e Entrega de Contas comunicarão aos envolvidos (Contratadas e/ou quadro próprio) a necessidade de operar no modo de contingência, em virtude de indisponibilidade dos sistemas de leitura. A Distribuidora disponibilizará os arquivos de leitura em formato Excel diariamente (enquanto perdurar o processo de Contingência), sendo os mesmos segregados no nível da base da contratada/ou base de leitura e entrega. O meio de transferência será via e-mail ou outro disponível, conforme ilustrado no anexo III deste documento.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15978	Instrução	1.5	Eduardo Crivelaro	30/09/2021	2 de 15

 <b>Confidencialidade</b>	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Operação de Contingência - Leitura e Entrega de Contas

d) Problemas com Software: Na ocorrência de quaisquer problemas que impeçam a utilização do software para tomada da leitura, a Distribuidora deverá ser acionada imediatamente visando a sua regularização.


e) Equipamentos Informática: Os equipamentos de informática (micros, monitores, impressoras, nobreaks entre outros) devem estar em perfeitas condições com a configuração mínima exigida, conforme estabelece o contrato assinado entre as empresas para prestação dos serviços de leitura e entrega de contas, devendo passar por manutenções periódicas. Além dos equipamentos em uso, as bases das contratadas deverão possuir meios de contingência, que possibilite a execução das atividades no menor tempo possível.

### 6.1.2. Entrega

a) Contas extraviadas: Quando ocorrer extravio de contas por parte do Print Center/Correios/Contratada, as seguintes ações devem ser executadas:

Responsável	Ação
Contratada	Providenciar um levantamento detalhado de todas as contas extraviadas no prazo de 24 horas.
	Comunicar o responsável de LEC e enviar e-mail para a emissão da segunda via das contas.
Fiscal de LEC	Analisar necessidade de bloqueio de encargos financeiros (juros, multas e atualização monetária) e de alteração de data de vencimento.
	Encaminhar para o Gestor de Reclamação de Entrega as seguintes informações: <ul style="list-style-type: none"> <li>– o mês de referência das contas;</li> <li>– solicitação do bloqueio de encargos financeiros (juros, multas e atualização monetária), se necessário;</li> <li>– solicitação da alteração da data de vencimento, se necessário;</li> <li>– Informar da necessidade de impressão ou não dos comunicados importantes (Informando a nova data de vencimento), para ser anexado as contas reimpressas.</li> <li>– nome do responsável pela não entrega (Print Center/Correios/Contratada LEC);</li> <li>– relação das instalações;</li> <li>– Dependendo do volume de contas (Clientes), acionar os canais de atendimentos, com uma nota do ocorrido e as providências tomadas, para informe dos clientes que procurarem os nossos canais de atendimento.</li> </ul>
Gestor de Reclamação de Entrega	Providenciar a reimpressão das contas e comunicados.
	Efetuar o bloqueio de encargos financeiros (juros, multas e atualização monetária).
	Solicitar alteração da data de vencimento.
	Reportar ao fiscal de LEC, as providências tomadas se houve erros nos

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15978	Instrução	1.5	Eduardo Crivelaro	30/09/2021	3 de 15

 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Operação de Contingência - Leitura e Entrega de Contas

	processamentos, caso não encaminhar os dados processados pela transação específica, que trata o assunto.
Fiscal de LEC	Repassar o retorno dos chamados, seus status e arquivos processados, para as bases de LEC responsáveis, para os devidos acompanhamentos de recebimentos.

- b) Contas extraviadas quadro próprio: Caberá ao Supervisor da Base de Leitura e Entrega realizar uma análise do ocorrido, bem como a tomada de ações pertinentes a extensão do fato. Caso seja necessário a reimpressão das contas bem como o bloqueio dos encargos moratórios, o Supervisor deverá enviar um e-mail para o grupo "DRSL - Nucleo Qualidade nucleoqualidadedrsl@cpfl.com.br" informando o mês de faturamento e a nova programação de entrega das faturas. O colaborador do Núcleo da Qualidade responsável pela Base de Leitura e Entrega fará a tratativa de envio do pedido de reimpressão dos documentos, assim como o bloqueio dos encargos moratórios para a área responsável pelo contrato do Print Center.
- c) Greve dos Correios: A Distribuidora deverá contratar serviço de transporte especial e assegurar a entrega das contas e correspondências até as bases das Contratadas ou Estação Avançada tipo 1 (EA) da Distribuidora, de preferência em malotes ou em caixas de papelão reforçadas, com a identificação da Contratada/Base e número da caixa correspondente. Ex: Contratada SCS / Base Americana / Caixa 1....6.


Nas situações em que os malotes já tenham sido expedidos para os Correios pelo Print Center, a Distribuidora deverá providenciar a retirada dos mesmos e enviá-los até a base da Contratada ou Estação Avançada tipo 1 (EA) por meio de transporte especial para distribuição imediata.

