



Tipo de Documento: Interpo	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

## SUMÁRIO

1. CONCEITO .....	1
2. NOTÍCIA - MURAL CPFL PAULISTA .....	1
3. NOTÍCIA – MURAL CPFL PIRATININGA .....	168
4. NOTÍCIA – MURAL CPFL SANTA CRUZ .....	325
5. NOTÍCIA – MURAL CPFL JAGUARIÚNA.....	334

### 1. CONCEITO

A partir de Dezembro de 2011, ao publicar qualquer informação em um dos murais das empresas CPFL Paulista, CPFL Piratininga, CPFL Jaguariúna e CPFL Santa Cruz a notícia também será inserida neste documento, com intuito de obtermos um histórico de informações publicadas para futuras consultas.

### 2. NOTÍCIA - MURAL CPFL PAULISTA

**Título:** Agências de Águas de Lindóia, Socorro e Serra Negra sem sistema.

**Data de inclusão:** 04/09/2012

**Data da exclusão:** 04/09/2012

As agências de Águas de Lindóia, Socorro e Serra Negra estão sem sistema. Não direcionar o cliente para essas agências. Assim que o sistema retornar avisaremos.

**Título:** Dia 22/08- Feriado em Araraquara

**Data de inclusão:** 21/08/12

**Data da exclusão:** 31/08/12

Informamos que no dia 22/08 será feriado na cidade de Araraquara e por este motivo a agência estara fechada.

**Título:** Cronograma de Atuação dos Diagnósticos Energéticos de 20/08 à 24/08/2012

**Data de inclusão:** 20/08/12

**Data da exclusão:** 31/08/12

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/09/2012	Página: 1 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	---------------------



Tipo de Documento: Intercâmbio  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

## MUNICÍPIO SÃO CARLOS Bairros

JD. Zavaglia

## MUNICÍPIO JABOTICABAL Bairros

Alvorada  
Aparecida  
Cohab I  
Cohab II  
Jaboticabal

Jd Angelica  
Jd Mariana  
VL Santo Antonio  
Nova Jaboticabal  
PL. Italia

## MUNICÍPIO CAMPINAS Bairros

Pq. Campinas  
Res Campina Verde  
Res Porto Seguro  
Conj. Hab. Vida Nova  
Conj. Mauro Marcondes

## MUNICÍPIO ITAPIRA Bairros

Cj. Habitacional Jose Tonoli

CJ. Habitacional Istor Luppi



Tipo de Documento: Interno  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

## MUNICÍPIO ARAÇATUBA Bairros

Atlântico I e II Cj Hab Antonio Da S. Villela Cj Hab Etheocle Turrini Cj Hab. Jd Das Oliveiras Eng Taveira Jd Do Lago Jd Do Roseli Jd Esplanada	Jd Iporan Jd Jussara Jd Petit Trianon Jd Universo Morada Dos Nobres Nossa Senhora Aparecida Pq Industrial Resid. Nobre Vile
--	--

## MUNICÍPIO VALPARAÍSO Bairros

Bela Vista Conj Hab Dr. Miguel Villar Lambari	Conj Hab Pedro Samuel da Silva Jd Riveira
---	--

## MUNICÍPIO LINS Bairros

João Dias dos Santos	Pazeto
----------------------	--------

### **Título:** Feriado Municipal (hoje) – Matão

**Data de inclusão:** 27/08/12

**Data da exclusão:** 31/08/12

Devido ao aniversário da cidade hoje é feriado em Matão. Não direcionar os clientes para a agência dessa cidade.



Tipo de Documento: Interno	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

### **Título: Agências de Barretos e Bebedouro sem sistema**

**Data de inclusão:** 30/08/12

**Data da exclusão:** 31/08/12

As agências de Bebedouro e Barretos estão sem sistema e no momento não estão realizando atendimentos. Assim que o sistema retornar avisaremos.

---

### **Título: Taxa de Visita Técnica – Correção do FO**

**Data de inclusão:** 28/08/2012

**Data da exclusão:** 31/08/2012

O erro que ocorria para a situação de ligação nova coletiva (edifício, medição agrupada) foi resolvido e as taxas informadas pelo FO em produção estão corretas.

---

### **Título: Taxa de visita técnica – Problema no FO em situações de medição coletiva**

**Data de inclusão:** 27/08/2012

**Data da exclusão:** 28/08/2012

Para pedidos de ligação nova para medição coletiva (apartamentos/medição agrupada), existe um problema em produção, onde a taxa de visita técnica informada pelo FO está errada (a taxa que está sendo informada é referente ao grupo A, mesmo o cliente sendo de baixa tensão). O erro está sendo tratado pela equipe de TI e enquanto o problema não for solucionado, informar a taxa de visita técnica de acordo com o acervo taxas e tarifas ou de acordo com a tabela a seguir:

Tabela Taxa de Visita Técnica			
Empresa	Monofásico	Bifásico	Trifásico
Paulista	R\$ 4,66	R\$ 6,67	R\$ 13,33
Piratininga	R\$ 4,52	R\$ 6,48	R\$ 12,95
Mococa	R\$ 4,62	R\$ 6,61	R\$ 13,21
Leste Paulista	R\$ 4,62	R\$ 6,61	R\$ 13,21



Tipo de Documento: Interno	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

CPFL Jaguari	R\$ 4,62	R\$ 6,61	R\$ 13,21
CPFL Sul Paulista	R\$ 4,62	R\$ 6,61	R\$ 13,21

### **Título: Atendimentos de Ligação Próvisória na sexta**

**Data de inclusão:** 22/08/2012

**Data da exclusão:** 28/08/2012

Na sexta-feira dia 24/08 não transferir para a célula de ligação provisória, pois não haverá atendimento através desse ramal. Os pedidos de ligação provisória nessa data deverão ser gerados pelo Call Center através da célula de padrão.

### **Título: Ajustes no texto do Reaviso por inadimplência**

**Data de inclusão:** 12/07/12

**Data da exclusão:** 22/08/12

Houve ajustes no texto do reaviso por inadimplência, inseridos na Fatura ou enviados por Correspondência.

Foram inclusas informações a respeito da possibilidade de cobrança do Custo de Disponibilidade / Art 99 e Recisão Contratual / Art 70- Resolução Aneel 414/2010.

### **Modelo da Mensagem na Conta de Energia:**

Após a suspensão poderá ocorrer cobrança do custo de Disponibilidade e o encerramento do contrato após 2 meses conforme Art 99 e 70 – Resolução Aneel/414/2010.

Na conta de Energia esta informação está discriminado no campo inferior da conta discriminado como  
"Aviso Importante".

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/09/2012	Página: 5 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	---------------------



**Tipo de Documento:** Interprocedimento  
**Área de Aplicação:** Atendimento ao Cliente  
**Título do Documento:** Notícias do Mural



**Modelo de Mensagem do Reaviso incluso na correspondência:**

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/09/2012	Página: 6 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	---------------------



<b>Tipo de Documento:</b> Interprocedimento
<b>Área de Aplicação:</b> Atendimento ao Cliente
<b>Título do Documento:</b> Notícias do Mural



Comunicado: 0140038132 - Campinas, 31 de maio de 2012

1 / 1

ANTONIO APARECIDO ROMAO  
R MARIA APARECIDA DE CAMARGO ROMAO 135  
JD N HORTOLANDIA  
13183-281 HORTOLANDIA SP

Conta Contrato: 310039706792

**Assunto: Reaviso de Vencimento de Fatura de Energia Elétrica**

Prezado (a),

Em 30/05/2012 verificamos em nosso cadastro a existência de débito de energia elétrica junto CPFL, conforme demonstrado abaixo.

Alertamos que esse débito deve ser quitado em até 15 (quinze) dias corridos, contados da data de recebimento deste aviso.

Caso essa dívida não seja quitada até a data mencionada o fornecimento de energia elétrica poderá ser suspenso, segundo a Resolução ANEEL nº 414/2010 e de acordo com o Código de Defesa do Consumidor.

Informamos ainda que, independente do prazo mencionado acima, o(s) cliente(s) responsável(eis) pela(s) conta(s) de energia vencida(s) pode(m) ser indicado(s) aos Órgãos de Proteção ao Crédito.

Vale lembrar que serão cobrados multas, juros e IGPM, referentes as contas pagas com atraso, em conta futura.  
**Informamos que o débito em aberto poderá ser quitado por meio deste documento.**

Favor desconsiderar esse aviso, caso já tenha quitado esse débito, pois nosso sistema acusará o pagamento, não sendo necessário entrar em contato com a CPFL para comunicar a quitação.

Caso contrário, depois de efetuada a suspensão de fornecimento, a religação somente será executada caso a unidade consumidora não possua débito.

Instalação	Nº da Fatura	Data de Vencimento	Total a Pagar	Nome
0012718319	507501121994	28/05/2012	369,31	
			369,31	

## **Título: Prazo de Analise remoção de poste e afastamento de rede**

**Data de inclusão:**

**Data da exclusão:** 22/08/12

Atualizado no documento Remoção de poste e afastamento de rede

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1/2	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/09/2012	Página: 7 de 372
---------------------------	--------------------------	----------------	---------------------------------------	--------------------------------	---------------------



Tipo de Documento: Interno  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

**Título:** Entra em produção melhoria para geração da religação por problema na instalação

**Data de inclusão:** 27/07/12

**Data da exclusão:** 22/08/12

Informações publicadas no documento Religações.

**Título:** Cancelamento e Reprogramação do Serviço de Alteração de Fase

**Data de inclusão:** 23/05/12

**Data da exclusão:** 22/08/12

Mudou o FO de cancelamento e Reprogramação do serviço de Alteração de Fase

Utilizar Action Box Serviços “FO de Cancel/Reprogram. NS”

The screenshot shows the 'Atendimento Call Center' application. In the top right corner of the main window, there is a context menu with several options. One of the options, 'Cancel/Reprogram. NS', is highlighted with a red box. The main window displays a list of service requests with columns for 'Oper.', 'Descrição', 'ID', and 'Categoria'. Some entries in the 'Descrição' column are highlighted with red boxes, specifically 'Alteração de Fase' and 'Aumento de Carga'.

Selecione a opção desejada: Cancelar ou Reprogramar



Tipo de Documento: Interno Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural Notícias do Mural

### Cancelamento e Reprogramação de Nota de Serviço

<input type="button" value="Cancelar NS"/>	<input type="button" value="Reprogramar NS"/>		
Notas			
Nota	Tp	Denominação	Texto breve
0000706398793	U2	Conexão	Aumento de Carga

#### Título: Referência e Contato

Data de inclusão: 24/10/11

Data da exclusão: 22/08/12

Solicitamos anotar nas 3 primeiras linhas das notas a "referência de localização" para todos os serviços que necessitam do deslocamento da equipe a campo. Exemplo: Iluminação Pública, Ligação Nova, Religação, Falta de Energia, etc.

#### Exemplo:

Tipo de Nota	U1	Casos Especiais
Grupo code	CCSRILP	Reparo de Iluminação Pública
Código	0001	Lâmpada Acende e Apaga
Referência		

Observação

→ Lâmpada em frente a padaria NOVA PAM  
Contato - LEONARDO DE OLIVEIRA / Telefone -13 - 3333-3533  
endereço do local: rua leao gilberto, proximo ao número 859, bairro boqueirão.

Também é imprescindível anotar o telefone de contato pois facilita o retorno ao cliente em situações que as áreas internas necessitem de contato. Ex Falta de energia, Iluminação Pública, Ligação Nova, Religação, etc.

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/09/2012	Página: 9 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	---------------------



Tipo de Documento: Interpo	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

**Título: Medidor 200 A****Data de inclusão:** 23/05/12**Data da exclusão:** 22/08/12

Estamos com falta de equipamento ( medidor de 200 A ) na empresa, casos críticos peço que registre um SNE e mande informação para o supervisor encaminhar email para o grupo Back Office.

**Não informar** em hipótese alguma a falta de medidor ao cliente seguir procedimento acima.

Assim que tivermos uma posição ou informação sobre mudança do quadro informaremos a todos.

---

**Título: Refaturamento de Conta em Aberto****Data de inclusão:** 31/05/12**Data da exclusão:** 22/08/12

Entrou em produção a demanda 3247 dia 02/05 que contempla 4 novas opções de classificação para o serviço de refaturamento de conta em aberto:

- Negociação indevida
- Conta paga e não baixada
- Por determinação judicial
- Após análise de recurso e autorização gerencial.

Essas opções constam no perfil de Call Center porém o **atendimento não deverá utilizar**.

Objeto Ligação	Endereço	Número	Edifício	Bairro	C.E.P	Cidade
1004329217	R BONIFACIO DE OLIVEIRA CASSU	153	BL 13	EDEN	18103-100	SOROCABA
1004329219	R BONIFACIO DE OLIVEIRA CASSU	153	BL 14	EDEN	18103-100	SOROCABA
1004362874	R BONIFACIO DE OLIVEIRA CASSU	153	BL 9	EDEN	18103-100	SOROCABA
1004362876	R BONIFACIO DE OLIVEIRA CASSU	153	BL 10	EDEN	18103-100	SOROCABA

---

**Título: Bônus Itaipu****Data de inclusão:** 25/06/12**Data da exclusão:** 22/08/12**Bônus Itaipu**

A Usina de Itaipu é um bem público, sendo assim não pode ter lucro. Havendo lucro deverá dividir com os consumidores que recebem energia gerada através desta Usina.

A Res. ANEEL 313 de 13/05/2008 estabelece critérios e procedimentos para repasse ao

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/09/2012	Página: 10 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	----------------------



Tipo de Documento: Interno	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

consumidor na forma de bônus, do saldo positivo da conta de comercialização da energia elétrica de ITAIPU.

Critérios de repasse:

A parcela do resultado da comercialização de energia de Itaipu, quando positivo, será destinada, mediante rateio proporcional ao consumo individual e crédito do “bônus” nas contas de energia, aos consumidores do Sistema Elétrico Nacional interligado integrante das Classes residencial e rural, com consumo mensal inferior a 350 kWh.

Não temos informações do valor exato do crédito que o cliente irá receber.

---

**Título: Prazo análise de uma reclamação na Ouvidoria**

**Data de inclusão:** 25/06/12

**Data da exclusão:** 22/08/12

O prazo total para análise e resposta de uma reclamação formulada na Ouvidoria é de **30 dias**.

O prazo informado no CCS não é prazo total e sim “por fases”. As notas de Ouvidoria estão configuradas para ter até três medidas:

- 1ª medida ouvidoria - prazo 10 dias
- 2ª medida área provedora - prazo 10 dias
- 3ª medida ouvidoria - prazo 10 dias

**Não gerar SNE dentro do prazo de 30 dias.**

---

**Título: Alteração de Nome e ou Classe Irrigante**

**Data de inclusão:** 02/07/12

**Data da exclusão:** 22/08/12

**Atenção:** Para todos os casos onde a instalação possuir classificação Rural e possuir Tarifa de Irrigante, devemos registrar **Pendência Cadastral** ao invés de Alteração de Titularidade nas solicitações de troca de nome e ou classe.

---

**Título: Impressão de 2ª via espelho da conta na WEB**

**Data de inclusão:** 02/07/12

**Data da exclusão:** 22/08/12

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/09/2012	Página: 11 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	----------------------



<b>Tipo de Documento:</b> Intercâmbio
<b>Área de Aplicação:</b> Atendimento ao Cliente
<b>Título do Documento:</b> Notícias do Mural

Foi implantado no dia 29/06/12 na WEB uma melhoria no processo "Solicitação de 2ª. Via de Conta", oferecendo 03 opções para os clientes:

1 - Impressão da conta completa com Envio pelo CORREIOS = com cobrança dos serviços;

2 - Impressão apenas do Código de Barra para pagamento = **sem** cobrança dos serviços;

3 - Impressão da conta completa na Impressora do cliente = **com** cobrança dos serviços.

Nas redes credenciadas (REDE FACIL e IMOBILIARIA), disponibilizamos apenas as opções **1 e 3**

Essa melhoria está disponível para as empresas que utilizam o CCS - CPFL Paulista, CPFL Piratininga e CPFL Jaguariúna.

---

**Título: Notas abertas**

**Data de inclusão:** 06/07/12

**Data da exclusão:** 22/08/12

Para reclamações de atraso de todos os serviços comerciais, que foi solicitado no período de 01 á 30/06/12 para a região de Americana, Piracicaba e Sumaré e que foram cancelados, devemos registrar uma nova solicitação.

Para casos em que as notas estiverem aberta devemos registrar um novo serviço, exceto ligação nova que devemos repassar ao supervisor que irá direcionar ao grupo OCCB Back – Office

Todas as novas notas registradas serão recuperadas e atendidas.

Região	Local
<b>Americana</b>	Americana Cosmópolis Nova Odessa Santa Bárbara D'Oeste
<b>Piracicaba</b>	Aguas de São Pedro Capivari Charqueada Mombuca Piracicaba Rafard Rio das Pedras

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/09/2012	Página: 12 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	-------------------



Tipo de Documento: Interno

Procedimento

Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente

Atendimento ao Cliente

Título do Documento: Notícias do Mural

Notícias do Mural

	Saltinho São Pedro
<b>Sumaré</b>	Elias Fausto Hortolândia Monte Mor Paulinia Sumare

---

**Título: Atendimento aos Canais imobiliária e Rede Fácil**

**Data de inclusão:** 12/07/12

**Data da exclusão:** 22/08/12

Ao atender os parceiros imobiliária ou Rede Fácil independente do canal utilizado para acesso o atendente irá realizar o atendimento.

Caso o parceiro não utilize o canal correto para solicitação do serviço, ou seja, imobiliária 08007703637 e Rede Fácil 08007740108, após o atendimento da solicitação do parceiro o atendente deverá orientá-lo quanto ao canal correto para um próximo contato.

Após o atendimento o atendente deve passar para o Supervisor os dados abaixo:

- Nome
- Rede Fácil
- Imobiliária
- Endereço
- Chave de Acesso
- Data
- Contato
- Serviço solicitado
- Município

---

**Título: Empreendimento Rossi Ideal Águas Claras na cidade de Campinas**

**Data de inclusão:** 17/07/12

**Data da exclusão:** 22/08/12

N.  
Documento:  
14864862

Categoria:  
Introdução

Versão:  
1/2

Publicado por:  
André Luiz da Silva

Data Publicação:  
04/09/2012 13 de 372

Página: 13



Tipo de Documento: Interpo	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

A **Rossi Ideal Águas Claras** liberou um empreendimento na cidade de **Campinas**, mas está com divergência de endereço, a **Rossi** já está atuando junto a Prefeitura Municipal para regularizar tal situação.

Para as solicitações de Ligações Novas deste empreendimento, segue abaixo o endereço cadastrado na CPFL, que será usado para geração das respectivas solicitações.

**Av. Paulo Correa Viana, 1617 – Bl. A, B, C, D, E, F, G, H, I e J – Pq. Jambeiro.**

Veja no quadro abaixo o cadastro na CPFL.

Objetos de Ligação						
Objeto Ligação	Endereço	Número	Edifício	Bairro	C.E.P	Cidade
1004286675	AV PAULO CORREA VIANA	1617		PQ JAMBEIRO	13042-680	CAMPINAS
1004286680	AV PAULO CORREA VIANA	1617	BL A	PQ JAMBEIRO	13042-680	CAMPINAS
1004286683	AV PAULO CORREA VIANA	1617	BL B	PQ JAMBEIRO	13042-680	CAMPINAS
1004286684	AV PAULO CORREA VIANA	1617	BL C	PQ JAMBEIRO	13042-680	CAMPINAS
1004286685	AV PAULO CORREA VIANA	1617	BL D	PQ JAMBEIRO	13042-680	CAMPINAS
1004286691	AV PAULO CORREA VIANA	1617	BL E	PQ JAMBEIRO	13042-680	CAMPINAS
1004286693	AV PAULO CORREA VIANA	1617	BL F	PQ JAMBEIRO	13042-680	CAMPINAS
1004286695	AV PAULO CORREA VIANA	1617	BL G	PQ JAMBEIRO	13042-680	CAMPINAS
1004286696	AV PAULO CORREA VIANA	1617	BL H	PQ JAMBEIRO	13042-680	CAMPINAS
1004286697	AV PAULO CORREA VIANA	1617	BL I	PQ JAMBEIRO	13042-680	CAMPINAS
1004286699	AV PAULO CORREA VIANA	1617	BL J	PQ JAMBEIRO	13042-680	CAMPINAS

**Título: Reforço de Informação - Procedimento quando as contas quitadas não estarão no local da religação**

**Data de inclusão:** 01/08/12

**Data da exclusão:** 22/08/12

O procedimento quando o cliente vai solicitar a religação é apresentar as contas quitadas no local para comprovar o pagamento ao eletricista no ato da religação. Quando o cliente não puder ficar no imóvel para a apresentação de contas ele poderá deixá-las com algum vizinho para que ele apresente as contas ou ainda deixá-las dentro da caixa de medição. Nesse caso, anotar uma observação nas três primeiras linhas da atividade com a informação do local onde ficarão as contas para conhecimento do eletricista.

Quando o cliente está em outra cidade ou por algum motivo não pode apresentar as contas no local, deve ser considerado o histórico do cliente. Se for um cliente que não é reinciente e informar que pagou todas as contas em atraso, registrar a religação e anotar na observação da atividade (três primeiras linhas) que as contas não serão apresentadas no local e que a religação está autorizada.

Para as situações que o cliente for reinciente (tiver alguma ação de corte por inadimplência, recorte ou retirada o fax, questionando se existe algum número para envio dos comprovantes de pagamento).

Neste caso, o atendente deve gerar uma atividade de informação anotando na observação se o cliente deseja a religação normal ou de urgência e que ele irá passar o fax com os comprovantes

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/09/2012	Página: 14 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	----------------------



Tipo de Documento: Interno	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

de pagamento de todas as contas em atraso. Após receber o fax com todas as contas o back-office emite a solicitação de religação de acordo com a opção do cliente.

Para envio do fax, o cliente deverá ligar no 0800 774 2735 e digitar as seguintes opções:

### **Opção 1 - CPFL Paulista e Jaguariúna**

Em seguida Opção 4 - Comprovante de Conta Quitada para Baixa de Pagamento ou Emissão de Religação

Em seguida Opção 2 - Emissão de Religação.

### **Opção 2 - CPFL Piratininga**

Em seguida Opção 4 - Comprovante de Conta Quitada para Baixa de Pagamento ou Emissão de Religação

**Título: Cronograma Programa Rede Comunidade de 06 à 10/08**

**Data de inclusão:** 03/08/12

**Data da exclusão:** 22/08/12

Cronograma de atuação do programa de aquecedores solares e diagnósticos energéticos de 06 à 10/08/2012

<b>MUNICÍPIO SÃO CARLOS</b>	
<b>Bairro</b>	
JD. Zavaglia	
<b>MUNICÍPIO JABOTICABAL</b>	
<b>Bairros</b>	
Aparecida Cohab IV Sto Antonio	Lot 1 de Maio Cj Hab Hugo Lacor Vitalle Cj Hab Margar R Berchieri
<b>MUNICÍPIO HORTOLÂNDIA</b>	
<b>Bairros</b>	



Tipo de Documento: Interno	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

Pq. Oreste Ongaro  
VI. São Pedro

Jd Novo Horizonte  
Vila da Conquista

## MUNICÍPIO ARAÇATUBA

### Bairros

Atlântico I e II  
CJ. Hab. Antonio da S. Villela  
Cj. Hab Etheocle Turrini  
Cj. Hab Jd das Oliveiras  
Eng. Taveira  
Jd do Lago  
Jd do Roseli  
Jd Esplanada

Jd Jussara  
Jd Petit Trianon  
Jd Universo  
Morada dos Nobres  
Nossa Senhora Aparecida  
Pq Industrial  
Resid. Nobre Ville  
Jd Iporan

## MUNICÍPIO LINS

### Bairros

João Dias dos Santos

Pazeto

**Título: Alterações dos números de celulares com DDD 011**

**Data de inclusão:** 08/08/12

**Data da exclusão:** 22/08/12

Para todos os celulares com DDD 011 foi acrescentado o número 9 no prefixo.

**Exemplo:**

(011) 98126 9966

**Atendimento:**

Anotar o telefone no sistema sem o número 9. Assim que o sistema for ajustado avisaremos.

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/09/2012	Página: 16 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	----------------------



Tipo de Documento: Intercâmbio  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

**Título: Cronograma Rede Comunidade ( 13 á 17/08/12)**

**Data de inclusão:** 13/08/12

**Data da exclusão:** 22/08/12

**Cronograma de Atuação dos Diagnósticos Energéticos de 13/08 à 17/08/2012**

<b>MUNICÍPIO SÃO CARLOS</b> <b>Bairro</b>	
JD. Zavaglia	
<b>MUNICÍPIO JABOTICABAL</b> <b>Bairros</b>	
Alvorada Aparecida Cohab I Cohab II Jaboticabal	Jd Angelina Jd Mariana VL Santo Antonio
<b>MUNICÍPIO CAMPINAS</b> <b>Bairros</b>	
Pq. Campinas Res Campina Verde Res Porto Seguro	
<b>MUNICÍPIO ITAPIRA</b> <b>Bairros</b>	
Cj Habitacional Jose Tonoli	CJ Habitacional Istor Luppi



Tipo de Documento: Interno  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

## MUNICÍPIO ARAÇATUBA Bairros

Atlantico I e II Cj Hab Antonio Da S. Villela Cj Hab Etheocle Turrini Cj Hab. Jd Das Oliveiras Eng Taveira Jd Do Lago Jd Do Roseli Jd Esplanada	Jd Iporan Jd Jussara Jd Petit Trianon Jd Universo Morada Dos Nobres Nossa Senhora Aparecida Pq Industrial Resid. Nobre Vile
--	--

## MUNICÍPIO LINS Bairros

João Dias dos Santos	Pazeto
----------------------	--------

---

**Título: Feriado na cidade de São Carlos****Data de inclusão:** 14/08/12**Data da exclusão:** 22/08/12

Informamos que no dia 15/08 será feriado na cidade de São Carlos e por este motivo a agência não funcionará.

---

**Título: Feriado (15/08)****Data de inclusão:** 14/08/12**Data da exclusão:** 22/08/12

Informamos que no dia 15/08 será feriado na cidade de Jau e por este motivo a agência estara fechada.

---

**Título: Sistema normalizado****Data de inclusão:** 17/08/12

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/09/2012	Página: 18 de 372
------------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	----------------------



Tipo de Documento: Interprocedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural

**Data da exclusão:** 22/08/12

As agências de **Águas de Lindoia, Socorro, Serra Negra e Cosmópolis** estão com o sistema normalizado.

---

**Título: Leituras e entregas de contas no Domingo 24/06/2012**

**Data de inclusão:** 22/06/12

**Data da exclusão:** 09/08/12

Informamos que devido as condições do tempo, estaremos realizando leituras e entregas de contas no Domingo na cidade de São José do Rio Preto.

---

**Título: Feriado Municipal Monte Alto segunda-feira (06/08)**

**Data de inclusão:** 05/08/12

**Data da exclusão:** 09/08/12

Na segunda será feriado em Monte Alto e a agência não funcionará nesse dia.

---

**Título: Feriado em Matão segunda-feira (06/08)**

**Data de inclusão:** 03/08/12

**Data da exclusão:** 09/08/12

Na segunda será feriado em Matão e a agência não funcionará nesse dia.

---

**Título: Feriado em Bauru – quarta-feira (01/08/2012)**

**Data de inclusão:** 30/07/12

**Data da exclusão:** 09/08/12

Na quarta será feriado em Bauru e a agência não funcionará.

---

**Título: Cronograma de Atuação do Programa Rede Comunidade – Diagnósticos Energéticos de 30/07 à 03/08**

**Data de inclusão:** 30/07/12

**Data da exclusão:** 09/08/12

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/08/2012	Página: 19 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	----------------------



Tipo de Documento: Intercâmbio  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

## CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – DIAGNÓSTICOS ENERGÉTICOS

### MUNICÍPIO JABOTICABAL Bairros

Aparecida	Lot 1 de Maio
COHAB IV	JD Angelica
Sto Antonio	Sorocabano
CD Jardim	Centro
CRG Rico	Cj Hab Hugo Lacor Vitalle
Res Jab Akitoshi Ota	Cj Hab Margar R Berchieri
Jd Sta Mônica	Jd das Rosas
Jd Sta Rosa	PL Italia
Guanabara	Nova Jaboticabal
Jd Kennedy	Jd Mariana
Pq das Araras	Luzitania
Pq do Trevo	Jd Bothanico
Jd Grajau	Alvorada
Jaboticabal	Pery
Jd Paulista	Jd Independencia
Buenos Aires	Res S Judas Tadeu
Jd S Paulo	Jd Nova Aparecida
Jd Patriarca	Assentamento CRG Rico
Jd Aroeira	Barreiro
Pq Laranjais	Jd Brandi
VI Serra	Solar do Cedro

## CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – DIAGNÓSTICOS ENERGÉTICOS

### MUNICÍPIO SÃO CARLOS Bairro

Jd Zavaglia

## CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – DIAGNÓSTICOS ENERGÉTICOS

### MUNICÍPIO HORTOLÂNDIA Bairros

Pq. Oreste Ongaro	Jd Novo Horizonte
VI. São Pedro	Vila da Conquista



Tipo de Documento: Interno  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

<b>CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – DIAGNÓSTICOS ENERGÉTICOS</b>	
<b>MUNICÍPIO ITAPIRA</b> <b>Bairros</b>	
Cj. Hab. José Tonoli	Cj Hab. Istor Luppi
<b>CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – DIAGNÓSTICOS ENERGÉTICOS</b>	
<b>MUNICÍPIO ARAÇATUBA</b> <b>Bairros</b>	
Pq Industrial Cj Hab. Jd das Oliveiras Cj. Hab Etheocle Turrini Jd Esplanada Jd Ouro Preto Jd do Lago Chacara Arco Iris Jd Concordia Atlaantico I e II	São Rafael Jd Petit Trianon Jd Jussara Morada dos Nobres Jd Iporan Cj Habitacional Antonio da S. Villela Jd do Roseli Resid. Nobre Ville Vila Etemp
<b>CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – DIAGNÓSTICOS ENERGÉTICOS</b>	
<b>MUNICÍPIO LINS</b> <b>Bairros</b>	
João Dias dos Santos	Pazeto

**Título:** Medidor 200 A

**Data de inclusão:** 23/05/2012

**Data da exclusão:** 01/08/2012

Estamos com falta de equipamento (medidor de 200 A) na empresa, casos críticos peço que registre um SNE e mande informação para o supervisor encaminhar email para o grupo Back Office.

Não informar em hipótese alguma a falta de medidor ao cliente seguir procedimento acima.

Assim que tivermos uma posição ou informação sobre mudança do quadro informaremos a todos.



Tipo de Documento: Interpo	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

**Título: Feriado em Jardinópolis (27/07)****Data de inclusão:** 23/07/2012**Data da exclusão:** 01/08/2012

Informamos que no dia 27/07 (sexta-feira) será feriado na cidade de Jardinópolis e por este motivo a agência estara fechada. Indicar nossos parceiros credenciados

**Título: Sistema Agência de Paulínia Normalizado****Data de inclusão:** 31/07/2012**Data da exclusão:** 01/08/2012

O sistema da Agência de Paulínia foi normalizado.

**Título: Agência de Barretos - Sistema normalizado****Data de inclusão:** 27/07/2012**Data da exclusão:** 01/08/2012

O sistema da Agência de Barretos que estava fora na parte da manhã foi normalizado.

**Título: Feriado em Agudos****Data de inclusão:** 25/07/2012**Data da exclusão:** 01/08/2012

Na sexta-feira (27/07) será feriado em Agudos (aniversário da cidade). Nesta data, a agência não funcionará.

**Título: Feriado em Sumaré 26/07 (Quinta-feira)****Data de inclusão:** 25/07/2012**Data da exclusão:** 01/08/2012

Amanhã será feriado em Sumaré e a agência não funcionará.

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/08/2012	Página: 22 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	-------------------



Tipo de Documento: Interno  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

**Título:** Consulta Nota de Serviço Externa emitida pela CPFL há mais 90 dias

**Data de inclusão:** 24/07/2012

**Data da exclusão:** 01/08/2012

Para consultar notas de serviço emitidas a pedido da CPFL há mais de 90 dias (exemplos de notas: corte por inadimplência, substituir medidor obsoleto, ramal de ligação – retirar, recorte por inadimplência e inspeção de RPC) é necessário adotar os seguintes passos:

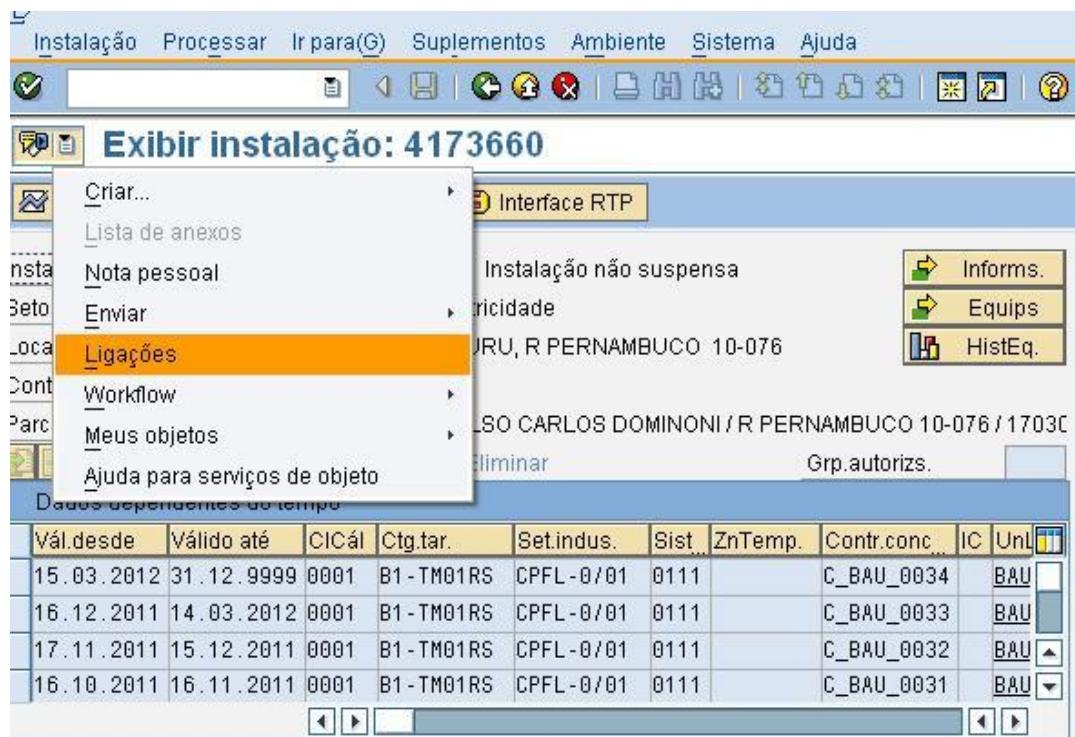
Acessar a instalação do cliente em Ambiente de Dados.

The screenshot shows a software interface titled "Ambiente de Dados". It has tabs for Pesquisa de Cliente, Ambiente de Dados, Pesquisa Atividade, and Menu Interativo. The Ambiente de Dados tab is active. There are search fields for "Pesquisa para:" (Parceiro de negócios), "Ambien.dds.", and "Inf. Dados Mestres". A button labeled "Início" is also present. The main area displays a table with columns "Objetos", "Inform.", and "Detalhes". The "Objetos" column lists hierarchical data starting with PN: 703010073, LC: 6001593263, CC: 310019253659, CT: 5003589585, and IN: 4173660. The "Inform." column contains details like names, addresses, and contract numbers. The "Detalhes" column shows status and notes, including a note about a missing document with a photo. The object IN: 4173660 is highlighted with a red box.

Clicar em "Serviços para objeto".

The screenshot shows a software window titled "Exibir instalação: 4173660". The top menu includes "Instalação", "Processar", "Ir para(O)", "Suplementos", "Ambiente", "Sistema", and "Ajuda". Below the menu is a toolbar with various icons. The main area has tabs for "Serviços para objeto" (selected), "Interface RTP", and "Cálculo". It displays information such as "Instalação": 4173660, "Setor de atividade": 01, "Local de consumo": 6001593263, "Contrato atual": 5003589585, and "Parc.negócios atual": 703010073. To the right, there are buttons for "Informs.", "Equip.", and "HistEq.". A section titled "Dados dependentes do tempo" shows a table of time-dependent data with columns like "Vál.valido desde", "Válido até", "CICál", "Ctg.tar.", etc. At the bottom, there is a footer with fields for "N. Documento:", "Categoria:", "Versão:", "Publicado por:", "Data Publicação:", "Página:", and "14864862", "Introdução", "1.42", "André Luiz da Silva", "04/09/2012", "23 de 372".

Selecionar a opção "ligações"



Dar duplo clique em cima da nota de serviço.



**Tipo de Documento:** Interpo Procedimento  
**Área de Aplicação:** Atendimento ao Cliente Atendimento ao Cliente  
**Título do Documento:** Notícias do Mural Notícias do Mural

Serviço: Ligações

Síntese

Visão detalhada

Ligações a R PERNAMBUCO 10-076, BAURU

Função	Tipo de documento	Descrição	Data	Tempo
Serviço	Nota de serviço	000707245806	14.03.2012	13:56:41

Consultar os dados da Nota de Serviço de acordo com a necessidade.

**Exibir nota de serviço: Medição**

						Status	<a href="#">Organização...</a>																		
Nota	707245806			U4	Subst. Medidor /Equipamento Obsoleto																				
Status	MSPR			ZDES																					
<a href="#">Dados Gerais</a>		<a href="#">Materiais</a>	<a href="#">Dados Técnicos/Comercias</a>			<a href="#">Datas da Nota</a>																			
<table border="1"> <tr> <td colspan="2"><b>Notificador</b></td> </tr> <tr> <td>Notificador</td> <td>C457311</td> <td>Data da nota</td> <td>14.03.2012</td> <td>13:56:41</td> </tr> </table>								<b>Notificador</b>		Notificador	C457311	Data da nota	14.03.2012	13:56:41											
<b>Notificador</b>																									
Notificador	C457311	Data da nota	14.03.2012	13:56:41																					
<table border="1"> <tr> <td colspan="4"><b>Datas-base</b></td> </tr> <tr> <td>Início avaria</td> <td>29.03.2012</td> <td>12:45:08</td> <td>Início desejado</td> <td>15.03.2012</td> <td>07:00:00</td> </tr> <tr> <td>Fim da avaria</td> <td></td> <td>00:00:00</td> <td>Concl.desejada</td> <td>11.05.2012</td> <td>23:59:59</td> </tr> </table>								<b>Datas-base</b>				Início avaria	29.03.2012	12:45:08	Início desejado	15.03.2012	07:00:00	Fim da avaria		00:00:00	Concl.desejada	11.05.2012	23:59:59		
<b>Datas-base</b>																									
Início avaria	29.03.2012	12:45:08	Início desejado	15.03.2012	07:00:00																				
Fim da avaria		00:00:00	Concl.desejada	11.05.2012	23:59:59																				
<table border="1"> <tr> <td colspan="4"><b>Dados de encerramento</b></td> </tr> <tr> <td>Data encerramento</td> <td></td> <td>00:00:00</td> <td>Contr.técn.de</td> <td colspan="3"></td> </tr> <tr> <td>Dt.referência</td> <td>29.03.2012</td> <td>13:20:28</td> <td>Control.técn_em</td> <td colspan="3"></td> </tr> </table>								<b>Dados de encerramento</b>				Data encerramento		00:00:00	Contr.técn.de				Dt.referência	29.03.2012	13:20:28	Control.técn_em			
<b>Dados de encerramento</b>																									
Data encerramento		00:00:00	Contr.técn.de																						
Dt.referência	29.03.2012	13:20:28	Control.técn_em																						



Tipo de Documento: Interprocedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural

**Título:** Urgente Expediente do Atendimento a Ligação Provisória

**Data de inclusão:** 24/07/2012

**Data da exclusão:** 01/08/2012

Excepcionalmente nos datas abaixo solicitamos que os pedidos de Ligação Provisória sejam registrados através do atendimento:

**DATAS**

24/07/12	Terça - feira
25/07/12	Quarta-feira
27/07/12	Sexta-feira

Por gentileza não transferir a ligação para célula especializada.

**Título:** Cronograma do Programa Rede Comunidade (diagnósticos energéticos e aquecedor solar) de 23 à 27/07/2012

**Data de inclusão:** 23/07/2012

**Data da exclusão:** 01/08/2012

**Diagnósticos energéticos de 23 à 27/07/2012**

**CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – DIAGNÓSTICOS ENERGÉTICOS**

**MUNICÍPIO DOURADO**

**Bairro**

Centro	Jd. Santa Luiza
Jd. Aeroporto	Jd. das Azaleias



Tipo de Documento: Interpo	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

## CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – DIAGNÓSTICOS ENERGÉTICOS

### MUNICÍPIO SÃO CARLOS Bairro

Jd. Zavaglia

## CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – DIAGNÓSTICOS ENERGÉTICOS

### MUNICÍPIO TAQUARITINGA Bairro

Jd São Sebastião  
Jd Maria Luiza  
Cj Hab Francisco Romano  
Cj Res Dr Adail Nunes da Silva  
Centro

Conj Hab Arsenio Micalli  
Jd Paraíso  
Cj Hab Rosa Bedran  
VI Romana  
VI Caic

## CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – DIAGNÓSTICOS ENERGÉTICOS

### MUNICÍPIO HORTOLÂNDIA Bairro

Pq. Oreste Ongaro  
Vila da Conquista  
Vila São Pedro  
Jd. Novo Horizonte

## CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – DIAGNÓSTICOS ENERGÉTICOS

### MUNICÍPIO ITAPIRA Bairro

Cj. Hab. José Tonoli



Tipo de Documento: Intercâmbio  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

## CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – DIAGNÓSTICOS ENERGÉTICOS

### MUNICÍPIO ARAÇATUBA Bairro

Pq Industrial	Cj. Hab. Etheocle Turrini
São Rafael	Jd. do Roseli
Cj Hab Jd das Oliveiras	Jd. Concordia
Jd Petit Trianon	Resid. Nobre Vile
Cj Hab Antonio da S Villela	Atlantico I e II
Chácara Arco Iris	Jd. Esplanada
Jd. Jussara	Vila Etemp
Morada dos Nobres	Jd. Ouro Preto
Jd. Iporan	Jd. Do Lago

## CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – DIAGNÓSTICOS ENERGÉTICOS

### MUNICÍPIO LINS Bairro

João Dias dos Santos  
Pazeto

## Aquecedor Solar 23/07 á 27/07/12

### CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – SOLAR

### MUNICÍPIO BAURU Bairro

VI Industrial  
Jd Santa Cândida  
Nova Bauru

### CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – SOLAR

### MUNICÍPIO MARILIA Bairro



Tipo de Documento: Intercâmbio  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

Conj Hab Tereza Passane Argolo Ferrão  
José Teruel Martinez  
Comerciário I e II

Alcides  
Matiuzzi  
Figueirinha I e II

### CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – SOLAR

#### MUNICÍPIO SUMARÉ Bairro

Jd Viel  
Pq Cidade Nova  
Sta Carolina

Pq Florelly  
Jd Volo Bril  
Dall'Orto

### CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – SOLAR

#### MUNICÍPIO ITAPIRA Bairro

Conj Hab José Tonoli

**Título:** Cronograma Rede Comunidade Diagnósticos e Atuação Solar (16 à 20/07)

**Data de inclusão:** 16/07/2012

**Data da exclusão:** 01/08/2012

### Diagnósticos energéticos de 16 à 20/07/2012

### CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – DIAGNÓSTICOS ENERGÉTICOS

#### MUNICÍPIO RIBEIRÃO BONITO Bairro

Centro  
Guarapiranga

Sampaio Vidal  
Yolanda Opice I

### CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – DIAGNÓSTICOS ENERGÉTICOS



Tipo de Documento: Intercâmbio  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

## MUNICÍPIO SÃO CARLOS Bairro

Jd. Zavaglia

### CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – DIAGNÓSTICOS ENERGÉTICOS

#### MUNICÍPIO TAQUARITINGA Bairro

Jd São Sebastião  
Jd Maria Luiza  
Cj Hab Francisco Romano  
Cj Res Dr Adail Nunes da Silva  
Centro

Conj Hab Arsenio Micalli  
Jd Paraíso  
Cj Hab Rosa Bedran  
VI Romana  
VI Caic

### CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – DIAGNÓSTICOS ENERGÉTICOS

#### MUNICÍPIO HORTOLÂNDIA Bairro

Pq. Oreste Ongaro  
Vila da Conquista  
Vila São Pedro  
Jd. Novo Horizonte

### CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – DIAGNÓSTICOS ENERGÉTICOS

#### MUNICÍPIO ITAPIRA Bairro

Cj. Hab. José Tonoli

### CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – DIAGNÓSTICOS ENERGÉTICOS

#### MUNICÍPIO ARAÇATUBA Bairro



Tipo de Documento: Intercâmbio  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

Pq Industrial	Cj. Hab. Etheocle Turrini
São Rafael	Jd. do Roseli
Cj Hab Jd das Oliveiras	Jd. Concordia
Jd Petit Trianon	Resid. Nobre Vile
Cj Hab Antonio da S Villela	Atlantico I e II
Chácara Arco Iris	Jd. Esplanada
Jd. Jussara	Vila Etemp
Morada dos Nobres	Jd. Ouro Preto
Jd. Iporan	Jd. Do Lago

## CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – DIAGNÓSTICOS ENERGÉTICOS

### MUNICÍPIO LINS Bairro

João Dias dos Santos  
Pazeto

## Atuação Solar 16/07 á 20/07/12

### CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – SOLAR

### MUNICÍPIO BAURU Bairro

VI Industrial  
Jd Santa Cândida  
Nova Bauru

### CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – SOLAR

### MUNICÍPIO MARILIA Bairro

Conj Hab Tereza Passane Argolo Ferrão José Teruel Martinez Comercíario I e II	Alcides Matiuzzi Figueirinha I e II
---	---



Tipo de Documento: Intercâmbio  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

## CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – SOLAR

### MUNICÍPIO SUMARÉ Bairro

Jd Viel  
Pq Cidade Nova  
Sta Carolina

Pq Florelly  
Jd Volo Bril  
Dall'Orto

## CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – SOLAR

### MUNICÍPIO ITAPIRA Bairro

Conj Hab José Tonoli

**Título:** Correção de Cadastro para clientes com CPF/CNPJ Genérico

**Data de inclusão:** 11/04/2012

**Data da exclusão:** 01/08/2012

Quando o cliente estiver com o CPF/CNPJ Genérico e for necessário alterar o número do documento para a geração de serviços devemos adotar os seguintes procedimentos:

**1- Situação:** 1 PN com CPF/CNPJ Genérico: Rodar o FO de Correção de Cadastro inserindo o número correto do documento e gerar o serviço solicitado.

**2- Situação:** 1 PN com CPF/CNPJ Genérico e ele tem outro cadastro como CPF/CNPJ correto, resumindo, 1PN Genérico e 1 PN correto para a mesma pessoa/empresa: realizar a alteração de responsabilidade para o PN Correto, quando necessário solicitando para que o cliente valide os documentos e informando sobre a perda dos benefícios/cobrança (baixa renda, débito automático, escolhe o dia, endereço de correspondência, isenção de ICMS e cobrança de terceiros ).

**3- Situação:** 1 PN com CPF/CNPJ Genérico ou Correto e vários PNs para o mesmo cliente. Gerar nota de pendência cadastral inserindo o número dos PNs para que o departamento de cadastro faça a análise do cadastro correto para alteração de titularidade. Informar sobre a perda dos benefícios/cobrança (baixa renda, débito automático, escolhe o dia, endereço de correspondência, isenção de ICMS e cobrança de terceiros). Neste caso não haverá validação de documentos, portanto não orientar sobre a validação, pois o cadastro procederá à alteração de titularidade.



Tipo de Documento: Interno	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

## **Título: IMPORTANTE: Alterações no Cadastro Baixa Renda**

**Data de inclusão:** 21/03/2012

**Data da exclusão:** 01/08/2012

### **Baixa Renda - Relembrando o Conceito**

O Governo determina que a distribuidora de energia elétrica deve oferecer desconto para os clientes que possuem cadastro no Programa Social Bolsa Família ou BPC - Benefício de Prestação Continuada. Sendo assim a Aneel criou a TSEE- Tarifa Social de Energia Elétrica.

**Programa Bolsa Família = NIS** (Número de Identificação Social)

**Benefício de Prestação Continuada= NB** ( Número de Benefício) e código do NB.  
Somente os clientes com códigos do NB 87 (Auxílio Deficiência - PCD) ou 88 (Auxílio Idoso) poderão ser cadastrados como Baixa Renda.

Informamos que desde o dia **31/01/12** para os clientes que possuem o **BPC- Benefício de Prestação Continuada** (Auxílio ao Idoso ou Deficiente) e desejam cadastrar a conta na tarifa social baixa renda **NÃO** devemos utilizar o número de NIT- Número de Identificação do Trabalhador e **SIM** o NB - Número do Benefício.

### **PROCEDIMENTO DO ATENDIMENTO - CLIENTES QUE POSSUEM O BPC ( BENEFÍCIO DE PRESTAÇÃO CONTINUADA)**

**Para os clientes que possuem o benefício BPC e cadastraram a conta no baixa renda através do NIT (Número de Inscrição do Trabalhador):**

Até 31/03 a CPFL estará enviando carta solicitando que o cliente entre em contato conosco para informar o número do NB. O cliente que não se manifestar até 31/05 terá a sua conta de energia faturada sem o benefício baixa renda.

**Modelo da carta:** Clique aqui

**Excepcionalmente para estes casos, iremos registrar " Pendência Cadastral"e anotar na nota: Nome, CPF, RG e NB ( Número do Benefício) do Cliente.**

---

## **Título: Pedidos de Ligação Nova**

**Data de inclusão:** 06/03/2012

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012	Página: 33 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	----------------------



Tipo de Documento: Interpo	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

**Data da exclusão:** 01/08/2012

Para a CPFL Paulista o procedimento continuará o mesmo, ou seja, indicaremos que o cliente vá até a Agência ou Rede Fácil porém se o mesmo preferir poderemos registrar pelo Call Center

---

**Título: Agência de Paulínia sem Sistema**

**Data de inclusão:** 30/07/2012

**Data da exclusão:** 31/07/12

A agência de Paulínia está sem sistema. Não direcionar o cliente para essa agência. Assim que o sistema retornar avisaremos.

---

**Título: ACERTANDO SUAS CONTAS**

**Data de inclusão:** 10/07/12

**Data da exclusão:** 31/07/12



### Acertando suas Contas

A CPFL, em parceria com Associação Comercial e Industrial de Campinas – ACIC irá realizar uma Campanha '**ACERTANDO SUAS CONTAS**'.

A campanha vai ocorrer nos dias **18, 19, 20 e 21 de Julho**, das 09h00 às 17h00, **na Estação Cultura, sito à Praça Mal Floriano Peixoto, S/N, no Centro da cidade de Campinas**.

Enviamos 7.883 cartas aos clientes de Campinas e região para que compareçam, negociem seus débitos e regularizem seu CPF/CNPJ junto aos Órgãos de Serviço de Proteção ao Crédito.

Segue a relação das cidades:

- Americana;
- Campinas;

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/08/2012	Página: 34 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	----------------------



Tipo de Documento: Interno  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

- Hortolândia;
- Itatiba;
- Monte Mor;
- Nova Odessa;
- Paulínia;
- Piracicaba;
- Santa Barbara D Oeste;
- Sumaré e;
- Valinhos.

**Observação:** Para consultar o modelo da carta enviada ao cliente, [clique aqui](#)

**Modelo da carta:**

Campinas, 04 de Julho de 2012

**Prezado(a) Cliente: José da Silva**

**Instalação: xxxxxxxxx**

**URGENTE**  
**REGULARIZE SUA SITUAÇÃO JUNTO À CPFL**

A CPFL, em parceria com Associação Comercial e Industrial de Campinas – ACIC vem divulgar a Campanha '**ACERTANDO SUAS CONTAS**'.

Esta campanha tem o intuito de oferecer condições especiais de pagamento de sua dívida e assim, a regularização de seu CPF/CNPJ junto aos Órgãos de Serviço de Proteção ao Crédito.

**Não perca esta oportunidade.**

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/09/2012	Página: 35 de 372
------------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	----------------------



Tipo de Documento: Interpo	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

A campanha será nos dias **18, 19, 20 e 21 de Julho**, das 09h00 às 17h00, na **Estação Cultura, sito à Pça Mal Floriano Peixoto, S/N, no Centro da cidade de Campinas.**

Você também poderá comparecer à nossa agencia de atendimento indicada no endereço abaixo:

**Endereço da Agencia:**

xxxxxxxx

**Horário de Atendimento**

xxxxxxxx

Caso o débito já tenha sido quitado desconsiderar esta convocação.

Atenciosamente,

**Cia. Paulista de Força e Luz**  
**OCRR - Gerência de Recuperação de Receita**

**Título: Agências sem sistema!**

**Data de inclusão:** 20/07/12

**Data da exclusão:** 20/07/12

Informamos que as agências citadas estão sem sistema. Solicitamos indicar nossos parceiros credenciados.

Birigui, Penapolis e Guararapes

**Título: Mensagens na conta de energia**

**Data de inclusão:** 07/05/12

**Data da exclusão:** 16/07/12

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/09/2012	Página: 36 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	----------------------



Tipo de Documento: Interprocedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural

Foram inseridas, as mensagens do Contrato de Concessão, para os clientes do Grupo B, das empresas Paulista, Piratininga e Jaguariúna nas contas de energia elétrica no campo "Prezado Cliente".

- As demonstrações contábeis societárias e regulatórias auditadas de 31/12/11 estão disponíveis no site [www.cpfl.com.br/ri](http://www.cpfl.com.br/ri)
- O contrato de Adesão sofreu alterações em 2011, caso deseje uma via atualizada solicite aos nossos canais de atendimento.

---

**Título: Expediente Agência de Jaboticabal****Data de inclusão:** 16/07/12**Data da exclusão:** 16/07/12

Excepcionalmente no dia de hoje ( 16/07) a agência de Jaboticabal estara fechada em virtude do Feriado no cidade

---

**Título: Religação Corte Indevido****Data de inclusão:** 07/05/12**Data da exclusão:** 16/07/12

Deve ser executado em até 4 horas, sem custo para o consumidor, emitindo a nota de serviço "**Religação por Corte Indevido – Urgente**", através do FO de "**Débitos e 2ª Via**" disponível na Action Box "Contas", onde é gerado automaticamente esse serviço ao identificar que não houve emissão de Nota de Corte para a Instalação em questão, o cliente deverá ser informado que, caso o motivo do corte seja devido será cobrada na próxima conta **a taxa de religação** em até 4 horas.

**Somente gerar esse tipo de solicitação após análise e autorização do supervisor.**

[Clique Aqui](#)

---

**Título: Religação – Corte por dívida Financeira****Data de inclusão:** 13/06/2012**Data da exclusão:** 16/07/12**Procedimento do Atendimento para cliente com " Corte por dívida Financeira"**

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/09/2012	Página: 37 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	----------------------



Tipo de Documento: Interno  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

-Não direcionar o cliente para agência;

-Informar que a religação esta condicionada ao pagamento total dos débitos, informar taxa e opção de religação de acordo com a região, apresentação das contas pagas no local e livre acesso ao medidor.

Repassar para o Supervisor que possui o perfil Back Office para registrar o pedido de religação ( Dados da instalação, opção de religação, etc)

---

**Título: Comunicado - Indisponibilidade do Site de Projetos Particulares**

**Data de inclusão:** 13/07/2012

**Data da exclusão:** 16/07/12

Informamos que o site de Projetos Particulares ficará indisponível para uso do dia 13/07 às 20:00hrs ao dia 16/07 às 8:00hrs, para que seja realizada uma manutenção no sistema.

Caso o Projetista entre em contato favor informa-lo e solicitar desculpas pelos transtornos causados.

---

**Título: Conta por E-mail -Perfil Chat e E-mail**

**Data de inclusão:** 12/06/12

**Data da exclusão:** 16/07/12

Informamos que a partir das 19h00 de ontem 11/06, foi disponibilizado o FO de Conta por E-mail para os atendentes que possuem perfil para atendimento Chat e E-mail.

---

**Título: Lentidões e Travamento CCS**

**Data de inclusão:** 06/06/12

**Data da exclusão:** 16/07/12

Hoje a partir das 7h por **período indeterminado** será **Inativada** a função que carrega no **Ambiente de Dados** o Status do Fornecimento de Energia, se já **Existe SA em aberto** e a **Previsão de Restabelecimento de Falta de Energia** por motivos de Lentidão e Travamento que vem ocorrendo CRM/CCS.

Aparecerá na tela Ambiente de Dados da seguinte forma:

**Mensagem: Interface de emergências desativada!**



Tipo de Documento: Interno Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural Notícias do Mural

Objetos	Inform.	Detalhes
PN: 704527399	ROODINEY TADEU BIAZIN	
LC: 6005632782	R LUIZ RIGHETTI 186, MOCOCA	Bi , Urbano , Trafo: CPFL
CC: 510000175070	RESIDENCIAL - GRUPO B , Ent: Empreiteira	
CT: 5007239958	Status: Ativos	
IN: 3074020950	Interface de emergências desativada	
EQ: 01B18269	MED BI 3FIOS 120V - DIR 10000100 23010...	

Clicando na **Instalação** com o **Botão Direito em Falta de Energia** – Será direcionado para o FO Problemas na Rede.

Objetos	Inform.	Detalhes
PN: 704527399	ROODINEY TADEU BIAZIN	
LC: 6005632782	R LUIZ RIGHETTI 186, MOCOCA	Bi , Urbano , Trafo: CPFL
CC: 510000175070	RESIDENCIAL - GRUPO B , Ent: Empreiteira	
CT: 5007239958	Status: Ativos	
IN: 3074020950	Interface de emergências desativada	
EQ	Procurar	0V - DIR 10000100 23010...
	Ajuda	
	Exibir Instalação	
	Falta de Energia	
	ContingênciaProbRed	
	Hist. Interrupções	



**Tipo de Documento:** Interno Procedimento  
**Área de Aplicação:** Atendimento ao Cliente Atendimento ao Cliente  
**Título do Documento:** Notícias do Mural Notícias do Mural

Problemas na Rede

Endereço da Reclamação	Cliente: RODOLMEY TADEU RIZZINI	Órgão: MOCOCA	SP	End: R LUIZ RIGHETTI	Localização
	Bairro: JOSE ANDRE DE LIMA	Referência de localização:	P1 FABRICA CASA GRANDE	Status: <input checked="" type="checkbox"/> Instalação não suspensa	
Ritorno	Reclamação				
Type de Reclamação	Do problema para o interior da residência existe fio partido ou defeito?				
<input type="checkbox"/> Falta de energia parcial	<input checked="" type="checkbox"/> Não				
<input checked="" type="checkbox"/> Falta de energia na instalação	Verificou os disjuntores?				
<input type="checkbox"/> Falta de energia na rede	<input checked="" type="checkbox"/> Sim				
<input type="checkbox"/> Falta de energia - Informação	Existe utilizador no mesmo tempo?				
<input type="checkbox"/> Acidente com fios/eletros	<input type="checkbox"/> Sim				
<input type="checkbox"/> Arente na rede	Chamou um eletricista?				
<input type="checkbox"/> Choque elétrico	<input checked="" type="checkbox"/> Sim				
<input type="checkbox"/> Desligar rede - urgente	Selecionar a Prioridade:				
<input type="checkbox"/> Equipamento de rede	<input type="checkbox"/> Fio Partido - Rede				
<input type="checkbox"/> Fissamento	<input checked="" type="checkbox"/> Não Informado				
<input type="checkbox"/> Furo na rede	Selecionar Possível Causa:				
<input type="checkbox"/> Interferência em eletrodomésticos	<input type="checkbox"/> Arente Na Rede				
<input type="checkbox"/> Máquina com relação invertida	<input type="checkbox"/> Fissamento				
<input type="checkbox"/> Objeto estranho na rede	<input type="checkbox"/> Objeto Estranho Na Rede				
<input type="checkbox"/> Ponto em perigo	<input type="checkbox"/> Plano de Serviço Partido				
<input type="checkbox"/> Tensão (interrupção)	<input type="checkbox"/> Chave Desarmada				
<input type="checkbox"/> Problemas na rede - Informação	<input checked="" type="checkbox"/> Não Informado				

**Status Fornecimento:**  
Instalação com fornecimento normal  
Data/Hora Fechamento:  
06/06/2012 - 11:23:16  
Não existe SA alerta para essa instalação

### Importante:

Antes de Gerar a Falta de Energia, verificar no Histórico de Contatos se já existe Serviço Registrado para Instalação.

Oper.	Descrição	ID	Categoria
06.06.2012	Problemas na Rede	48737988	Back Office
3074020950	R LUIZ RIGHETTI 186, MOCOCA	3074020950	

### Título: Coleta de referência e telefones

Data de inclusão: 05/07/12

Data da exclusão: 16/07/12

É muito importante que no registro de todos os serviços que necessitam do deslocamento da equipe a campo anotar nas 3 primeiras linhas das notas a referência de localização, telefones do imóvel e de contato pois facilita o retorno ao cliente em situações que as áreas internas necessitem de contato. Ex Falta de energia, Iluminação Pública, Ligação Nova, Religação, etc.

### Título: Corte por Falta de Pagamento- Eletricista com moto

Data de inclusão: 18/04/12

Data da exclusão: 16/07/12

Somente para as cidades de Ribeirão Preto o corte será realizado por Eletricista com moto, e este irá lacrar o disjuntor e somente a CPFL poderá romper o lacre para fazer a religação.

Modelo do lacre:

N. Documento: 148624862	Categoria: Intervenção	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/09/2012	Página: 40 de 372
----------------------------	---------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	----------------------



Tipo de Documento: Interpo	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural



Caso o cliente questione se pode executar a retirada de lacre para religação, orientar que deverá aguardar equipe ao local e somente após comprovação do pagamento da dívida o local será religado.

Orientá-lo que havendo religação a revelia poderá ser cobrado taxa de custo administrativo. Para corte com moto oferecer opção de Religação (Normal ou Urgente com cobrança de taxa em conta futura).

Atenção: Anotar na observação que o corte foi realizado por eletricista com moto.  
Após 5 dias não havendo religação, será realizado o corte com retirada de ramal.

Relembrando o procedimento de religação quando ocorre o corte por retirada de ramal.  
-A religação para esses casos deverá ser condicionada ao pagamento total dos débitos (incluindo contas incobráveis).

-Emitir somente a religação com prazo de atendimento normal, (24 horas) anotando a seguinte informação na observação do serviço;

"Trata-se de instalação com NS de retirada de ramal"

É muito importante anotar essa informação na Nota de Serviço, mesmo que o cliente afirme que a CPFL não retirou o ramal.

## Título: Cronograma Rede Comunidade Diagnósticos e Atuação Solar (02 á 06/07)

Data de inclusão: 02/07/12

Data da exclusão: 16/07/12

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/09/2012	Página: 41 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	----------------------



Tipo de Documento: Intercâmbio  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

Diagnósticos energéticos de 02 à 06/07/2012

### CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – DIAGNÓSTICOS ENERGÉTICOS

#### MUNICÍPIO IBATE Bairro

Recanto do Planalto  
Centro  
Cohab

### CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – DIAGNÓSTICOS ENERGÉTICOS

#### MUNICÍPIO RIBEIRÃO BONITO Bairro

Centro Cj Hab Dep Blotta Junior Cj Hab Padre Cassimiro Cj Hab Prof Victor Arnaldo Torrezan Guarapiranga Jd Aeroporto Jd Boa Vista Jd Centenário Jd Heliana	Jd Malvinas Jd Morumbi Jd Novo Ribeirão Jd São Paulo Pq Juca de Moraes Pq Prof Emydio Lucato Rural Sampaio Vidal Yolanda Opice I
--	--

### CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – DIAGNÓSTICOS ENERGÉTICOS

#### MUNICÍPIO TAQUARITINGA Bairro

Jd São Sebastião Jd Maria Luiza Cj Hab Francisco Romano Cj Res Dr Adail Nunes da Silva Centro	Conj Hab Arsenio Micalli Jd Paraíso Cj Hab Rosa Bedran Vi Romana Vi Caic
---	--



Tipo de Documento: Intercâmbio  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

## CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – DIAGNÓSTICOS ENERGÉTICOS

### MUNICÍPIO HORTOLÂNDIA Bairro

Jd Amanda  
Jd Nova Hortolândia  
Loteamento Adventista Campineiro  
Vila da Conquista

## CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – DIAGNÓSTICOS ENERGÉTICOS

### MUNICÍPIO ARAÇATUBA Bairro

Pq Industrial  
São Rafael  
Cj Hab Jd das Oliveiras  
Jd Petit Trianon  
Cj Hab Antonio da S Villela  
Chácara Arco Iris

## CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – DIAGNÓSTICOS ENERGÉTICOS

### MUNICÍPIO LINS Bairro

João Dias dos Santos  
Pazeto

**Atuação Solar 02/07 á 06/07/12:**

## CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – SOLAR

### MUNICÍPIO BAURU Bairro

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/09/2012	Página: 43 de 372
------------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	----------------------



Tipo de Documento: Intercâmbio  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

VI Industrial  
Jd Santa Cândida  
Nova Bauru

### CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – SOLAR

#### MUNICÍPIO MARILIA Bairro

Conj Hab Tereza Passane Argolo Ferrão José Teruel Martinez Comerciário I e II	Alcides Matiuzzi Figueirinha I e II
---	---

### CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – SOLAR

#### MUNICÍPIO SUMARÉ Bairro

Jd Viel Pq Cidade Nova Sta Carolina	Pq Florelly Jd Volo Bril Dall'Orto
---	--

### CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – SOLAR

#### MUNICÍPIO ITAPIRA Bairro

Conj Hab José Tonoli
----------------------

**Título:** Cronograma Rede Comunidade Diagnósticos e Atuação Solar (10 á 13/07)

**Data de inclusão:** 10/07/12

**Data da exclusão:** 16/07/12

**Diagnósticos Energéticos CPFL Paulista: 10/07 à 13/07/2012**

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/09/2012	Página: 44 de 372
------------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	----------------------



Tipo de Documento: Intercâmbio  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

## CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – DIAGNÓSTICOS ENERGÉTICOS

### MUNICÍPIO RIBEIRÃO BONITO Bairro

Centro	Jd Malvinas
Cj Hab Dep Blotta Junior	Jd Morumbi
Cj Hab Padre Cassimiro	Jd Novo Ribeirão
Cj Hab Prof Victor Arnaldo Torrezan	Jd São Paulo
Guarapiranga	Pq Juca de Moraes
Jd Aeroporto	Pq Prof Emygdio Lucato
Jd Boa Vista	Rural
Jd Centenário	Sampaio Vidal
Jd Heliana	Yolanda Opice I

## CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – DIAGNÓSTICOS ENERGÉTICOS

### MUNICÍPIO TAQUARITINGA Bairro

Jd São Sebastião	Conj Hab Arsenio Micalli
Jd Maria Luiza	Jd Paraíso
Cj Hab Francisco Romano	Cj Hab Rosa Bedran
Cj Res Dr Adail Nunes da Silva	VI Romana
Centro	VI Caic

## CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – DIAGNÓSTICOS ENERGÉTICOS

### MUNICÍPIO HORTOLÂNDIA Bairro

Pq. Oreste Ongaro
Vila da Conquista

## CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – DIAGNÓSTICOS ENERGÉTICOS

### MUNICÍPIO ARAÇATUBA Bairro



Tipo de Documento: Intercâmbio  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

Pq Industrial	Cj. Hab. Etheocle Turrini
São Rafael	Jd. do Roseli
Cj Hab Jd das Oliveiras	Jd. Concordia
Jd Petit Trianon	Resid. Nobre Vile
Cj Hab Antonio da S Villela	Atlantico I e II
Chácara Arco Iris	Vila Etemp

## CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – DIAGNÓSTICOS ENERGÉTICOS

### MUNICÍPIO LINS Bairro

João Dias dos Santos  
Pazeto

## Atuação Solar 10/07 á 13/07/12

## CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – SOLAR

### MUNICÍPIO BAURU Bairro

VI Industrial  
Jd Santa Cândida  
Nova Bauru

## CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – SOLAR

### MUNICÍPIO MARILIA Bairro

Conj Hab Tereza Passane Argolo Ferrão José Teruel Martinez Comerciário I e II	Alcides Matiuzzi Figueirinha I e II
---	---

## CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – SOLAR

### MUNICÍPIO SUMARÉ Bairro

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/09/2012	Página: 46 de 372
------------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	----------------------



Tipo de Documento: Interno	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

Jd Viel  
Pq Cidade Nova  
Sta Carolina

Pq Florelly  
Jd Volo Bril  
Dall'Orto

## CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – SOLAR

### MUNICÍPIO ITAPIRA Bairro

Conj Hab José Tonoli

**Título: Cronograma Programa Rede Comunidade (25 á 29/06)**

**Data de inclusão:** 25/06/12

**Data da exclusão:** 16/07/12

## Diagnósticos Energéticos CPFL Piratininga: 25/06 à 29/06/2012

### CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – DIAGNÓSTICOS ENERGÉTICOS

### MUNICÍPIO IBATE Bairro

Cruzado I e II  
Jd Nossa Senhora Aparecida  
Jd Icaraí  
Jd América  
Cohab  
Jd Nova Teto  
Jd Santa Terezinha  
Jd Mariana

### CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – DIAGNÓSTICOS ENERGÉTICOS

### MUNICÍPIO TAQUARITINGA Bairro

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/09/2012	Página: 47 de 372
------------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	----------------------



Tipo de Documento: Intercâmbio  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

Jd São Sebastião  
Jd Maria Luiza  
Cj Hab Francisco Romano  
Cj Res Dr Adail Nunes da Silva

Centro  
CJ Hab Arsenio Micalli  
Jd Paraiso  
CJ Habitacional Rosa Bedran  
VI Romana  
VI Caic

## CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – DIAGNÓSTICOS ENERGÉTICOS

### MUNICÍPIO HORTOLÂNDIA

#### Bairro

Jd Amanda  
Jd Nova Hortolândia  
Loteamento Adventista Campineiro  
Vila da Conquista

## CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – DIAGNÓSTICOS ENERGÉTICOS

### MUNICÍPIO ARAÇATUBA

#### Bairro

Pq industrial São Jose Ezequiel Barbosa Mão Divina São Rafael	Jd das Oliveiras Porto Real Jd do Roseli Verde Parque	Vista Verde Elias Estefani Jd Concórdia Res Nobre Vile Atlântico I e II Vila Etemp
---	--	---

## CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – DIAGNÓSTICOS ENERGÉTICOS

### MUNICÍPIO LINS

#### Bairro

João Dia dos Santos  
Pazeto

**Atuação Solar 25/06 á 29/06/12**

## CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – SOLAR

### MUNICÍPIO BAURU

#### Bairro

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/06/2012	Página: 48 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	-------------------



Tipo de Documento: Intercâmbio  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

VI Industrial  
Jd Santa Cândida  
Nova Bauru

## CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – SOLAR

### MUNICÍPIO MARILIA Bairro

Conj Hab Tereza Passane Argolo Ferrão José Teruel Martinez Comerciário I e II	Alcides Matiuzzi Figueirinha I e II
---	---

## CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – SOLAR

### MUNICÍPIO SUMARÉ Bairro

Jd Viel Pq Cidade Nova Sta Carolina	Pq Florelly Jd Volo Bril Dall'Orto
---	--

## CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – SOLAR

### MUNICÍPIO ITAPIRA Bairro

Conj Hab José Tonoli
----------------------

**Título:** Cronograma do Programa Rede Comunidade ( 18 á 22/06) Diagnósticos e Atuação Solar

**Data de inclusão:** 18/06/12

**Data da exclusão:** 16/07/12

## Diagnósticos energéticos de 18 à 22/06/2012

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/06/2012	Página: 49 de 372
------------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	-------------------



Tipo de Documento: Intercâmbio  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

## CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – DIAGNÓSTICOS ENERGÉTICOS

### MUNICÍPIO IBATE Bairro

Cruzado I e II  
Jd Nossa Senhora Aparecida  
Jd Icarai  
Jd América  
Cohab

## CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – DIAGNÓSTICOS ENERGÉTICOS

### MUNICÍPIO TAQUARITINGA Bairro

Jd São Sebastião Jd Maria Luiza Cj Hab Francisco Romano Cj Res Dr Adail Nunes da Silva	Centro CJ Hab Arsenio Micalli Jd Paraiso CJ Habitacional Rosa Detran VI Romana VI Caic
---	---

## CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – DIAGNÓSTICOS ENERGÉTICOS

### MUNICÍPIO HORTOLÂNDIA Bairro

JD Amanda  
Jd Nova Hortolândia

## CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – DIAGNÓSTICOS ENERGÉTICOS

### MUNICÍPIO ARAÇATUBA Bairro

Pq industrial São Jose Ezequiel Barbosa Mão Divina São Rafael	Jd das Oliveiras Porto Real Jd do Roseli Verde Parque	Vista Verde Elias Estefani Jd Concórdia Res Nobre Vile Atlântico I e II
---	--	---



Tipo de Documento: Intercâmbio  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

## CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – DIAGNÓSTICOS ENERGÉTICOS

### MUNICÍPIO LINS Bairro

João Dia dos Santos  
Pazeto

**Atuação Solar 18/06 á 22/06/12:**

## CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – SOLAR

### MUNICÍPIO BAURU Bairro

VI Industrial  
Jd Santa Cândida  
Nova Bauru

## CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – SOLAR

### MUNICÍPIO MARILIA Bairro

Conj Hab Tereza Passane Argolo Ferrão José Teruel Martinez Comercíario I e II	Alcides Matiuzzi Figueirinha I e II
---	---

## CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – SOLAR

### MUNICÍPIO SUMARÉ Bairro

Jd Viel Pq Cidade Nova Sta Carolina	Pq Florelly Jd Volo Bril Dall'Orto
---	--



Tipo de Documento: Intercâmbio  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

## CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – SOLAR

### MUNICÍPIO ITAPIRA

#### Bairro

Cj Hab José Tonoli

**Título:** Cronograma do Programa Rede Comunidade ( 11 á 15/06)

**Data de inclusão:** 08/06/12

**Data da exclusão:** 16/07/12

Diagnósticos energéticos de 11 à 15/06/2012

## CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – DIAGNÓSTICOS ENERGÉTICOS

### MUNICÍPIO IBATE

#### Bairro

Cruzado I e II  
Jd Nossa Senhora Aparecida  
Jd América  
Cohab

## CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – DIAGNÓSTICOS ENERGÉTICOS

### MUNICÍPIO TAQUARITINGA

#### Bairro

Jd São Sebastião Jd Maria Luiza Cj Hab Francisco Romano Cj Res Dr Adail Nunes da Silva	Centro CJ Hab Arsenio Micalli Jd Paraiso CJ Habitacional Rosa Detran VI Romana VI Caic
---	---

## CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – DIAGNÓSTICOS ENERGÉTICOS

### MUNICÍPIO MONTE MOR

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/06/2012	Página: 52 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	-------------------



**Tipo de Documento:** Intercâmbio  
**Procedimento:** Atendimento ao Cliente  
**Área de Aplicação:** Atendimento ao Cliente  
**Título do Documento:** Notícias do Mural  
**Notícias do Mural**

## Bairro

JD Paviotti  
Jd Nova Alvorada

### CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – DIAGNÓSTICOS ENERGÉTICOS

#### MUNICÍPIO ARAÇATUBA Bairro

Pq industrial São Jose Ezequiel Barbosa Mão Divina São Rafael	Jd das Oliveiras Porto Real Jd do Roseli Verde Parque	Vista Verde Elias Estefani Jd Concórdia Res Nobre Vile Atlântico I e II
---	--	---

### CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – DIAGNÓSTICOS ENERGÉTICOS

#### MUNICÍPIO LINS Bairro

João Dia dos Santos  
Pazeto

### Atuação Solar :

### CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – SOLAR

#### MUNICÍPIO BAURU Bairro

VI Industrial  
Jd Santa Cândida  
Nova Bauru

### CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – SOLAR

#### MUNICÍPIO MARILIA Bairro

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/09/2012	Página: 53 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	-------------------



Tipo de Documento: Interpo	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

Conj Hab Tereza Passane Argolo Ferrão  
José Teruel Martinez  
Comerciário I e II

Alcides  
Matiuzzi  
Figueirinha I e II

### CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – SOLAR

#### MUNICÍPIO SUMARÉ Bairro

Jd Viel  
Pq Cidade Nova  
Sta Carolina

Pq Florelly  
Jd Volo Bril  
Dall'Orto

### CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – SOLAR

#### MUNICÍPIO ITAPIRA Bairro

Cj Hab José Tonoli

### **Título: Religação Corte Indevido – Anotações que auxiliam na análise da nota**

**Data de inclusão:** 26/01/12

**Data da exclusão:** 12/07/12

Quando houver um corte indevido e durante o atendimento o cliente informar o local que era para ter ocorrido o corte ou for identificado através do sistema, na nota de serviço de religação de corte indevido, é importante anotar algum dado que ajude a área de inadimplência a identificar onde era para ter ocorrido o corte para análise da nota.

