 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCRR-GERENCIA DE RECUPERACAO DE RECEITAS
	Título do Documento: Religação

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	7
8.	ANEXOS	7
9.	REGISTRO DE ALTERAÇÕES.....	7

1. OBJETIVO

Estabelecer critérios e procedimentos para as ações de religação do fornecimento de energia elétrica.

2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

2.1. Empresa

Todas as distribuidoras do grupo CPFL Energia.

2.2. Área

Operação de Campo, Gerências de Atendimento e demais áreas atinentes ao processo.


3. DEFINIÇÕES

3.1. Reaviso: Comunicação formal ao cliente, estabelecida em legislação, sobre o débito em aberto e prazo limite para pagamento, antes da suspensão do fornecimento de energia elétrica. Deve ser de forma escrita, com entrega comprovada ou, alternativamente, impressa em destaque na própria fatura de consumo de energia.

3.2. Corte indevido: A suspensão do fornecimento é considerada indevida quando: 1) o pagamento da fatura tiver sido realizado até a data limite, prevista na notificação para suspensão do fornecimento; 2) quando, sendo necessária a notificação, esta não for emitida pela distribuidora; 3) no caso de o serviço ser executado em unidade consumidora diferente da relacionada à ordem de corte; 4) quando ocorrer corte no ramal de ligação e o quadro de medição for agrupado; 5) quando ocorrer demora na execução da suspensão e a fatura objeto do corte for quitada nesse interim, entre a geração e execução do serviço.

3.3. Indenização por corte indevido: Indenização a ser paga, quando da constatação da suspensão indevida do fornecimento, deve ocorrer na fatura de energia elétrica do mês subsequente à apuração.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
11212	Tático	10.0	Ruan dos Reis Alves	27/12/2023	1 de 7

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCRR-GERENCIA DE RECUPERACAO DE RECEITAS
	Título do Documento: Religação

4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Resolução Normativa nº 1000/2021: Estabelece as Regras de Prestação do Serviço Público de Distribuição de Energia Elétrica

5. RESPONSABILIDADES

As áreas responsáveis pelo processo que trata o presente documento são: Atendimento ao cliente e Serviço de Campo.

6. REGRAS BÁSICAS

Religação

Restabelecimento do fornecimento de energia elétrica a uma unidade consumidora.

Faz-se obrigatória a comprovação da execução da religação mediante a foto da instalação religada, mostrando claramente o local da religa, se no disjuntor, CP ou ramal.

Em casos de rejeita: Faz-se obrigatória a comprovação do impedimento de acesso mediante a foto da instalação a ser religada, mostrando claramente o motivo da rejeição.

Horário Comercial: Considera-se horário comercial o compreendido das 8 às 18 horas de segunda a sexta-feira, exceto feriados.

Prazo de religação:

Conforme Resolução Normativa ANEEL Nº 1.000, Seção VII, Art. 362. A distribuidora deve restabelecer o fornecimento de energia elétrica nos seguintes prazos:

I - 4 horas: para religação em caso de suspensão indevida do fornecimento;


II - 4 horas: para religação de urgência de instalações localizadas em área urbana;

III - 8 horas: para religação de urgência de instalações localizadas em área rural;

IV - 24 horas: para religação normal de instalações localizadas em área urbana; e

V - 48 horas: para religação normal de instalações localizadas em área rural.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
11212	Tático	10.0	Ruan dos Reis Alves	27/12/2023	2 de 7

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCRR-GERENCIA DE RECUPERACAO DE RECEITAS
	Título do Documento: Religação

§ 1º Em caso de suspensão indevida:

I - a contagem do prazo de religação inicia a partir da constatação da situação ou comunicação do consumidor e demais usuários, independentemente do dia e horário; e

II - a distribuidora deve creditar ao consumidor e demais usuários a compensação disposta no art. 441.

§ 2º Em caso de religação normal ou de urgência:

I - a contagem do prazo de religação inicia com a comunicação de pagamento, compensação do débito no sistema da distribuidora ou com a solicitação do consumidor e demais usuários se estas ocorrerem em dias úteis, das 8 horas às 18 horas, e, em caso contrário, a partir das 8 horas da manhã do dia útil subsequente; e

II - o consumidor e demais usuários devem comprovar a quitação dos débitos se esta não tiver sido detectada no sistema da distribuidora.

6.1. Do custo do serviço

Os valores cobrados pelo serviço executado com sucesso, bem como o custo da visita técnica pela recusa, observam as resoluções homologatórias da ANEEL.

E para o caso que exceda o prazo da religação normal, não há cobrança de taxa.

Há cobrança do custo da visita técnica quando o motivo da recusa do serviço for de responsabilidade exclusiva do consumidor.