Nos casos em que essa retirada se torna inviável, pelo fato da logística de localização e morosidade do processo, devolutivo devido a greve, as distribuidoras devem adotar o regime de contingenciamento Item 6.1.2 (A) – Entrega de contas – Contas extraviadas.

Especificamente para a RGE, havendo a interrupção na coleta por parte do correio, o Print Center será acionado para realizar as postagens na agência dos Correios.

- d) Transportes: em caso de paralisação de transportes públicos, a base operacional deve providenciar meios de deslocamento para atender a demanda dos serviços operacionais. O responsável da base operacional deve acompanhar as ações das contratadas, assim como intervir como facilitador no que for necessário, visando à continuidade e a qualidade dos serviços.
- Na RGE, caberá à Gerência de Serviços de Leitura e Entrega em conjunto com os Coordenadores organizar a logística de coleta dos documentos diretamente no print center através de veículos próprios da Gerência, e, se necessário, realizar a contratação do serviço aéreo para o transporte dos documentos. Essa mesma ação é válida se por ventura houver interrupção por forças maiores.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15978	Instrução	1.5	Eduardo Crivelaro	30/09/2021	4 de 15

 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Operação de Contingência - Leitura e Entrega de Contas

- e) Colaboradores (Leituristas/Entregadores): Para as situações de greve dos colaboradores a Contratada deverá elaborar um plano de ação visando garantir a continuidade dos serviços de leitura e entrega, bem como informar imediatamente as lideranças da distribuidora.

Dentro das necessidades, a contratada deverá:

- I. Mobilizar o máximo de colaboradores em atuação para suprir a demanda emergencial;
- II. Remanejar colaboradores de outras bases do Contrato;
- III. Quando pertinente, solicitar apoio ao Sindicato da categoria, para que a paralisação seja cessada.
- IV. Não sendo possível as outras opções, contratar colaboradores para suprir a paralisação;

Com o objetivo de minimizar impactos aos clientes, na mídia e mitigar riscos regulatórios, há necessidade de envolvimento da Gerência Comercial de Faturamento, Gerência de Gestão de Serviços de Leitura e Entrega, Gerência de Atendimento a Clientes, Gerência de Regulação Técnica e Comercial, Gerência de Comunicação e Gerência de Ouvidoria, com a finalidade de traçar as estratégias e procedimentos a serem realizados, bem como:

- I. Definir orientações aos canais de atendimento e Ouvidoria para atendimento aos clientes;
- II. Fazer contato com os órgãos de defesa do consumidor, esclarecendo as providências tomadas;
- III. Avaliar a necessidade de informar a ARSESP/AGERGS/ANEEL sobre as ações realizadas;
- IV. Preparar comunicado para imprensa.


Outras ações a serem adotadas nesse cenário pela Distribuidora:

- I. Atuar junto a base da Contratada e colaboradores, visando a continuidade dos serviços;
- II. Manter informadas todas as áreas impactadas com a paralisação;
- III. Buscar consulta jurídica para subsidiar ações a serem adotadas;
- IV. Acionar a área de Suprimentos, visando identificar alguma solução imediata;
- V. Avaliar as prioridades de faturamento para tomada de decisão.

Nas distribuidoras em que o quadro é próprio, para falta de agente comercial em bases específicas, a coordenação da área em conjunto com a Supervisão deverá organizar o deslocamento de grupos de agentes de outras localidades, organizando a hospedagem na rede de hotéis conveniada, bem como a correta distribuição das atividades. A logística de movimentação deverá ser feita nos carros lotados nas bases de leitura ou por ônibus, seguindo planejamento e aval da gerência.

- f) Doenças Contagiosas: A Contratada deverá informar a Distribuidora quando qualquer colaborador do seu quadro operacional for diagnosticado com qualquer doença contagiosa, através de email diário ao Fiscal da Distribuidora, juntamente com o atestado médico do colaborador e o respectivo CID.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15978	Instrução	1.5	Eduardo Crivelaro	30/09/2021	5 de 15

 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Operação de Contingência - Leitura e Entrega de Contas

g) Encerramento Contratual (Recisão): A Distribuidora através da Gerência de Serviços de Leitura e Entrega deverá:

- I. Solicitar à Gerência de Serviços de Suprimentos que providencie, de forma emergencial, a substituição da contratada de leitura e entrega e envolver a Gerência Jurídica na avaliação das questões de rescisão contratual.
- II. Avaliar a possibilidade de bloqueios de pagamentos pendentes para contratada.
- III. Apoiar a área de Recursos Humanos na negociação com o sindicato da categoria garantindo o pagamento dos salários e benefícios aos funcionários mantendo a continuidade do processo.
- IV. Definir prazo de transição juntamente com a nova contratada, monitorar as ações e prazos de execução.