#### **Exemplos:**

1) Cliente reclama que houve um corte indevido no local e que a casa que era para ter sido cortada era a casa número 120 e não a casa 124 que é a sua. Anotar essa informação na nota para análise do setor:

SEGUNDO CLIENTE O CORTE ERA PARA A CASA 120 E CORTARAM A SUA CASA.

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/09/2012	Página: 54 de 372
------------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	----------------------



Tipo de Documento: Interpo	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

2)Durante o atendimento o cliente estava com uma ordem de corte que era uma instalação próxima a sua e passa o número da ordem ou a UC que era para ter sido cortada. Aproveitar essa informação e anotar para análise do setor na nota de religação:

FORAM CORTAR A INSTALAÇÃO N 12345678 E LEVARAM O RAMAL E ESSA INSTALAÇÃO QUE ESTA LIGADA NO MESMO POSTE TEVE O FORNECIMENTO INTERROMPIDO INDEVIDAMENTE SEGUNDO O CLIENTE.

---

#### **Título: Expediente Agências- Americana e Piracicaba**

**Data de inclusão:** 12/06/2012

**Data da exclusão:** 12/07/2012

Informamos que em 13/06/12 (Quarta-feira) será feriado na cidade de Americana e Piracicaba, portanto a agência estará fechada. Solicitamos por favor direcionar o cliente para os nossos parceiros credenciados.

---

#### **Título: Expediente agência de Lins hoje dia 13/06/12**

**Data de inclusão:** 13/06/2012

**Data da exclusão:** 12/07/2012

Hoje dia 13/06/12 (quarta-feira) a agência de Lins estará fechada devido feriado, dia do padroeiro da cidade (Santo Antônio).

Solicitamos por gentileza direcionar os clientes para os nossos parceiros credenciados.

---

#### **Título: Feriado na cidade de Ribeirão Preto**

**Data de inclusão:** 18/06/2012

**Data da exclusão:** 12/07/2012

No dia 19/06/12 terça-feira será feriado na cidade de Ribeirão Preto aniversário da cidade 156 anos.

Solicitamos por gentileza direcionar os clientes para os nossos parceiros credenciados.

---

#### **Título: Feriado na cidade de Garça**

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/06/2012	Página: 55 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	----------------------



Tipo de Documento: Interpo	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

**Data de inclusão:** 26/06/2012  
**Data da exclusão:** 12/07/2012

No dia 29/06/2012 sexta-feira será feriado na cidade de **Garça** – Dia do Padroeiro São Pedro

Solicitamos por gentileza direcionar os clientes para os nossos parceiros credenciados.

**Título: Feriado na cidade de Jardinópolis**

**Data de inclusão:** 27/06/2012  
**Data da exclusão:** 12/07/2012

No dia 29/06/2012 sexta-feira será feriado na cidade de **Jardinópolis** – Dia do Padroeiro São Pedro.

Solicitamos por gentileza direcionar os clientes para os nossos parceiros credenciados.

**Título: Expediente Agência São José do Rio Preto**

**Data de inclusão:** 21/06/2012  
**Data da exclusão:** 12/07/2012

Excepcionalmente no dia de hoje o sistema encontra-se inoperante, solicitamos não direcionar o cliente para a agência. Indicar nossos parceiros credenciados.

**Título: Expediente Agência de Guararapes**

**Data de inclusão:** 27/06/12  
**Data da exclusão:** 12/07/2012

Excepcionalmente no dia 29/06 (sexta-feira) será feriado na cidade de Guararapes e por este motivo a agência estará fechada.

**Título: Ligação Nova Liberada- Valinhos**

**Data de inclusão:** 17/04/12  
**Data da exclusão:** 13/06/12

Quando o cliente solicitar ligação nova no Condomínio em Valinhos e passar o endereço:

EST FRANCISCO VON ZUBEN 730 BL GARDENI

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/06/2012	Página: 56 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	----------------------



Tipo de Documento: Interpo	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

EST FRANCISCO VON ZUBEN 730 BL GARDENI  
EST FRANCISCO VON ZUBEN 730 BL RESEDA  
EST FRANCISCO VON ZUBEN 730 BL GARDENI

**O correto é registrar como:**

Via Marginal 730 TP A CH das Nações  
Via Marginal 730 TP B CH das Nações  
Via Marginal 730 TP C CH das Nações  
Via Marginal 730 TP D CH das Nações

---

**Título: Agência de São Jose do Rio Preto - Sistema Inoperante**

**Data de inclusão:** 04/06/12

**Data da exclusão:** 12/06/12

Informamos que o sistema na agência de São Jose do Rio Preto esta inoperante e sem previsão para normalizar.

Solicitamos não direcionar o cliente para a agência. Indicar nossos parceiros credenciados.

---

**Título: Agência Batatais - Sem sistema**

**Data de inclusão:** 24/05/12

**Data da exclusão:** 12/06/12

Favor não encaminhar os clientes na agência de Batatais pois esta sem sistema. Indicar nossos parceiros credenciados.

---

**Título: Agência de Araçatuba - Atendimento Normalizado**

**Data de inclusão:** 31/05/12

**Data da exclusão:** 12/06/12

Informamos que a agência de Araçatuba esta com o atendimento normalizado.

---

**Título: Agência de atendimento Pederneiras**

**Data de inclusão:** 06/06/12

N. Documento: 148624862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/06/2012	Página: 57 de 372
----------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	----------------------



Tipo de Documento: Intercâmbio  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

**Data da exclusão:** 12/06/12

Agência de atendimento de Pederneiras está com o atendimento normalizado.

**Título: Cronograma do Programa Rede Comunidade (04 á 06/06)**

**Data de inclusão:** 01/06/12

**Data da exclusão:** 12/06/12

Diagnósticos energéticos de 04/06 à 06/06/2012

**CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – DIAGNÓSTICOS ENERGÉTICOS**

**MUNICÍPIO IBATE**  
**Bairro**

Cruzado I e II  
Jd Nossa Senhora Aparecida  
Jd América  
Cohab

**CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – DIAGNÓSTICOS ENERGÉTICOS**

**MUNICÍPIO TAQUARITINGA**  
**Bairro**

Jd São Sebastião Jd Maria Luiza Cj Hab Francisco Romano Cj Res Dr Adail Nunes da Silva	Centro CJ Hab Arsenio Micalli Jd Paraiso
---	--

**CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – DIAGNÓSTICOS ENERGÉTICOS**

**MUNICÍPIO ARAÇATUBA**  
**Bairro**



Tipo de Documento: Interno  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

Pq industrial São Jose Ezequiel Barbosa Mão Divina São Rafael	Jd das Oliveiras Porto Real Jd do Roseli Verde Parque	Vista Verde Elias Estefani Jd Concórdia Res Nobre Vile Atlantico I e II
---	--	---

## CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – DIAGNÓSTICOS ENERGÉTICOS

### MUNICÍPIO LINS Bairro

João Dias dos Santos  
Pazeto

Atuação Solar 04/06 á 06/06/12:

## CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – SOLAR

### MUNICÍPIO BAURU Bairro

VI Industrial  
Jd Santa Cândida  
Nova Bauru

## CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – SOLAR

### MUNICÍPIO MARILIA Bairro

Conj Hab Tereza Passane Argolo Ferrão José Teruel Martinez Comerciário I e II	Alcides Matiuzzi Figueirinha I e II
---	--

## CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – SOLAR

### MUNICÍPIO SUMARÉ Bairro

Jd Viel Pq Cidade Nova Sta Carolina	Pq Florelly Jd Volo Bril Dall 'Orto
---	---

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/06/2012	Página: 59 de 372
------------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	----------------------



Tipo de Documento: Interpo	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

## CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – SOLAR

### MUNICÍPIO ITAPIRA Bairro

Cj Hab José Tonoli

#### **Título: Cronograma Rede Comunidade ( 14 á 18/05) - Diagnósticos e Atuação Solar**

**Data de inclusão:** 14/05/12

**Data da exclusão:** 12/06/12

Diagnósticos energéticos de 14/05 à 18/05/2012.

Cidades	Bairros
<b>Descalvado</b>	Pq Morada do Sol Bosque do Tamandua Jd Albertina São Sebastião Centro
<b>Araçatuba</b>	Jd Umuarama Pq Industrial Cj Hab Ilda Mandarim Cj Habitacional Ivotozzi Jd Alvorada São Jose Ezequiel Barbosa Mão Divina São Rafael Jd Do Trevo Jd Das Oliveiras Verde Parque Agua Branca I , II E III Vista Verde Res Toyokazu Kawata Elias Estefani Jd Concordia Jd Novo Umuarama Res Nobre Vile



Tipo de Documento: Interno	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

	Atlântico I e II
<b>Lins</b>	João Josias dos Santos Pazeto
	Jd Santa Emilia Jd Santa Rita de Cassia Vl São Pedro Jd Mirante de Sumaré Res. João Luiz Jd Santana Loteamento Recanto do Sul Vl da Conquista Jd Novo Horizonte Jd Estrela Jd São Camilo Pq Oreste Ongaro
<b>Hortolândia</b>	

Aquecedor Solar CPFL Paulista: 14/05 à 18/05/2012

Cidades	Bairros
<b>Bauru</b>	Vila Industrial Jardim Santa Candida Nova Bauru
<b>Marília</b>	Conj. Hab. Tereza Passane Argolo Ferrão Jose Teruel Martinez Comerciário I e II Alcides Matiuzzi Figueirinha I e II
<b>Sumaré</b>	Jd Viel Pq Cidade Nova Sta Carolina Pq Florelly Jd Volo Bril Dall'orto

---

**Título: Cronograma Rede Comunidade (28/05 á 01/06/12)**

**Data de inclusão:** 28/05/12

**Data da exclusão:** 12/06/12

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/06/2012	Página: 61 de 372
------------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	----------------------



Tipo de Documento: Interno	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

Diagnósticos energéticos de 28/05 à 01/06/2012

Cidades	Bairros
<b>Descalvado</b>	Pq. Morada do Sol Bosque do Tamandua Jd. Albertina Pq. Mileno São Sebastião Centro
<b>Ibaté</b>	
<b>Taquaritinga</b>	Jardim São Sebastião Jardim Maria Luiza Conj. Hab. Francisco Romano Conj. Res. Dr. Adail Nunes da Silva Centro Conj. Hab. Arsênio Micallii Jardim Paraíso
<b>Araçatuba</b>	Pq. Industrial São Jose Ezequiel Barbosa Mão Divina São Rafael Jd. Das Oliveiras Porto Real Jd. do Roseli Verde Parque Vista Verde Elias Estefani Jd. Concórdia Resid. Nobre Vile Atlântico I e II
<b>Lins</b>	João Dias dos Santos Pazeto

Aquecedor Solar CPFL Paulista: 28/05 à 01/06/2012

Cidades	Bairros
<b>Bauru</b>	Vila Industrial Jardim Santa Candida Nova Bauru
<b>Marília</b>	Conj. Hab. Tereza Passane Argolo Ferrão Jose Teruel Martinez



Tipo de Documento: Interpo	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

	Comerciário I e II Alcides Matiuzzi Figueirinha I e II
<b>Sumaré</b>	Jd Viel Pq Cidade Nova Sta Carolina Pq Florelly Jd Volo Bril Dall'orto
<b>Itapira</b>	Conj Hab Jose Tonoli

---

**Título: Divergência de dados CCS - Leitura - Solucionado****Data de inclusão:** 21/05/12**Data da exclusão:** 12/06/12

Informamos que em **17/05/12** foi solucionado os problemas de divergência de dados no CCS.

Portanto podemos confiar no tipo de leitura da tela de fat**Relação de faturas de Energia Elétrica e Resultados de Leitura**.

Para verificar as telas, clique [aqui](#).

---

**Título: Expediente - Agência de Pederneiras****Data de inclusão:** 21/05/12**Data da exclusão:** 12/06/12

Excepcionalmente em 22/05/12 será feriado na cidade de Pederneiras, portanto a agência estará fechada.

Indicar nossos parceiros credenciados.

---

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/06/2012	Página: 63 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	-------------------



Tipo de Documento: Interpo	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

**Título: Expediente Agência - Ibiúna****Data de inclusão:** 25/05/12**Data da exclusão:** 12/06/12

Excepcionalmente em 29/05/12 não haverá expediente na agência da cidade de Ibiúna pois será feriado.

**Título: Expediente das Agências: FERIADO (07/06)****Data de inclusão:** 06/06/12**Data da exclusão:** 12/06/12

As agências fecharam apenas na quinta feira ( feriado) e abrirão normalmente na sexta.

**Título: Feriado dia 30/05/12 quarta-feira em São Joaquim da Barra****Data de inclusão:** 28/05/12**Data da exclusão:** 12/06/12

Dia 30/05/2012 quarta-feira será feriado em São Joaquim da Barra em comemoração ao aniversário da cidade.

**Título: Pesquisa de Posses e Hábitos - Média Tensão****Data de inclusão:** 24/05/12**Data da exclusão:** 12/06/12

A partir de 22/05/12 á 26/05/12 , o instituto Ideafix desenvolverá mais uma etapa do trabalho de campo da pesquisa de Posses e desenvolverá mais uma etapa do trabalho de campo da pesquisa de Posses e Hábitos que investiga posse e uso de equipamentos elétricos junto aos clientes da CPFL.

Nesta etapa, serão entrevistados pessoalmente clientes de média tensão, nas seguintes cidades: Sorocaba e Campinas.

Caso cliente pergunte favor confirmar!

**Título: Pesquisa Posses e Hábitos****Data de inclusão:** 06/06/12**Data da exclusão:** 12/06/12

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/06/2012	Página: 64 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	----------------------



Tipo de Documento: Interpo	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

Nesta semana será realizada mais uma etapa da pesquisa de Posses e Hábitos com clientes de média tensão indústria.

O instituto Ideafix estará nas seguintes cidades realizando entrevistas pessoais:

**CPFL Paulista**

**Piracicaba e Santa Bárbara D'Oeste**

Neste momento, o instituto Ideafix está contatando indústrias de **Alta tensão em diversas cidades, com concentração em Piratininga e Paulista**.

---

**Título: Pesquisa Posses e Hábitos - Média Tensão - Indústria e Comércio**

**Data de inclusão:** 17/05/12

**Data da exclusão:** 12/06/12

A partir de (15/05/12) até (22/05/12) , o instituto Ideafix desenvolverá mais uma etapa do trabalho de campo da pesquisa de Posses e Hábitos, que investiga posse e uso de equipamentos elétricos junto aos clientes da CPFL. Nesta etapa, serão entrevistados pessoalmente clientes de média tensão, nas seguintes cidades:

**CPFL Paulista:** São José do Rio Pardo e Casa Branca (indústria)

**CPFL Piratininga:** Santos e São Vicente ( comércio)

**Caso o cliente entre em contato devemos confirmar que a CPFL contratou este trabalho pela empresa Ideafix.**

---

**Título: Reclamação Prazo: Ligação nova, Ligação Nova Bt Inativo, Religação**

**Data de inclusão:** 10/05/12

**Data da exclusão:** 12/06/12

Quando o cliente reclamar que o pedido não foi atendido dentro do prazo, antes de registrar a reclamação devemos nos certificar com o cliente se o mesmo verificou o disjuntor, pois por uma questão de segurança a equipe ao instalar o medidor ou efetuar a religação costuma deixar o disjuntor desligado.

---

**Título: Rede Comunidade ( 21 á 25/05/12) - Diagnósticos Energéticos e Atuação Solar**

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/06/2012	Página: 65 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	----------------------



Tipo de Documento: Interpo	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

**Data de inclusão:** 21/05/12  
**Data da exclusão:** 12/06/12

Diagnósticos energéticos de **21/05 à 25/05/2012.**

Cidades	Bairros
<b>Descalvado</b>	Pq Morada do Sol Bosque do Tamandua Jd Albertina VI Milenio São Sebastião Centro
<b>Taquaritinga</b>	Jd São Sebastião Jd Maria Luiza Conj Habitacional Francisco Romano Conj Res Dr Adail Nunes da Silva Centro Conj Hab Arsenio Micalli Jd Paraiso
<b>Araçatuba</b>	Jd Umuarama Pq Industrial Cj Hab Ilda Mandarim Cj Habitacional Ivotozzi Jd Alvorada São Jose Ezequiel Barbosa Mão Divina São Rafael Jd Do Trevo Jd Das Oliveiras Porto Real Jd do Roseli Verde Parque Agua Branca I , II E III Vista Verde Res Toyokazu Kawata Elias Estefani Jd Concordia Jd Novo Umuarama Res Nobre Vile Atlantico I e II
<b>Lins</b>	João Josias dos Santos Pazeto
	Jd Santa Emilia Jd Santa Rita de Cassia

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1/2	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/05/2012	Página: 66 de 372
---------------------------	--------------------------	----------------	---------------------------------------	--------------------------------	-------------------



Tipo de Documento: Interprocedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural

<b>Hortolândia</b>	VI São Pedro Jd Mirante de Sumaré Res. João Luiz Jd Santana Loteamento Recanto do Sul VI da Conquista Jd Novo Horizonte Jd Estrela Jd São Camilo Pq Oreste Ongaro
--------------------	--

**Aquecedor Solar CPFL Paulista:** 21/05 à 25/05/2012

Cidades	Bairros
<b>Bauru</b>	Vila Industrial Jardim Santa Cândida Nova Bauru
<b>Marília</b>	Conj. Hab. Tereza Passane Argolo Ferrão Jose Teruel Martinez Comerciário I e II Alcides Matiuzzi Figueirinha I e II
<b>Sumaré</b>	Jd Viel Pq Cidade Nova Sta Carolina Pq Florelly Jd Volo Bril Dall'orto
<b>Itapira</b>	Conj. Hab Jose Tonoli

---

**Título: Refaturamento da conta – Taxa de Terceiros - On Line**

**Data de inclusão:** 17/05/12

**Data da exclusão:** 12/06/12

**Reforço...**

Informamos que quando o cliente reclama das Taxas de Terceiros cobrado na conta de energia

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/06/2012	Página: 67 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	-------------------



Tipo de Documento: Interprocedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural

devemos realizar o refaturamento em tempo de atendimento.  
Para exclusão definitiva da taxa de terceiros, o cliente deverá procurar a empresa.

### **Observação**

No documento de Analise de Conta- Reclamação de Terceiros, temos a tratativa para cada situação mencionada abaixo, bem como também, o passo a passo para refatarar a conta:

- 1- Empresa Terceira cobrou valor diferente
- 2- Cliente desconhece a cobrança de terceiros
- 3- Exclusão da taxa de terceiros definitivo
- 4- Cliente solicitou o cancelamento definitivo da taxa porém ainda recebe a cobrança.
- 5- Cliente não consegue contato com a empresa terceira.
- 6- Cliente reclama que pagou a conta com a cobrança de terceiros

---

#### **Título: Validação dos documentos - Eletricista**

**Data de inclusão:** 07/05/12

**Data da exclusão:** 12/06/12

#### **Apresentação para o Eletricista**

##### Pessoa Física

Os documentos deverão ser apresentados para o eletricista no ato da ligação.

Se o titular não puder ficar no imóvel, outra pessoa poderá apresentar os documentos originais ou cópias autenticadas no local da instalação para o eletricista no ato da execução do serviço. Caso o cliente não apresente a documentação ou ocorra divergência entre os documentos informados na solicitação e os documentos apresentados no ato da ligação, o pedido será recusado.

---

#### **Título: Projeto Campanha de Medidas CPFL Paulista**

**Data de inclusão:** 17/01/2012

**Data da exclusão:** 15/05/2012

O projeto Campanha de Medidas CPFL Paulista será realizado entre janeiro/2012 e abril de 2012. O objetivo desse projeto é identificar as cargas/equipamentos instalados nas diversas classes de consumo.

A empresa Metrowatt Comércio e Manutenção Ltda foi contratada para a execução desse projeto e estará substituindo medidores eletromecânicos por medidores eletrônicos. Em cada visita, o

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012	Página: 68 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	----------------------



Tipo de Documento: Interprocedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural

cliente será convidado a responder uma pesquisa sobre a posse de equipamentos e hábitos de consumo, com o objetivo de caracterizar a carga instalada na unidade consumidora. A empresa Daimon – Engenharia e sistemas fará a gestão dos dados coletados em campo.

Os clientes que terão o medidor substituído foram previamente informados por carta. Esse projeto abrange 56 municípios conforme tabela a seguir:

Americana
Amparo
Araçatuba
Araraquara
Barra Bonita
Barretos
Batatais
Bauru
Bebedouro
Birigui
Botucatu
Campinas
Capivari
Cosmópolis
Cravinhos
Descalvado
Espírito Santo do Pinhal
Franca
Garça
Guairá
Hortolandia
Ibitinga
Itápira
Itápolis
Itatiba
Ituverava
Jaboticabal
Jahu
Jardinópolis
Jose Bonifacio
Lencois Paulista
Lins
Marília

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012	Página: 69 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	-------------------



Tipo de Documento: Interprocedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural

Matao
Mirassol
Monte Alto
Monte Mor
Nova Odessa
Olimpia
Orlandia
Paulinia
Pederneiras
Penapolis
Piracicaba
Ribeirao Preto
Santa Barbara d Oeste
São Carlos
São Joaquim da Barra
São Jose do Rio Preto
São Manuel
São Pedro
Sertãozinho
Socorro
Sumaré
Taquaritinga
Valinhos

### **Título: Campanha Débito Automático - Conta por E-mail**

**Data de inclusão: 18/01/2012**

**Data da exclusão: 15/05/2012**

Relembrando que no final de cada serviço de CONSULTA A DÉBITO, 2ª VIA e RECLAMAÇÃO DE ENTREGA DE CONTA devemos utilizar a seguinte fraseologia:

"Para sua maior comodidade, o sr.(a) gostaria de cadastrar sua conta em débito automático? Acesse o nosso site e veja os bancos disponíveis, ou procure diretamente a sua agência bancária. A CPFL preocupada com o meio ambiente, disponibiliza o serviço de envio de conta por e-mail. Para informações e cadastro, consulte o nosso site."

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012	Página: 70 de 372
------------------------	-----------------------	--------------	------------------------------------	-----------------------------	-------------------



Tipo de Documento: Interprocedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural

### **Título: Ligação nova medição agrupada**

**Data de inclusão: 27/02/2012**

**Data da exclusão: 14/05/2012**

Foi verificado que ao registrar o pedido de ligação nova – medição agrupada, no endereço tem sido anotado o número zero para evitar o bloqueio do sistema para quando já existe o número cadastrado.

O cliente joga um ZERO (0) na frente do número e o sistema libera, bem como já vimos casos que é dado um espaço e depois digita o numero e a ligação nova é liberada conforme exemplo:  
[Clique aqui](#)

### **Com isso muitas vezes a ligação nova acaba sendo cadastrada em roteiro errado.**

Sendo assim pedimos por gentileza não utilize esta forma de burlar o sistema não inserindo zero, nem espaço e nem traçinho na frente do número.

Os únicos casos em que inserimos o zero é para a cidade de Bauru e Mirassol.

Para maiores informações de como registrar o pedido adequadamente, sugerimos consultar o documento: Ligação Nova – Medição Agrupada no Atende Certo.

---

### **Título: Reclamação de Atendimento - Leiturista**

**Data de inclusão: 22/03/2012**

**Data da exclusão: 15/05/2012**



### **ATENDIMENTO:**

N. Documento: 14864862	Categoria: Interpretação	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012	Página: 71 de 372
------------------------	--------------------------	--------------	------------------------------------	-----------------------------	-------------------



**Tipo de Documento:** Interno Procedimento  
**Área de Aplicação:** Atendimento ao Cliente Atendimento ao Cliente  
**Título do Documento:** Notícias do Mural Notícias do Mural

Quando o cliente apresentar este tipo de reclamação devemos analisar a conta de energia do cliente. Em análise de conta, um dos ítems que devemos analisar é o histórico de leitura.

Para estes casos NÃO é correto registrar reclamação atendimento leiturista!

#### **O F.O (Recl atendimento leiturista) será utilizado quando:**

Cliente reclama que o leiturista não está passando para registrar a leitura, ou do colaborador que faz o repasse da leitura. Possíveis reclamações:

- O leiturista maltrata os animais;
- O leiturista deixou a porta da caixa de medição aberta;
- O leiturista não tratou o cliente com educação, cordialidade, etc

---

#### **Título: Falha na impressão de contas**

**Data de inclusão:** 04/04/2012

**Data da exclusão:** 15/05/2012

Tivemos problemas na impressão de algumas faturas afetando a leitura do código de barras. Quando o cliente entrar em contato reclamando que não conseguiu pagar a conta devido a problemas com o código de barras orientá-lo a retirar a 2ª via pelo site da CPFL **ou** procurar uma agência de atendimento para que a agência faça a impressão pelo site e o cliente não tenha a cobrança da taxa de 2ª via de conta.

---

#### **Título: Relembrando os procedimentos quanto ao reaviso de vencimento**

**Data de inclusão:** 04/04/12

**Data da exclusão:** 15/05/2012

Quando questionado, sempre orientar o cliente que o prazo para pagamento da conta é o prazo que consta no reaviso de vencimento. Exemplo: Sr.(a), o prazo para pagar a conta é até XX/XX

Quando o cliente quitar a conta após esse prazo, a instalação estará sujeita a interrupção de energia a qualquer momento até a baixa da conta e a única forma de evitar o corte de fornecimento é apresentando a conta quitada no local, caso o eletricista compareça no imóvel para cortar a energia.

Se o cliente ligar após o prazo do reaviso e a conta reavisada ainda estiver em aberto, **nunca** devemos informar se existe nota de corte para o local, mesmo que o cliente insista em saber.

A orientação que o atendimento deve fornecer é que pode ocorrer o corte de fornecimento a qualquer momento após vencido o prazo do reaviso e que não temos meios de verificar se o

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/04/2012	Página: 72 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	----------------------



<b>Tipo de Documento:</b> Interprocedimento
<b>Área de Aplicação:</b> Atendimento ao Cliente
<b>Título do Documento:</b> Notícias do Mural

corte será executado no dia em que ele está ligando e que para evitar o corte é necessário pagar a conta e mantê-la no imóvel para apresentação ao eletricista se necessário

### **Título: Solicitação para atualização do número do CNPJ**

**Data de inclusão: 04/04/12**

**Data da exclusão: 15/05/2012**

Serão enviadas cerca de 500 cartas para clientes que estão cadastrados com o CNPJ Genérico (1111111111180) para que entrem em contato com a CPFL e façam a atualização do número do CNPJ até a data 04/05/2012. Caso o cliente não entre em contato para atualizar o número do CNPJ ele será reclassificado como residencial.

Neste caso, haverá duas situações:

#### **1ª Situação**

Na primeira, o cliente está cadastrado somente como CNPJ Genérico e continuará com a mesma titularidade. Nessa situação basta apenas rodar o FO de Correção de Cadastro e alterar o número do CNPJ de acordo com o número informado pelo cliente.

Exemplo:

A Conta está em nome de:

COMERCIO DE PECAS SÃO JOAO - CNPJ 1111111111180

Cliente recebe a carta e liga ou vai até a agência/posto de atendimento informando que no local ainda permanece a mesma empresa. Neste caso, o atendente deverá acessar a Action Box de Cadastro, FO Correção de Cadastro e inserir o número do CNPJ correto para acerto do cadastro.

#### **2ª Situação**

Na segunda, a titularidade no local precisa ser alterada, pois se trata de uma nova empresa que está no local. Será necessário que o representante legal compareça a uma agência ou posto de atendimento mais próximo para alterar a responsabilidade com os seguintes documentos:

- Documento original do CNPJ ou cópia autenticada
- Contrato social original
- Documento oficial com foto do solicitante

Exemplo:

A Conta está em nome de:

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/04/2012	Página: 73 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	----------------------



<b>Tipo de Documento:</b> Interprocedimento
<b>Área de Aplicação:</b> Atendimento ao Cliente
<b>Título do Documento:</b> Notícias do Mural

## COMERCIO DE PECAS SÃO JOAO CNPJ 11111111111180

Cliente recebe a carta e informa que no local não é a empresa COMERCIO DE PECAS SÃO JOAO e que no local é a LOJA DE SAPATOS SÃO QUIRINO.

Para essa situação o atendente do Call Center deverá orientar o cliente a se dirigir a uma agência/posto de atendimento com os documentos necessários para alteração de responsabilidade.

Modelo de carta:

**Assunto: Convocação – Atualização Cadastral**

Prezado (a) Cliente,

Identificamos que sua instalação nº 82473 está classificada em nosso cadastro como Comércio / Indústria / Outros. Esclarecemos que, para que seja mantida essa classificação e a aplicação das tarifas e demais encargos relativos a essa classe de consumidores, é necessário que nos seja informado até o dia 04/05/2012 o número do Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ dessa empresa, fornecido pelo Ministério da Fazenda.

Desse modo, caso V.Sª. seja o atual titular e responsável pela unidade consumidora, solicitamos que entre em contato conosco pelo telefone 0800 0 101010, ou compareça ao Posto de Atendimento da CPFL Paulista mais próximo até a data supracitada, para informar o número de seu CNPJ (MF).

Caso V. Sª. não seja o atual titular, porém é o usuário do serviço de distribuição de energia elétrica a essa unidade consumidora, é necessário seu comparecimento, ou de seu representante legal, ao Posto de Atendimento mais próxima, e apresente os seguintes documentos:

- ✓ Documento original do CNPJ (MF) original dessa empresa, ou fotocópia autenticada;
- ✓ Contrato Social original dessa empresa; e
- ✓ Documento oficial com a foto do solicitante (RG, CPF, ou Carteira de Habilitação).

Salientamos que a não apresentação dessa documentação até o dia 04/05/2011 implicará o recadastramento dessa unidade consumidora na classe Residencial, com a aplicação das tarifas e demais encargos dessa classe.

Ressaltamos que, conforme determina o artigo 4º da Resolução Normativa nº 414/2010, da Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, a CPFL Paulista deve classificar a unidade consumidora de acordo com a atividade nela exercida e a finalidade da utilização da energia elétrica. Outrossim, de acordo com os itens 6 e 7 da Cláusula Terceira do Contrato de Prestação de Serviço Público de Energia Elétrica para Consumidores do Grupo B, é dever do consumidor manter os dados cadastrais da unidade consumidora atualizados junto à distribuidora, assim como informar as alterações da atividade exercida na unidade consumidora.

---

## **Título: Manutenção da Rede de Energia e de Iluminação Pública do Loteamento Sainte Helene- Campinas**

**Data de inclusão: 04/04/2012**

**Data da exclusão: 15/05/2012**

A manutenção da rede de energia e da rede de iluminação pública (reles, lâmpadas, fiação, etc) do Loteamento Sainte Helene (Contas em nome de Sociedade Civil Residencial Sainte Helene) são de responsabilidade da CPFL. Portanto, se o cliente entrar em contato relatando um problema na rede de iluminação pública (lâmpada apagada, ascende apaga,etc) ou um problema na rede de energia interna desse loteamento (falta de fase, falta de energia,faiscamento, etc),é

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/04/2012	Página: 74 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	----------------------



Tipo de Documento: Interprocedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural

necessário registrar a reclamação normalmente para que os eletricistas da CPFL façam a verificação e manutenção.

---

**Título: Religação – Contas com cobrança acumulada****Data de inclusão: 09/04/2012****Data da exclusão: 15/05/2012**

Quando o pedido do cliente for religação por falta de pagamento ou religação por impedimento de acesso à leitura, existindo uma conta com valor menor do que R\$10,00 reais que já esteja acumulada em uma conta futura (arrecadável – com a cobrança acumulada) não é necessário selecionar essa conta que já foi acumulada, pois o serviço de campo sempre irá cobrar do cliente todas as contas que estiverem constando na ordem de serviço o que pode levar os eletricistas a cobrarem uma mesma conta duas vezes, indevidamente.

Então é importante sempre o atendimento analisar se existe conta com valor menor do que R\$ 10,00 e se ela já foi acumulada em uma conta futura, cobrando sempre essa(s) que possuírem a(s) cobranças acumuladas (arrecadáveis).

Estaremos analisando possibilidade de no futuro aplicar melhoria no sistema.

---

**Título: Reajuste Tarifário CPFL Paulista****Data de inclusão: 09/04/2012****Data da exclusão: 15/05/2012**

As tarifas de energia da CPFL Paulista para o Grupo B foram reajustadas em 2,61%. As novas tarifas estão em vigor desde o dia 08/04/2012 (conforme Resolução Homologatória n º 1271 de 03 de Abril de 2012/ANEEL) e estão publicadas no documento Tarifas e Taxas. Também foram atualizadas as taxas de serviço dessa empresa. Com o objetivo de comunicar os clientes serão inseridas mensagens nas contas conforme a seguir:

**"Reajuste tarifário GrB 2,61%, conf. Res.1271/ANEEL de 03/04/12. A partir das leituras 08/04, inclusive."**

---

**Título: Novo medidor de energia – equipamento permitirá a cobrança de tarifa de acordo com horário – tarifa branca**

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/04/2012	Página: 75 de 372
------------------------	-----------------------	--------------	------------------------------------	-----------------------------	-------------------



Tipo de Documento: Interno	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

**Data de inclusão: 09/04/2012**

**Data da exclusão: 15/05/2012**

A mídia está divulgando que as distribuidoras de energia elétrica receberão um novo equipamento de medição, que permitirá cobrar tarifas diferenciadas de acordo com o horário de consumo, tarifa menor para os clientes que utilizarem a energia dentro do horário de menor consumo e tarifa maior quando utilizada a energia dentro do horário de maior consumo (horário de pico).

O objetivo deste novo tipo de equipamento é estimular o consumo em horários fora de pico, onde a tarifa será menor, diminuindo o valor da fatura e a necessidade de ampliação da rede de energia. Qualquer cliente de baixa tensão (residencial, comercial, industrial ou rural) poderá ter acesso as novas condições tarifárias a partir de 2013, **sendo que a ANEEL determinou que as empresas de energia somente serão obrigadas a oferecer esse novo modelo de tarifa a partir de 2014 . Portanto, a CPFL está se adequando para implantar esse novo modelo que será opcional para o cliente.**

Com o novo tipo de medição e essa nova estrutura tarifária, serão estabelecidas as seguintes tarifas:

**Tarifa em horário de pico:** cada distribuidora de energia definirá um intervalo de três horas, entre as 17 hs e 22 hs. Neste horário, a tarifa cobrada será cinco vezes maior que a tarifa de baixo consumo.

**Tarifa em horário intermediário:** será aplicada em um intervalo de duas horas, uma antes e uma após o horário de pico estabelecido pela distribuidora de energia. Neste horário, a tarifa cobrada será um valor intermediário entre a tarifa de horário de pico e a tarifa de baixo consumo, sendo três vezes maior que a tarifa de baixo consumo.

**Tarifa de baixo consumo:** Será a tarifa aplicada fora dos horários de ponta e horários intermediários e nos fins de semana e feriados onde o consumo é menor. Essa tarifa terá um valor menor que a tarifa convencional (tarifa aplicada aqueles clientes que não optarem por esse tipo de medição/tarifação) .

A seguir, temos um exemplo de como funcionará esse tipo de tarificação. É válido ressaltar que o horário de ponta e as tarifas ainda não estão definidos.

Tarifas	Horários	Preços
<b>Convencional</b>	0 às 24 hs	0,33715
<b>Branca – tarifa de baixo consumo</b>	0 às 17hs e das 22 às 24hs Fins de semana e feriados das 00 às 24 hs	A tarifa será inferior que a convencional
<b>Branca – tarifa em horário intermediário</b>	17 às 18 hs e das 21 às 22 hs	A tarifa intermediária será 3 vezes maior que a de baixo consumo.
<b>Branca – tarifa em horário de ponta</b>	18 às 21 hs	A tarifa em horário de ponta será 5 vezes maior que a de baixo consumo.



Tipo de Documento: Interno  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

## **Título: Relembrando PN com irregularidade – Bloqueio de instalações**

**Data de inclusão: 13/04/2012**

**Data da exclusão: 15/05/2012**

No CRM existem quatro situações onde a instalação pode possuir o operando “indicação de fraude”. Esse operando pode ser consultado clicando em instalação e logo em seguida clicando no botão informs

### **1ª situação**

Existe o operando indicação de fraude, com flag não definido e sem data fim

Indica que a instalação está com uma nota de inspeção em aberto. Ainda não existe a constatação de irregularidade.

### **2ª situação**

Quando existe o operando indicação de fraude, **com flag não definido e com data fim**, indica que a NS de inspeção foi encerrada sem a constatação de irregularidade

### **3ª situação**

Quando existe o operando indicação de fraude, **com flag definido e sem data fim**, indica que a fraude foi constatada e ainda não foi negociada. Nessa situação, vários serviços ficam bloqueados, tanto para a instalação com fraude como para as demais instalações do PN (se houver).

### **4ª Situação**

Quando existe o operando indicação de fraude, **com flag definido e com data fim**, indica que a fraude foi constatada e negociada. Nessa situação, todos os serviços ficam disponíveis para geração.

Maiores detalhes é possível consultar através do documento irregularidade na medição.

---

## **Título: Conta de luz pré-paga**

**Data de inclusão: 16/04/2012**

**Data da exclusão: 15/05/2012**

**Câmara vai realizar audiência pública para debater Conta de luz pré-paga.**

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/05/2012	Página: 77 de 372
------------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	----------------------



Tipo de Documento: Interno	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

A Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara dos Deputados irá realizar uma audiência pública com o ministro de Minas e Energia, Edison Lobão, para discutir a regulamentação proposta pela Aneel de conta de luz pré-paga. O objetivo do encontro é propor à Agência Nacional de Energia Elétrica a oferta de serviço aos consumidores semelhante ao que já é utilizado pela telefonia móvel, onde o consumidor define e paga previamente um valor para utilizar o telefone celular. A agência argumenta que nessa modalidade será possível que o consumidor controle seu consumo energético em tempo real, através de avisos sonoros e luminosos quando os créditos estiverem próximos de terminarem.

**Estas informações estão sendo divulgadas pela mídia, caso cliente entre em contato informá-lo de que ainda não foram aprovadas.**

---

**Título: Assaltantes se passando por funcionários da CPFL**

**Data de inclusão: 19/04/2012**

**Data da exclusão: 15/05/2012**

Para situações em que o cliente informa que está existindo assaltos em sua rua e que o assaltante está se passando por funcionário da CPFL pedindo para vistoriar o padrão (uniformizado ou não) devemos registrar um SNE com os meios de contato do cliente. O Back Office irá acionar a área de Segurança Empresarial da CPFL para apurar os fatos informados pelo cliente.

---

**Título: Programa Rede Comunidade ( 16 á 20/04)- Diagnósticos e Aquecedor Solar**

**Data de inclusão: 13/04/2012**

**Data da exclusão: 15/05/2012**

Diagnósticos energéticos de 16/04 à 20/04/2012.

As equipes estão atuando na listagem de clientes com NIS da prefeitura.

Cidades	Bairros
<b>Araraquara</b>	Pq das Hortencias Jd São Rafael Pq SãoPaulo
<b>Araçatuba</b>	Jd Umuarama Pq Industrial Cj Hab Ilda Mandarim Cj Habitacional Ivotozzi Jd Alvorada



Tipo de Documento: Interno	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

	São Jose Ezequiel Barbosa Mão Divina São Rafael Jd Do Trevo Jd Das Oliveiras Verde Parque Agua Branca I / II E III Vista Verde Res Toyokazu Kawata Elias Estefani Jd Concordia Jd Novo Umuarama Res Nobre Vile
<b>Hortolândia</b>	Pq dos Pinheiros Jd Santa Emilia Pq Santo André Jd Everest Jd Santa Fé Jd Campos Verdes Jd Santa Rita de Cassia VI São Pedro Mirante de Sumaré Jd Village Ghidarelli Loteamento Interlagos Res. João Luiz Jd Santana Remanso Campineiro Pq Hortolândia

Aquecedor Solar CPFL Paulista: 16/04 à 20/04/2012

Cidades	Bairros
<b>São Carlos</b>	Cj Zavaglia
<b>Pederneiras</b>	Cidade Nova
<b>Bauru</b>	Vila Industrial Jardim Santa Candida Nova Bauru
<b>Agudos</b>	Cohab 4 Jardim Europa Chac. Avato Jd Vienense Maria Eli Pinson Lopes



Tipo de Documento: Interpo	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

	Pq Pampulha
<b>Lençóis Paulista</b>	Jd Caju I Jd Caju II Núcleo Hab. Joao Zilo I Núcleo Hab. Joao Zilo II Nucleo Hab. Joao Zilo III Núcleo Hab. Joao Zilo IV Conj Hab Lençois Paulista
<b>Botucatu</b>	Cohab I Comerciário Humberto Popolo
<b>Marília</b>	Conj. Hab Tereza Passante Argolo Ferrão José Teruel Martinez Comerciário I e II

---

### Título: Programa Rede Comunidade ( 23 á 27/04)- Diagnósticos e Aquecedor Solar

Data de inclusão: 20/04/2012

Data da exclusão: 15/05/2012

Diagnósticos energéticos de 23/04 à 27/04/2012.

Cidades	Bairros
<b>Araraquara</b>	Pq das Hortencias Jd São Rafael Pq SãoPaulo
<b>Descalvado</b>	Pq Morada do Sol Bosque do Tamandua Jd Albertina São Sebastião Centro
<b>Araçatuba</b>	Jd Umuarama Pq Industrial Cj Hab Ilda Mandarim Cj Habitacional Ivotozzi Jd Alvorada São Jose Ezequiel Barbosa Mão Divina São Rafael

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/05/2012	Página: 80 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	-------------------



Tipo de Documento: Interpo	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

	Jd Do Trevo Jd Das Oliveiras Verde Parque Agua Branca I / II E III Vista Verde Res Toyokazu Kawata Elias Estefani Jd Concordia Jd Novo Umuarama Res Nobre Vile
<b>Lins</b>	João Josias dos Santos Prazeto
<b>Hortolândia</b>	Pq dos Pinheiros Jd Santa Emilia Pq Santo André Jd Everest Jd Santa Fé Jd Campos Verdes Jd Santa Rita de Cassia VI São Pedro Mirante de Sumaré Jd Village Ghidarelli Loteamento Interlagos Res. João Luiz Jd Santana Remanso Campineiro Pq Hortolândia Pq do Horto Loteamento Recanto do Sul Loteamento Adventista Campineiro VI da Conquista Jd Novo Horizonte Jd Estrela Jd São Camilo

Aquecedor Solar CPFL Paulista: 23/04 à 27/04/2012

Cidades	Bairros
<b>São Carlos</b>	Cj Zavaglia
<b>Pederneiras</b>	Cidade Nova
<b>Bauru</b>	Vila Industrial Jardim Santa Candida Nova Bauru

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/04/2012	Página: 81 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	-------------------



Tipo de Documento: Interpo	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

<b>Agudos</b>	Cohab 4 Jardim Europa Chac. Avato Jd Vienense Maria Eli Pinson Lopes Pq Pampulha
<b>Lençóis Paulista</b>	Jd Caju I Jd Caju II Núcleo Hab. Joao Zilo I Núcleo Hab. Joao Zilo II Nucleo Hab. Joao Zilo III Núcleo Hab. Joao Zilo IV Conj Hab Lençois Paulista
<b>Botucatu</b>	Cohab I Comerciário Humberto Popolo
<b>Marília</b>	Conj. Hab Tereza Passante Argolo Ferrão José Teruel Martinez Comerciário I e II Alcides Matiuzzi

---

**Título:** Programa Rede Comunidade ( 02 á 05/05/12)- Diagnósticos e Aquecedor Solar

**Data de inclusão:** 27/04/2012

**Data da exclusão:** 15/05/2012

Diagnósticos energéticos de 02/05 à 05/05/2012.

Cidades	Bairros
---------	---------

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/05/2012	Página: 82 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	-------------------



Tipo de Documento: Interno Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural Notícias do Mural

<b>Araraquara</b>	Pq das Hortencias Jd São Rafael Pq São Paulo
<b>Descalvado</b>	Pq Morada do Sol Bosque do Tamandua Jd Albertina São Sebastião Centro
<b>Araçatuba</b>	Jd Umuarama Pq Industrial Cj Hab Ilda Mandarim Cj Habitacional Ivotozzi Jd Alvorada São Jose Ezequiel Barbosa Mão Divina São Rafael Jd Do Trevo Jd Das Oliveiras Verde Parque Agua Branca I / II E III Vista Verde Res Toyokazu Kawata Elias Estefani Jd Concordia Jd Novo Umuarama Res Nobre Vile Atlantico I e II
<b>Lins</b>	João Josias dos Santos Pazeto
<b>Hortolândia</b>	Pq dos Pinheiros Jd Santa Emilia Pq Santo André Jd Everest Jd Santa Fé Jd Campos Verdes Jd Santa Rita de Cassia VI São Pedro Jd Mirante de Sumaré Jd Village Ghiradelli Loteamento Interlagos Res. João Luiz Jd Santana Remanso Campineiro Pq Hortolândia

N. Documento: 14864862	Categoria: Internacional	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012	Página: 83 de 372
---------------------------	-----------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	-------------------



Tipo de Documento: Interpo	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

Pq do Horto Loteamento Recanto do Sul Loteamento Adventista Campineiro VI da Conquista Jd Novo Horizonte Jd Estrela Jd São Camilo
---

### Aquecedor Solar CPFL Paulista: 02/05 à 05/05/2012

Cidades	Bairros
São Carlos	Cj Zavaglia
Pederneiras	Cidade Nova
Bauru	Vila Industrial Jardim Santa Candida Nova Bauru
Agudos	Cohab 4 Jardim Europa Chac. Avato Jd. Vienense Maria Eli Pinson Lopes Pq Pampulha
Lençóis Paulista	Jd Caju I Jd Caju II Núcleo Hab. João Zilo I Núcleo Hab. João Zilo II Núcleo Hab. João Zilo III Núcleo Hab. João Zilo IV Conj. Hab. Lençóis Paulista
Botucatu	Cohab I Comerciário Humberto Popolo
Marília	Conj. Hab. Tereza Passane Argolo Ferrão Jose Teruel Martinez Comerciário II Alcides Matiuzzi Figueirinha I e II



Tipo de Documento: Interno  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

**Título: A agência de Lençóis Paulista não funcionará nos dias 30/04 e 01/05**

**Data de inclusão: 26/04/2012**

**Data da exclusão: 15/05/2012**

Dias **30/04 e 01/05** a agência de Lençóis Paulista não funcionará devido feriado na cidade. Por gentileza **não direcionar** clientes para agência

**Título: Expediente - Agência Pompéia**

**Data de inclusão: 03/05/2012**

**Data da exclusão: 15/05/2012**

Informamos que a agência de Pompéia estará fechada para os próximos dias, conforme segue:

**03 de Maio** - Quinta - feira - **Agência fechada**  
**07 de Maio** - Segunda- feira - **Agência fechada**  
**09 de Maio** - Quarta- feira - **Agência fechada**  
**11 de Maio** - Sexta-feira - **Agência fechada**

Nestes dias haverá uma placa na agência direcionando o cliente para o **0800**.

**Título: Coleta de referência e telefones**

**Data de inclusão: 07/05/2012**

**Data da exclusão: 15/05/2012**

**Coleta de referência e telefones**

É muito importante que no registro de todos os serviços que necessitam do deslocamento da equipe a campo anotar nas 3 primeiras linhas das notas a referência de localização, telefones do imóvel pois facilita o retorno ao cliente em situações que as áreas internas necessitem de contato. Ex Falta de energia, Iluminação Pública, Ligação Nova, Religação, etc.

**Título: Diferenças entre Rede Fácil e CPFL Total**

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/05/2012	Página: 85 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	----------------------



Tipo de Documento: Interpo	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

**Data de inclusão:** 24/04/2012

**Data da exclusão:** 15/05/2012

### Qual é a diferença da CPFL Total e Rede Fácil?

#### Rede Fácil e CPFL Total

Qual é a diferença da CPFL Total e Rede Fácil?

→ CPFL Total      Posto de Arrecadação

→ Rede Fácil      Posto de Serviço (executa os mesmos serviços de uma agência de atendimento)

#### O parceiro da CPFL Total realiza os seguintes serviços através do POS:



-Consulta a débito/ Emissão do código de barras para pagamento

-Religação

-Validação

#### Modelo de comprovante de pagamento na CPFL Total



#### Outras contas que podem ser pagas na CPFL Total

Todas as Distribuidoras da CPFL

(Paulista, Piratininga, Santa Cruz, Jaguari, Mococa, Leste Paulista e Sul paulista)

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012	Página: 86 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	----------------------



Tipo de Documento: Intercâmbio

Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente

Título do Documento: Notícias do Mural

Notícias do Mural



NET , Telefônica ,Sabesp, Sanasa e recargas para operadoras de celular das empresas Vivo, Claro e Oi.

#### **Regras CPFL Total para recebimentos:**

Somente pagamento em dinheiro;

Limites de conta de energia - R\$ 5.000,00;

Limites para boletos - R\$ 1.000,00.

Observação: não é aceito pagamento com cartão de débito e o limite acima pode variar de acordo com o credenciado.

**Importante:** Consultar os credenciados CPFL Total através do site da CPFL ou através do aplicativo links Call Center.

**A Rede Fácil realiza os seguintes serviços através da agência virtual:**

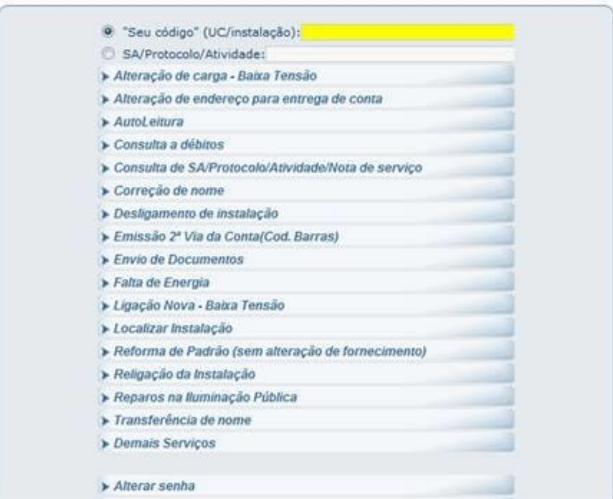
N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012	Página: 87 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	----------------------



**Tipo de Documento:** Intercâmbio  
**Procedimento:** Atendimento ao Cliente  
**Área de Aplicação:** Atendimento ao Cliente  
**Título do Documento:** Notícias do Mural  
**Notícias do Mural**

Serviços Online Você é credenciado da CPFL PAULISTA

Tipo de parceiro: Imobiliárias  
Empresa: JULIO CESAR DE OLIVEIRA - 703486160 (CP06896)



A Rede Fácil **não realiza arrecadação** de contas (não recebe pagamento).

No site da CPFL temos o endereço dos credenciados CPFL Total e Rede Fácil.

### **Título: Acerto de cadastro de medidores**

**Data de inclusão: 27/04/2012**  
**Data da exclusão: 15/05/2012**

Quando for gerado o Serviço de **Pendência Cadastral** para acertar cadastro de medidores devido à inversão ou numeração de medidor errado no sistema, devemos gerar junto uma nota de Serviço **Verificar Dados de Medição**.

### **Título: Instalação de Aquecedores em São José do Rio Preto**

**Data de inclusão: 24/11/2011**  
**Data da exclusão: 15/05/2012**

A partir de 24.11.11 começou a ser realizado diagnóstico para a instalação de aquecedores no bairro CAIC C1 (CDHU) na cidade de São José do Rio Preto.

A Empresa responsável pelos diagnósticos é a Energias.

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012	Página: 88 88 de 372
------------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	-------------------------



Tipo de Documento: Interno	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

O término do diagnóstico foi até o final de Novembro e as instalações estavam previstas para ocorrerem no mês de Dezembro porém devido as chuvas ainda não foram concluídas.

#### **RUAS MAPEADAS PARA O DIAGNÓSTICOS**

Av Romano Calil  
Rua Salua José Hallal  
Rua Arthur Ribeiro Borges  
Rua Silvio Verona  
Rua Antonio Ideal Colturato  
Rua Osório Lellis Campos  
Rua Benedicto Duarte  
Rua Francisco Rosa  
Rua Luiza Sabella Rosa  
Rua José Alves Galhardo  
Rua Rosa Benedicta Neves  
Rua Reinaldo Volpe  
Rua Euzébio Calpe

#### **Título: Rede fácil Infogarça Curso e Treinamento**

**Data de inclusão: 04/05/2012**

**Data da exclusão: 15/05/2012**

Foi desativa a rede fácil **Infogarça Curso e Treinamento** na cidade de Vera Cruz.

Por gentileza não encaminhar clientes.

---

#### **Título: Rede fácil Infogarça Curso e Treinamento**

**Data de inclusão: 04/05/2012**

**Data da exclusão: 15/05/2012**

---

#### **Título: Programa Rede Comunidade (07 à 11/05)**

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/05/2012	Página: 89 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	-------------------



Tipo de Documento: Intercâmbio  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

**Data de inclusão: 04/05/2012**  
**Data da exclusão: 15/05/2012**

Diagnósticos energéticos de 07/05 à 11/05/2012

Cidades	Bairros
<b>Araraquara</b>	Pq São Paulo
<b>Descalvado</b>	Pq Morada do Sol Bosque do Tamandua Jd Albertina São Sebastião Centro
<b>Araçatuba</b>	Jd Umuarama Pq Industrial Cj Hab Ilda Mandarim Cj Habitacional Ivotozzi Jd Alvorada São Jose Ezequiel Barbosa Mão Divina São Rafael Jd Do Trevo Jd Das Oliveiras Verde Parque Agua Branca I / II E III Vista Verde Res Toyokazu Kawata Elias Estefani Jd Concordia Jd Novo Umuarama Res Nobre Vile Atlantico I e II
<b>Lins</b>	João Josias dos Santos Pazeto
<b>Hortolândia</b>	Pq dos Pinheiros Jd Santa Emilia Pq Santo André Jd Everest Jd Santa Fé Jd Campos Verdes Jd Santa Rita de Cassia VI São Pedro Jd Mirante de Sumaré Jd Village Ghiradelli Loteamento Interlagos

N. Documento: 14864862 | Categoria: Introdução | Versão: 1/2 | Publicado por: André Luiz da Silva | Data Publicação: 04/05/2012 | Página: 90 de 372



Tipo de Documento: Interno  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

Res. João Luiz Jd Santana Remanso Campineiro Pq Hortolândia Pq do Horto Loteamento Recanto do Sul Loteamento Adventista Campineiro VI da Conquista Jd Novo Horizonte Jd Estrela Jd São Camilo Pq Oreste Ongaro
---

Aquecedor Solar CPFL Paulista: 07/05 à 11/05/2012

Cidades	Bairros
<b>Bauru</b>	Vila Industrial Jardim Santa Candida Nova Bauru
<b>Marília</b>	Conj. Hab. Tereza Passane Argolo Ferrão Jose Teruel Martinez Comerciário I e II Alcides Matiuzzi Figueirinha I e II
<b>Sumaré</b>	Jd Viel Pq Cidade Nova Sta Carolina Pq Florelly Jd Volo Bril Dall'orto

### Título: Transferência de ligação provisória ramal

Data de inclusão: 27/04/2012

Data da exclusão: 15/05/2012



Tipo de Documento: Interpo	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

Todos os pedidos de ligação provisória solicitados em horário comercial (08h00 as 17h00) e em dias úteis devem ser transferidos:

- Para efetuar a transferência da **PA dos atendentes** devem discar **\*19 7396**.
- Para efetuar a transferência da **Mesa do Supervisor** devem discar **\*19 922 7396**.

---

#### **Título: Iluminação Pública – Divulgação do Site**

**Data de inclusão: 13/04/2012**

**Data da exclusão: 15/05/2012**

Ao registrar o reparo de iluminação pública informar ao cliente que esse serviço também pode ser registrado pelo nosso site.

Sugestão de fraseologia:

Foi registrada a sua solicitação de reparo e o prazo de atendimento é em até 48 horas.

***Informamos que o sr.(a) também pode registrar este tipo de solicitação através do nosso site ou através de um smartphone na agência virtual da CPFL.*** Se o cliente solicitar o site ou o endereço da agência virtual informar o [www.cpfl.com.br](http://www.cpfl.com.br) ou o [mobile.cpfl.com.br](http://mobile.cpfl.com.br) para smartphone.

---

#### **Título: Agência de Agudos – Sem Energia**

**Data de inclusão: 14/05/2012**

**Data da exclusão: 14/05/2012**

Solicitamos não direcionar os clientes para a agência de Agudos, pois esta sem energia.

---

#### **Título: Agência de Araçatuba**

**Data de inclusão: 09/04/2012**

**Data da exclusão: 17/04/2012**

O sistema na agência de Araçatuba voltou a operar. Portanto, quando necessário, podemos voltar a direcionar o cliente para essa agência.

---

#### **Título: Pesquisa Abradee -2012**

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/09/2012	Página: 92 92 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	-------------------------



Tipo de Documento: Interprocedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural

**Data de inclusão:** 22/12/2012

**Data da exclusão:** 09/04/2012

A ABRADEE realizou o sorteio dos municípios que serão pesquisados em 2012. O instituto que realizará este trabalho será o Innovare e a aplicação será pessoal.

A pesquisa ocorrerá no período de 25/02 a 08/04/2012, porém é importante desde já dedicarmos atenção especial a estas cidades.

### **CPFL Paulista**

Américo Brasiliense  
Amparo  
Araçatuba  
Araraquara  
Bariri  
Barretos  
Batatais  
Bauru  
Bebedouro  
Campinas  
Cedral  
Guaraci  
Jardinópolis  
Jaú  
Marília  
Mirassolândia  
Ocauçu  
Pederneiras  
Piracicaba  
Pratânia  
Ribeirão Bonito  
Ribeirão Preto  
Santa Bárbara do Oeste  
Santa Rosa de Viterbo  
São Carlos  
São José da Bela Vista  
São José do Rio Preto  
Torrinha  
Viradouro

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012	Página: 93 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	-------------------



Tipo de Documento: Interpo	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

**Título: Feriado em Marília na Quarta-feira****Data de inclusão: 03/04/2012****Data da exclusão: 17/04/2012**

Na quarta, devido ao feriado, a agência de Marília não abrirá. Não direcionar o cliente para a agência nessa data.

**Título: Feriado em Serrana - 10 de Abril****Data de inclusão: 09/04/2012****Data da exclusão: 17/04/2012**

Informamos que em **10/04** a cidade de Serrana comemora 63 anos, portanto será feriado municipal e a agência de atendimento estará fechada. Favor indicar nossos parceiros credenciados

**Título: Cronograma Rede Comunidade- 26 á 30/03/12****Data de inclusão: 26/03/2012****Data da exclusão: 17/04/2012**

Diagnósticos energéticos de 26/03 à 30/03/2012

Cidades	Bairros
São Carlos	Santa Eudoxia Jd Itararé
Araraquara	Pq das Hortências Jd São Rafael Pq São Paulo
Botucatu	VI Real Jd Santa Elisa Pq Imperial Pq Marajuara Pq Tupi Chac Reunidas Vista Alegre Cj Hab Humberto Popolo Res Santa Maria I
Jaú	Distrito de Potunduva
Araçatuba	Jd Alvorada



Tipo de Documento: Interno  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

**Hortolândia**

Jd Santa Isabel  
Terras de Santo Antonio  
Jd Rosolen  
Jd Santa Rita de Cassia  
Jd Adelaide  
Jd Nova Esperança  
Jd Ricardo  
Chac Coelho  
Jd Campos Verdes

Aquecedor Solar CPFL Paulista: 26/03 à 30/03/2012

Cidade	Bairros
São Carlos	Conjunto Zavaglia
Pederneiras	Cidade Nova
Bauru	Vila Industrial Jd. Santa Cândida Nova Bauru
Agudos	Cohab 4 Jardim Europa
Lençóis Paulista	Jd Caju I Jd Caju II Núcleo Hab João Zilo I Núcleo Hab João Zilo II Núcleo Hab João Zilo III Núcleo Hab João Zilo IV Conj Hab Lençois Paulista
Botucatu	Cohab I Comerciário Humberto Popolo

**Título: Cronograma Rede Comunidade**

**Data de inclusão: 03/04/12**

**Data da exclusão: 17/04/2012**

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012	Página: 95 de 372
------------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	----------------------



Tipo de Documento: Interpo	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

-Diagnósticos energéticos de 02/04 à 06/04/2012

Cidades	Bairros
Araçatuba	Jd Alvorada São José Ezequiel Barbosa Mão Divina São Rafael Jd do Trevo Jd das Oliveiras Verde Parque Agua Branca I/II e III
Araraquara	Pq das Hortências Jd São Rafael Jd São Paulo
Hortolândia	Jd Campos Verdes Jd Santa Rita de Cássia VI São Pedro Jd Mirante de Sumaré Jd Vilge Ghiraldelli Loteamento Interlagos Resid. João Luiz

-Aquecedor Solar CPFL Paulista: 02/04 à 06/04/2012

Cidades	Bairros
São Carlos	Cj Zavaglia
Pederneiras	Cidade Nova
Bauru	VILA Industrial Jardim Santa Candida Nova Bauru
Agudos	COHAB 4 Jardim Europa Chac. Avato Jd Vienense Maria Eli Pinson Lopes Pq Pampulha
Lençóis Paulista	Jd Caju I



Tipo de Documento: Interno	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

	Jd Caju II
	Núcleo Hab. Joao Zilo I
	Núcleo Hab. Joao Zilo II
	Nucleo Hab. Joao Zilo III
	Núcleo Hab. Joao Zilo IV
	Conj Hab Lençóis Paulista
<b>Botucatu</b>	Cohab I
	Comerciário
	Humberto Popolo
<b>Marília</b>	Conj. Hab Tereza Passante
	Argolo Ferrão

**Título:** Aquecedor Solar - Programa Rede Comunidade ( 09/04 á 13/04/12)  
**Data de inclusão:** 10/04/2012  
**Data da exclusão:** 17/04/2012

Aquecedor Solar CPFL Paulista: 09/04 à 13/04/2012

Cidades	Bairros
<b>São Carlos</b>	Cj Zavaglia
<b>Pederneiras</b>	Cidade Nova
<b>Bauru</b>	Vila Industrial
	Jardim Santa Candida
	Nova Bauru
<b>Agudos</b>	Cohab 4
	Jardim Europa
	Chac. Avato
	Jd Vienense
	Maria Eli Pinson Lopes
	Pq Pampulha
<b>Lençóis Paulista</b>	Jd Caju I
	Jd Caju II
	Núcleo Hab. Joao Zilo I
	Núcleo Hab. Joao Zilo II



Tipo de Documento: Interno  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

	Nucleo Hab. Joao Zilo III
	Núcleo Hab. Joao Zilo IV
	Conj Hab Lençóis Paulista
<b>Botucatu</b>	Cohab I Comerciário Humberto Popolo
<b>Marília</b>	Conj. Hab Tereza Passante Argolo Ferrão

**Título:** Ligação Nova Liberada- Santo Antonio da Alegria  
**Data de inclusão:** 13/03/2012  
**Data da exclusão:** 17/04/2012

**Lojas - Incubadora de Empresa**  
**Data da publicação:** 13/03/12

Av: Luiz Angelo Belutti, 568

Instalações criadas para este atendimento:

4000507788 AV LUIZ ANGELO BELUTTI 568 LJ 1 Incubadora de Empresa,  
4000507789 AV LUIZ ANGELO BELUTTI 568 LJ 3 Incubadora de Empresa,  
4000507790 AV LUIZ ANGELO BELUTTI 568 LJ 5 Incubadora de Empresa,  
4000507791 AV LUIZ ANGELO BELUTTI 568 LJ 7 Incubadora de Empresa,  
4000507792 AV LUIZ ANGELO BELUTTI 568 LJ 2 Incubadora de Empresa,  
4000507793 AV LUIZ ANGELO BELUTTI 568 LJ 4 Incubadora de Empresa,  
4000507794 AV LUIZ ANGELO BELUTTI 568 LJ 6 Incubadora de Empresa,  
4000507795 AV LUIZ ANGELO BELUTTI 568 LJ 8 Incubadora de Empresa,

---

**Título:** Melhorias no FO – Consulta a débitos  
**Data de inclusão:** 30/03/2012  
**Data da exclusão:** 17/04/2012

Informamos que entrou em produção no dia 29/03/12 uma melhoria no FO de consulta de débito. O objetivo desta melhoria é tornar a consulta de débito mais simples e rápida.

---

**Título:** Loteamento Res ECOVIDA ANHANGUERA- Varzea Paulista

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012	Página: 98 de 372
------------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	----------------------



Tipo de Documento: Inteiro Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural Notícias do Mural

**Data de inclusão:** 28/02/12  
**Data da exclusão:** 17/04/2012

Informamos que foi liberado o pedido de ligação nova para o empreendimento: Loteamento Residencial ECOVIDA ANHANGUERA - Município de Várzea Paulista (atividade 22878613)

**Observação:** As solicitações das ligações deverão ser pelo arruamento interno, conforme abaixo:

- RUA UM (3005810)
- RUA DOIS (3005828)
- RUA TRÊS (3005836)
- RUA QUATRO (3005844)

---

**Título:** Reformulação da Agência Mobile

**Data de inclusão:** 04/04/12

**Data da exclusão:** 17/04/2012

Os clientes com celulares smartphones, através do endereço [mobile.cpfl.com.br](http://mobile.cpfl.com.br) tem acesso aos seguintes serviços:

- Falta de energia
- Consulta a débitos
- Segunda via
- Débito automático
- Conta por e-mail
- Reparos em Iluminação Pública

---

**Título:** Projeto CPFL nas Escolas

**Data de inclusão:** 03/04/2012

**Data da exclusão:** 17/04/2012

A CPFL lançará, nos próximos dias, o Projeto "CPFL nas Escolas", como parte do seu programa de Eficiência Energética.

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/04/2012	Página: 99 de 372
------------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	----------------------



Tipo de Documento: Interprocedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural

O objetivo desta iniciativa é proporcionar aos alunos da rede municipal do estado de São Paulo, atividades lúdicas referentes ao uso eficiente de energia, contemplando também seus educadores e familiares. Para isso, a empresa adaptou um caminhão que oferecerá atividades práticas sobre o que os alunos aprenderão na sala de aula, com diferentes espaços para a realização dessas atividades.