Os custos do serviço e visita técnica são cobrados na fatura seguinte ao restabelecimento do fornecimento da unidade consumidora, quando realizado mediante solicitação do consumidor.

6.2. Religação por falta de pagamento


A religação está condicionada ao pagamento de todas as Notas Fiscais / Conta de Fornecimento de Energia Elétrica, e/ou parcelas de acordo, de uma instalação, que estiverem vencidas até o momento do registro do pedido de religação.

Não havendo mais pendência, a religação pode ser registrada.

Caso o cliente não possua a(s) conta(s) para efetuar o pagamento e entre em contato com a Central de Atendimento, apresentamos as seguintes opções, por ordem de prioridade, para emissão de 2^{as} via:

- 1ª opção – WEB;
- 2ª opção – WhatsApp
- 2ª opção – Aplicativo celular;
- 3ª opção – Envio por e-mail ou correio

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
11212	Tático	10.0	Ruan dos Reis Alves	27/12/2023	3 de 7

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCRR-GERENCIA DE RECUPERACAO DE RECEITAS
	Título do Documento: Religação

- **4ª opção** – Posto de Atendimento Presencial.

Faz-se obrigatória a comprovação da execução da religação mediante a foto da instalação religada, mostrando claramente o local da religa, se no disjuntor, CP ou ramal.

6.3. Religação automática

O registro da religação automática somente é feito após a verificação do pagamento de todos os débitos vencidos do titular da instalação.

O serviço é executado em até 24 ou 48 horas, conforme a localização urbana ou rural, respectivamente, assim que observada a baixa do débito no sistema da distribuidora.

Faz-se obrigatória a comprovação da execução da religação mediante a foto da instalação religada, mostrando claramente o local da religa, se no disjuntor, CP ou ramal.

6.4. Religação de consumo irregular

A religação é emitida após cumprimento da obrigação do consumidor, conforme o procedimento de “Tratativas e Cobrança de Consumo Irregular”.

Faz-se obrigatória a comprovação da execução da religação mediante a foto da instalação religada, mostrando claramente o local da religa, se no disjuntor, CP ou ramal.

6.5. Religação por ordem judicial

A religação por ordem judicial é emitida assim que recebida a notificação nos canais de atendimento. O serviço é executado dentro do prazo determinado na notificação, considerando-se ainda o horário de recebimento da ordem judicial.

Faz-se obrigatória a comprovação da execução da religação mediante a foto da instalação religada, mostrando claramente o local da religa, se no disjuntor, CP ou ramal.

6.6. Religação por impedimento de acesso a leitura

A religação é emitida mediante solicitação do consumidor, sendo efetuada quando o eletricitista tem livre acesso ao medidor e consegue realizar a leitura, salvo negociação com o cliente que resulte em novo prazo para adequação do acesso à medição.

Faz-se obrigatória a comprovação da execução da religação mediante a foto da instalação religada, mostrando claramente o local da religa, se no disjuntor, CP ou ramal.


6.7. Religação por suspensão indevida do fornecimento

O responsável pelo atendimento identifica o motivo da reclamação do cliente para a correta emissão da solicitação da religação.

Emitimos ordem para a execução em até 4 horas constatada evidência de que o corte foi indevido. A reclamação do cliente é analisada pela Gerência de Recuperação de Receita em conjunto com a operação, e, se procedente, enseja a indenização.

Faz-se obrigatória a comprovação da execução da religação mediante a foto da instalação religada, mostrando claramente o local da religa, se no disjuntor, CP ou ramal.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
11212	Tático	10.0	Ruan dos Reis Alves	27/12/2023	4 de 7

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCRR-GERENCIA DE RECUPERACAO DE RECEITAS
	Título do Documento: Religação

6.8. Critério de Análise de indenização por suspensão indevida do fornecimento

a) Corte efetuado em unidade consumidora errada

O corte por falta de pagamento é considerado **indevido** quando a unidade consumidora que, por qualquer motivo, tem o **fornecimento suspenso sem a existência de uma ordem de corte**.