#### 6.1.3. Ausência de mão de obra para entrega das contas e correspondências

Encerramento imprevisto de contrato: As Gerências de Gestão de Serviços de Leitura e Entrega deverão:

- I. Solicitar à Gerência de Serviços de Suprimentos que providencie, de forma emergencial, a substituição da contratada de leitura e entrega e envolver a Gerência Jurídica na avaliação das questões de rescisão contratual.
- II. Avaliar a possibilidade de bloqueios de pagamentos pendentes para contratada.
- III. Apoiar a área de Recursos Humanos na negociação com o sindicato da categoria garantindo o pagamento dos salários e benefícios aos funcionários mantendo a continuidade do processo.
- IV. Definir prazo de transição, juntamente com a nova contratada, e monitorar as ações e prazos de execução (modelo anexo).
- V. Na RGE, caberá a Gerência da DRSL em conjunto com os Coordenadores organizar a logística de coleta dos documentos diretamente no print center através de veículos próprios da Gerência, e, se necessário, realizar a contratação do serviço aéreo para o transporte dos documentos. Essa mesma ação é válida se por ventura houver interrupção por forças maiores.

## 7.CONTROLE DE REGISTROS

Não se aplica.

## 8.ANEXOS

**Anexo I** - Modelo de documento para controle das ações de transição.

**Anexo II** – Planilha detalhada por instalação

**Anexo III** - Instrução detalhada para leitura em caso de falha no sistema de leitura

#### **Anexo I: Modelo de documento para controle das ações de transição**

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15978	Instrução	1.5	Eduardo Crivelaro	30/09/2021	6 de 15



100 ANOS

CELEBRANDO

CPFL

ENERGIA

Plano de Transição

Urgência das ações

Médio prazo (acima de 30 dias)

Curto prazo (em até 30 dias)

Imediato

Status das ações

✓

Concluído

Em andamento

⚠

Requer atenção

+

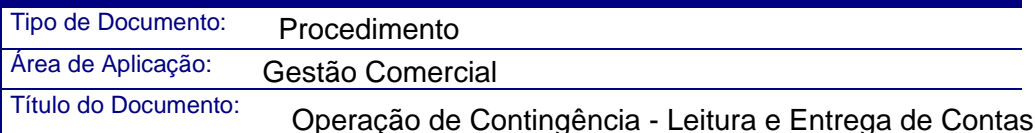
Pendente

Necessidades	Ações	Descrição das ações responsabilidade nova Contratada	Urgência	Status das Ações nas Bases				Comentários e Ações	Prazo	Responsável
				Base 1	Base 2	Base 3	Base 4			
1. Infraestrutura	1.1	Aluguel de Base (contrato de locação, fiador etc)								Contratada
	1.2	Habite-se das instalações da base.								Contratada
	1.3	Alvará de funcionamento dos setores da empresa controlados pela Vigilância Sanitária e Corpo de Bombeiros(ex. refeitório, ambulatório médico, ambulatório odontológico etc.)								Contratada
	1.4	Contratação de Internet banda larga								Contratada
	1.5	Instalação de linhas de telefone, fax ou impressora multi funcional								Contratada
	1.6	Instalação de microcomputadores								Contratada
	1.7	Criação de e-mail								Contratada
	1.8	Mobiliário adequado (mesas, cadeiras, bebedouro, mobiliário para separação de contas)								Contratada
	1.9	Uniformes (calça, camisa, bonê, crachá, protetor solar etc) e identificação visual (adesivos nas motos e carros)								Contratada
	1.10	Instalação de extintores de incêndio								Contratada
2. Operacionais	2.1	Garantir a continuidade dos serviços de leitura, entregas de contas dos grupos A e B, retirada de malotes e separação dos serviços, tratativas das notas e protocolos								Contratada
	2.2	Recolher dos funcionários os coletores, capas e chips dos coletores de leitura e conferir o funcionamento dos equipamentos								Contratada anterior / CPFL
3. Recursos Humanos	3.1	Homologação dos empregados								Contratada anterior
	3.2	Admissão em conjunto com homologação								Contratada
	3.3	Contratação de funcionários na transição entre empreiteiras								Contratada
	3.4	Treinamento dos funcionários (leituristas, entregadores, operadores de micros, administrativos etc)								Contratada
	3.5	Integração nova empresa								Contratada
	3.6	Levantamento de dados cadastrais para criação de usuários no sistema de leitura								Contratada
	3.7	Levantamento de dados cadastrais para criação de usuários no Logos web								Contratada
	3.8	Criação de CIPA								Contratada
	3.9	Controlar a entrega de EPI's aos colaboradores e manter atualizada a Ficha de Entrega e Controle de EPI's								Contratada

