

	TÍTULO: <b>Solicitação de Desligamento Definitivo</b>	CODIGO: PRO.DISTRIBU-COBR-0012	
		REV.: 01	Nº PAG.: 1/9
APROVADOR: RAFAEL MOTTA DE OLIVEIRA NASCIMENTO		DATA DE APROVAÇÃO: 29/08/2018	

## 1 OBJETIVO

Este procedimento tem como objetivo descrever os passos a serem executados para solicitação de Desligamento Definitivo pelas Distribuidoras: Coelba, Elektro, Celpe e Cosern.

## 2 RESPONSABILIDADES

Departamento de Atendimento

Departamento de Atendimento a Clientes Distribuição

Departamento de Grandes Clientes

## 3 DEFINIÇÕES

### 3.1 BackOffice

Equipe responsável pelo suporte aos atendimentos realizados nos postos de credenciados.

### 3.2 Consumidor/cliente

Pessoa física ou jurídica, ou comunhão de fato ou de direito, legalmente representada, que solicitar a concessionária o fornecimento de energia elétrica e assumir a responsabilidade pelo pagamento das faturas e pelas demais obrigações fixadas em normas e regulamentos da ANEEL, assim vinculando-se aos contratos de fornecimento, de uso e de conexão ou de adesão, conforme cada caso.

### 3.3 Desligamento Definitivo

Encerramento das relações contratuais com ou sem retirada dos equipamentos de medição.

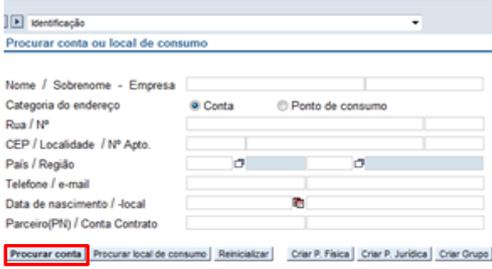
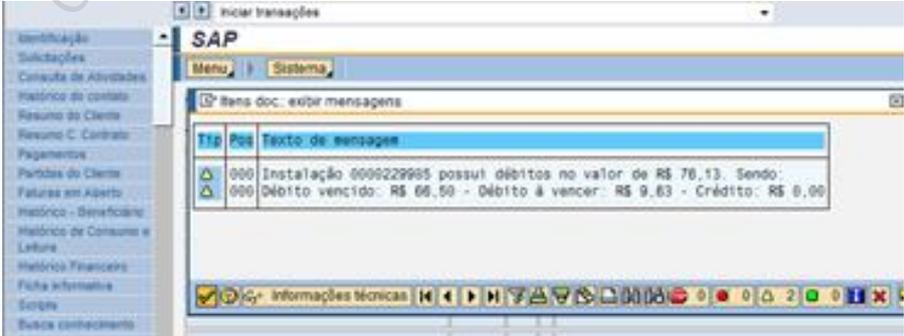
### 3.4 Unidade Consumidora

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 consumidor.

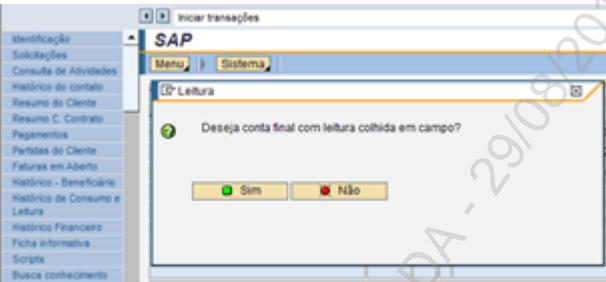
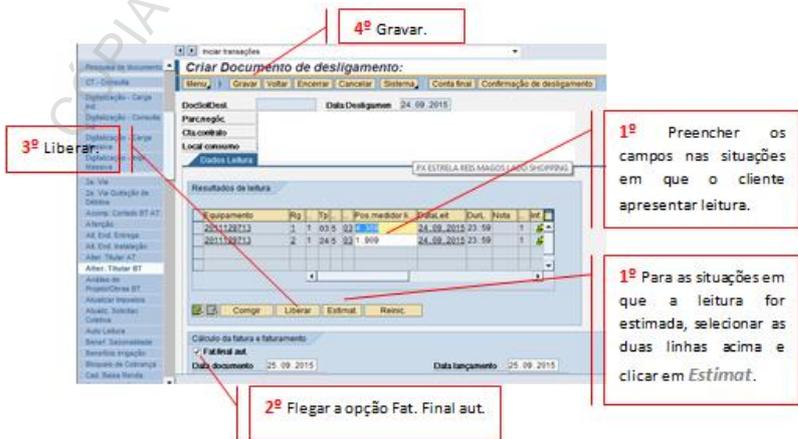
## 4 DESCRIÇÃO