6.9. b) Corte efetuado dentro do prazo do reaviso

O corte por falta de pagamento é considerado **indevido** quando ocorrer dentro **do prazo de reaviso**.

c) Conta paga até a data limite do reaviso

Quando o corte ocorrer após o prazo estabelecido pelo reaviso, e a conta que originou a ação constar paga dentro desse prazo, o corte será considerado **indevido**.

d) Corte efetuado na data prevista para a execução (D)

Quando a ação for executada, no prazo previsto, e as contas que deram origem ao corte estiverem pagas após o prazo do reaviso, será considerado **devido**, não cabendo indenização.

e) Corte efetuado um ou mais dias após a data prevista para a execução (D+1)

Quando o corte for executado um ou mais dias após a data prevista, e as contas, que motivaram a ação, tiverem sido pagas antes do dia do corte, mesmo após o prazo do reaviso, será considerado **indevido**, cabendo indenização.

f) Corte efetuado por irregularidade na medição


Após a equipe de inspeção constatar uma irregularidade na medição, é realizado o cálculo do consumo não faturado (Perda) e encaminhada carta ao consumidor com prazo de até 30 dias para negociar o débito ou apresentar recurso.

Não ocorrendo negociação ou apresentação do recurso, a instalação é disponibilizada para o corte por irregularidade, posterior recorte e pode chegar até ao desligamento definitivo.

É enviado um Reaviso de Vencimento com prazo de 15 dias antes da emissão do corte



N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
11212	Tático	10.0	Ruan dos Reis Alves	27/12/2023	5 de 7

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCRR-GERENCIA DE RECUPERACAO DE RECEITAS
	Título do Documento: Religação

O corte, recorte e o desligamento definitivo, efetuados por irregularidade podem ser indevidos quando houver falha de procedimento:

O status da atividade no processo de corte, recorte e o desligamento por irregularidade não for encerrada corretamente, ou estiver dentro do prazo previsto para o consumidor, conforme mencionado no item (f).

g) Corte efetuado por contas vencidas há mais de 90 dias

Quando o corte for originado por contas vencidas há mais de 90 dias será considerado indevido.

h) Conta paga e não arrecadada no sistema da CPFL

Quando comprovado que por problemas na arrecadação da fatura, não houver processado o pagamento no sistema da CPFL, e sendo executado o corte, este será considerado **indevido**.

6.10. Cobrança da taxa quando a reclamação for improcedente

Quando a análise da reclamação do corte indevido for considerada improcedente, é facultado à distribuidora efetuar cobrança de taxa de **Religação de Urgência**, que deverá ser executada em até 4 horas

6.11. Procedimento para apuração do valor da indenização

Concluída como procedente a reclamação do cliente, o crédito referente à indenização é lançado na fatura no mês posterior ao da transgressão.

O valor a ser creditado ao consumidor é o maior valor entre o crédito calculado para a suspensão indevida e o crédito calculado pela violação do prazo de religação, quando essa ocorrer.

O valor total a ser creditado ao consumidor é limitado a 10 vezes o valor do (EUSD) encargo de uso do sistema de distribuição.

O crédito é efetuado somente para o cliente que for titular da conta de energia elétrica do período em que ocorreu o corte indevido, caso haja alteração de titularidade, antes de ocorrer o pagamento, o crédito fica pendente de pagamento no sistema no nome do cliente afetado pelo dano.


6.12. Cobrança da Auto religação.

Para a instalação que apresente religação à revelia da distribuidora é lavrado T.O.I. e cobrado o custo administrativo, no próximo faturamento regular, conforme valor homologado pela ANEEL.

6.13. Indicadores.

As distribuidoras do Grupo CPFL Energia enviam à ANEEL o extrato da apuração dos padrões dos indicadores comerciais de todas as instalações, observando-se o modelo disposto no Anexo III da Resolução 1000 da ANEEL.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
11212	Tático	10.0	Ruan dos Reis Alves	27/12/2023	6 de 7

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCRR-GERENCIA DE RECUPERACAO DE RECEITAS
	Título do Documento: Religação

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

Não se aplica.

9. REGISTRO DE ALTERAÇÕES

9.1. Colaboradores

Empresa	Área	Nome
CPFL Paulista	Gerência de Recuperação de Receitas	Stéfano Voltani Duarte
CPFL Paulista	Gerência de Recuperação de Receitas	José Roberto Moreira da Silva

9.2. Alterações

Versão Anterior	Data da Versão Anterior	Alterações em relação à Versão Anterior
1.3	11/06/2013	Atualização periódica do documento
1.4	14/12/2015	1- Atualização periódica do documento 2- Excluído religação urgente Urbano e Rural 3- Incluído RGE Sul
1.5	26/02/2019	1- Atualização periódica do documento 2- Revisão critérios enquadramento corte indevido
1.6	22/08/2019	Inserção da obrigatoriedade de comprovação da religação por meio de foto e revisão conforme nova Norma 0.
1.7	17/06/2021	- Atualização dos itens 6.4 e 6.5. - Atualização do item 'Documentos de Referência'.
1.8	16/02/2022	- Alteração das citações da REN 414 para REN 1000

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
11212	Tático	10.0	Ruan dos Reis Alves	27/12/2023	7 de 7