Necessidades	Ações	Descrição de ações de responsabilidade da CPFL	Urgência	Status das Ações nas Bases				Comentários e Ações	Prazo	Responsável
				Base 1	Base 2	Base 3	Base 4			
4. Diversos	4.1	Cancelamento dos acessos ao sistema de leitura								CPFL
	4.2	Criação de acessos ao sistema de leitura								CPFL
	4.3	Cancelamento de acessos ao Logos Web								CPFL
	4.4	Criação de acessos ao Logos Web								CPFL
	4.5	Cadastro no SAP da nova Contratada								CPFL
	4.6	Conferência das rescisões contratuais								CPFL
	4.7	Conferência dos equipamentos entregues pela antiga Contratada (coletores e chip)								CPFL
	4.8	Elaboração de Termo de comodato para entrega dos coletores, chip e capa à nova Contratada								CPFL
	4.9	Homologação de equipamento junto à Sisplus (caso opte pela compra de novos coletores)								CPFL
	4.10	Entrega dos coletores, capas e chips à nova Contratada								CPFL
	4.11	Atualização da estrutura das Contratadas e endereço das bases em documentos de gestão								CPFL
	4.12	Atualização dos endereços das novas bases junto ao print center e Correios								CPFL
	4.13	Direcionamento das contas para as novas bases								Print Center / Correios
	4.14	Reuniões entre as equipes da Contratada e da CPFL (técnicos e coordenadores)								CPFL
	4.15	Avaliar o direcionamento de outros técnicos para ajudar na transição								CPFL
	4.16	Envolvimento das áreas internas, buscando minimizar impactos (Gerência de Faturamento, Gerência de Relacionamento do Grupo B, Ouvidoria, Comunicação Empresarial entre outras).								CPFL

## Anexo II – Planilha detalhada por instalação

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15978	Instrução	1.5	Eduardo Crivelaro	30/09/2021	7 de 15

[illegible]


Exemplo de arquivo de uma base para determinada data disponibilizado em formato Excel em caso de contingência:

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	
1	Data/Pro	Base	Município	UL	Num_OL	Instalação	Medidor	Função	Endereço	Leitura	Nota	Medidor	Campo	Comentário
2	09/10/2013	101	ARARAQUARA	ARABU252	328328760	74063	101215380		3 R CDOR PEDRO MORGANTI, 120 -					
3	09/10/2013	101	ARARAQUARA	ARABU252	328328759	74071	129722766		3 R CDOR PEDRO MORGANTI, 126 -					
4	09/10/2013	101	ARARAQUARA	ARABU252	328329201	36672408	104628987		3 R CDOR PEDRO MORGANTI, 126 - FD					
5	09/10/2013	101	ARARAQUARA	ARABU252	328329084	74055	101826290		3 R CDOR PEDRO MORGANTI, 117 -					
6	09/10/2013	101	ARARAQUARA	ARABU252	328328761	74080	105423467		3 R CDOR PEDRO MORGANTI, 127 -					
7	09/10/2013	101	ARARAQUARA	ARABU252	328329205	472050	203406966		3 R CDOR PEDRO MORGANTI, 127 - FD					
8	09/10/2013	101	ARARAQUARA	ARABU252	328329125	383171	100555900		3 R CDOR PEDRO MORGANTI, 137 -					
9	09/10/2013	101	ARARAQUARA	ARABU252	328329121	443832	112571018		3 R CDOR PEDRO MORGANTI, 137 - FD					
10	09/10/2013	101	ARARAQUARA	ARABU252	328328758	74098	112965253		3 R CDOR PEDRO MORGANTI, 136 -					

## Leiturista A

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
1	DataPro	Base	Município	UL	Num_OL	Instalação	Medidor	Função	Endereço				
2	09/10/2013	101	ARARAQUARA	ARABU252	328329175	320234	216636124		3 R CDOR PEDRO MORGANTI, 1283 -	Leitura	2064	Medidor	Campo
3	09/10/2013	101	ARARAQUARA	ARABU252	328329189	333280	218039859		3 R CDOR PEDRO MORGANTI, 1280 -				
4	09/10/2013	101	ARARAQUARA	ARABU252	328328818	75825	126522120		3 R CDOR PEDRO MORGANTI, 1292 -				
5	09/10/2013	101	ARARAQUARA	ARABU252	328328827	75841	104520680		3 R CDOR PEDRO MORGANTI, 1293 -				
6	09/10/2013	101	ARARAQUARA	ARABU252	328328819	75833	104520710		3 R CDOR PEDRO MORGANTI, 1293 - FD				
7	09/10/2013	101	ARARAQUARA	ARABU252	328328801	75868	216525870		3 R CDOR PEDRO MORGANTI, 1303 -				
8	09/10/2013	101	ARARAQUARA	ARABU252	328328998	75850	J75159		3 R CDOR PEDRO MORGANTI, 1304 -				
9	09/10/2013	101	ARARAQUARA	ARABU252	328328800	75876	306069210		3 R CDOR PEDRO MORGANTI, 1313 -				
10	09/10/2013	101	ARARAQUARA	ARABU252	328329214	25975455	206966989		3 R CDOR PEDRO MORGANTI, 1313 - CA A				



