

	TÍTULO:	CODIGO:	
	<b>Atendimento a Ligação Nova Coletiva - BT</b>	PRO.DISTRIBU-ATEN-0074	
APROVADOR:		REV.:	Nº PAG.:
JULIANA DE LIMA BARROSO		00	1/13
		DATA DE APROVAÇÃO:	
		03/07/2018	

## 1 OBJETIVO

Descrever a sequência de passos necessários para o cumprimento de tarefas relacionadas ao atendimento a Ligação Nova Coletiva em baixa tensão.

## 2 RESPONSABILIDADES

Cabe aos Departamentos relacionados a seguir o cumprimento desde normativo:

Departamento de Atendimento;  
Departamento de Atendimento Clientes Distribuição.

## 3 DEFINIÇÕES

### 3.1 CPF

Cadastro de Pessoa Física.

### 3.2 CNPJ

Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica.

### 3.3 Consumidor/Cliente

Pessoa física ou jurídica de direito público ou privado, legalmente representada, que solicite o fornecimento, a contratação de energia ou o uso do sistema elétrico à distribuidora, assumindo as obrigações decorrentes deste atendimento à(s) sua(s) unidade(s) consumidora(s), segundo disposto nas normas e nos contratos.

### 3.4 Unidade Consumidora - UC

Conjunto de instalações e equipamentos elétricos, caracterizado pelo recebimento de energia elétrica em um só ponto de entrega, com medição individualizada e correspondente a um único cliente.

### 3.5 MUC

Múltiplas Unidades Consumidoras.

### 3.6 PN

Parceiro de Negócio - Denominação utilizada no sistema SAP para qualificar pessoa física ou jurídica, que solicite o fornecimento, a contratação ou o uso do sistema elétrico à distribuidora, assumindo as obrigações decorrentes deste atendimento à(s) sua(s) unidade(s) consumidora(s).

### 3.7 Conta Contrato

Numero de identificação da unidade consumidora, contendo informações financeiras como política de cobrança a adotar, opção de entrega, data de vencimento, condições de pagamento, modalidade de pagamento (DCC, boleto ou código de barras) etc. Para a emissão da nota fiscal são considerados dados armazenados na Conta Contrato.

	TITULO:	CODIGO:	
	<b>Atendimento a Ligação Nova Coletiva - BT</b>	PRO.DISTRIBU-ATEN-0074	
APROVADOR:		REV.:	Nº PAG.:
JULIANA DE LIMA BARROSO		00	2/13
		DATA DE APROVAÇÃO:	
		03/07/2018	

### 3.8 Padrão de Entrada

Conjunto de instalações composto de caixa de medição, sistema de aterramento, condutores e outros acessórios indispensáveis para efetivar uma ligação.

### 3.9 Local de Instalação

Local adequado para instalação do padrão de entrada.

### 3.10 Local de Consumo (LC)

Conjunto de instalações e equipamentos elétricos caracterizados pelo recebimento de energia elétrica em um só ponto de entrega, com medição individualizada e correspondente a um único consumidor.

### 3.11 Ligação

Conexão das instalações elétricas da unidade consumidora ao sistema elétrico da distribuidora, com anuência do consumidor, ficando estabelecidos os vínculos comerciais decorrentes do fornecimento de energia.

### 3.12 Carga

Potência nominal em kW, dos aparelhos, equipamentos e lâmpadas instalados na unidade consumidora, em condições de entrar em funcionamento a qualquer momento.

### 3.13 kW

Unidade de Potência Elétrica, correspondente a 1000 W.

### 3.14 Medição

Processo realizado por equipamento que possibilite a quantificação e o registro de grandezas elétricas associadas à geração ou consumo de energia elétrica, assim como à potência ativa ou reativa, quando cabível.

### 3.15 FOP

Sigla para Front Office Process. São operações realizadas no sistema comercial.

### 3.16 Solicitac

É um ambiente virtual do sistema SAP CCS onde são armazenadas informações referentes a unidade consumidora.

### 3.17 Nota de Serviço

Ordem de serviço para atendimento a demandas das unidades consumidoras.