**Título: FO - PID- Melhorias em produção**

**Data de inclusão: 22/03/2012**

**Data da exclusão: 17/04/2012**

Informamos que em 21/03/12 a partir das 20h entrou em produção as melhorias realizadas no FO de PID ( Reclamação Danos Elétricos).

**Título: Agendamento - Aferição do Medidor**

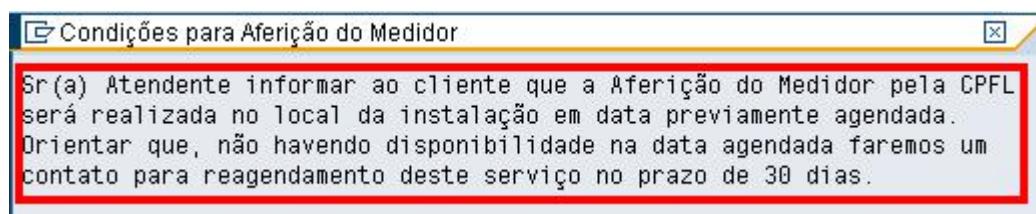
**Data de inclusão: 21/03/2012**

**Data da exclusão: 17/04/2012**

Reforçamos que não devemos garantir ao cliente que a aferição do medidor ocorrerá na data agendada através do FO.

**Devemos esclarecer ao cliente que:** Na impossibilidade da equipe comparecer no local na data previamente agendada com o cliente, o técnico da CPFL fará contato para agendar uma nova data e por isso anotar o nome do solicitante e o telefone é muito importante.

**Devemos esclarecer ao cliente que:**



**Título: Problemas de validação de documento Genérico**

**Data de inclusão: 01/03/2012**

**Data da exclusão: 17/04/2012**

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012 21:00	Página: 100 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interpo	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

Informamos que a partir de **29/02/12** após as 19h entrou em produção a correção dos **documentos genéricos ( CPF/CNPJ)** no próprio processo, no momento em que o Atendente gerar o serviço:

- Remoção de poste
- Ampliação Iluminação pública
- Alteração de fase

**Observação:** Os demais processos já existe essa funcionalidade.

---

**Título: IMPORTANTE: Alterações no Cadastro Baixa Renda**

**Data de inclusão: 20/03/2012**

**Data da exclusão: 17/04/2012**

### **Baixa Renda - Relembrando o Conceito**

O Governo determina que a distribuidora de energia elétrica deve oferecer desconto para os clientes que possuem cadastro no Programa Social Bolsa Família ou BPC - Benefício de Prestação Continuada. Sendo assim a Aneel criou a TSEE- Tarifa Social de Energia Elétrica.

**Programa Bolsa Família = NIS** (Número de Identificação Social)

**Benefício de Prestação Continuada= NB** ( Número de Benefício) e código do NB.

Somente os clientes com códigos do NB 87 (Auxílio Deficiência - PCD) ou 88 (Auxílio Idoso) poderão ser cadastrados como Baixa Renda.



Informamos que desde o dia **31/01/12** para os clientes que possuem o **BPC- Benefício de**

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012	Página: 101 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	-----------------------



Tipo de Documento: Interno  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

**Prestação Continuada** (Auxílio ao Idoso ou Deficiente) e desejam cadastrar a conta na tarifa social baixa renda **NÃO** devemos utilizar o número de NIT- Número de Identificação do Trabalhador e **SIM** o NB - Número do Benefício.

### **PROCEDIMENTO DO ATENDIMENTO - CLIENTES QUE POSSUEM O BPC ( BENEFÍCIO DE PRESTAÇÃO CONTINUADA)**

**Para os clientes que possuem o benefício BPC e cadastraram a conta no baixa renda através do NIT (Número de Inscrição do Trabalhador):**

Até 31/03 a CPFL estará enviando carta solicitando que o cliente entre em contato conosco para informar o número do NB. O cliente que não se manifestar até **31/05** terá a sua conta de energia faturada sem o benefício baixa renda.

**Excepcionalmente para estes casos, iremos registrar " Pendência Cadastral"e anotar na nota: Nome, CPF, RG e NB ( Número do Benefício) do Cliente.**

O Número do Benefício (**NB**) encontra-se no cartão do banco, pois quem tem direito ao BPC recebe do banco um cartão magnético, ou carta do INSS, recebida pelo beneficiário.

<u>--- Cadastro ---</u>
<u>Alt Data Vencimento</u>
<u>Altera End da Instal</u>
<u>Alt End Entr/Corresp</u>
<u>Alt Res/Clas/Ati TMA</u>
<u>Cadastro Baixa Renda</u>
<u>Correção de Cadastro</u>
<u>Débito Automático</u>
<u>Descad Baixa Renda</u>
<u>Isenção de ICMS</u>
<u>Pendênc Cadastrais</u>

**Modelo da Carta:** Para consultar a carta, [clique aqui](#)

**Para os clientes que solicitarem a INCLUSÃO no Baixa Renda através do BPC.**

Devemos registrar o pedido conforme informações vigentes no documento Baixa Renda- CRM- CCS não se esquecendo de solicitar o número do NB.



Tipo de Documento: Interno	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

**Título: Registro de Iluminação Pública- Site****Data de inclusão: 26/03/2012****Data da exclusão: 13/04/2012**

A partir do mês de Abril ao registrar o serviço de Iluminação Pública devemos informar aos clientes que o serviço também poderá ser registrado através do site.

Em qualquer momento do atendimento devemos abordar o cliente:

Sr(a)...para sua maior comodidade, informamos que este serviço também está disponível no site da CPFL.

Observação: O intuito desta abordagem é para fins de divulgar e não obrigar o cliente a registrar por este canal.

**Título: Nova Atividade de Informação – Reclame Aqui****Data de inclusão: 08/02/2012****Data da exclusão: 12/04/2012**

Quando o cliente faz alguma reclamação no site [www.reclameaqui.com.br](http://www.reclameaqui.com.br) o assunto é tratado pela CPFL e no histórico do cliente fica gravada uma atividade de informação denominada "Reclame aqui – informação".

N. Documento: 14864862	Categoria: Interpretação	Versão: 1/2	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012	Página: 103 de 372
------------------------	--------------------------	-------------	------------------------------------	-----------------------------	--------------------



**Tipo de Documento:** Interno Procedimento  
**Área de Aplicação:** Atendimento ao Cliente  
**Título do Documento:** Notícias do Mural

**Exemplo:**  
**Atendimento Back Office**

The screenshot shows the 'Atendimento Back Office' interface. At the top, there are tabs for 'Encerrar o contato' (Close contact), 'Área de navegação' (Navigation area), and 'Área aplicação' (Application area). Below these are sections for 'Parceiro de negócios' (Business partner) and 'Processamento de chamadas' (Call processing). The 'Parceiro de negócios' section shows details for 'LIMA JOSE DE' with phone number '704022021'. The 'Processamento de chamadas' section shows a toolbar with icons for B.Office, Emerg, Contato, Consulta, Serviços, and Cad. Below these are tabs for 'Histórico - Contato' and 'Hierarquia'. A search form for 'Contatos' is shown, with fields for 'para' (to), 'Válido desde' (Valid from), 'Válido até' (Valid until), and 'Status'. An 'Início' (Start) button is also present. The main area displays a table of activities:

Oper.	Descrição	ID	Categoria
RECLAME AQUI - INFORMAÇÃO	42009933	Back Office	
RECLAME AQUI - INFORMAÇÃO	41973722	Back Office	
Protocolo de Atendimento	9014602025	Protocolo Atendimento	
Reparo de Iluminação Pública	41774903	Call Center	
Reparo de Iluminação Pública	41774891	Call Center	

Ao clicar na Atividade selecionando "Observações da Atividade" haverá um resumo das informações tratadas.

This screenshot shows the same interface as above, but with a specific activity selected. The 'Oper.' column for the second row ('RECLAME AQUI - INFORMAÇÃO') is highlighted. In the bottom right corner of the main window, a detailed view of the selected activity is displayed in a modal dialog. This dialog has tabs for 'Detalhes', 'Parceiro', 'Textos', 'Ligações', 'Anexos', 'Organização', and 'Datas'. The 'Textos' tab is active, showing a table with columns for 'Status' and 'Texto'. The 'Texto' column contains a red box highlighting the following text:

RECLAME AQUI - ENTREI EM CONTATO COM CLIENTE SR ANDRE CIENTE DOS PROCEDIMENTOS - IP - 706898831 - ISMAEL - OCCB

**Título: Funcionamento da Agência de Duartina**

**Data de inclusão: 06/02/2012**

**Data da exclusão: 12/04/2012**

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012	Página: 104 de 372
------------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	-----------------------



Tipo de Documento: Interprocedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural

Alguns clientes tiveram problemas de migração na transição para o sistema CCS e estavam cadastrados na tarifa de baixa renda sem ter o NIS, NIT ou NB cadastrado no sistema. Para esses clientes foram enviadas cartas solicitando que fosse feito o recadastramento para que eles não percam o benefício. Quando esse cliente ligar para efetuar o recadastramento baixa renda ao rodar o FO, nesses casos, irá aparecer a mensagem a seguir (" Instalação já tem benefício de baixa renda. Operando: EI\_PC\_NIS Processo será cancelado" ).

Clique aqui para visualizar um exemplo dessa situação e verificar qual procedimento adotar.

---

**Título: Recadastramento Baixa Renda – cliente sem NIS cadastrado no sistema - Mural do Call Center**

**Data de inclusão: 16/01/2012**  
**Data da exclusão: 12/04/2012**

Alguns clientes tiveram problemas de migração na transição para o sistema CCS e estavam cadastrados na tarifa de baixa renda sem ter o NIS, NIT ou NB cadastrado no sistema. Para esses clientes foram enviadas cartas solicitando que fosse feito o recadastramento para que eles não percam o benefício. Quando esse cliente ligar para efetuar o recadastramento baixa renda ao rodar o FO, nesses casos, irá aparecer a mensagem a seguir (" Instalação já tem benefício de baixa renda. Operando: EI\_PC\_NIS Processo será cancelado" ).

Clique aqui para visualizar um exemplo dessa situação e verificar qual procedimento adotar.

---

**Título: Religação para Instalações Cortadas/Recortadas com Retirada de Ramal**

**Data de inclusão: 03/02/2012**  
**Data da exclusão: 09/04/2012**

A partir de Segunda-Feira (06/02) será reativado o projeto de retirada de ramal. A CPFL pode executar o serviço de Retirada de Ramal, para os casos que a instalação estiver com o Status Cortado.

A Religação para esses casos deverá ser condicionada ao pagamento total dos débitos, emitir somente a religação com prazo de atendimento normal, anotando a seguinte informação na observação do serviço:

"Trata-se de instalação com NS de retirada de ramal"

É muito importante anotar essa informação na Nota de Serviço, mesmo que o cliente afirme que a CPFL não retirou o ramal.

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012	Página: 105 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	-----------------------



Tipo de Documento: Interpo	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

## Observação:

Não registrar religação de urgência para instalações que tiveram o fornecimento suspenso com retirada de ramal.

---

### **Título: Contas incobráveis**

**Data de inclusão: 26/01/2012**

**Data da exclusão: 09/04/2012**

Quando o cliente solicitar informações de débitos devemos sempre nos atentar se além dos débitos existe contas incobráveis (contas antigas), principalmente quando o cliente está negativado.

Quando existir contas incobraveis inicialmente no atendimento o sistema irá emitir uma mensagem com a informação:

**"Sr (a). Atendente: Para este parceiro, existe (m) instalação (ões) com contas incobráveis. Favor consultar aplicativo de incobráveis".**

**Importante:** Devemos dar uma atenção especial durante a consulta de débitos para não passarmos por esta mensagem despercebidamente.

### **PROCEDIMENTO:**

-Quando a mensagem **NÃO APARECE**: Iremos consultar apenas o FO de CONTAS > Consulta a Débitos e 2ª Via.

-Quando a mensagem **APARECE** devemos realizar **2** tipos de consultas:

### **Action BOX: FO de Contas e FO Internet**

FO de Contas > Consulta de Débitos e 2ª Via: Para consultar débitos

FO Internet > Contas incobraveis: Para consultar incobráveis

---

### **Título: Agência de Araçatuba sem sistema**

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012	Página: 106 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interno  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

**Data de inclusão:** 09/04/2012  
**Data da exclusão:** 09/04/2012

A agência de Araçatuba está sem sistema. Foi aberto chamado para a solução do problema. Não direcionar clientes para essa agência. Assim que o sistema retornar avisaremos

---

**Título:** Ligação nova e ligação nova BT Inativo - Prédio do Mercado Municipal de Itatiba

**Data de inclusão:** 17/02/2012  
**Data da exclusão:** 09/04/2012

Todas as instalações que ja existem poderão ser ligadas novamente ( ligação nova bt inativo).

Para as novas instalações ( ligação nova) a Prefeitura ainda passará por licitação e precisarão ter o projeto aprovado pela CPFL devido ter ocorrido mudanças no número de boxes. A Engenharia da Prefeitura ja esta ciente do procedimento que precisa adotar após a licitação para pedido de ligação de novas instalações.

---

**Título:** Pesquisa de Posses e Hábitos - 2ª Etapa

**Data de inclusão:** 13/03/2012  
**Data da exclusão:** 09/04/2012

A pesquisa esta sendo realizada pelo instituto Ideafix por meio de entrevistas pessoais com os clientes desta empresa e tem o seguinte cronograma previsto:

<b>14/03 á 16/03/12</b>	-Piracicaba -Santa Bárbara do Oeste
<b>19/03 á 23/03/12</b>	-São José do Rio Preto -José Bonifácio -Barretos -Colina
<b>26/03 á 30/03/12</b>	-São Carlos -Ibaté -Matão -Ribeirão Preto -Bauru -Lins -Araçatuba



Tipo de Documento: Interpo	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

02/04 á 04/04/12

-Paulínia

**IMPORTANTE:** Caso os clientes entre em contato para questionar, podemos confirmar a realização deste trabalho pela CPFL.

**Título:** Correção nos FO's Ligação Nova, Ligação Inativa, ATC e mensagem de baixa renda para os mesmos serviços

**Data de inclusão:** 13/01/2012

**Data da exclusão:** 04/04/2012

Na próxima semana está previsto para entrar em produção a correção nos FO's de Ligação Nova, Ligação Inativa e ATC, não permitindo o cadastramento utilizando as subclasses baixa renda, para estes serviços devemos proceder da seguinte forma:

Ligação Nova e Ligação Inativa: Somente após o encerramento da nota de serviço de ligação nova ou inativa, que o cliente poderá solicitar o cadastro baixa renda em um de nossos canais de atendimento.

Atualização Cadastral: Somente depois de concluída a atualização cadastral, o cliente poderá solicitar o cadastro baixa renda em um de nossos canais de atendimento.

Além disso, para cumprir o disposto no artigo 27º - Resolução 414 será implantada a mensagem abaixo para os serviços de Ligação Nova, Ligação Inativa e Atualização Cadastral com Classe Residencial.

"Sua instalação poderá ser cadastrada na tarifa baixa renda se o (a) Sr(a) for beneficiário do Programa Bolsa Família ou do Benefício de Prestação Continuada da Assistência Social se receber os benefícios 87 –Amparo assistencial ao portador de deficiência ou 88 - Amparo assistencial ao idoso.

Se o cliente possuir os benefícios, orientá-lo para que após a execução do serviço entre em contato ou dirija-se a uma de nossas agências, para informar o número dos documentos:

- NIS – Bolsa Família ou
- NIT ou NB - Benefício de Prestação Continuada da Assistência Social

Para efetivar o cadastramento Baixa Renda. Se o cliente não for beneficiário, ele poderá obter informações na Prefeitura Municipal de sua cidade".

**Título:** Perda do benefício baixa renda – Relembrando o Cronograma de Descadastramento

**Data de inclusão:** 28/11/2011

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012	Página: 108 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interprocedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural

**Data da exclusão:** 04/04/2012

Conforme determinado pelo cronograma da ANEEL, os clientes que estavam recebendo o benefício baixa renda através média móvel (consumo médio menor que 30 kWh) ou autodeclaração, não receberão o desconto na conta de Dezembro. Caso o cliente solicite o cadastramento, deverá estar cadastrado em um dos programas sociais do governo federal apresentando para a CPFL o número do NIS, NIT ou NB. Detalhes sobre o baixa renda estão disponíveis no documento baixa renda no Atende Certo ou clique aqui.

---

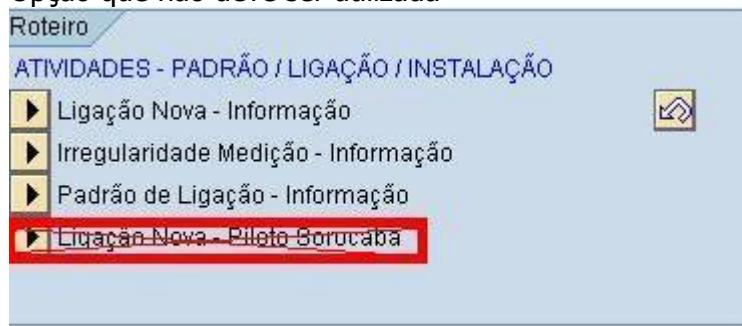
**Título:** Action Box Registrar Contato – NÃO utilizar a opção Ligação Nova – Piloto Sorocaba - Mural do Call Center

**Data de inclusão:** 22/11/2011

**Data de exclusão:** 04/04/2012

Não utilizar a opção “Ligação Nova – Piloto Sorocaba” na Action Box Registrar Contato. Esse projeto terminou em Janeiro de 2011 e quando clicamos nessa opção registramos o atendimento incorretamente, poluindo as estatísticas sobre os serviços atendidos no call center. Foi solicitada a retirada dessa opção, porém enquanto ela estiver disponível não devemos utilizá-la

Opção que não deve ser utilizada



---

**Título:** Agência Guararapes- sem sistema

**Data de inclusão:** 27/03/11

**Data de exclusão:** 29/03/12

Favor não direcionar o cliente para a agência de Guararapes pois esta sem sistema.

---

**Título:** Agência Paulista

**Data de inclusão:** 28/03/11

**Data de exclusão:** 29/03/12

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012 21:09	Página: 109 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------------	-----------------------



Tipo de Documento: Interpo	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

A agência de Paulínia encontra-se com o sistema normalizado, porém estão ainda sem impressora. Portanto podemos direcionar o cliente para a agência desde que não seja para solicitar 2ª Via de Conta ou realizar negociação/ parcelamento.

---

**Título: Agência Paulista- sem sistema****Data de inclusão:** 28/03/11**Data de exclusão:** 29/03/12

Devido Temporal, o sistema da agência de Paulínia ficou inoperante. Solicito não direcionar os clientes para a agência.

---

**Título: Expediente Agência- São José do Rio Preto****Data de inclusão:** 15/03/11**Data de exclusão:** 27/03/12

Em **19/03** (segunda-feira) será feriado na cidade de São José do Rio Preto. Por este motivo solicitamos não direcionar os clientes para a agência pois estará fechada. Indicar nossos parceiros credenciados.

---

**Título: Não cadastrar número de NIT para Baixa Renda!****Data de inclusão:** 14/03/11**Data de exclusão:** 27/03/12

Informamos que desde o dia **31/01/12** para os clientes que possuem o **BPC - Benefício de Prestação Continuada** (Auxílio ao Idoso ou Deficiente) e desejam cadastrar a conta na tarifa social baixa renda **NÃO** devemos utilizar o número de **NIT- Número de Identificação do Trabalhador**.

A **Res 414** determina que para ser classificada na tarifa Baixa Renda por meio do **BPC - Benefício de Prestação Continuada** somente será admitido o **NB - Número do Benefício**

---

**Procedimento do Atendimento****IMPORTANTE:**

O Cliente que possui o BPC - Benefício de Prestação Continuada deve informar o **Número do Benefício** para cadastro do Baixa Renda, ou seja deverá informar apenas o **NB**

---

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012	Página: 110 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interno	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

**Título: Programa Rede Comunidade ( 19 á 23/03/12)****Data de inclusão:** 20/03/11**Data de exclusão:** 26/03/12**Diagnósticos energéticos de 19/03 à 23/03/2012**

Observação: Em 21/03 incluímos as 11h22 o bairro Jockey Club no município de São Carlos.

Cidades	Bairros
<b>São Carlos</b>	Jd São João Batista Vila Jacobucci Vila São José Jockey Club
<b>Botucatu</b>	Vila Real Jd Santa Elisa Pq Imperial Pq Marajuara Pq Tupi Chacara Reunidas Vista Alegre CJ Hab Humberto Popolo Residencial Santa Maria I
<b>Jaú</b>	Distrito de Potunduva
<b>Penápolis</b>	CJ Hab Silvia Covas JD Morumbi Res Pereirinha Centro
<b>Hortolândia</b>	Jd Santa Izabel Terras de Santo Antonio Jd Rosolen Jd Santa Rita de Cassia Jd Adelaide

**Aquecedor Solar CPFL Paulista: 19/03 à 23/03/2012**

Cidade	Bairros
<b>São Carlos</b>	Conjunto Zavaglia
<b>Pederneiras</b>	Cidade Nova
<b>Bauru</b>	Vila Industrial Jd. Santa Cândida Nova Bauru



Tipo de Documento: Interno  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

<b>Agudos</b>	Cohab 4 Jardim Europa
<b>Lençóis Paulista</b>	Jd Caju I Jd Caju II Núcleo Hab João Zilo I Núcleo Hab João Zilo II Núcleo Hab João Zilo III Núcleo Hab João Zilo IV Conj Hab Lençois Paulista
<b>Botucatu</b>	Cohab I Comerciário Humberto Popolo

---

**Título: 21 de Março- Feriado em Itupeva****Data de inclusão:** 20/03/11**Data de exclusão:** 26/03/12

Solicitamos não direcionar os clientes para a agência da cidade de Itupeva pois estara fechada.  
Indicar nossos parceiros credenciados.

---

**Título: 21/03 Feriado- Várzea Paulista****Data de inclusão:** 19/03/11**Data de exclusão:** 26/03/12

Informamos que no dia **21/03** será feriado na cidade de Várzea Paulista. Indicar nossos parceiros credenciados pois a agência estará fechada.

---

**Título: 21 de Março - Feriado Campo Limpo Paulista****Data de inclusão:** 19/03/11**Data de exclusão:** 26/03/12

Informamos que no dia **21/03** será feriado na cidade de Campo Limpo Paulista. Por este motivo solicitamos não direcionar os clientes para a agência pois estará fechada. Indicar nossos parceiros credenciados.

---



Tipo de Documento: Interpo	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

**Título: Agência de Jau- Sem sistema****Data de inclusão:** 19/03/11**Data de exclusão:** 26/03/12

Solicitamos não direcionar os clientes para a agência de Jau pois esta sem sistema e telefone.

Indicar nossos parceiros credenciados.

**Título: Agência Sumaré- Sem sistema****Data de inclusão:** 26/03/11**Data de exclusão:** 26/03/12

Não direcionar os clientes para a agência de Sumaré pois esta sem sistema. Indicar nossos parceiros credenciados.

**Título: Expediente Agência Batatais****Data de inclusão:** 12/03/11**Data de exclusão:** 19/03/12

No dia **14/03/12** é feriado na cidade de Batatais. Neste dia solicitamos não direcionar os clientes para a agência pois estará fechada. Indicar nossos parceiros credenciados.

**Título: Programa Rede Comunidade - Diagnósticos e Atuação Solar (12 a 16/03/12)****Data de inclusão:** 12/03/12**Data de exclusão:** 19/03/12

Diagnósticos energéticos de 12/03 à 16/03/2012

**Observação:** Em **13/03** incluímos ás 13h15min o Jd São Bento em Hortolândia.

**Aquecedor Solar-** Em **14/03** na cidade de Botucatu retirei o Bairro Rubião Junior as 14:30 e inseri o bairros conforme tabela.

Cidades	Bairros
<b>São Carlos</b>	Jd Santa Felicia Jd Tangara Vila Jacobucci Jd Munique
<b>Botucatu</b>	Rubião Junior



Tipo de Documento: Interpo	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

	Cohab I Comerciário Humberto Popolo
<b>Jaú</b>	Distrito de Potunduva
<b>Penápolis</b>	CJ Hab Silvia Covas JD Pevi JD Morumbi VL Planalto Res Rosa Alberton Res Pereirinha Cid Jardim Centro Vila Aparecida Res São Francisco Vila Fátima Jd Tropical Pq Res Santa Leonor Jd Toquio Jd Santa Terezinha Vila Popular Pq Haroldo Camilo Jd Alphaville Jd Del Rey
<b>Hortolândia</b>	VI São Pedro Pq Oreste Ongaro Jd Santa Clara do Lago Jd São Bento

Aquecedor Solar CPFL Paulista: 12/03 à 16/03/2012

Cidade	Bairros
<b>São Carlos</b>	Conjunto Zavaglia
<b>Pederneiras</b>	Cidade Nova
<b>Bauru</b>	Vila Industrial Jd. Santa Cândida Nova Bauru
<b>Agudos</b>	Cohab 4 Jardim Europa
<b>Lençóis Paulista</b>	Jd Caju I Jd Caju II Núcleo Hab João Zilo I

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012	Página: 114 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Intercâmbio  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

	Núcleo Hab João Zilo II Núcleo Hab João Zilo III Núcleo Hab João Zilo IV Conj Hab Lençóis Paulista
--	---

---

#### **Título: Coleta de telefone**

**Data de inclusão:** 30/12/11

**Data de exclusão:** 14/03/12

É muito importante que no registro de serviços/reclamações sejam coletados um telefone do imóvel, mas um telefone para contato. Essa informação é muito importante, pois facilita o retorno ao cliente em situações que as áreas internas necessitem de contato.

---

#### **Título: Comprovante de Pagamento – SUSPEITO**

**Data de inclusão:** 01/03/12

**Data de exclusão:** 14/03/12

Para as situações em que o **eletricista não** acredita na originalidade do comprovante de pagamento esse deve ser apresentado na agência, que o enviará ao financeiro. Quando a conta estiver baixada devemos informar na nota para o eletricista não recusar o pedido de religação.

---

#### **Título: Não acessar o site da receita federal para verificação de CPF ou CNPJ na criação do PN.**

**Data de inclusão:** 30/01/12

**Data de exclusão:** 14/03/12

**Não** é necessário acessar o site da receita federal para a criação do parceiro de negócio. A validação de status do CPF é feita de forma automática pelo sistema após a geração da solicitação. Quando se trata de CNPJ, não existe verificação de status e a conferência do

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012 21:15	Página: 115 de 372
------------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------------	-----------------------



Tipo de Documento: Interno	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

nome e atividade exercida pelo cliente é feita pelo atendimento presencial (agência ou posto de atendimento).

---

**Título:** Corte parcelamento de débitos**Data de inclusão:** 02/03/12**Data de exclusão:** 12/03/12

**Por problemas no sistema os cortes não serão mais executados na Terça ( 06/03) e sim na Quarta (07/03)**

Na Quarta -feira ( 07/03) será executado cortes para clientes que possuem parcelamento de Débitos de contas regulares com pelo menos uma parcela vencida a mais de 90 dias, cuja dívida total em aberto ( Parcelamento+ Contas de energia) seja maior de R\$1.000,00

**IMPORTANTE:**

Vale salientar que esses cortes são pontuais, pois trata-se de clientes que, por problemas no sistema, não ficam disponíveis para corte, e por isso emitiremos cortes de forma manual.

**PROCEDIMENTO DO ATENDIMENTO:**

- Na NS de Corte constarão somente as parcelas de parcelamento como motivador do corte, porém é preciso consultar e orientar o cliente quanto ao pagamento de todos os débitos em aberto (parcelamento, contas de energia, irregularidade, contas incobráveis) para religação.
- Não devem ser concedidas exceções ou re- parcelamentos para esses clientes, pois já são reincidentes

---

**Título:** Cronograma do Programa Rede Comunidade (05 á 09/03/12)**Data de inclusão:** 02/03/12**Data de exclusão:** 12/03/12

Diagnósticos energéticos de 05/03 à 09/03/2012

Cidades	Bairros
São Carlos	Vila Boa Vista Jd Santa Tereza Jd Beatriz

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012 21:16	Página: 116 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interno Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural Notícias do Mural

Botucatu	Rubião Junior
Jaú	Distrito de Potunduva
Lins	Jd Rebouças
Hortolândia	Jd São Sebastião VI São Pedro Pq Oreste Ongaro Jd Santa Clara do Lago

Aquecedor Solar CPFL Paulista: 05/03 à 09/03/2012

Cidade	Bairros
São Carlos	Conjunto Zavaglia
Pederneiras	Cidade Nova
Bauru	Vila Industrial Jd. Santa Cândida Nova Bauru
Agudos	Cohab 4 Jardim Europa

---

**Título: Agências sem sistema: Batatais, Franca, Jardinópolis e São Joaquim da Barra**

**Data de inclusão:** 08/03/12

**Data de exclusão:** 09/03/12

Solicitamos não direcionar os clientes para as agências citadas abaixo pois estão sem sistema:

- Batatais
- Franca
- Jardinópolis
- São Joaquim da Barra

Indicar nossos parceiros credenciados

---

**Título: Agência de Marília – Sem Energia**

**Data de inclusão:** 06/03/12

**Data de exclusão:** 09/03/12

Informamos que um automóvel colidiu em um poste em frente a agência da CPFL na cidade de Marília. Pedimos por favor não direcionar os clientes para lá , indicar nossos parceiros

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012 21:17	Página: 117 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interpo	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

credenciados.

Temos a informação de que este abaloamento do poste atingiu não somente a rede elétrica como também cabos telefônicos e outros. O restabelecimento esta previsto para ocorrer após as 16 horas de 07/03.

---

**Título: Agência de Várzea Paulista – Sem Sistema**

**Data de inclusão:** 06/03/12

**Data de exclusão:** 06/03/12

Favor não direcionar os clientes para a agência de **Várzea Paulista** pois encontra-se sem sistema. Indicar nossos parceiros credenciados.

---

**Título: Alteração no Procedimento de Ressarcimento**

**Data de inclusão:** 13/01/12

**Data de exclusão:** 05/03/12

Não estamos mais solicitando dois orçamentos para os pedidos de ressarcimento.

Quando não houver assistência técnica credenciada, o cliente recebe carta solicitando o envio de **01 orçamento** com laudo técnico dos equipamentos danificados.

---

**Título: Pesquisa de Posses e Hábitos - Campinas e Sumaré**

**Data de inclusão:** 27/02/12

**Data de exclusão:** 05/03/12

Hoje (27/02) inicia -se a pesquisa de Posses e Hábitos que está sendo realizada pelo instituto Ideafix. Serão realizadas entrevistas pessoais sobre posses de equipamentos e hábitos de utilização pelos clientes da CPFL.

De 27/02 á 04/03, esta pesquisa será realizada nas cidades de **Campinas e Sumaré**, área da CPFL Paulista.

Caso o cliente nos questione devemos confirmar que estamos realizando este trabalho.

A pesquisa ocorrerá também em outras cidades. Assim que obtivermos o cronograma avisaremos

---

**Título: Cronograma Rede Comunidade (27/02 á 02/03)**

**Data de inclusão:** 24/02/12

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012	Página: 118 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interprocedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural

**Data de exclusão:** 05/03/12

Diagnósticos energéticos de 27/02 à 02/03/2012

Cidades	Bairros
<b>São Carlos</b>	Jardim Gonzaga
<b>Botucatu</b>	Rubião Junior Jd Brasil
<b>Jaú</b>	Distrito de Potunduva Jd Santa Helena Jd Sanzovo Nova Jaú VI Industrial
<b>Lins</b>	Jd Rebouças
<b>São José do Rio Preto</b>	Pq Nova Esperança
<b>Hortolândia</b>	Sitio São João Jd São Sebastião VI São Pedro Pq Oreste Ongaro Jd Santa Clara do Lago

Aquecedor Solar CPFL Paulista: 27/02 à 02/03/2012

Cidade	Bairros
<b>São Carlos</b>	Conjunto Zavaglia
<b>Pederneiras</b>	Cidade Nova
<b>Bauru</b>	Vila Industrial Jd. Santa Cândida Nova Bauru
<b>Agudos</b>	Cohab 4 Jardim Europa

**Título:** Serviços de Auto Atendimento – Site

**Data de inclusão:** 29/02/12

**Data de exclusão:** 05/03/12



Tipo de Documento: Interno	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

Para facilitar o acesso dos **clientes aos serviços disponíveis no site de serviços** disponibilizamos **os ícones na HOME PAGE** (pagina inicial do site), foram desenvolvidos novos ícones com intuito de torná-los mais atrativos ao cliente.

#### **Título: Cancelamento de Reparo de IP sem instalação associada**

**Data de inclusão:** 06/01/12

**Data de exclusão:** 05/03/12

Quando o registro de IP for feito sem instalação associada e for necessário solicitar o cancelamento do serviço, não é possível cancelar a nota através do FO de cancelamento. Para esse caso será necessário encaminhar um recado para a supervisão com a cidade, o número do protocolo e o motivo do cancelamento.

---

#### **Título: Agência de Jaboticabal**

**Data de inclusão:** 01/03/12

**Data de exclusão:** 02/03/12

Favor não direcionar os clientes para a agência de Jaboticabal pois esta sem energia!

Indicar nossos parceiros credenciados!

---

#### **Título: Solicitação de 2 (dois) orçamentos de PID**

**Data de inclusão:** 03/02/12

**Data de exclusão:** 01/03/12

Foi implantado no dia 06/01 a carta solicitando ao cliente o envio de um orçamento, tratando-se de um projeto piloto de PID. **Após atingir um número de solicitações suficientes para análise do projeto, estamos retornando o procedimento de envio de carta solicitando dois orçamentos ao cliente. Portanto, para as cartas emitidas a partir de 02/02/2012, voltamos a solicitar dois orçamentos de conserto.**

---

#### **Título: CPFL Total: Emissão de 2ª Via e consulta de débitos**

**Data de inclusão:** 23/02/12

**Data de exclusão:** 01/03/12

Informamos que a partir de hoje os serviços de **emissão de 2ª Via de Contas e consulta a débito** estão disponíveis novamente na rede CPFL Total.

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012	Página: 120 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interno	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

Este serviço será mantido até uma nova eventual decisão entre a CPFL Total e as Distribuidoras.

---

**Título: Mensagem no site para PN cadastrado com CPF/CNPJ Genérico****Data de inclusão:** 28/11/12**Data de exclusão:** 01/03/12

Foi feita uma melhoria no site para que quando o PN estiver cadastrado com CPF/CNPJ Genérico ao inserir o CPF ou CNPJ (verdadeiro ou o genérico) o sistema apresente uma mensagem com um link direcionando o cliente para o CHAT para correção de cadastro. A mensagem que o sistema irá apresentar será a seguinte: **"O documento informado não pertence ao titular desta instalação, para atualização clique aqui para direcioná-lo ao atendimento online".**

Portanto, quando o cliente for direcionado para o chat, provavelmente irá mencionar que estava fazendo algum serviço no site, digitou o seu CPF e recebeu a mensagem informando que o CPF não pertence a ele. Neste caso, o procedimento do chat será de realizar a correção cadastral inserindo o número de CPF do cliente e registrar o serviço solicitado.

---

**Título: Particularidades do processo de Ressarcimento – Reforço****Data de inclusão:** 16/02/12**Data de exclusão:** 01/03/12**Esta informação consta no GED e Atende Certo, documento : Ressarcimento**

Em algumas situações da análise poderá ocorrer de a CPFL enviar a assistência Técnica credenciada para retirar o equipamento para inspeção conforme procedimento abaixo:

**Item 3.4 Informações gerais sobre as solicitações de ressarcimento****Se houver registro de ocorrência**

A atividade é encaminhada para análise técnica e o cliente recebe carta, em até 10 dias corridos, informando sobre as providências a serem adotadas.

**SE NO MUNICÍPIO HOUVER ASSISTÊNCIA TÉCNICA CREDENCIADA**

A comunicação será por carta informando que no prazo de 05 dias úteis a assistência técnica irá agendar a retirada dos equipamentos para inspeção.

As credenciadas retiram apenas a peça que esta com defeito. É retirado todo o aparelho para verificação.

N. Documento: 148624862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012	Página: 121 de 372
----------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interpo	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

---

**Título: Ligação Nova- Análise (Estudo de Viabilidade)****Data de inclusão:** 15/02/12**Data de exclusão:** 01/03/12**Pontos de Atenção:**

Sempre que o cliente tiver um pedido rejeitado, ao abrir um novo pedido devemos anotar na observação o número da nota rejeitada para facilitar a **análise do técnico e agilizar** o atendimento para o cliente.

**Exemplo:** Cliente solicitou uma ligação Trifásica em área rural **sem** extensão de rede (pois a rede estava próxima até 30 metros).

Ao chegar no local o técnico avaliou que havia rede, porém bifásica e cliente havia solicitado trifásico.

Sendo assim o pedido foi cancelado e o técnico informou no encerramento da nota que devíamos registrar um novo pedido **com extensão de rede ( e que neste caso não haveria custo ao cliente)**.

Quando anotamos a nota anterior como referência, evita de o técnico se deslocar novamente até o local, e agiliza o andamento do processo entre a empresa e o cliente.

---

**Título: Ligação nova agrupada - projeto aprovado - reforço****Data de inclusão:** 27/02/12**Data de exclusão:** 01/03/12

Quando o cliente possui o projeto aprovado podemos registrar o pedido através do 0800. Não sendo necessário direcionar o cliente para a internet ( Projetos Particulares) . Para isso ao registrar o pedido basta consultar o endereço que o cliente esta passando que é possível visualizar.

---

**Título: Notificação para Rescisão Contratual****Data de inclusão:** 03/02/12**Data de exclusão:** 01/03/12

Para atendimento dos artigos 173 e 70 da Res 414, foram necessários vários desenvolvimentos os quais foram divididos em 2 fases.

Destes desenvolvimentos foi incluso uma mensagem na fatura ou envio de correspondências

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012	Página: 122 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	-----------------------



Tipo de Documento: Interno	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

apartir do dia 02/02/12 para todas as instalações suspensas pelos motivos abaixo:

- Inadimplência ( Falta de Pagamento)
- Impedimento de acesso
- Dívida Financeira (Cliente realizou o parcelamento de contas regulares na agência e não pagou)

Após a interrupção da energia a CPFL enviará a mensagem inserindo o prazo para o cliente se manifestar e solicitar a religação.

**Prazo:** O prazo para o cliente se manifestar inserido na mensagem corresponde ao prazo estabelecido no artigo 70 (2 ciclos consecutivos). Se após a data que conta na mensagem o cliente

não se manifestar a CPFL irá realizar o desligamento definitivo ou seja o encerramento do contrato.

#### **Exemplo da mensagem na conta:**

#### **MENSAGEM:**

Regularize o motivo da suspensão até xx/xx/xx. Caso contrário a rescisão contratual poderá ocorrer. Conforme art 70 inciso II da Res Aneel 414/2010.

---

**Título: NOVIDADE: Implantação - Banner de Contingência no Site**

**Data de inclusão:** 01/02/12

**Data de exclusão:** 01/03/12

Com o intuito de facilitar o registro do serviço de Falta de Energia no site da CPFL foi desenvolvido um banner de contingência.

#### **Como funcionará?**

Quando ocorrer a falta de energia coletiva em níveis críticos a CPFL irá acionar este banner no site.

#### **Ganhos:**

O cliente acessará o serviço rapidamente ao entrar no site, pois o banner ficará fixado na home e pagina de serviços.

N. Documento: 14864862	Categoria: Internacional	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/02/2012	Página: 123 de 372
---------------------------	-----------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	-----------------------



Tipo de Documento: Interno  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

Veja onde pagar sua conta.

The screenshot shows a blue header bar with the text 'Veja onde pagar sua conta.' Below it is a large image of a power line worker in a hard hat. Overlaid on the image is a red rectangular alert box containing the following text:  
**ATENÇÃO**  
Prezados Clientes,  
Informamos que várias regiões do Estado foram atingidas por fortes temporais.  
Para registrar falta de energia, selecione sua cidade abaixo:  
Selecionar...  
FECHAR

---

**Título: Problemas baixa de contas pagas no dia 20/01/2012****Data de inclusão:** 25/01/12**Data de exclusão:** 01/03/12

Houve problema com o processamento de arquivos de contas pagas no dia 20/01/2012 devido a uma falha na gravação dos arquivos no servidor do CCS. Esses arquivos foram recuperados e serão processados ainda hoje. Caso ocorram reclamações de clientes informando que pagaram suas contas no dia 20/01/2012 e ainda não baixaram, gerar apenas uma informação orientando que a baixa ocorrerá ainda nesta noite.

---

**Título: Correção no sistema de contingência****Data de inclusão:** 10/01/12**Data de exclusão:** 01/03/12

Foi disponibilizado no sistema de contingência uma correção que permite o atendimento localizar a instalação pelo endereço. Para localizar a instalação pelo endereço é necessário seguir o passo a passo descrito a seguir:

[Clique aqui](#)

---

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012	Página: 124 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interpo	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

## **Título: Alteração de Classe Industrial Construção Civil para a Classe Atual**

**Data de inclusão:** 18/01/12

**Data de exclusão:** 01/03/12

Foi feito um projeto onde as instalações que não eram mais construção civil (classe industrial) foram reclassificadas. Para esses clientes foram enviadas correspondências informando que haveria essa alteração. Nesses casos, foram feitas verificações em campo e podemos consultar através do seguinte caminho.

Clique [aqui](#) para verificar o caminho

Para esses casos, devido a alteração de classe, o débito automático foi cancelado. Orientar o cliente a fazer o recadastramento do débito automático no banco ou se for um dos bancos conveniados cadastrados no CRM devemos efetuar o cadastramento. Se o cliente pagou a conta em atraso devido a essa situação e reclamar da cobrança de juros e multa, devemos adotar os seguintes procedimentos:

**Se a cobrança de juros e multa não tiver faturada:** Gerar um SNE solicitando a exclusão de multa e juros anotando que o cliente está reclamando devido a alteração de classe feita pela CPFL que ocasionou o cancelamento do débito automático.

**Se a cobrança de juros e multa tiver faturada:** Gerar uma revisão de conta em aberto, opção taxas/multas/serviços anotando na observação que o cliente está reclamando devido a alteração de classe feita pela CPFL que ocasionou o cancelamento do débito automático.

---

## **Título: Entrada em produção FO conta fatura online**

**Data de inclusão:** 18/01/2012

**Data de exclusão:** 01/03/12

Entrou em produção no CRM/CCS o FO Cta Fatura Online. Esse FO está disponível na Action Box de Contas. Continuamos com a fraseologia nos serviços de consulta a débito e 2ª via:

"Para sua maior comodidade, o sr. gostaria de cadastrar sua conta em débito automático? Acesse o nosso site e veja os bancos disponíveis, ou procure diretamente a sua agência bancária.

A CPFL preocupada com o meio ambiente, disponibiliza, o serviço de envio de conta por e-mail. Para informações e cadastro, consulte o nosso site."

A partir de agora se após a fraseologia o cliente solicitar cadastrar a sua conta por e-mail no call center, devemos realizar o cadastramento no CRM.

Para consultar o passo a passo no cadastramento da conta por e-mail clique [aqui](#)

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012	Página: 125 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	-----------------------



<b>Tipo de Documento:</b> Interno <b>Procedimento</b>
<b>Área de Aplicação:</b> Atendimento ao Cliente <b>Atendimento ao Cliente</b>
<b>Título do Documento:</b> Notícias do Mural <b>Notícias do Mural</b>

### **Título: Mensagem suspeita**

**Data de inclusão:** 03/02/12

**Data de exclusão:** 01/03/12

Foram enviados **e-mails falsos de cobrança com o código 444405** tratando-se de vírus. O e-mail utilizado neste caso para envio dessas mensagens foi o **cobranca@cpfl.com.br**. Se o cliente ligar questionando orientá-lo a não acessar o link que consta no e-mail e a desconsiderar esse aviso.

No site da CPFL também existe uma informação a respeito do assunto já na primeira página.

The screenshot shows the CPFL Energia website homepage. A red box highlights a warning message in the right sidebar:

**A CPFL Informa:**  
Circulam por e-mail mensagens em nome da CPFL com links para sites com contido vírus. Em hipótese alguma a CPFL coloca em seu site arquivos com extensão ".EXE" para download (baixar). Fique atento!

### **Título: Agência de Guararapes**

**Data de inclusão:** 28/02/2012

**Data de exclusão:** 01/03/12

Excepcionalmente hoje a agência da cidade de Guararapes está fechada. Direcionar o cliente para os nossos credenciados.

### **Título: Horário de Verão - 2012**

**Data de inclusão:** 16/02/2012

**Data de exclusão:** 01/03/12

O horário brasileiro de verão teve início á meia noite do dia 16 de Outubro (domingo) e **termina á 0h do dia 26 de Fevereiro de 2012**.

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012	Página: 126 de 372
------------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	-----------------------



**Tipo de Documento:** Interno  
**Procedimento**  
**Área de Aplicação:** Atendimento ao Cliente  
**Atendimento ao Cliente**  
**Título do Documento:** Notícias do Mural  
**Notícias do Mural**

As regiões Sul, Sudeste e Centro - Oeste do Brasil devem **atrasar** os relógios em uma hora. As informações são do Ministério de Minas e Energia.

O Horário de verão foi adotado pelo Governo Federal com o objetivo de economizar energia no país.

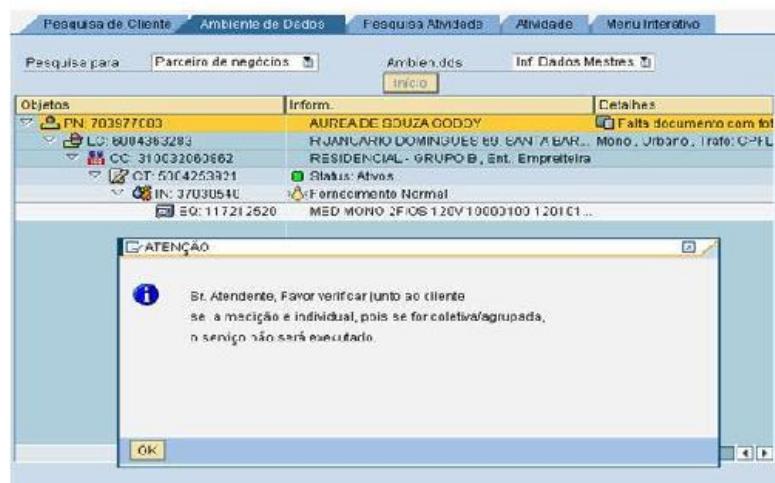
**Título: Ajuste no FO de Alteração de Carga**

**Data de inclusão:** 09/01/2012

**Data de exclusão:** 01/03/12

Entrou em produção um ajuste no FO de Alteração de Carga. Quando o sistema identificar várias instalações para o mesmo endereço o FO dará a seguinte informação:

*"Sr. Atendente. Favor verificar junto ao cliente se a medição é individual, pois se for coletiva/agrupada, o serviço não será executado."*



O Atendimento deverá questionar se o padrão montado no local é até dois medidores ou mais.



**Tipo de Documento:** Interno Procedimento  
**Área de Aplicação:** Atendimento ao Cliente  
**Título do Documento:** Notícias do Mural

**Tela Geral**

Endereço da Reclamação	
Cidade	SANTA BARBARA D' OESTE
Rua	R. JANUARIO DOMINGUES
Bairro	LINOPOLIS
<b>Roteiro</b>	<b>Reclamação</b>
Identificar Tipo de Instalação:	
<input type="checkbox"/> Edifício	
<input type="checkbox"/> Medição Agrupada	
<input type="checkbox"/> Até 02 Medições	

Caso seja edifício ou medição agrupada (a partir de 3 medidores) e o cliente estiver solicitando alteração de carga, orientá-lo que o pedido deve ser feito no site de projetos particulares e gerar apenas uma atividade de informação. Somente seguir pelo caminho de edifício ou medição agrupada quando o cliente informar que no projeto aprovado o padrão é diferente do que está instalado no local, conforme exemplo a seguir:

Exemplo: Projeto aprovado do apartamento do cliente é bifásico, porém na época da ligação foi instalado um monofásico. Agora depois de algum tempo o cliente irá precisar do bifásico e está pedindo a alteração de carga. Nesta situação o atendente deverá rodar o FO de Alteração de Carga e escolher a opção Edifício. O sistema irá gerar análise técnica para apurar se o projeto aprovado realmente é bifásico.

Se o cliente informar que trata-se de padrão com até duas ligações seguir pelo caminho até 02 Medições e o sistema prosseguirá com o registro possibilitando a geração do serviço de alteração de carga e gerando a nota de serviço para atendimento em campo.

**Tela Geral**

Endereço da Reclamação	
Cidade	SANTA BARBARA D' OESTE
Rua	R. JANUARIO DOMINGUES
Bairro	LINOPOLIS
<b>Roteiro</b>	<b>Reclamação</b>
O Padrão Está Pronto (Caixa, Disjuntor e Cabos)?	Identificar Tipo de Instalação:
<input checked="" type="checkbox"/> Sim	R: Até 02 Medições
<input type="checkbox"/> Não	

Anteriormente ao identificar várias ligações para o mesmo endereço o sistema não permitia a geração do serviço direcionando o cliente para o site de projetos particulares mesmo não se tratando de medição agrupada.



Tipo de Documento: Interprocedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural

**Título: Religação Corte Indevido – Anotações que auxiliam na análise da nota****Data de inclusão:** 26/01/2012**Data de exclusão:** 24/02/12

Quando houver um corte indevido e durante o atendimento o cliente informar o local que era para ter ocorrido o corte ou for identificado através do sistema, na nota de serviço de religação de corte indevido, é importante anotar algum dado que ajude a área de inadimplência a identificar onde era para ter ocorrido o corte para análise da nota.

**Exemplos:**

1)Cliente Reclama Que Houve Um Corte Indevido No Local E Que A Casa Que Era Para Ter Sido Cortada Era A Casa Número 120 E Não A Casa 124 Que É A Sua. Anotar Essa Informação Na Nota Para Análise Do Setor:

SEGUNDO CLIENTE O CORTE ERA PARA A CASA 120 E CORTARAM A SUA CASA.

2)Durante o atendimento o cliente estava com uma ordem de corte que era uma instalação próxima a sua e passa o número da ordem ou a uc que era para ter sido cortada. aproveitar essa informação e anotar para análise do setor na nota de religação:

Foram cortar a instalação n 12345678 e levaram o ramal e essa instalação que esta ligada no mesmo poste teve o fornecimento interrompido indevidamente segundo o cliente.

**Título: Entrada em produção do novo botão/caminho de Falta de Energia****Data de inclusão:** 30/01/2012**Data de exclusão:** 24/02/12

Entrou em produção no dia 28/01 o novo caminho para registro de solicitações de falta de energia. Qualquer dúvida consultar o treinamento de atualização publicado do dia 20/01 ou [clique aqui](#).(Ao clicar será feito link com o documento de problemas na rede e qualidade de fornecimento).

**Título: NOVIDADE SITE: Ícones de conta por e-mail e débito automático****Data de inclusão:** 15/02/2012**Data de exclusão:** 24/02/12

Visando incentivar aos clientes a aderir os serviços de conta por email e débito automático criamos “botões” com a opção de direcionamento da pagina de consulta a débito e emissão de

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/02/2012	Página: 129 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interno  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

segunda via para o cadastramento.

Com isso a partir de hoje, apresentaremos nossos serviços ao cliente que entrar no site para uma simples consulta de débito ou emissão de 2ª via de conta.

### **Veja como ficou:**

Serviços online      você é um cliente CPFL JAGUARI      AJUDA

**Consulta a débitos**

**Dados do Cliente**

Seu código: 3060017490	Cliente: 0704544235
Nome: JOAO DONIZETI ROCHA	
Endereço: AV JOAO BATISTA DE O CASTRO, 129 - PQ FLORIANOPOLIS - JAGUARIUNA-SP - CEP: 13820000	
Atividade: Residencia	
Situação: ATIVA	Conta contrato: 410000074881

**Contas em Aberto**

Nenhuma Conta em Aberto

Solicitação de atendimento: 0042417413

**Débito Automático**  
Facilite seu dia-a-dia.  
Caso ainda não possua, cadastre aqui sua conta de energia.

**Conta por e-mail**  
Facilite sua vida, receba sua conta por e-mail. Caso não seja cadastrado, faça sua adesão agora.

---

### **Título: Ligação Nova – PN Menor de idade**

**Data de inclusão:** 10/01/2012

**Data de exclusão:** 24/02/12

De acordo com o artigo 3º do Código Civil Brasileiro, não podemos efetuar ligação em nome de menor de 18 anos.

**" Art.3º São absolutamente incapazes de exercer pessoalmente os atos da vida civil:**

**-I os menores de dezoito anos;"**

Já foi solicitado o bloqueio no sistema para estes casos. Assim que ocorrer o bloqueio avisaremos.

---

### **Título: Transferência para a célula de ligação provisória.**

**Data de inclusão:** 23/01/2012

**Data de exclusão:** 24/02/12

O número do ramal para a **transferência de chamada para a célula de ligação provisória** mudou para **\*19 9227396**.

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1/2	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/02/2012	Página: 130 de 372
---------------------------	--------------------------	----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



<b>Tipo de Documento:</b> Interprocedimento
<b>Área de Aplicação:</b> Atendimento ao Cliente
<b>Título do Documento:</b> Notícias do Mural

---

**Título:** Reforço no procedimento de transferência de ligação provisória.**Data de inclusão:** 10/01/2012**Data de exclusão:** 24/02/12

Após fornecer o protocolo é muito importante antes de transferir a ligação realizar o filtro para verificar se o serviço é realmente o de Ligação Provisória realizando os seguintes questionamentos:

Questionar a atividade que será desenvolvida no local. (circo, festa, quermesse, etc.)

Questionar também o período da ligação. Se o cliente informar que a utilização do local for maior que 90 dias, será necessário transferir a chamada para a célula de padrão, pois neste caso tratar-se de uma ligação nova comum. Se o cliente informar que a utilização do local será por um prazo de até 90 dias, transferir a ligação para o ramal \*19 7396 utilizando a seguinte fraseologia:

"Senhor (a) Cliente (a) para atendimento a sua solicitação peço que aguarde um instante, pois vou transferi-lo (a) para uma célula especializada que registrará o seu pedido".

**Importante:**

- Antes de transferir a ligação, aguardar o atendimento da célula especializada passando o nome do cliente.

-Caso o ramal esteja ocupado, solicitar o telefone de contato e o nome do cliente e passar para o supervisor. Este irá enviar um e-mail ao DCNS Ligação Provisória com a informação que se trata de ligação provisória e esta equipe fará contato com o cliente assim que recebido.

-Atendimentos de ligação provisória fora do horário comercial (após às 17hs), sábado, domingo e feriados deverão ser registrados no Call Center.

---

**Título:** Cronograma Programa Rede Comunidade Diagnósticos e atuação solar -**Visitas:** 13 á 17/02/12**Data de inclusão:** 10/02/2012**Data de exclusão:** 23/02/12

Diagnósticos energéticos de 13/02 à 17/02/2012

Cidades	Bairros
São Carlos	Antenor Garcia Jardim Gonzaga Jardim Pacaembu
Botucatu	Rubião Junior

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/02/2012	Página: 131 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interno	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

<b>Jaú</b>	Distrito de Potunduva Jd Carolina Jd Crispim Jd Netinho Jd Sanzovo VI Industrial
<b>Guapiaçu</b>	Centro Coab I Coab II Jd Alvorada Jd São Luís Recanto dos Pássaros Residencial Antonieta São José
<b>Hortolândia</b>	VI Real Continuação

Aquecedor Solar CPFL Paulista: 13/02 à 17/02/2012

Cidade	Bairros
<b>São Carlos</b>	Conjunto Zavaglia
<b>Pederneiras</b>	Cidade Nova
<b>Bauru</b>	Vila Industrial Jd. Santa Cândida Nova Bauru

**Título:** Informações sobre descontos tarifários para cooperativas e colônias de pescadores artesanais

**Data de inclusão:** 06/01/2012

**Data de exclusão:** 23/02/12

A Câmara dos Deputados **analisa** o projeto de lei 2493/11 que requer descontos especiais tarifários a pescadores artesanais na classe rural . Os valores desse desconto serão subsidiados pelas demais classes de consumo, com exceção da residencial baixa renda e rural.

Caso existam questionamentos de clientes, orientar **que o projeto ainda será analisado** pelas comissões de Agricultura, Pecuária, Abastecimento e Desenvolvimento Rural, de Minas e Energia, de Finanças e Tributação; de Constituição e Justiça e de Cidadania. Portanto, **ainda não é possível obter esse desconto, pois o projeto está em fase de análise.**



Tipo de Documento: Intercâmbio  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

### **Título: Validação de documentos**

**Data de inclusão:** 17/01/2012

**Data de exclusão:** 23/02/12

Quando o cliente prefere fazer o pedido de ligação nova, ligação inativa com alteração de responsabilidade, ou alteração de responsabilidade no call center e escolhemos a opção para validar os documentos na CPFL Total ou com eletricista, **não** devemos direcioná-lo para a validação na agência ou nos postos de atendimento. A validação neste caso somente será possível em uma loja da CPFL Total ou com o eletricista em campo, dependendo do canal escolhido pelo cliente.

---

### **Título: Reclamação de Conta elevada após a regularização do medidor**

**Data de inclusão:** 18/01/2012

**Data de exclusão:** 23/02/12

### **Vamos relembrar o conceito de Irregularidade?**

Irregularidade é a alteração no funcionamento do medidor, visando redução no registro de demanda e/ou consumo, sem o conhecimento da CPFL (tem o objetivo de "levar vantagem" no consumo).

#### **Analisando a conta do cliente:**

Quando o cliente reclama que a sua conta de energia está com o valor alto devemos analisar a conta e o histórico do cliente no sistema.

Para argumentar com o cliente sobre o valor de uma conta, é necessário acessar o FO de "Consulta de Débitos" e verificar a conta do cliente.

Existem vários fatores que podem alterar o valor de uma conta:

- Número de dias de faturamento;
- Mudança da alíquota de ICMS (residencial consumo > 200 kWh);
- Taxas de serviços de terceiros (jornal/revista), religação e auto religação, custo de diferença do medidor;
- Aumento de consumo (aquisição de aparelhos, visitas no imóvel, aumento do número de moradores no local, alteração nos hábitos de consumo);**

**Entre outros fatores ( acúmulo de consumo devido a média em mês anterior, custo de diferença de medidores, perda do benefício baixa renda, aumento da tarifa).**

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012	Página: 133 de 372
------------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	-----------------------



Tipo de Documento: Intercâmbio  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

## IMPORTANTE:

**Outro fator que também poderá alterar o valor da conta é quando o cliente estava com IRREGULARIDADE e a CPFL regularizou a situação. Sendo assim a CPFL obtem dali para frente o consumo real daquele cliente. Nestas situações é comum o cliente nos contatar para reclamar que a sua conta de energia esta alta.**

**Para verificar como consultamos a Irregularidade, [clique aqui](#)** ( Informações disponíveis do documento de Irregularidade)

Qual orientação devemos prestar ao cliente nestes casos?

### Sugestão /Dica de argumentação:

-Sr(a) cliente, eu analise a sua conta de energia e comparei com as contas anteriores e constatei que realmente houve o aumento no valor.

Quanto ao motivo do aumento, verifiquei que este padrão encontrava-se antes com irregularidade e que neste momento ja encontra-se regularizado, portanto a sua conta de energia esta correta de acordo com o registro do medidor e não houve erro no cálculo.

Cliente deve ser orientado que baseado nas informações constantes no sistema, e pelas informações fornecidas por ele, o valor da conta esta correto.

### Registro no sistema:

No **Action Box Contas**, deverá ser utilizado o **FO Rev. Conta em Aberto**, opção: **Informação**, pois em tempo de atendimento foi identificado que a conta está correta.

Tipo Reclamação	Fat...	Descrição breve
Y001		Informação
Y002		Taxas/Multas/Serviços
Y003		Cadastro
Y004		Erro de Leitura
Y005		Faturamento pela Média
Y006		Custo de Medidor Furtado
Y007		Outros
Y008		Tarifa
Y009		Custo Disponibilidade
Y010		Variação Consumo

**ATENÇÃO:** Para estes casos NÃO devemos gerar o serviço: Reclamação de Cobrança Irregular.

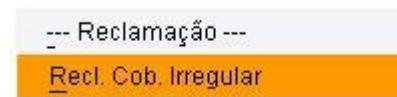


<b>Tipo de Documento:</b> Inteiro Procedimento
<b>Área de Aplicação:</b> Atendimento ao Cliente
<b>Título do Documento:</b> Notícias do Mural Notícias do Mural



## **RECLAMAÇÃO SOBRE COBRANÇA IRREGULAR:**

O FO Reclamação> Recl. Cob. Irregular somente deverá ser utilizado quando o cliente reclamar sobre a **cobrança de irregularidade**.



### **Exemplos de possíveis reclamações:**

A CPFL realizou a inspeção no local e identificou fraude e ao notificar o cliente:

- Não concorda com o valor cobrado;
- Não concorda com o cálculo que foi utilizado;
- Não concorda com o indeferimento do recurso apresentado. Ou seja, este cliente apresentou recurso para se eximir de sua responsabilidade perante a fraude e não conseguiu comprovar.

Este FO oferece duas opções: Registro da reclamação ou informação.

---

### **Título: Ligação Provisória- Ramal de Transferência.**

**Data de inclusão:** 16/02/2012

**Data de exclusão:** 23/02/12

Solicitamos não transferir clientes para a célula de ligação provisória (Ramal: 7396) a partir de amanhã (17/02) até o dia (23/02).

---

### **Título: Problema solucionado: Registro de Serviços para Clientes Baixa Renda**

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012	Página: 135 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interpo	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

**Data de inclusão:** 31/01/2012

**Data de exclusão:** 23/02/12

Informamos que voltou a funcionar o registro dos serviços abaixo mencionados para clientes com cadastro Baixa Renda:

- Ligaçāo Nova;
- Ligaçāo Nova Inativa;
- Alteração de Fase.

---

#### **Título: Subclasse Residencial Baixa Renda Indígena ou Quilombola**

**Data de inclusão:** 26/01/2012

**Data de exclusão:** 23/02/12

Essas duas subclasses geram um desconto maior, o cliente não paga os 50 primeiros kWh. Por isso é importante se atentar em qual subclasse o cliente deverá ser classificado quando solicitar o cadastro Baixa Renda.

#### **SUBCLASSE RESIDENCIAL BAIXA RENDA INDÍGENA OU QUILOMBOLA**

A ANEEL determinou a criação das subclasses Residencial Baixa Renda Indígena e Subclasse Baixa Renda Quilombola, que terão descontos diferenciados dos demais clientes baixa renda. De qualquer forma, o cliente que for Indígena ou Quilombola, deverá estar inscrito no cadastro único para Programas Sociais do Governo Federal e informar o número do NIS para ser cadastrado como baixa renda.

**Quem é designado como povos indígenas?**

São designados como povos indígenas, aqueles que viviam numa área geográfica antes da sua colonização por outro povo ou que, após a colonização, não se identificam com o povo que os coloniza. Em comum, têm o fato de que cada um se identifica com uma comunidade própria, na maioria das vezes vivem em grupos chamados aldeias.

#### **O que são Quilombolas?**

São grupos étnico-raciais, segundo critérios de auto-atribuição, com trajetória histórica própria, dotados de relações territoriais específicas, com presunção de ancestralidade negra relacionada com a resistência à opressão histórica sofrida, vivem em comunidades chamadas Quilombos.

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1/2	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/02/2012	Página: 136 de 372
---------------------------	--------------------------	----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interprocedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural

---

**Título: Agência de Lins não esta emitindo 2ª Via de Conta****Data de inclusão:** 13/02/2012**Data de exclusão:** 23/02/12

Informamos que por motivos de problemas técnicos na impressão de contas, a agência de Lins não esta emitindo 2ª Via de Contas e também não esta sendo possível a realização de negociação. Solicitamos não direcionar o cliente para solicitar este tipo de serviço.

Indicar outros canais de atendimento.

---

**Título: Expediente das agências – Carnaval****Data de inclusão:** 16/02/2012**Data de exclusão:** 23/02/12

Informamos o que as agências abrirão normalmente na segunda -feira dia 20 e na quarta -feira dia 22, exceto Terça feira (21/02) devido feriado de Carnaval.

---

**Título: Cronograma do Programa Rede Comunidade: Visitas Diagnósticos e Atuação Solar ( 06 á 11/02)****Data de inclusão:** 03/02/2012**Data de exclusão:** 23/02/12

Diagnósticos energéticos de 06/01 à 11/02/2012

Cidades	Bairros
São Carlos	Antenor Garcia Jardim Beatriz Jardim das Rosas Jardim Gonzaga Jardim Pacaembu Jardim Santa Tereza

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/02/2012	Página: 137 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interpo	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

	Vila Boa Vista Vila Conceição
<b>Bauru</b>	Com Fortunato Rocha Lima Parque Jaguare
<b>Jaú</b>	Jd Crispim Jd Santa Helena Jd Sanzovo Netinho de Paula
<b>Balsamo</b>	Andre Franco Mantora Canova CDHU Centro Jardim Benedito Geraldis Jd Cristina Jardim São Lourenço Jardim São Luis São Geraldo
<b>Guapiaçu</b>	Não recebemos a listagem ainda
<b>Hortolândia</b>	Jd Nova Europa VI Real Continuação

Aquecedor Solar CPFL Paulista: 06/02 à 11/02/2012

Cidade	Bairros
<b>São Carlos</b>	Conjunto Zavaglia
<b>Pederneiras</b>	Cidade Nova
<b>Bauru</b>	Vila Industrial Jd. Santa Cândida Nova Bauru

#### **Título: Cancelamento definitivo de cobrança de terceiros na conta**

**Data de inclusão:** 03/02/2012

**Data de exclusão:** 23/02/12

Se o cliente quiser o encerramento definitivo do contrato para que não ocorra a cobrança de taxa de terceiros em outras contas devemos orientar o cliente a ligar na empresa terceira para realizar a solicitação.



Tipo de Documento: Interpo	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

## **ATENÇÃO:**

**Caso o cliente informe que já fez este contato com a empresa terceira, porém a cobrança continuou,** podemos gerar um **SNE** explicando a situação para que não sejam cobradas mais taxas em contas futuras e se existir alguma conta em aberto com a taxa refaturar a conta em tempo de atendimento (FO Rev Itens de Terceiros).

**IMPORTANTE:** Para este tipo de atendimento é correto seguir o procedimento acima mencionado.

Não devemos em hipótese alguma **INDICAR** ao cliente a alteração da titularidade para forçar o cancelamento.

Além de não ser o caminho correto, é o mais difícil de se resolver, pois além do aumento no TMA, insatisfação do cliente, o mesmo automaticamente perderá os benefícios abaixo, bem como terá que providenciar a validação para atender a Res 315.

- Endereço de Entrega de Contas;
- Baixa Renda;
- Seguro em conta;
- Serviço de terceiros cobrados em conta;
- Escolhe dia e lei geral;
- Isenção de ICMS;
- Débito automático.

---

**Título: IMPORTANTE - CPFL Total**

**Data de inclusão:** 16/02/2012

**Data de exclusão:** 23/02/12

Informamos que os serviços de segunda via e consulta a débito não estão mais disponíveis na rede CPFL Total.

Informar outros **canais de relacionamento** para o cliente obter este serviço:

- Site CPFL
- Web Móile - disponível apenas para Paulista e Piratininga(Aparelho celular Smartphone ou Tablets)
- Call Center
- Agências
- Rede Fácil

**OBSERVAÇÃO:** estamos providenciando a inclusão desta informação no Atende Certo e GED

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/02/2012	Página: 139 de 372
------------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	-----------------------



Tipo de Documento: Interprocedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural

---

**Título: Agência de Guararapes fechada hoje****Data de inclusão:** 08/02/2012**Data de exclusão:** 14/02/12

Hoje excepcionalmente não haverá expediente na Agência de Guararapes. Se o cliente desejar atendimento presencial direcioná-lo para o posto de atendimento loja El Shadai, praça N.S. da Conceição, 12 no Centro.

---

**Título: Não transferir para a célula de ligação provisória na quarta (08/02)****Data de inclusão:** 07/02/2012**Data de exclusão:** 14/02/12

Excepcionalmente amanhã (quarta-feira) dia 08-02 não haverá atendimento da célula de ligação provisória. Caso o atendimento receba este tipo de solicitação nesta data, transferir para a célula de padrão para o registro da solicitação.

---

**Título: Agência de Pompéia – Alteração Horário de Atendimento****Data de inclusão:** 16/01/2012**Data de exclusão:** 06/02/2012

A partir do dia 16/01/2012 o horário de atendimento da agência de Pompéia funcionara da seguinte forma:

Segunda	Terça	Quarta	Quinta	Sexta
8h ás 12h	Agência fechada	8h ás 12h	Agência fechada	8h ás 12h

---

**Título: Cronograma Programa Rede Comunidade - Visitas:Diagnósticos Energéticos e Atuação Solar 30.01 à 03.02.12****Data de inclusão:** 27/01/12**Data de exclusão:** 06/02/12

Diagnósticos energéticos de 30/01 à 03/02/2012

Cidade	Bairros
São Carlos	Jardim Beatriz Jardim das Rosas Jardim Gonzaga Jardim Pacaembu Jardim Santa Tereza Vila Boa Vista Vila Conceição



Tipo de Documento: Interpo	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

<b>Bauru</b>	Com Fortunato Rocha Lima Parque Jaguare
<b>Balsamo</b>	Andre Franco Mantora Canova CDHU Centro Jd Benedito Geraldis Jardim Cristina Jardim São Lourenço Jardim São Luis São Geraldo
<b>Cedral</b>	Centro Jd Bortoluzo Jd Galante I Jd Galante II Jd Galante III Jd Santa Suzana Jd Santa Terezinha Jd São Luis Jd Trevo
<b>Palestina</b>	Centro
<b>Hortolândia</b>	Jd das Torres Jd Flores Jd Santiago Pq Gramado São Geronimo VI Guedes

Aquecedor Solar CPFL Paulista: 30/01 à 03/02/2012

Cidade	Bairros
<b>São Carlos</b>	Conjunto Zavaglia
<b>Pederneiras</b>	Cidade Nova
<b>Bauru</b>	Vila Industrial Jd. Santa Cândida Nova Bauru

**Título: Cronograma do Programa Rede Comunidade: Visitas 23 á 27/01**

**Data de inclusão:** 20/01/12

**Data de exclusão:** 30/01/12

Diagnósticos energéticos de 23/01 à 27/01/2012

Cidades		Bairros		
N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/02/2012 Página: 141 de 372



Tipo de Documento: Interno  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

<b>São Carlos</b>	Cidade Aracy Presidente Collor Antenor Garcia
<b>Bauru</b>	Comunidade Fortunato
<b>Balsamo</b>	Centro Jd Cristina São Geraldo Canova Jd São Luis Jd São Lourenço Jd Benedito Geraldis CDHU André Franco Mantora
<b>Cedral</b>	Jd Galante I Jd Galante II Jd Galante III Jd Trevo Jd Bortoluzo Jd Santa Terezinha Jd Santa Suzana Jd São Luis Centro
<b>Hortolândia</b>	Jd Minda Jd São Jorge Jd das Torres Jd Flores Jd Santiago Jd Laranjeiras Vl Guedes Pq Gramado São Geronimo

Aquecedor Solar CPFL Paulista: 23/01 à 27/01/2012

Cidade	Bairros
<b>São Carlos</b>	Conjunto Zavaglia
<b>Bauru</b>	Vila Industrial Jd. Santa Cândida Nova Bauru

**Título:** Botão de atalho de falta de energia – Entrada em produção no dia 27 (sexta)

**Data de inclusão:** 26/01/12

**Data de exclusão:** 30/01/12



Tipo de Documento: Interpo	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

O novo caminho de falta de energia entrará em produção no dia 27/01(sexta-feira) às 06 hs.  
Qualquer dúvida clique [aqui](#).