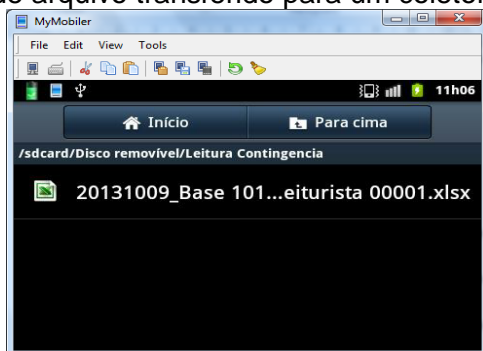
 Confidencialida	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Operação de Contingência - Leitura e Entrega de Contas

## Leiturista B

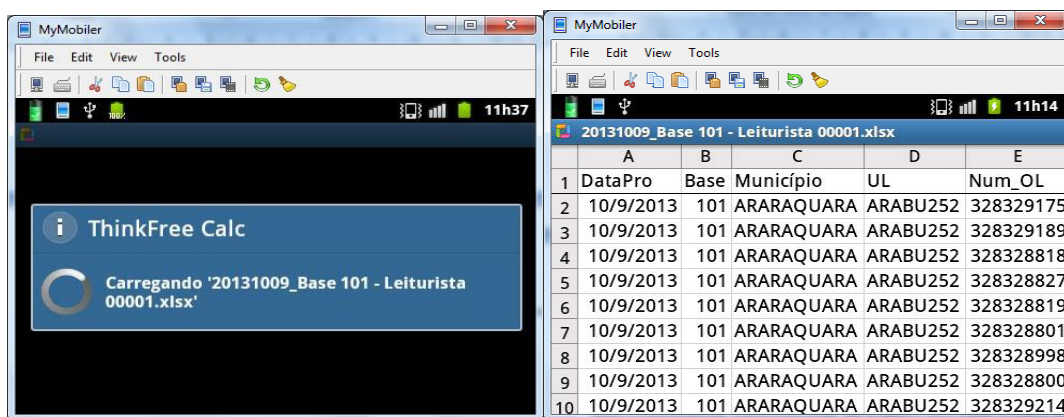
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
	DataPro	Base	Município	UL	Num_OL	Instalação	Medidor	Função	Endereço	Leitura	Nota	MedidorCampo	Comentário
1	09/10/2013	101	ARARAQUARA	ARABU252	328328760	74063	101215380	3	R CDOR PEDRO MORGANTI, 120 -				
2	09/10/2013	101	ARARAQUARA	ARABU252	328328759	74071	129722766	3	R CDOR PEDRO MORGANTI, 126 -				
3	09/10/2013	101	ARARAQUARA	ARABU252	328329201	36672408	104628987	3	R CDOR PEDRO MORGANTI, 126 - FD				
4	09/10/2013	101	ARARAQUARA	ARABU252	328329084	74055	101826290	3	R CDOR PEDRO MORGANTI, 117 -				
5	09/10/2013	101	ARARAQUARA	ARABU252	328328761	74080	105423467	3	R CDOR PEDRO MORGANTI, 127 -				
6	09/10/2013	101	ARARAQUARA	ARABU252	328329205	472050	203406966	3	R CDOR PEDRO MORGANTI, 127 - FD				
7	09/10/2013	101	ARARAQUARA	ARABU252	328329125	383171	100555900	3	R CDOR PEDRO MORGANTI, 137 -				
8	09/10/2013	101	ARARAQUARA	ARABU252	328329121	443832	112571018	3	R CDOR PEDRO MORGANTI, 137 - FD				
9	09/10/2013	101	ARARAQUARA	ARABU252	328328758	74098	112965253	3	R CDOR PEDRO MORGANTI, 136 -				

- ✓ **Transferência de arquivos do computador para os coletores:** A transferência dos arquivos se dará por conexão via cabo entre o coletor e o computador. O arquivo deverá ser gravado em um diretório do coletor, preferencialmente, alocado no cartão de memória.


Exemplo de arquivo transferido para um coletor de tipo Samsung Ace II com Android:




**Execução das leituras em campo:** Após a transferência, o leiturista pode sair a campo para iniciar a coleta das leituras. O leiturista deverá acessar o diretório onde foi gravado o arquivo e abri-lo para iniciar os apontamentos de leitura.