	TÍTULO:	CODIGO:	
	<b>Atendimento a Ligação Nova Coletiva - BT</b>	PRO.DISTRIBU-ATEN-0074	
APROVADOR:		REV.:	Nº PAG.:
JULIANA DE LIMA BARROSO		00	3/13
		DATA DE APROVAÇÃO:	
		03/07/2018	

## 4 DESCRIÇÃO

### 4.1 Atendimento à Solicitação de Ligação Nova Coletiva – BT.

**4.1.1** Para o atendimento à solicitação de ligação nova BT deve-se orientar o interessado, quanto aos critérios adotados pela concessionária para o padrão de entrada e para local de instalação, de acordo com a NOR.DISTRIBU-ENGE-0021 Fornecimento de Energia Elétrica em Tensão Secundária de Distribuição a Edificações Individuais.

**4.1.2** No Teleatendimento, o atendente deve encaminhar o interessado a Loja Virtual ou para os canais de atendimento presenciais: Loja de Atendimento e Rede Credenciada.

**4.1.2.1** Para o registro da solicitação através da rede credenciada, deve-se efetuar as solicitações prioritariamente através do Sistema SAP, se houver, do Portal Credenciado ou através do contato com o Suporte Telefônico à Rede Credenciada, responsável pelo registro no sistema.

**4.1.3** Para solicitar o serviço, o cliente deve, obrigatoriamente, apresentar a documentação a seguir.

#### PESSOA FÍSICA:

- CPF (válido – caso não esteja nulo e/ou cancelado);
- Carteira de identidade ou, na ausência desta, outro documento oficial de identificação com foto: Carteira de Identidade Profissional, Carteira de Trabalho - CTPS, Carteira Nacional de Habilitação de Trânsito (válido), Passaporte (válido) e o Registro Administrativo de Nascimento Indígena - RANI no caso de indígenas;

#### PESSOA JURÍDICA:

- Estatuto ou contrato social da empresa;
- Contrato de Sucessão Comercial se for o caso;
- CNPJ da empresa (válido);
- Inscrição Municipal/Estadual (se houver); e,
- Ata ou outro documento de designação do representante legal.

#### Documentação do Representante Legal:

- CPF (válido – caso não esteja nulo e/ou cancelado);
- Carteira de identidade ou, na ausência desta, outro documento oficial de identificação com foto: Carteira de Identidade Profissional, Carteira de Trabalho - CTPS, Carteira Nacional de Habilitação de Trânsito (válido), Passaporte (válido); e,
- Registro Administrativo de Nascimento Indígena - RANI no caso de indígenas.

	TÍTULO:	CODIGO:	
	<b>Atendimento a Ligação Nova Coletiva - BT</b>	PRO.DISTRIBU-ATEN-0074	
APROVADOR:		REV.:	Nº PAG.:
JULIANA DE LIMA BARROSO		00	4/13
		DATA DE APROVAÇÃO:	
		03/07/2018	

### ATENÇÃO:

- I. Poderá também cadastrar o CPF para profissionais autônomos que não possuem CNPJ/Inscrição Estadual/Municipal e desenvolva uma atividade comercial, como: Administradores, Dentistas, Médicos, Contadores, Advogados, Engenheiros, Corretores e Economistas e etc;  
Faculta a concessionária a exigência de apresentação de documentação que ateste a propriedade do imóvel para os pedidos de ligação.

### ATENÇÃO - CADASTRO:

I - Em razão do risco fiscal da classe **Comercial, Serviços e Outras Atividades**, que é diferente por tratar-se de legislação estadual e, portanto, não há como padronizar as restrições, conforme orientação da Unidade de Cadastro, não devem ser realizadas contratações para CPF nas seguintes atividades dessa classe:

- COELBA: Industrial; Comercial (Hospital, Hotel e Consulado\*) e Rural (Agroindustrial). Além do CNPJ será necessário que o documento Z\_ATIV (Atividade Principal) esteja em acordo com as atividades listadas no quadro acima.  
\* Para o setor industrial referente à atividade comercial de Consulado deverá ser acrescentado o documento Z\_CLAD (Documento de reciprocidade tributária emitido pelo Ministério das Relações Exteriores);
- CELPE: Consulado;
- COSERN: Hospital, Hotel e Entidade Beneficente.

II - Para as demais atividades da classe **Comercial, Serviços e Outras Atividades** não há restrição de titularidade (física ou jurídica). "Não existe qualquer restrição, pelos conceitos absorvidos do Cadastro Comercial, de titularidade em razão do nível de tensão."

IV - Em razão do risco fiscal da classe Residencial na COSERN, que é diferente por tratar-se de legislação estadual e, portanto, não há como padronizar as restrições, conforme orientação da Unidade de Cadastro não deve ser realizada contratação para CNPJ na atividade Residencial.