### 4.1 Desligamento Definitivo nas Unidades de Atendimento

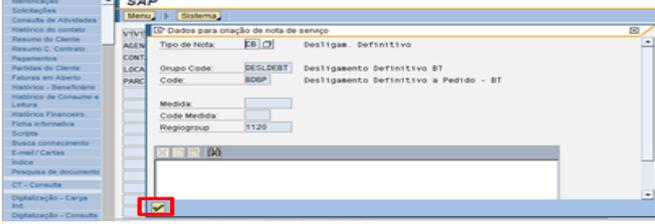
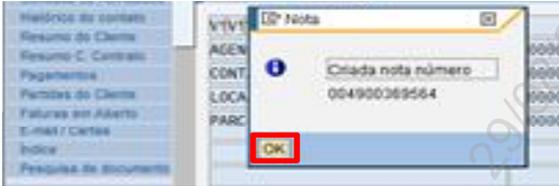
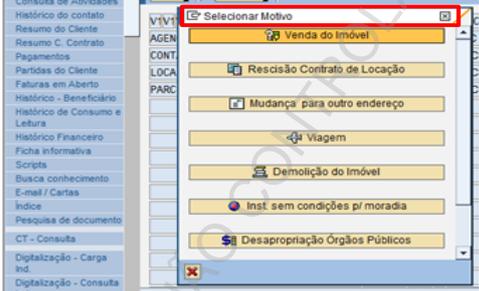
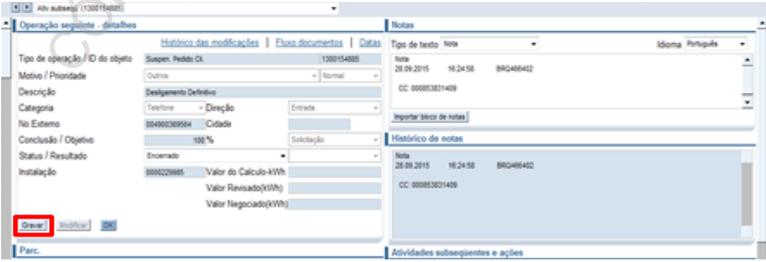
	<b>TÍTULO:</b> <b>Solicitação de Desligamento Definitivo</b>	<b>CODIGO:</b> PRO.DISTRIBU-COBR-0012	
		<b>REV.:</b> 01	<b>Nº PAG.:</b> 2/9
<b>APROVADOR:</b> RAFAEL MOTTA DE OLIVEIRA NASCIMENTO		<b>DATA DE APROVAÇÃO:</b> 29/08/2018	

Item	Ação	Descrição
4.1.1	Atendente	<p>Na tela principal, informar o número do parceiro de negócio → Clicar no botão <b>Procurar conta</b>;</p>  <p>Obs.: A identificação também poderá ser feita por meio da conta contrato, do CPF/CNPJ e do nome do PN; Realizar atualização cadastral conforme PRO.DISTRIBU-COME-0004 – Inclusão do Cadastro comercial.</p>
4.1.2	Atendente	<p>Informar o número do protocolo;</p> 
4.1.3	Atendente	<p>Selecionar o FOP <b>Deslig. Definitivo</b> → Clicar ;</p>  <p>Obs.: Caso haja débito, o sistema comercial apresentará caixa de texto com a mensagem de débito. Neste caso, não condicionar a solicitação ao pagamento das faturas.</p>