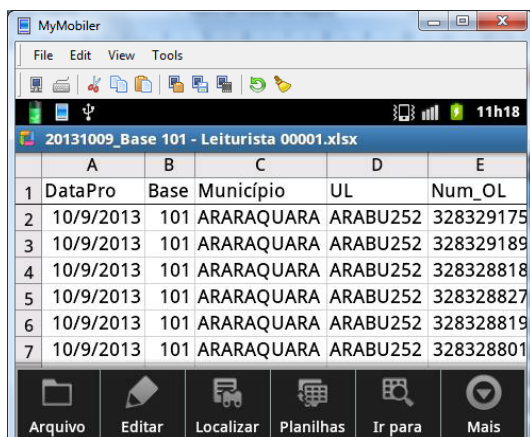


N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15978	Instrução	1.5	Eduardo Crivelaro	30/09/2021	9 de 15

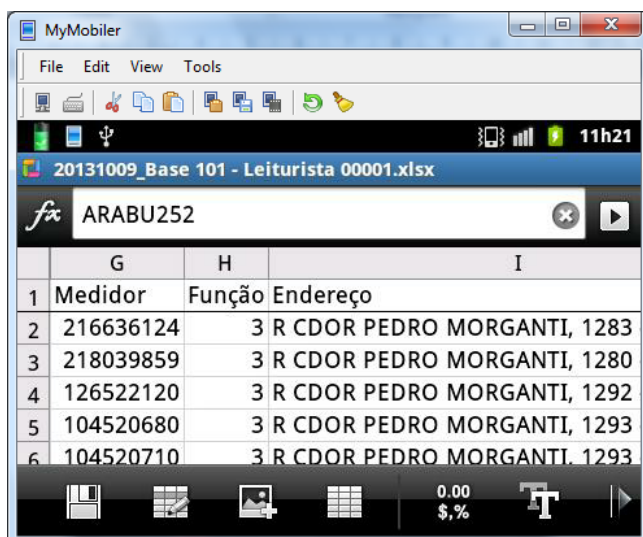
 Confidencialida	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Operação de Contingência - Leitura e Entrega de Contas

Neste caso do Android, os arquivos são abertos em modo de visualização, sendo necessário

clicar no botão de MENU do aparelho  e em seguida no botão EDITAR do menu do aplicativo:

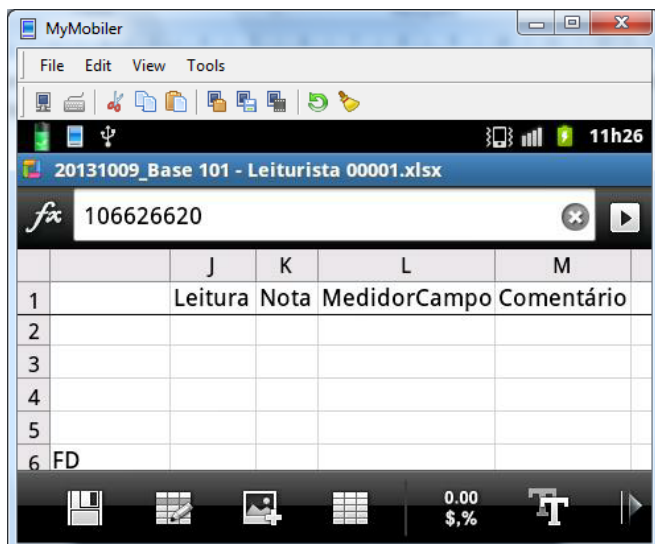


- ✓ Utilizando-se de comando de toque e deslize em tela, é possível se movimentar na planilha e encontrar as informações necessárias para identificar dados necessários para localizar os imóveis/medidores que precisam ser lidos no roteiro:



- ✓ Movimentando-se para a direita da guia de planilha, encontrar-se-á os campos requeridos para apontamentos, que são 'Leitura', 'Nota' (Advertência ou Impedimento), 'MEDIDORCAMPO' (quando for divergente do Cadastro) e 'Comentário'.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15978	Instrução	1.5	Eduardo Crivelaro	30/09/2021	10 de 15



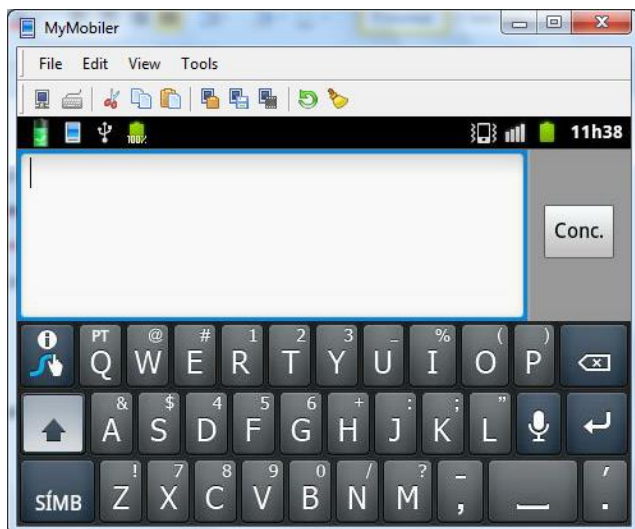
- ✓ Para iniciar a gravação de informações no arquivo, basta tocar na tela em cima da célula/campo desejado, que isto trará o foco para a célula, vide exemplo em que a célula J2 foi selecionada:



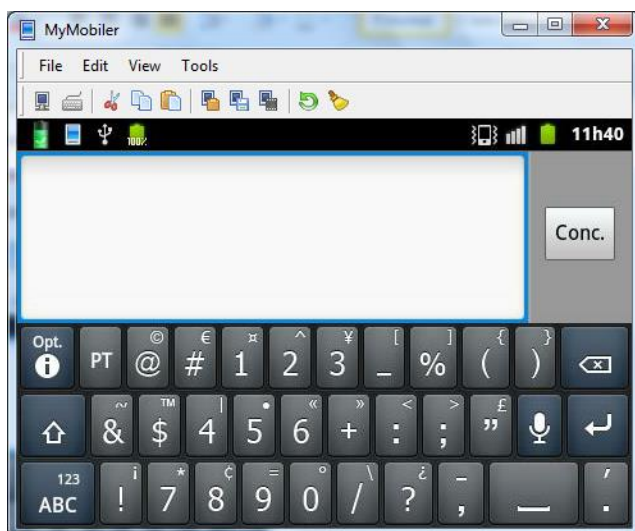
- ✓ Em seguida, para inserir as informações, deve-se tocar no campo de fórmulas:





- ✓ Isto ativará o campo para edição:

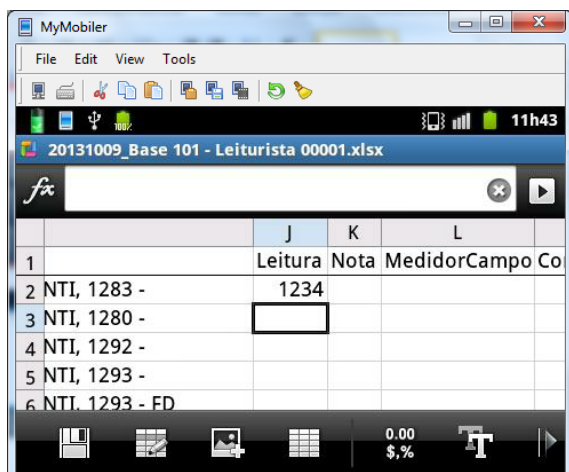


✓ Clicando no botão **SÍMB**, ativa-se o teclado numérico e já se pode iniciar os apontamentos

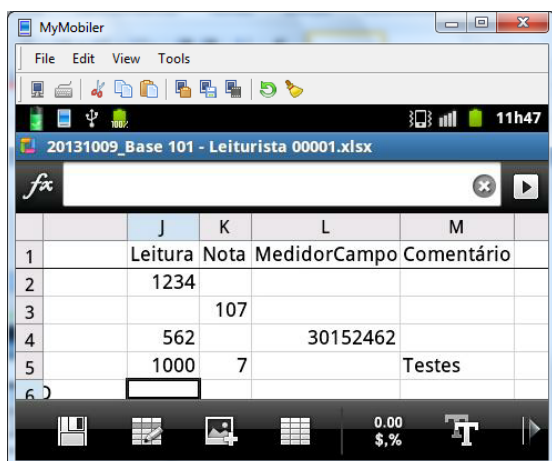



 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Operação de Contingência - Leitura e Entrega de Contas

- ✓ Após a digitação dos dados, basta tocarem em  para finalizar a edição da célula selecionada. O aplicativo retorna à tela anterior:



- ✓ Quando for necessário apontar informações de Notas de leitura, Medidor de campo divergente e Comentário basta selecionar as células correspondentes e executar o mesmo procedimento para inserção de dados exemplificada para a leitura:




- ✓ A função de Salvar  é muito importante para evitar perdas no arquivo. Periodicamente, o leitorista deve utilizar-se desta função.

- ✓ Ao finalizar a execução das leituras, basta clicar em  para sair do aplicativo.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15978	Instrução	1.5	Eduardo Crivelaro	30/09/2021	13 de 15



 Confidencialida	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Operação de Contingência - Leitura e Entrega de Contas

## Transferências de arquivos do coletor para o computador

✓ A transferência do coletor para o computador se dará similarmente a do computador para os coletores, utilizando-se de conexão via cabo para copiar o arquivo do coletor para o diretório do computador.