**4.1.4** A ligação da unidade consumidora ou adequação da ligação existente deve ser efetuada de acordo com os prazos máximos a seguir:

Para vistoria:

- II. Até 5 (cinco) dias úteis em área rural para os Grupos A e B;
- III. Até 3 (três) dias úteis em área urbana para os Grupos A e B.

Para ligação:

- IV. Após liberação da vistoria, até 5 (cinco) dias úteis em área rural para o Grupo B;
- V. Após liberação da vistoria, até 2 (dois) dias úteis em área urbana para o Grupo B.
- VI. Após liberação da vistoria, até 7 (sete) dias úteis para o Grupo A.

	TITULO:	CODIGO:	
	<b>Atendimento a Ligação Nova Coletiva - BT</b>	PRO.DISTRIBU-ATEN-0074	
APROVADOR:		REV.:	Nº PAG.:
JULIANA DE LIMA BARROSO		00	5/13
		DATA DE APROVAÇÃO:	
		03/07/2018	

**4.1.5** O atendente deve realizar as consultas preliminares relacionadas a seguir:

**A)** Verificar a existência de débitos, conforme o art. 128 da REN 414/2010:

- Caso seja de responsabilidade do solicitante orientar efetuar o pagamento das faturas em aberto ou efetuar negociação, conforme normas vigentes;

- Caso necessário, transferir débito proceder conforme normativo vigente de transferência de partidas.

**B)** Verificar se existe fatura em atraso proveniente de processo de fraude em nome do titular solicitante no mesmo endereço da solicitação;

**C)** Verificar se já existe solicitação anterior:

Caso positivo: consultar a nota e informar seu andamento ao interessado.

Em caso de existir débito no CPF do cliente, orientar sobre a necessidade da quitação e retornar para registrar a solicitação quando regularizado o débito.

**4.1.6** Registro de Solicitação de Serviço de Ligação Nova Coletiva - BT através das Lojas de Atendimento e Rede Credenciada

a) Ligação Nova Coletiva do grupo B caracteriza-se pela ligação das múltiplas unidades como, por exemplo, apartamentos, casas de condomínios, salas/lojas de centros empresariais ou galerias, entre outras.

b) A solicitação de uma ligação nova para essas unidades advém de uma nota de análise (para a Cosern) ou uma nota de Obra (Coelba e Celpe) a qual foi gerada a ligação do condomínio e criada às instalações das unidades. A partir da ligação da unidade principal deve ser gerada as solicitações das ligações individuais.

**ATENÇÃO:**

I - O consumidor deve apresentar o número da nota, que normalmente é fornecido pela construtora;

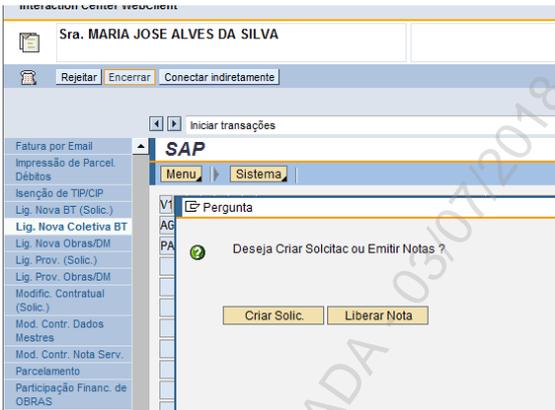
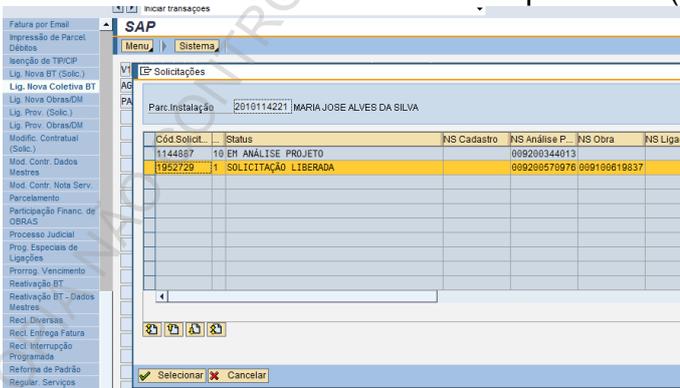
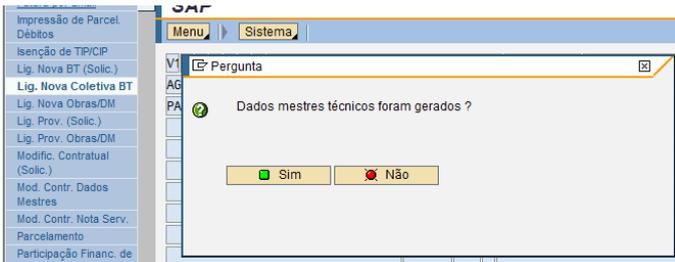
II - O cliente deve levar o número da nota de análise (para a Cosern) ou uma nota de Obra (Coelba e Celpe) para solicitar a ligação nova do apartamento/casa/loja;