	TÍTULO: <b>Solicitação de Desligamento Definitivo</b>	CODIGO: PRO.DISTRIBU-COBR-0012	
		REV.: 01	Nº PAG.: 3/9
APROVADOR: RAFAEL MOTTA DE OLIVEIRA NASCIMENTO		DATA DE APROVAÇÃO: 29/08/2018	

4.1.4	Atendente	<p>Prosseguir com o atendimento? Clicar “<b>Sim</b>”,</p> 
4.1.5	Atendente	<p>Deseja conta final com leitura colhida em campo? Sim ou Não;</p>  <p>Marcar <b>NÃO</b> na situação em que o cliente tenha apresentado a leitura ou concordar com a estimativa automática do sistema;</p> <p>Marcar <b>SIM</b> na situação em que o cliente não tenha apresentado a leitura e não concordar com a estimativa. Caso em que a leitura será verificada em campo.</p>
4.1.6	Atendente	<p>Criar Documento de Desligamento;</p>  <p>Obs.: Se o medidor for trifásico informar as duas leituras (ativa e reativa).</p>

	TÍTULO: <b>Solicitação de Desligamento Definitivo</b>	CODIGO: PRO.DISTRIBU-COBR-0012	
		REV.: 01	Nº PAG.: 4/9
APROVADOR: RAFAEL MOTTA DE OLIVEIRA NASCIMENTO		DATA DE APROVAÇÃO: 29/08/2018	

4.1.7	Atendente	<p>Digitar os dados no texto da nota → Clicar </p> 
4.1.8	Atendente	<p>Clicar <b>OK</b>;</p> 
4.1.9	Atendente	<p>Selecionar o motivo do desligamento na aba <b>Selecionar Motivo</b>;</p> 
4.1.10	Atendente	<p>Clicar <b>Gravar</b>;</p> 
4.1.11	Atendente	<p>Informar ao cliente o prazo para Atendimento do Desligamento Definitivo de até 10 dias úteis para todas as distribuidoras, exceto para solicitações de <u>Desligamento a Pedido do Cliente na Elektro</u> que será atendido no prazo de <b>3 (três) dias úteis para área urbana</b> e <b>5 (cinco) dias úteis para área rural</b>.</p>

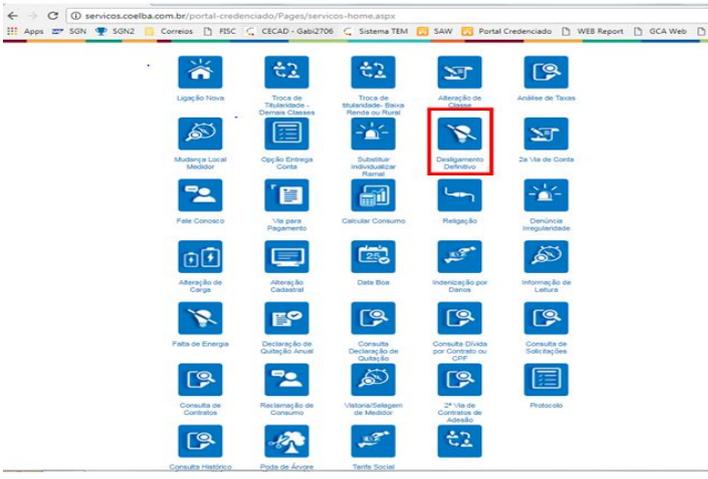
	TÍTULO: <b>Solicitação de Desligamento Definitivo</b>	CODIGO: PRO.DISTRIBU-COBR-0012	
		REV.: 01	Nº PAG.: 5/9
APROVADOR: RAFAEL MOTTA DE OLIVEIRA NASCIMENTO		DATA DE APROVAÇÃO: 29/08/2018	

4.1.12	Atendente	Digitalizar os documentos no SAP KM: CPF ou CNPJ, Carteira de Identidade ou outro documento oficial com foto ou qualquer outro documento identificado no SAP KM pelo código <b>(FSE)</b> .
--------	-----------	--