---

**Título: Implantação do novo caminho de falta de energia****Data de inclusão:** 27/01/12**Data de exclusão:** 30/01/12

A implantação do novo botão de falta de energia que estava prevista para ocorrer hoje ocorrerá na madrugada do dia 28/01 (sábado)

---

**Título: Agência de Guararapes fechada****Data de inclusão:** 23/01/12**Data de exclusão:** 25/01/12

Excepcionalmente hoje a agência de Guararapes não terá expediente.

---

**Título: Expediente Agência de Ribeirão Preto****Data de inclusão:** 18/01/12**Data de exclusão:** 25/01/12

Informamos que no dia **20/01/12** será feriado na cidade de Ribeirão Preto, portanto a agência estará fechada.

---

**Título: Programa Rede Comunidade - Visitas e Atuação Solar: 16 á 20.01.12****Data de inclusão:** 16/01/12**Data de exclusão:** 25/01/12

Diagnósticos energéticos de 16/01 à 20/01/2012:

Cidades	Bairros
São Carlos	Cidade Aracy
Bauru	Comunidade Fortunato Rocha Lima
Potirendaba	Centro



Tipo de Documento: Interno	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

	Amadeu Malvezzi Vila Scarpelli Vila Divineia Cohab IV Cohab VII Residencial Veneziano Jardim das Hortencias Santo Antonio Cohab VI Santo Reis Buquê de Flores Luiz Pastoreli Boa Vista Cubatão Cohab II Cohab III Divineia Jardim das Palmeiras Jardim dos Eucaliptos Morada do Sol Praça das Bandeiras Sem Bairro São Francisco
<b>Hortolândia</b>	Jardim Nova Hortolândia Jd Carmem Cristina Jd das Laranjeiras Jd das Torres Jd Santiago Pq Gramado São Geronimo Vl Guedes

Aquecedor Solar CPFL Paulista: 16.01 à 20/01/2012

Cidade	Bairros
<b>São Carlos</b>	Conjunto Zavaglia
<b>Bauru</b>	Vila Industrial Jd. Santa Cândida Nova Bauru

### Título: Problemas no ramal de ligação provisória

Data de inclusão: 18/01/2012

N. Documento: 14864862	Categoria: Interpretação	Versão: 142	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012	Página: 144 de 372
------------------------	--------------------------	-------------	------------------------------------	-----------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interprocedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural

**Data de exclusão:** 23/01/2012

O ramal de ligação provisória está com problemas. Caso caia esse tipo de solicitação transferir a chamada para a célula de padrão registrar o pedido do cliente. Assim que normalizado o ramal avisaremos para que o call center possa voltar a transferir para essa célula

**Título: Cronograma Rede Comunidade de 09.01 á 13.01.12**

**Data de inclusão:** 09/01/12

**Data da exclusão:** 16/01/2012

Diagnósticos energéticos de 09/01 á 13/01/12

	Cidades	Bairros
	<b>São Carlos</b>	Jd Cruzeiro do Sul Jd São Carlos VI Morumbi VI Monte Carlos Pq Industrial VI Santa Madri Cabrini
	<b>Jaú</b>	VI Nova Jaú Jd Santa Helena Jd São Jose Jd Pires do Campo Vila Industrial Jd Netinho Prado Vila Ribeiro Jd Carolina Jd Olimpia Jd Novo Horizonte Jd Vila Maria Jd Sanzolo Jd Onofre Jd Crispim Jd Atala
	<b>Potirendaba</b>	Centro Amadeu Malvezzi Vila Scarpelli Vila Divineia

N. Documento:  
14864862

Categoria:  
Introdução

Versão:  
1.02

Publicado por:  
André Luiz da Silva

Data Publicação: 04/01/2012  
Página: 145 de 372



Tipo de Documento: Interno Procedimento

Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente Atendimento ao Cliente

Título do Documento: Notícias do Mural Notícias do Mural

	Cohab IV Cohab VII Residencial Veneziano Jardim das Hortencias Santo Antonio Cohab VI Santo Reis Buquê de Flores Luiz Pastoreli Boa Vista Cubatão Cohab II Cohab III Divineia Jardim das Palmeiras Jardim dos Eucaliptos Morada do Sol Praça das Bandeiras Sem Bairro São Francisco
<b>Ibirá</b>	Bairro Cubatão Bairro do Limão Centro Cohab Jardim de Bosque Dois Jardim Durigan Jardim Olimpio Recanto Curumim São Benedito
<b>Hortolândia</b>	Jardim Boa Esperança Jardim Nova Hortolândia Jardim Nossa Senhora Auxiliadora Jardim Primavera

### **Cronograma - Aquecedor Solar CPFL Paulista: 09.01 à 13/01/2012**

Cidade	Bairros
<b>São Carlos</b>	Conjunto Zavaglia



Tipo de Documento: Interpo	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

Bauru

Vila Industrial  
Jd. Santa Cândida  
Nova Bauru

---

**Título: Reclamação fatura paga de outra Concessionária**

**Data de inclusão:** 01/12/2012

**Data da exclusão:** 13/01/12

Existe uma situação no processo de arrecadação de faturas, em que o cliente de outra Concessionária efetua o pagamento de sua fatura e, por digitação incorreta do código de barras, o crédito é enviado pelo Banco para a CPFL. Esse crédito fica pendente na Tesouraria, pois não há dados suficientes para identificação do responsável pelo pagamento.

Caso haja reclamação de cliente, deverá ser gerado “SNE”, mesmo que a fatura reclamada seja de outra Concessionária.

---

**Título: Problemas na impressão de contas.**

**Data de inclusão:** 02/12/2011

**Data da exclusão:** 13/01/12

Informamos que devido a problemas ocorridos na distribuição das contas de energia da CPFL, algumas deixaram de ser entregues no prazo habitual. Desta forma, a conta anexa, mesmo apresentando data de vencimento **ultrapassada**, estará isenta de multa e juro se for paga **até 13 de Dezembro 2011**.

---

**Título: 2ª Via de Contas Incobráveis**

**Data de inclusão:** 06/12/11

**Data da exclusão:** 13/01/12

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012 21:47	Página: 147 de 372
------------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------------	-----------------------



Tipo de Documento: Interno

Procedimento

Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente

Atendimento ao Cliente

Título do Documento: Notícias do Mural

Notícias do Mural

No FO de 2<sup>a</sup> via de Contas Incobráveis

Quando o cliente solicitar a 2<sup>a</sup> via de Contas Incobráveis, coletaremos o e-mail, telefone e nome do cliente.

---

**Título: Problemas no Faturamento Média Móvel**

**Data de inclusão:** 07/12/11

**Data da exclusão:** 13/01/12

N.  
Documento:  
14864862

Categoria:  
Introdução

Versão:  
1.02

Publicado por:  
André Luiz da Silva

Data Publicação: 04/03/2012  
Página: 148 de 372



Tipo de Documento: Interpo	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

O faturamento de Custo de Disponibilidade para o cliente média móvel está com problemas.

Os clientes da CPFL Paulista e Piratininga podem receber 2 contas com o mês de referência 12/2011:

- A 1ª conta com desconto de baixa renda
- A 2ª conta sem o desconto

Orientar o cliente que a conta que deve ser considerada é a **2ª sem o desconto**.

---

**Título: Alteração no procedimento de tratativa de reclamações de prazo**

**Data de inclusão:** 09/12/2011

**Data da exclusão:** 13/01/12

Alteração no procedimento de tratativa de reclamações de prazo, conforme abaixo:

Continuar registrando a reclamação de prazo no sistema e encaminhar para Help Prazos via Quick Talk:

- Religação de 4h e 24h e demais serviços comerciais que geram nota de serviço externa: passar para help prazo já na primeira reclamação.
- Ligação Nova e Ligação Nova BT Inativo: passar para help prazo após 1 reclamação + 1 dia de atraso da data prevista.

---

**Título: Programa Rede Comunidade – Visitas 19 á 22/12/11**

**Data de inclusão:** 16/12/11

**Data da exclusão:** 13/01/12

Cronograma de atuação- Diagnósticos Energéticos CPFL Paulista

Diagnósticos Energéticos CPFL Paulista: 19.12 á 22.12.11

Cidade	Bairro
<b>Pirangi</b>	-Centro -VI Marques -Cohab I,II,III e IV -Jd Alvorada -Jd Colina
<b>São Carlos</b>	-Jd Antenor Garcia -Jd Cruzeiro do Sul



Tipo de Documento: Interno	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

	-Jd São Carlos -VI Morumbi -VI Monte Carlos -Pq Industrial -VI Santa Madri- Cabrini
<b>Mirassol</b>	-São José -São Bernardo -Aeroporto -Beija Flor -Vale do Sol -Centro -Renascença -Cohab II -Moreira Guimarães
<b>Palestina</b>	-Centro -Cohab -Bom Pastor -Duplo Céu -Jd Tamboril -Boturuna -Jd dos Ipês -Jurupeba -Bairro Lambari -Fazenda Três Rios -São Judas -Sítio Boa Esperança -Sítio Castro -Sítio do Assis -Sítio São Luiz -Sítio São Sebastião
<b>São José do Rio Preto</b>	-Parque Nova Esperança
<b>Jaú</b>	-Maria Luiza -VI Nova Jaú -Jd Nova Jaú -Jd Pedro Ometto -Jd Orlando Chesine- Ometto
<b>Hortolândia</b>	-Jd Amanda -Sumarezinho -Novo Anglo -Inema -Nova America -Santa Emilia -Pq Peron



Tipo de Documento: Interno	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

Aquecedor Solar CPFL Paulista: 19.12 á 22.12.11

Cidade	Bairro
São Carlos	-Conjunto Zavaglia
Santa Bárbara do Oeste	-31 de Março -Jd das Orquídeas

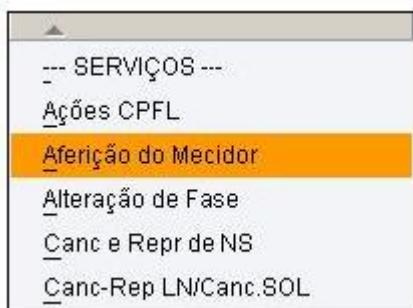
---

**Título: Entrou novo FO – Aferição Medidor**

**Data de inclusão:** 21/12/11

**Data da exclusão:** 13/01/12

O antigo FO de Ensaio da Medição será substituído pelo FO de Aferição do Medidor para atender as exigências legais da Resolução 414 a partir de hoje.



---

**Título: Registro de Manutenção de Iluminação Pública - Condomínio**

**Data de inclusão:** 21/12/11

**Data da exclusão:** 13/01/12

Quando o cliente informar que a lâmpada com problema fica em rua de condomínio, questionar se a responsabilidade pela manutenção é do condomínio.

Se o cliente informar que a responsabilidade é da CPFL, orientar que vamos registrar a solicitação, mas se a responsabilidade da manutenção for do condomínio a CPFL não prestará o serviço. Registrar o serviço normalmente de acordo com o problema informado pelo cliente:



<b>Tipo de Documento:</b> Intercâmbio	<b>Procedimento</b>
<b>Área de Aplicação:</b> Atendimento ao Cliente	<b>Atendimento ao Cliente</b>
<b>Título do Documento:</b> Notícias do Mural	<b>Notícias do Mural</b>

#### Roteiro

##### Reparo de Iluminação Pública

- Passarela ou viaduto? Orientar cliente procurar Pref
- Lampada Acende e Apaga
- Lampada Acesa
- Lampada Apagada
- Iluminação Pública Informação

Se o cliente informar que a responsabilidade da manutenção é do condomínio acessar a opção conforme a seguir:

Roteiro

Reparo de Iluminação Pública

- Passarela ou viaduto? Orientar cliente procurar Pref
- Lampada Acende e Apaga
- Lampada Acesa
- Lampada Apagada
- Iluminação Pública Informação

Informativo

QUANDO TRATAR-SE DE PRAIA, PRAÇA OU CONDOMÍNIO E  
O REPARO NÃO FOR DE RESPONSABILIDADE DA CPFL,  
O MESMO NÃO SERÁ EXECUTADO.

FAVOR ORIENTAR O CLIENTE À ACIONAR A PREFEITURA OU  
A ADMINISTRAÇÃO DO CONDOMÍNIO.

Neste caso o FO Gera somente informação.

**Título: Cronograma Programa Rede Comunidade- Aquecedor Solar 26 á 30/12/11**

**Data de inclusão:** 26/12/11

**Data da exclusão:** 13/01/12

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012	Página: 152 de 372
------------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	-----------------------



Tipo de Documento: Interno Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural Notícias do Mural

Cidade	Bairro
São Carlos	-Conjunto Zavaglia
Santa Bárbara do Oeste	-31 de Março -Jd das Orquídeas

**Título:** Cronograma de Visitas – Rede Comunidade (26 á 30/12/11)

**Data de inclusão:** 27/12/11

**Data da exclusão:** 13/01/12



Tipo de Documento: Interprocedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural Notícias do Mural

Cidade	Bairro
Pirangi	-Centro -Vila Marques -Cohab I, II, III e IV -Jd Alvorada -Jd Colina
São Carlos	-Jd Antenor Garcia -Jd Cruzeiro do Sul -Jd São Carlos -Vila Morumbi -Vila Monte Carlos -Pq Industrial -Vila Santa Madri Cabrini
Palestina	-Centro -Cohab -Bom Pastor -Duplo Céu -Jd Tamboril -Boturuna -Jd dos Ipês -Junupeba -Bairro Lambari -Fazenda Três Rios -São Judas -Sítio Boa Esperança -Sítio Castro -Sítio do Assis -Sítio São Luiz -Sítio São Sebastião
São José do Rio Preto	-Pq Nova Esperança
Jaú	-Maria Luiza -Vila Nova Jaú -Jd Nova Jaú -Jd Pedro Ometto -Jd Silas -Lúcio Bauab
Hortolândia	-Jd Amanda -Sumarezinho -Novo Anglo -Inema -Nova América -Santa Emilia -Pq Peron

N. Documento: 14864862	Categoria: Infração	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/09/2012	Página: 154 de 372
------------------------	---------------------	--------------	------------------------------------	-----------------------------	--------------------

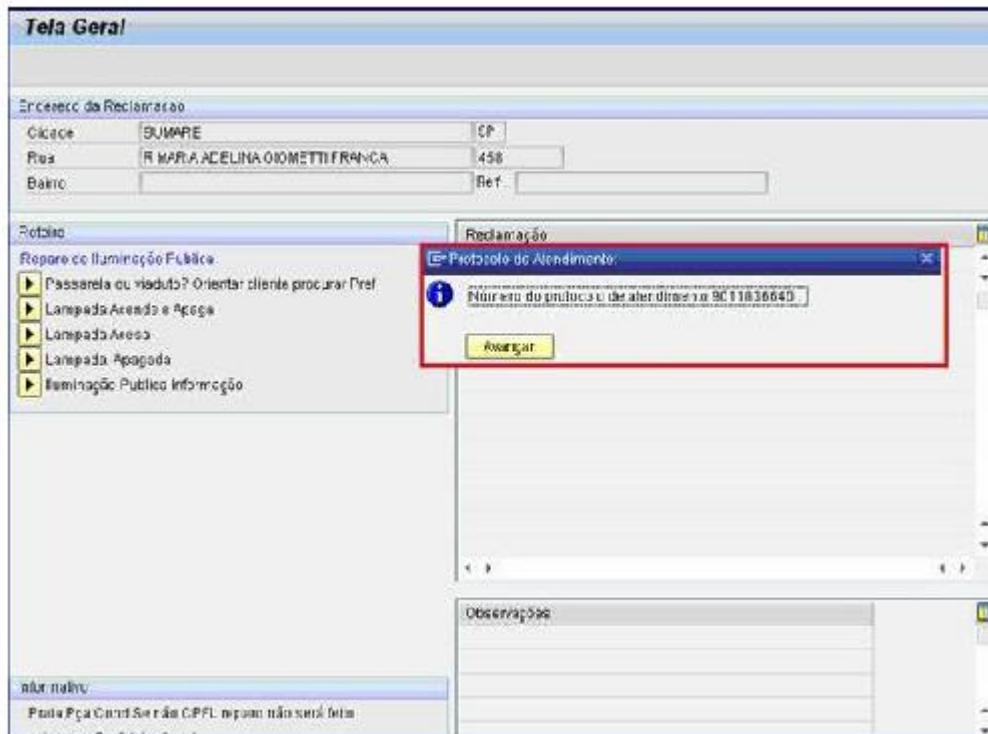
**Título: Protocolo de Iluminação Pública**

**Data de inclusão:** 28/12/11

**Data da exclusão:** 13/01/12

O protocolo de atendimento de iluminação pública deverá ser fornecido conforme o procedimento a seguir:

Logo após o preenchimento do endereço da lâmpada o sistema fornece o protocolo que deve ser informado imediatamente ao cliente para que seja fornecido no inicio do atendimento.



Somente após o fornecimento do protocolo devemos continuar com os questionamentos necessários e preencher os demais campos desta tela como ponto de referência, tipo de problema (lâmpada acesa, apagada ou acende e apaga) e observações quando necessárias.

**Título: Cronograma Rede Comunidade de 02 á 06.01**

**Data de inclusão:** 30/12/11

**Data da exclusão:** 13/01/12

Cidades	Bairros
São Carlos	Jd Antenor Garcia

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/01/2012 21:55	Página: 155 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------------	-----------------------



Tipo de Documento: Interno  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

	Jd Cruzeiro do Sul Jd São Carlos Vl Morumbi Vl Monte Carlos Pq Industrial Vl Santa Madri Cabrini
<b>São José do Rio Preto</b>	Parque Nova Esperança
<b>Jaú</b>	Maria Luiza Vl Nova Jaú Jd Nova Jaú Jardim Pedro Ometto Jd Orlando Chesine Ometto Jardim Silas Lúcio Bauab
<b>Neves Paulista</b>	Centro Cohab I Cohab II Cohab III São José Pirajá Barra Dourada Zona Rural Jardim Paraíso Mata dos Pintos Quinta dos Ipês
<b>Ibirá</b>	Bairro Cubatão Bairro do Limão Centro Cohab Jardim de Bosque Dois Jardim Durigan Jardim Olímpio Recanto Curumim São Benedito
<b>Hortolândia</b>	Jardim Boa Esperança Jardim Nova Hortolândia Jd Nossa Senhora Auxiliadora

Aquecedor Solar CPFL Paulista: 02.01 à 06/01/2012

Cidade	Bairro
<b>São Carlos</b>	Conjunto Zavaglia



Tipo de Documento: Interprocedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural

**Título: Código da conta de Energia elétrica****Data de inclusão:** 02/01/12**Data da exclusão:** 13/01/12

O código da conta de energia elétrica poderá ser fornecido somente para o titular da conta, em situações de exceção e mediante a confirmação do nome completo do cliente e do CPF.

**Situações consideradas de exceção:**

-Cliente está fora da área de concessão e precisa do código para emissão de 2ª via pela internet para pagar uma conta em aberto para que o imóvel não seja cortado;

-Cliente teve o fornecimento interrompido e precisa do código para retirar a 2ª via no POS.

**Se não for situação de exceção e não for o titular que está solicitando o código, orientar que esse número só é informado na conta de energia elétrica e não poderá ser fornecido em nenhum dos canais de atendimento.**

**Título: Alterado Ramal de Ligação Provisória****Data de inclusão:** 05/01/12**Data da exclusão:** 13/01/12

O número da célula de ligação provisória foi alterado para **\*19 7396**.

**Título: Cronograma Rede Comunidade de 09 á 13.01.12****Data de inclusão:** 09/01/12**Data da exclusão:** 13/01/12

Cidades	Bairros
<b>São Carlos</b>	Jd Cruzeiro do Sul Jd São Carlos VI Morumbi VI Monte Carlos Pq Industrial VI Santa Madri Cabrini
<b>Jaú</b>	VI Nova Jaú



Tipo de Documento: Interno	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

	Jd Santa Helena Jd São Jose Jd Pires do Campo Vila Industrial Jd Netinho Prado Vila Ribeiro Jd Carolina Jd Olimpia Jd Novo Horizonte Jd Vila Maria Jd Sanzolo Jd Onofre Jd Crispim Jd Atala
<b>Potirendaba</b>	Centro Amadeu Malvezzi Vila Scarpelli Vila Divineia Cohab IV Cohab VII Residencial Veneziano Jardim das Hortencias Santo Antonio Cohab VI Santo Reis Buquê de Flores Luiz Pastoreli Boa Vista Cubatão Cohab II Cohab III Divineia Jardim das Palmeiras Jardim dos Eucaliptos Morada do Sol Praça das Bandeiras Sem Bairro São Francisco
<b>Ibirá</b>	Bairro Cubatão Bairro do Limão Centro Cohab Jardim de Bosque Dois Jardim Durigan Jardim Olímpio

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/09/2012	Página: 158 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interpo	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

	Recanto Curumim São Benedito
<b>Hortolândia</b>	Jardim Boa Esperança Jardim Nova Hortolândia Jardim Nossa Senhora Auxiliadora Jardim Primavera

Cronograma - Aquecedor Solar CPFL Paulista: 09.01 à 13/01/2012

Cidade	Bairro
<b>São Carlos</b>	Conjunto Zavaglia
<b>Bauru</b>	Vila Industrial Jd. Santa Cândida Nova Bauru

---

**Título:** Transferência para a Célula de Ligação Provisória - Mural do Call Center - **29/12/2012**

**Data de inclusão:** 29/12/11

**Data da exclusão:** 05/01/12

Na sexta-feira (30/12) e na segunda-feira (02/01) não transferir para a célula de ligação provisória. Havendo esse tipo de solicitação nessas datas o Call Center deverá registrar o pedido.

---

**Título:** Funcionamento dos Credenciados CPFL Total – Mural do Call Center – **28/12/2012**

**Data de inclusão:** 28/12/11

**Data da exclusão:** 05/01/12

Os credenciados CPFL Total irão atender normalmente até as 12 hs do dia 29/12 e nos dias 30,31/12 e 01/01 não funcionarão. Nessas datas todos os serviços dos credenciados ficarão bloqueados (recebimento de contas, consulta débito, validação de documentos, 2ª via, recarga



Tipo de Documento: Interno	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

de celular e religação). Portanto, a partir de 29/12 às 07 hs até o dia 01/01 vamos adotar os seguintes procedimentos para não direcionar os clientes para a CPFL Total.

Para serviços que necessitam de validação de documentos vamos adotar os seguintes procedimentos:

### **1) Serviço de Ligação Nova e Ligação Inativa com Alteração de Titularidade**

**Ø Havendo agência de atendimento**

Caso seja um novo PN ou um PN que nunca fez a validação de documentos adotar a seguinte fraseologia:

Sr.(a) Fulano (a), para efetivação deste pedido será necessário que o Sr.(a) apresente seus documentos (CPF e RG). O Sr.(a) gostaria de registrar esse pedido diretamente na agência e já validar seus documentos?

Se o cliente informar que deseja registrar a solicitação com o atendimento do Call Center, transferir para a célula de padrão, que deverá informar que a validação dos documentos deverá ser feita em campo com o eletricista e gerar o serviço para validação dessa forma.

Se o cliente não tiver disponibilidade de validar os documentos com o eletricista e solicitar validar na CPFL Total, orientá-lo que isso somente será possível a partir de segunda-feira 02/01

Para PN com documento já validado, transferir para a célula de padrão para registro da solicitação normalmente.

**Ø Não havendo agência de atendimento, mesmo que haja um posto de atendimento da rede fácil**

Para PN novo ou PN com documento não validado

Transferir para a célula de padrão registrar a solicitação com a apresentação dos documentos ao eletricista.

Se o cliente não tiver disponibilidade de ficar no local para apresentação dos documentos a célula de padrão irá registrar a solicitação com opção de validação CPFL Total orientando que a validação somente será possível a partir de segunda-feira 02/01

### **2) Alteração de Responsabilidade**

#### **Havendo agência de atendimento**

Caso seja um novo PN ou um PN que nunca fez a validação de documentos adotar a seguinte fraseologia:

Sr.(a) Fulano (a), para efetivação deste pedido será necessário que o Sr.(a) apresente seus documentos (CPF e RG). O Sr.(a) gostaria de registrar esse pedido diretamente na agência e já validar seus documentos?

N. Documento: 148624862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/09/2012	Página: 160 de 372
----------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interpo	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

Se o cliente não quiser registrar o pedido na agência de atendimento solicitando validar os documentos na CPFL Total registrar a solicitação orientando a validar os documentos a partir de 02/01 no credenciado.

Para PN com documento já validado registrar a solicitação para atualização do cadastro normalmente.

#### **Não havendo agência de atendimento**

Caso seja um novo PN ou um PN que nunca fez a validação de documentos adotar o seguinte procedimento:

Nos casos em que o cliente não tiver débito em aberto ou tiver débito a vencer onde irá assumir a conta, direcionar para registro do pedido no posto de atendimento rede fácil.

Se o cliente não quiser registrar a solicitação no posto de atendimento rede fácil ou houver débitos vencidos, registrar a solicitação orientando a validar os documentos a partir de 02/01 no credenciado.

Para PN com documento já validado registrar a solicitação para atualização do cadastro normalmente.

#### **3) Serviços de Recebimento de Contas, Consulta a Débitos, 2ª Via, Recarga de Celular e Religação**

Quando questionado pelo cliente, o atendimento deverá direcionar para outros canais de atendimento destes serviços informando que a CPFL Total ficará indisponível de 29/12 às 12 hs até o dia 01/01.

---

#### **Título: Agência de Penápolis – Fechada – Mural do Call Center – 03/01/2011**

**Data de inclusão:** 03/01/12

**Data da exclusão:** 04/01/12

Hoje (03/01) excepcionalmente a Agência de Penápolis estará fechada. Direcionar os clientes para a Rede Fácil do município.

#### **REDE FÁCIL: TELETUSA MATERIAIS PARA CONSTRUÇÃO LTDA.**

AV. Marginal Maria Chica, nº. 343, Centro, Penápolis.

Segunda à Sexta das 08h às 11h30 e 13h às 17h30.

---

#### **Título: Agência de Duartina - Horário de atendimento alterado - Mural do Call Center - 20/12/2011**

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012 21:16	Página: 161 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------------	-----------------------



Tipo de Documento: Interno	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

**Data de inclusão:** 20/12/11

**Data da exclusão:** 02/01/12

Informamos que a agência de Duartina esta em regime especial de atendimento.

Abaixo temos os horários de atendimento a partir de 19/12 á 26/12:

Segunda	Terça	Quarta	Quinta	Sexta
Agência fechada	Atendimento até as 11:00 horas	Agência fechada	Atendimento até as 11:00 horas	Agência fechada

---

**Título: Agência de Penápolis - Horário alterado apenas no dia 20/12/2011**

**Data de inclusão:** 19/12/11

**Data da exclusão:** 21/12/11

Excepcionalmente em 20/12/11 a Agência de Penapolis abrirá a partir das 13h00 horas. Favor não direcionar os clientes para a agência no período da manhã. Indicar nossos parceiros credenciados.

---

**Título: Agência de Piracicaba - sistema restabelecido**

**Data de inclusão:** 13/12/11

**Data da exclusão:** 21/12/11

O sistema da agência de Piracicaba já foi restabelecido. Já pode direcionar clientes para agência.

---

**Título: Correção Cadastral - PN com CPF/CNPJ Genérico**

**Data de inclusão:** 02/12/11

**Data da exclusão:** 21/12/11

Quando o cliente entrar em contato e for necessário corrigir o número do CPF ou CNPJ devido o PN constar cadastrado com o CPF/CNPJ Genérico não gerar o serviço de Pendência Cadastral. O serviço correto a ser registrado é Correção de Cadastro disponível na Action Box de Cadastro.

---

**Título: Parcelamento – Cobradoras**

**Data de inclusão:** 05/12/11

**Data da exclusão:** 21/12/11

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/09/2012	Página: 162 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	-----------------------

As cobradoras Pimentel e Credith Cash também parcelam contas de consumo regular. Quando na consulta de débitos existir indicação de que os débitos estão com essas cobradoras e o cliente alegar não possuir condições de realizar o pagamento total dos débitos e solicitar o parcelamento, é possível indicar a cobradora para que seja verificada a possibilidade de parcelamento.

Exemplo:

Contas Histórico de Consumo							
Status	Tipo Doc.	Mês Ref.	Valor da Fatura	Data Vencimen	No. Fatura	F 2a.Via Solicitada	Cobradora
OO FA		2011/08	601,34	12.09.2011	566000532797	6	
OO FA		2011/07	533,01	11.08.2011	519500695737	6	
FA		2011/06	561,88	11.07.2011	513500693936	6	CREDIT CASH ASSESSORIA
FA		2011/05	559,47	13.06.2011	541000442184	6	CREDIT CASH ASSESSORIA
FA		2011/03	775,04	20.05.2011	300001035208	6	CREDIT CASH ASSESSORIA
FA		2011/04	711,07	11.05.2011	550000409130	6	CREDIT CASH ASSESSORIA
FA		2011/02	715,62	11.03.2011	512000571653	6	CREDIT CASH ASSESSORIA
FA		2011/01	681,80	11.02.2011	519000501955	6	CREDIT CASH ASSESSORIA
FA		2010/12	812,57	11.01.2011	566500274108	6	CREDIT CASH ASSESSORIA

Para consultar os telefones e endereços das cobradoras acesse o documento Lista Telefônica - Cobradoras.

### Título: Programa Rede Comunidade – Visitas 12 á 16/12/11

**Data de inclusão:** 09/12/11

**Data da exclusão:** 21/12/11

Cronograma de visitas do Programa Rede Comunidade no período de 12/12 á 16/12/11  
(Cronograma Energético)

Cidade	Bairro
<b>Pirangi</b>	-Centro -VI Marques -Cohab I, II, III e IV -Jd Alvorada -Jd Colina
<b>São Carlos</b>	-Jd Antenor Garcia -Jd Cruzeiro do Sul -Jd São Carlos -VI Morumbi



Tipo de Documento: Interno	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

	-VI Monte Carlos -Pq Industrial -VI Santa Madri Cabrini
<b>Mirassol</b>	-Bela Vista -Nova Esperança -São José -São Bernardo -Aeroporto -Beija Flor -Vale do Sol -Centro -Renascença -Cohab II -Moreira Guimarães
<b>Palestina</b>	-Bairros a definir
<b>Jaú</b>	-Maria Luiza -VI Nova Jaú -Jd Nova Jaú
<b>Hortolândia</b>	-Jd Amanda -Sumarezinho -Novo Anglo -Inema -Nova America -Santa Emilia -Pq Peron

Cronograma de atuação Solar:

Cidade	Bairro
<b>São Carlos</b>	-Conjunto Zavaglia

#### **Título: Novo FO Aferição do Medidor**

**Data de inclusão:** 05/12/11

**Data da exclusão:** 21/12/11

Não ocorrerá a entrada em produção do novo FO Aferição do Medidor na data de hoje como estava previsto. Assim que definida uma nova data todos serão comunicados

#### **Título: Agência de Piracicaba - sem sistema**

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/09/2012	Página: 164 de 372
------------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	-----------------------



Tipo de Documento: Interpo	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

**Data de inclusão:** 12/12/2011  
**Data da exclusão:** 13/12/2011

Favor não direcionar os clientes para a agência em Piracicaba, pois se encontra sem sistema. Assim que for restabelecido o funcionamento avisaremos.

---

#### **Título: Agência de Duartina - Feriado 12/12**

**Data de inclusão:** 12/12/2011  
**Data da exclusão:** 13/12/2011

Favor não direcionar os clientes para a agência de Duartina, pois estará fechada.

---

#### **Título: Agência de Dois Córregos - fechada**

**Data de inclusão:** 05/12/11  
**Data da exclusão:** 12/12/11

Informamos que a agência de Dois Córregos esta fechada. Favor direcionar os nossos clientes para os parceiros credenciados.

---

#### **Título: As agências de Birigui, Campinas, Franca, Guararapes, Marília, Piracicaba e São José do Rio Preto não funcionarão no feriado 08/12/11 quinta feira.**

**Data de inclusão:** 05/12/11  
**Data da exclusão:** 12/12/11

As agências de Birigui, Campinas, Franca, Guararapes, Marília, Piracicaba e São José do Rio Preto não funcionarão no feriado 08/12/11 quinta feira.

---

#### **Título: Dia 08/12 será feriado na Cidade de Campinas**

**Data de inclusão:** 05/12/11  
**Data da exclusão:** 12/12/11

Informamos que em 08/12 será feriado na cidade de Campinas e devido a isso a agência estará fechada.

---

#### **Título: Expediente Agência de Sertãozinho em 05/12**

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/09/2012 21:16:55	Página: 165 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	---	--------------------



Tipo de Documento: Interpo	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

**Data de inclusão:** 02/12/11  
**Data da exclusão:** 12/12/11

Informamos que em 05/12 será feriado na cidade de Sertãozinho e a agência estará fechada.

---

**Título: Expediente Agência de Batatais**

**Data de inclusão:** 02/12/11  
**Data da exclusão:** 12/12/11

A Agência de Batatais e a EA estão sem sistema devido temporal de ontem.  
Solicitamos não direcionar os clientes para a agência, assim que for normalizado avisaremos.

---

**Título: Programa Rede Comunidade – Cronograma de Visitas 05 á 09/12/11**

**Data de inclusão:** 02/12/11  
**Data da exclusão:** 12/12/11

Cronograma Energético de **diagnósticos**:

Cidade	Bairro
Pitangueiras	-Jd Bela Vista -Jd Santa Vitória -Centro de Ibitiúva
São Carlos	-Cidade Aracy -Loteamento Antenor Garcia -Jd Presidente Collor
São José do Rio Preto	-Pq Nova Esperança
Jaú	-Jd Padre Augusto Sani
Hortolândia	-Jd Amanda

**Atuação Solar:**



Tipo de Documento: Interpo	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

Cidade	Bairro
São Carlos	-Conjunto Zavaglia

### Título: Alterações dos Prazos de Atendimento

Data de inclusão: 02/12/11

Data da exclusão: 12/12/11

Informamos que a partir de hoje já entrou em produção os novos prazos de Atendimento:

- Religação Corte por Falta de Pagamento
- Religação por Impedimento de Acesso
- Religação Corte por Dívida Financeira
- Religação por Irregularidade na Medição
- Religação Reforma Concluída
- Religação Problema na Instalação do Cliente

Religação em Área Urbana - S/ Alteração	
Tipo de Religação	Prazo
Religação Normal	24 horas
Religação Urgente	04 horas
Religação a pedido da CPFL	04 horas
Religação Corte Indevido	04 horas
Religação Ordem Judicial	04 horas

Religação em Área Rural- Prazos ajustados	
Tipo de Religação	Prazo
Religação Normal	48 horas
Religação Urgente	08 horas
Religação a pedido da CPFL	08 horas
Religação Corte Indevido	04 horas
Religação Ordem Judicial	04 horas



Tipo de Documento: Interprocedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural

**Localização Rural:** Ligação Nova BT, Ligação Nova BT Inativo e Alteração de Fase = Passou a ser atendido em **5 dias úteis**.

Elaborar Projeto: O prazo para analise técnica mudou de **15 dias úteis** para **30 dias corridos** (Independente da localização: Urbano /Rural)

---

**Título: Dia 08/12/11 quinta feira será feriado na Cidade de Campinas**

**Data de inclusão:** 07/12/2011

**Data da exclusão:** 13/12/2011

Dia 08/12/11 quinta feira será feriado na Cidade de Campinas.  
Quando o cliente ligar solicitando uma Ligação Provisória o atendimento deverá registrar normalmente.

---

**3. NOTÍCIA – MURAL CPFL PIRATININGA**

**Título: Alterações dos números de celulares com DDD 011**

**Data de inclusão:** 08/08/12

**Data da exclusão:** 31/08/12

Para todos os celulares com DDD 011 foi acrescentado o número 9 no prefixo.

**Exemplo:**

(011) 98126 9966

**Atendimento:**

Anotar o telefone no sistema sem o número 9. Assim que o sistema for ajustado, avisaremos.

---

**Título: Condomínio Residencial Olga em Sorocaba (liberado para as ligações)**

**Data de inclusão:** 06/08/12

**Data da exclusão:** 31/08/12

Estão liberados para a ligação os imóveis localizados no Condomínio Residencial Reserva Olga no Município de Sorocaba.

**Importante:** As ligações deverão ser cadastradas pelo arruamento interno a seguir:

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1/2	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/09/2012 21:16:18	Página: 168 de 372
---------------------------	--------------------------	----------------	---------------------------------------	---	--------------------



Tipo de Documento: Interno Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural Notícias do Mural

**Ruas Cadastradas:**

Rua Um, Rua Dois, Rua Três e Rua Quatro

**Bairro Cadastrado:**

Cdo. Reserva Olga

**Referência:** Como ponto de referência pode ser anotado o endereço da portaria principal do local que é Avenida São Paulo nº 4461

---

**Título: Condomínio Residencial Recanto das Primaveras II em Boituva**

**Data de inclusão:** 09/08/12

**Data da exclusão:** 31/08/12

Estão liberados para a ligação os imóveis localizados no Condomínio Residencial Recanto das Primaveras II em Boituva.

A seguir estão os endereços para registrar a solicitação no bairro: Lot RCT das Primaveras

Rua Um

Rua Dois

Rua Três

Rua Quatro

Rua Cinco

Rua Seis

---

**Título: Taxa de Visita Técnica – Correção do FO**

**Data de inclusão:** 28/08/12

**Data da exclusão:** 31/08/12

O erro que ocorria para a situação de ligação nova coletiva (edifício, medição agrupada) foi resolvido e as taxas informadas pelo FO em produção estão corretas.

---

**Título: Cronograma Rede Comunidade ( 13 á 17/08/12)**

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/09/2012 2169	Página: 169 de 372
------------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	-------------------------------------	-----------------------



Tipo de Documento: Intercâmbio  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

**Data de inclusão:** 13/08/12  
**Data da exclusão:** 31/08/12

### Cronograma de Atuação dos Diagnósticos Energéticos de 13/08 à 17/08/2012

#### MUNICÍPIO SÃO ROQUE Bairros

São João Novo Mailasqui	Goiana
----------------------------	--------

#### MUNICÍPIO VINHEDO Bairro

Capela Vila João Xiii Santa Claudina Jd. Nova Vinhedo
--

#### MUNICÍPIO CUBATÃO Bairros

Vila Esperança
----------------

[versão para impressão](#)

---

### Título: Cronograma Rede Comunidade ( 20 á 24/08/12)

**Data de inclusão:** 20/08/12  
**Data da exclusão:** 31/08/12

Diagnósticos Energéticos de 20 à 10/24/2012

#### MUNICÍPIO SÃO ROQUE Bairros

Paisagem Colonial Mailasqui Canguera	Goiana Carmo
--	-----------------



Tipo de Documento: Interno	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

## CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – DIAGNÓSTICOS ENERGÉTICOS

### MUNICÍPIO CAPELA DO ALTO Bairros

Centro Jd. Nova Capela	Distrito do Porto
---------------------------	-------------------

### MUNICÍPIO CUBATÃO Bairros

Vila Esperança
----------------

**Título:** Ligação nova liberada na cidade de Jundiaí - Condomínio Residencial Excellence Retiro Jundiaí

**Data de inclusão:** 15/08/12

**Data da exclusão:** 31/08/12

Estão liberados para ligação, os apartamentos do Condomínio Residencial Excellence Retiro Jundiaí, Blocos D e E, na cidade de Jundiaí.

Endereço para registrar as solicitações:

Av. Amelia Iatorre nº 1, Bairro Jd. Guanabara

Objeto Ligação	Endereço	Número	Edifício	Bairro	C.E.P	Cidade
1000312703	AV AMELIA LATORRE	1		JD GUANABARA	13211-815	JUNDIAI
1004279966	AV AMELIA LATORRE	1	BL C	JD GUANABARA	13211-815	JUNDIAI
1004285870	AV AMELIA LATORRE	1	BL A	JD GUANABARA	13211-815	JUNDIAI
1004285885	AV AMELIA LATORRE	1	BL B	JD GUANABARA	13211-815	JUNDIAI
1004361837	AV AMELIA LATORRE	1	BL D	JD GUANABARA	13211-815	JUNDIAI
1004361848	AV AMELIA LATORRE	1	BL E	JD GUANABARA	13211-815	JUNDIAI

**Título:** Ligação nova liberada na cidade de Várzea Paulista

**Data de inclusão:** 15/08/12

**Data da exclusão:** 31/08/12

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/09/2012 2171	Página: 171 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	-------------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interno Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural Notícias do Mural

Estão liberados para ligação, as salas, lojas e quiosques na cidade de Várzea Paulista.

Endereço para registrar as solicitações:

Rua Paschoal Gianfrancesco nº 60.

Selecionar instalação para Lig. Nova Coletiva			
4000164357	R PASCHOAL GIANFRANCESCO	60 AD ADM,	VARZEA PAULISTA
4000621346	R PASCHOAL GIANFRANCESCO	60 SA 1,	VARZEA PAULISTA
4000621347	R PASCHOAL GIANFRANCESCO	60 SA 6,	VARZEA PAULISTA
4000621348	R PASCHOAL GIANFRANCESCO	60 LJ 7,	VARZEA PAULISTA
4000621349	R PASCHOAL GIANFRANCESCO	60 LJ 8,	VARZEA PAULISTA
4000621350	R PASCHOAL GIANFRANCESCO	60 SA 9,	VARZEA PAULISTA
4000621351	R PASCHOAL GIANFRANCESCO	60 SA 10,	VARZEA PAULISTA
4000621352	R PASCHOAL GIANFRANCESCO	60 SA 11,	VARZEA PAULISTA

### Título: Feriado (15/08)

**Data de inclusão:** 14/08/12

**Data da exclusão:** 31/08/12

Informamos que no dia 15/08 será feriado na cidade de Jundiaí, Sorocaba e Porto Feliz e por este motivo a agência estara fechada.

### Título: Feriado (16/08)

**Data de inclusão:** 14/08/12

**Data da exclusão:** 31/08/12

Informamos que no dia 16/08 será feriado na cidade de Boituva e por este motivo a agência estara fechada.

### Título: Cronograma Programa Rede Comunidade de 06 à 10/08

**Data de inclusão:** 03/08/12

**Data da exclusão:** 31/08/12

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/09/2012	Página: 172 de 372
------------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	-----------------------



Tipo de Documento: Interno  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

Diagnósticos energéticos de 06 à 10/08/2012

MUNICÍPIO SÃO ROQUE Bairros	
São João Novo	Goiânia
MUNICÍPIO VINHEDO Bairro	
Capela	
MUNICÍPIO CUBATÃO Bairros	
Vila Esperança	

**Título:** Reforço de Informação - Procedimento quando as contas quitadas não estarão no local da religação

**Data de inclusão:** 01/08/12

**Data da exclusão:** 31/08/12

O procedimento quando o cliente vai solicitar a religação é apresentar as contas quitadas no local para comprovar o pagamento ao eletricista no ato da religação. Quando o cliente não puder ficar no imóvel para a apresentação de contas ele poderá deixá-las com algum vizinho para que ele apresente as contas ou ainda deixá-las dentro da caixa de medição. Nesse caso, anotar uma observação nas três primeiras linhas da atividade com a informação do local onde ficarão as contas para conhecimento do eletricista.

Quando o cliente está em outra cidade ou por algum motivo não pode apresentar as contas no local, deve ser considerado o histórico do cliente. Se for um cliente que não é reinciente e informar que pagou todas as contas em atraso, registrar a religação e anotar na observação da atividade (três primeiras linhas) que as contas não serão apresentadas no local e que a religação está autorizada.

Para as situações que o cliente for reinciente (tiver alguma ação de corte por inadimplência, recorte ou retirada de ramal nos últimos 3 meses ) a orientação deverá sempre ser que ele deve apresentar as contas quitadas no ato da religação, independente da situação. Se o cliente



Tipo de Documento: Interno	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

reincidente informar que não pode apresentar as contas no local, orientar que a religação não poderá ser realizada e que assim que as contas estiverem no local para apresentação ele deverá retornar a ligação para registro dessa solicitação.

Somente informar o fax para registro do pedido de religação, quando o cliente manifestar interesse em enviar o fax, questionando se existe algum número para envio dos comprovantes de pagamento.

Neste caso, o atendente deve gerar uma atividade de informação anotando na observação se o cliente deseja a religação normal ou de urgência e que ele irá passar o fax com os comprovantes de pagamento de todas as contas em atraso. Após recebido o fax com todas as contas o back-office emite a solicitação de religação de acordo com a opção do cliente.

Para envio do fax, o cliente deverá ligar no 0800 774 2735 e digitar as seguintes opções:

Opção 1 - CPFL Paulista e Jaguariúna

Em seguida Opção 4 - Comprovante de Conta Quitada para Baixa de Pagamento ou Emissão de Religação

Em seguida Opção 2 - Emissão de Religação.

Opção 2 - CPFL Piratininga

Em seguida Opção 4 - Comprovante de Conta Quitada para Baixa de Pagamento ou Emissão de Religação

Em seguida Opção 2 - Emissão de Religação

---

**Título: Cronograma de Atuação do Programa Rede Comunidade – Diagnósticos Energéticos de 30/07 à 03/08**

**Data de inclusão:** 30/07/12

**Data da exclusão:** 31/08/12

**Diagnósticos Energéticos de 30/07 à 03/08**

<b>CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – DIAGNÓSTICOS ENERGÉTICOS</b>	
<b>MUNICÍPIO SOROCABA</b>	
<b>Bairros</b>	
Aparecidinha CDO Vivenda do Lago Habiteto Itavuvu Jardim Brasilândia Jardim das Tulipas Jardim Guaiba Jardim Imperatriz	Caguaçu Eden Jardim Botucatu Jardim das Magnólias Jardim Guadalupe Jardim Hungares



Tipo de Documento: Intercâmbio

Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente

Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

Jardim Josane  
Jardim Montreal  
Jardim Pacaembu  
Jardim Santa Barbara  
Jardim Santa Esmeralda  
Jardim Santo Amaro  
Jardim São Conrado  
Jardim Simus  
Jardim Zulmira  
Parque dos Eucaliptos  
Pq das Paineiras  
Vila Asturia  
Vila dos Dalmatas  
Vila Hortência  
Vila Zacarias  
Bairro dos Morros  
Cj Hab Herbert de Souza  
Jardim Atilio Silvano  
Jardim Califórnia  
Jardim Francini  
Jardim Humberto de Campos  
Jardim Ipanema Ville  
Jardim Luciana Maria  
Jardim Nogueira  
Jardim Rodrigo  
Jardim Santa Catarina

Jardim Itapua  
Jardim Maria do Carmo  
Jardim Novo Horizonte  
Jardim Santa Cecilia  
Jardim Santa Cláudia  
Jardim Santa Luiza  
Jardim São Carvalho  
Jardim São Paulo  
Jardim Wanel Ville  
Lopes de Oliveira  
Parque Manchester  
Vila Aeroporto  
Vila Colorau  
Vila Haro  
Vila Mineirão  
Jardim Santa Lúcia  
Jardim Santo André  
Jardim São Lourenzo  
Jardim Sorocaba Park  
Jd Itangua  
Parque Esmeralda  
Retiro São João  
Vila Barcelona  
Vila Fiori  
Vila Jardini

## CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – DIAGNÓSTICOS ENERGÉTICOS

### MUNICÍPIO INDAIATUBA Bairros

-Centro -Jardim Carlos Aldrovani -Jardim Morumbi -Parque Residencial Indaia -Videiras -Cidade Nova -Itaici -Jd. Hubert -Jd do Valle -Jd. Adriana -Jd. Regina -Conj. Hab. Mato Dentro -Jardim Carlos Augusto de Camargo Andrade -Santa Cruz	-Jardim Brasil -Jardim João Pioli -Jardim Monte Verde -Tombadouro -V. Brigadeiro Faria Lima -CECAP -Campestre Internacional Viracopos -Jd. Teotonio Vilela -Jd. Do Sol -Mirim -Caminho da Luz -Jd Belo Horizonte -V. Pires da Cunha -Jd Itamaraca
---	--



Tipo de Documento: Intercâmbio  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

-Vila Brizolla

-V. Furlan

## CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – DIAGNÓSTICOS ENERGÉTICOS

### MUNICÍPIO PRAIA GRANDE Bairros

-Balneário das Palmeiras  
-Boqueirão  
-Cidade Ocian  
-Jardim Sonia Regina  
-Vila Tupi

-Balneário Joia  
-Canto do Forte  
-Jardim Guilhermina  
-Vila Caiçara  
-Vila Tupiry

**Título:** Entrada em produção da melhoria para geração da religação por problema na instalação

**Data de inclusão:** 27/07/12

**Data da exclusão:** 31/08/12

Está em produção o ajuste que permite registrar o serviço de religar problema na instalação pelo FO de Débitos e 2ª Via. Esse ajuste é para os casos que o cliente pediu para desligar/reigar a instalação em até dez minutos, porém no local a equipe deixa a instalação desligada para a manutenção ou para desligamentos devido a uma falta de energia onde o problema era na instalação e a energia ficou desligada para reparos. Nesses casos, não é gerado o documento de suspensão e o cliente mesmo desligado permanece com o status ativo. Para solicitar a religação nessas situações, o atendimento deverá utilizar o FO de Débitos e 2ª via pelo botão criado de problema na instalação.

Qualquer dúvida consultar o material publicado em treinamento de atualização ou clique aqui para visualização

**Título:** Ligação Nova Bolsão VII - Não liberado

**Data de inclusão:** 19/07/12

**Data da exclusão:** 31/08/12

Favor não registrar pedido de ligação nova para o endereço abaixo:

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/09/2012 21:17:16	Página: 176 de 372
------------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	---	-----------------------



**Tipo de Documento:** Interprocedimento  
**Área de Aplicação:** Atendimento ao Cliente  
**Título do Documento:** Notícias do Mural

Rua Marina Lourenço de Oliveira , 0,199 Bolsão VII - Cubatão.

Trata- se de CDHU e o projeto ainda não foi liebrado.

---

**Título: Ajustes no texto do reaviso por inadimplência**

**Data de inclusão:** 12/07/12

**Data da exclusão:** 31/08/12

Houve ajustes no texto do reaviso por inadimplência, inseridos na Fatura ou enviados por Correspondência.

Foram inclusas informações a respeito da possibilidade de cobrança do Custo de Disponibilidade / Art 99 e Recisão Contratual / Art 70- Resolução Aneel 414/2010.

**Modelo da Mensagem na Conta de Energia:**

Após a suspensão poderá ocorrer cobrança do custo de Disponibilidade e o encerramento do contrato após 2 meses conforme Art 99 e 70 – Resolução Aneel/414/2010.

Na conta de Energia esta informação esta descremido no campo inferior da conta descremido como “Aviso Importante”

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/09/2012	Página: 177 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



**Tipo de Documento:** Interprocedimento  
**Área de Aplicação:** Atendimento ao Cliente  
**Título do Documento:** Notícias do Mural



### Modelo de Mensagem do Reaviso incluso na correspondência:

[Clique aqui](#)

---

#### **Título: Bônus Itaipu**

**Data de inclusão:** 25/06/12

**Data da exclusão:** 31/08/12

A Usina de Itaipu é um bem público, sendo assim não pode ter lucro. Havendo lucro deverá dividir com os consumidores que recebem energia gerada através desta Usina.

A Res. ANEEL 313 de 13/05/2008 estabelece critérios e procedimentos para repasse ao consumidor na forma de bônus, do saldo positivo da conta de comercialização da energia elétrica de ITAIPU.

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/09/2012	Página: 178 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interno  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

### Critérios de repasse:

A parcela do resultado da comercialização de energia de Itaipu, quando positivo, será destinada, mediante rateio proporcional ao consumo individual e crédito do "bônus" nas contas de energia, aos consumidores do Sistema Elétrico Nacional interligado integrante das Classes residencial e rural, com consumo mensal inferior a 350 kWh.

Não temos informações do valor exato do crédito que o cliente irá receber.

Modelo de mensagem que aparece na conta, [clique aqui](#)

---

### Título: Taxa de visita técnica – Problema no FO em situações de medição coletiva

Data de inclusão: 27/08/2012

Data da exclusão: 31/08/2012

Para pedidos de ligação nova para medição coletiva (apartamentos/medição agrupada), existe um problema em produção, onde a taxa de visita técnica informada pelo FO está errada (a taxa que está sendo informada é referente ao grupo A, mesmo o cliente sendo de baixa tensão). O erro está sendo tratado pela equipe de TI e enquanto o problema não for solucionado, informar a taxa de visita técnica de acordo com o acervo taxas e tarifas ou de acordo com a tabela a seguir:

Tabela Taxa de Visita Técnica			
Empresa	Monofásico	Bifásico	Trifásico
Paulista	R\$ 4,66	R\$ 6,67	R\$ 13,33
Piratininga	R\$ 4,52	R\$ 6,48	R\$ 12,95
Mococa	R\$ 4,62	R\$ 6,61	R\$ 13,21
Leste Paulista	R\$ 4,62	R\$ 6,61	R\$ 13,21
CPFL Jaguari	R\$ 4,62	R\$ 6,61	R\$ 13,21
CPFL Sul Paulista	R\$ 4,62	R\$ 6,61	R\$ 13,21



Tipo de Documento: Interprocedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural

## **Título: Atendimentos de Ligação Próvisória na sexta**

**Data de inclusão:** 22/08/2012

**Data da exclusão:** 28/08/2012

Na sexta-feira dia 24/08 não transferir para a célula de ligação provisória, pois não haverá atendimento através desse ramal. Os pedidos de ligação provisória nessa data deverão ser gerados pelo Call Center através da célula de padrão.

---

## **Título: Atendimento aos Canais imobiliária e Rede Fácil**

**Data de inclusão:** 12/07/12

**Data da exclusão:** 10/08/12

Ao atender os parceiros imobiliária ou Rede Fácil independente do canal utilizado para acesso o atendente irá realizar o atendimento.

Caso o parceiro não utilize o canal correto para solicitação do serviço, ou seja, imobiliária 08007703637 e Rede Fácil 08007740108, após o atendimento da solicitação do parceiro o atendente deverá orientá-lo quanto ao canal correto para um próximo contato.

Após o atendimento o atendente deve passar para o Supervisor os dados abaixo:

- Nome
- Rede Fácil
- Imobiliária
- Endereço
- Chave de Acesso
- Data
- Contato
- Serviço solicitado
- Município

---

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/09/2012	Página: 180 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interprocedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural

**Título: Geração de Protocolo sem PN Associado para a Action Contatos**

**Data de inclusão:** 10/07/12

**Data da exclusão:** 10/08/12

Entra em Produção amanhã dia 11/07/12 às 19h - Geração de Protocolo sem PN Associado para a Action Contatos

**Título: Alteração Cadastral PN Pessoa Jurídica**

**Data de inclusão:** 05/07/12

**Data da exclusão:** 10/08/12

Quando o cliente ligar solicitando alteração cadastral PN Pessoa Jurídica.

Devemos informar para o cliente os documentos necessários para apresentar no atendimento presencial para atendimento da solicitação:

- original do cartão do CNPJ;
- original do contrato social;
- original de documento oficial com foto do solicitante. Se o solicitante não constar no contrato social como um representante legal, além dos documentos citados, também deverá apresentar uma procuração para efetivar a solicitação.

**Título: Prazo de Análise Remoção de Poste e Afastamento de Rede**

**Data de inclusão:** 04/07/12

**Data da exclusão:** 10/08/12

Remoção de Poste e Afastamento de Rede

O prazo de análise é de 15 dias úteis, devemos sempre verificar na **Medida** e informar ao cliente conforme exemplo abaixo:

Aba Medidas

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/07/2012 21:18:11	Página: 181 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	---	--------------------



Tipo de Documento: Interno Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural Notícias do Mural

Exibir nota de serviço: Elab. Projeto Orçam.

Nota	803379646	ZE	Remoção de Rede Poste Afastamento											
Status	MEAB MSPR	CRIA												
Dados Gerais	Dados Técnicos/Comerciais	Datas	Medidas											
Nº	Org.Codi	Có.	Texto código de medida	Texto	Txt	Status	Status do u	Func.responsável	Responsável	No	Data planej.início	Hora	Fim planejado	Hora
1	TAC1R	X0007	DPDP-Elaborar Projeto Orç		MEDA	ABER	Departam.	resposta	10000027	CADM04	07/2012	09:07	26/07/2012	09:07

Essa data que aparece na **aba data** em longo prazo seria o tempo limite para durar essa nota em aberta no sistema (não devemos informar esse prazo ao cliente), após esse período a nota é finalizada automaticamente conforme exemplo abaixo:

#### Aba Datas

Exibir nota de serviço: Elab. Projeto Orçam.

Nota	803379646	ZE	Remoção de Rede Poste Afastamento
Status	MEAB MSPR	CRIA	
Dados Gerais	Dados Técnicos/Comerciais	Datas	Medidas
<b>Notificador</b>			
Notificador	C476251	Data da nota	04.07.2012 09:07:00
<b>Datas-base</b>			
Início avaria	00:00:00	Início desejado	03.08.2012 09:07:00
Fim da avaria	00:00:00	Concl.desejada	29.07.2013 09:07:00
<b>Dados de encerramento</b>			
Data encerramento	00:00:00	Contr.técn.de	
Dt.referência	04.07.2012 09:07:13	Control.técn_em	

---

#### Título: Alteração de Nome e ou Classe Irrigante

Data de inclusão: 02/07/12

Data da exclusão: 10/08/12

**Atenção:** Para todos os casos onde instalação possuir classificação Rural e possuir Tarifa de Irrigante, devemos registrar **Pendência Cadastral** ao invés de Alteração de Titularidade nas solicitações de troca de nome e ou classe.

---

#### Título: Impressão de 2ª via espelho da conta na WEB

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/09/2012 21:18:22	Página: 182 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	---	--------------------



Tipo de Documento: Interpo	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

**Data de inclusão:** 02/07/12  
**Data da exclusão:** 10/08/12

Foi Implantado no dia 29/06/12 na **WEB** uma melhoria no processo “**Solicitação de 2ª. Via de Conta**”, oferecendo 03 opções para os clientes:

- 1 - Impressão da conta completa com Envio pelo CORREIOS = **com** cobrança dos serviços;
- 2 - Impressão apenas do Código de Barra para pagamento = **sem** cobrança dos serviços;
- 3 - Impressão da conta completa na Impressora do cliente = **com** cobrança dos serviços.

Nas redes credenciadas (REDE FACIL e IMOBILIARIA), disponibilizamos apenas as opções **1 e 3**

Essa melhoria está disponível para as empresas que utilizam o CCS - CPFL Paulista, CPFL Piratininga e CPFL Jaguariúna.

---

**Título: Prazo análise de uma reclamação na Ouvidoria**

**Data de inclusão:** 25/06/12  
**Data da exclusão:** 10/08/12

O prazo total para análise e resposta de uma reclamação formulada na Ouvidoria é de **30 dias**.

O prazo informado no CCS não é prazo total e sim “por fases”. As notas de Ouvidoria estão configuradas para ter até três medidas:

- 1ª medida ouvidoria - prazo 10 dias
- 2ª medida área provedora - prazo 10 dias
- 3ª medida ouvidoria - prazo 10 dias

**Não gerar SNE dentro do prazo de 30 dias.**

---

**Título: Refaturamento de Conta em Aberto**

**Data de inclusão:** 31/05/12  
**Data da exclusão:** 10/08/12

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/09/2012	Página: 183 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interprocedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural

Entrou em produção a demanda 3247 dia 02/05 que contempla 4 novas opções de classificação para o serviço de refaturamento de conta em aberto:

- Negociação indevida
- Conta paga e não baixada
- Por determinação judicial
- Após análise de recurso e autorização gerencial.

Essas opções constam no perfil de Call Center porem o **atendimento não deverá utilizar**.

---

**Título: Entra em produção hoje – Consulta PN e retorno do número do protocolo no início do atendimento.**

**Data de inclusão:** 23/05/12

**Data da exclusão:** 10/08/12

Entra em produção hoje dia 23/05/12 às 19h

Consulta de PN e retorno do número de protocolo no início do atendimento

---

**Título: Consulta Débitos PN com mais de uma instalação**

**Data de inclusão:** 23/05/12

**Data da exclusão:** 10/08/12

Consulta Débitos PN com mais de uma instalação

Quando o cliente solicitar consulta de débitos e o PN possui atualmente ou já possuiu mais de uma instalação, serão exibidas todas as instalações para seleção de consulta a débitos.

### **Consulta selecionando uma instalação**

Selecione uma instalação para consulta dos débitos

**Exemplo:** PN 700054268

Action Box Consulta no "FO Consulta de Débitos"

---

**Título: Cancelamento e Reprogramação do Serviço de Alteração de Fase**

**Data de inclusão:** 23/05/12

**Data da exclusão:** 10/08/12

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/09/2012	Página: 184 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	-----------------------



Tipo de Documento: Interprocedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural

## Cancelamento e Reprogramação do Serviço de Alteração de Fase

**Título:** Criação Dados Mestres Nota Interna

**Data de inclusão:** 16/05/12

**Data da exclusão:** 10/08/12

Por gentileza a partir de hoje dia 16/05 utilizar a nova tratativa de criação de dados mestres nota interna.

### CRIAÇÃO DOS DADOS MESTRES - NOTA INTERNA

#### 1. Conceito

Esse material deve ser utilizado nos casos em que ficar pendente a liberação de nota de atendimento (Ligação nova, ligação instalação existente, alteração de fase e reforma de padrão), ou seja, para os casos em que estamos aguardando o cliente retornar e informar sobre a conclusão do padrão de entrada.

#### 2. Tratativa do Atendimento

Para consultar uma nota, é necessário clicar com o botão direito na nota desejada e clicar na opção Exibir Nota de Serviço para visualizar os dados contidos na nota de serviço selecionada.

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/09/2012	Página: 185 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interpo	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

**Título: Cartas classificação e isenção de ICMS****Data de inclusão:** 03/05/12**Data da exclusão:** 10/08/12

Foram enviadas 862 cartas para clientes da CPFL Piratininga que estão classificados em nosso cadastro com isenção ICMS.

Nesta carta comunicamos ao cliente que para que seja mantida a isenção do imposto, deverá ser comprovada, mediante documentação, a exploração agrícola ou de pastoril conforme segue:

**Conteúdo da carta:**

Carta nº 11111111/OCCB

Campinas, 27 de Abril de 2012

Luiz Silva E Outro  
Endereço Correspondência:  
Av. Maria Luiz, 288  
VI Luiz  
11111-000 - Pirangi – SP

**Assunto: Atualização Cadastral - Instalação: 11111111**

Prezado (a) cliente,

Identificamos que sua instalação nº ..... está classificada em nosso cadastro com isenção de ICMS.

Informamos que para que seja mantida a isenção do imposto, deverá ser comprovada, mediante documentação, a exploração agrícola ou de pastoril conforme segue:

**- Cópia simples - CADESP – Cadastro de Contribuintes de ICMS**

Quando a CADESP estiver com os dados do titular divergente do que consta na conta de energia, é necessário encaminhar os seguintes documentos do contribuinte que consta no CADESP.

Quando o contribuinte do CADESP for pessoa física (contribuinte individual):

N. Documento: 148614862	Categoria: Introdução	Versão: 1/2	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/05/2012	Página: 186 de 372
-------------------------	-----------------------	-------------	------------------------------------	-----------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interpo	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

- CPF (não será aceito esse documento com situação cadastral cancelada ou anulada na Receita Federal);
- RG, ou outro documento oficial com foto

Quando o contribuinte do CADESP for pessoa jurídica:

- Contrato Social atualizado;
- CNPJ e Inscrição Estadual.

Endereço para envio dos documentos:

OCCB – Gerência de Relacionamento Grupo B  
Rodovia Engenheiro Miguel Noel Nascentes Burnier, km 2,5 nº. 1755 – Bloco VI – Térreo – Parque São Quirino – Campinas/SP - CEP: 13088 – 900.

**Salientamos que a não apresentação dessa documentação até o dia 29/06/2012 implicará na cobrança do imposto ICMS.**

Ressaltamos que, conforme determina o artigo 4º da Resolução Normativa nº 414/2010, da Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, a CPFL Paulista deve classificar a unidade consumidora de acordo com a atividade nela exercida e a finalidade da utilização da energia elétrica.

Colocamo-nos à disposição para quaisquer esclarecimentos.

Atenciosamente,

Fernanda Navarrete Castilho  
Gerente de Relacionamento Grupo B

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/09/2012 21:187	Página: 187 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	---------------------------------------	-----------------------



**Tipo de Documento:** Intercâmbio  
**Procedimento:** Atendimento ao Cliente  
**Área de Aplicação:** Atendimento ao Cliente  
**Título do Documento:** Notícias do Mural  
**Notícias do Mural**

**Título:** Piloto conta por e-mail

**Data de inclusão:** 20/04/12

**Data da exclusão:** 10/08/12

Estamos realizando um piloto na região de Sorocaba para incentivar os clientes com endereço de entrega alternativo cadastrado a aderirem à conta por e-mail.

Junto com a conta de energia estamos grampeando um comunicado.

Modelo do comunicado:



PREZADOS (A) CLIENTE

Informamos que já está disponível em nosso site, um novo serviço "Conta por e-mail", onde V.Sa, poderá contar com a praticidade e comodidade no recebimento da sua fatura via E-mail, sem custos adicionais e eliminando sua taxa atual de entrega. Você receberá um Link por e-mail para acessá-la em nosso site, mantendo um histórico das contas enviadas por e-mail dos últimos 12 meses para consulta, a partir do mês de cadastramento, maiores informações no site [WWW.CPFL.COM.BR](http://WWW.CPFL.COM.BR).

Nossa ação visa :

- Reduzir a quantidade de reclamações com entregas de Conta
- Emissão de 2ª via e outros
- Reducir rechamadas no Call Center
- Reducir custo de emissão e entrega de conta
- Reducir custo de arrecadação da conta
- Economizar recursos naturais

Segue a relação das cidades contempladas no piloto:

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012	Página: 188 de 372
------------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	-----------------------



Tipo de Documento: Interno  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

Aluminio  
Aracariguama  
Araçoiaba da Serra  
Boituva  
Capela do Alto  
Ibiuna  
Ipero  
Itu  
Mairinque  
Porto Feliz  
Salto de Pirapora  
Sorocaba  
São Roque  
Votorantim

### Título: Referência e Contato

Data de inclusão: 10/10/11

Data da exclusão: 10/08/12

Solicitamos anotar nas 3 primeiras linhas das notas a “referência de localização” para todos os serviços que necessitam do deslocamento da equipe a campo. Exemplo: Iluminação Pública, Ligação Nova, Religação, Falta de Energia, etc.

Exemplo:

Tipo de Nota	<input type="text" value="U1"/>	Casos Especiais
Grupo code	<input type="text" value="CCSRILP"/>	Reparo de Iluminação Pública
Código	<input type="text" value="0001"/>	Lâmpada Acende e Apaga
Referência	<input type="text"/>	
Observação		
Lâmpada em frente a padaria NOVA PAM Contato - LEONARDO DE OLIVEIRA / Telefone -13 - 3333-3533 endereço do local: rua leao gilberto, proximo ao número 859, bairro boqueirão.		

N. Documento: 14864862 | Categoria: Introdução | Versão: 1.42 | Publicado por: André Luiz da Silva | Data Publicação: 04/09/2012 | Página: 189 de 372



Tipo de Documento: Interno  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

Também é imprescindível anotar o telefone de contato pois facilita o retorno ao cliente em situações que as áreas internas necessitem de contato. Ex Falta de energia, Iluminação Pública, Ligação Nova, Religação, etc.

---

**Título: Medidor 200 A**

**Data de inclusão:** 23/05/2012  
**Data da exclusão:** 01/08/2012

Estamos com falta de equipamento (medidor de 200 A) na empresa, casos críticos peço que registre um SNE e mande informação para o supervisor encaminhar email para o grupo Back Office.

Não informar em hipótese alguma a falta de medidor ao cliente seguir procedimento acima.

Assim que tivermos uma posição ou informação sobre mudança do quadro informaremos a todos.

---

**Título: Feriado em Vinhedo**

**Data de inclusão:** 26/07/2012  
**Data da exclusão:** 01/08/2012

Hoje é feriado na cidade de Vinhedo, portanto a agência estará fechada.

---

**Título: Urgente Expediente do Atendimento a Ligação Provisória**

**Data de inclusão:** 24/07/2012  
**Data da exclusão:** 01/08/2012

Excepcionalmente nos datas abaixo solicitamos que os pedidos de Ligação Provisória sejam registrados através do atendimento:

N.  
Documento:  
14864862

Categoria:  
Introdução

Versão:  
1.42

Publicado por:  
André Luiz da Silva

Data Publicação: 04/08/2012  
Página: 190 de 372



Tipo de Documento: Interno  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

#### DATAS

24/07/12 Terça - feira  
25/07/12 Quarta-feira  
27/07/12 Sexta-feira

Por gentileza não transferir a ligação para célula especializada.

**Título:** Consulta Nota de Serviço Externa emitida pela CPFL há mais 90 dias

**Data de inclusão:** 24/07/2012

**Data da exclusão:** 01/08/2012

Para consultar notas de serviço emitidas a pedido da CPFL há mais de 90 dias (exemplos de notas: corte por inadimplência, substituir medidor obsoleto, ramal de ligação – retirar, recorte por inadimplência e inspeção de RPC) é necessário adotar os seguintes passos:

Acessar a instalação do cliente em Ambiente de Dados.

The screenshot shows a software interface for managing client data. At the top, there are tabs: 'Pesquisa de Cliente', 'Ambiente de Dados' (which is selected), 'Pesquisa Atividade', and 'Menu Interativo'. Below the tabs, there are search fields: 'Pesquisa para:' (set to 'Parceiro de negócios'), 'Ambien.dds.' (highlighted in yellow), and 'Inf. Dados Mestres'. A 'Início' button is also present. The main area displays a table with columns: 'Objetos', 'Inform.', and 'Detalhes'. The 'Objetos' column lists various identifiers like PN, LC, CC, CT, IN, and EQ. The 'Inform.' column contains names and addresses, and the 'Detalhes' column provides additional information such as 'Status: Ativos' and 'Interface de emergências desativada'. One row for 'IN: 4173660' is highlighted with a red border.

Clicar em "Serviços para objeto".



Tipo de Documento: Interno Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural Notícias do Mural

Instalação Processar Ir para(G) Suplementos Ambiente Sistema Ajuda

Exibir instalação: 4173660

Serviços para objeto De cálculo Interface RTP

Instalação	60	<input checked="" type="checkbox"/> Instalação não suspensa	Informs.
Setor de atividade	01	Eletro	Equip.
Local de consumo	6001593263	BAURU, R PERNAMBUCO 10-076	HistEq.
Contrato atual	5003589585	CELSO CARLOS DOMINONI / R PERNAMBUCO 10-076 / 17030	
Parc.negócios atual	703010073		

Dados dependentes do tempo

Vál. desde	Válido até	CICál	Ctg.tar.	Set.indus.	Sist...	ZnTemp.	Contr.conc.	IC	Uni
15.03.2012	31.12.9999	0001	B1-TM01RS	CPFL-0/01	0111		C_BAU_0034	BAU	
16.12.2011	14.03.2012	0001	B1-TM01RS	CPFL-0/01	0111		C_BAU_0033	BAU	
17.11.2011	15.12.2011	0001	B1-TM01RS	CPFL-0/01	0111		C_BAU_0032	BAU	
16.10.2011	16.11.2011	0001	B1-TM01RS	CPFL-0/01	0111		C_BAU_0031	BAU	

Selecionar a opção "ligações"



Tipo de Documento: Interno  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

Instalação Processar Ir para(G) Suplementos Ambiente Sistema Ajuda

Exibir instalação: 4173660

Criar...  
Lista de anexos  
Nota pessoal  
Enviar  
**Ligações**  
Workflow  
Meus objetos  
Ajuda para serviços de objeto

Interface RTP

Instalação não suspensa  
Localidade  
BAURU, R PERNAMBUCO 10-076  
LISO CARLOS DOMINONI / R PERNAMBUCO 10-076 / 1703C  
Eliminar Grp.autoris.