III - Na CELPE e COSERN, caso o cliente não tenha a nota em mãos, encontra-se disponível no Book de Atendimento a relação das notas liberadas na aba Dados Auxiliares;

IV - Na CELPE, para os casos de MUC, a UTD deverá enviar e-mail para a regional de atendimento informando o número da nota de obra para geração das notas de ligação das respectivas unidades consumidoras. Ou seja, a regional / atendimento é responsável pela geração dos dados mestres;

V - Na Coelba, caso o consumidor não tenha acesso às notas de análise e/ou obra, o atendente deve realizar a tentativa de localização dos dados junto a UTD ou Unidade de Atendimento.

	TITULO:	CODIGO:	
	<b>Atendimento a Ligação Nova Coletiva - BT</b>	<b>PRO.DISTRIBU-ATEN-0074</b>	
APROVADOR:	<b>JULIANA DE LIMA BARROSO</b>	REV.:	Nº PAG.:
		<b>00</b>	<b>6/13</b>
		DATA DE APROVAÇÃO:	
		<b>03/07/2018</b>	

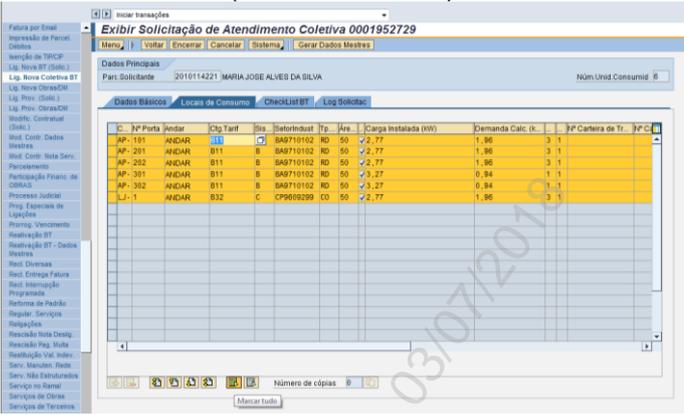
Item	Responsável	Descrição
4.1.6.1	Atendente	Identificar o PN da nota de Análise (Cosern) ou Obra (Celpe e Coelba).
4.1.6.2	Atendente	<p>Selecionar o FOP Lig Nova Coletiva BT.</p> <p>Selecionar a opção Emitir Notas</p> 
4.1.6.3	Atendente	<p>Selecionar a Solicitac da nota correspondente (Análise / Obra)</p> 
4.1.6.4	Atendente	<p>Clicar em <i>Sim</i> para quando estiver gerado.</p> <p>Clicar em <i>Não</i> para quando não estiver gerado.</p> <p><b>ATENÇÃO:</b> Consultar a solicitac da nota antes da geração.</p> 

	TITULO: <b>Atendimento a Ligação Nova Coletiva - BT</b>	CODIGO: <b>PRO.DISTRIBU-ATEN-0074</b>	
		REV.: <b>00</b>	Nº PAG.: <b>7/13</b>
APROVADOR: <b>JULIANA DE LIMA BARROSO</b>		DATA DE APROVAÇÃO: <b>03/07/2018</b>	

**4.1.6.5**      **Atendente**

Clicando em Não, para gerar os dados mestres:

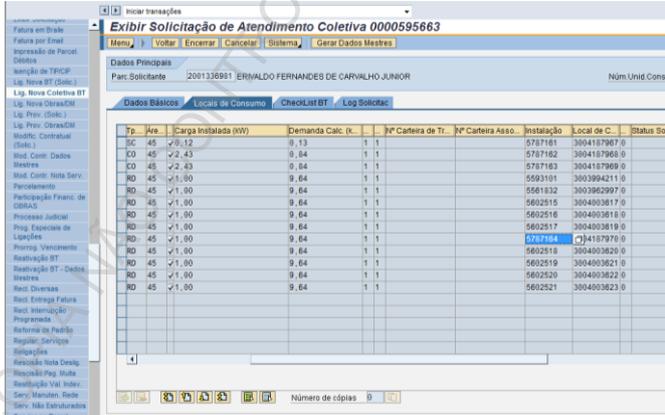
Na página Exibir Solicitação, selecionar a aba Locais de Consumo > Marcar o item do local de consumo desejado > Clicar em Gerar Dados Mestres (barra de menu).



**4.1.6.6**      **Atendente**

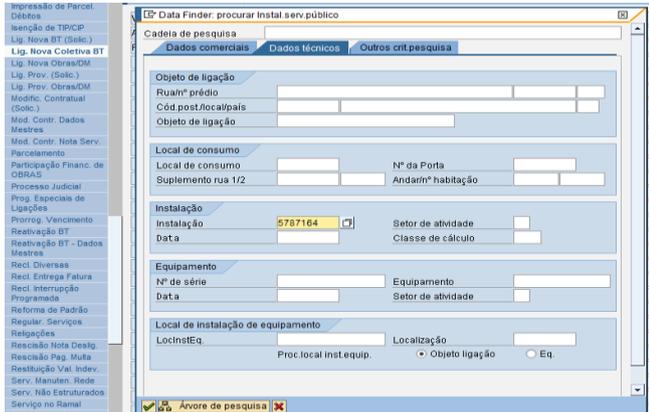
Desmarcar a seleção do item, arrastar a barra de rolagem para copiar o número da instalação.

Clica em Voltar.

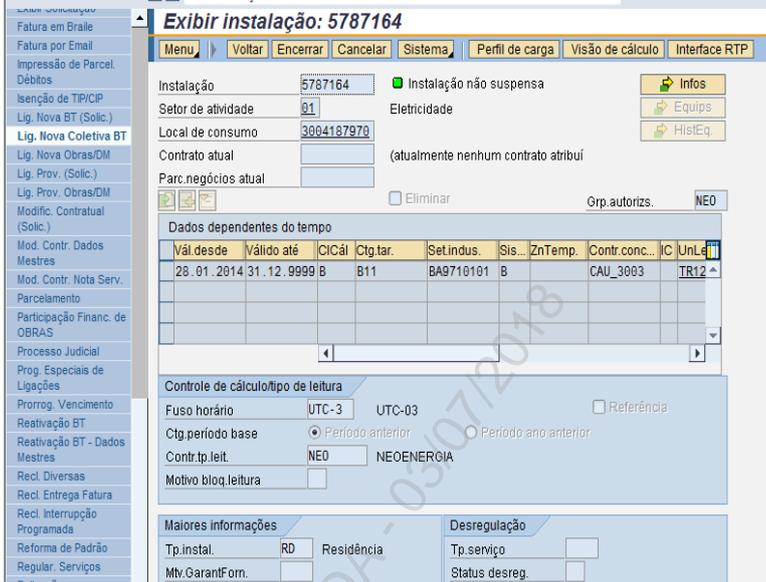
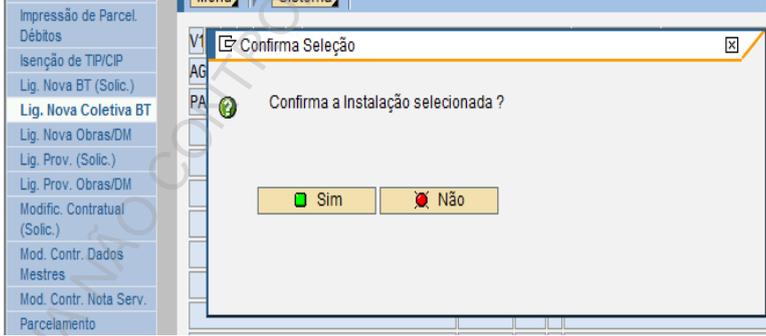
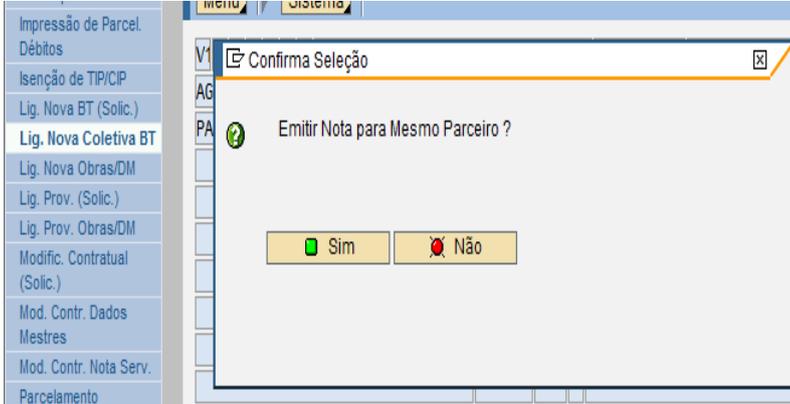