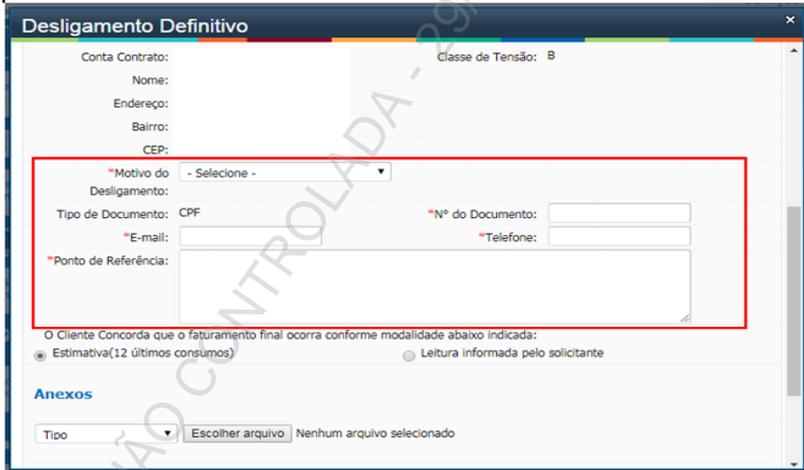
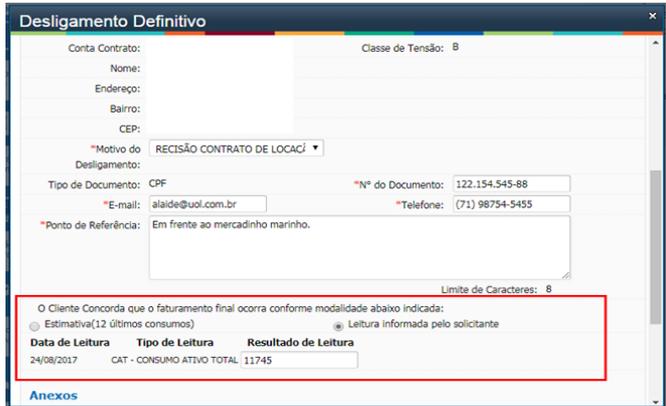
#### 4.2 Desligamento Definitivo na Rede Credenciado

Item	Ação	Descrição
4.2.1	Credenciado	Solicitar ao cliente o nº da conta contrato, a leitura do medidor (caso o consumidor possua), ponto de referência e telefone para contato.  Obs.: A identificação também poderá ser feita pelo CPF/CNPJ ou pelo endereço.
4.2.2	Credenciado	Repassar os documentos solicitados para a Unidade de Atendimento Regional/ BackOffice;
4.2.3	Credenciado	Registrar a solicitação através do Apoio Telefônico à Rede de Credenciados ou Portal do Credenciado de acordo com os itens anteriores.

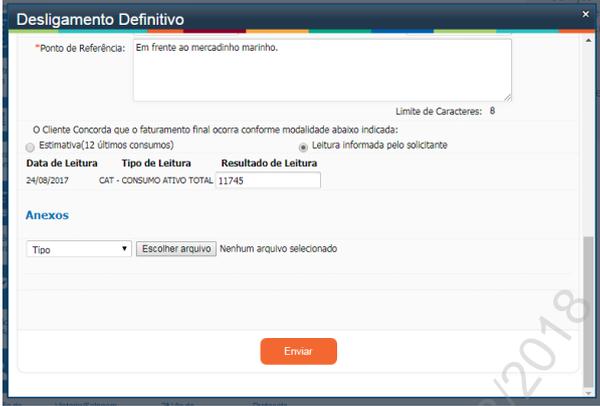
#### 4.3 Desligamento Definitivo no Portal do Credenciado

Item	Ação	Descrição
4.3.1	Credenciado	Acessar o Portal do Credenciado, informar login e senha e Selecionar o serviço.  