Vál.valido desde	Válido até	CICál	Ctg.tar.	Set.indus.	Sist...	ZnTemp.	Contr.conc...	IC	Unl
15.03.2012	31.12.9999	0001	B1-TM01RS	CPFL-0/01	0111		C_BAU_0034	BAU	
16.12.2011	14.03.2012	0001	B1-TM01RS	CPFL-0/01	0111		C_BAU_0033	BAU	
17.11.2011	15.12.2011	0001	B1-TM01RS	CPFL-0/01	0111		C_BAU_0032	BAU	
16.10.2011	16.11.2011	0001	B1-TM01RS	CPFL-0/01	0111		C_BAU_0031	BAU	

Dar duplo clique em cima da nota de serviço.

Serviço: Ligações

Síntese  
Visão detalhada

Ligações a R PERNAMBUCO 10-076, BAURU

Função	Tipo de documento	Descrição	Data	Tempo
Serviço	Nota de serviço	000707245806	14.03.2012	13:56:41

✓ ✎



Tipo de Documento: Interno  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

Consultar os dados da Nota de Serviço de acordo com a necessidade.

**Exibir nota de serviço: Medição**

Status Organização...

Nota	707245806	U4	Subst. Medidor /Equipamento Obsoleto
Status	MSPR	ZDES	

Dados Gerais Materiais Dados Técnicos/Comerciais Datas da Nota

**Notificador**

Notificador	C457311	Data da nota	14.03.2012   13:56:41
-------------	---------	--------------	-----------------------

**Datas-base**

Início avaria	29.03.2012   12:45:08	Início desejado	15.03.2012   07:00:00
Fim da avaria	00:00:00	Concl.desejada	11.05.2012   23:59:59

**Dados de encerramento**

Data encerramento	00:00:00	Contr.técn.de	
Dt referência	29.03.2012   13:20:28	Control.técn_em	

**Título: Diagnósticos Energéticos CPFL Piratininga: 23/07 à 27/07/2012**

**Data de inclusão:** 23/07/2012

**Data da exclusão:** 27/07/2012

**Diagnósticos Energéticos CPFL Piratininga: 23/07 à 27/07/2012**

CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – DIAGNÓSTICOS ENERGÉTICOS		
MUNICÍPIO SOROCABA		
Bairro		
Lopes De Oliveira	Jardim Zulmira	Jardim Sol Nascente
Jardim Santo Andre	Vila Haro	Jardim Sorocaba Park
Aparecidinha	Jardim Das Tulipas	Retiro São Joao
Cj Hab Herbert De Souza	Parque Manchester	Vila Barcelona
Pq Das Paineiras	Jardim Santa Cecilia	Vila Dos Dalmatas
Jardim São Carvalho	Jardim Ipanema Ville	Eden
Vila Mineirão	Jardim Guaiba	Jardim Botucatu
Jardim Itangua	Parque Esmeralda	Jardim Maria Do Carmo
Jardim Novo Horizonte	Vila Hortencia	Jardim Santa Catarina
Jardim Humberto De Campos	Vila Zacarias	Caguaçu
Jardim Santa Claudia	Jardim Guadalupe	Jardim Brasilandia

N. Documento: 14864862 | Categoria: Introdução | Versão: 1.02 | Publicado por: André Luiz da Silva | Data Publicação: 04/03/2012 | Página: 194 de 372



**Tipo de Documento:** Interno  
**Procedimento:** Atendimento ao Cliente  
**Área de Aplicação:** Atendimento ao Cliente  
**Título do Documento:** Notícias do Mural  
**Notícias do Mural**

Jardim Simus	Jardim Josane	Jardim California
Habiteto Itavuvu	Jardim Santa Esmeralda	Jardim São Conrado
Jardim Santa Lucia	Vila Aeroporto	Jardim São Lourenzo
Vila Fiori	Jardim Santa Barbara	Jardim Hungares
Bairro Dos Morros	Jardim Itapua	Jardim Santa Luiza
Jardim Atilio Silvano	Jardim Nogueira	Parque Dos Eucaliptos
Jardim Luciana Maria	Jardim Wanel Ville	Vila Asturia
Jardim Rodrigo	Vila Colorau	Cdo Vivenda Do Lago
Jardim Santo Amaro	Jardim Das Magnolias	Jardim Francini
	Jardim São Paulo	Jardim Imperatriz
		Jardim Pacaembu
		Jardim Montreal
		Vila Jardini

### CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – DIAGNÓSTICOS ENERGÉTICOS

#### MUNICÍPIO INDAIATUBA Bairro

Jd. Eldorado	Jardim Oliveira Camargo
Vila Costa e Silva	Centro
Conj Habit. Mato Dentro	Jardim Brasil
Jardim Carlos Aldrovani	Jardim Carlos Augusto de Camargo Andrade
Jardim João Pioli	Jardim Lauro Bueno de Camargo
Jardim Monte Verde	Jardim Morumbi
Parque Residencial Indaia	Santa Cruz
Tombadouro	Videiras
Vila Brizolla	

### CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – DIAGNÓSTICOS ENERGÉTICOS

#### MUNICÍPIO PRAIA GRANDE Bairro

Balneário Maracanã	Vila Tupiry
Vila Tupi	Cidade Ocian
Vila Caiçara	Boqueirão
Canto Do Forte	Balneário Das Palmeiras
Jardim Guilhermina	Balneário Joia
Balneário Mirante	Jardim Sonia Regina
	Jardim Leblon
	Vila Assunção



Tipo de Documento: Intercâmbio  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

**Título: Cronograma Rede Comunidade Diagnósticos (16 á 20/07)**

**Data de inclusão:** 16/07/2012

**Data da exclusão:** 01/08/2012

**Diagnósticos Energéticos CPFL Piratininga: 16/07 à 20/07/2012**

CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – DIAGNÓSTICOS ENERGÉTICOS		
MUNICÍPIO SOROCABA		
Bairro		
Lopes De Oliveira	Jardim Zulmira	Jardim Sol Nascente
Jardim Santo Andre	Vila Haro	Jardim Sorocaba Park
Aparecidinha	Jardim Das Tulipas	Retiro São Joao
Cj Hab Sorocaba H	Parque Manchester	Vila Barcelona
Cj Hab Herbert De Souza	Jardim Santa Cecilia	Vila Dos Dalmatas
Pq Das Paineiras	Jardim Ipanema Ville	Eden
Jd Itangua	Jardim Guaiba	Jardim Botucatu
Jardim São Carvalho	Parque Esmeralda	Jardim Maria Do Carmo
Vila Mineirao	Vila Hortencia	Jardim Santa Catarina
Jardim Novo Horizonte	Vila Zacarias	Caguaçu
Jardim Humberto De Campos	Jardim Guadalupe	Jardim Brasilandia
Jardim Santa Claudia	Jardim Josane	Jardim California
Jardim Simus	Jardim Santa Esmeralda	Jardim São Conrado
Habiteto Itavuvu	Vila Aeroporto	Jardim São Lourenzo
Jardim Santa Lucia	Jardim Santa Barbara	Jardim Hungares
Vila Fiori	Jardim Itapua	Jardim Santa Luiza
Bairro Dos Morros	Jardim Nogueira	Parque Dos Eucaliptos
Jardim Atilio Silvano	Jardim Wanel Ville	Vila Asturia
Jardim Luciana Maria	Vila Colorau	Cdo Vivenda Do Lago
Jardim Rodrigo	Jardim Das Magnolias	Jardim Francini
Jardim Santo Amaro	Jardim São Paulo	Jardim Imperatriz
		Jardim Pacaembu
		Jardim Montreal
		Vila Jardini

**CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – DIAGNÓSTICOS ENERGÉTICOS**

**MUNICÍPIO INDAIATUBA**

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1/2	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/07/2012	Página: 196 de 372
---------------------------	--------------------------	----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Intercâmbio  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

### Bairro

Jardim Paulista  
Jardim São Conrado  
Jd. Alice  
Jd. Eldorado  
Jd. Remulo Zoppi  
Pq. Das Nações  
Vila Costa e Silva

Jardim Tancredo Neves  
Jardim Oliveira Camargo  
Jd. California  
Jd. Paulistano  
Jd. São Francisco  
Vila Brigadeiro Faria Lima

### CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – DIAGNÓSTICOS ENERGÉTICOS

#### MUNICÍPIO PRAIA GRANDE Bairro

Vila Antartica  
Campo Da Aviação  
Balneário Maracanã  
Vila Tupi  
Vila Caiçara  
Canto Do Forte  
Jardim Guilhermina  
Balneário Mirante

Vila Tupiry  
Cidade Ocian  
Boqueirão  
Balneário Das Palmeiras  
Balneário Joia  
Jardim Sonia Regina  
Jardim Leblon  
Vila Assunção

**Título:** Divergência de dados CCS – Leitura – Solucionado

**Data de inclusão:** 21/05/2012

**Data da exclusão:** 01/08/2012

Informamos que em 17/05/12 foi solucionado os problemas de divergência de dados no CCS.

Portanto podemos confiar no tipo de leitura da tela de Relação de faturas de Energia Elétrica e Resultados de Leitura.

Para verificar as telas, clique aqui.

Informação disponibilizada no link

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/09/2012	Página: 197 de 372
------------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	-----------------------



**Tipo de Documento:** Interno  
**Procedimento:** Atendimento ao Cliente  
**Área de Aplicação:** Atendimento ao Cliente  
**Título do Documento:** Notícias do Mural  
**Notícias do Mural**

Relação de Faturas de Energia Elétrica

Mês Ref.	Transação Fatura Início Fatur.	Nº de fatura	Consumo	Valor total fatura	Data inicio	Data final	Estado	Expediente
2012/04	172_41	17_31	33	355	8. 09/10/10	04/2012	22	01
2012/03	178_83	77_83	28	237	8. 09/09/09	03/2012	21	01
2012/02	113_87	77_88	29	238	8. 03/07/09	02/2012	218	01
2012/01	108_37	64_37	28	236	8. 03/07/09	01/2012	207	01
2011/12	108_35	94_43	21	217	7. 08/09/10	12/2011	221	01
2011/11	108_38	49_38	21	211	7. 08/09/10	11/2011	223	01
2011/10	111_09	75_03	31	236	7. 04/05/10	10/2011	224	01
2011/09	167_10	72_14	30	231	7. 04/05/10	09/2011	204	01
2011/08	105_10	49_10	28	214	7. 04/05/10	08/2011	201	01
2011/07	85_82	43_30	22	156	8. 07/08/10	07/2011	200	01
2011/06	69_88	42_28	28	156	8. 06/07/10	06/2011	206	01
2011/05	111_24	73_38	32	224	8. 05/06/10	05/2011	217	01

Resultados de leitura

Conjunto contratos	L166-ART	L06-ARACA'
Unidade de leitura	ARTBU976	ARACATUBA
Parceiro de negócios	0702676372	NIVALDO M
Contrato	5002780910	
Instalação	0033004870	

## Título: Mensagens na Conta de Energia

Data de inclusão: 11/04/2012

Data da exclusão: 01/08/2012

Foram inseridas, as mensagens do Contrato de Concessão, para os clientes do Grupo B, das empresas Paulista, Piratininga e Jaguariúna nas contas de energia elétrica no campo "Prezado Cliente".

- As demonstrações contábeis societárias e regulatórias auditadas de 31/12/11 estão disponíveis no site [www.cpfl.com.br/ri](http://www.cpfl.com.br/ri)
- O contrato de Adesão sofreu alterações em 2011, caso deseje uma via atualizada solicite aos nossos canais de atendimento.



Tipo de Documento: Interprocedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural

## Piratininga B (Produção)

Companhia Piratininga de Força e Luz Uma empresa do Grupo CPFL Energia		Rod. Campinas-Mogi Mirim, km 2,5, s/n-Parte CP 7005 - CEP 13076-970 - Campinas - SP Inscrição Estadual: 244.946.129.113 Inscrição no CNPJ: 04.172.213/0001-51			
NATALICE ELIZABETE BENEDETTI NOMURA R CINCO DE JULHO 1303 CENTRO 13330-220 INDAIAUTUBA SP		Nota Fiscal Conta de Energia Elétrica Nº. 201205000039424 série C Pág. 1 de 1 Data de Emissão 02/05/2012 Data de Apresentação 07/05/2012 Conta Contrato No 210018380077			
Lote	Roteiro de Leitura	Medidor	Cliente		
01	INDBU002-00000473	127311912	0710456945		
Reservado ao Fisco 9009.0ABB.796B.6502.07BA.26B3.921E.85A6					
PREZADO(A) CLIENTE As demonstrações contábeis societárias e regulatórias auditadas de 31/12/11, estão disponíveis no site <a href="http://www.cpfl.com.br/ri">www.cpfl.com.br/ri</a> . O Contrato de Adesão sofreu alterações em 2011, caso deseje uma via atualizada solicite aos nossos canais de atendimento.					
ATENDIMENTO CPFL	PN	SEU CÓDIGO	CONTA/MÊS	VENCIMENTO	TOTAL A PAGAR (R\$)
0800 0 10 25 70	0710456945	2025074997	MAI/2012 Segunda Via	16/05/2012	15,11
DADOS DA UNIDADE CONSUMIDORA NATALICE ELIZABETE BENEDETTI NOMURA R CINCO DE JULHO, 1303 CENTRO INDAIAUTUBA - SP		CPF 086.058.468-28 CLASSIFICAÇÃO: B1 Residencial - Monofásico			

### Título: Correção de Cadastro para clientes com CPF/CNPJ Genérico

Data de inclusão: 11/04/2012

Data da exclusão: 01/08/2012

Quando o cliente estiver com o CPF/CNPJ Genérico e for necessário alterar o número do documento para a geração de serviços devemos adotar os seguintes procedimentos:

**1- Situação:** 1 PN com CPF/CNPJ Genérico: Rodar o FO de Correção de Cadastro inserindo o número correto do documento e gerar o serviço solicitado.

**2- Situação:** 1 PN com CPF/CNPJ Genérico e ele tem outro cadastro como CPF/CNPJ correto, resumindo, 1PN Genérico e 1 PN correto para a mesma pessoa/empresa: realizar a alteração de responsabilidade para o PN Correto, quando necessário solicitando para que o cliente valide os documentos e informando sobre a perda dos benefícios/cobrança (baixa renda, débito automático, escolhe o dia, endereço de correspondência, isenção de ICMS e cobrança de terceiros ).

**3- Situação:** 1 PN com CPF/CNPJ Genérico ou Correto e vários PNs para o mesmo cliente. Gerar nota de pendência cadastral inserindo o número dos PNs para que o departamento de cadastro faça a análise do cadastro correto para alteração de titularidade. Informar sobre a perda dos benefícios/cobrança (baixa renda, débito automático, escolhe o dia, endereço de

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/09/2012 21:59	Página: 199 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interno	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

correspondência, isenção de ICMS e cobrança de terceiros). Neste caso não haverá validação de documentos, portanto não orientar sobre a validação, pois o cadastro procederá à alteração de titularidade.

---

**Título: IMPORTANTE: Alterações no Cadastro Baixa Renda****Data de inclusão:** 21/03/2012**Data da exclusão:** 01/08/2012**Baixa Renda - Relembrando o Conceito**

O Governo determina que a distribuidora de energia elétrica deve oferecer desconto para os clientes que possuem cadastro no Programa Social Bolsa Família ou BPC - Benefício de Prestação Continuada. Sendo assim a Aneel criou a TSEE- Tarifa Social de Energia Elétrica.

**Programa Bolsa Família = NIS (Número de Identificação Social)**

**Benefício de Prestação Continuada= NB** ( Número de Benefício) e código do NB. Somente os clientes com códigos do NB 87 (Auxílio Deficiência - PCD) ou 88 (Auxílio Idoso) poderão ser cadastrados como Baixa Renda.

Informamos que desde o dia **31/01/12** para os clientes que possuem o **BPC- Benefício de Prestação Continuada** (Auxílio ao Idoso ou Deficiente) e desejam cadastrar a conta na tarifa social baixa renda **NÃO** devemos utilizar o número de NIT- Número de Identificação do Trabalhador e **SIM** o NB - Número do Benefício.

**PROCEDIMENTO DO ATENDIMENTO - CLIENTES QUE POSSUEM O BPC ( BENEFÍCIO DE PRESTAÇÃO CONTINUADA)**

**Para os clientes que possuem o benefício BPC e cadastraram a conta no baixa renda através do NIT (Número de Inscrição do Trabalhador):**

Até 31/03 a CPFL estará enviando carta solicitando que o cliente entre em contato conosco para informar o número do NB. O cliente que não se manifestar até 31/05 terá a sua conta de energia faturada sem o benefício baixa renda.

**Modelo da carta:** Clique aqui

**Excepcionalmente para estes casos, iremos registrar " Pendência Cadastral"e anotar na nota: Nome, CPF, RG e NB ( Número do Benefício) do Cliente.**

---

**Título: Pedidos de Ligação Nova**

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012	Página: 200 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interprocedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural Notícias do Mural

**Data de inclusão:** 06/03/2012  
**Data da exclusão:** 01/08/2012

Para a CPFL Paulista e Piratininga o procedimento continuará o mesmo, ou seja, indicaremos que o cliente vá até a Agência ou Rede Fácil porém se o mesmo preferir poderemos registrar pelo Call Center.

---

**Título: Conta por e-mail - Fim do envio da fatura em papel**

**Data de inclusão:** 03/04/12  
**Data da exclusão:** 17/07/12

A partir do faturamento do mês de Abril, todo o cliente que tiver o cadastro da conta por e-mail, receberá a fatura somente por este canal, não recebendo mais a conta em papel. Os clientes foram comunicados no e-mail cadastrado.

**Comunicado enviado ao cliente por e-mail**

Caro (a) Cliente,

**Obrigado por cadastrar sua conta de energia por e-mail. Com isso, você está contribuindo para reduzir o número de impressões em papel.**

Confira os benefícios:

- A partir de agora, todos os meses, você receberá um link por e-mail para acessar a sua conta em nosso site.
- Você pode cadastrar vários e-mails para receber a conta simultaneamente.
- A conta de energia por e-mail também é válida como comprovante de endereço.
- Você pode consultar seu histórico de contas dos últimos 12 meses, a partir do mês de cadastramento.

Então, aguarde! As contas faturadas a partir de abril/2012 serão enviadas somente por e-mail.

***Mais uma vez, agradecemos seu compromisso de preservar o meio ambiente.***

---

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012	Página: 201 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interprocedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural

**Título: Conta por E-mail – Cobrança de entrega em endereço alternativo****Data de inclusão:** 21/05/12**Data da exclusão:** 17/07/12

Os cadastros da Conta por E-mail realizados via CRM dependem de uma ação do cliente para que seja removido o envio simultâneo (eliminação do papel e entrega para endereço alternativo).

A ação poderá ser efetuada de duas maneiras:

- 1) Cliente receberá no próximo faturamento a conta por E-mail e deverá clicar no link onde será apresentado o termo de aceite, devendo ser confirmado ou ;
- 2) Direcionar o cliente para o site [www.cpfl.com.br](http://www.cpfl.com.br) - serviço Conta por E-mail, onde o mesmo deverá confirmar o termo de aceite.

**Nos casos de entrega de conta em endereço alternativo, a cobrança da taxa de envio da conta, após a confirmação acima citada, perdurará por mais um ciclo de faturamento.**

**Título: Coleta de referência e telefones****Data de inclusão:** 05/07/12**Data da exclusão:** 16/07/12

É muito importante que no registro de todos os serviços que necessitam do deslocamento da equipe a campo anotar nas 3 primeiras linhas das notas a referência de localização, telefones do imóvel e de contato pois facilita o retorno ao cliente em situações que as áreas internas necessitem de contato. Ex Falta de energia, Iluminação Pública, Ligação Nova, Religação, etc.

**Título: Conta por E-mail -Perfil Chat e E-mail****Data de inclusão:** 12/06/12**Data da exclusão:** 16/07/12

Informamos que a partir das 19h00 de ontem 11/06, foi disponibilizado o FO de Conta por E-mail para os atendentes que possuem perfil para atendimento Chat e E-mail.

**Título: Lentidões e Travamento CCS****Data de inclusão:** 06/06/12**Data da exclusão:** 16/07/12

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/09/2012	Página: 202 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	-----------------------



Tipo de Documento: Interno  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

Hoje a partir das 7h por **período indeterminado** será **Inativada** a função que carrega no **Ambiente de Dados** o Status do Fornecimento de Energia, se já **Existe SA em aberto** e a **Previsão de Restabelecimento de Falta de Energia** por motivos de Lentidão e Travamento que vem ocorrendo CRM/CCS.

Aparecerá na tela Ambiente de Dados da seguinte forma:  
**Mensagem: Interface de emergências desativada!**

The screenshot shows the 'Ambiente de Dados' screen with the 'Notícias do Mural' tab selected. The 'Objetos' table lists various entities: PN: 704527399, LC: 6005632782, CC: 510000175070, CT: 5007239958, IN: 3074020950, and EQ: 01B18269. The 'IN' row is highlighted with a red box around the text 'Interface de emergências desativada!'.

Clicando na **Instalação** com o **Botão Direito em Falta de Energia** – Será direcionado para o FO Problemas na Rede

The screenshot shows the same 'Ambiente de Dados' screen with the 'Notícias do Mural' tab selected. The 'IN' entry is right-clicked, and a context menu is displayed. The 'Falta de Energia' option is highlighted with a red box.



**Tipo de Documento:** Interno Procedimento  
**Área de Aplicação:** Atendimento ao Cliente  
**Título do Documento:** Notícias do Mural

Problemas na Rede

Endereço da Reclamação		Cliente: ROSSINIY TADES BIAZIN	Cidade: MOCOCA	SP	End: R LUIZ RIGHETTI	UF: SP
		Bairro: JOSE ANDRE DE LIMA	Referência de localização: PI PADARIA CASA GRANDE		Situação: Instalação não suspeita	Localização: U
Rotina:		Rotina:			Reclamação:	
Tipo de Reclamação:		Do problema para o interior da residência existe fio partido ou defeito?			Tipo de Reclamação:	
<input type="checkbox"/> Falta de energia parcial		<input checked="" type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não			Falta de energia na instalação:	
<input checked="" type="checkbox"/> Falta de energia - Informação		<input checked="" type="checkbox"/> Sim			Favor verificar os disjuntores.	
<input type="checkbox"/> Falta de energia na rede		<input type="checkbox"/> Foi realizada Intervenção			Mávulos ou descontornos quebrados?	
<input type="checkbox"/> Falta de energia - Informação		<input type="checkbox"/> Estava utilizando os mesmos aparelhos			Favor orientar o cliente a contatar um fornecedor.	
<input type="checkbox"/> Acidente com terceiros		<input type="checkbox"/> Chamou um eletricista			Favor orientar o cliente a contatar um fornecedor.	
<input type="checkbox"/> Acidente na rede		<input checked="" type="checkbox"/> Sim			Estava utilizando os mesmos aparelhos	
<input type="checkbox"/> Choque elétrico		<input type="checkbox"/> Seleciona A Prioridade:			Favor orientar o cliente a contatar um fornecedor.	
<input type="checkbox"/> Desligar rede - urgente		<input type="checkbox"/> Foi Padrão - Rete			Favor orientar o cliente a contatar um fornecedor.	
<input type="checkbox"/> Esquadrinamento de rede		<input type="checkbox"/> Não Informado			Favor orientar o cliente a contatar um fornecedor.	
<input type="checkbox"/> Falta de fornecimento		<input type="checkbox"/> Seleciona Possível Causa:			Favor orientar o cliente a contatar um fornecedor.	
<input type="checkbox"/> Falto na rede		<input type="checkbox"/> Acidente na rede			Favor orientar o cliente a contatar um fornecedor.	
<input type="checkbox"/> Interferência em eletrodomésticos		<input type="checkbox"/> Falsamente			Favor orientar o cliente a contatar um fornecedor.	
<input type="checkbox"/> Máquina com rotação invertida		<input type="checkbox"/> Objeto estranho na rede			Favor orientar o cliente a contatar um fornecedor.	
<input type="checkbox"/> Objeto estranho na rede		<input type="checkbox"/> Fim de serviço - Partida			Favor orientar o cliente a contatar um fornecedor.	
<input type="checkbox"/> Ponto em perigo		<input type="checkbox"/> Explosão de Equipamentos			Favor orientar o cliente a contatar um fornecedor.	
<input type="checkbox"/> Tensão (voltagem) baixa		<input type="checkbox"/> Chave Desarmada			<input type="checkbox"/> Não Informado	
<input type="checkbox"/> Problemas na rede - Informação		<input type="checkbox"/> Não existe SA aberta para essa instalação				

### Importante:

Antes de Gerar a Falta de Energia, verificar no Histórico de Contatos se já existe Serviço Registrado para Instalação.

Oper.	Descrição	ID	Categoria
06.06.2012	Problemas na Rede	48737988	Back Office
3074020950	R LUIZ RIGHETTI 186, MOCOCA	3074020950	

### Título: Ligação Nova Liberada- Porto Feliz

Data de inclusão: 05/06/12

Data da exclusão: 16/07/12

Loteamento Villagio América

O endereço para cadastrar as solicitações deve ser:

Rua Um

Bairro: Villagio América

### Título: Religação Corte Indevido

Data de inclusão: 07/05/12

Data da exclusão: 16/07/12

### Religação Corte Indevido

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/06/2012	Página: 204 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interprocedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural

Deve ser executado em até 4 horas, sem custo para o consumidor, emitindo a nota de serviço “**Religação por Corte Indevido – Urgente**”, através do FO de “**Débitos e 2ª Via**” disponível na Action Box “Contas”, onde é gerado automaticamente esse serviço ao identificar que não houve emissão de Nota de Corte para a Instalação em questão, o cliente deverá ser informado que, caso o motivo do corte seja devido será cobrada na próxima conta a **taxa de religação** em até 4 horas.

**Somente gerar esse tipo de solicitação após análise e autorização do supervisor.**

[Clique Aqui](#)

---

**Título: Religação Corte Indevido – Anotações que auxiliam na análise da nota**

**Data de inclusão:** 26/01/12

**Data da exclusão:** 16/07/12

Quando houver um corte indevido e durante o atendimento o cliente informar o local que era para ter ocorrido o corte ou for identificado através do sistema, na nota de serviço de religação de corte indevido, é importante anotar algum dado que ajude a área de inadimplência a identificar onde era para ter ocorrido o corte para análise da nota.

**Exemplos:**

1)Cliente reclama que houve um corte indevido no local e que a casa que era para ter sido cortada era a casa número 120 e não a casa 124 que é a sua. Anotar essa informação na nota para análise do setor:

SEGUNDO CLIENTE O CORTE ERA PARA A CASA 120 E CORTARAM A SUA CASA.

2)Durante o atendimento o cliente estava com uma ordem de corte que era uma instalação próxima a sua e passa o número da ordem ou a UC que era para ter sido cortada. Aproveitar essa informação e anotar para análise do setor na nota de religação:

FORAM CORTAR A INSTALAÇÃO N 12345678 E LEVARAM O RAMAL E ESSA INSTALAÇÃO QUE ESTA LIGADA NO MESMO POSTE TEVE O FORNECIMENTO INTERROMPIDO INDEVIDAMENTE SEGUNDO O CLIENTE.

---

**Título: Cronograma Rede Comunidade Diagnósticos (10 á 13/07)**

**Data de inclusão:** 10/07/12

**Data da exclusão:** 16/07/12

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/09/2012	Página: 205 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	-----------------------



Tipo de Documento: Intercâmbio  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

Diagnósticos Energéticos CPFL Piratininga:  
10/07 à 13/07/2012

### CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – DIAGNÓSTICOS ENERGÉTICOS

#### MUNICÍPIO SOROCABA

##### Bairro

Lopes De Oliveira	Jardim Zulmira	Jardim Sol Nascente
Jardim Santo Andre	Vila Haro	Jardim Sorocaba Park
Aparecidinha	Jardim Das Tulipas	Retiro São Joao
Cj Hab Sorocaba H	Parque Manchester	Vila Barcelona
Cj Hab Herbert De Souza	Jardim Santa Cecilia	Vila Dos Dalmatas
Pq Das Paineiras	Jardim Ipanema Ville	Eden
Jd Itangua	Jardim Guaiba	Jardim Botucatu
Jardim São Carvalho	Parque Esmeralda	Jardim Maria Do Carmo
Vila Mineirao	Vila Hortencia	Jardim Santa Catarina
Jardim Novo Horizonte	Vila Zacarias	Caguaçu
Jardim Humberto De Campos	Jardim Guadalupe	Jardim Brasilandia
Jardim Santa Claudia	Jardim Josane	Jardim California
Jardim Simus	Jardim Santa Esmeralda	Jardim São Conrado
Habiteto Itavuvu	Vila Aeroporto	Jardim São Lourenzo
Jardim Santa Lucia	Jardim Santa Barbara	Jardim Hungares
Vila Fiori	Jardim Itapua	Jardim Santa Luiza
Bairro Dos Morros	Jardim Nogueira	Parque Dos Eucaliptos
Jardim Atilio Silvano	Jardim Wanel Ville	Vila Asturia
Jardim Luciana Maria	Vila Colorau	Cdo Vivenda Do Lago
Jardim Rodrigo	Jardim Das Magnolias	Jardim Francini
Jardim Santo Amaro	Jardim São Paulo	Jardim Imperatriz
		Jardim Pacaembu
		Jardim Montreal
		Vila Jardini

### CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – DIAGNÓSTICOS ENERGÉTICOS

#### MUNICÍPIO INDAIATUBA

##### Bairro

Jd Morada Do Sol	Jardim Tancredo Neves
Jardim Paulista	Jardim Oliveira Camargo
Jardim São Conrado	



Tipo de Documento: Intercâmbio  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

## CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – DIAGNÓSTICOS ENERGÉTICOS

### MUNICÍPIO PRAIA GRANDE Bairro

Vila Antartica	Vila Tupiry
Campo Da Aviação	Cidade Ocian
Balneário Maracanã	Boqueirão
Vila Tupi	Balneário Das Palmeiras
Vila Caiçara	Balneário Joia
Canto Do Forte	Jardim Sonia Regina
Balneário Maxland	Jardim Leblon
Jardim Guilhermina	Vila Assunção
	Balneário Paquetá
	Balneário Mirante

**Título:** Cronograma Rede Comunidade Diagnósticos ( 02 á 06/07)

**Data de inclusão:** 02/07/12

**Data da exclusão:** 16/07/12

Diagnósticos Energéticos CPFL Piratininga: 02/07 à 06/07/2012

## CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – DIAGNÓSTICOS ENERGÉTICOS

### MUNICÍPIO INDAIATUBA Bairro

Jd Morada Do Sol	Jardim Tancredo Neves
Jardim Paulista	Jardim Oliveira Camargo
Jardim São Conrado	

## CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – DIAGNÓSTICOS ENERGÉTICOS

### MUNICÍPIO PRAIA GRANDE Bairro

Sítio Do Campo	Vila Tupiry
Vila Antartica	Cidade Ocian
Campo Da Aviação	Boqueirão
Balneário Maracanã	Balneário Das Palmeiras

N.  
Documento:  
14864862

Categoria:  
Introdução

Versão:  
1/2

Publicado por:  
André Luiz da Silva

Data Publicação: 04/09/2012  
Página: 207  
de 372



Tipo de Documento: Intercâmbio

Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente

Título do Documento: Notícias do Mural

Vila Tupi Vila Caiçara Canto Do Forte Balneário Maxland Jardim Guilhermina Balneário Flórida	Balneário Joia Jardim Sonia Regina Jardim Leblon Vila Assunção Balneário Paquetá Balneário Mirante
---	---

## CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – DIAGNÓSTICOS ENERGÉTICOS

### MUNICÍPIO SOROCABA Bairro

Lopes De Oliveira Jardim Santo Andre Aparecidinha Cj Hab Sorocaba H Cj Hab Herbert De Souza Pq Das Paineiras Jd Itangua Jardim São Carvalho Vila Mineirao Vila Helena Jardim Novo Horizonte Jardim Humberto De Campos Jardim Santa Claudia Jardim Simus Habiteto Itavuvu Jardim Santa Lucia Vila Fiori Bairro Dos Morros Jardim Atilio Silvano Jardim Luciana Maria Jardim Rodrigo Jardim Santo Amaro	Jardim Zulmira Vila Haro Jardim Das Tulipas Parque Manchester Jardim Santa Cecilia Jardim Ipanema Ville Jardim Guaiba Parque Esmeralda Vila Hortencia Vila Zacarias Jardim Guadalupe Jardim Josane Jardim Santa Esmeralda Vila Aeroporto Jardim Santa Barbara Jardim Itapemirim Jardim Itapua Jardim Nogueira Jardim Wanel Ville Vila Colorau Jardim Das Magnolias Jardim São Paulo	Jardim Sol Nascente Jardim Sorocaba Park Retiro São Joao Vila Barcelona Vila Dos Dalmatas Eden Jardim Botucatu Jardim Maria Do Carmo Jardim Santa Catarina Caguaçu Jardim Brasilandia Jardim California Jardim São Conrado Jardim São Lourenzo Jardim Hungares Jardim Santa Luiza Parque Dos Eucaliptos Vila Asturia Cdo Vivenda Do Lago Jardim Francini Jardim Imperatriz Jardim Pacaembu Jardim Montreal Vila Jardini
--	--	--



Tipo de Documento: Intercâmbio  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

**Título: Cronograma Programa Rede Comunidade (25 á 29/06)**

**Data de inclusão:** 25/06/12

**Data da exclusão:** 16/07/12

**Diagnósticos Energéticos CPFL Piratininga 25/06 à 29/06/2012**

**CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – DIAGNÓSTICOS ENERGÉTICOS**

**MUNICÍPIO INDAIATUBA**  
**Bairro**

Jd Morada do Sol

**CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – DIAGNÓSTICOS ENERGÉTICOS**

**MUNICÍPIO SOROCABA**  
**Bairro**

Lopes de Oliveira  
Jd Santo André  
Jd Santa Marina

Brigadeiro Tobias  
Aparecidinha  
Jd São Guilherme

**CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – DIAGNÓSTICOS ENERGÉTICOS**

**MUNICÍPIO PRAIA GRANDE**  
**Bairro**

Sítio do Campo  
Curva do S  
Jd Glória  
Jd Aprazível

Jd Guaramar  
Sítio São Sebastião  
Jd Marilia  
Vila Isabel

**Título: Cronograma Programa Rede Comunidade (18 á 22/06)**

**Data de inclusão:** 18/06/12

**Data da exclusão:** 16/07/12

**Diagnósticos Energéticos CPFL Piratininga: 18/06 à 22/06/2012**

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/06/2012	Página: 209 de 372
------------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	-----------------------



Tipo de Documento: Intercâmbio  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

## CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – DIAGNÓSTICOS ENERGÉTICOS

### MUNICÍPIO BOITUVA Bairro

Pinhal	Cabreúva
Recanto Maravilha	Parque Ecologico
Campo de Boituva	Bairro Pau D Alho
Jardim Esplanada	Jardim Aguiá Da Castelo
Jeriva	Colina Nova Boituva
Jardim Santa Adelia	Jardim Oreana
Chacara Dos Pinhais	Jardim Amélia
Jardim Planalto	Jardim Egidio Labronici
Fazenda Castelo Vitassay	Jardim Maria Paulina
Retiro	
Parque Das Arvores	
Residencial Luvizoto	

## CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – DIAGNÓSTICOS ENERGÉTICOS

### MUNICÍPIO SOROCABA Bairro

Lopes de Oliveira	Brigadeiro Tobias
Jd Santo André	Aparecidinha
Jd Santa Marina	Jd São Guilherme

## CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – DIAGNÓSTICOS ENERGÉTICOS

### MUNICÍPIO PRAIA GRANDE Bairro

Curva do S	Balneário Pires
Jd Aclimação	Jd Anhanguera
Jd Aloha	Jardim Glória
Jardim Guaramar	Jardim Aprazível
Sítio São Sebastião	Jardim Marília
	Vila Isabel



Tipo de Documento: Interno Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural Notícias do Mural

**Título: Ligação Nova Liberada- Indaiatuba**

**Data de inclusão:** 30/05/12

**Data da exclusão:** 16/07/12

**Cond Residencial Belle Itayci**

Rua Um , Bairro: CDO Belle Ville Itayci

Observação: Neste condomínio as casas ja estão construídas como padrões de entrada categoria de atendimento B2.

O endereço da portaria e as ligações da ADM (Administração) estão cadastrados como Rua Ezequiel Montoanelli, nº 190.

**Título: Ligação Nova Liberada- Indaiatuba**

**Data de inclusão:** 01/06/12

**Data da exclusão:** 16/07/12

**Data da publicação:** 01/06/12

Estão liberadas as ligações para os imóveis localizados na

Rua Carijó nº 133.

As ligações novas devem ser solicitadas conforme dados informados abaixo:

Pesquisa de Cliente Ambiente de Dados Pesquisa Atividade Menu Interativo			
Pesquisa para:	Parceiro de negócios	Ambien.dds.	Inf. Dados Mestres
		Início	
Objetos	Inform.	Detalhes	
PN: 704527399	ROODINEY TADEU BIAZIN		
LC: 6005632782	R LUIZ RIGHETTI 186, MOCOCA	Bi , Urbano , Trafo	
CC: 510000175070	RESIDENCIAL - GRUPO B, Ent: Empreiteira		
CT: 5007239958	Status: Ativos		
IN: 3074020950	Interface de emergências desativada!		
EQ: 01B18269	MED BI 3FIOS 120V - DIR 10000100 23010...		

N. Documento: 14864862 Categoria: Introdução Versão: 1.02 Publicado por: André Luiz da Silva Data Publicação: 04/06/2012 Página: 211 de 372



Tipo de Documento: Interno  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

**Título: Ligação Nova Liberada- Indaiatuba**

**Data de inclusão:** 01/06/12

**Data da exclusão:** 16/07/12

**Loteamento Indaiatuba Golf**

**Data da publicação:** 18/06/12

Bairro Tombadouro

**Rua:** Um , Dois, Três, Quatro, Cinco, Seis. Sete , Oito, Nove, Dez, Onze e Doze

**Título: Projeto Dia do Corte**

**Data de inclusão:** 22/06/12

**Data da exclusão:** 16/07/12

Informamos que na segunda-feira (25/06/12) ocorrerá Cortes/ Recortes por Falta de Pagamento para as cidades de São Vicente, Cubatão e Vicente de Carvalho, segue quantidade de cortes:

CIDADE	QUANTIDADE DE CORTES
Santos	240
Cubatão	120
Guarujá	120
Praia Grande	350
São Vicente	315
<b>TOTAL</b>	<b>1145</b>



Tipo de Documento: Interno	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

### **Título: Comunicado - Indisponibilidade do Site de Projetos Particulares**

**Data de inclusão:** 13/07/12

**Data da exclusão:** 16/07/12

Informamos que o site de Projetos Particulares ficará indisponível para uso do dia 13/07 ás 20:00hrs ao dia 16/07 ás 8:00hrs, para que seja realizada uma manutenção no sistema.

Caso o Projetista entre em contato favor informa-lo e solicitar desculpas pelos transtornos causados.

---

### **Título: Religação – Corte por dívida Financeira**

**Data de inclusão:** 13/06/12

**Data da exclusão:** 16/07/12

#### **Procedimento do Atendimento para cliente com " Corte por dívida Financeira"**

-Não direcionar o cliente para agência;

-Informar que a religação esta condicionada ao pagamento total dos débitos, informar taxa e opção de religação de acordo com a região, apresentação das contas pagas no local e livre acesso ao medidor.

Repassar para o Supervisor que possui o perfil Back Office para registrar o pedido de religação ( Dados da instalação, opção de religação, etc)

---

### **Título: Importante - Agências da Baixada Santista**

**Data de inclusão:** 06/07/12

**Data da exclusão:** 16/07/12

As Agências das cidades de **Santos, São Vicente (centro) e Praia Grande** abriram amanhã dia 07/07(sábado) no período das 9 às 13horas.

Na terça- feira dia 10/07 **todas** as Agências abriram em horário normal das 8 as 17horas.

---

### **Título: Hoje dia 05/07 as Agências da Baixada Santista está fechada**

**Data de inclusão:** 06/07/12

N.  
Documento:  
14864862

Categoria:  
Introdução

Versão:  
1.02

Publicado por:  
André Luiz da Silva

Data Publicação: 04/07/2012 Página: 213  
de 372



Tipo de Documento: Interpo	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

**Data da exclusão:** 16/07/12

Hoje dia 06/07 as Agências da **Baixada Santista** está fechada.

Por gentileza **não** direcionar clientes para as Agências.

---

#### **Título: Ligação Nova Liberada- Sorocaba**

**Data de inclusão:** 08/05/12

**Data da exclusão:** 16/07/12

Estão liberados para ligação os empreendimentos denominados:

Campos do Conde II – Fase 1

Campos do Conde II – Fase 2

Trata-se de ligações individuais onde o cliente determinará a carga.

Os endereços para solicitar as ligações estão descritos abaixo:

#### **Loteamento Residencial Campos do Conde II – Fase 1 – Sorocaba**

Rua Um

Rua Dois

Rua Três

Rua Quatro

Rua Cinco

Rua Seis

Rua Sete

Rua Oito

Rua Nove

Rua Dez

Rua Onze

Rua Doze

Rua Treze

Rua Quatorze

Rua Quinze

Rua Dezesseis

Rua Dezessete

Rua Dezoito

#### **Loteamento Residencial Campos do Conde II – Fase 2 – Sorocaba**

Rua Dezenove

Rua Vinte

Rua Vinte e um

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1/2	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/09/2012	Página: 214 de 372
------------------------------	--------------------------	----------------	---------------------------------------	--------------------------------	-----------------------



Tipo de Documento: Interno	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

Rua Vinte e dois  
Rua Vinte e três  
Rua Vinte e quatro  
Rua Vinte e cinco  
Rua Vinte e seis

---

**Título: Ligação Nova Liberada- Sorocaba****Data de inclusão:** 11/05/12**Data da exclusão:** 16/07/12**Condomínio Residencial Alecrim**

Rua Hum - Residencial Alecrim  
Referência: Res Villa Amato

---

**Título: Ligação Nova Liberada- Sorocaba****Data de inclusão:** 01/06/12**Data da exclusão:** 16/07/12

Está liberado para ligações o Loteamento Jardim dos Eucaliptos – Fase I e II.

Os endereços para solicitar as ligações estão abaixo:

Jardim dos Eucaliptos fase I  
Rua Um a Oito

Jardim dos Eucaliptos Fase II  
Rua Nove a Dezessete.

---

**Título: Ligação Nova Liberada- Sorocaba****Data de inclusão:** 01/06/12**Data da exclusão:** 16/07/12

Estão liberadas as ligações para as salas comerciais localizadas na Rua Miranda de Azevedo nº 190.

As ligações devem ser cadastradas conforme informações abaixo:

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/06/2012	Página: 215 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interno Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural Notícias do Mural

*Exibir nota de serviço: Elab. Projeto Orçam.*

803379646 ZE Remoção de Rede Poste Afastamento  
MEAB MSPR CRIA

Dados Gerais Dados Técnicos/Comerciais Datas Medidas

Editor	C476251	Data da nota	04.07.2012 09:07:00
-base		Início desejado	03.08.2012 09:07:00
avaria	00:00:00	Concl.desejada	29.07.2013 09:07:00
a avaria	00:00:00		

**Título: Ligação Nova Liberada- Sorocaba**

**Data de inclusão:** 19/06/12

**Data da exclusão:** 16/07/12

**Loteamento Residencial Por do Sol**

**Data da publicação:** 19/06/12

Rua Um, nº xx

Bairro: Res Por do Sol

**Título: Horário de atendimento da Agência de Ibiúna excepcionalmente hoje**

**Data de inclusão:** 21/06/12

**Data da exclusão:** 16/07/12

Excepcionalmente hoje dia 21/06/12 a Agência de Ibiúna fechará às 15h.

Solicitamos por gentileza que a partir das 15h direcionar os clientes para os nossos parceiros credenciados.



Tipo de Documento: Interprocedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural

**Título: Ligação Nova Liberada- Ibiúna****Data de inclusão:** 13/06/12**Data da exclusão:** 16/07/12**Loteamento São Lucas****Data da publicação:** 13/06/12

Os cadastros das ligações deverão ser pelo arruamento interno, conforme descrição das ruas abaixo:

Rua Um  
Rua Dois  
Rua Três  
Rua Quatro  
Rua Cinco  
Rua Seis  
Rua Sete  
Rua Oito  
Rua Nove

**Título: Expediente - Agência de Boituva****Data de inclusão:** 20/06/12**Data da exclusão:** 16/07/12

Informo que excepcionalmente no dia de hoje ( 20/06) a agência de Boituva abrirá após as 10h00.

**Título: Expediente Agência - Praia Grande****Data de inclusão:** 27/06/12**Data da exclusão:** 16/07/12

Excepcionalmente em 29/06 (sexta-feira) será feriado na cidade de Praia Grande. Por este motivo a agência fechará neste dia.

**Título: Religações de urgência na CPFL Piratininga****Data de inclusão:** 20/06/12**Data da exclusão:** 16/07/12

Os horários de religação de urgência estão disponíveis para solicitar a partir das 08h00. Para as cidades da CPFL Piratininga, oferecemos religação de **urgência** no fim de semana (sábado) somente para as cidades da **Baixada Santista**.

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/06/2012	Página: 217 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interno  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

REGIÃO BAIXADA SANTISTA		
CIDADE	Segunda à Sexta	Sábado
GUARUJÁ – Vicente de Carvalho	Até às 18:00h	Até às 18:00
CUBATÃO	Até às 18:00h	Até às 18:00
PRAIA GRANDE	Até às 18:00h	Até às 18:00
SANTOS	Até às 18:00h	Até às 18:00
SÃO VICENTE	Até às 18:00h	Até às 18:00

**Título: Cronograma do Programa Rede Comunidade ( 11 á 15/06)**

**Data de inclusão:** 06/06/12

**Data da exclusão:** 16/07/12

Diagnósticos Energéticos CPFL Piratininga: 11/06 à 15/06/2012

**CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – DIAGNÓSTICOS ENERGÉTICOS**

**MUNICÍPIO BOITUVA**  
**Bairro**

Jd Planetário Jd São Paulo Recanto Maravilha Pq Nossa Senhora das Graças	Jd Santo Antonio VI Aparecida Pinhal Residencial de Lorenzi
---	--

**CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – DIAGNÓSTICOS ENERGÉTICOS**

**MUNICÍPIO SOROCABA**  
**Bairro**

Jd Nova Sorocaba Lopes de Oliveira Jd Santo André	Jd Santa Marina Brigadeiro Tobias Aparecidinha Jd São Guilherme
---	--



Tipo de Documento: Interno Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural Notícias do Mural

## CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – DIAGNÓSTICOS ENERGÉTICOS

### MUNICÍPIO PRAIA GRANDE Bairro

Curva do S	Balneário Pires
Jd Aclimação	Jd Anhanguera
Jd Aloha	Tude Bastos

#### **Título: Ligação Liberada - Salto de Pirapora**

**Data de inclusão:** 11/04/12

**Data da exclusão:** 13/06/12

As ligações para a medição agrupada localizada na Rua Maria Clara dos Santos, nº 75 em Salto de Pirapora estão liberadas. Caso o cliente solicite registrar o pedido pelo Call Center transferir para a célula de padrão para que seja registrada a solicitação conforme passos a seguir:

Após a seleção do PN acessar a Action Box de Ligação Nova B 315

---

#### **Título: Ligação Nova Liberada- Araçariguama**

**Data de inclusão:** 05/03/12

**Data da exclusão:** 13/06/12

#### **Apartamentos**

Rua Imperatriz Leopoldina, 21 Bairro Real D Araçariguama

Projeto Atividade/Nota: 18553764/801095072

---

#### **Título: Ligação Nova Liberada- Araçariguama**

**Data de inclusão:** 14/02/12

**Data da exclusão:** 13/06/12

#### **Apartamentos**

R Pref. Heitor Boccato, Nº 86, Bairro Centro, Araçariguama.

Blocos: 1,2, 3 e 4. Apartamentos

---

#### **Título: Ligação Nova Liberada- Boituva**

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012	Página: 219 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interno	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

**Data de inclusão:** 22/02/12  
**Data da exclusão:** 13/06/12

**Apartamentos - Cond Adimara Gianotti**  
Rua Jorge Simplicio, 175 - Bairro:Primavera

---

**Título:** Ligação Nova Liberada- Boituva  
**Data de inclusão:** 14/02/12  
**Data da exclusão:** 13/06/12

**Apartamentos Rua Cons. Antonio Prado, 449 Bairro: Centro**

---

**Título:** Ligação Nova Liberada- Indaiatuba  
**Data de inclusão:** 16/04/12  
**Data da exclusão:** 13/06/12

**Apartamentos Cond Arruda**  
Rua Eduardo Ambiel, 28 - Bairro Moacyr Arruda - Cond. Arruda

---

**Título:** Ligação Nova Liberada- Indaiatuba  
**Data de inclusão:** 11/04/12  
**Data da exclusão:** 13/06/12

**Casas- Bairro Morumbi**  
Rua Luiz Presta- Bairro Morumbi

---

**Título:** Ligação Nova Liberada- Indaiatuba

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012	Página: 220 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interno  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

**Data de inclusão:** 19/03/12

**Data da exclusão:** 13/06/12

### Quintas de Terracota

Bairro: Quintas de Terracota

<b>Ruas:</b>	Um Dois Três Quatro Cinco Seis Sete Oito Nove Dez Onze Doze Treze Quatorze Quinze Dezesseis Dezesete Dezoito
--------------	---

**Título:** Ligação Nova Liberada- Indaiatuba

**Data de inclusão:** 22/02/12

**Data da exclusão:** 13/06/12

### Ligação Nova Edifício - Cond Bela Vista

Rua Alves Brow, 435 Ligação Bifásica- Categoria B1

**Título:** Ligação Nova Liberada- Indaiatuba

**Data de inclusão:** 22/02/12

**Data da exclusão:** 13/06/12

### Ligação Nova Edifício - Cond Fone de Trevi

Rua Pedro Virillo, 48- Bairro Santiago

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1/2	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012 22:21	Página: 221 de 372
------------------------------	--------------------------	----------------	---------------------------------------	--------------------------------------	-----------------------



Tipo de Documento: Interno  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

**Título: Ligação Nova Liberada- Jundiaí****Data de inclusão:** 17/04/12**Data da exclusão:** 13/06/12**Edifício Piazza Messina**

Os apartamentos estão localizados no endereço: Rua Messina, 80 -Edifício Piazza Messina, conforme cadastro abaixo:

2096375337	R MESSINA	80 AD,	JUNDIAÍ
4000539664	R MESSINA	80 AP 1	ED PIAZZA MESSINA, JUNDIAÍ
4000539665	R MESSINA	80 AP 2	ED PIAZZA MESSINA, JUNDIAÍ
4000539666	R MESSINA	80 AP 11	ED PIAZZA MESSINA, JUNDIAÍ
4000539667	R MESSINA	80 AP 12	ED PIAZZA MESSINA, JUNDIAÍ
4000539668	R MESSINA	80 AP 13	ED PIAZZA MESSINA, JUNDIAÍ
4000539669	R MESSINA	80 AP 14	ED PIAZZA MESSINA, JUNDIAÍ
4000539670	R MESSINA	80 AP 21	ED PIAZZA MESSINA, JUNDIAÍ
4000539671	R MESSINA	80 AP 22	ED PIAZZA MESSINA, JUNDIAÍ
4000539672	R MESSINA	80 AP 23	ED PIAZZA MESSINA, JUNDIAÍ
4000539673	R MESSINA	80 AP 24	ED PIAZZA MESSINA, JUNDIAÍ
4000539674	R MESSINA	80 AP 31	ED PIAZZA MESSINA, JUNDIAÍ
4000539675	R MESSINA	80 AP 32	ED PIAZZA MESSINA. JUNDIAÍ

**Título: Ligação Nova Liberada- Jundiaí****Data de inclusão:** 02/04/12**Data da exclusão:** 13/06/12**Apartamentos- Condomínio Residencial Vitória I**

Rua Niagara, 663- LT 01 TP de 01 a 09 (significa os números dos Blocos) Bairro Morada das Vinhas.

Objetos de Ligação				
Objeto Ligação	Endereço	Número	Edifício	
1000930946	R UVA NIAGARA	663		
1004274997	R UVA NIAGARA	663	TP 1-LT1	
1004274998	R UVA NIAGARA	663	TP 2-LT1	
1004275001	R UVA NIAGARA	663	TP 3-LT1	
1004275002	R UVA NIAGARA	663	TP 4-LT1	
1004275005	R UVA NIAGARA	663	TP 5-LT1	
1004275012	R UVA NIAGARA	663	TP 6-LT1	
1004275022	R UVA NIAGARA	663	TP 7-LT1	
1004275023	R UVA NIAGARA	663	TP 8-LT1	
1004275024	R UVA NIAGARA	663	TP 9-LT1	



Tipo de Documento: Interno Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural Notícias do Mural

---

**Título: Ligação Nova Liberada- Jundiaí**

**Data de inclusão:** 22/03/12

**Data da exclusão:** 13/06/12

**Apartamentos - Loteamento Pq Colônia**

Rua: Stefano Scarazzato, 183 .

Blocos: 1 e 2

---

**Título: Ligação Nova Liberada- Jundiaí**

**Data de inclusão:** 20/03/12

**Data da exclusão:** 13/06/12

**Apartamentos - Cond Residencial Tangará**

Endereço: AV José Benassi 2210 - Pq Industrial

Blocos: 1,2,3,4 e 5

---

**Título: Ligação Nova Liberada- Jundiaí**

**Data de inclusão:** 12/03/12

**Data da exclusão:** 13/06/12

**Cond Village Medeiros**

Rua Um , Bairro CDO Village Medeiros

---

**Título: Ligação Nova Liberada- Jundiaí**

**Data de inclusão:** 09/03/12

**Data da exclusão:** 13/06/12

**Residencial Nature Village II**

Condomínio Residencial (casas). Todas as casas serão atendidas na categoria B1.

As ligações deverão ser cadastradas no arruamento interno:

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012	Página: 223 de 372
------------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	-----------------------



Tipo de Documento: Interno Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural Notícias do Mural

Rua Cinco D	Rua Quatro D
Rua Cinco E	Rua Quatro E
Rua Dez D	Rua Seis D
Rua Dois D	Rua Sete D
Rua Dois E	Rua Três D
Rua Doze D	Rua Três E
Rua Nove D	Rua Treze D
Rua Oito D	Rua Um D
Rua Onze D	Rua Um E

---

**Título: Ligação Nova Liberada- Jundiaí****Data de inclusão:** 07/02/12**Data da exclusão:** 13/06/12**Apartamentos - Bairro Morada das Vinhas**

Apartamentos da Rua Niagara, 663, no cadastro estão identificados como:

- Lote 1 - Torres de 01 a 09
  - Lote 2 - Torres de 01 a 12
  - Lote 3 - Torres de 01 a 11
- 

**Título: Ligação Nova Liberada- Jundiaí****Data de inclusão:****Data da exclusão:** 13/06/12**Loteamento Residencial Paracatu II****Data da publicação:**

Atividade (24160209) - 46 casas - Categoria B1

**Logradouros:**

- Rua Um
  - Rua Dois
  - Rua Três
- 

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1/2	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012 22:24	Página: 224 de 372
---------------------------	--------------------------	----------------	---------------------------------------	--------------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interno  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

**Título: Ligação Nova Liberada- Jundiaí**

**Data de inclusão:**

**Data da exclusão:** 13/06/12

**Residencial Villagio Barcelona**

**Data da publicação:**

Atividade ( 25250958 ) - 08 casas - Categoria C1  
Bairro: JD Villagio Barcelona / Logradouro: Rua Um

**Título: Ligação Nova Liberada- Jundiaí**

**Data de inclusão:**

**Data da exclusão:** 13/06/12

**Cond Villagio Di Nápoles**

**Data da publicação:**

Todas as 26 casas serão Categoria C 1

**Endereço:**

Rua Um  
O número do imóvel será o numero da casa  
Bairro: Res Villagio Di Nápoles

**Título: Ligação Nova Liberada- Jundiaí**

**Data de inclusão:**

**Data da exclusão:** 13/06/12

**Edifício Excelence Retiro**

**Data da publicação:**

Av: Amélia Latorre, 1  
Blocos: A, B e C

**Título: Ligação Nova Liberada- Jundiaí**

**Data de inclusão:** 07/02/12

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012 22:25	Página: 225 de 372
------------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------------	-----------------------



Tipo de Documento: Interprocedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural

**Data da exclusão:** 13/06/12

**Apartamentos Rua Uva Niágara, 663**

No cadastro estão identificados como:

- Lote 1: Torres de 01 a 09
- Lote 2: Torres de 01 a 12
- Lote 3: Torres de 01 a 11

---

**Título: Ligação Nova Liberada- Vinhedo**

**Data de inclusão:**

**Data da exclusão:** 13/06/12

**Condomínio Residencial Vila Itália - Casas**

Logradouro: 3259811 - RUA Um

Logradouro: 3259838 - Rua Dois

Categoria de atendimento para todas as casas: B1

---

**Título: Ligação Nova liberada- Várzea Paulista**

**Data de inclusão:** 17/04/12

**Data da exclusão:** 13/06/12

**Apartamentos**

Rua Prudente de Moraes nº 262, Parque das Orquídeas

Solicitamos atenção especial quanto ao registro do bloco correto.

**Observem que temos cadastrados os blocos**

**4A – 5A – 5B e 6.**

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/06/2012	Página: 226 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interno	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

#### Objetos de Ligação

Objeto Ligação	Endereço	Número	Edifício	Complemento
1004053045	R PRUDENTE DE MORAES	262		
1004311761	R PRUDENTE DE MORAES	262	BL 4A	
1004311775	R PRUDENTE DE MORAES	262	BL 5A	
1004311777	R PRUDENTE DE MORAES	262	BL 5B	
1004311780	R PRUDENTE DE MORAES	262	BL 6	

Selecionar instalação para Lig. Nova Coletiva

4000540024	R PRUDENTE DE MORAES	262	BL 4A AD	PQ DAS ORQUIDEAS, VARZEAS
4000540025	R PRUDENTE DE MORAES	262	BL 4A AD GERAL	PQ DAS ORQUIDEAS, VARZEAS
4000540026	R PRUDENTE DE MORAES	262	BL 4A AP 1	PQ DAS ORQUIDEAS, VARZEAS
4000540027	R PRUDENTE DE MORAES	262	BL 4A AP 2	PQ DAS ORQUIDEAS, VARZEAS
4000540028	R PRUDENTE DE MORAES	262	BL 4A AP 3	PQ DAS ORQUIDEAS, VARZEAS
4000540029	R PRUDENTE DE MORAES	262	BL 4A AP 4	PQ DAS ORQUIDEAS, VARZEAS

#### Título: Ligação Nova Liberada- São Roque

Data de inclusão: 25/04/12

Data da exclusão: 13/06/12

#### Apartamentos

Av: Antonio Dias Bastos, 749 Bloco C

Selecionar instalação para Lig. Nova Coletiva

4000546166	AV ANTONINO DIAS BASTOS 749 BL C AD, SAO ROQUE
4000546167	AV ANTONINO DIAS BASTOS 749 BL C AP 1, SAO ROQUE
4000546169	AV ANTONINO DIAS BASTOS 749 BL C AP 11, SAO ROQUE
4000546170	AV ANTONINO DIAS BASTOS 749 BL C AP 12, SAO ROQUE
4000546171	AV ANTONINO DIAS BASTOS 749 BL C AP 13, SAO ROQUE
4000546172	AV ANTONINO DIAS BASTOS 749 BL C AP 14, SAO ROQUE
4000546173	AV ANTONINO DIAS BASTOS 749 BL C AP 21, SAO ROQUE
4000546174	AV ANTONINO DIAS BASTOS 749 BL C AP 22, SAO ROQUE
4000546176	AV ANTONINO DIAS BASTOS 749 BL C AP 23, SAO ROQUE
4000546177	AV ANTONINO DIAS BASTOS 749 BL C AP 24, SAO ROQUE
4000546178	AV ANTONINO DIAS BASTOS 749 BL C AP 31, SAO ROQUE

#### Título: Ligação Nova Liberada- Itu

Data de inclusão: 02/04/12

Data da exclusão: 13/06/12

#### Apartamentos

Rua: São Paulo, 220

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1/2	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012 22:27	Página: 227 de 372
---------------------------	--------------------------	----------------	---------------------------------------	--------------------------------------	-----------------------



Tipo de Documento: Interno  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

**Título: Ligação Nova Liberada- Itu**

**Data de inclusão:** 28/03/12

**Data da exclusão:** 13/06/12

**Ligação Nova Edifício - Apartamentos**

Rua: Jaime Lima, 322 - Bairro S Luiz

**Título: Ligação Nova Liberada- Itu**

**Data de inclusão:** 22/03/12

**Data da exclusão:** 13/06/12

**Apartamentos - Bairro Padre Bento**

Rua: Ignacio Rodrigues D Avila, 349

**Título: Ligação Nova Liberada- Itu**

**Data de inclusão:** 14/02/12

**Data da exclusão:** 13/06/12

**Apartamentos Rua Mosteiro Concepcionista**

Rua Mosteiro Concepcionista Nossa Senhora das Mercês, 215 - Bloco B Vila Santa Rosa

**Título: Ligação Nova Liberada- Itu**

**Data de inclusão:** 28/02/12

**Data da exclusão:** 13/06/12

**Cond Village Bela Vista Itu**

Atividade: 16913818

Rua Um (3003621)

**Título: Ligação Nova Liberada- Porto Feliz**

**Data de inclusão:** 08/03/12

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012	Página: 228 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interno Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural Notícias do Mural

**Data da exclusão:** 13/06/12

**Edifício Bela Fonte**

Rua Sebastião Xavier Antunes, 16 - Bairro Jd PRT Feliz

**Título: Ligação Nova Liberada- Sorocaba**

**Data de inclusão:** 23/04/12

**Data da exclusão:** 13/06/12

**Casas**

**Data da publicação:** 23/04/2012

Travessa Querino de Mello, 800- Aparecidinha

4000540683	TR QUERINO MELLO 800 AD, SOROCABA
4000540684	TR QUERINO MELLO 800 CS 1, SOROCABA
4000540685	TR QUERINO MELLO 800 CS 2, SOROCABA
4000540686	TR QUERINO MELLO 800 CS 3, SOROCABA
4000540687	TR QUERINO MELLO 800 CS 4, SOROCABA
4000540688	TR QUERINO MELLO 800 CS 5, SOROCABA
4000540689	TR QUERINO MELLO 800 CS 6, SOROCABA
4000540690	TR QUERINO MELLO 800 CS 7, SOROCABA
4000540691	TR QUERINO MELLO 800 CS 8, SOROCABA
4000540692	TR QUERINO MELLO 800 CS 9, SOROCABA



**Título: Ligação Nova Liberada- Sorocaba**

**Data de inclusão:** 18/04/12

**Data da exclusão:** 13/06/12

**Condomínio Residencial Vista Ville**

Rua Hum - Bairro Res Vista Ville

**Título: Ligação Nova Liberada- Sorocaba**

**Data de inclusão:** 02/04/12

**Data da exclusão:** 13/06/12

**Loteamento Jardim Residencial dos Reis**

O endereço da portaria é Av Parana, 01porém para solicitar as ligações o cliente deverá informar

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012	Página: 229 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interno	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

o endereço do arruamento interno, exemplo: Rua Um , nº XX - Bairro JD Res dos Reis

RUA UM  
RUA DOIS  
RUA TRÊS  
RUA QUATRO  
RUA CINCO  
RUA SEIS  
RUA SETE  
RUA OITO

#### **Título: Ligação Nova Liberada- Sorocaba**

**Data de inclusão:** 02/04/12

**Data da exclusão:** 13/06/12

#### **Cond Residencial Vila Ipes**

O endereço da portaria é Rua Manuel Teixeira Patrício, 403, porém para solicitar as ligações o cliente deverá informar o endereço do arruamento interno, exemplo: Rua Um , nº XX - Bairro CD VL dos IPES

#### **Título: Ligação Nova Liberada- Sorocaba**

**Data de inclusão:** 02/04/12

**Data da exclusão:** 13/06/12

#### **Cond Residencial Bosque das Alamedas**

As ligações deverão ser solicitadas através dos arruamentos internos do condomínio:

-Rua Alameda Um	-Rua Alameda Nove
-Rua Alameda Dois	-Rua Alameda Dez
-Rua Alameda Três	-Rua Alameda Onze
-Rua Alameda Quatro	-Rua Alameda Doze
-Rua Alameda Cinco	-Rua Alameda Treze
-Rua Alameda Seis	-Avenida Um
-Rua Alameda Sete	-Avenida Dois
-Rua Alameda Oito	

#### **Título: Ligação Nova Liberada- Sorocaba**

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/09/2012	Página: 230 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interno Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural Notícias do Mural

**Data de inclusão:** 28/03/12

**Data da exclusão:** 13/06/12

#### **Ligaçao Nova Edificio - Salas comerciais**

Rua: Fernando Silva, 190 Bairro: Bandeirantes

#### **Título: Ligaçao Nova Liberada- Sorocaba**

**Data de inclusão:** 28/03/12

**Data da exclusão:** 13/06/12

#### **Ligaçao Nova Edificio - Apartamentos**

Rua: Ipiranga, 366 - Bairro Independência

#### **Título: Ligaçao Nova Liberada- Sorocaba**

**Data de inclusão:** 19/03/12

**Data da exclusão:** 13/06/12

#### **Condomínio Residencial Branca Lua**

Rua: Jorge Occol - Bairro: Caguaçu

Endereço das ligações:

-AL Um

-AL Dois

-AL Três

#### **Título: Ligaçao Nova Liberada- Sorocaba**

**Data de inclusão:** 13/03/12

**Data da exclusão:** 13/06/12

#### **Apartamentos**

Rua Lituânia, 560 Jd Guadalajara

Verificar o bloco que o cliente deseja.

#### **Título: Ligaçao Nova Liberada- Sorocaba**

**Data de inclusão:** 28/02/12

**Data da exclusão:** 13/06/12

#### **Condomínio Residencial Vila Rica**

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012	Página: 231 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interno Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural Notícias do Mural

Liberado o pedido de ligação nova para o empreendimento: Condomínio Res Vila Rica ( atividade 29673105)

**Importante:** Os pedidos deverão ser registrados pelo arruamento interno, conforme abaixo:  
-RUA UM ( 3008266)

**Título: Ligação Nova Liberada- Sorocaba**

**Data de inclusão:** 16/02/12

**Data da exclusão:** 13/06/12

**Bosque das Araúcarias II**

Apartamentos situados no endereço:

Avenida Ipanema 5096- Bosque das Araucárias II.

**Título: Ligação Nova Liberada- Sorocaba**

**Data de inclusão:** 14/02/12

**Data da exclusão:** 13/06/12

**Apartamentos Bairro Europa**

Apartamentos na Rua: Espanha, 135 - Bairro: Europa

**Título: Ligação Nova Liberada- Sorocaba**

**Data de inclusão:** 13/02/12

**Data da exclusão:** 13/06/12

**Apartamentos Bairro Campolim**

Apartamentos liberados no bairro Campolim:

Rua Augusto Lippel, 1812

Blocos: A, B, C e D

Liberado pelo projeto atividade/ Nota 22474935/801457125

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012	Página: 232 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interpo	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

### **Título: Ligação Nova Liberada- Sorocaba**

**Data de inclusão:** 07/02/12

**Data da exclusão:** 13/06/12

#### **Loteamento Jd Residencial Vale Verde**

Loteamento particular Jd Res Vale Verde. As ligações devem ser cadastradas pelas ruas internas:

Exemplo: Rua um, dois, três, entre outras ruas internas

---

### **Título: Ligação Nova Liberada- Sorocaba**

**Data de inclusão:** 26/01/12

**Data da exclusão:** 13/06/12

#### **Cond Res Villagio Torino**

Jd Villagio Torino (atividade 5575916) 381 casas - Categoria de Atendimento B1

**Bairro:** CDO. Res Villagio Torino

#### **Logradouro:**

-RUA HUM  
-RUA DOIS  
-RUA TRÊS  
-RUA QUATRO  
-RUA CINCO  
-RUA SEIS  
-RUA SETE  
-RUA OITO  
-RUA NOVE

---

### **Título: Ligação Nova Liberada- Sorocaba**

**Data de inclusão:** 20/01/12

**Data da exclusão:** 13/06/12

#### **Cond Villagio Di Lucca**

Os pedidos de ligação nova para as casas deverão ser solicitados no sistema pelo endereço interno, ou seja dentro da opção: Res Villagio Di Lucca

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012	Página: 233 de 372
------------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	-----------------------



Tipo de Documento: Interprocedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural

Existem ruas internas cadastradas em nosso sistema, exemplo: Rua Um, Dois, Três. O bairro está cadastrado como Villagio Di Lucca.

**Atenção:** Não registrar o pedido através da Rua Profº Antonio Rodrigues Claro Sobrinho, 201 ou 225 pois não é Condomínio de casas e sim apartamentos que ainda não estão liberados para ligação.

Todos os padrões das casas estão montados como categoria B1.

---

**Título: Cobrança de Valores – Defeito no Medidor / Ausência de Faturamento**

**Data de inclusão:** 16/01/12

**Data da exclusão:** 12/06/12

**O artigo 113** da Resolução 414 diz que caso a CPFL tenha faturado valores incorretos ou não tenha apresentado fatura por motivo de sua responsabilidade, devem ser observados o seguinte procedimento para faturamento a menor ou ausência de faturamento:

**A distribuidora pode providenciar a cobrança ao cliente das quantias não recebidas, limitando-se aos 3 (três) últimos faturamentos e parcelar esse débito pelo dobro do período apurado, ou seja, se apuramos que deixamos de cobrar um determinado valor por dois meses (exemplo: medidor com defeito parado por dois meses), podemos cobrar esse valor, desde que a cobrança seja feita em 4 vezes ou conforme Artigo 115 em número de parcelas menor se solicitado pelo cliente.**

**O artigo 115** informa que comprovada a deficiência no medidor ou em demais equipamentos de medição, a distribuidora deve proceder a compensação do faturamento com base nos seguintes critérios:

- 1- Aplicar o fator de correção, determinado por meio de avaliação técnica em laboratório, do erro de medição.
- 2- Na impossibilidade de determinar os montantes faturáveis pelo critério nº1, utilizar as respectivas médias aritméticas dos 12 (doze) últimos faturamentos de medição normal
- 3- No caso de inviabilidade de ambos os critérios, utilizar o faturamento imediatamente posterior à regularização da medição.

Conforme possibilidade aberta pela Resolução 414 (artigos 113 e 115), a CPFL passa a cobrar quando o medidor apresentar algum defeito que torne a cobrança menor do que realmente o cliente consumiu ou se por algum motivo deixamos de faturar o cliente.

O cliente nessa situação receberá uma carta (clique [aqui](#) para visualizar o modelo) esclarecendo o motivo da cobrança e recebe também contas de energia elétrica complementares.