**4.1.6.7**      **Atendente**

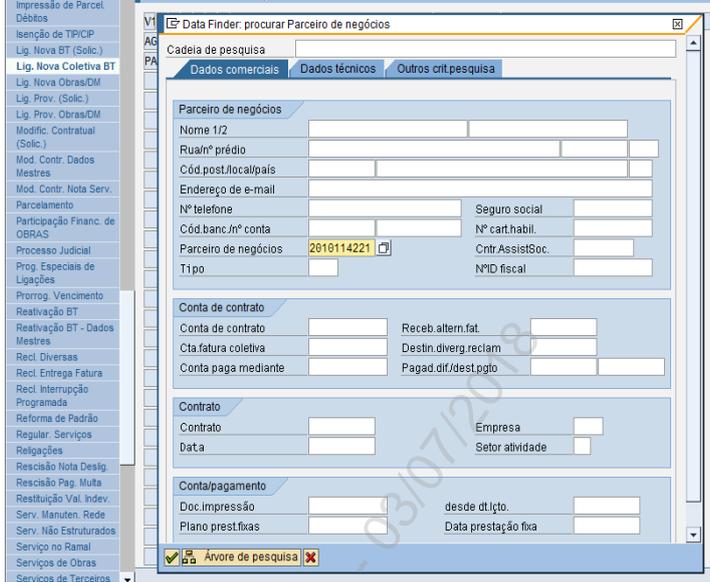
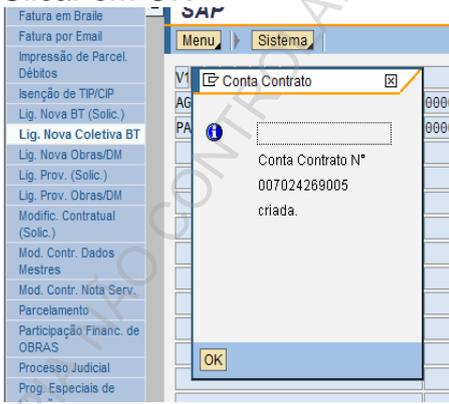
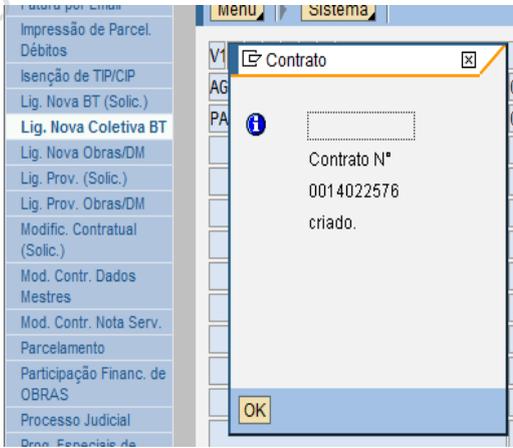
Na aba Dados técnicos, inserir a instalação desejada. Pressionar Enter.