✓ Arquivo copiado do coletor:

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
1	DataPro	Base	Município	UL	Num_OL	Instalação	Medidor	Função	Endereço	Leitura	Nota	MedidorCampo	Comentário
2	09/10/2013	101	ARARAQUARA	ARABU252	3,28E+08	320234	2,17E+08	3	R CDOR PEDRO MORGANTI, 1283 -	1234			
3	09/10/2013	101	ARARAQUARA	ARABU252	3,28E+08	333280	2,18E+08	3	R CDOR PEDRO MORGANTI, 1280 -		107		
4	09/10/2013	101	ARARAQUARA	ARABU252	3,28E+08	75825	1,27E+08	3	R CDOR PEDRO MORGANTI, 1292 -	562		30152462	
5	09/10/2013	101	ARARAQUARA	ARABU252	3,28E+08	75841	1,05E+08	3	R CDOR PEDRO MORGANTI, 1293 -	1000	7		Testes
6	09/10/2013	101	ARARAQUARA	ARABU252	3,28E+08	75833	1,05E+08	3	R CDOR PEDRO MORGANTI, 1293 - FD				
7	09/10/2013	101	ARARAQUARA	ARABU252	3,28E+08	75868	2,17E+08	3	R CDOR PEDRO MORGANTI, 1303 -				
8	09/10/2013	101	ARARAQUARA	ARABU252	3,28E+08	75850	J75159	3	R CDOR PEDRO MORGANTI, 1304 -				
9	09/10/2013	101	ARARAQUARA	ARABU252	3,28E+08	75876	3,06E+08	3	R CDOR PEDRO MORGANTI, 1313 -				
10	09/10/2013	101	ARARAQUARA	ARABU252	3,28E+08	25975455	2,07E+08	3	R CDOR PEDRO MORGANTI, 1313 - CA A				

## Devoluções do arquivo para as distribuidoras do Grupo CPFL

✓ Para devolver o arquivo às distribuidoras do grupo CPFL, as bases operacionais e/ou BLEs deverão consolidar os arquivos dos leiturista antes de devolver, enviando como resultado uma planilha única com todas as ordens de leitura preenchidas com as respectivas leituras e/ou notas de leitura.

✓ O arquivo deve manter exatamente os mesmos campos do arquivo que foi disponibilizado pelas distribuidoras do Grupo CPFL.

Exemplo de arquivo a devolver:


	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
1	UL	Num_OL	Instalação	Medidor	Função	Endereço	Leitura	Nota	MedidorCampo	Comentário
2	ARABU252	328328760	74063	101215380	3	R CDOR PEDRO MORGANTI, 120 -	1			
3	ARABU252	328328759	74071	129722766	3	R CDOR PEDRO MORGANTI, 126 -	4			
4	ARABU252	328329201	36672408	104628987	3	R CDOR PEDRO MORGANTI, 126 - FD	5100			
5	ARABU252	328329084	74055	101826290	3	R CDOR PEDRO MORGANTI, 117 -	300			
6	ARABU252	328328761	74080	105423467	3	R CDOR PEDRO MORGANTI, 127 -	815			
7	ARABU252	328329205	472050	203406966	3	R CDOR PEDRO MORGANTI, 127 - FD		100		
8	ARABU252	328329125	383171	100555900	3	R CDOR PEDRO MORGANTI, 137 -	53214			
9	ARABU252	328329121	443832	112571018	3	R CDOR PEDRO MORGANTI, 137 - FD	1896			
10	ARABU252	328328758	74098	112965253	3	R CDOR PEDRO MORGANTI, 136 -	3276			

## 9. REGISTRO DE ALTERAÇÕES

### 9.1. Colaboradores

Empresa	Área	Nome
CPFL Paulista	Gerência Comercial de Faturamento	Jorge Luis da Cunha
CPFL Paulista	Gerência de Leitura e Entrega de Contas	Lauro Vitorio Gregório Junior
CPFL Piratininga	Gerência de Leitura e Entrega de Contas	Celio Mendes da Rosa

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15978	Instrução	1.5	Eduardo Crivelaro	30/09/2021	14 de 15

 Confidencialida	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Operação de Contingência - Leitura e Entrega de Contas

RGE Sul	Gerência de Leitura e Entrega de Contas	Fabricio Luano Ev
RGE Sul	Gerência de Leitura e Entrega de Contas	Tiago Sabio Santana

## 9.2. Alterações

Versão Anterior	Data da Versão Anterior	Alterações em relação à Versão Anterior
1.1	03/06/2015	Incorporação dos procedimentos da RGE
1.2	06/09/2016	Incluso a RGE Sul no âmbito de aplicação
1.3	27/03/2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adequação à Norma 0</li> <li>- Atualização do sistema de leitura e incorporação das normas de contingência de leitura e entrega</li> <li>- Atualização da nomenclatura do sistema de leitura</li> <li>- Inserção dos procedimentos do quadro próprio</li> </ul>
1.4	15.10.2019	Revisão Periódica e adequação à Norma 0

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15978	Instrução	1.5	Eduardo Crivelaro	30/09/2021	15 de 15