	<b>TITULO:</b> <b>Solicitação de Desligamento Definitivo</b>	<b>CODIGO:</b> PRO.DISTRIBU-COBR-0012	
		<b>REV.:</b> 01	<b>Nº PAG.:</b> 6/9
<b>APROVADOR:</b> RAFAEL MOTTA DE OLIVEIRA NASCIMENTO		<b>DATA DE APROVAÇÃO:</b> 29/08/2018	

<b>4.3.2</b>	Credenciado	<p>Informar a conta contrato do Cliente;</p> 						
<b>4.3.3</b>	Credenciado	<p>Preencher os campos obrigatórios, informando o motivo, CPF, Email, Telefone e Ponto de Referência;</p> 						
<b>4.3.4</b>	Credenciado	<p>Questionar ao cliente como será gerado o faturamento final? por Estimativa ou Leitura informada.</p>  <table border="1" data-bbox="502 1883 845 1921"> <thead> <tr> <th>Data de Leitura</th> <th>Tipo de Leitura</th> <th>Resultado de Leitura</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>24/08/2017</td> <td>CAT - CONSUMO ATIVO TOTAL</td> <td>11745</td> </tr> </tbody> </table>	Data de Leitura	Tipo de Leitura	Resultado de Leitura	24/08/2017	CAT - CONSUMO ATIVO TOTAL	11745
Data de Leitura	Tipo de Leitura	Resultado de Leitura						
24/08/2017	CAT - CONSUMO ATIVO TOTAL	11745						

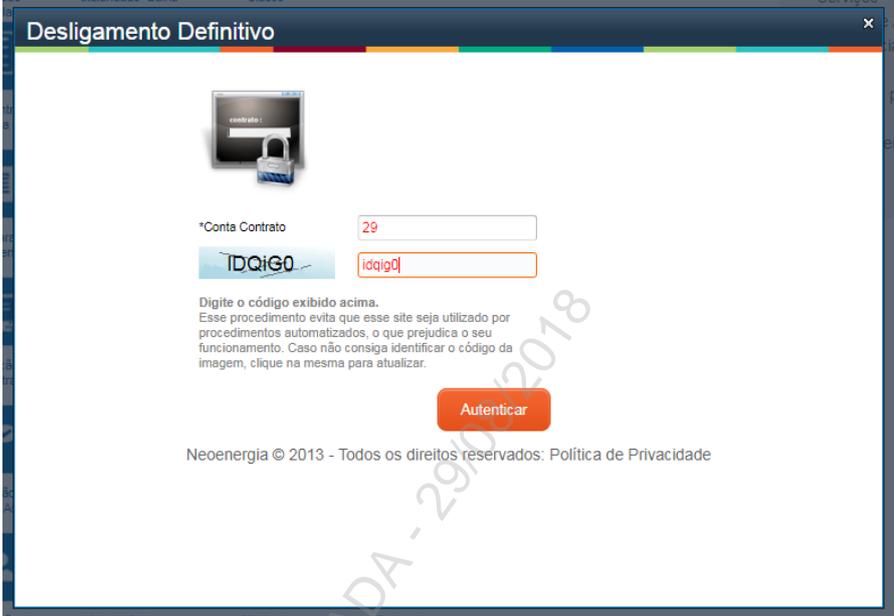
	TÍTULO: <b>Solicitação de Desligamento Definitivo</b>	CODIGO: PRO.DISTRIBU-COBR-0012	
		REV.: 01	Nº PAG.: 7/9
APROVADOR: RAFAEL MOTTA DE OLIVEIRA NASCIMENTO		DATA DE APROVAÇÃO: 29/08/2018	

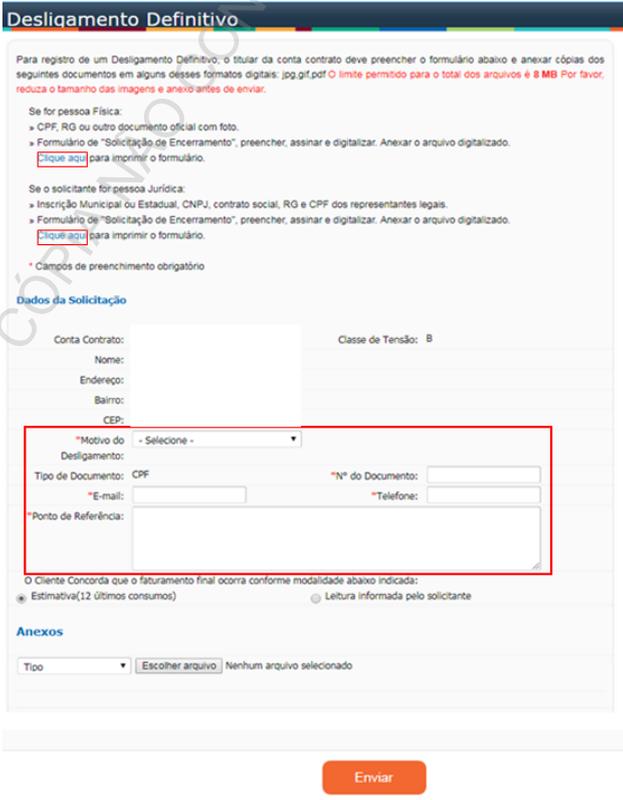
4.3.5	Credenciado	<p>Clicar em enviar para finalizar a solicitação.</p> 
-------	-------------	--