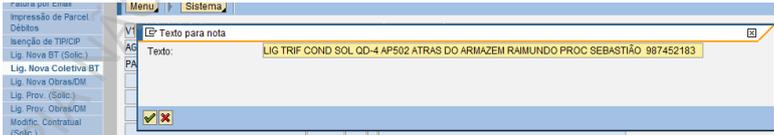
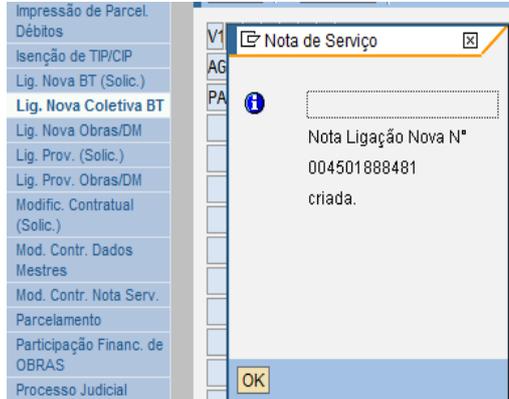
	TITULO: <b>Atendimento a Ligação Nova Coletiva - BT</b>	CODIGO: PRO.DISTRIBU-ATEN-0074	
		REV.: 00	Nº PAG.: 8/13
APROVADOR: JULIANA DE LIMA BARROSO		DATA DE APROVAÇÃO: 03/07/2018	

<p><b>4.1.6.8</b></p>	<p>Atendente</p>	<p>Verificar se a instalação selecionada é a correta. Clicar em voltar.</p> 
<p><b>4.1.6.9</b></p>	<p>Atendente</p>	<p>Clicar na opção desejada</p> 
<p><b>4.1.6.10</b></p>	<p>Atendente</p>	<p>Clicar em Não, quando tratar-se de outro Parceiro (diferente da nota de Análise / Obra). Se a nota for para o mesmo parceiro clicar em Sim.</p> 

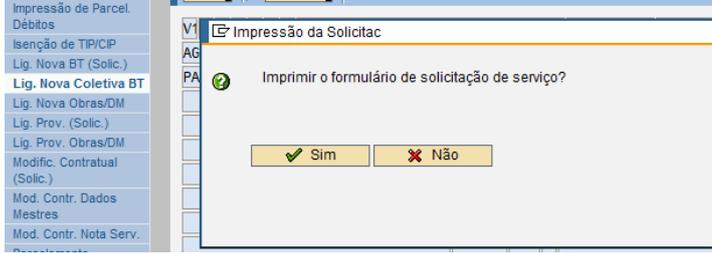
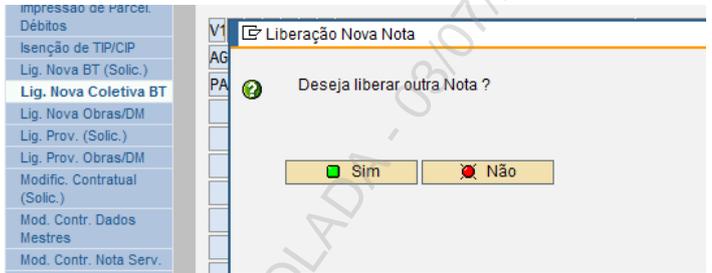
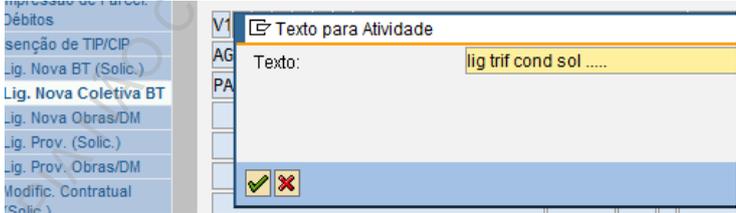
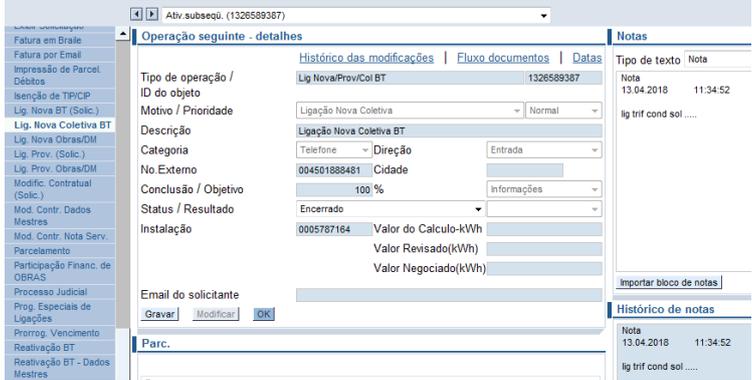
	TITULO:	CODIGO:	
	<b>Atendimento a Ligação Nova Coletiva - BT</b>	<b>PRO.DISTRIBU-ATEN-0074</b>	
APROVADOR:		REV.:	Nº PAG.:
<b>JULIANA DE LIMA BARROSO</b>		<b>00</b>	<b>9/13</b>
		DATA DE APROVAÇÃO:	
		<b>03/07/2018</b>	