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/09/2012	Página: 234 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Intercâmbio  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

**Título: Cronograma Programa Rede Comunidade ( 04 á 06/06/12)**

**Data de inclusão:** 01/06/12

**Data da exclusão:** 12/06/12

Diagnósticos Energéticos CPFL Piratininga: 04/06 à 06/06/2012

**CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – DIAGNÓSTICOS ENERGÉTICOS**

**MUNICÍPIO BOITUVA**  
**Bairro**

Jd Planetário  
Jd São Paulo  
Recanto Maravilha  
Pq Nossa Senhora das Graças

Jd Santo Antonio  
Vl Aparecida  
Jd Bela Vista

**CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – DIAGNÓSTICOS ENERGÉTICOS**

**MUNICÍPIO SOROCABA**  
**Bairro**

Vl Barão  
Jd Nova Esperança  
Pq Vitória Regia

Pq das Laranjeiras  
Cj Hab Ana Paula Eleutério  
Jd Zulmira

**CRONOGRAMA DE ATUAÇÃO – DIAGNÓSTICOS ENERGÉTICOS**

**MUNICÍPIO PRAIA GRANDE**  
**Bairro**

Vl São Jorge  
Jd do Trevo  
Curva do S  
Jd Aclimação  
Jd Aloha

Balneário Pires  
Balneário Maxland  
Balneário Maracanã  
Ribeirópolis  
Jd Anhanguera

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/06/2012	Página: 235 de 372
------------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	-----------------------



Tipo de Documento: Interpo	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

**Título: Cronograma Rede Comunidade ( 14 á 18/05)****Data de inclusão:** 14/05/12**Data da exclusão:** 12/06/12

Diagnósticos Energéticos CPFL Piratininga: 14/05 à 18/05/2012

Cidade	Bairros
<b>Boituva</b>	Pq Novo Mundo Jd Santa Cruz Jd São Paulo
<b>Iperó</b>	Bacaetava Bela Vista Campos Villeta Centro Jd Alvorada Jd Monções
<b>Salto</b>	Bela Vista Jd Bom Retiro Jd Cidade Jd das Nações Jd Marilia Jd Monte Pascoal Jd Planalto Jd Saltense Jd Santa Cruz Jd Santa Efigenia Jd União Pq Res Rondon São Judas Tadeu Terras São Pedro e São Paulo
<b>Praia Grande</b>	VI São Jorge Jd do Trevo Curvas do S Jd Aclimação Jd Aloha Balneário Pires Balneário Maxland Balneário Maracanã Ribeirópolis
<b>São Vicente</b>	Catarina de Moraes Catiaopa

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1/2	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/05/2012 236	Página: 236 de 372
---------------------------	--------------------------	----------------	---------------------------------------	------------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interpo	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

Cidade Nautica Japui Jd Independencia Jd Pompeba Jd Recanto Jd Rio Negro Joquei Clube Mexico Setenta Nova São Vicente Pq Continental Planalto Bela Vista Ponte Negra Pq Bitaru Pq das Bandeiras Quarentenario Samarita Sambaituba VI Cascatinha VI Ema VI Fatima VI Margarida VI Mathias VI Matteo Bey VI Nova Margarida VI Ponte Nova Voturua
---

---

**Título: Cronograma Rede Comunidade ( 21 á 25/05/12)****Data de inclusão:** 21/05/12**Data da exclusão:** 12/06/12

Cidade	Bairros
<b>Boituva</b>	Pq Novo Mundo Jd Santa Cruz Jd São Paulo Água Branca Jd Paraíso
<b>Salto</b>	Bela Vista Jd Bom Retiro Jd Cidade Jd das Nações Jd Marilia

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/05/2012 23:27	Página: 237 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interno	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

	Jd Monte Pascoal Jd Planalto Jd Saltense Jd Santa Cruz Jd Santa Efigenia Jd União Pq Res Rondon São Judas Tadeu Terras São Pedro e São Paulo
<b>Praia Grande</b>	VI São Jorge Jd do Trevo Curvas do S Jd Aclimação Jd Aloha Balneário Pires Balneário Maxland Balneário Maracanã Ribeirópolis
<b>São Vicente</b>	Catarina de Moraes Catiaopa Cidade Nautica Japui Jd Independencia Jd Pompeba Jd Recanto Jd Rio Negro Joquei Clube Mexico Setenta Nova São Vicente Pq Continental Planalto Bela Vista Ponte Negra Pq Bitaru Pq das Bandeiras Quarentenario Samarita Sambaituba VI Cascatinha VI Ema VI Fatima VI Margarida VI Mathias VI Matteo Bey VI Nova Margarida VI Ponte Nova

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/09/2012	Página: 238 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interno	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

Voturua

**Título: Cronograma Rede Comunidade (28/05 á 01/06/12)**

**Data de inclusão:** 28/05/12

**Data da exclusão:** 12/06/12

Diagnósticos Energéticos CPFL Piratininga: 28/05 à 01/06/2012

Cidade	Bairros
<b>Boituva</b>	Jd. Planetário Jd Santa Cruz Jd São Paulo Terras de Santa Cruz
<b>Votorantim</b>	Jd. Novo Mundo Jd. Promorar Jd São Lucas
<b>Praia Grande</b>	VI São Jorge Jd do Trevo Curvas do S Jd Aclimação Jd Aloha Balneário Pires Balneário Maxland Balneário Maracanã Ribeirópolis Jd. Anhanguera

**Título: Expediente das Agências: FERIADO (07/06)**

**Data de inclusão:** 06/06/12

**Data da exclusão:** 12/06/12

Excepcionalmente nesta quinta feira as agências não abrirão virtude do feriado.

Na sexta feira funcionarão normalmente.

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/06/2012 23:59	Página: 239 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interno  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

**Título: Feriado dia 29/05/12 terça-feira na cidade Capela do Alto**

**Data de inclusão:** 28/05/12

**Data da exclusão:** 12/06/12

Dia 29/05/2012 terça-feira é feriado na cidade de Capela do Alto.

**Título: Pesquisa de Posses e Hábitos - Média Tensão**

**Data de inclusão:** 24/05/12

**Data da exclusão:** 12/06/12

A partir de 22/05/12 á 26/05/12, o instituto Ideafix desenvolverá mais uma etapa do trabalho de campo da pesquisa de Posses e desenvolverá mais uma etapa do trabalho de campo da pesquisa de Posses e Hábitos que investiga posse e uso de equipamentos elétricos junto aos clientes da CPFL.

Nesta etapa, serão entrevistados pessoalmente clientes de média tensão, nas seguintes cidades: Sorocaba e Campinas.

Caso cliente pergunte favor confirmar!

**Título: Pesquisa Posses e Hábitos**

**Data de inclusão:** 06/06/12

**Data da exclusão:** 12/06/12

Nesta semana será realizada mais uma etapa da pesquisa de Posses e Hábitos com clientes de média tensão indústria.

O instituto Ideafix estará nas seguintes cidades realizando entrevistas pessoais:

**CPFL PIRATININGA**

**Jundiaí, Indaiatuba**

Além disso, no dia 06/06, um entrevistador estará em Cubatão, realizando 3 entrevistas agendadas de ALTA Tensão.

Neste momento, o instituto Ideafix está contatando indústrias de **Alta tensão em diversas cidades, com concentração em Piratininga e Paulista.**

**Título: Pesquisa Posses e Hábitos - Média Tensão - Indústria e Comércio**

**Data de inclusão:** 17/05/12

**Data da exclusão:** 12/06/12

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/06/2012	Página: 240 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interpo	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

A partir de (15/05/12) até (22/05/12), o instituto Ideafix desenvolverá mais uma etapa do trabalho de campo da pesquisa de Posses e Hábitos, que investiga posse e uso de equipamentos elétricos junto aos clientes da CPFL. Nesta etapa, serão entrevistados pessoalmente clientes de média tensão, nas seguintes cidades:

**CPFL Paulista:** São José do Rio Pardo e Casa Branca (indústria)

**CPFL Piratininga:** Santos e São Vicente ( comércio)

**Caso o cliente entre em contato devemos confirmar que a CPFL contratou este trabalho pela empresa Ideafix.**

**Título:** Validação dos documentos - Eletricista

**Data de inclusão:** 07/05/12

**Data da exclusão:** 12/06/12

### **Apresentação para o Eletricista**

Pessoa Física

Os documentos deverão ser apresentados para o eletricista no ato da ligação.

Se o titular não puder ficar no imóvel, outra pessoa poderá apresentar os documentos originais ou cópias autenticadas no local da instalação para o eletricista no ato da execução do serviço. Caso o cliente não apresente a documentação ou ocorra divergência entre os documentos informados na solicitação e os documentos apresentados no ato da ligação, o pedido será recusado.

### **Título: Refaturamento da conta – Taxa de Terceiros - On Line**

**Data de inclusão:** 17/05/12

**Data da exclusão:** 12/06/12

### **Reforço...**

Informamos que quando o cliente reclama das Taxas de Terceiros cobrado na conta de energia devemos realizar o refaturamento em tempo de atendimento.

Para exclusão definitiva da taxa de terceiros, o cliente deverá procurar a empresa.

### **Observação**

No documento de Analise de Conta- Reclamação de Terceiros, temos a tratativa para cada situação mencionada abaixo, bem como também, o passo a passo para refatar a conta:

1- Empresa Terceira cobrou valor diferente

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/05/2012	Página: 241 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interpo	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

- 
- 2- Cliente desconhece a cobrança de terceiros
  - 3- Exclusão da taxa de terceiros definitivo
  - 4- Cliente solicitou o cancelamento definitivo da taxa porém ainda recebe a cobrança.
  - 5- Cliente não consegue contato com a empresa terceira.
  - 6- Cliente reclama que pagou a conta com a cobrança de terceiros
- 

### **Título: Campanha Débito Automático - Conta por E-mail**

**Data de inclusão: 18/01/12**

**Data da exclusão: 15/05/2012**

Relembrando que no final de cada serviço de CONSULTA A DÉBITO,2<sup>a</sup> VIA E RECLAMAÇÃO DE ENTREGA DE CONTA devemos utilizar a seguinte fraseologia:

"Para sua maior comodidade, o sr.(a) gostaria de cadastrar sua conta em débito automático? Acesse o nosso site e veja os bancos disponíveis, ou procure diretamente a sua agência bancária. A CPFL preocupada com o meio ambiente, disponibiliza o serviço de envio de conta por e-mail. Para informações e cadastro, consulte o nosso site."

---

### **Título: Religação para Instalações Cortadas/Recortadas com Retirada de Ramal**

**Data de inclusão: 03/02/12**

**Data da exclusão: 15/05/2012**

A partir de Segunda-Feira (06/02) será reativado o projeto de retirada de ramal. A CPFL pode executar o serviço de Retirada de Ramal, para os casos que a instalação estiver com o Status Cortado.

A Religação para esses casos deverá ser condicionada ao pagamento total dos débitos, **emitir somente a religação com prazo de atendimento normal**, anotando a seguinte informação na observação do serviço:

**"Trata-se de instalação com NS de retirada de ramal"**

É muito importante anotar essa informação na Nota de Serviço, mesmo que o cliente afirme que a CPFL não retirou o ramal.

#### **Observação:**

Não registrar religação de urgência para instalações que tiveram o fornecimento suspenso com retirada de ramal.

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012	Página: 242 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	-----------------------

Tipo de Documento: Interprocedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural

### **Título: Reclamação de Atendimento- Leiturista**

**Data de inclusão: 22/03/12**

**Data da exclusão: 15/05/2012**



#### **ATENDIMENTO:**

Quando o cliente apresentar este tipo de reclamação devemos analisar a conta de energia do cliente. Em análise de conta, um dos itens que devemos analisar é o histórico de leitura.

Para estes casos NÃO é correto registrar reclamação atendimento leiturista!

#### **O F.O (Reclamado atendimento leiturista) será utilizado quando:**

Cliente reclama que o leiturista não está passando para registrar a leitura, ou do colaborador que faz o repasse da leitura. Possíveis reclamações:

- O leiturista maltrata os animais;
- O leiturista deixou a porta da caixa de medição aberta;
- O leiturista não tratou o cliente com educação, cordialidade, etc

### **Título: Relembrando os procedimentos quanto ao reaviso de vencimento**

**Data de inclusão: 04/04/12**

**Data da exclusão: 15/05/2012**

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/04/2012	Página: 243 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	-----------------------



<b>Tipo de Documento:</b> Intercâmbio	<b>Procedimento</b>
<b>Área de Aplicação:</b> Atendimento ao Cliente	<b>Atendimento ao Cliente</b>
<b>Título do Documento:</b> Notícias do Mural	<b>Notícias do Mural</b>

Quando questionado, sempre orientar o cliente que o prazo para pagamento da conta é o prazo que consta no reaviso de vencimento. Exemplo: Sr.(a), o prazo para pagar a conta é até XX/XX

Quando o cliente quitar a conta após esse prazo, a instalação estará sujeita a interrupção de energia a qualquer momento até a baixa da conta e a única forma de evitar o corte de fornecimento é apresentando a conta quitada no local, caso o eletricista compareça no imóvel para cortar a energia.

Se o cliente ligar após o prazo do reaviso e a conta reavisada ainda estiver em aberto, **nunca** devemos informar se existe nota de corte para o local, mesmo que o cliente insista em saber.

A orientação que o atendimento deve fornecer é que pode ocorrer o corte de fornecimento a qualquer momento após vencido o prazo do reaviso e que não temos meios de verificar se o corte será executado no dia em que ele está ligando e que para evitar o corte é necessário pagar a conta e mantê-la no imóvel para apresentação ao eletricista se necessário.

---

### **Título: Falha na impressão de contas**

**Data de inclusão: 04/04/12**

**Data da exclusão: 15/05/2012**

Tivemos problemas na impressão de algumas faturas afetando a leitura do código de barras. Quando o cliente entrar em contato reclamando que não conseguiu pagar a conta devido a problemas com o código de barras orientá-lo a retirar a 2ª via pelo site da CPFL ou procurar uma agência de atendimento para que a agência faça a impressão pelo site e o cliente não tenha a cobrança da taxa de 2ª via de conta.

---

### **Título: Religação – Contas com cobrança acumulada**

**Data de inclusão: 09/04/12**

**Data da exclusão: 15/05/2012**

Quando o pedido do cliente for religação por falta de pagamento ou religação por impedimento de acesso à leitura, existindo uma conta com valor menor do que R\$10,00 reais que já esteja acumulada em uma conta futura (arrecadável – com a cobrança acumulada) não é necessário selecionar essa conta que já foi acumulada, pois o serviço de campo sempre irá cobrar do cliente todas as contas que estiverem constando na ordem de serviço o que pode levar os eletricistas a cobrarem uma mesma conta duas vezes, indevidamente.

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/04/2012	Página: 244 de 372
------------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	-----------------------



Tipo de Documento: Interno	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

Então é importante sempre o atendimento analisar se existe conta com valor menor do que R\$ 10,00 e se ela já foi acumulada em uma conta futura, cobrando sempre essa(s) que possuírem a(s) cobranças acumuladas (arrecadáveis).

Estaremos analisando possibilidade de no futuro aplicar melhoria no sistema

---

**Título: Novo medidor de energia – equipamento permitirá a cobrança de tarifa de acordo com horário – tarifa branca**

**Data de inclusão: 10/04/12**

**Data da exclusão: 15/05/2012**

A mídia está divulgando que as distribuidoras de energia elétrica receberão um novo equipamento de medição, que permitirá cobrar tarifas diferenciadas de acordo com o horário de consumo, tarifa menor para os clientes que utilizarem a energia dentro do horário de menor consumo e tarifa maior quando utilizada a energia dentro do horário de maior consumo (horário de pico).

O objetivo deste novo tipo de equipamento é estimular o consumo em horários fora de pico, onde a tarifa será menor, diminuindo o valor da fatura e a necessidade de ampliação da rede de energia. Qualquer cliente de baixa tensão (residencial, comercial, industrial ou rural) poderá ter acesso as novas condições tarifárias a partir de 2013, **sendo que a ANEEL determinou que as empresas de energia somente serão obrigadas a oferecer esse novo modelo de tarifa a partir de 2014 . Portanto, a CPFL está se adequando para implantar esse novo modelo que será opcional para o cliente.** Com o novo tipo de medição e essa nova estrutura tarifária, serão estabelecidas as seguintes tarifas:

**Tarifa em horário de pico:** cada distribuidora de energia definirá um intervalo de três horas, entre as 17 hs e 22 hs. Neste horário, a tarifa cobrada será cinco vezes maior que a tarifa de baixo consumo.

**Tarifa em horário intermediário:** será aplicada em um intervalo de duas horas, uma antes e uma após o horário de pico estabelecido pela distribuidora de energia. Neste horário, a tarifa cobrada será um valor intermediário entre a tarifa de horário de pico e a tarifa de baixo consumo, sendo três vezes maior que a tarifa de baixo consumo.

**Tarifa de baixo consumo:** Será a tarifa aplicada fora dos horários de ponta e horários intermediários e nos fins de semana e feriados onde o consumo é menor. Essa tarifa terá um valor menor que a tarifa convencional (tarifa aplicada aqueles clientes que não optarem por esse tipo de medição/tarifação).

A seguir, temos um exemplo de como funcionará esse tipo de tarifação. É válido ressaltar que o horário de ponta e as tarifas ainda não estão definidos.

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/05/2012	Página: 245 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interno  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

Tarifas	Horários	Preços
<b>Convencional</b>	0 às 24 hs	0,33715
<b>Branca – tarifa de baixo consumo</b>	0 às 17hs e das 22 às 24hs Fins de semana e feriados das 00 às 24 hs	A tarifa será inferior que a convencional
<b>Branca – tarifa em horário intermediário</b>	17 às 18 hs e das 21 às 22 hs	A tarifa intermediária será 3 vezes maior que a de baixo consumo.
<b>Branca – tarifa em horário de ponta</b>	18 às 21 hs	A tarifa em horário de ponta será 5 vezes maior que a de baixo consumo.

### Título: Cronograma do Programa Rede Comunidade ( 16 á 20/04/12)

Data de inclusão: 13/04/2012

Data da exclusão: 15/05/2012

Diagnósticos Energéticos CPFL Piratininga: 16/04 à 20/04/2012

Cidade	Bairros
<b>Sorocaba</b>	Pq Vitoria Regia Pq São Bento
<b>Porto Feliz</b>	Vila Angelica Centro Bambu Indaiatuba Nova Bandeirantes Vila América Bom Retiro Jd Porungal Vila Progresso Cidade Jardim Vila Maria Jd São Jose Avecuia do Alto Gramadinho Campo Largo Residencial Porto Feliz Tabarro



Tipo de Documento: Interno	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

Volta do Poco  
Faxinal  
Gramado  
Palmital  
Jd São Bento  
Tanquinho  
Piquira  
Aldeia dos Laranjais  
Bepim  
Itaqui  
Jd Santa Rosa  
Registro  
Celia Maria  
Colonia Rodrigo e Silva  
Jd Vista Alegre  
Campininha  
Cruz das Almas  
Jd Brasil  
Barreiro Rico  
Caiacatinga  
Jd Morumbi  
Jd Porto Feliz  
Jd Primavera  
Jd São Pedro  
Capoava  
Chapadão  
Jd Bela Fonte  
Jd Santa Cruz  
Dos Martins  
Jacutinga  
Jd Seckler  
Jupira  
Rolando Giuli  
Santo Antonio  
Canguera  
Chacara Bazzo  
Gloria  
Jd Esplanada  
Jd Julita  
Jd Porto City  
Loteamento Portela  
Sete Fogões  
Taquaral abaix  
VI Manduquinha  
Xiririca

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/09/2012 22:247	Página: 247 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	---------------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interno	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

	Zona Rural Assentamento Zumbi dos Palmares Alambari de Cima Boa Esperança Bom Tempo Caguacu Caiac Carlota Chacara Nestor Cidade Industrial Engordo Engenho Velho Francino Andrade Itanhaém Jd Calegari Jd Europa Jd Josane Jd Nova Capela Jd Colina Jd Sofia Jd Tenda Longa Vida Macaribe Morro Grande Nossa Senhora do O Palmitalzinho Panorama Tropical Parque Vitória Regia Pinheirinho Residencial São Tome Sampaínho São Francisco Segato Soamim Vila Aparecida Vila Aurora Vila Guay Vila Sanches Vila Silas
<b>Praia Grande</b>	Caielas Jd. Quietude Jd Melvi Jd Samambaia



Tipo de Documento: Inteiro Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural Notícias do Mural

## Título: Relembrando PN com irregularidade – Bloqueio de instalações

Data de inclusão: 13/04/2012

Data da exclusão: 15/05/2012

No CRM existem quatro situações onde a instalação pode possuir o operando “**indicação de fraude**”. Esse operando pode ser consultado clicando em **instalação** e logo em seguida clicando no botão **informs**

### 1ª situação

Existe o operando indicação de fraude, com **flag não definido e sem data fim**

Indica que a instalação está com uma nota de inspeção em aberto. Ainda não existe a constatação de irregularidade.

### 2ª situação

Quando existe o operando indicação de fraude, **com flag não definido e com data fim**, indica que a NS de inspeção foi encerrada sem a constatação de irregularidade

### 3ª situação

Quando existe o operando indicação de fraude, **com flag definido e sem data fim**, indica que a fraude foi constatada e ainda não foi negociada. Nessa situação, vários serviços ficam bloqueados, tanto para a instalação com fraude como para as demais instalações do PN (se houver).

### 4ª Situação

Quando existe o operando indicação de fraude, **com flag definido e com data fim**, indica que a fraude foi constatada e negociada. Nessa situação, todos os serviços ficam disponíveis para geração.

Maiores detalhes é possível consultar através do documento irregularidade na medição.

## Título: Iluminação Pública - Divulgação Site

Data de inclusão: 13/04/2012

Data da exclusão: 15/05/2012

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/05/2012 22:49	Página: 249 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interpo	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

Ao registrar o reparo de iluminação pública informar ao cliente que esse serviço também pode ser registrado pelo nosso site.

Sugestão de fraseologia:

Foi registrada a sua solicitação de reparo e o prazo de atendimento é em até 48 horas. ***Informamos que o sr.(a) também pode registrar este tipo de solicitação através do nosso site ou através de um smartphone na agência virtual da CPFL.*** Se o cliente solicitar o site ou o endereço da agência virtual informar o [www.cpfl.com.br](http://www.cpfl.com.br) ou o [mobile.cpfl.com.br](http://mobile.cpfl.com.br) para smartphone

---

#### **Título: Conta de luz pré-paga**

**Data de inclusão: 16/04/2012**  
**Data da exclusão: 15/05/2012**

***Câmara vai realizar audiência pública para debater Conta de luz pré-paga.***

A Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara dos Deputados irá realizar uma audiência pública com o ministro de Minas e Energia, Edison Lobão, para discutir a regulamentação proposta pela Aneel de conta de luz pré-paga. O objetivo do encontro é propor à Agência Nacional de Energia Elétrica a oferta de serviço aos consumidores semelhante ao que já é utilizado pela telefonia móvel, onde o consumidor define e paga previamente um valor para utilizar o telefone celular. A agência argumenta que nessa modalidade será possível que o consumidor controle seu consumo energético em tempo real, através de avisos sonoros e luminosos quando os créditos estiverem próximos de terminarem.

***Estas informações estão sendo divulgadas pela mídia, caso cliente entre em contato informá-lo de que ainda não foram aprovadas.***

---

#### **Título: Assaltantes se passando por funcionários da CPFL**

**Data de inclusão: 19/04/2012**  
**Data da exclusão: 15/05/2012**

Para situações em que o cliente informa que está existindo assaltos em sua rua e que o assaltante está se passando por funcionário da CPFL pedindo para vistoriar o padrão (

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/05/2012	Página: 250 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interno	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

uniformizado ou não) devemos registrar um SNE com os meios de contato do cliente. O Back Office irá acionar a área de Segurança Empresarial da CPFL para apurar os fatos informados pelo cliente.

### **Título: Programa Rede Comunidade ( 23 á 27/04)**

**Data de inclusão: 20/04/2012**

**Data da exclusão: 15/05/2012**

Diagnósticos Energéticos CPFL Piratininga: 23/04 à 27/04/2012

Cidade	Bairros
<b>Sorocaba</b>	VI Nova Esperança VI Barão Jd Baronesa Pq das Laranjeiras
<b>Porto Feliz</b>	Vila Angelica Centro Bambu Indaiatuba Nova Bandeirantes Vila América Bom Retiro Jd Porungal Vila Progresso Cidade Jardim Vila Maria Jd São Jose Avecuia do Alto Gramadinho Campo Largo Residencial Porto Feliz Tabarro Volta do Poco Faxinal Gramado Palmital Jd São Bento Tanquinho Piquira Aldeia dos Laranjais

N.  
Documento:  
14864862

Categoria:  
Introdução

Versão:  
1/2

Publicado por:  
André Luiz da Silva

Data Publicação: 04/05/2012 22:51 | Página: 251 de 372



Tipo de Documento: Interno	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

Bepim  
Itaqui  
Jd Santa Rosa  
Registro  
Celia Maria  
Colonia Rodrigo e Silva  
Jd Vista Alegre  
Campininha  
Cruz das Almas  
Jd Brasil  
Barreiro Rico  
Caiacatinga  
Jd Morumbi  
Jd Porto Feliz  
Jd Primavera  
Jd São Pedro  
Capoava  
Chapadão  
Jd Bela Fonte  
Jd Santa Cruz  
Dos Martins  
Jacutinga  
Jd Seckler  
Jupira  
Rolando Giuli  
Santo Antonio  
Canguera  
Chacara Bazzo  
Gloria  
Jd Esplanada  
Jd Julita  
Jd Porto City  
Loteamento Portela  
Sete Fogões  
Taquaral abaixo  
VI Manduquinha  
Xiririca  
Zona Rural  
Assentam Zumbi dos Palmares  
Alambari de Cima  
Boa Esperança  
Bom Tempo  
Caguacu  
Caiac  
Carlota

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/09/2012	Página: 252 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interno  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

	Chacara Nestor Cidade Industrial Engordo Engenho Velho Francino Andrade Itanhaem Jd Calegari Jd Europa Jd Josane Jd Nova Capela Jd Colina Jd Sofia Jd Tenda Longa Vida Macaribe Morro Grande Nossa Senhora do O Palmitalzinho Panorama Tropical Parque Vitória Regia Pinheirinho Residencial São Tome Sampainho São Francisco Segato Soamim Vila Aparecida Vila Aurora Vila Guay Vila Sanches Vila Silas
<b>Praia Grande</b>	Jd Melvi Jd Samambaia

---

### Título: Diferenças entre Rede Fácil e CPFL Total

Data de inclusão: 24/04/2012  
Data da exclusão: 15/05/2012

### Qual é a diferença da CPFL Total e Rede Fácil?

#### Rede Fácil e CPFL Total

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/09/2012	Página: 253 de 372
------------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	-----------------------



Tipo de Documento: Interno	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

Qual é a diferença da CPFL Total e Rede Fácil?

- ➡ CPFL Total      Posto de Arrecadação
- ➡ Rede Fácil      Posto de Serviço (executa os mesmos serviços de uma agência de atendimento)

**O parceiro da CPFL Total realiza os seguintes serviços através do POS:**



- Consulta a débito/ Emissão do código de barras para pagamento
- Religação
- Validação

**Modelo de comprovante de pagamento na CPFL Total**



**Outras contas que podem ser pagas na CPFL Total**

Todas as Distribuidoras da CPFL

(Paulista, Piratininga, Santa Cruz, Jaguari, Mococa, Leste Paulista e Sul paulista)

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/09/2012	Página: 254 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Intercâmbio  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural



NET , Telefônica ,Sabesp, Sanasa e recargas para operadoras de celular das empresas Vivo, Claro e Oi.

#### **Regras CPFL Total para recebimentos:**

Somente pagamento em dinheiro;

Limites de conta de energia - R\$ 5.000,00;

Limites para boletos - R\$ 1.000,00.

Observação: não é aceito pagamento com cartão de débito e o limite acima pode variar de acordo com o credenciado.

**Importante:** Consultar os credenciados CPFL Total através do site da CPFL ou através do aplicativo links Call Center.

**A Rede Fácil realiza os seguintes serviços através da agência virtual:**

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/09/2012	Página: 255 de 372
------------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	-----------------------



**Tipo de Documento:** Interprocedimento  
**Área de Aplicação:** Atendimento ao Cliente  
**Título do Documento:** Notícias do Mural

Serviços Online Você é credenciado da CPFL PAULISTA

Tipo de parceiro: Imobiliárias  
Empresa: JULIO CESAR DE OLIVEIRA - 703486160 (CP06896)

"Seu código" (UC/instalação):  
 SA/Protocolo/Atividade:  
► Alteração de carga - Baixa Tensão  
► Alteração de endereço para entrega de conta  
► Autoligatura  
► Consulta a débitos  
► Consulta de SA/Protocolo/Atividade/Nota de serviço  
► Correção de nome  
► Desligamento de instalação  
► Emissão 2ª Via da Conta(Cod. Barras)  
► Envio de Documentos  
► Falta de Energia  
► Ligação Nova - Baixa Tensão  
► Localizar Instalação  
► Reforma de Padrão (sem alteração de fornecimento)  
► Religação da Instalação  
► Reparos na Iluminação Pública  
► Transferência de nome  
► Demais Serviços  
► Alterar senha

A Rede Fácil **não realiza arrecadação** de contas (não recebe pagamento).

No site da CPFL temos o endereço dos credenciados CPFL Total e Rede Fácil.

### **Título: Agência de Vinhedo- Fechada hoje**

**Data de inclusão: 25/04/2012**

**Data da exclusão: 15/05/2012**

Solicitamos não direcionar o cliente para a agência de Vinhedo hoje pois esta fechada. Indicar nossos parceiros Credenciados.

### **Título: Programa Rede Comunidade ( 02 á 05/05)**

**Data de inclusão: 27/04/2012**

**Data da exclusão: 15/05/2012**

Diagnósticos Energéticos CPFL Piratininga: 02/05 à 05/05/2012

Cidade	Bairros
N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução Versão: 1.42 Publicado por: André Luiz da Silva Data Publicação: 04/05/2012 Página: 256 de 372



Tipo de Documento: Interno  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

<b>Sorocaba</b>	Novo Horizonte
<b>Porto Feliz</b>	Vila Angelica Centro Bambu Indaiatuba Nova Bandeirantes Vila América Bom Retiro Jd Porungal Vila Progresso Cidade Jardim Vila Maria Jd São Jose Avecuia do Alto Gramadinho Campo Largo Residencial Porto Feliz Tabarro Volta do Poco Faxinal Gramado Palmital Jd São Bento Sem nome Tanquinho Piquira Aldeia dos Laranjais Bepim Itaqui Jd Santa Rosa Registro Celia Maria Colonia Rodrigo e Silva Jd Vista Alegre Campininha Cruz das Almas Jd Brasil Barreiro Rico Caiacatinga Jd Morumbi Jd Porto Feliz Jd Primavera Jd São Pedro Capoava Chapadão

N.  
Documento:  
14864862

Categoria:  
Introdução

Versão:  
1.02

Publicado por:  
André Luiz da Silva

Data Publicação:  
04/09/2012 22:57

Página: 257  
de 372



Tipo de Documento: Interno  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

Jd Bela Fonte  
Jd Santa Cruz  
Dos Martins  
Jacutinga  
Jd Seckler  
Jupira  
Rolando Giuli  
Santo Antonio  
Canguera  
Chacara Bazzo  
Gloria  
Jd Esplanada  
Jd Julita  
Jd Porto City  
Loteamento Portela  
Sete Fogões  
Taquaral abaixo  
VI Manduquinha  
Xiririca  
Zona Rural  
Assentam Zumbi dos Palmares  
Bairro Alambari de Cima  
Bairro Boa Esperança  
Bom Tempo  
Caguacu  
Caiac  
Carlota  
Chacara Nestor  
Cidade Industrial  
Do Engordo  
Engenho Velho  
Francino Andrade  
Itanhaem  
Jd Calegari  
Jd Europa  
Jd Josane  
Jd Nova Capela  
Jd Colina  
Jd Sofia  
Jd Tenda  
Longa Vida  
Macaribe  
Morro Grande  
Nossa Senhora do O  
Palmitalzinho

N.  
Documento:  
14864862

Categoria:  
Introdução

Versão:  
1.02

Publicado por:  
André Luiz da Silva

Data Publicação:  
04/09/2012 22:58 de 372

Página: 258



Tipo de Documento: Interc Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural Notícias do Mural

	Panorama Tropical Parque Vitória Regia Pinheirinho Residencial São Tome Sampaíinho São Francisco Segato Soamim Vila Aparecida Vila Aurora Vila Guay Vila Sanches Vila Silas
<b>Praia Grande</b>	Pq. Das Américas Vl. São Jorge Jd. Do Trevo Curva do S Jd. Aclimação Jd. Aloha Balneário Pires

**Título:** Transferência de ligação provisória ramal

**Data de inclusão:** 27/04/2012

**Data da exclusão:** 15/05/2012

Todos os pedidos de ligação provisória solicitados em horário comercial (08h00 as 17h00) e em dias úteis devem ser transferidos:

- Para efetuar a transferência da **PA dos atendentes** devem discar **\*19 7396**.
- Para efetuar a transferência da **Mesa do Supervisor** devem discar **\*19 922 7396**.

**Título:** Rede fácil Mega Poste

**Data de inclusão:** 04/05/2012

**Data da exclusão:** 15/05/2012

Foi desativa a rede fácil **Mega Poste** na cidade de Votorantim.

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/05/2012 22:59	Página: 259 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interprocedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural

Por gentileza não encaminhar clientes.

**Título: Programa Rede comunidade (07 à 11/05)**

**Data de inclusão: 04/05/2012**

**Data da exclusão: 15/05/2012**

Diagnósticos Energéticos CPFL Piratininga: 07/05 à 11/05/2012

Cidade	Bairros
<b>Sorocaba</b>	Jd. Nova Esperança VI Barão Jd Baronesa Pq das Laranjeiras Cj Hab Ana P Eleuterio Cj Hab Julio Mesquita Filho Habiteto
<b>Praia Grande</b>	Pq das Américas VI São Jorge Jd do Trevo Curva do S Jd Aclimação Jd Aloha Balneário Pires

**Título: Coleta de referência e telefones**

**Data de inclusão: 07/05/2012**

**Data da exclusão: 15/05/2012**

É muito importante que no registro de todos os serviços que necessitam do deslocamento da equipe a campo anotar nas 3 primeiras linhas das notas a referência de localização, telefones do imóvel pois facilita o retorno ao cliente em situações que as áreas internas necessitem de contato. Ex Falta de energia, Iluminação Pública, Ligação Nova, Religação, etc.

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/05/2012	Página: 260 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interprocedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural

**Título: Acerto de cadastro de medidores****Data de inclusão: 29/03/2012****Data da exclusão: 15/05/2012**

Quando for gerado o Serviço de **Pendência Cadastral** para acertar cadastro de medidores devido à inversão ou numeração de medidor errado no sistema, devemos gerar junto uma nota de Serviço **Verificar Dados de Medição**.

**Título: Agências Inauguradas Piratininga****Data de inclusão: 29/03/2012****Data da exclusão: 17/04/2012**

Informamos a inauguração das agências abaixo:

**Horário de funcionamento das 8h ás 12h - 13h ás 17h****- Agência de Louveira**

Rua: Frederico Zanella, 60

**-Agência Itupeva**

Rua: Miguel Madani, 50 ( Parte Alta)- Jd São Vicente

**-Agência Mairinque**

Rua Cons. Francisco de Paula Mairink, 198

**Título: Contas incobráveis****Data de inclusão: 26/01/2012****Data da exclusão: 17/04/2012**

Quando o cliente solicitar informações de débitos devemos sempre nos atentar se além dos débitos existe contas incobráveis (contas antigas), principalmente quando o cliente está negativado.

Quando existir contas incobráveis inicialmente no atendimento o sistema irá emitir uma mensagem com a informação:

**"Sr (a). Atendente: Para este parceiro, existe (m) instalação (ões) com contas**

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012	Página: 261 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interno	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

**incobráveis. Favor consultar aplicativo de incobráveis".**

**Importante:** Devemos dar uma atenção especial durante a consulta de débitos para não passarmos por esta mensagem despercebidamente.

#### **PROCEDIMENTO:**

-Quando a mensagem **NÃO APARECE**: Iremos consultar apenas o FO de CONTAS > Consulta a Débitos e 2ª Via.

-Quando a mensagem **APARECE** devemos realizar **2** tipos de consultas:

#### **Action BOX: FO de Contas e FO Internet**

FO de Contas > Consulta de Débitos e 2ª Via: Para consultar débitos

FO Internet > Contas incobráveis: Para consultar incobráveis

#### **Título: Cronograma do Programa Rede Comunidade - 26 á 30/03/12**

**Data de inclusão: 26/03/2012**

**Data da exclusão: 17/04/2012**

Diagnósticos Energéticos CPFL Piratininga: 26/03 à 30/03/2012

Cidade	Bairros
<b>Sorocaba</b>	Pq Vitoria Regia Pq São Bento Jd Ipiranga
<b>Porto Feliz</b>	Lot Fortunato Angelieri Jd Excelsior Jd Santa Eliza Belo Alto Centro Vila Marteli Cj Hab Benedito Jose Diana Lot Res Porto Feliz Pq Res Agua Branca VI Progresso Cd Nova Bandeirante VI Angelica



Tipo de Documento: Interpo	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

	Faz Capoava Jd Porungal Jd Vante Cj Hab Agostinho Alcala Jd Primavera Bambus Agrovila Cj Hab Pref Eugenio Motta Pq Res S Marcos Rolando Giul VI Alcala VI Maria Altos do Jequitiba Jd Santa Rosa Da Ponte Jd Bela Vista Lot Celia Maria Lot Res Jd Sao Bento Pq Res Rafael Alcala Res Bepim Res Jd Sao Jose VI America Cd Jardim Jd Seckler Jd Sofia VI Manduquinha Volta do Poço Campininha Cpo Real Gramadinho Indaiatuba Jd Araritaguaba Jd Bela fonte Jd Borba gato Jd Brasil Jd Morumbi Jd Porto city Jd S Pedro Jd Vista alegre Lot S Francisco Recanto
<b>Praia Grande</b>	Vila Sonia

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/09/2012	Página: 263 de 372
------------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	-----------------------



Tipo de Documento: Interpo	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

**Título:** Cronograma Programa Rede Comunidade - 09/04 á 13/04/12  
**Data de inclusão:** 10/04/12  
**Data da exclusão:** 17/04/2012

Diagnósticos Energéticos CPFL Piratininga: 09/04 à 13/04/2012

Cidade	Bairros
<b>Sorocaba</b>	Pq Vitoria Regia Pq São Bento
<b>Porto Feliz</b>	Lot Fortunato Angelieri Jd Excelsior Jd Santa Eliza Belo Alto Centro Vila Marteli Cj Hab Benedito Jose Diana Lot Res Porto Feliz Pq Res Agua Branca VI Progresso Cd Nova Bandeirante VI Angelica Faz Capoava Jd Porungal Jd Vante Cj Hab Agostinho Alcala Jd Primavera Bambus Agrovila Cj Hab Pref Eugenio Motta Pq Res S Marcos Rolando Giul VI Alcala VI Maria Altos do Jequitiba Jd Santa Rosa Da Ponte Jd Bela Vista Lot Celia Maria Lot Res Jd Sao Bento

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012	Página: 264 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interpo	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

	Pq Res Rafael Alcala Res Bepim Res Jd Sao Jose Vl America Cd Jardim Jd Seckler Jd Sofia Vl Manduquinha Volta do Poço Campininha Cpo Real Gramadinho Indaiatuba Jd Araritaguaba Jd Bela fonte Jd Borba gato Jd Brasil Jd Morumbi Jd Porto city Jd S Pedro Jd Vista alegre Lot S Francisco Recanto
<b>Praia Grande</b>	Caieiras Jd. Quietude

---

**Título: Reformulação da Agência Mobile****Data de inclusão: 04/04/12****Data da exclusão: 17/04/2012**

Os clientes com celulares smartphones, através do endereço [mobile.cpfl.com.br](http://mobile.cpfl.com.br) tem acesso aos seguintes serviços:

Falta de energia

Consulta a débitos

Segunda via

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/04/2012	Página: 265 de 372
------------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	-----------------------



Tipo de Documento: Interprocedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural

Débito automático

Conta por e-mail

Reparos em Iluminação Pública

---

**Título: Projeto CPFL nas Escolas**

**Data de inclusão: 03/04/2012**

**Data da exclusão: 17/04/2012**

A CPFL lançará, nos próximos dias, o Projeto "CPFL nas Escolas", como parte do seu programa de Eficiência Energética.

O objetivo desta iniciativa é proporcionar aos alunos da rede municipal do estado de São Paulo, atividades lúdicas referentes ao uso eficiente de energia, contemplando também seus educadores e familiares. Para isso, a empresa adaptou um caminhão que oferecerá atividades práticas sobre o que os alunos aprenderão na sala de aula, com diferentes espaços para a realização dessas atividades.

---

**Título: Programa Eficiência Energética- Visitas em Sorocaba**

**Data de inclusão: 26/03/2012**

**Data da exclusão: 17/04/2012**

A partir de 26/03 iniciaremos uma pesquisa similar ao diagnóstico energético para prospectar clientes com perfis aptos a receber atendimento por meio do Programa de Eficiência Energética.

**Cidade:** Sorocaba

**Bairros:** Mangal, Jd América e Santa Rosária

**Empresa:** MGD

**Período:** 26 á 30/03

**Observação:** A área de Eficiência Energética promove varias ações, entre elas, temos como exemplo o Programa Rede Comunidade.

---

**Título: Problemas de validação de documento Genérico**

**Data de inclusão: 01/03/2012**

**Data da exclusão: 17/04/2012**

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012	Página: 266 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Inteiro Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural Notícias do Mural

Informamos que a partir de **29/02/12** após as 19h entrou em produção a correção dos **documentos genéricos ( CPF/CNPJ)** no próprio processo, no momento em que o Atendente gerar o serviço:

- Remoção de poste
- Ampliação Iluminação pública
- Alteração de fase

**Observação:** Os demais processos já existe essa funcionalidade.

---

**Título: Melhorias no FO- Consulta de débitos**

**Data de inclusão: 30/03/2012**

**Data da exclusão: 17/04/2012**

Informamos que entrou em produção no dia 29/03/12 uma melhoria no FO de consulta de débito. O objetivo desta melhoria é tornar a consulta de débito mais simples e rápida.

---

**Título: Ligação nova medição agrupada**

**Data de inclusão: 27/02/2012**

**Data da exclusão: 17/04/2012**

O cliente joga um ZERO (0) na frente do número e o sistema libera, bem como já vimos casos que é dado um espaço e depois digita o numero e a ligação nova é liberada conforme exemplo:  
[Clique aqui.](#)

**Com isso muitas vezes a ligação nova acaba sendo cadastrada em roteiro errado.**

Sendo assim pedimos por gentileza não utilize esta forma de burlar o sistema não inserindo zero, nem espaço e nem traçinho na frente do número.

Os únicos casos em que inserimos o zero é para a cidade de Bauru e Mirassol.

Para maiores informações de como registrar o pedido adequadamente, sugerimos consultar o documento: Ligação Nova – Medição Agrupada no Atende Certo.

---

**Título: Cronograma Rede Comunidade**

**Data de inclusão: 03/04/2012**

**Data da exclusão: 17/04/2012**

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012	Página: 267 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



**Tipo de Documento:** Interprocedimento  
**Área de Aplicação:** Atendimento ao Cliente  
**Título do Documento:** Notícias do Mural

Diagnósticos energéticos de 02 á 06/04/12

Cidade	Bairros
Sorocaba	Pq Vitória Régia
	Pq São Bento
Porto Feliz	Lot Fortunato Angelieri
	Jd Excelsior
	Jd Santa Eliza
	Belo Alto
	Centro
	Vila Marteli
	Cj Hab Benedito José Diana
	Lot Res Porto Feliz
	Pq Res Água Branca
	VI Progresso
	Cd Nova Bandeirante
	VI Angélica
	Faz Capoava
	Jd Porungal
	Jd Vante
	Cj Hab Agostinho Alcalá
	Jd Primavera
	Bambus
	Agrovila
	Cj Hab Pref Eugenio Motta
	PQ Res S Marcos
	Rolando Giul
	Sem Bairro
	VI Alcalá
	VI Maria
	Altos do Jequitiba
	Jd Santa Rosa
	Da Ponte
	Jd Bela Vista
	Lot Célia Maria
	Lot Res Jd São Bento
	Pq Res Rafael Alcalá
	Res Bepim
	Res Jd São José
	VI América
	Cd Jardim

N.  
Documento:  
14864862

Categoria:  
Introdução

Versão:  
1.02

Publicado por:  
André Luiz da Silva

Data Publicação: 04/03/2012 2268 de 372  
Página: 268



Tipo de Documento: Interno	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

Jd Seckler	
Jd Sofia	
VI Manduquinha	
Volta do Poço	
Campininha	
Cpo Real	
Gramadinho	
Indaiatuba	
Jd Araritaguaba	
Jd Bela Fonte	
Jd Borba Gato	
Jd Brasil	
Jd Morumbi	
Jd Porto City	
Jd S Pedro	
Jd Vista Alegre	
Lot S Francisco	
Recanto	
<b>Praia Grande</b>	Vila Sonia
	Caieiras
	Jd. Quietude

**Título: Ligação Nova Liberada- Votorantim**

**Data de inclusão: 17/02/2012**

**Data da exclusão: 17/04/2012**

### Ligação Nova Edifício- Res Savoya

Rua Derli Prado Ferreira nº 914 Residencial Savoya

**OBSERVAÇÃO:** Neste empreendimento são 112 unidades a serem ligadas e destas, 101 já emitimos as notas de ligação. As unidades restantes não foi possível a emissão das notas devido a erro na informação do número do CPF e muito provável que o cliente procure o 0800 ou outro canal de atendimento para solicitar.

**IMPORTANTE:** O projeto apresentado e aprovado pela CPFL foi para atendimento somente em tensão (127v) monofásicos, e assim serão ligados os medidores de energia.

Com certeza alguns proprietários dos imóveis poderão procurar o atendimento para saber o

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012	Página: 269 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interprocedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural

porque só foi ligado 127v e devemos informar que a CPFL atendeu e aprovou o projeto apresentado pelo Engenheiro responsável. Para alterar será necessário apresentar novo projeto alterando a carga.

#### **Título: IMPORTANTE: Alterações no Cadastro Baixa Renda**

**Data de inclusão: 20/03/2012**

**Data da exclusão: 17/04/2012**

#### **Baixa Renda - Relembrando o Conceito**

O Governo determina que a distribuidora de energia elétrica deve oferecer desconto para os clientes que possuem cadastro no Programa Social Bolsa Família ou BPC - Benefício de Prestação Continuada. Sendo assim a Aneel criou a TSEE- Tarifa Social de Energia Elétrica.

**Programa Bolsa Família = NIS** (Número de Identificação Social)

**Benefício de Prestação Continuada= NB** ( Número de Benefício) e código do NB.

Somente os clientes com códigos do NB 87 (Auxílio Deficiência - PCD) ou 88 (Auxílio Idoso) poderão ser cadastrados como Baixa Renda.



Informamos que desde o dia **31/01/12** para os clientes que possuem o **BPC- Benefício de Prestação Continuada** (Auxílio ao Idoso ou Deficiente) e desejam cadastrar a conta na tarifa social baixa renda **NÃO** devemos utilizar o número de NIT- Número de Identificação do Trabalhador e **SIM** o NB - Número do Benefício.

#### **PROCEDIMENTO DO ATENDIMENTO - CLIENTES QUE POSSUEM O BPC ( BENEFÍCIO DE PRESTAÇÃO CONTINUADA)**

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012	Página: 270 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interno	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

**Para os clientes que possuem o benefício BPC e cadastraram a conta no baixa renda através do NIT (Número de Inscrição do Trabalhador):**

Até 31/03 a CPFL estará enviando carta solicitando que o cliente entre em contato conosco para informar o número do NB. O cliente que não se manifestar até **31/05** terá a sua conta de energia faturada sem o benefício baixa renda.

**Excepcionalmente para estes casos, iremos registrar " Pendência Cadastral"e anotar na nota: Nome, CPF, RG e NB ( Número do Benefício) do Cliente.**

O Número do Benefício (**NB**) encontra-se no cartão do banco, pois quem tem direito ao BPC recebe do banco um cartão magnético, ou carta do INSS, recebida pelo beneficiário.

- Cadastro ---
- Alt Data Vencimento
- Altera End da Instal
- Alt End Entr/Corresp
- Alt Res/Clas/Ati TMA
- Cadastro Baixa Renda
- Correção de Cadastro
- Débito Automático
- Descad Baixa Renda
- Isenção de ICMS
- Pendênc Cadastrais**

**Modelo da Carta:** Para consultar a carta, [clique aqui](#)

**Para os clientes que solicitarem a INCLUSÃO no Baixa Renda através do BPC.**

Devemos registrar o pedido conforme informações vigentes no documento Baixa Renda- CRM-CCS não se esquecendo de solicitar o número do NB.

---

**Título: Feriado em Cubatão**  
**Data de inclusão: 05/04/2012**  
**Data da exclusão: 17/04/2012**

Informamos que em 09/04 ( Segunda-feira) será feriado na cidade de Cubatão e por este motivo solicitamos não direcionar os clientes para a agência pois estará fechada.  
Indicar nossos parceiros credenciados.



Tipo de Documento: Interprocedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural

**Título: Agendamento - Aferição do Medidor****Data de inclusão: 21/03/2012****Data da exclusão: 17/04/2012**

Reforçamos que não devemos garantir ao cliente que a aferição do medidor ocorrerá na data agendada através do FO.

**Devemos esclarecer ao cliente que:** Na impossibilidade da equipe comparecer no local na **data previamente** agendada com o cliente, o técnico da CPFL fará contato para agendar uma nova data e por isso anotar o nome do solicitante e o telefone é muito importante.

Condições para Aferição do Medidor

Sr(a) Atendente informar ao cliente que a Aferição do Medidor pela CPFL será realizada no local da instalação em data previamente agendada. Orientar que, não havendo disponibilidade na data agendada faremos um contato para reagendamento deste serviço no prazo de 30 dias.

**Título: FO - PID- Melhorias em produção****Data de inclusão: 22/03/2012****Data da exclusão: 17/04/2012**

Informamos que em 21/03/12 a partir das 20h entrou em produção as melhorias realizadas no FO de PID ( Reclamação Danos Elétricos).

**Título:****Data de inclusão: 26/03/2012****Data da exclusão: 17/04/2012****Título:****Data de inclusão: 26/03/2012****Data da exclusão: 17/04/2012**

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012	Página: 272 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interprocedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural

**Título:**

**Data de inclusão: 26/03/2012**  
**Data da exclusão: 17/04/2012**

---

**Título: Registro de Iluminação Pública- Site**

**Data de inclusão: 26/03/2012**  
**Data da exclusão: 13/04/2012**

A partir do mês de Abril ao registrar o serviço de Iluminação Pública devemos informar aos clientes que o serviço também poderá ser registrado através do site.

Em qualquer momento do atendimento devemos abordar o cliente:

Sr(a)...para sua maior comodidade, informamos que este serviço também está disponível no site da CPFL.

Observação: O intuito desta abordagem é para fins de divulgar e não obrigar o cliente a registrar por este canal.

---

**Título: Nova Atividade de Informação – Reclame Aqui**

**Data de inclusão: 08/02/2012**  
**Data da exclusão: 12/04/2012**

Quando o cliente faz alguma reclamação no site [www.reclameaqui.com.br](http://www.reclameaqui.com.br) o assunto é tratado pela CPFL e no histórico do cliente fica gravada uma atividade de informação denominada “Reclame aqui – informação”.

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012	Página: 273 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	-----------------------



**Tipo de Documento:** Interno Procedimento  
**Área de Aplicação:** Atendimento ao Cliente Atendimento ao Cliente  
**Título do Documento:** Notícias do Mural Notícias do Mural

**Exemplo:**  
**Atendimento Back Office**

The screenshot shows the 'Atendimento Back Office' interface. At the top, there are tabs for 'Encerrar o contato' (Close contact), 'Área de navegação' (Navigation area), and 'Área aplicação' (Application area). Below these are sections for 'Parceiro de negócios' (Business partner) and 'Processamento de chamadas' (Call processing). The 'Parceiro de negócios' section shows details for 'LIMA JOSE DE' with phone number '704022021'. The 'Processamento de chamadas' section shows a list of calls with icons, dates, descriptions, IDs, and categories. One call is highlighted with a red border: 'RECLAME AQUI - INFORMAÇÃO' on 08.02.2012, ID 41973722, Category 'Back Office'.

Ao clicar na Atividade selecionando "Observações da Atividade" haverá um resumo das informações tratadas.

This screenshot shows the same interface as above, but with a specific activity selected. The 'Oper.' column for the highlighted row ('RECLAME AQUI - INFORMAÇÃO') is selected. In the bottom right panel, under the 'Detalhes' tab, there is a 'Textos' (Texts) section. Within this section, a 'Observações da Atividade' (Activity observations) field is expanded and highlighted with a red box. It contains the text: 'RECLAME AQUI - ENTREI EM CONTATO COM CLIENTE SR ANDRÉ CIENTE DOS PROCEDIMENTOS - IP - 70698831 - ISMAEL - OCCB'.

**Título: Recadastramento Baixa Renda – cliente sem NIS cadastrado no sistema – Mural do Call Center**

**Data de inclusão: 16/01/2012**

**Data da exclusão: 12/04/2012**

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012	Página: 274 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interprocedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural

Alguns clientes tiveram problemas de migração na transição para o sistema CCS e estavam cadastrados na tarifa de baixa renda sem ter o NIS, NIT ou NB cadastrado no sistema. Para esses clientes foram enviadas cartas solicitando que fosse feito o recadastramento para que eles não percam o benefício. Quando esse cliente ligar para efetuar o recadastramento baixa renda ao rodar o FO, nesses casos, irá aparecer a mensagem a seguir (" Instalação já tem benefício de baixa renda. Operando: EI\_PC\_NIS Processo será cancelado" ).

Clique aqui para visualizar um exemplo dessa situação e verificar qual procedimento adotar.

**Título: Feriado em Alumínio**

**Data de inclusão:** 02/01/2012

**Data da exclusão:** 09/04/2012

Hoje é feriado na cidade de Alumínio. Favor não direcionar os clientes para a agência, indicar nossos parceiros credenciados.

**Título: Cronograma Pesquisa ABRADEE**

**Data de inclusão:** 02/01/2012

**Data da exclusão:** 09/04/2012

Segue o Cronograma das respectivas empresas e cidades da Pesquisa ABRADEE, que será realizada pelo instituto Innovare, por meio de entrevistas pessoais.

Para consultar os municípios, período inicial e final da pesquisa, [clique aqui!](#)

**Título: Correção nos FO's Ligação Nova, Ligação Inativa, ATC e mensagem de baixa renda para os mesmos serviços**

**Data de inclusão:** 13/01/2012

**Data da exclusão:** 04/04/2012

Na próxima semana está previsto para entrar em produção a correção nos FO's de Ligação Nova, Ligação Inativa e ATC, não permitindo o cadastramento utilizando as subclasses baixa renda, para estes serviços devemos proceder da seguinte forma:

Ligação Nova e Ligação Inativa: Somente após o encerramento da nota de serviço de ligação nova ou inativa, que o cliente poderá solicitar o cadastro baixa renda em um de nossos canais de atendimento.

Atualização Cadastral: Somente depois de concluída a atualização cadastral, o cliente poderá solicitar o cadastro baixa renda em um de nossos canais de atendimento.

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012	Página: 275 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interpo	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

Além disso, para cumprir o disposto no artigo 27º - Resolução 414 será implantada a mensagem abaixo para os serviços de Ligação Nova, Ligação Inativa e Atualização Cadastral com Classe Residencial.

“Sua instalação poderá ser cadastrada na tarifa baixa renda se o (a) Sr(a) for beneficiário do Programa Bolsa Família ou do Benefício de Prestação Continuada da Assistência Social se receber os benefícios 87 –Amparo assistencial ao portador de deficiência ou 88 - Amparo assistencial ao idoso.

Se o cliente possuir os benefícios, orientá-lo para que após a execução do serviço entre em contato ou dirija-se a uma de nossas agências, para informar o número dos documentos:

- NIS – Bolsa Família ou
- NIT ou NB - Benefício de Prestação Continuada da Assistência Social

Para efetivar o cadastramento Baixa Renda. Se o cliente não for beneficiário, ele poderá obter informações na Prefeitura Municipal de sua cidade”.

---

**Título:** Perda do benefício baixa renda – Relembrando o Cronograma de Descadastramento

**Data de inclusão:** 28/11/2011

**Data da exclusão:** 04/04/2012

Conforme determinado pelo cronograma da ANEEL, os clientes que estavam recebendo o benefício baixa renda através média móvel (consumo médio menor que 30 kWh) ou autodeclaração, não receberão o desconto na conta de Dezembro. Caso o cliente solicite o cadastramento, deverá estar cadastrado em um dos programas sociais do governo federal apresentando para a CPFL o número do NIS, NIT ou NB. Detalhes sobre o baixa renda estão disponíveis no documento baixa renda no Atende Certo ou clique aqui.

---

**Título:** Action Box Registrar Contato – NÃO utilizar a opção Ligação Nova – Piloto Sorocaba - Mural do Call Center

**Data de inclusão:** 22/11/2011

**Data da exclusão:** 04/04/2012

Não utilizar a opção “Ligação Nova – Piloto Sorocaba” na Action Box Registrar Contato. Esse projeto terminou em Janeiro de 2011 e quando clicamos nessa opção registramos o atendimento incorretamente, poluindo as estatísticas sobre os serviços atendidos no call center. Foi solicitada a retirada dessa opção, porém enquanto ela estiver disponível não devemos utilizá-la

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012	Página: 276 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interno  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

#### Opção que não deve ser utilizada

Roteiro

ATIVIDADES - PADRÃO / LIGAÇÃO / INSTALAÇÃO

- ▶ Ligação Nova - Informação
- ▶ Irregularidade Medição - Informação
- ▶ Padrão de Ligação - Informação
- ▶ **Ligação Nova - Piloto Borucaba**

---

#### **Título:** Agência de Vinhedo não funcionará dia 02/04/12

**Data de inclusão:** 30/03/12

**Data da exclusão:** 04/04/12

Dia 02/04/12 segunda feira a agência de Vinhedo não funcionará devido feriado na cidade.

Por gentileza não direcionar cliente para agência.

---

#### **Título:** Feriado Capela do Alto

**Data de inclusão:** 26/03/12

**Data da exclusão:** 27/03/2012

Informamos que hoje é feriado na cidade de Capela do Alto. Sendo assim a agência estará fechada. Solicitamos indicar nossos parceiros credenciados, não direcionar os clientes para a agência.

---

#### **Título:** Cronograma do Programa Rede Comunidade ( 19 á 23/03/12)

**Data de inclusão:** 16/03/12

**Data da exclusão:** 27/03/2012

Diagnósticos Energéticos CPFL Piratininga: 19/03 à 23/03/2012

Cidade	Bairros
Sorocaba	Pq Vitoria Regia

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012	Página: 277 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interprocedimento

Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente

Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

	Pq São Bento Jd Ipiranga
<b>Jundiaí</b>	Sta Gertrudes Tarumã São Camilo Rio Acima
<b>Praia Grande</b>	Vila Sonia

### **Título: Não cadastrar número de NIT para Baixa Renda!**

**Data de inclusão:** 14/03/12

**Data da exclusão:** 27/03/2012

Informamos que desde o dia **31/01/12** para os clientes que possuem o **BPC - Benefício de Prestação Continuada** (Auxílio ao Idoso ou Deficiente) e desejam cadastrar a conta na tarifa social baixa renda **NÃO** devemos utilizar o número de **NIT- Número de Identificação do Trabalhador**.

A **Res 414** determina que para ser classificada na tarifa Baixa Renda por meio do **BPC - Benefício de Prestação Continuada** somente será admitido o **NB - Número do Benefício**

### **Procedimento do Atendimento**

#### **IMPORTANTE:**

O Cliente que possui o BPC - Benefício de Prestação Continuada deve informar o **Número do Benefício** para cadastro do Baixa Renda, ou seja deverá informar apenas o **NB**.

### **Título: Programa Rede Comunidade - Diagnósticos ( 12 á 16/03/12)**

**Data de inclusão:** 12/03/12

**Data da exclusão:** 19/03/2012

Diagnósticos Energéticos CPFL Piratininga: 12/03 à 16/03/2012

Cidade	Bairros
Sorocaba	Pq Vitória Regia

N.  
Documento:  
14864862

Categoria:  
Introdução

Versão:  
1.02

Publicado por:  
André Luiz da Silva

Data Publicação:  
04/03/2012 2278 de 372  
Página: 278



Tipo de Documento: Interno  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

	Pq São Bento Jd Ipiranga
<b>Alumínio</b>	Alto Itararé Area Branca Brasilina Briquituba Carafá Chácara Rady Chry Chácara Santa Rita Figueiras Granja Modelo Irema Itararé Jd Daniela Jd Olidel Jd Pedagio Jd Progresso Oncinha Paraíso Paulo Dias Santa Luzia Sítio Santa Rita Vale Grande Vila RE
<b>Praia Grande</b>	Vila Mirim

---

#### **Título: Coleta de Telefone**

**Data de inclusão:** 30/12/11

**Data da exclusão:** 14/03/2012

É muito importante que no registro de serviços/reclamações sejam coletados um telefone do imóvel, mas um telefone para contato. Essa informação é muito importante, pois facilita o retorno ao cliente em situações que as áreas internas necessitem de contato.

---

#### **Título: Comprovante de Pagamento – SUSPEITO**

**Data de inclusão:** 01/03/12

**Data da exclusão:** 14/03/2012

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012	Página: 279 de 372
------------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	-----------------------



Tipo de Documento: Interno	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

Para as situações em que o eletricista **não acredita** na originalidade do comprovante de pagamento esse deve ser apresentado na agência, que o enviará ao financeiro. Quando a conta estiver baixada devemos informar na nota para o eletricista não recusar o pedido de religação

---

**Título:** Não acessar o site da receita federal para verificação de CPF ou CNPJ na criação do PN.

**Data de inclusão:** 30/01/12

**Data da exclusão:** 14/12/2012

**Não** é necessário acessar o site da receita federal para a criação do parceiro de negócio. A validação de status do CPF é feita de forma automática pelo sistema após a geração da solicitação. Quando se trata de CNPJ, não existe verificação de status e a conferência do nome e atividade exercida pelo cliente é feita pelo atendimento presencial (agência ou posto de atendimento).

---

**Título:** Cronograma do Programa Rede Comunidade ( 05 a 09/03/12)

**Data de inclusão:** 02/03/12

**Data da exclusão:** 13/12/2012

Diagnósticos Energéticos CPFL Piratininga: 12/03 à 16/03/2012

Cidade	Bairros
Jundiaí	Agapeama Agua das Flores Agua Doce Anhangabau Bela Vista Bom Jardim Castanho CDHU do Poste Chac São Jorge Mato Dentro Chacara Monterey Champirra Cidade Luiz

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012 22:28:00	Página: 280 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	---	--------------------



Tipo de Documento: Intercâmbio

Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente

Título do Documento: Notícias do Mural

Cidade Luiza  
Cidade Nova  
Cidade Santos Dumont  
CJ Hab João Mezzalira Junior  
Dos Fernandes  
Estação do Horto  
Gramado  
Jardim Adélia  
Jardim Angela  
Jd Anhanguera  
Jd Aurelia  
Jd Bandeiras  
Jd Bonfiglioli  
Jd Bufalo  
Jd Cacula  
Jd Carlos Gomes  
Jd Carpas  
Jd Celeste  
Jd Cica  
Jd Copacabana  
Jd Ermida II  
Jd Esplanada  
Jd Estadio  
Jd Florestal  
Jd Lirio  
Jd Nova Esperança  
Jd Planalto  
Jd Rio Branco  
Jd Rosaura  
Jd Sagrado Coração de Jesus  
Jd Salles  
Jd Santa Rosa  
Loteamento Balsan  
Marta Caguaçu  
Nova Republica  
Nucleo C Colonia  
Parque Cidade Jardim  
Parque Continental  
Parque Corrupira  
Parque dos Ingas  
Parque Residencial  
Parque Residencial Eloy Chaves  
Parque São Luiz  
Pinheirinho  
Ponte Campinas

N.  
Documento:  
14864862

Categoria:  
Introdução

Versão:  
1.02

Publicado por:  
André Luiz da Silva

Data Publicação: 04/09/2012 2281 Página: 281 de 372



Tipo de Documento: Interpo Procedimento

Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente Atendimento ao Cliente

Título do Documento: Notícias do Mural Notícias do Mural

Ponte São João  
Recanto IV Centenário  
Res Pellizari  
Retiro  
Santa Clara  
Sítio Estelas Engordadouro  
Terra da Uva  
Terra Nova  
Tijuco Preto  
Toca  
Traviu  
Tulipas  
Vale Azul  
Vianelo  
Vila Agostinho Jambom  
Vila Agrícola  
Vila Arens  
Vila Cacilda  
Vila Didi  
Vila Formosa  
Vila Francisco Eber  
Vila Garcia  
Vila Graff  
Vila Helena  
Vila Isabel Eber  
Vila Japi  
Vila Joana  
Vila Manfredi  
Vila Maria Genoveva  
Vila Municipal  
Vila Nossa Senhora Aparecida  
Vila Nova Esperia  
Vila Nova Jundiaí  
Vila Padre Renato  
Vila Pires  
Vila Progresso  
Vila Rio Branco  
Vila Rossi  
Vila Salermo  
Vila Santana  
Vila São Paulo  
Vila Torres Neves  
Vila Vianelo  
Vila Viotto

**Praia Grande**

Vila Mirim

N.  
Documento:  
14864862

Categoria:  
Introdução

Versão:  
1.02

Publicado por:  
André Luiz da Silva

Data Publicação: 04/09/2012 Página: 282  
de 372



Tipo de Documento: Interprocedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural

---

**Título: Corte parcelamento de débitos****Data de inclusão:** 02/03/12**Data de exclusão:** 12/03/12

**Por problemas no sistema os cortes não serão mais executados na Terça ( 06/03) e sim na Quarta (07/03)**

Na Quarta -feira ( 07/03) será executado cortes para clientes que possuem parcelamento de Débitos de contas regulares com pelo menos uma parcela vencida a mais de 90 dias, cuja dívida total em aberto ( Parcelamento+ Contas de energia) seja maior de R\$1.000,00

**IMPORTANTE:**

Vale salientar que esses cortes são pontuais, pois trata-se de clientes que, por problemas no sistema, não ficam disponíveis para corte, e por isso emitiremos cortes de forma manual.

**PROCEDIMENTO DO ATENDIMENTO:**

- Na NS de Corte constarão somente as parcelas de parcelamento como motivador do corte, porém é preciso consultar e orientar o cliente quanto ao pagamento de todos os débitos em aberto (parcelamento, contas de energia, irregularidade, contas incobráveis) para religação.
  - Não devem ser concedidas exceções ou re- parcelamentos para esses clientes, pois já são reincidentes
- 

**Título: Cancelamento de Reparo de IP sem instalação associada****Data de inclusão:** 06/01/12**Data de exclusão:** 05/03/12

Quando o registro de IP for feito sem instalação associada e for necessário solicitar o cancelamento do serviço, não é possível cancelar a nota através do FO de cancelamento. Para esse caso será necessário encaminhar um recado para a supervisão com a cidade, o número do protocolo e o motivo do cancelamento.

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012	Página: 283 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interpo	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

## **Título: Entrada em produção FO conta fatura online**

**Data de inclusão:** 18/01/12

**Data de exclusão:** 05/03/12

Entrou em produção no CRM/CCS o FO Cta Fatura Online. Esse FO está disponível na Action Box de Contas. Continuamos com a fraseologia nos serviços de consulta a débito e 2ª via:  
"Para sua maior comodidade, o sr. gostaria de cadastrar sua conta em débito automático? Acesse o nosso site e veja os bancos disponíveis, ou procure diretamente a sua agência bancária.  
A CPFL preocupada com o meio ambiente, disponibiliza, o serviço de envio de conta por e-mail.  
Para informações e cadastro, consulte o nosso site."  
A partir de agora se após a fraseologia o cliente solicitar cadastrar a sua conta por e-mail no call center, devemos realizar o cadastramento no CRM.  
Para consultar o passo a passo no cadastramento da conta por e-mail clique aqui

---

## **Título: Serviços de Auto Atendimento – Site**

**Data de inclusão:** 29/02/12

**Data de exclusão:** 05/03/12

Para facilitar o acesso dos **clientes aos serviços disponíveis no site de serviços** disponibilizamos **os ícones na HOME PAGE** (pagina inicial do site), foram desenvolvidos novos ícones com intuito de torná-los mais atrativos ao cliente.

---

## **Título: CPFL Total: Emissão de 2ª Via e consulta de débitos 23/02**

**Data de inclusão:** 23/02/12

**Data de exclusão:** 05/03/12

Informamos que a partir de hoje os serviços de **emissão de 2ª Via de Contas e consulta a débito** esta disponível novamente na rede CPFL Total.

Este serviço será mantido até uma nova eventual decisão entre a CPFL Total e as Distribuidoras.

---

## **Título: Informações sobre descontos tarifários para cooperativas e colônias de pescadores artesanais**

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1/2	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012	Página: 284 de 372
------------------------	-----------------------	-------------	------------------------------------	-----------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interpo	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

**Data de inclusão:** 06/01/12

**Data de exclusão:** 05/03/12

A Câmara dos Deputados **analisa** o projeto de lei 2493/11 que requer descontos especiais tarifários a pescadores artesanais na classe rural . Os valores desse desconto serão subsidiados pelas demais classes de consumo, com exceção da residencial baixa renda e rural.

Caso existam questionamentos de clientes, orientar **que o projeto ainda será analisado** pelas comissões de Agricultura, Pecuária, Abastecimento e Desenvolvimento Rural, de Minas e Energia, de Finanças e Tributação; de Constituição e Justiça e de Cidadania. Portanto, **ainda não é possível obter esse desconto, pois o projeto está em fase de análise.**

---

**Título: Diagnósticos Energéticos CPFL Piratininga: 27/02 à 02/03/2012**

**Data de inclusão:** 24/02/12

**Data de exclusão:** 05/03/12

Diagnósticos Energéticos CPFL Piratininga: 13/02 à 17/02/2012

Cidade	Bairros
Jundiaí	Caxambu Centro Colonia Fazenda Grande Ivoturucaia Jd California Jd das Tulipas Jd do Lago Jd Fepasa Jd Guanabara Jd Martins Jd Pacaembu Jd Sorocabana Jd Tulipas Jundiaí Mirim Medeiros Morada das Vinhas Parque Almerinda Chaves Parque Brasilia Parque Centenário Parque Nova República

N.  
Documento:  
14864862

Categoria:  
Introdução

Versão:  
1.02

Publicado por:  
André Luiz da Silva

Data Publicação: 04/03/2012 2285 de 372  
Página: 285



Tipo de Documento: Interpo Procedimento

Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente Atendimento ao Cliente

Título do Documento: Notícias do Mural Notícias do Mural

	Parque Residencial Jundiaí Rio Acima Roseira Varjão Vila Alvorada Vila Ana Vila Aparecida Vila Comercial Vila Cristo Redentor Vila Esperança Vila Hortolândia Vila Lacerda Vila Maringá Vila Marlene Vila Nambi Vila Nova Jundianopolis Vila Rami Vila Rui Barbosa Vila São Sebastião Vista Alegre
<b>Alumínio</b>	Alto Itararé Area Branca Brasilina Briquituba Carafá Chacará Rady Chry Chacará Santa Rita Figueiras Granja Modelo Irema Itararé Jd Daniela Jd Olidel Jd Pedagio Jd Progresso Oncinha Paraiso Paulo Dias Santa Luzia Sítio Santa Rita Vale Grande Vila Re
<b>Praia Grande</b>	VI Mirim



Tipo de Documento: Interpo	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

---

**Título: Não gerar ligações para o endereço Derli Prado Ferreira 914 – Votorantim****Data de inclusão:****Data de exclusão:** 05/03/12

O Empreendimento / Condomínio Residencial Savoya, localizado no município de Votorantim na Rua Derli Prado Ferreira n º 914 **não** está liberado para solicitar ligações novas. Caso o cliente entre em contato pedindo ligação para este endereço **não** devemos gerar orientando que ainda não está liberado.

---

**Título: Diagnósticos Energéticos CPFL Piratininga: 27/02 à 02/03/2012****Data de inclusão:** 24/02/12**Data de exclusão:** 05/03/12

Cidade	Bairros
Jundiaí	Agapeama Agua das Flores Agua Doce Anhangabau Bela Vista Bom Jardim Castanho CDHU do Poste Chac São Jorge Mato Dentro Chacara Monterey Champirra Cidade Luiz Cidade Luiza Cidade Nova Cidade Santos Dumont CJ Hab João Mezzalira Junior Dos Fernandes Estação do Horto Gramado Jardim Adélia Jardim Angela Jd Anhanguera Jd Aurelia Jd Bandeiras Jd Bonfiglioli



Tipo de Documento: Intercâmbio

Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente

Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

Jd Bufalo  
Jd Cacula  
Jd Carlos Gomes  
Jd Carpas  
Jd Celeste  
Jd Cica  
Jd Copacabana  
Jd Ermida II  
Jd Esplanada  
Jd Estadio  
Jd Florestal  
Jd Lirio  
Jd Nova Esperança  
Jd Planalto  
Jd Rio Branco  
Jd Rosaura  
Jd Sagrado Coração de Jesus  
Jd Salles  
Jd Santa Rosa  
Loteamento Balsan  
Marta Caguaçu  
Nova Republica  
Nucleo C Colonia  
Parque Cidade Jardim  
Parque Continental  
Parque Corrupira  
Parque dos Ingas  
Parque Residencial  
Parque Residencial Eloy Chaves  
Parque São Luiz  
Pinheirinho  
Ponte Campinas  
Ponte São João  
Recanto IV Centenário  
Res Pellizari  
Retiro  
Santa Clara  
Sítio Estelas Engordadouro  
Terra da Uva  
Terra Nova  
Tijuco Preto  
Toca  
Traviu  
Tulipas  
Vale Azul

N.  
Documento:  
14864862

Categoria:  
Introdução

Versão:  
1.02

Publicado por:  
André Luiz da Silva

Data Publicação: 04/09/2012  
Página: 288 de 372



Tipo de Documento: Interpo	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

	Vianelo Vila Agostinho Jambom Vila Agrícola Vila Arens Vila Cacilda Vila Didi Vila Formosa Vila Francisco Eber Vila Garcia Vila Graff Vila Helena Vila Isabel Eber Vila Japi Vila Joana Vila Manfredi Vila Maria Genoveva Vila Municipal Vila Nossa Senhora Aparecida Vila Nova Esperia Vila Nova Jundiaí Vila Padre Renato Vila Pires Vila Progresso Vila Rio Branco Vila Rossi Vila Salermo Vila Santana Vila São Paulo Vila Torres Neves Vila Vianelo Vila Viotto
<b>Praia Grande</b>	Vila Mirim

---

### **Título: Pesquisa de Posses e Hábitos – Instituto Ideafix**

**Data de inclusão:** 31/01/12

**Data de exclusão:** 05/03/12

A CPFL está realizando uma pesquisa de posses e hábitos por meio de entrevistas pessoais com nossos clientes residenciais, comerciais, rurais, industriais, serviços e poder público. Nas próximas duas semanas (de 31/01 a 13/02) a equipe do Instituto Ideafix estará nas cidades de São Vicente, Santos e Cubatão. Os entrevistadores do instituto farão abordagens nestas cidades com o intuito de investigar a posse de diversos equipamentos, bem como a forma de utilização.

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1/2	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012	Página: 289 de 372
------------------------------	--------------------------	----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interno	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

Trata-se de um trabalho de grande importância para a CPFL e se algum cliente da empresa entrar em contato com o nosso atendimento vamos confirmar a realização desse trabalho assim como a idoneidade deste instituto.

---

**Título: Informações sobre descontos tarifários para cooperativas e colônias de pescadores artesanais**

**Data de inclusão:** 06/01/12

**Data de exclusão:** 05/03/12

A Câmara dos Deputados **analisa** o projeto de lei 2493/11 que requer descontos especiais tarifários a pescadores artesanais na classe rural . Os valores desse desconto serão subsidiados pelas demais classes de consumo, com exceção da residencial baixa renda e rural.

Caso existam questionamentos de clientes, orientar **que o projeto ainda será analisado** pelas comissões de Agricultura, Pecuária, Abastecimento e Desenvolvimento Rural, de Minas e Energia, de Finanças e Tributação; de Constituição e Justiça e de Cidadania. Portanto, **ainda não é possível obter esse desconto, pois o projeto está em fase de análise.**

---

**Título: Pesquisa de Posses e Hábitos – Instituto Ideafix**

**Data de inclusão:** 31/01/12

**Data de exclusão:** 05/03/12

A CPFL está realizando uma pesquisa de posses e hábitos por meio de entrevistas pessoais com nossos clientes residenciais, comerciais, rurais, industriais, serviços e poder público. Nas próximas duas semanas **(de 31/01 a 13/02) a equipe do Instituto Ideafix** estará nas cidades de São Vicente, Santos e Cubatão. Os entrevistadores do instituto farão abordagens nestas cidades com o intuito de investigar a posse de diversos equipamentos, bem como a forma de utilização. Trata-se de um trabalho de grande importância para a CPFL e se algum cliente da empresa entrar em contato com o nosso atendimento vamos confirmar a realização desse trabalho assim como a idoneidade deste instituto.

---

**Título: Cronograma do Programa Rede Comunidade ( 27/02 a 02/03/12)**

**Data de inclusão:** 24/02/12

N. Documento: 14864862	Categoria: Internação	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012	Página: 290 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interno	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

**Data de exclusão:** 05/03/12

Diagnósticos energéticos de 27/02 à 02/03/2012

Cidades	Bairros
São Carlos	Jardim Gonzaga
Botucatu	Rubião Junior Jd Brasil
Jaú	Distrito de Potunduva Jd Santa Helena Jd Sanzovo Nova Jaú VI Industrial
Lins	Jd Rebouças
São José do Rio Preto	Pq Nova Esperança
Hortolândia	Sítio São João Jd São Sebastião VI São Pedro Pq Oreste Ongaro Jd Santa Clara do Lago

**Título:** Não gerar ligações para o endereço Derli Prado Ferreira 914 – Votorantim

**Data de inclusão:** 08/02/12

**Data de exclusão:** 05/03/12

O Empreendimento / Condomínio Residencial Savoya, localizado no município de Votorantim na Rua Derli Prado Ferreira n º 914 **não** está liberado para solicitar ligações novas. Caso o cliente entre em contato pedindo ligação para este endereço **não** devemos gerar orientando que ainda não está liberado.

**Título:** Cronograma do Programa Rede Comunidade

**Data de inclusão:** 13/02/12

**Data de exclusão:** 05/03/12

Diagnósticos energéticos de 13/02 à 17/02/2012

Cidades	Bairros
São Carlos	Antenor Garcia Jardim Gonzaga Jardim Pacaembu
Botucatu	Rubião Junior



Tipo de Documento: Interno	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

<b>Jaú</b>	Distrito de Potunduva Jd Carolina Jd Crispim Jd Netinho Jd Sanzovo VI Industrial
<b>Guapiaçu</b>	Centro Coab I Coab II Jd Alvorada Jd São Luís Recanto dos Pássaros Residencial Antonieta São José
<b>Hortolândia</b>	VI Real Continuação

---

**Título:** Correção no Sistema de Contingência**Data de inclusão:** 10/01/12**Data de exclusão:** 01/03/12

Foi disponibilizado no sistema de contingência uma correção que permite o atendimento localizar a instalação pelo endereço. Para localizar a instalação pelo endereço é necessário seguir o passo a passo descrito a seguir:

Clique [aqui](#)

---

**Título:** Cancelamento definitivo da Cobrança de Terceiros na conta**Data de inclusão:** 03/02/12**Data de exclusão:** 01/03/12

Se o cliente quiser o encerramento definitivo do contrato para que não ocorra a cobrança de taxa de terceiros em outras contas devemos orientar o cliente a ligar na empresa terceira para realizar a solicitação.

**ATENÇÃO:**

**Caso o cliente informe que já fez este contato com a empresa terceira, porém a cobrança continuou,** podemos gerar um **SNE** explicando a situação para que não sejam

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012	Página: 292 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interno Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural Notícias do Mural

cobradas mais taxas em contas futuras e se existir alguma conta em aberto com a taxa refaturar a conta em tempo de atendimento (FO Rev Itens de Terceiros).

**IMPORTANTE:** Para este tipo de atendimento é correto seguir o procedimento acima mencionado.

Não devemos em hipótese alguma **INDICAR** ao cliente a alteração da titularidade para forçar o cancelamento.

Além de não ser o caminho correto, é o mais difícil de se resolver, pois além do aumento no TMA, insatisfação do cliente, o mesmo automaticamente perderá os benefícios abaixo, bem como terá que providenciar a validação para atender a Res 315.

- Endereço de Entrega de Contas;
- Baixa Renda;
- Seguro em conta;
- Serviço de terceiros cobrados em conta;
- Escolhe dia e lei geral;
- Isenção de ICMS;
- Débito automático.

---

**Título: Alteração de Classe Industrial Construção Civil para a Classe Atual**

**Data de inclusão:** 18/01/12

**Data de exclusão:** 01/03/12

Foi feito um projeto onde as instalações que não eram mais construção civil (classe industrial) foram reclassificadas. Para esses clientes foram enviadas correspondências informando que haveria essa alteração. Nesses casos, foram feitas verificações em campo e podemos consultar através do seguinte caminho.

Clique [aqui](#) para verificar o caminho

Para esses casos, devido a alteração de classe, o débito automático foi cancelado. Orientar o cliente a fazer o recadastramento do débito automático no banco ou se for um dos bancos conveniados cadastrados no CRM devemos efetuar o cadastramento. Se o cliente pagou a conta em atraso devido a essa situação e reclamar da cobrança de juros e multa, devemos adotar os seguintes procedimentos:

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012	Página: 293 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



<b>Tipo de Documento:</b> Interno <b>Área de Aplicação:</b> Atendimento ao Cliente <b>Título do Documento:</b> Notícias do Mural
--

**Se a cobrança de juros e multa não tiver faturada:** Gerar um SNE solicitando a exclusão de multa e juros anotando que o cliente está reclamando devido a alteração de classe feita pela CPFL que ocasionou o cancelamento do débito automático.

**Se a cobrança de juros e multa tiver faturada:** Gerar uma revisão de conta em aberto, opção taxas/multas/serviços anotando na observação que o cliente está reclamando devido a alteração de classe feita pela CPFL que ocasionou o cancelamento do débito automático.

---

**Título: Ajuste no FO de Alteração de Carga**

**Data de inclusão:** 09/01/12

**Data de exclusão:** 01/03/12

Entrou em produção um ajuste no FO de Alteração de Carga. Quando o sistema identificar várias instalações para o mesmo endereço o FO dará a seguinte informação:

*“Sr. Atendente. Favor verificar junto ao cliente se a medição é individual, pois se for coletiva/agrupada, o serviço não será executado.”*



O Atendimento deverá questionar se o padrão montado no local é até dois medidores ou mais.



N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012	Página: 294 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interno  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

Caso seja edifício ou medição agrupada (a partir de 3 medidores) e o cliente estiver solicitando alteração de carga, orientá-lo que o pedido deve ser feito no site de projetos particulares e gerar apenas uma atividade de informação. Somente seguir pelo caminho de edifício ou medição agrupada quando o cliente informar que no projeto aprovado o padrão é diferente do que está instalado no local, conforme exemplo a seguir:

Exemplo: Projeto aprovado do apartamento do cliente é bifásico, porém na época da ligação foi instalado um monofásico. Agora depois de algum tempo o cliente irá precisar do bifásico e está pedindo a alteração de carga. Nesta situação o atendente deverá rodar o FO de Alteração de Carga e escolher a opção Edifício. O sistema irá gerar análise técnica para apurar se o projeto aprovado realmente é bifásico.

Se o cliente informar que trata-se de padrão com até duas ligações seguir pelo caminho até 02 Medições e o sistema prosseguirá com o registro possibilitando a geração do serviço de alteração de carga e gerando a nota de serviço para atendimento em campo.

**Tela Geral**

Endereço da Reclamação	
Cidade	SANTA BARBARA DO OESTE
Rua	R JANUARIO DOMINGUES
Bairro	LINOPOLIS
Roteiro	
O Padrão Está Pronto (Caixa, Disjuntor e Cabos)?	
<input type="radio"/> Sim	<input type="radio"/>
<input type="radio"/> Não	<input type="radio"/>
Reclamação	
Identificar Tipo de Instalação:	
R: Até 02 Medições	

Anteriormente ao identificar várias ligações para o mesmo endereço o sistema não permitia a geração do serviço direcionando o cliente para o site de projetos particulares mesmo não se tratando de medição agrupada.

## Título: Horário de Verão 2011 - 2012

Data de inclusão: 16/02/12

Data de exclusão: 01/03/12

O horário brasileiro de verão teve início á meia noite do dia 16 de Outubro (domingo) e **termina á 0h do dia 26 de Fevereiro de 2012.**

As regiões Sul, Sudeste e Centro - Oeste do Brasil devem **atrasar** os relógios em uma hora. As informações são do Ministério de Minas e Energia.

O Horário de verão foi adotado pelo Governo Federal com o objetivo de economizar energia nos países.

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012	Página: 295 de 372
------------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	-----------------------



Tipo de Documento: Interprocedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural

---

**Título: Ligação Nova – PN Menor de idade****Data de inclusão:** 10/02/12**Data de exclusão:** 01/03/12

De acordo com o artigo 3º do Código Civil Brasileiro, não podemos efetuar ligação em nome de menor de 18 anos.

**" Art.3º São absolutamente incapazes de exercer pessoalmente os atos da vida civil:****-I os menores de dezoito anos;"**

Já foi solicitado o bloqueio no sistema para estes casos. Assim que ocorrer o bloqueio avisaremos.

---

**Título: ligação nova agrupada- projeto aprovado - reforço****Data de inclusão:** 27/02/12**Data de exclusão:** 01/03/12

Quando o cliente possui o projeto aprovado podemos registrar o pedido através do 0800. Não sendo necessário direcionar o cliente para a internet ( Projetos Particulares) . Para isso ao registrar o pedido basta consultar o endereço que o cliente esta passando que é possível visualizar

---

**Título: Ligação Provisória – Ramal de Transferência****Data de inclusão:** 16/02/12**Data de exclusão:** 01/03/12

Solicitamos não transferir clientes para a célula de ligação provisória (Ramal: 7396) a partir de amanhã (17/02) até o dia (23/02).

---

**Título: Ligação Nova- Análise (Estudo de Viabilidade)****Data de inclusão:** 15/02/12**Data de exclusão:** 01/03/12

Sempre que o cliente tiver um pedido rejeitado, ao abrir um novo pedido devemos anotar na observação o número da nota rejeitada para facilitar a análise do técnico e agilizar o atendimento para o cliente.

Exemplo: Cliente solicitou uma ligação Trifásica em área rural sem extensão de rede (pois a rede estava próxima até 30 metros).

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012	Página: 296 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interprocedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural

Ao chegar no local o técnico avaliou que havia rede, porém bifásica e cliente havia solicitado trifásico.

Sendo assim o pedido foi cancelado e o técnico informou no encerramento da nota que devíamos registrar um novo pedido com extensão de rede ( e que neste caso não haveria custo ao cliente).

Quando anotamos a nota anterior como referência, evita de o técnico se deslocar novamente até o local, e agiliza o andamento do processo entre a empresa e o cliente.

---

**Título: Mensagem no site para PN Cadastrado com CPF/CNPJ Genérico****Data de inclusão:** 28/11/12**Data de exclusão:** 01/03/12

Foi feita uma melhoria no site para que quando o PN estiver cadastrado com CPF/CNPJ Genérico ao inserir o CPF ou CNPJ (verdadeiro ou o genérico) o sistema apresente uma mensagem com um link direcionando o cliente para o CHAT para correção de cadastro. A mensagem que o sistema irá apresentar será a seguinte: **"O documento informado não pertence ao titular desta instalação, para atualização clique aqui para direcioná-lo ao atendimento online".**

Portanto, quando o cliente for direcionado para o chat, provavelmente irá mencionar que estava fazendo algum serviço no site, digitou o seu CPF e recebeu a mensagem informando que o CPF não pertence a ele. Neste caso, o procedimento do chat será de realizar a correção cadastral inserindo o número de CPF do cliente e registrar o serviço solicitado.

---

**Título: Mensagens suspeitas****Data de inclusão:** 03/02/11**Data de exclusão:** 01/03/12

Foram enviados **e-mails falsos de cobrança com o código 444405** tratando-se de vírus. O e-mail utilizado neste caso para envio dessas mensagens foi o **cobranca@cpfl.com.br**. Se o cliente ligar questionando orientá-lo a não acessar o link que consta no e-mail e a desconsiderar esse aviso.

No site da CPFL também existe uma informação a respeito do assunto já na primeira página.

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012	Página: 297 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



**Tipo de Documento:** Interno Procedimento  
**Área de Aplicação:** Atendimento ao Cliente Atendimento ao Cliente  
**Título do Documento:** Notícias do Mural Notícias do Mural

The screenshot shows the CPFL Energia website. On the left is a sidebar with links like 'Quem Somos', 'Histórico CPFL Energia', 'Nosso Cliente', 'Sites CPFL', 'Institucional', 'Educação Residencial', 'O que é a Vila', 'Inovação Técnica', 'Eficiência Energética', 'Portal Fornecedores', 'Governança Corporativa', 'Sala da Imprensa', and 'Links'. The main content area has a blue header 'Veja onde pagar sua conta.' with a photo of a woman listening to music. Below it is a red-bordered box containing text about messages from CPFL. A green button at the bottom right says 'Acesso para portadores de deficiência auditiva ou de fala'.

---

**Título:** Notificação para Rescisão Contratual**Data de inclusão:** 03/02/12**Data de exclusão:** 01/03/12

Para atendimento dos artigos 173 e 70 da Res 414, foram necessários vários desenvolvimentos os quais foram divididos em 2 fases.

Destes desenvolvimentos foi incluso uma mensagem na fatura ou envio de correspondências apartir do dia 02/02/12 para todas as instalações suspensas pelos motivos abaixo:

- Inadimplência ( Falta de Pagamento)
- Impedimento de acesso
- Dívida Financeira (Cliente realizou o parcelamento de contas regulares na agência e não pagou)

Após a interrupção da energia a CPFL enviará a mensagem inserindo o prazo para o cliente se manifestar e solicitar a religação.

**Prazo:** O prazo para o cliente se manifestar que consta na mensagem corresponde ao prazo estabelecido no artigo 70 (2 ciclos consecutivos). Se após a data da mensagem o cliente não se manifestar a CPFL irá realizar o desligamento definitivo ou seja o encerramento do contrato.

**MENSAGEM:**

Regularize o motivo da suspensão até xx/xx/xx caso contrário a rescisão contratual poderá ocorrer conforme art. 70 inciso II da Resolução Aneel 414/2010.

---

**Título:** NOVIDADE SITE: Ícones de conta por E-mail e Débito Automático**Data de inclusão:** 15/02/12

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012	Página: 298 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



**Tipo de Documento:** Interprocedimento  
**Área de Aplicação:** Atendimento ao Cliente  
**Título do Documento:** Notícias do Mural

**Data de exclusão:** 01/03/12

Visando incentivar aos clientes a aderir os serviços de conta por email e débito automático criamos "botões" com a opção de direcionamento da página de consulta a débito e emissão de segunda via para o cadastramento.

Com isso a partir de hoje, apresentaremos nossos serviços ao cliente que entrar no site para uma simples consulta de débito ou emissão de 2ª via de conta.

---

**Título: NOVIDADE: Implantação - Banner de Contingência no Site**

**Data de inclusão:** 01/02/12

**Data de exclusão:** 01/03/12

Com o intuito de facilitar o registro do serviço de Falta de Energia no site da CPFL foi desenvolvido um banner de contingência.

### Como funcionará?

Quando ocorrer a falta de energia coletiva em níveis críticos a CPFL irá acionar este banner no site.

### Ganhos:

O cliente acessará o serviço rapidamente ao entrar no site, pois o banner ficará fixado na home e página de serviços.



---

**Título: Particularidades do processo de Ressarcimento – Reforço**

**Data de inclusão:** 16/02/12

**Data de exclusão:** 01/03/12

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012	Página: 299 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interprocedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural

Esta informação consta no GED e Atende Certo, documento : Ressarcimento

Em algumas situações da análise poderá ocorrer de a CPFL enviar a assistência Técnica credenciada para retirar o equipamento para inspeção conforme procedimento abaixo:

Item 3.4 Informações gerais sobre as solicitações de ressarcimento

#### **Se houver registro de ocorrência**

A atividade é encaminhada para análise técnica e o cliente recebe carta, em até 10 dias corridos, informando sobre as providências a serem adotadas.

#### **SE NO MUNICÍPIO HOUVER ASSISTÊNCIA TÉCNICA CREDENCIADA**

A comunicação será por carta informando que no prazo de 05 dias úteis a assistência técnica irá agendar a retirada dos equipamentos para inspeção.

As credenciadas retiram apenas a peça que esta com defeito. É retirado todo o aparelho para verificação.

---

**Título: Problemas baixa de contas pagas no dia 20/01/2012**

**Data de inclusão:** 25/01/12

**Data de exclusão:** 01/03/12

Houve problema com o processamento de arquivos de contas pagas no dia 20/01/2012 devido a uma falha na gravação dos arquivos no servidor do CCS. Esses arquivos foram recuperados e serão processados ainda hoje. Caso ocorram reclamações de clientes informando que pagaram suas contas no dia 20/01/2012 e ainda não baixaram, gerar apenas uma informação orientando que a baixa ocorrerá ainda nesta noite.

---

**Título: Procedimento - Pendência Cadastral**

**Data de inclusão:** 05/10/11

**Data de exclusão:** 01/03/12

**Não** devemos gerar pendência cadastral para os seguintes casos:

**-Quando a nota de serviço de ligação ou ligação inativa estiver rejeitada e o cliente afirmar que foi feita a ligação no local e nos liga informando que não recebeu a conta**

Para essa situação, localizar o pedido de ligação através do CPF do PN que pediu a ligação nova ou ligação inativa. Após a localização do PN reprogramar a nota de serviço de ligação nova ou

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012 23:00	Página: 300 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interprocedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural

ligação inativa e na observação da atividade anotar nas três primeiras linhas a seguinte informação:

"A nota de serviço anterior foi encerrada como rejeitada, porém cliente afirma que foi executada. Se proceder, finalizar a nota e anotar o número do medidor instalado e a leitura em campo."

### **Nota de Serviço não localizada e o cliente reclama que o local está ligado**

Caso não seja possível localizar a Atividade de Nova Ligação gerar uma nova solicitação com opção de validação através do eletricista anotando a seguinte informação:

Cliente afirma que o local já está ligado em campo, porém não foi localizada a atividade de execução. Se a informação proceder, finalizar a nota e anotar o número da leitura e medidor instalado.

### **Desligamento Definitivo que consta encerrado no sistema e cliente informa que local está com energia normalmente:**

Gerar uma ligação nova bt inativo colocando na observação a seguinte informação:

Local está desligado no sistema, porém cliente afirma que o local está com energia. Favor verificar e se no local estiver com a energia ligada finalizar a nota de serviço anotando o número do medidor e a leitura.

Na dúvida antes de gerar um serviço de pendência cadastral consultar o acervo de documentação, documento pendência cadastral.

---

### **Título: Reclamação de Conta elevada após a regularização do medidor**

**Data de inclusão:** 18/01/12

**Data de exclusão:** 01/03/12

### **Vamos relembrar o conceito de Irregularidade?**

Irregularidade é a alteração no funcionamento do medidor, visando redução no registro de demanda e/ou consumo, sem o conhecimento da CPFL (tem o objetivo de "levar vantagem" no consumo).

### **Analisando a conta do cliente:**

Quando o cliente reclama que a sua conta de energia esta com o valor alto devemos analisar a conta e o histórico do cliente no sistema.

Para argumentar com o cliente sobre o valor de uma conta, é necessário acessar o FO de "Consulta de Débitos" e verificar a conta do cliente.

N. Documento: 148624862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012	Página: 301 de 372
----------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interprocedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural

Existem varios fatores que podem alterar o valor de uma conta:

- Número de dias de faturamento;
- Mudança da alíquota de ICMS (residencial consumo > 200 kWh);
- Taxes de serviços de terceiros (jornal/revista), religação e autoreligação, custo de diferença do medidor;
- Aumento de consumo (aquisição de aparelhos, visitas no imóvel, aumento do número de moradores no local, alteração nos hábitos de consumo);**

**Entre outros fatores ( acúmulo de consumo devido a média em mês anterior, custo de diferença de medidores, perda do beneficio baixa renda, aumento da tarifa).**

#### **IMPORTANTE:**

Outro fator que também poderá alterar o valor da conta é quando o cliente estava com IRREGULARIDADE e a CPFL regularizou a situação. Sendo assim a CPFL obtem dali para frente o consumo real daquele cliente. Nestas situações é comum o cliente nos contatar para reclamar que a sua conta de energia esta alta.

**Para verificar como consultamos a Irregularidade, [clique aqui](#)**  
Qual orientação devemos prestar ao cliente nestes casos?

#### **Sugestão / Dica de argumentação:**

-Sr(a) cliente, eu analise a sua conta de energia e comparei com as contas anteriores e constatei que realmente houve o aumento no valor.

Quanto ao motivo do aumento, verifiquei que este padrão encontrava-se antes com irregularidade e que neste momento ja encontra-se regularizado, portanto a sua conta de energia esta correta de acordo com o registro do medidor e não houve erro no cálculo.

Cliente deve ser orientado que baseado nas informações constantes no sistema, e pelas informações fornecidas por ele, o valor da conta esta correto.

#### **Registro no sistema:**

No **Action Box Contas**, deverá ser utilizado o **FO Rev. Conta em Aberto**, opção: **Informação**, pois em tempo de atendimento foi identificado que a conta está correta.

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/09/2012	Página: 302 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	-----------------------



Tipo de Documento: Interno  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

Tipo Reclamação	Fat...	Descrição breve
Y001		Informação
Y002		Taxas/Multas/Serviços
Y003		Cadastro
Y004		Erro de Leitura
Y005		Faturamento pela Média
Y006		Custo de Medidor Furtado
Y007		Outros
Y008		Tarifa
Y009		Custo Disponibilidade
Y010		Variação Consumo

**ATENÇÃO:** Para estes casos NÃO devemos gerar o serviço: Reclamação de Cobrança Irregular.

### **RECLAMAÇÃO SOBRE COBRANÇA IRREGULAR:**

O FO Reclamação> Recl. Cob. Irregular somente deverá ser utilizado quando o cliente reclamar sobre a **cobrança de irregularidade**.

#### **Exemplos de possíveis reclamações:**

A CPFL realizou a inspeção no local e identificou fraude e ao notificar o cliente:

- Não concorda com o valor cobrado;
- Não concorda com o cálculo que foi utilizado;
- Não concorda com o indeferimento do recurso apresentado. Ou seja, este cliente apresentou recurso para se eximir de sua responsabilidade perante a fraude e não conseguiu comprovar.

Este FO oferece duas opções: Registro da reclamação ou informação.

---

**Título: Reforço no procedimento de transferência de ligação provisória.**

**Data de inclusão:** 10/01/12

**Data de exclusão:** 01/03/12

Após fornecer o protocolo é muito importante antes de transferir a ligação realizar o filtro para verificar se o serviço é realmente o de Ligação Provisória realizando os seguintes questionamentos:

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012	Página: 303 de 372
------------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	-----------------------



Tipo de Documento: Interprocedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural

Questionar a atividade que será desenvolvida no local. (circo, festa, quermesse, etc.)

Questionar também o período da ligação. Se o cliente informar que a utilização do local for maior que 90 dias, será necessário transferir a chamada para a célula de padrão, pois neste caso tratar-se de uma ligação nova comum. Se o cliente informar que a utilização do local será por um prazo de até 90 dias, transferir a ligação para o ramal \*19 7396 utilizando a seguinte fraseologia:

"Senhor (a) Cliente (a) para atendimento a sua solicitação peço que aguarde um instante, pois vou transferi-lo(a) para uma célula especializada que registrará o seu pedido".

**Importante:**

- Antes de transferir a ligação, aguardar o atendimento da célula especializada passando o nome do cliente.
- Caso o ramal esteja ocupado, solicitar o telefone de contato e o nome do cliente e passar para o supervisor. Este irá enviar um e-mail ao DCNS Ligação Provisória com a informação que se trata de ligação provisória e esta equipe fará contato com o cliente assim que recebido.
- Atendimentos de ligação provisória fora do horário comercial (após às 17hs), sábado, domingo e feriados deverão ser registrados no Call Center.

---

**Título: Solicitação de 2 (dois) orçamentos de PID**

**Data de inclusão:** 03/02/12

**Data de exclusão:** 01/03/12

Foi implantado no dia 06/01 a carta solicitando ao cliente o envio de um orçamento, tratando-se de um projeto piloto de PID. **Após atingir um número de solicitações suficientes para análise do projeto, estamos retornando o procedimento de envio de carta solicitando dois orçamentos ao cliente. Portanto, para as cartas emitidas a partir de 02/02/2012, voltamos a solicitar dois orçamentos de conserto.**

---

**Título: Subclasse Residencial Baixa Renda Indígena ou Quilombola**

**Data de inclusão:** 26/01/12

**Data de exclusão:** 01/03/12

Essas duas subclasses geram um desconto maior, o cliente não paga os 50 primeiros kWh. Por isso é importante se atentar em qual subclasse o cliente deverá ser classificado quando solicitar o cadastro Baixa Renda.

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/02/2012	Página: 304 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interno	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

## SUBCLASSE RESIDENCIAL BAIXA RENDA INDÍGENA OU QUILOMBOLA

A ANEEL determinou a criação das subclasses Residencial Baixa Renda Indígena e Subclasse Baixa Renda Quilombola, que terão descontos diferenciados dos demais clientes baixa renda. De qualquer forma, o cliente que for Indígena ou Quilombola, deverá estar inscrito no cadastro único para Programas Sociais do Governo Federal e informar o número do NIS para ser cadastrado como baixa renda.

### Quem é designado como povos indígenas?

São designados como povos indígenas, aqueles que viviam numa área geográfica antes da sua colonização por outro povo ou que, após a colonização, não se identificam com o povo que os coloniza. Em comum, têm o fato de que cada um se identifica com uma comunidade própria, na maioria das vezes vivem em grupos chamados aldeias.

### O que são Quilombolas?

São grupos étnico-raciais, segundo critérios de auto-atribuição, com trajetória histórica própria, dotados de relações territoriais específicas, com presunção de ancestralidade negra relacionada com a resistência à opressão histórica sofrida, vivem em comunidades chamadas Quilombos.

---

**Título:** Transferência para a célula de ligação provisória.

**Data de inclusão:** 23/01/12

**Data de exclusão:** 01/03/12

O número do ramal para a **transferência de chamada para a célula de ligação provisória** mudou para **\*19 9227396**.

---

**Título:** Validação de documentos

**Data de inclusão:** 17/01/12

**Data de exclusão:** 01/03/12

Quando o cliente prefere fazer o pedido de ligação nova, ligação inativa com alteração de responsabilidade, ou alteração de responsabilidade no call center e escolhemos a opção para validar os documentos na CPFL Total ou com eletricista, **não** devemos direcioná-lo para a validação na agência ou nos postos de atendimento. A validação neste caso somente será possível em uma loja da CPFL Total ou com o eletricista em campo, dependendo do canal escolhido pelo cliente.

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012 23:05	Página: 305 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------------	-----------------------



Tipo de Documento: Interpo	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

**Título: IMPORTANTE - CPFL Total****Data de inclusão:** 16/02/2012**Data de exclusão:** 23/02/12

Informamos que os serviços de segunda via e consulta a débito não estão mais disponíveis na rede CPFL Total.

Informar outros **canais de relacionamento** para o cliente obter este serviço:

- Site CPFL
- Web Móile - disponível apenas para Paulista e Piratininga(Aparelho celular Smartphone ou Tablets)
- Call Center
- Agências
- Rede Fácil

**OBSERVAÇÃO:** estamos providenciando a inclusão desta informação no Atende Certo e GED

**Título: Expediente das Agências - Carnaval****Data de inclusão:** 16/02/2012**Data de exclusão:** 22/02/12

Informamos que as agências abrirão normalmente na segunda-feira dia 20 e na quarta-feira dia 22, exceto Terça feira (21/02) devido feriado de Carnaval.

**Importante:**

As únicas agências que **não** abrirão na segunda-feira (véspera de carnaval) serão as agências de Capela do Alto e Votorantim , por estarem em prédios municipais.

**Agência de Praia Grande**

A agência localiza-se dentro de um shopping comercial ( Beatrix Boulevard) e por este motivo abrirá apenas no sábado dia 18/02 no horário das 9h ás 13h e nos outros dias: Segunda 20/02 e terça 21/02 estará fechada.

Retomará as atividades normalmente a partir de Quarta feira 22/02.

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/02/2012	Página: 306 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interprocedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural

**Título: Feriado em Itu e Indaiatuba****Data de inclusão:** 31/01/12**Data de exclusão:** 22/02/12

Informamos que no dia 02 de Fevereiro será feriado na cidade de Itu e Indaiatuba. Solicitamos não direcionar os clientes para a Agência.

**Título: Problema solucionado: Registro de Serviços para Clientes Baixa Renda****Data de inclusão:** 31/01/12**Data de exclusão:** 22/02/12

Informamos que voltou a funcionar o registro dos serviços abaixo mencionados para clientes com cadastro baixa renda:

- Ligação Nova;
- Ligação Nova BT Inativa;
- Alteração de Fase.

**Título: Cronograma do Programa Rede Comunidade: Visitas Diagnósticos (06 á 11/02)****Data de inclusão:** 03/02/12**Data de exclusão:** 22/02/12

Diagnósticos Energéticos CPFL Piratininga: 06/02 à 11/02/2012

Cidade	Bairros
Jundiaí	Caxambu Centro Colonia Fazenda Grande Ivoturucaia Jd California



Tipo de Documento: Interno	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

	Jd das Tulipas Jd do Lago Jd Fepasa Jd Guanabara Jd Martins Jd Pacaembu Jd Sorocabana Jd Tulipas Jundiaí Mirim Medeiros Morada das Vinhas Parque Almerinda Chaves Parque Brasilia Parque Centenário Parque Nova República Parque Residencial Jundiaí Rio Acima Roseira Varjão Vila Alvorada Vila Ana Vila Aparecida Vila Comercial Vila Cristo Redentor Vila Esperança Vila Hortolândia Vila Lacerda Vila Maringá Vila Marlene Vila Nambi Vila Nova Jundianopolis Vila Rami Vila Rui Barbosa Vila São Sebastião Vista Alegre
<b>Alumínio</b>	Alto Itararé Area Branca Brasilina Briquituba Carafá Chacará Rady Chry Chacará Santa Rita Figueiras Granja Modelo Irema

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/09/2012	Página: 308 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interpo	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

	Itararé Jd Daniela Jd Olidel Jd Pedagio Jd Progresso Oncinha Paraiso Paulo Dias Santa Luzia Sítio Santa Rita Vale Grande Vila Re
<b>Praia Grande</b>	VI Mirim

---

**Título: Validação de documentos em Itupeva****Data de inclusão:** 25/01/2012**Data de exclusão:** 22/02/12

Solicitamos não direcionar os clientes para realizarem a validação de seus documentos na Rede Fácil no Codarin Shopping da cidade de Itupeva. Indicar nossos parceiros credenciados " CPFL Total"

---

**Título: Não transferir para a célula de ligação provisória na quarta (08/02)****Data de inclusão:** 07/02/2012**Data de exclusão:** 14/02/12

Excepcionalmente amanhã (quarta-feira) dia 08-02 não haverá atendimento da célula de ligação provisória. Caso o atendimento receba este tipo de solicitação nesta data, transferir para a célula de padrão para o registro da solicitação.

---

**Título: Cronograma do Programa Rede Comunidade- Visitas: Diagnósticos****Energéticos 30.01 á 03.02.12****Data de inclusão:** 27/01/12**Data de exclusão:** 06/02/12

Diagnósticos Energéticos CPFL Piratininga: 23/01 à 27/01/2012

Cidade	Bairros
<b>Votorantim</b>	Bairro dos Morros

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/02/2012	Página: 309 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interno	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

	Capoavinha Centro Clarice Jardim Icatu Jd Maria Lucia Jd Simone Jd Toledo Monte Alegre Parque Morumbi Santa Marcia Vale do Sol
<b>Jundiaí</b>	Jd Novo Horizonte Jd Santa Gertrudes Jd São Camillo Jd Taruma
<b>São Vicente</b>	Beira Mar Centro Itararé Jd Guassu Jd Independência Jd Nosso Lar Jd Paraíso Tancredo Neves Vila Cascatinha Vila Nova Mariana Vila Vorturua

**Título:** Cronograma do Programa Rede Comunidade: Visitas 23 á 27/01

**Data de inclusão:** 20/01/12

**Data de exclusão:** 30/01/12

Diagnósticos Energéticos CPFL Piratininga: 23/01 à 27/01/2012

Cidade	Bairros
<b>Votorantim</b>	Chave Centro Angelo Vial Jd Clarice Curtume Jd Mirante dos Ovnis
<b>Jundiaí</b>	Jd Novo Horizonte Jd Santa Gertrudes Jd São Camillo

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012	Página: 310 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interno	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

	Jd Taruma Jd Tamoio
<b>São Vicente</b>	Japui Sambaituba VI Ema Centro VI Cascatinha VI Nova Mariana VI Vorturua
<b>Praia Grande</b>	Balneario Esmeralda Balneario Japura

**Título: Botão de atalho de falta de energia – Entrada em produção no dia 27 (sexta)****Data de inclusão:** 26/01/12**Data de exclusão:** 30/01/12

O novo caminho de falta de energia entrará em produção no dia 27/01(sexta-feira) às 06 hs.  
Qualquer dúvida clique [aqui](#).

**Título: Implantação do novo caminho de falta de energia****Data de inclusão:** 27/01/12**Data de exclusão:** 30/01/12

A implantação do novo botão de falta de energia que estava prevista para ocorrer hoje ocorrerá na madrugada do dia 28/01 (sábado)

**Título: Feriado municipal –Santos****Data de inclusão:** 24/01/12**Data de exclusão:** 27/01/12

Devido ao Feriado Municipal em Santos no dia 26/01 (Quinta-feira) a Agência não funcionará.

**Título: Programa Rede Comunidade- Visitas: 16.01 á 20.01.12****Data de inclusão:** 16/01/12**Data de exclusão:** 25/01/12

Diagnósticos Energéticos CPFL Piratininga: 16/01 à 20/01/2012

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/01/2012	Página: 311 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interno  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

Cidade	Bairros
<b>Votorantim</b>	VI Guilherme VI Pedroso Chave Parque Itajaí Jd Bandeirantes VI Domingues Centro VI Irineu Angelo Vial Colina Santa Monica Jd Toledo VI Rodrigues Vale do Sol Jd Europa VI Galli Conj. Hab Mario Augusto Ribeiro Jd Clarice Toledo Jd Araujo Curtume Pq Morumbi Protestantes Bairro dos Morros Jd Mirante dos Ovnis VI Vasques
<b>São Vicente</b>	Vila Matias Japui Sambaituba VI Ema Centro VI Cascatinha VI Nova Mariana VI Vorturua
<b>Praia Grande</b>	Balneario Esmeralda Balneario Japura

**Título:** Expediente Agência de Itupeva

**Data de inclusão:** 17/01/12

**Data de exclusão:** 25/01/12

N. Documento: 14864862 | Categoria: Introdução | Versão: 1/2 | Publicado por: André Luiz da Silva | Data Publicação: 04/03/2012 | Página: 312 de 372



Tipo de Documento: Interno	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

Informamos que em **20/01/12** será feriado na cidade de Itupeva e por este motivo a agência estará fechada.

#### **Título: Problemas no ramal de ligação provisória**

**Data de inclusão:** 18/01/2012

**Data de exclusão:** 23/01/2012

O ramal de ligação provisória está com problemas. Caso caia esse tipo de solicitação transferir a chamada para a célula de padrão registrar o pedido do cliente. Assim que normalizado o ramal avisaremos para que o call center possa voltar a transferir para essa célula.

#### **Título: Expediente Agência – Praia Grande**

**Data de inclusão:** 17/01/12

**Data da exclusão:** 19/01/12

Informamos que em **19/01/12** será feriado na cidade de Praia Grande e por este motivo a agência estará fechada neste data, voltando as suas atividades no dia **20/01/12**.

#### **Título: Residencial Videiras em Jundiaí não esta liberado**

**Data de inclusão:** 14/12/11

**Data da exclusão:** 18/01/12

Não foram liberados os pedidos de ligação nova para o **Residencial Videiras em Jundiaí**, o centro de medição ainda não foi inspecionado e aprovado, os endereços ainda não foram cadastrado no sistema.

#### **Título: Problemas no faturamento média móvel**

**Data de inclusão:** 07/12/11

**Data da exclusão:** 17/01/12

O faturamento de Custo de Disponibilidade para o cliente média móvel está com problemas.

Os clientes da CPFL Paulista e Piratininga podem receber 2 contas com o mês de referência 12/2011:

- A 1ª conta com desconto de baixa renda
- A 2ª conta sem o desconto

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/01/2012	Página: 313 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	-----------------------



Tipo de Documento: Interpo	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

Orientar o cliente que a conta que deve ser considerada é a **2ª sem o desconto**.

---

**Título: Alteração no procedimento de tratativa de reclamações de prazo**

**Data de inclusão:** 09/12/11

**Data da exclusão:** 17/01/12

Alteração no procedimento de tratativa de reclamações de prazo, conforme abaixo:

Continuar registrando a reclamação de prazo no sistema e encaminhar para Help Prazos via Quick Talk:

- Religação de 4h e 24h e demais serviços comerciais que geram nota de serviço externa: passar para help prazo já na primeira reclamação.
- Ligação Nova e Ligação Nova BT Inativo: passar para help prazo após 1 reclamação + 1 dia de atraso da data prevista.

---

**Título: Protocolo de Atendimento- Iluminação Pública**

**Data de inclusão:** 28/12/11

**Data da exclusão:** 17/01/12

O protocolo de atendimento de iluminação pública deverá ser fornecido conforme o procedimento a seguir:

Logo após o preenchimento do endereço da lâmpada o sistema fornece o protocolo que deve ser informado imediatamente ao cliente para que seja fornecido no inicio do atendimento.

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012	Página: 314 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	-----------------------



**Tipo de Documento:** Intercâmbio  
**Procedimento:** Atendimento ao Cliente  
**Área de Aplicação:** Atendimento ao Cliente  
**Título do Documento:** Notícias do Mural  
**Notícias do Mural**

**Tela Geral**

Encerrado da Reclamação

Cidade	SUMARE	CPF
Rua	R MARIA ADELINA GIOMETTI FRANCA	458
Bairro		Ref:

Protocolo:

Reporte de Iluminação Pública

- Passarela ou viaduto? Orientar cliente procurar Pref.
- Lâmpada Acesa e Acende
- Lâmpada Acesa
- Lâmpada Apagada
- Iluminação Pública Informação

Reclamação

Protocolo de Atendimento:

1 Novo ato do protocolo de atendimento no 90 11836640

**Fechar**

Observações

**atualizado**  
Para Pça Conta Sua CPFL, neque não se preste bem

Somente após o fornecimento do protocolo devemos continuar com os questionamentos necessários e preencher os demais campos desta tela como ponto de referência, tipo de problema (lâmpada acesa, apagada ou acende e apaga) e observações quando necessárias.

### **Título: Código da Conta de Energia Elétrica**

**Data de inclusão:** 02/01/12

**Data da exclusão:** 17/01/12

O código da conta de energia elétrica poderá ser fornecido somente para o titular da conta, em situações de exceção e mediante a confirmação do nome completo do cliente e do CPF.

Situações consideradas de exceção:

Cliente está fora da área de concessão e precisa do código para emissão de 2<sup>a</sup> via pela internet para pagar uma conta em aberto para que o imóvel não seja cortado;

Cliente teve o fornecimento interrompido e precisa do código para retirar a 2<sup>a</sup> via no POS.

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012	Página: 315 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interno	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

Se não for situação de exceção e não for o titular que está solicitando o código, orientar que esse número só é informado na conta de energia elétrica e não poderá ser fornecido em nenhum dos canais de atendimento.

---

**Título: Alterado ramal de Ligação Provisória****Data de inclusão:** 05/01/12**Data da exclusão:** 17/01/12

O número da célula de ligação provisória foi alterado para **\*19 7396**.

---

**Título: Reclamação Fatura paga de outra concessionária****Data de inclusão:** 01/12/11**Data da exclusão:** 16/01/12

Existe uma situação no processo de arrecadação de faturas, em que o cliente de outra Concessionária efetua o pagamento de sua fatura e, por digitação incorreta do código de barras, o crédito é enviado pelo Banco para a CPFL. Esse crédito fica pendente na Tesouraria, pois não há dados suficientes para identificação do responsável pelo pagamento.

Caso haja reclamação de cliente, deverá ser gerado “SNE”, mesmo que a fatura reclamada seja de outra Concessionária.

---

**Título: Alteração dos Prazos de Atendimento****Data de inclusão:** 02/12/11**Data da exclusão:** 16/01/12

Informamos que a partir de hoje já entrou em produção os novos prazos de Atendimento:

Religação Corte por Falta de Pagamento  
Religação por Impedimento de Acesso  
Religação Corte por Dívida Financeira  
Religação por Irregularidade na Medição  
Religação Reforma Concluída  
Religação Problema na Instalação do Cliente

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/09/2012	Página: 316 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interpo	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

Religação em Área Urbana <b>S/Alteração</b>	
<b>Tipo de Religação</b>	<b>Prazo</b>
Religação normal	24 horas
Religação urgente	04 horas
Religação a pedido da CPFL	04 horas
Religação corte indevido	04 horas
Religação ordem judicial	04 horas

Religação em Área Rural <b>Prazos Ajustados</b>	
<b>Tipo de Religação</b>	<b>Prazo</b>
Religação normal	48 horas
Religação urgente	08 horas
Religação a pedido da CPFL	08 horas
Religação corte indevido	04 horas
Religação ordem judicial	04 horas

Localização Rural: Ligação Nova BT, Ligação Nova BT Inativo e Alteração de Fase = Passou a ser atendido em 5 dias úteis

Elaborar Projeto: O prazo para analise técnica mudou de **15 dias úteis** para **30 dias corridos** (Independente da localização: Urbano /Rural)

### **Título: Programa Rede Comunidade – Visitas 19 á 22/12/11**

**Data de inclusão:** 19/12/11

**Data da exclusão:** 16/01/12

Diagnósticos Energéticos CPFL Piratininga: 19.12 á 22.12.11

Cidade	Bairro
<b>Campo Limpo Paulista</b>	-Figueira Branca -Moinho -Centro -Estância São Paulo -Colina do Pontal -Jd Vista Alegre -Jd Marajoara -Jd Guanciale



Tipo de Documento: Interno  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

-Jd Laura  
-VI da Conquista  
-Saint James  
-Jd América  
-Campo Limpo Paulista  
-Campo Verde  
-Vila São Paulo  
-Jd Santa Izabel  
-VI Cardoso  
-VI Olímpia  
-Jd São Conrado  
-VI Tavares  
-VI Marieta  
-Gramado Santa Rita  
-Jd das Palmeiras  
-Jd Marsola  
-Lagoa Branca  
-Jd Santa Branca  
-Jd Vera Regina  
-Novo Hamburgo  
-Jd São Domingos  
-Jd Solange  
-Pq Iramaia  
-Jd Santa Paula  
-Pq Niagara  
-Vila Thomazina

### **Título: Entrou FO de Aferição de Medidor**

**Data de inclusão:** 21/12/11

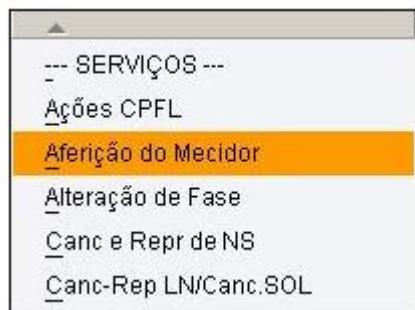
**Data da exclusão:** 16/01/12

O antigo FO de Ensaio da Medição será substituído pelo FO de Aferição do Medidor para atender as exigências legais da Resolução 414 a partir de hoje.

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012 23:18	Página: 318 de 372
------------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------------	-----------------------



Tipo de Documento: Intercâmbio  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural



Para consultar o material, clique aqui

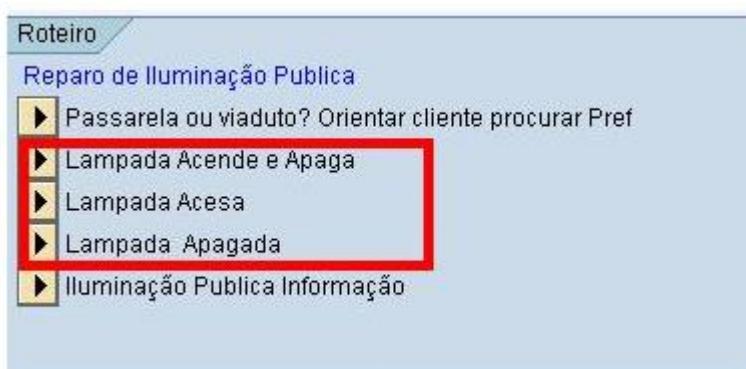
### Título: Registro de Manutenção de Iluminação Pública – Condomínio

Data de inclusão: 21/12/11

Data da exclusão: 16/01/12

Quando o cliente informar que a lâmpada com problema fica em rua de condomínio, questionar se a responsabilidade pela manutenção é do condomínio.

Se o cliente informar que a responsabilidade é da CPFL, orientar que vamos registrar a solicitação, mas se a responsabilidade da manutenção for do condomínio a CPFL não prestará o serviço. Registrar o serviço normalmente de acordo com o problema informado pelo cliente:



Se o cliente informar que a responsabilidade da manutenção é do condomínio acessar a opção conforme a seguir:

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/09/2012	Página: 319 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interprocedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural

Roteiro

Reparo de Iluminação Pública

- Passarela ou viaduto? Orientar cliente procurar Prefeitura
- Lampada Acende e Apaga
- Lampada Acesa
- Lampada Apagada
- Iluminação Pública Informação

Informativo

QUANDO TRATAR-SE DE PRAIA, PRAÇA OU CONDOMÍNIO E O REPARO NÃO FOR DE RESPONSABILIDADE DA CPFL, O MESMO NÃO SERÁ EXECUTADO.

FAVOR ORIENTAR O CLIENTE À AÇÃOAR A PREFEITURA OU A ADMINISTRAÇÃO DO CONDOMÍNIO.

Neste caso o FO Gera somente informação.

### Título: Programa Rede Comunidade – Visitas 26 á 30/12/2011

Data de inclusão: 27/12/11

Data da exclusão: 16/01/12

Diagnósticos Energéticos CPFL Piratininga: 26.12 á 30.12.11

Cidade	Bairro
<b>Votorantim</b>	-Itapeva -Vila Garcia -Parque Bela Vista -Jd Tatiana
<b>São Vicente</b>	-Catiapoã -Pq São Vicente
<b>Praia Grande</b>	-Balneário Esmeralda



Tipo de Documento: Interprocedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural Notícias do Mural

---

**Título: Programa Rede Comunidade – Visitas 02/01 á 06/01****Data de inclusão:** 30/12/11**Data da exclusão:** 16/01/12

Diagnósticos Energéticos CPFL Piratininga: 02/01 á 06/01/2012

Cidade	Bairro
<b>Votorantim</b>	Vossorocaba Fomazari Rio Acima Jardim Archila Jardim São Matheus Jardim Santo Antonio Jardim Primavera
<b>São Vicente</b>	Parque São Vicente Vila Nossa Senhora de Fátima Vila Matias Japui
<b>Praia Grande</b>	Balneário Esmeralda

---

**Título: Programa Rede Comunidade – Visitas 09 á 13/01/2012****Data de inclusão:** 09/01/12**Data da exclusão:** 16/01/12

Diagnósticos Energéticos CPFL Piratininga: 09/01 á 13/01/12

Cidade	Bairros
<b>Votorantim</b>	Barra Funda Vila Votocel Vila Nova Jardim São João Vila Amorim Vila Dominguinho



Tipo de Documento: Interpo	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

	Vila Nova Votorantim Green Valley Jardim Santos Dumont Jardim Paulista
<b>São Vicente</b>	Vila Nossa Senhora de Fátima Vila Matias Japui Nova São Vicente V. Nova São Vicente Catarina de Moraes Jd. Pompeba Sambaituba
<b>Praia Grande</b>	Balneario Esmeralda

### **Título: Transferência para a Célula de Ligação Provisória**

**Data de inclusão:** 29/12/11

**Data da exclusão:** 05/01/12

Na sexta-feira (30/12) e na segunda-feira (02/01) não transferir para a célula de ligação provisória. Havendo esse tipo de solicitação nessas datas o Call Center deverá registrar o pedido.

### **Título: Funcionamento dos Credenciados CPFL Total**

**Data de inclusão:** 28/12/11

**Data da exclusão:** 05/01/12

Os credenciados CPFL Total irão atender normalmente até as 12 hs do dia 29/12 e nos dias 30,31/12 e 01/01 não funcionarão. Nessas datas todos os serviços dos credenciados ficarão bloqueados (recebimento de contas, consulta débito, validação de documentos, 2<sup>a</sup> via, recarga de celular e religação). Portanto, a partir de 29/12 às 07 hs até o dia 01/01 vamos adotar os seguintes procedimentos para não direcionar os clientes para a CPFL Total.

Para serviços que necessitam de validação de documentos vamos adotar os seguintes procedimentos:

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/09/2012	Página: 322 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interno	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

## **1) Serviço de Ligação Nova e Ligação Inativa com Alteração de Titularidade Havendo agência de atendimento**

Caso seja um novo PN ou um PN que nunca fez a validação de documentos adotar a seguinte fraseologia:

Sr.(a) Fulano (a), para efetivação deste pedido será necessário que o Sr.(a) apresente seus documentos (CPF e RG). O Sr.(a) gostaria de registrar esse pedido diretamente na agência e já validar seus documentos?

Se o cliente informar que deseja registrar a solicitação com o atendimento do Call Center, transferir para a célula de padrão, que deverá informar que a validação dos documentos deverá ser feita em campo com o eletricista e gerar o serviço para validação dessa forma.

Se o cliente não tiver disponibilidade de validar os documentos com o eletricista e solicitar validar na CPFL Total, orientá-lo que isso somente será possível a partir de segunda-feira 02/01

Para PN com documento já validado, transferir para a célula de padrão para registro da solicitação normalmente.

### **Não havendo agência de atendimento, mesmo que haja um posto de atendimento da rede fácil**

Para PN novo ou PN com documento não validado

Transferir para a célula de padrão registrar a solicitação com a apresentação dos documentos ao eletricista.

Se o cliente não tiver disponibilidade de ficar no local para apresentação dos documentos a célula de padrão irá registrar a solicitação com opção de validação CPFL Total orientando que a validação somente será possível a partir de segunda-feira 02/01

## **2) Alteração de Responsabilidade**

### **Havendo agência de atendimento**

Caso seja um novo PN ou um PN que nunca fez a validação de documentos adotar a seguinte fraseologia:

Sr.(a) Fulano (a), para efetivação deste pedido será necessário que o Sr.(a) apresente seus documentos (CPF e RG). O Sr.(a) gostaria de registrar esse pedido diretamente na agência e já validar seus documentos?

Se o cliente não quiser registrar o pedido na agência de atendimento solicitando validar os documentos na CPFL Total registrar a solicitação orientando a validar os documentos a partir de 02/01 no credenciado.

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/09/2012	Página: 323 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interno  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

Para PN com documento já validado registrar a solicitação para atualização do cadastro normalmente.

### **Não havendo agência de atendimento**

Caso seja um novo PN ou um PN que nunca fez a validação de documentos adotar o seguinte procedimento:

Nos casos em que o cliente não tiver débito em aberto ou tiver débito a vencer onde irá assumir a conta, direcionar para registro do pedido no posto de atendimento rede fácil.

Se o cliente não quiser registrar a solicitação no posto de atendimento rede fácil ou houver débitos vencidos, registrar a solicitação orientando a validar os documentos a partir de 02/01 no credenciado.

Para PN com documento já validado registrar a solicitação para atualização do cadastro normalmente.

### **3) Serviços de Recebimento de Contas, Consulta a Débitos, 2ª Via, Recarga de Celular e Religação**

Quando questionado pelo cliente, o atendimento deverá direcionar para outros canais de atendimento destes serviços informando que a CPFL Total ficará indisponível de 29/12 às 12 hs até o dia 01/01.

#### **Título: Expediente Agências - Dia 24/12 e 31/12 - Baixada**

**Data de inclusão:** 23/12/11

**Data da exclusão:** 02/01/12

As Agências terão horário normal de funcionamento de segunda a sexta.

Nos dias 24/12 e 31/12 (sábado) as agências de Santos e São Vicente funcionarão das 09hs às 13hs, exceto agência da Praia Grande que não abrirá nestes dois dias.

#### **Título: Novo FO Aferição do Medidor**

**Data de inclusão:** 05/12/11

**Data da exclusão:** 21/12/11

Não ocorrerá a entrada em produção do novo FO Aferição do Medidor na data de hoje como estava previsto. Assim que definida uma nova data todos serão comunicados

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/09/2012	Página: 324 de 372
------------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	-----------------------



Tipo de Documento: Interno	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

### **Título: Agência de Jundiaí - Sem sistema**

**Data da inclusão:** 19/12/11  
**Data da exclusão:** 20/12/11

Informamos que a agência de Jundiaí esta sem sistema. Favor não direcionar os clientes para a Agência. Indicar nossos parceiros Credenciados.

### **Título: Religação de Urgência em Indaiatuba**

**Data da inclusão:** 09/12/11  
**Data da exclusão:** 12/12/11

Estamos com problema no sistema para gerar serviço de religação de urgência em Indaiatuba, o sistema está permitindo gerar apenas a religação normal.

Como proceder:

Para os casos que o cliente optar pela religação em 4 horas, registrar a religação normal e anotar no campo observação à opção do cliente (4h) e posterior encaminhar o número da nota para a Supervisão enviar a solicitação ao STC.

### **Título: As agências de Indaiatuba e Votorantim não funcionarão no dia 08/12/2011**

**Data de inclusão:** 06/12/2011  
**Data da exclusão:** 13/12/2011

Dia 08/12/2011 quinta feira as agências de Indaiatuba e Votorantim não funcionarão devido feriado na cidade.

Por gentileza não direcionar clientes para as agências

## **4. NOTÍCIA – MURAL CPFL SANTA CRUZ**

### **Título: Alterações dos números de celulares com DDD 011**

**Data de inclusão:** 08/08/12  
**Data da exclusão:** 31/08/12

Para todos os celulares com DDD 011 foi acrescentado o número 9 no prefixo.

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/09/2012	Página: 325 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interprocedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural

**Exemplo:**

(011) 98126 9966

**Atendimento:**

Anotar o telefone no sistema sem o número 9. Assim que o sistema for ajustado, avisaremos.

---

**Título: IMPORTANTE: Ligação Nova e Ligação Inativa - expediente Agências 16/07 á 10/08**

**Data de inclusão:** 07/08/12

**Data da exclusão:** 31/08/12

Os pedidos de ligação nova e ligação inativa da empresa CPFL Santa Cruz poderão ser solicitados pelo Call Center.

**O procedimento será direcionar o cliente para as agências de atendimento** com a fraseologia a seguir:

Sr.(a) Cliente (a), para efetivação deste pedido será necessário que o Sr (a) apresente seus documentos (CPF e RG) em um de nossos postos de atendimento. O Sr. gostaria de registrar esse pedido diretamente na agência e já validar seus documentos?

**No período de 16/07 á 10/08/12 os atendentes das agências participaram de Treinamento do CCS. Por este motivo as agências estarão fechadas neste período.**

**Sem atendimento entre os dias 16/07 á 10/08/12:**

1. Ipaussu
2. Águas de Santa Bárbara
3. Ribeirão Claro
4. São Pedro do Turvo
5. Cerqueira César

**Sem atendimento entre os dias 30/07 á 10/08/12**

6. Paranapanema
7. Taquarituba
8. Itaí

**Neste período os pedidos de ligação nova e ligação inativa serão feitos todos via Call Center inclusive das cidades onde não haverá paralisação do atendimento.**

**Observação:** Não devemos informar ao cliente o motivo, apenas indicar nossos parceiros credenciados.

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/09/2012	Página: 326 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interprocedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural

---

**Título: Bônus Itaipu****Data de inclusão:** 25/06/12**Data da exclusão:** 31/08/12**Bônus Itaipu**

A Usina de Itaipu é um bem público, sendo assim não pode ter lucro. Havendo lucro deverá dividir com os consumidores que recebem energia gerada através desta Usina.

A Res. ANEEL 313 de 13/05/2008 estabelece critérios e procedimentos para repasse ao consumidor na forma de bônus, do saldo positivo da conta de comercialização da energia elétrica de ITAIPU.

**Critérios de repasse:**

A parcela do resultado da comercialização de energia de Itaipu, quando positivo, será destinada, mediante rateio proporcional ao consumo individual e crédito do "bônus" nas contas de energia, aos consumidores do Sistema Elétrico Nacional interligado integrante das Classes residencial e rural, com consumo mensal inferior a 350 kWh.

Não temos informações do valor exato do crédito que o cliente irá receber.

Modelo de mensagem que aparece na conta, [clique aqui](#)

---

**Título: Atendimento aos Canais imobiliária e Rede Fácil****Data de inclusão:** 12/07/12**Data da exclusão:** 10/08/12

Ao atender os parceiros imobiliária ou Rede Fácil independente do canal utilizado para acesso o atendente irá realizar o atendimento.

Caso o parceiro não utilize o canal correto para solicitação do serviço, ou seja, imobiliária 08007703637 e Rede Fácil 08007740108, após o atendimento da solicitação do parceiro o atendimento deverá orientá-lo quanto ao canal correto para um próximo contato.

Após o atendimento o atendente deve passar para o Supervisor os dados abaixo:

-Nome

-Rede Fácil

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/09/2012	Página: 327 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	-----------------------



Tipo de Documento: Interno  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

- Imobiliária
- Endereço
- Chave de Acesso
- Data
- Contato
- Serviço solicitado
- Município

---

**Título: As lâmpadas do Condomínio Moradas II do município de Ourinhos**

**Data de inclusão:** 04/01/12

**Data da exclusão:** 10/08/12

As lâmpadas das ruas abaixo designadas do Condomínio Moradas II do município de Ourinhos, **NÃO** são de responsabilidade da CPFL e sim do próprio condomínio, sendo assim, **não é necessário registro de miscelânea**, pois a manutenção da iluminação é do próprio condomínio.

- Via das Bromélias
- Rua Lauro Zimmermenn Filho
- Passeio 1
- Via Petunia
- Passeio 2
- Via das Rosas
- Via Crisantemo
- Via Anturio
- Via das Camélias
- Passeio 3
- Passeio 4
- Passeio 5
- Via jasmim
- Passeio 6
- Passeio 7
- Via das Gérberas

---

**Título: Abreviaturas de Logradouros**

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1/2	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012	Página: 328 de 372
------------------------------	--------------------------	----------------	---------------------------------------	--------------------------------	-----------------------



**Tipo de Documento:** Interno Procedimento  
**Área de Aplicação:** Atendimento ao Cliente Atendimento ao Cliente  
**Título do Documento:** Notícias do Mural Notícias do Mural

**Data de inclusão:** 25/05/12  
**Data da exclusão:** 10/08/12

O sistema U.E está padronizando os nomes de logradouros, conforme o padrão WEB LOG, seguindo o padrão CPFL / Correios para abreviaturas.

The screenshot shows a Windows application window titled 'F5GGSER0 v1.21 - GESTAO DE SERVICOS - ENERGIA - [silval02@elucidp]'. The window is titled 'Consulta' and displays a search result for a customer. The customer's name is 'MANOEL RODRIGUES DA ROSA'. Other details shown include: Client ID '3284972', Birthdate '21/09/194', CPF '18759980982', RG '1651990', UF 'PR', Region Expeditor 'SSF', Phone '5118697', Cell '43 8804 3569', UC '080014', Street 'RUA CEL. EMILIO GOMES', Number '192', Fund 'FUNDOS', Bairro '00000036', Centro 'CENTRO', CEP '86410000', Poste '69/14', Local '0008', Ribeirão Claro, and UC Anterior. There are tabs for 'Program', 'Pesquisas', 'Print', and 'Cartas'. A note at the bottom left says 'UNIDADE CONSUMIDORA NAO POSSUI CADASTRO DO BENEFICIO DA TARIFA SOCIAL BAIXA RENDA'. Buttons at the bottom include 'Limpar Pesq...', 'Quadro Res...', 'Serviços', 'Prog. Sociais', 'Tot. Débitos', 'Contatos', and 'Ficha Cada...'. The status bar at the bottom shows 'Digite o código da fatura.', 'Record: 1/1', and '<OSC>'.

**Título: Religação de Urgência - CPFL Santa Cruz**

**Data de inclusão:** 25/05/12  
**Data da exclusão:** 17/07/12

Os horários para solicitações de Religação Urgência:

De segunda a sexta das 08h00 ás 18h00.

Exceto sábado, domingo e feriados

**Título: Comunicado - Indisponibilidade do Site de Projetos Particulares**

**Data de inclusão:** 13/07/12  
**Data da exclusão:** 17/07/12

Informamos que o site de Projetos Particulares ficará indisponível para uso do dia 13/07 ás 20:00hrs ao dia 16/07 ás 8:00hrs, para que seja realizada uma manutenção no sistema.

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/07/2012	Página: 329 de 372
------------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	-----------------------



Tipo de Documento: Interprocedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural

Caso o Projetista entre em contato favor informa-lo e solicitar desculpas pelos transtornos causados.

---

**Título: Expediente das Agências: FERIADO (07/06)****Data de inclusão:** 06/06/12**Data da exclusão:** 12/06/12

Excepcionalmente nesta quinta feira as agências não abrirão virtude do feriado.

Na sexta feira funcionarão normalmente.

---

**Título: Pesquisa de Posses e Hábitos - Etapa Média Tensão****Data de inclusão:** 08/05/12**Data da exclusão:** 15/05/2012

A pesquisa esta sendo realizada pelo instituto Ideafix por meio de entrevistas pessoais com os clientes desta empresa e tem o seguinte cronograma previsto:

Período 07/05 à 14/05/12

- Ourinhos
- Chavantes
- Ipaussu
- Sta Cruz R Pardo

**IMPORTANTE:** Caso os clientes entrem em contato para questionar, podemos confirmar a realização deste trabalho pela CPFL

**Título: Conta de luz pré-paga****Data de inclusão:** 16/04/12**Data da exclusão:** 15/05/2012

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/05/2012	Página: 330 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interpo	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

## Câmara vai realizar audiência pública para debater Conta de luz pré-paga.

A Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara dos Deputados irá realizar uma audiência pública com o ministro de Minas e Energia, Edison Lobão, para discutir a regulamentação proposta pela Aneel de conta de luz pré-paga. O objetivo do encontro é propor à Agência Nacional de Energia Elétrica a oferta de serviço aos consumidores semelhante ao que já é utilizado pela telefonia móvel, onde o consumidor define e paga previamente um valor para utilizar o telefone celular. A agência argumenta que nessa modalidade será possível que o consumidor controle seu consumo energético em tempo real, através de avisos sonoros e luminosos quando os créditos estiverem próximos de terminarem.

**Estas informações estão sendo divulgadas pela mídia, caso cliente entre em contato informá-lo de que ainda não foram aprovadas.**

---

### Título: Cronograma Pesquisa ABRADEE

**Data de inclusão: 10/02/12**

**Data da exclusão: 17/04/2012**

Segue o Cronograma das respectivas empresas e cidades da Pesquisa ABRADEE, que será realizada pelo instituto Innovare, por meio de entrevistas pessoais.

Para consultar os municípios, data de inicio e fim da pesquisa, [clique aqui](#)

Região	Município	Período de campo estimado	
		Início	Final
AVARE	AVARE	12/03	15/03
OURINHOS	BARRA DO JACARE	10/03	13/03
AVARE	CERQUEIRA CESAR	16/03	17/03
AVARE	IARAS	10/03	10/03
OURINHOS	IPAUSSU	17/03	18/03
OURINHOS	JACAREZINHO	22/03	24/03
OURINHOS	OURINHOS	10/03	13/03
AVARE	PIRAU	16/03	18/03
OURINHOS	SANTA CRUZ DO RIO PARDO	14/03	16/03
AVARE	TAGUAÍ	18/03	20/03
AVARE	TAQUARITUBA	19/03	20/03

---

### Título: Parcelamento de Contas

**Data de inclusão: 26/01/12**

**Data de exclusão: 14/03/12**

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012	Página: 331 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	-----------------------



Tipo de Documento: Interpo	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

Informamos que a partir do dia **30.01 à 02.02.12** não devemos conceder parcelamento para os clientes.

A partir do dia **03.02.12** o serviço estará disponível novamente para o cliente nas agências.

---

#### **Título: CPFL Total: Emissão de 2ª Via e consulta de débitos**

**Data de inclusão:** 23/02/12

**Data de exclusão:** 05/03/12

Informamos que a partir de hoje os serviços de **emissão de 2ª Via de Contas e consulta a débito** estão disponíveis novamente na rede CPFL Total.

Este serviço será mantido até uma nova eventual decisão entre a CPFL Total e as Distribuidoras.

---

#### **Título: Horário de Verão 2011 – 2012**

**Data de inclusão:** 16/02/12

**Data de exclusão:** 05/03/12

O horário brasileiro de verão teve início á meia noite do dia 16 de Outubro (domingo) e **termina á 0h do dia 26 de Fevereiro de 2012**.

As regiões Sul, Sudeste e Centro - Oeste do Brasil devem atrasar os relógios em uma hora. As informações são do Ministério de Minas e Energia.

O Horário de verão foi adotado pelo Governo Federal com o objetivo de economizar energia no país.

---

#### **Título: Pesquisa de posses e hábitos**

**Data de inclusão:** 26/01/12

**Data de exclusão:** 05/03/12

A **CPFL Santa Cruz** em parceria com a **Ideafix** esta realizando uma pesquisa junto aos seus clientes, localizados em área Urbana e Rural, classificados como:

- Residenciais;
- Comerciais e Industriais.

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/02/2012	Página: 332 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	-----------------------



Tipo de Documento: Interpo	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

### **Objetivo da Pesquisa:**

Entender a utilização de energia elétrica nos domicílios e variadas modalidades de comercios e industrias, e com isso, identificar as necessidades dos clientes, no que diz respeito aos usos finais de energia elétrica.

Os clientes que serão pesquisados receberão cartas, conforme modelo abaixo:

Modelo da carta enviada aos clientes: Residenciais

Modelo da carta enviada aos clientes: Comerciais e industriais

### **Cidades que participaram desta pesquisa:**

- Ourinhos
- Ipaussu
- Santa Cruz do Rio Pardo
- Jacarezinho

### **Período da pesquisa:**

Para os clientes em Baixa Tensão a Pesquisa ocorrerá até sábado ( 28/01/12). Para os clientes de Alta e Média Tensão continuara sendo agendadas previamente através dos Gerentes de Contas.