<p><b>4.1.6.11</b></p>	<p>Atendente</p>	<p><b>Informar o número do PN que solicitou a ligação.</b></p> 
<p><b>4.1.6.12</b></p>	<p>Atendente</p>	<p><b>Clicar em OK</b></p> 
<p><b>4.1.6.13</b></p>	<p>Atendente</p>	<p><b>Clicar em OK</b></p> 

	TITULO: <b>Atendimento a Ligação Nova Coletiva - BT</b>	CODIGO: <b>PRO.DISTRIBU-ATEN-0074</b>	
		REV.: <b>00</b>	Nº PAG.: <b>10/13</b>
APROVADOR: <b>JULIANA DE LIMA BARROSO</b>		DATA DE APROVAÇÃO: <b>03/07/2018</b>	

<p><b>4.1.6.14</b></p>	<p>Atendente</p>	<p>Será apresentado o Contrato de Adesão que deverá ser entregue ao cliente.</p> 
<p><b>4.1.6.15</b></p>	<p>Atendente</p>	<p>Inserir no <i>Texto da Nota</i> de maneira prioritária as informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Tipo de Ligação (mono, bi, tri)</li> <li>– Ponto de referência e descrição complementar (nome do Edf., nº apart., torre e/ou bloco, condomínio);</li> <li>– Número de telefone (válido);</li> <li>– Quem Procurar/solicitante;</li> <li>– Número da nota de análise (para COSERN).</li> </ul> 
<p><b>4.1.6.16</b></p>	<p>Atendente</p>	<p>Conferir se o número da nota de serviço foi criado. Clicar em OK.</p> <p>Este número deve ser informado ao cliente.</p> 

	TITULO:	CODIGO:	
	<b>Atendimento a Ligação Nova Coletiva - BT</b>	<b>PRO.DISTRIBU-ATEN-0074</b>	
APROVADOR:	<b>JULIANA DE LIMA BARROSO</b>	REV.:	Nº PAG.:
		<b>00</b>	<b>11/13</b>
		DATA DE APROVAÇÃO:	
		<b>03/07/2018</b>	

4.1.6.17	Atendente	<p><b>Clicar em Não</b></p> 
4.1.6.18	Atendente	<p>Caso tenha outro PN para gerar clicar em Sim e retornar para o item 4.1.6.7 acima. Caso negativo clica em Não</p> 
4.1.7.19	Atendente	<p>Inserir no <i>Texto para Atividade</i> as mesmas informações do texto da nota e em seguida, clicar no ícone </p> 
4.1.6.20	Atendente	<p><b>Clicar em Gravar.</b></p> 

	TÍTULO:	CODIGO:	
	<b>Atendimento a Ligação Nova Coletiva - BT</b>	<b>PRO.DISTRIBU-ATEN-0074</b>	
APROVADOR:		REV.:	Nº PAG.:
<b>JULIANA DE LIMA BARROSO</b>		<b>00</b>	<b>12/13</b>
		DATA DE APROVAÇÃO:	
		<b>03/07/2018</b>	

<b>4.1.6.21</b>	Atendente	Entregar ao cliente o CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PÚBLICO DE ENERGIA ELÉTRICA PARA CONSUMIDORES TITULARES DE UNIDADES CONSUMIDORAS DO GRUPO B, devidamente preenchido.
<b>4.1.6.22</b>	Atendente	<p>Digitalizar a documentação no SAP KM: CPF ou CNPJ, Carteira de identidade ou outro documento oficial de identificação com foto (válido).</p> <p>ATENÇÃO: No caso de baixa renda e propriedade localizada em área de proteção ambiental digitalizar os documentos obrigatórios como NIS, NB, RANI, IPHAN. Toda a documentação deve ser digitalizada.</p>

CÓPIA NÃO CONTROLADA - 03/07/2018

	TÍTULO:	CODIGO:	
	<b>Atendimento a Ligação Nova Coletiva - BT</b>		PRO.DISTRIBU-ATEN-0074
APROVADOR:		REV.:	Nº PAG.:
JULIANA DE LIMA BARROSO		00	13/13
		DATA DE APROVAÇÃO:	
		03/07/2018	

## 5 ANEXOS

### ANEXO I - FLUXOGRAMA DO PROCESSO