A equipe poderá abordar as pessoas durante todo o dia em suas residências. Os funcionários da Ideafix estarão devidamente trajados e com crachá e supervisionados pela Sra. Fabiana.

---

### **Título: IMPORTANTE - CPFL Total**

**Data de inclusão:** 16/02/2012

**Data de exclusão:** 23/02/12

Informamos que os serviços de segunda via e consulta a débito não estão mais disponíveis na rede CPFL Total.

Informar outros **canais de relacionamento** para o cliente obter este serviço:

- Site CPFL
- Web Móile - disponível apenas para Paulista e Piratininga(Aparelho celular Smartphone ou Tablets)
- Call Center

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/02/2012	Página: 333 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	-----------------------



Tipo de Documento: Interprocedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural

-Agências  
-Rede Fácil

**OBSERVAÇÃO:** estamos providenciando a inclusão desta informação no Atende Certo e GED

---

**Título: Funcionamento CPFL Total/corte fim de ano.**

**Data de inclusão:** 29/12/11

**Data da exclusão:** 05/01/12

Os POS no dia 29/12 irão funcionar até as 12 horas e nos dias 30,31 e 01 não funcionarão impossibilitando o credenciado validar, fazer recarga de celular ou atender os serviços prestados pela CPFL Total .

O corte de fornecimento será realizado até o dia 29/12 e voltará ao normal no dia 02/01

---

**5. NOTÍCIA – MURAL CPFL JAGUARIÚNA**

**Título: Taxa de Visita Técnica – Correção do FO**

**Data de inclusão:** 28/08/12

**Data da exclusão:** 31/08/12

O erro que ocorria para a situação de ligação nova coletiva (edifício, medição agrupada) foi resolvido e as taxas informadas pelo FO em produção estão corretas.

---

**Título: Alterações dos números de celulares com DDD 011**

**Data de inclusão:** 08/08/12

**Data da exclusão:** 31/08/12

Para todos os celulares com DDD 011 foi acrescentado o número 9 no prefixo.

**Exemplo:**

(011) 98126 9966

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/09/2012	Página: 334 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interpo	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

## Atendimento:

Anotar o telefone no sistema sem o número 9. Assim que o sistema for ajustado, avisaremos.

---

### **Título: Reforço de Informação - Procedimento quando as contas quitadas não estarão no local da religação**

**Data de inclusão:** 01/08/12

**Data da exclusão:** 31/08/12

O procedimento quando o cliente vai solicitar a religação é apresentar as contas quitadas no local para comprovar o pagamento ao eletricista no ato da religação. Quando o cliente não puder ficar no imóvel para a apresentação de contas ele poderá deixá-las com algum vizinho para que ele apresente as contas ou ainda deixá-las dentro da caixa de medição. Nesse caso, anotar uma observação nas três primeiras linhas da atividade com a informação do local onde ficarão as contas para conhecimento do eletricista.

Quando o cliente está em outra cidade ou por algum motivo não pode apresentar as contas no local, deve ser considerado o histórico do cliente. Se for um cliente que não é reinciente e informar que pagou todas as contas em atraso, registrar a religação e anotar na observação da atividade (três primeiras linhas) que as contas não serão apresentadas no local e que a religação está autorizada.

Para as situações que o cliente for reinciente (tiver alguma ação de corte por inadimplência, recorte ou retirada de ramal nos últimos 3 meses ) a orientação deverá sempre ser que ele deve apresentar as contas quitadas no ato da religação, independente da situação. Se o cliente reinciente informar que não pode apresentar as contas no local, orientar que a religação não poderá ser realizada e que assim que as contas estiverem no local para apresentação ele deverá retornar a ligação para registro dessa solicitação.

Somente informar o fax para registro do pedido de religação, quando o cliente manifestar interesse em enviar o fax, questionando se existe algum número para envio dos comprovantes de pagamento.

Neste caso, o atendente deve gerar uma atividade de informação anotando na observação se o cliente deseja a religação normal ou de urgência e que ele irá passar o fax com os comprovantes de pagamento de todas as contas em atraso. Após recebido o fax com todas as contas o back-office emite a solicitação de religação de acordo com a opção do cliente.

Para envio do fax, o cliente deverá ligar no 0800 774 2735 e digitar as seguintes opções:

Opção 1 - CPFL Paulista e Jaguariúna

Em seguida Opção 4 - Comprovante de Conta Quitada para Baixa de Pagamento ou Emissão de Religação

Em seguida Opção 2 - Emissão de Religação.

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/09/2012	Página: 335 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	-----------------------



<b>Tipo de Documento:</b> Inteiro Procedimento
<b>Área de Aplicação:</b> Atendimento ao Cliente
<b>Título do Documento:</b> Notícias do Mural

Opção 2 - CPFL Piratininga

Em seguida Opção 4 - Comprovante de Conta Quitada para Baixa de Pagamento ou Emissão de Religação

Em seguida Opção 2 - Emissão de Religação

---

**Título: Entrada em produção da melhoria para geração da religação por problema na instalação**

**Data de inclusão:** 27/05/12

**Data da exclusão:** 31/08/12

Está em produção o ajuste que permite registrar o serviço de religar problema na instalação pelo FO de Débitos e 2ª Via. Esse ajuste é para os casos que o cliente pediu para desligar/reigar a instalação em até dez minutos, porém no local a equipe deixa a instalação desligada para a manutenção ou para desligamentos devido a uma falta de energia onde o problema era na instalação e a energia ficou desligada para reparos. Nesses casos, não é gerado o documento de suspensão e o cliente mesmo desligado permanece com o status ativo. Para solicitar a religação nessas situações, o atendimento deverá utilizar o FO de Débitos e 2ª via pelo botão criado de problema na instalação.

Qualquer dúvida consultar o material publicado em treinamento de atualização ou [clique aqui](#) para visualização

---

**Título: Bônus Itaipu**

**Data de inclusão:** 25/06/12

**Data da exclusão:** 31/08/12

A Usina de Itaipu é um bem público, sendo assim não pode ter lucro. Havendo lucro deverá dividir com os consumidores que recebem energia gerada através desta Usina.

A Res. ANEEL 313 de 13/05/2008 estabelece critérios e procedimentos para repasse ao consumidor na forma de bônus, do saldo positivo da conta de comercialização da energia elétrica de ITAIPU.

**Critérios de repasse:**

A parcela do resultado da comercialização de energia de Itaipu, quando positivo, será destinada,

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/09/2012	Página: 336 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interprocedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural

mediante rateio proporcional ao consumo individual e crédito do “bônus” nas contas de energia, aos consumidores do Sistema Elétrico Nacional interligado integrante das Classes residencial e rural, com consumo mensal inferior a 350 kWh.

Não temos informações do valor exato do crédito que o cliente irá receber.

Modelo de mensagem que aparece na conta, [clique aqui](#)

---

**Título: Entra em produção hoje - Consulta de PN e retorno do número de protocolo no início do atendimento**

**Data de inclusão:** 23/05/12

**Data da exclusão:** 31/08/12

Entra em produção hoje dia 23/05/12 às 19h

Consulta de PN e retorno do número de protocolo no início do atendimento

[Clique aqui](#)

---

**Título: Consulta débitos PN com mais de uma instalação**

**Data de inclusão:** 23/05/12

**Data da exclusão:** 31/08/12

Consulta débitos PN com mais de uma instalação

Informações disponíveis no documento: Dicas CCS

---

**Título: Taxa de visita técnica – Problema no FO em situações de medição coletiva**

**Data de inclusão:** 27/08/2012

**Data da exclusão:** 28/08/2012

Para pedidos de ligação nova para medição coletiva (apartamentos/medição agrupada), existe um problema em produção, onde a taxa de visita técnica informada pelo FO está errada (a taxa que está sendo informada é referente ao grupo A, mesmo o cliente sendo de baixa tensão). O erro está sendo tratado pela equipe de TI e enquanto o problema não for solucionado, informar

N. Documento: 148624862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/09/2012	Página: 337 de 372
----------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interprocedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural

a taxa de visita técnica de acordo com o acervo taxas e tarifas ou de acordo com a tabela a seguir:

Tabela Taxa de Visita Técnica			
Empresa	Monofásico	Bifásico	Trifásico
Paulista	R\$ 4,66	R\$ 6,67	R\$ 13,33
Piratininga	R\$ 4,52	R\$ 6,48	R\$ 12,95
Mococa	R\$ 4,62	R\$ 6,61	R\$ 13,21
Leste Paulista	R\$ 4,62	R\$ 6,61	R\$ 13,21
CPFL Jaguari	R\$ 4,62	R\$ 6,61	R\$ 13,21
CPFL Sul Paulista	R\$ 4,62	R\$ 6,61	R\$ 13,21

#### **Título: Atendimentos de Ligação Provisória na sexta**

**Data de inclusão:** 22/08/2012

**Data da exclusão:** 28/08/2012

Na sexta-feira dia 24/08 não transferir para a célula de ligação provisória, pois não haverá atendimento através desse ramal. Os pedidos de ligação provisória nessa data deverão ser gerados pelo Call Center através da célula de padrão.

#### **Título: Atendimento aos Canais imobiliária e Rede Fácil**

**Data de inclusão:** 12/07/12

**Data da exclusão:** 10/08/12

Ao atender os parceiros imobiliária ou Rede Fácil independente do canal utilizado para acesso o atendente irá realizar o atendimento.

Caso o parceiro não utilize o canal correto para solicitação do serviço, ou seja, imobiliária 08007703637 e Rede Fácil 08007740108, após o atendimento da solicitação do parceiro o atendente deverá orientá-lo quanto ao canal correto para um próximo contato.

Após o atendimento o atendente deve passar para o Supervisor os dados abaixo:

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/09/2012	Página: 338 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interpo	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

- Nome
- Rede Fácil
- Imobiliária
- Endereço
- Chave de Acesso
- Data
- Contato
- Serviço solicitado
- Município

---

**Título: Geração de Protocolo sem PN Associado para a Action Contatos**

**Data de inclusão:** 10/07/12

**Data da exclusão:** 10/08/12

Entrou em Produção dia 11/07/12 às 19h – A geração de Protocolo sem PN Associado para a Action Contatos.

Permitir a geração de protocolo no FO de Contato sem o PN associado

Action Box Contato – Registrar Contato

---

**Título: Impressão de 2ª via espelho da conta na WEB**

**Data de inclusão:** 02/07/12

**Data da exclusão:** 10/08/12

Foi implantado no dia 29/06/12 na **WEB** uma melhoria no processo “**Solicitação de 2ª. Via de Conta**”, oferecendo 03 opções para os clientes:

1 - Impressão da conta completa com Envio pelo CORREIOS = **com** cobrança dos serviços;

2 - Impressão apenas do Código de Barra para pagamento = **sem** cobrança dos serviços;

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/09/2012	Página: 339 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interno  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

3 - Impressão da conta completa na Impressora do cliente = com cobrança dos serviços.

Nas redes credenciadas (REDE FACIL e IMOBILIARIA), disponibilizamos apenas as opções **1 e 3**

Essa melhoria está disponível para as empresas que utilizam o CCS - CPFL Paulista, CPFL Piratininga e CPFL Jaguariúna.

---

#### **Título: Prazo de Análise Remoção de Poste e Afastamento de Rede**

**Data de inclusão:** 04/07/12

**Data da exclusão:** 10/08/12

Remoção de Poste e Afastamento de Rede

O prazo de análise é de 15 dias úteis, devemos sempre verificar na **Medida** e informar ao cliente conforme exemplo abaixo:

Aba Medidas

Nº	Grp.Código	Cód	Texto código de medida	Texto	Tit	Status	Status do u.	Fung.responsável	Responsável	No	Data planej.início	Hora	Fim planejado	Hora
1	TAC1M	20097	DFDP-Elaborar Projeto Orç			MEDA	ABER	Departar, resp05	10000027	CAMC04	07/2012	09:07	26/07/2012	09:07

Essa data que aparece na **aba data** em longo prazo seria o tempo limite para durar essa nota em aberta no sistema (não devemos informar esse prazo ao cliente), após esse período a nota é finalizada automaticamente conforme exemplo abaixo:

Aba Datas



Tipo de Documento: Interno Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural Notícias do Mural

**Exibir nota de serviço: Elab. Projeto Orçam.**

**Nota:** 803379646 | **ZE:** Remoção de Rede Poste Afastamento | **Status:** MEAB MSPR | **CRIA:**

**Dados Gerais** | **Dados Técnicos/Comerciais** | **Datas** | **Medidas**

**Notificador**  
Notificador: C476251 | Data da nota: 04.07.2012 09:07:00

**Datas-base**  
Início avaria: 00:00:00 | Início desejado: 03.08.2012 09:07:00  
Fim da avaria: 00:00:00 | Concl.desejada: 29.07.2013 09:07:00

**Dados de encerramento**  
Data encerramento: 00:00:00 | Contr.técn.de: \_\_\_\_\_  
Dt.referência: 04.07.2012 09:07:13 | Control.técn\_em: \_\_\_\_\_

**Título: Coleta de referência e telefones**

**Data de inclusão:** 05/07/12

**Data da exclusão:** 10/08/12

É muito importante que no registro de todos os serviços que necessitam do deslocamento da equipe a campo anotar nas 3 primeiras linhas das notas a referência de localização, telefones do imóvel e de contato pois facilita o retorno ao cliente em situações que as áreas internas necessitem de contato. Ex Falta de energia, Iluminação Pública, Ligação Nova, Religação, etc.

**Título: Alteração Cadastral PN Pessoa Jurídica**

**Data de inclusão:** 05/07/12

**Data da exclusão:** 10/08/12

Quando o cliente ligar solicitando alteração cadastral PN Pessoa Jurídica.

Devemos informar para o cliente os documentos necessários para apresentar no atendimento presencial para atendimento da solicitação:

- original do cartão do CNPJ;
- original do contrato social;

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/09/2012 23:41	Página: 341 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------------	-----------------------



Tipo de Documento: Interpo	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

- original de documento oficial com foto do solicitante. Se o solicitante não constar no contrato social como um representante legal, além dos documentos citados, também deverá apresentar uma procuração para efetivar a solicitação.

---

**Título: Prazo análise de uma reclamação na Ouvidoria**

**Data de inclusão:** 25/06/12

**Data da exclusão:** 10/08/12

O prazo total para análise e resposta de uma reclamação formulada na Ouvidoria é de **30 dias**.

O prazo informado no CCS não é prazo total e sim “por fases”. As notas de Ouvidoria estão configuradas para ter até três medidas:

- 1<sup>a</sup> medida ouvidoria - prazo 10 dias
- 2<sup>a</sup> medida área provedora - prazo 10 dias
- 3<sup>a</sup> medida ouvidoria - prazo 10 dias

**Não gerar SNE dentro do prazo de 30 dias.**

---

**Título: Ligação Nova Urbana**

**Data de inclusão:** 26/06/12

**Data da exclusão:** 10/08/12

A empreiteira esta com dificuldade de encontrar clientes com Ligação nova na localização URBANA sem numeração predial é necessário solicitar a numeração predial, pois não podemos faturar o cliente sem encontrar o medidor.

**Não devemos solicitar Ligação Nova Urbana sem Numeração.**

---

**Título: Alteração de Nome e ou Classe Irrigante**

**Data de inclusão:** 02/07/12

**Data da exclusão:** 10/08/12

Para todos os casos onde instalação possuir classificação Rural e possuir Tarifa de Irrigante, devemos registrar **Pendência Cadastral** ao invés de Alteração de Titularidade nas solicitações de troca de nome e ou classe.

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1/2	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/09/2012	Página: 342 de 372
---------------------------	--------------------------	----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interno  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

### Título: Cancelamento e Reprogramação do Serviço de Alteração de Fase

Data de inclusão: 23/05/12

Data da exclusão: 10/08/12

Mudou o FO de cancelamento e Reprogramação do serviço de Alteração de Fase

Utilizar Action Box Serviços “FO de Cancel/Reprogram. NS”

**Atendimento Call Center**

Área aplicação Área de navegação Encerrar o contato

Parteiro de negócios Processamento de chamadas

Nome: MININEL LUCIANA	Stat cham.
Telefone: 702963866	DNIS:
Parceiro:	Descrição:
Nome:	Protocolo de atendimento: 9012857569.
Parceiro:	

Protocolo Emerg. Contato Consulta Serviços Cadastro Contas R

Histórico - Contato Hierarquia

Pesquisa Contatos para Período Válido desde 07.05.2012 Válido até 22.05.2012 Status Início

Oper. Descrição ID Categoria

22.05.2012	Protocolo de Atendimento	9012857569	Protocolo Atendimento
22.05.2012	Alteração de Fase	37930559	Call Center
17860342	R ARISTIDES DE BONIS, 80, JARDINOPOLIS	17860342	
22.05.2011	Protocolo de Atendimento	9012857569	Protocolo Atendimento
706398793	Aumento de Carga	7063987	
688839	JARDINOPOLIS, R ARISTIDES DE BONIS, 80	688839	

--- Serviços ---  
Via carta PID  
Ações CPFL  
Aferição do Medidor  
Alteração de Fase  
Cancel/Reprogram. NS  
Canc-Rep LN/Canc SOL  
Cancelamento WEBPID  
Denúncias  
Deslig. definitivo  
Deslig. programado  
Emprést. compulsório  
Equipamento medição  
Ilum Pub - Ampliação  
Indicadores Técnicos  
Insp / Lig Irrigante

Selecione a opção desejada: Cancelar ou Reprogramar

**Cancelamento e Reprogramação de Nota de Serviço**

Cancelar NS  Reprogramar NS

Notas

Nota	Tp	Denominação	Texto breve
000706398793	U2	Conexão	Aumento de Carga

N. Documento: 14864862 Categoría: Introdução Versão: 1/2 Publicado por: André Luiz da Silva Data Publicação: 04/09/2012 Página: 343 de 372



Tipo de Documento: Interno	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

**Título: Refaturamento de Conta em Aberto****Data de inclusão:** 31/05/12**Data da exclusão:** 10/08/12

Entrou em produção a demanda 3247 dia 02/05 que contempla 4 novas opções de classificação para o serviço de refaturamento de conta em aberto:

- Negociação indevida
- Conta paga e não baixada
- Por determinação judicial
- Após análise de recurso e autorização gerencial.

Essas opções constam no perfil de Call Center porém o **atendimento não deverá utilizar**.

Objetos de Ligação										
Objeto Ligação	Endereço	Número	Edifício	Bairro	C.E.P	Cidade	UF	Co	País	
1004286675	AV PAULO CORREA VIANA,	1617		PQ JAMBEIRO	13042-680	CAMPINAS	SP	BR		
1004286680	AV PAULO CORREA VIANA,	1617	BL A	PQ JAMBEIRO	13042-680	CAMPINAS	SP	BR		
1004286683	AV PAULO CORREA VIANA,	1617	BL B	PQ JAMBEIRO	13042-680	CAMPINAS	SP	BR		
1004286684	AV PAULO CORREA VIANA,	1617	BL C	PQ JAMBEIRO	13042-680	CAMPINAS	SP	BR		
1004286685	AV PAULO CORREA VIANA,	1617	BL D	PQ JAMBEIRO	13042-680	CAMPINAS	SP	BR		
1004286691	AV PAULO CORREA VIANA,	1617	BL E	PQ JAMBEIRO	13042-680	CAMPINAS	SP	BR		
1004286693	AV PAULO CORREA VIANA,	1617	BL F	PQ JAMBEIRO	13042-680	CAMPINAS	SP	BR		
1004286695	AV PAULO CORREA VIANA,	1617	BL G	PQ JAMBEIRO	13042-680	CAMPINAS	SP	BR		
1004286696	AV PAULO CORREA VIANA,	1617	BL H	PQ JAMBEIRO	13042-680	CAMPINAS	SP	BR		
1004286697	AV PAULO CORREA VIANA,	1617	BL I	PQ JAMBEIRO	13042-680	CAMPINAS	SP	BR		
1004286699	AV PAULO CORREA VIANA,	1617	BL J	PQ JAMBEIRO	13042-680	CAMPINAS	SP	BR		

**Título: Pedidos de Ligação Nova e Troca de Titularidade****Data de inclusão:** 06/03/2012**Data da exclusão:** 02/08/2012

A partir de (01/03) os pedidos de Ligação deverão ser registrados exclusivamente pelo atendimento presencial: Agências e conveniados Rede Fácil, ou seja o cliente não terá a opção de registrar pelo Call Center.

**IMPORTANTE:**

As Agências de Atendimento da CPFL Jaguariúna não possuem o POS para validação de documentos.

Portanto, não devemos orientar os clientes a comparecerem nas Agências para realizar a validação.

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012	Página: 344 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	-----------------------



Tipo de Documento: Interprocedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural

**Troca de Titularidade:** No caso do cliente preferir realizar a troca de titularidade através do Call Center, orientá-los a comparecerem nos Credenciados da CPFL Total para realizar a validação ou ir diretamente nas Agências de Atendimento levando os documentos necessários (RG e CPF).

A relação dos Credenciados da CPFL Total estão disponíveis no site da CPFL e a relação das Agências de Atendimento estão disponíveis no Atende Certo – Assunto Agências e Postos de Atendimento.

Não devemos registrar o pedido e pedir para validarem nas agências.

---

#### **Título: IMPORTANTE: Alterações no Cadastro Baixa Renda**

**Data de inclusão:** 21/03/2012

**Data da exclusão:** 01/08/2012

#### **Baixa Renda - Relembrando o Conceito**

O Governo determina que a distribuidora de energia elétrica deve oferecer desconto para os clientes que possuem cadastro no Programa Social Bolsa Família ou BPC - Benefício de Prestação Continuada. Sendo assim a Aneel criou a TSEE- Tarifa Social de Energia Elétrica.

**Programa Bolsa Família = NIS** (Número de Identificação Social)

**Benefício de Prestação Continuada= NB** ( Número de Benefício) e código do NB. Somente os clientes com códigos do NB 87 (Auxílio Deficiência - PCD) ou 88 (Auxílio Idoso) poderão ser cadastrados como Baixa Renda.

Informamos que desde o dia **31/01/12** para os clientes que possuem o **BPC- Benefício de Prestação Continuada** (Auxílio ao Idoso ou Deficiente) e desejam cadastrar a conta na tarifa social baixa renda **NÃO** devemos utilizar o número de NIT- Número de Identificação do Trabalhador e **SIM** o NB - Número do Benefício.

#### **PROCEDIMENTO DO ATENDIMENTO - CLIENTES QUE POSSUEM O BPC ( BENEFÍCIO DE PRESTAÇÃO CONTINUADA)**

**Para os clientes que possuem o benefício BPC e cadastraram a conta no baixa renda através do NIT (Número de Inscrição do Trabalhador):**

Até 31/03 a CPFL estará enviando carta solicitando que o cliente entre em contato conosco para informar o número do NB. O cliente que não se manifestar até **31/05** terá a sua conta de energia faturada sem o benefício baixa renda.

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012	Página: 345 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interno  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

**Modelo da carta:** Clique aqui

**Excepcionalmente para estes casos, iremos registrar " Pendência Cadastral" e anotar na nota: Nome, CPF, RG e NB ( Número do Benefício) do Cliente.**

**Título:** Consulta Nota de Serviço Externa emitida pela CPFL há mais 90 dias

**Data de inclusão:** 24/07/2012

**Data da exclusão:** 01/08/2012

Para consultar notas de serviço emitidas a pedido da CPFL há mais de 90 dias (exemplos de notas: corte por inadimplência, substituir medidor obsoleto, ramal de ligação – retirar, recorte por inadimplência e inspeção de RPC) é necessário adotar os seguintes passos:

Acessar a instalação do cliente em Ambiente de Dados.

The screenshot shows a software interface with a blue header bar containing tabs: 'Pesquisa de Cliente', 'Ambiente de Dados' (which is selected), 'Pesquisa Atividade', and 'Menu Interativo'. Below the header, there are search fields: 'Pesquisa para:' (set to 'Parceiro de negócios'), 'Ambien.dds.' (button), and 'Inf. Dados Mestres' (button). A yellow button labeled 'Início' is also present. The main area displays a table with three columns: 'Objetos', 'Inform.', and 'Detalhes'. The 'Objetos' column lists various object types with their codes: PN: 703010073, LC: 6001593263, CC: 310018253659, CT: 5003589585, IN: 4173660, and EQ: S45534. The 'Inform.' column provides basic information for each object, such as names (CELSO CARLOS DOMINONI, R PERNAMBUCO 10-076, BAURU), addresses (RESIDENCIAL - GRUPO B, Ent: Empreiteira), and status (Status: Ativos). The 'Detalhes' column contains links to further details, such as 'Falta documento com fot' and 'Bi , Urbano , Trafo: CPFL'. The row for object 'IN: 4173660' is highlighted with a red box around its entire row.

Clicar em "Serviços para objeto".



Tipo de Documento: Interno Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural Notícias do Mural

Instalação Processar Ir para(G) Suplementos Ambiente Sistema Ajuda

Exibir instalação: 4173660

Serviços para objeto De cálculo Interface RTP

Instalação	60	<input checked="" type="checkbox"/> Instalação não suspensa	Informs.
Setor de atividade	01	Eletro	Equip.
Local de consumo	6001593263	BAURU, R PERNAMBUCO 10-076	HistEq.
Contrato atual	5003589585	CELSO CARLOS DOMINONI / R PERNAMBUCO 10-076 / 17030	
Parc.negócios atual	703010073	<input type="checkbox"/> Eliminar Grp.autoriz.	

Dados dependentes do tempo

Vál. desde	Válido até	CICál	Ctg.tar.	Set.indus.	Sist...	ZnTemp.	Contr.conc.	IC	Uni
15.03.2012	31.12.9999	0001	B1-TM01RS	CPFL-0/01	0111		C_BAU_0034	BAU	
16.12.2011	14.03.2012	0001	B1-TM01RS	CPFL-0/01	0111		C_BAU_0033	BAU	
17.11.2011	15.12.2011	0001	B1-TM01RS	CPFL-0/01	0111		C_BAU_0032	BAU	
16.10.2011	16.11.2011	0001	B1-TM01RS	CPFL-0/01	0111		C_BAU_0031	BAU	

Selecionar a opção "ligações"



Tipo de Documento: Interno  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

Instalação Processar Ir para(G) Suplementos Ambiente Sistema Ajuda

Exibir instalação: 4173660

Criar...  
Lista de anexos  
Nota pessoal  
Enviar  
**Ligações**  
Workflow  
Meus objetos  
Ajuda para serviços de objeto

Interface RTP

Instalação não suspensa  
Localidade  
BAURU, R PERNAMBUCO 10-076  
LUIZ CARLOS DOMINONI / R PERNAMBUCO 10-076 / 1703C  
Eliminar Grp.autoris.

Dados dependentes do tempo

Vál.valido desde	Válido até	CICál	Ctg.tar.	Set.indus.	Sist...	ZnTemp.	Contr.conc...	IC	Unl
15.03.2012	31.12.9999	0001	B1-TM01RS	CPFL-0/01	0111		C_BAU_0034	BAU	
16.12.2011	14.03.2012	0001	B1-TM01RS	CPFL-0/01	0111		C_BAU_0033	BAU	
17.11.2011	15.12.2011	0001	B1-TM01RS	CPFL-0/01	0111		C_BAU_0032	BAU	
16.10.2011	16.11.2011	0001	B1-TM01RS	CPFL-0/01	0111		C_BAU_0031	BAU	

Dar duplo clique em cima da nota de serviço.

Serviço: Ligações

Síntese  
Visão detalhada

Ligações a R PERNAMBUCO 10-076, BAURU

Função	Tipo de documento	Descrição	Data	Tempo
Serviço	Nota de serviço	000707245806	14.03.2012	13:56:41

✓ ✎



Tipo de Documento: Interno  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

Consultar os dados da Nota de Serviço de acordo com a necessidade.

**Exibir nota de serviço: Medição**

Status Organização...

Nota	707245806	U4	Subst. Medidor /Equipamento Obsoleto	
Status	MSPR	ZDES		
Dados Gerais		Materiais	Dados Técnicos/Comerciais	Datas da Nota
<b>Notificador</b>				
Notificador	C457311		Data da nota	14.03.2012   13:56:41
<b>Datas-base</b>				
Início avaria	29.03.2012	12:45:08	Início desejado	15.03.2012   07:00:00
Fim da avaria		00:00:00	Concl.desejada	11.05.2012   23:59:59
<b>Dados de encerramento</b>				
Data encerramento		00:00:00	Contr.técn.de	
Dt referência	29.03.2012	13:20:28	Control.técn_em	

**Título:** Urgente Expediente do Atendimento a Ligação Provisória

**Data de inclusão:** 24/07/2012

**Data da exclusão:** 01/08/2012

Excepcionalmente nos dados abaixo solicitamos que os pedidos de Ligação Provisória sejam registrados através do atendimento:

#### DATAS

24/07/12	Terça - feira
25/07/12	Quarta-feira
27/07/12	Sexta-feira

Por gentileza não transferir a ligação para célula especializada.



**Tipo de Documento:** Interno Procedimento  
**Área de Aplicação:** Atendimento ao Cliente Atendimento ao Cliente  
**Título do Documento:** Notícias do Mural Notícias do Mural

**Título:** Agência de Sarapui fechada hoje

**Data de inclusão:** 26/07/2012

**Data da exclusão:** 01/08/2012

Excepcionalmente hoje não haverá expediente na Agência de Atendimento da Cidade de Sarapui.

**Título:** Mensagens na Conta de Energia

**Data de inclusão:** 07/05/12

**Data da exclusão:** 17/07/12

Foram inseridas, as mensagens do Contrato de Concessão, para os clientes do Grupo B, das empresas Paulista, Piratininga e Jaguariúna nas contas de energia elétrica no campo "Prezado Cliente".

- As demonstrações contábeis societárias e regulatórias auditadas de 31/12/11 estão disponíveis no site [www.cpfl.com.br/ri](http://www.cpfl.com.br/ri)

- O contrato de Adesão sofreu alterações em 2011, caso deseje uma via atualizada solicite aos nossos canais de atendimento.

**Jaguariúna B (Produção)**

**Companhia Jaguari de Energia**  
Uma empresa do Grupo CPFL Energia

**CPFL ENERGIA**

Rua Vigário, 1620 – Térreo  
CEP 13820-000 – Jaguariúna – SP  
Inscrição Estadual: 395.008.376.314  
Inscrição no CNPJ: 51.859.112/0001-64

**VALDIR PANINI**  
R ITAPIRA 629  
ROSEIRA DE CIMA  
13820-000 JAGUARIÚNA SP

**Nota Fiscal**  
Conta de Energia Elétrica  
Nº. 201205000001558 série C Pág. 1 de 1  
Data de Emissão: 02/05/2012  
Data de Apresentação: 07/05/2012  
Conta Contrato No 4100000181988

Lote	Roteiro de leitura	Medidor	Cliente	Reservado ao fisco
01	JAGBU001-00000007	00014557	0704546705	D91E C2BE 57A2 D28E FA89 A6F3 02C

**PREZADO (A) CLIENTE:**  
As demonstrações contábeis societárias e regulatórias auditadas de 31/12/11, estão disponíveis no site [www.cpfl.com.br/ri](http://www.cpfl.com.br/ri).  
O Contrato de Adesão sofreu alterações em 2011, caso deseje uma via atualizada solicite aos nossos canais de atendimento.

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/09/2012 23:50	Página: 350 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interprocedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural

**Título: Conta por E-mail – Cobrança de entrega em endereço alternativo****Data de inclusão:** 21/05/12**Data da exclusão:** 17/07/12

Os cadastros da Conta por E-mail realizados via CRM dependem de uma ação do cliente para que seja removido o envio simultâneo (eliminação do papel e entrega para endereço alternativo).

A ação poderá ser efetuada de duas maneiras:

- 1) Cliente receberá no próximo faturamento a conta por E-mail e deverá clicar no link onde será apresentado o termo de aceite, devendo ser confirmado ou ;
- 2) Direcionar o cliente para o site [www.cpfl.com.br](http://www.cpfl.com.br) - serviço Conta por E-mail, onde o mesmo deverá confirmar o termo de aceite.

**Título: Conta por E-mail -Perfil Chat e E-mail****Data de inclusão:** 12/06/12**Data da exclusão:** 17/07/12

Informamos que a partir das 19h00 de ontem 11/06, foi disponibilizado o FO de Conta por E-mail para os atendentes que possuem perfil para atendimento Chat e E-mail.

**Título: Lentidões e Travamento CCS****Data de inclusão:** 06/06/12**Data da exclusão:** 17/07/12

Hoje a partir das 7h por **período indeterminado** será **Inativada** a função que carrega no **Ambiente de Dados** o Status do Fornecimento de Energia, se já **Existe SA em aberto** e a **Previsão de Restabelecimento de Falta de Energia** por motivos de Lentidão e Travamento que vem ocorrendo CRM/CCS.

Aparecerá na tela Ambiente de Dados da seguinte forma:

**Mensagem: Interface de emergências desativada!**

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/06/2012 23:51	Página: 351 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------------	-----------------------



**Tipo de Documento:** Interno  
**Procedimento**  
**Área de Aplicação:** Atendimento ao Cliente  
**Atendimento ao Cliente**  
**Título do Documento:** Notícias do Mural  
**Notícias do Mural**

Objetos de Ligação									
Objeto Ligação	Endereço	Número	Edifício	Bairro	C.E.P	Cidade	UF	Co.	Pais
1004286675	AV PAULO CORREA VIANA	1617		PQ JAMBEIRO	13042-680	CAMPINAS	SP	BR	
1004286680	AV PAULO CORREA VIANA	1617	BLA	PQ JAMBEIRO	13042-680	CAMPINAS	SP	BR	
1004286683	AV PAULO CORREA VIANA	1617	BLB	PQ JAMBEIRO	13042-680	CAMPINAS	SP	BR	
1004286684	AV PAULO CORREA VIANA	1617	BL C	PQ JAMBEIRO	13042-680	CAMPINAS	SP	BR	
1004286685	AV PAULO CORREA VIANA	1617	BLD	PQ JAMBEIRO	13042-680	CAMPINAS	SP	BR	
1004286691	AV PAULO CORREA VIANA	1617	BLE	PQ JAMBEIRO	13042-680	CAMPINAS	SP	BR	
1004286693	AV PAULO CORREA VIANA	1617	BLF	PQ JAMBEIRO	13042-680	CAMPINAS	SP	BR	
1004286695	AV PAULO CORREA VIANA	1617	BLG	PQ JAMBEIRO	13042-680	CAMPINAS	SP	BR	
1004286696	AV PAULO CORREA VIANA	1617	BLH	PQ JAMBEIRO	13042-680	CAMPINAS	SP	BR	
1004286697	AV PAULO CORREA VIANA	1617	BLI	PQ JAMBEIRO	13042-680	CAMPINAS	SP	BR	
1004286699	AV PAULO CORREA VIANA	1617	BLJ	PQ JAMBEIRO	13042-680	CAMPINAS	SP	BR	

Clicando na **Instalação** com o **Botão Direito em Falta de Energia** – Será direcionado para o FO Problemas na Rede.

The screenshot shows a software interface with a navigation bar at the top: Pesquisa de Cliente, Ambiente de Dados, Pesquisa Atividade, and Menu Interativo. Below the bar, there are tabs for Pesquisa para, Parceiro de negócios, Ambien.dds, and Inf. Dados Mestres. A 'Início' button is also present. The main area displays a tree view of objects under 'Objetos'. One object is selected, showing details like 'ROODINEY TADEU BIAZIN', 'R LUIZ RIGHETTI 186, MOCOCA', 'Bi., Urbano , Trafo: CPFL', 'RESIDENCIAL - GRUPO B, Ent: Empreiteira', and 'Status: Ativos'. A context menu is open for this object, listing options such as 'EQ', 'Procurar', 'Ajuda', 'Exibir Instalação', 'Falta de Energia' (which is highlighted with a red box), 'ContingênciaProbRed', 'Hist. Interrupções', 'Hist. Incobráveis', 'Alt. Respons./Classe', and 'Alteração de Fase'.

Objetos de Ligação						
Objeto Ligação	Endereço	Número	Edifício	Bairro	C.E.P	Cidade
1004286675	AV PAULO CORREA VIANA	1617		PQ JAMBEIRO	13042-680	CAMPINAS
1004286680	AV PAULO CORREA VIANA	1617	BLA	PQ JAMBEIRO	13042-680	CAMPINAS
1004286683	AV PAULO CORREA VIANA	1617	BLB	PQ JAMBEIRO	13042-680	CAMPINAS
1004286684	AV PAULO CORREA VIANA	1617	BL C	PQ JAMBEIRO	13042-680	CAMPINAS
1004286685	AV PAULO CORREA VIANA	1617	BLD	PQ JAMBEIRO	13042-680	CAMPINAS
1004286691	AV PAULO CORREA VIANA	1617	BLE	PQ JAMBEIRO	13042-680	CAMPINAS
1004286693	AV PAULO CORREA VIANA	1617	BLF	PQ JAMBEIRO	13042-680	CAMPINAS
1004286695	AV PAULO CORREA VIANA	1617	BLG	PQ JAMBEIRO	13042-680	CAMPINAS
1004286696	AV PAULO CORREA VIANA	1617	BLH	PQ JAMBEIRO	13042-680	CAMPINAS
1004286697	AV PAULO CORREA VIANA	1617	BLI	PQ JAMBEIRO	13042-680	CAMPINAS
1004286699	AV PAULO CORREA VIANA	1617	BLJ	PQ JAMBEIRO	13042-680	CAMPINAS

**Importante:**

N. Documento: 14864862	Categoria: Inteligência	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/09/2012 23:52	Página: 352 de 372
---------------------------	----------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interno	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

Antes de Gerar a Falta de Energia, verificar no Histórico de Contatos se já existe Serviço Registrado para Instalação

Oper.	Descrição	ID	Categoria
▼ 06.06.2012	Problemas na Rede	48737988	Back Office
3074020950	R LUIZ RIGHETTI 186, MOCOCA	3074020950	

---

**Título: Débito Automático da empresa CPFL Sul Paulista****Data de inclusão:** 26/06/12**Data da exclusão:** 17/07/12

Ocorreu um problema com a geração de arquivos de débito automático do Banco 356-Real, referente a clientes ainda não migrados para o Banco Santander, da empresa **CPFL Sul Paulista**.

Estamos preparando uma correspondência para envio aos clientes envolvidos com a informação de débitos não efetivados em função de problemas no sistema da CPFL Sul Paulista. Esses clientes podem ter faturas em aberto do período de 11/2011 a 04/2012, caso não tenham observado que os débitos não constam em seus extratos bancários.

Esclarecemos que as faturas deverão ser quitadas em nossos canais de arrecadação conveniados, para as quais estarão isentas da cobrança de encargos por atraso. Há possibilidade de solicitarem parcelamento de débito, que podem ser efetuados sem considerar o cálculo de encargos.

---

**Título: Débito automático - CCS****Data de inclusão:****Data da exclusão:** 17/07/12

A partir de hoje ( 15/02) visando aumentar a arrecadação disponibilizamos o serviço de débito automático para as distribuidoras CPFL Jaguari, CPFL Mococa, CPFL Leste Paulista e CPFL Sul Paulista.

Com isso alinhamos junto as distribuidoras contempladas com o sistema CCS todos os serviços disponível no site.

Inicialmente contemplará somente o banco Santander Banespa em virtude de a CPFL ainda não ter fechado contrato com outras instituições financeiras.

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012	Página: 353 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	-----------------------



Tipo de Documento: Interno	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

Porém o sistema está desenhado para o ajuste e inclusão de novos bancos futuramente.

---

**Título: Comunicado - Indisponibilidade do Site de Projetos Particulares****Data de inclusão:** 13/07/12**Data da exclusão:** 17/07/12

Informamos que o site de Projetos Particulares ficará indisponível para uso do dia 13/07 ás 20:00hrs ao dia 16/07 ás 8:00hrs, para que seja realizada uma manutenção no sistema.

Caso o Projetista entre em contato favor informa-lo e solicitar desculpas pelos transtornos causados.

---

**Título: Agência de atendimento de Sarapuí – horário de funcionamento hoje dia 05/06****Data de inclusão:** 05/06/12**Data da exclusão:** 12/06/12

Excepcionalmente hoje dia 05/06 terça-feira a agência de atendimento de Sarapuí encerrará as atividades às 11h.

---

**Título: Agência de Pedreira - horário de funcionamento hoje dia 05/06****Data de inclusão:** 05/06/12**Data da exclusão:** 12/06/12

Excepcionalmente hoje dia 05/06 terça-feira a agência de Pedreira abrirá às 15h.

---

**Título: Expediente Agência - Casa Branca****Data de inclusão:** 25/05/12**Data da exclusão:** 12/06/12

Excepcionalmente hoje a agência da cidade de Casa Branca fechará às 16h00.

---

**Título: Expediente das Agências: FERIADO (07/06)****Data de inclusão:** 06/06/12**Data da exclusão:** 12/06/12

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/06/2012 23:54	Página: 354 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------------	-----------------------



Tipo de Documento: Interno	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

Excepcionalmente nesta quinta feira as agências não abrirão virtude do feriado.

Na sexta feira funcionarão normalmente.

---

#### **Título: Pesquisa de Posses e Hábitos - Etapa Média Tensão**

**Data de inclusão: 08/05/2012**

**Data da exclusão: 15/05/2012**

A pesquisa esta sendo realizada pelo instituto Ideafix por meio de entrevistas pessoais com os clientes desta empresa e tem o seguinte cronograma previsto:

Período 07/05 à 14/05/12

- Jaguariúna
- Pedreira

**IMPORTANTE:** Caso os clientes entrem em contato para questionar, podemos confirmar a realização deste trabalho pela CPFL.

---

#### **Título: Assaltantes se passando por funcionários da CPFL**

**Data de inclusão: 19/04/2012**

**Data da exclusão: 15/05/2012**

Para situações em que o cliente informa que esta existindo assaltos em sua rua e que o assaltante esta se passando por funcionário da CPFL pedindo para vistoriar o padrão (uniformizado ou não) devemos registrar um SNE com os meios de contato do cliente. O Back Office irá acionar a área de Segurança Empresarial da CPFL para apurar os fatos informados pelo cliente.

---

#### **Título: Conta de luz pré-paga**

**Data de inclusão: 16/04/2012**

**Data da exclusão: 15/05/2012**

**Câmara vai realizar audiência pública para debater Conta de luz pré-paga.**

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/05/2012 23:55	Página: 355 de 372
------------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------------	-----------------------



Tipo de Documento: Intercâmbio  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

A Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara dos Deputados irá realizar uma audiência pública com o ministro de Minas e Energia, Edison Lobão, para discutir a regulamentação proposta pela Aneel de conta de luz pré-paga. O objetivo do encontro é propor à Agência Nacional de Energia Elétrica a oferta de serviço aos consumidores semelhante ao que já é utilizado pela telefonia móvel, onde o consumidor define e paga previamente um valor para utilizar o telefone celular. A agência argumenta que nessa modalidade será possível que o consumidor controle seu consumo energético em tempo real, através de avisos sonoros e luminosos quando os créditos estiverem próximos de terminarem.

**Estas informações estão sendo divulgadas pela mídia, caso cliente entre em contato informá-lo de que ainda não foram aprovadas.**

---

#### **Título: Reclamação de Atendimento- Leiturista**

**Data de inclusão: 22/03/2012**

**Data da exclusão: 15/05/2012**



#### **ATENDIMENTO:**

Quando o cliente apresentar este tipo de reclamação devemos analisar a conta de energia do cliente. Em análise de conta, um dos itens que devemos analisar é o histórico de leitura.

Para estes casos NÃO é correto registrar reclamação atendimento leiturista!

#### **O F.O (Reclame atendimento leiturista) será utilizado quando:**

Cliente reclama que o leiturista não está passando para registrar a leitura, ou do colaborador que faz o repasse da leitura. Possíveis reclamações:

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012	Página: 356 de 372
------------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	-----------------------



Tipo de Documento: Interprocedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural

- O leiturista maltrata os animais;
- O leiturista deixou a porta da caixa de medição aberta;
- O leiturista não tratou o cliente com educação, cordialidade, etc

---

### **Título: Relembrando os procedimentos quanto ao reaviso de vencimento**

**Data de inclusão: 04/04/2012**

**Data da exclusão: 15/05/2012**

Quando questionado, sempre orientar o cliente que o prazo para pagamento da conta é o prazo que consta no reaviso de vencimento. Exemplo: Sr.(a), o prazo para pagar a conta é até XX/XX

Quando o cliente quitar a conta após esse prazo, a instalação estará sujeita a interrupção de energia a qualquer momento até a baixa da conta e a única forma de evitar o corte de fornecimento é apresentando a conta quitada no local, caso o eletricista compareça no imóvel para cortar a energia.

Se o cliente ligar após o prazo do reaviso e a conta reavisada ainda estiver em aberto, **nunca** devemos informar se existe nota de corte para o local, mesmo que o cliente insista em saber.

A orientação que o atendimento deve fornecer é que pode ocorrer o corte de fornecimento a qualquer momento após vencido o prazo do reaviso e que não temos meios de verificar se o corte será executado no dia em que ele está ligando e que para evitar o corte é necessário pagar a conta e mantê-la no imóvel para apresentação ao eletricista se necessário.

---

### **Título: Iluminação Pública - Divulgação Site**

**Data de inclusão: 13/04/2012**

**Data da exclusão: 15/05/2012**

Ao registrar o reparo de iluminação pública informar ao cliente que esse serviço também pode ser registrado pelo nosso site.

Sugestão de fraseologia:

Foi registrada a sua solicitação de reparo e o prazo de atendimento é em até 48 horas.

**Informamos que o sr.(a) também pode registrar este tipo de solicitação através do nosso site ou através de um smartphone na agência virtual da CPFL.** Se o cliente solicitar o site ou o endereço da agência virtual informar o [www.cpfl.com.br](http://www.cpfl.com.br) ou o [mobile.cpfl.com.br](http://mobile.cpfl.com.br) para smartphone.

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/04/2012	Página: 357 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	-----------------------



Tipo de Documento: Interprocedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural

---

## **Título: Novo medidor de energia – equipamento permitirá a cobrança de tarifa de acordo com horário – tarifa branca**

**Data de inclusão: 10/04/2012**

**Data da exclusão: 15/05/2012**

A mídia está divulgando que as distribuidoras de energia elétrica receberão um novo equipamento de medição, que permitirá cobrar tarifas diferenciadas de acordo com o horário de consumo, tarifa menor para os clientes que utilizarem a energia dentro do horário de menor consumo e tarifa maior quando utilizada a energia dentro do horário de maior consumo (horário de pico).

O objetivo deste novo tipo de equipamento é estimular o consumo em horários fora de pico, onde a tarifa será menor, diminuindo o valor da fatura e a necessidade de ampliação da rede de energia. Qualquer cliente de baixa tensão (residencial, comercial, industrial ou rural) poderá ter acesso as novas condições tarifárias a partir de 2013, **sendo que a ANEEL determinou que as empresas de energia somente serão obrigadas a oferecer esse novo modelo de tarifa a partir de 2014 . Portanto, a CPFL está se adequando para implantar esse novo modelo que será opcional para o cliente.**

Com o novo tipo de medição e essa nova estrutura tarifária, serão estabelecidas as seguintes tarifas:

**Tarifa em horário de pico:** cada distribuidora de energia definirá um intervalo de três horas, entre as 17 hs e 22 hs. Neste horário, a tarifa cobrada será cinco vezes maior que a tarifa de baixo consumo.

**Tarifa em horário intermediário:** será aplicada em um intervalo de duas horas, uma antes e uma após o horário de pico estabelecido pela distribuidora de energia. Neste horário, a tarifa cobrada será um valor intermediário entre a tarifa de horário de pico e a tarifa de baixo consumo, sendo três vezes maior que a tarifa de baixo consumo.

**Tarifa de baixo consumo:** Será a tarifa aplicada fora dos horários de ponta e horários intermediários e nos fins de semana e feriados onde o consumo é menor. Essa tarifa terá um valor menor que a tarifa convencional (tarifa aplicada aqueles clientes que não optarem por esse tipo de medição/tarifação) .

A seguir, temos um exemplo de como funcionará esse tipo de tarifação. É válido ressaltar que o horário de ponta e as tarifas ainda não estão definidos.

Tarifas	Horários	Preços
<b>Convencional</b>	0 às 24 hs	0,33715
<b>Branca – tarifa de baixo consumo</b>	0 às 17hs e das 22 às 24hs Fins de semana e feriados das 00 às 24 hs	A tarifa será inferior que a convencional
<b>Branca – tarifa em</b>	17 às 18 hs e das 21 às 22	A tarifa intermediária será

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012	Página: 358 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interpo	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

<b>horário intermediário</b>	hs	3 vezes maior que a de baixo consumo.
<b>Branca – tarifa em horário de ponta</b>	18 às 21 hs	A tarifa em horário de ponta será 5 vezes maior que a de baixo consumo.

---

**Título: Religação – Contas com cobrança acumulada****Data de inclusão: 09/04/2012****Data da exclusão: 15/05/2012**

Quando o pedido do cliente for religação por falta de pagamento ou religação por impedimento de acesso à leitura, existindo uma conta com valor menor do que R\$10,00 reais que já esteja acumulada em uma conta futura (arrecadável – com a cobrança acumulada) não é necessário selecionar essa conta que já foi acumulada, pois o serviço de campo sempre irá cobrar do cliente todas as contas que estiverem constando na ordem de serviço o que pode levar os eletricistas a cobrarem uma mesma conta duas vezes, indevidamente.

Então é importante sempre o atendimento analisar se existe conta com valor menor do que R\$ 10,00 e se ela já foi acumulada em uma conta futura, cobrando sempre essa(s) que possuírem a(s) cobranças acumuladas (arrecadáveis).

Estaremos analisando possibilidade de no futuro aplicar melhoria no sistema.

---

**Título: Reformulação da Agência Mobile****Data de inclusão: 04/04/2012****Data da exclusão: 17/04/2012**

Os clientes com celulares smartphones, através do endereço [mobile.cpfl.com.br](http://mobile.cpfl.com.br) tem acesso aos seguintes serviços:

Falta de energia

Consulta a débitos

Segunda via

Débito automático

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/04/2012	Página: 359 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interpo	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

Conta por e-mail

Reparos em Iluminação Pública

**Título: Cronograma Pesquisa ABRADEE**

**Data de inclusão: 10/02/2012**

**Data da exclusão: 17/04/2012**

Segue o Cronograma das respectivas empresas e cidades da Pesquisa ABRADEE, que será realizada pelo instituto Innovare, por meio de entrevistas pessoais.

Para consultar os municípios, data de inicio e fim da pesquisa, [clique aqui](#)



**Cronograma de campo - CPFL LESTE**

Região	Município	Período de campo estimado	
		Início	Final
CPFL LESTE	CACONDE	14/03	18/03
CPFL LESTE	CASA BRANCA	14/03	17/03
CPFL LESTE	DIVINOLANDIA	14/03	18/03
CPFL LESTE	ITOBI	14/03	18/03
CPFL LESTE	SAO JOSE DO RIO PARDO	14/03	18/03
CPFL LESTE	SAO SEBASTIAO DA GRAMA	14/03	19/03
CPFL LESTE	TAPIRATIBA	14/03	19/03

**Título: FO - PID- Melhorias em produção**

**Data de inclusão: 22/03/2012**

**Data da exclusão: 17/04/2012**

Informamos que em 21/03/12 a partir das 20h entrou em produção as melhorias realizadas no FO de PID ( Reclamação Danos Elétricos).

**Título: Melhorias no FO- Consulta de débitos**

**Data de inclusão: 30/03/2012**

**Data da exclusão: 17/04/2012**

N. Documento: 14864862	Categoria: Interrupção	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012	Página: 360 de 372
---------------------------	---------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interpo	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

Informamos que entrou em produção no dia 29/03/12 uma melhoria no FO de consulta de débito. O objetivo desta melhoria é tornar a consulta de débito mais simples e rápida.

**Título: Não cadastrar número de NIT para Baixa Renda!**

**Data de inclusão: 21/03/12**

**Data da exclusão: 17/04/2012**

Informamos que desde o dia **31/01/12** para os clientes que possuem o **BPC - Benefício de Prestação Continuada** (Auxílio ao Idoso ou Deficiente) e desejam cadastrar a conta na tarifa social baixa renda **NÃO** devemos utilizar o número de **NIT- Número de Identificação do Trabalhador**.

A **Res 414** determina que para ser classificada na tarifa Baixa Renda por meio do **BPC - Benefício de Prestação Continuada** somente será admitido o **NB - Número do Benefício**

**Procedimento do Atendimento**

**IMPORTANTE:**

O Cliente que possui o BPC - Benefício de Prestação Continuada deve informar o **Número do Benefício** para cadastro do Baixa Renda, ou seja deverá informar apenas o **NB**.

**Título: IMPORTANTE: Alterações no Cadastro Baixa Renda**

**Data de inclusão: 21/03/12**

**Data da exclusão: 17/04/2012**

**Baixa Renda - Relembrando o Conceito**

O Governo determina que a distribuidora de energia elétrica deve oferecer desconto para os clientes que possuem cadastro no Programa Social Bolsa Família ou BPC - Benefício de Prestação Continuada. Sendo assim a Aneel criou a TSEE- Tarifa Social de Energia Elétrica.

**Programa Bolsa Família = NIS** (Número de Identificação Social)

**Benefício de Prestação Continuada= NB** ( Número de Benefício) e código do NB.

Somente os clientes com códigos do NB 87 (Auxílio Deficiência - PCD) ou 88 (Auxílio Idoso) poderão ser cadastrados como Baixa Renda.

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012	Página: 361 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	-----------------------



Tipo de Documento: Interno	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural



Informamos que desde o dia **31/01/12** para os clientes que possuem o **BPC- Benefício de Prestação Continuada** (Auxílio ao Idoso ou Deficiente) e desejam cadastrar a conta na tarifa social baixa renda **NÃO** devemos utilizar o número de NIT- Número de Identificação do Trabalhador e **SIM** o NB - Número do Benefício.

#### **PROCEDIMENTO DO ATENDIMENTO - CLIENTES QUE POSSUEM O BPC ( BENEFÍCIO DE PRESTAÇÃO CONTINUADA)**

**Para os clientes que possuem o benefício BPC e cadastraram a conta no baixa renda através do NIT (Número de Inscrição do Trabalhador):**

Até 31/03 a CPFL estará enviando carta solicitando que o cliente entre em contato conosco para informar o número do NB. O cliente que não se manifestar até **31/05** terá a sua conta de energia faturada sem o benefício baixa renda.

**Excepcionalmente para estes casos, iremos registrar " Pendência Cadastral"e anotar na nota: Nome, CPF, RG e NB ( Número do Benefício) do Cliente.**

O Número do Benefício recebe do banco um cartão magnético, ou carta do INSS, recebida pelo beneficiário.



Tipo de Documento: Interc Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural

--- Cadastro ---  
Alt Data Vencimento  
Altera End da Instal  
Alt End Entr/Corresp  
Alt Res/Clas/Ati TMA  
Cadastro Baixa Renda  
Correção de Cadastro  
Débito Automático  
Descad Baixa Renda  
Isenção de ICMS  
Pendênc Cadastrais

**Modelo da Carta:** Para consultar a carta, [clique aqui](#)

### **Para os clientes que solicitarem a INCLUSÃO no Baixa Renda através do BPC.**

Devemos registrar o pedido conforme informações vigentes no documento Baixa Renda- CRM-CCS não se esquecendo de solicitar o número do NB (**NB**) encontra-se no cartão do banco, pois quem tem direito ao BPC.

---

### **Título: Registro de Iluminação Pública- Site**

**Data de inclusão: 26/03/2012**

**Data da exclusão: 13/04/2012**

A partir do mês de Abril ao registrar o serviço de Iluminação Pública devemos informar aos clientes que o serviço também poderá ser registrado através do site.

Em qualquer momento do atendimento devemos abordar o cliente:

Sr(a)...para sua maior comodidade, informamos que este serviço também está disponível no site da CPFL.

Observação: O intuito desta abordagem é para fins de divulgar e não obrigar o cliente a registrar por este canal.

---

### **Título: Mensagens suspeitas**

**Data de inclusão: 03/02/12**

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012	Página: 363 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interprocedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural

#### **Data da exclusão:** 09/03/12

Foram enviados **e-mails falsos de cobrança com o código 444405** tratando-se de vírus. O e-mail utilizado neste caso para envio dessas mensagens foi o **cobranca@cpfl.com.br**. Se o cliente ligar questionando orientá-lo a não acessar o link que consta no e-mail e a desconsiderar esse aviso.

No site da CPFL também existe uma informação a respeito do assunto já na primeira página.

---

#### **Título:** Pesquisa de Posses e Hábitos – Instituto Ideafix

#### **Data de inclusão:** 31/01/12

#### **Data da exclusão:** 05/03/12

A CPFL está realizando uma pesquisa de posses e hábitos por meio de entrevistas pessoais com nossos clientes residenciais, comerciais, rurais, industriais, serviços e poder público. Nas próximas duas semanas (**de 31/01 a 13/02**) a equipe do **Instituto Ideafix** estará nas cidades de Jaguariúna e Pedreira. Os entrevistadores do instituto farão abordagens nestas cidades com o intuito de investigar a posse de diversos equipamentos, bem como a forma de utilização. Trata-se de um trabalho de grande importância para a CPFL e se algum cliente da empresa entrar em contato com o nosso atendimento vamos confirmar a realização desse trabalho assim como a idoneidade deste instituto.

---

#### **Título:** Entrada em produção do novo botão/caminho de Falta de Energia

#### **Data de inclusão:** 30/01/12

#### **Data da exclusão:** 05/03/12

Entrou em produção no dia 28/01 o novo caminho para registro de solicitações de falta de energia. Qualquer dúvida consultar o treinamento de atualização publicado do dia 20/01 ou clique aqui.

---

#### **Título:** Reclamação de conta elevada após a regularização do medidor

#### **Data de inclusão:** 18/01/12

#### **Data da exclusão:** 05/03/12

#### **Vamos relembrar o conceito de Irregularidade?**

N. Documento: 148624862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012	Página: 364 de 372
----------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interprocedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural

Irregularidade é a alteração no funcionamento do medidor, visando redução no registro de demanda e/ou consumo, sem o conhecimento da CPFL (tem o objetivo de "levar vantagem" no consumo).

### **Analizando a conta do cliente:**

Quando o cliente reclama que a sua conta de energia esta com o valor alto devemos analisar a conta e o histórico do cliente no sistema.

Para argumentar com o cliente sobre o valor de uma conta, é necessário acessar o FO de "Consulta de Débitos" e verificar a conta do cliente.

Existem varios fatores que podem alterar o valor de uma conta:

- Número de dias de faturamento;
- Mudança da alíquota de ICMS (residencial consumo > 200 kWh);
- Taxas de serviços de terceiros (jornal/revista), religação e autoreligação, custo de diferença do medidor;
- Aumento de consumo (aquisição de aparelhos, visitas no imóvel, aumento do número de moradores no local, alteração nos hábitos de consumo);

Entre outros fatores ( acúmulo de consumo devido a média em mês anterior, custo de diferença de medidores, perda do benefício baixa renda, aumento da tarifa).

**IMPORTANTE:** Outro fator que também poderá alterar o valor da conta é quando o cliente estava com IRREGULARIDADE e a CPFL regularizou a situação. Sendo assim a CPFL obtem dali para frente o consumo real daquele cliente. Nestas situações é comum o cliente nos contatar para reclamar que a sua conta de energia esta alta.

Para verificar como consultamos a Irregularidade, [clique aqui](#)  
Qual orientação devemos prestar ao cliente nestes casos?

### **Sugestão / Dica de argumentação:**

-Sr(a) cliente, eu analise a sua conta de energia e comparei com as contas anteriores e constatei que realmente houve o aumento no valor.

Quanto ao motivo do aumento, verifiquei que este padrão encontrava-se antes com irregularidade e que neste momento ja encontra-se regularizado, portanto a sua conta de energia esta correta de acordo com o registro do medidor e não houve erro no cálculo.

Cliente deve ser orientado que baseado nas informações constantes no sistema, e pelas informações fornecidas por ele, o valor da conta esta correto.

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/09/2012	Página: 365 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interpo	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

## Registro no sistema:

No **Action Box Contas**, deverá ser utilizado o **FO Rev. Conta em Aberto**, opção: **Informação**, pois em tempo de atendimento foi identificado que a conta está correta.

**ATENÇÃO:** Para estes casos NÃO devemos gerar o serviço: Reclamação de Cobrança Irregular.

## RECLAMAÇÃO SOBRE COBRANÇA IRREGULAR:

O FO Reclamação> Recl. Cob. Irregular somente deverá ser utilizado quando o cliente reclamar sobre a **cobrança de irregularidade**.

### Exemplos de possíveis reclamações:

A CPFL realizou a inspeção no local e identificou fraude e ao notificar o cliente:

- Não concorda com o valor cobrado;
- Não concorda com o cálculo que foi utilizado;
- Não concorda com o indeferimento do recurso apresentado. Ou seja, este cliente apresentou recurso para se eximir de sua responsabilidade perante a fraude e não conseguiu comprovar.

Este FO oferece duas opções: Registro da reclamação ou informação.

### Título: Apresentação – entrega de contas

**Data de inclusão:** 28/11/11

**Data da exclusão:** 05/03/12

Após conferencia realizada pelo pessoal do faturamento, se a Unidade Consumidora não tiver ocorrido nenhum impedimento de acesso ou alguma variação em seu consumo, o faturamento é imediato onde a conta é enviada automaticamente para impressão.

Mas, se houver clientes que pertençam ao **mesmo lote** e não ocorrer o faturamento devido a impedimento ou variação de consumo, é realizado uma análise pelos faturistas onde a tratativa poderá ser realizada em até 3 dias após a verificação da leitura. Ocorrendo isso, consequentemente haverá entrega de contas em outra data e com outro vencimento, desde que o cliente não tenha a opção de vencimento fixo.

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012	Página: 366 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interprocedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural

Em resumo, poderá haver clientes que sejam vizinhos que receberão suas faturas em dias diferentes! Ocorrerão três apresentações de contas no mesmo setor.

#### **Devemos realizar o seguinte procedimento:**

Cliente compareceu na Agencia de Atendimento ou entrou em contato com o Call Center informando que não recebeu sua fatura, mas seu vizinho já recebeu. Nesses casos, devemos verificar na conta de energia qual é a **data de apresentação**, pois poderá haver diferenças entre elas e consequentemente a conta será entregue em datas diferentes.

---

#### **Título: CPFL Total: Emissão de 2ª Via e consulta de débitos**

**Data de inclusão:** 30/12/11

**Data da exclusão:** 05/03/12

Informamos que a partir de hoje os serviços de **emissão de 2ª Via de Contas e consulta a débito** estão disponíveis novamente na rede CPFL Total.

Este serviço será mantido até uma nova eventual decisão entre a CPFL Total e as Distribuidoras

---

#### **Título: Ligação nova PN menor de idade**

**Data de inclusão:** 10/02/12

**Data de exclusão:** 05/03/12

De acordo com o artigo 3º do Código Civil Brasileiro, não podemos efetuar ligação em nome de menor de 18 anos.

**" Art.3º São absolutamente incapazes de exercer pessoalmente os atos da vida civil:**

**-I os menores de dezoito anos;"**

Já foi solicitado o bloqueio no sistema para estes casos. Assim que ocorrer o bloqueio avisaremos.

---

#### **Título: NOVIDADE: Implantação - Banner de Contingência no Site**

**Data de inclusão:** 01/02/12

**Data de exclusão:** 05/03/12

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012 23:36:27	Página: 367 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	---	--------------------



Tipo de Documento: Interpo	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

Com o intuito de facilitar o registro do serviço de Falta de Energia no site da CPFL foi desenvolvido um banner de contingência.

### Como funcionará?

Quando ocorrer a falta de energia coletiva em níveis críticos a CPFL irá acionar este banner no site.

### Ganhos:

O cliente acessará o serviço rapidamente ao entrar no site, pois o banner ficará fixado na home e pagina de serviços.

---

### Título: Serviços de auto atendimento site 29/02

**Data de inclusão:** 29/02/12

**Data de exclusão:** 05/03/12

Para facilitar o acesso dos **clientes aos serviços disponíveis no site de serviços** disponibilizamos **os ícones na HOME PAGE** (pagina inicial do site), foram desenvolvidos novos ícones com intuito de torná-los mais atrativos ao cliente.

---

### Título: CPFL Total: Emissão de 2ª Via e consulta de débitos

**Data de inclusão:** 23/02/12

**Data de exclusão:** 05/03/12

Informamos que a partir de hoje os serviços de **emissão de 2ª Via de Contas e consulta a débito** estão disponíveis novamente na rede CPFL Total.

Este serviço será mantido até uma nova eventual decisão entre a CPFL Total e as Distribuidoras.

---

### Título: Horário de Verão 2011 – 2012

**Data de inclusão:** 16/02/12

**Data de exclusão:** 05/03/12

O horário brasileiro de verão teve início á meia noite do dia 16 de Outubro (domingo) e **termina á 0h do dia 26 de Fevereiro de 2012**.

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/03/2012	Página: 368 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interno	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

As regiões Sul, Sudeste e Centro - Oeste do Brasil devem **atrasar** os relógios em uma hora. As informações são do Ministério de Minas e Energia.

O Horário de verão foi adotado pelo Governo Federal com o objetivo de economizar energia no país.

---

**Título: NOVIDADE SITE: Ícones de conta por E-mail e Débito Automático**

**Data de inclusão:** 15/02/12

**Data de exclusão:** 05/03/12

Visando incentivar aos clientes a aderir os serviços de conta por email e débito automático criamos “botões” com a opção de direcionamento da pagina de consulta a débito e emissão de segunda via para o cadastramento.

Com isso a partir de hoje, apresentaremos nossos serviços ao cliente que entrar no site para uma simples consulta de conta ou emissão de segunda via.

---

**Título: IMPORTANTE - CPFL Total**

**Data de inclusão:** 16/02/2012

**Data de exclusão:** 23/02/12

Informamos que os serviços de segunda via e consulta a débito não estão mais disponíveis na rede CPFL Total.

Informar outros **canais de relacionamento** para o cliente obter este serviço:

-Site CPFL

-Web Móile - disponível apenas para Paulista e Piratinha(Aparelho celular Smartphone ou Tablets)

-Call Center

-Agências

-Rede Fácil

**OBSERVAÇÃO:** estamos providenciando a inclusão desta informação no Atende Certo e GED

---

**Título: Botão de atalho de falta de energia – Entrada em produção no dia 27 (sexta)**

**Data de inclusão:** 26/01/12

**Data de exclusão:** 30/01/12

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/02/2012	Página: 369 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interpo	Procedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente	Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural	Notícias do Mural

O novo caminho de falta de energia entrará em produção no dia 27/01(sexta-feira) às 06 hs.  
Qualquer dúvida clique [aqui](#).

---

**Título: Implantação do novo caminho de falta de energia****Data de inclusão:** 27/01/12**Data de exclusão:** 30/01/12

A implantação do novo botão de falta de energia que estava prevista para ocorrer hoje ocorrerá na madrugada do dia 28/01 (sábado)

---

**Título: Implantação de Conta por E-mail****Data de inclusão:** 28/12/11**Data da exclusão:** 17/01/12

Foi implantado o serviço de conta por e-mail para as distribuidoras Jaguari, Leste Paulista, Mococa e Sul paulista. Para se cadastrar/ descadastrar é necessário que o cliente acesse o site de serviços. Por um tempo indeterminado os clientes que optarem por esse serviço receberão a conta por e-mail e papel.

No site a opção de cadastramento da conta por e-mail esta dentro de serviços on line.

---

**Título: Envio de Croqui****Data de inclusão:** 19/12/11**Data da exclusão:** 17/01/12

Para todo pedido de ligação nova rural é necessário que o cliente envie um croqui (mapa de como chegar até o local da instalação ) para área técnica da cidade em até dois dias úteis após a solicitação. O Croqui poderá ser enviado através de fax ou e-mail do setor técnico, sendo necessário que o cliente anote o número da atividade para identificação do seu pedido.

Fax: (19) 38475975

E-mail: [npjaguariuna@cpfl.com.br](mailto:npjaguariuna@cpfl.com.br)

Orientar o cliente que caso não envie o croqui de localização dentro do prazo, a nota de serviço será cancelada.

---

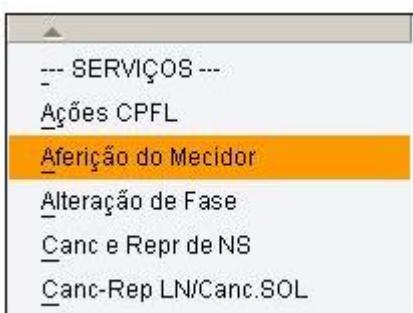


Tipo de Documento: Interno  
Procedimento  
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente  
Atendimento ao Cliente  
Título do Documento: Notícias do Mural  
Notícias do Mural

### **Título: Entrou em produção o FO – Aferição de Medidor**

**Data de inclusão:** 21/12/11  
**Data da exclusão:** 17/01/12

O antigo FO de Ensaio da Medição será substituído pelo FO de Aferição do Medidor para atender as exigências legais da Resolução 414 a partir de hoje.



Para consultar o material, clique aqui [\(link\)](#)

### **Título: Reclamação fatura paga em outra concessionária**

**Data de inclusão:** 01/12/11  
**Data da exclusão:** 17/01/12

Existe uma situação no processo de arrecadação de faturas, em que o cliente de outra Concessionária efetua o pagamento de sua fatura e, por digitação incorreta do código de barras, o crédito é enviado pelo Banco para a CPFL. Esse crédito fica pendente na Tesouraria, pois não há dados suficientes para identificação do responsável pelo pagamento.

Caso haja reclamação de cliente, deverá ser gerado “SNE”, mesmo que a fatura reclamada seja de outra Concessionária.

### **Título: Funcionamento CPFL Total/corte fim de ano. - Mural do Call Center - 29/12/2011**

**Data de inclusão:** 29/12/11  
**Data da exclusão:** 05/01/12

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.42	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/01/2012 2371	Página: 371 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	-------------------------------------	--------------------



Tipo de Documento: Interprocedimento
Área de Aplicação: Atendimento ao Cliente
Título do Documento: Notícias do Mural

Os POS no dia 29/12 irão funcionar até as 12 horas e nos dias 30,31 e 01 não funcionarão impossibilitando os credenciados de validar, fazer recarga de celular ou atender os serviços prestados pela CPFL Total.

A CPFL Jaguariúna não está mais emitindo ordens de corte e esse processo se iniciará novamente no dia 03/01/2012.

---

**Título: Expediente das Agências - Mural do Call Center - 20/12/2011**

**Data de inclusão:** 20/12/11

**Data da exclusão:** 05/01/12

Excepcionalmente no fim do ano as Agências da CPFL Jaguariúna terão o horário de atendimento alterado conforme segue:

**Dias:** 23/12/11 e 30/12/11 todas as Agências irão funcionar normalmente.

**Dias:** 26/12/11 e 02/01/12 as Agências com funcionamento de 8 horas não abrirão na parte da manhã. Para estas agências o horário de funcionamento será das 13:00 ás 17:00 horas.

Para as Agências de Atendimento com funcionamento de **4 horas** nas **cidades abaixo não haverá** expediente nestes dias:

- Monte Santo de Minas
- Divinolândia
- Caconde
- Sarapuí
- Guareí

---

N. Documento: 14864862	Categoria: Introdução	Versão: 1.02	Publicado por: André Luiz da Silva	Data Publicação: 04/09/2012	Página: 372 de 372
---------------------------	--------------------------	-----------------	---------------------------------------	--------------------------------	-----------------------