#### 4.4 Desligamento Definitivo no Site da Distribuidora

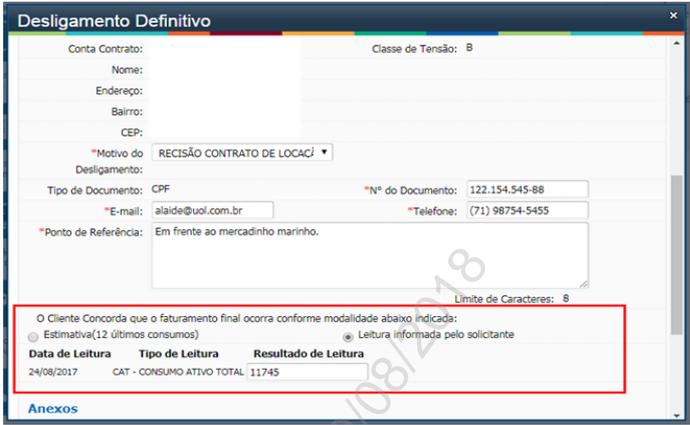
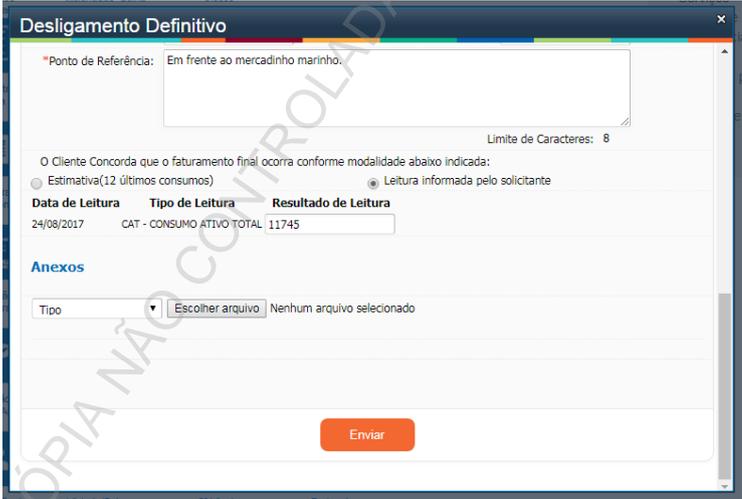
Item	Ação	Descrição
4.4.1	Cliente	<p>Acessar o site da Distribuidora : <a href="http://www.coelba.com.br">www.coelba.com.br</a> , <a href="http://www.elektro.com.br">www.elektro.com.br</a>, <a href="http://www.celpe.com.br">www.celpe.com.br</a> e <a href="http://www.cosern.com.br">www.cosern.com.br</a> .</p> 
4.4.2	Cliente	<p>Selecionar o Serviço de Desligamento definitivo.</p> 

	<b>TITULO:</b> <b>Solicitação de Desligamento Definitivo</b>	<b>CODIGO:</b> PRO.DISTRIBU-COBR-0012	
		<b>REV.:</b> 01	<b>Nº PAG.:</b> 8/9
<b>APROVADOR:</b> RAFAEL MOTTA DE OLIVEIRA NASCIMENTO		<b>DATA DE APROVAÇÃO:</b> 29/08/2018	

<b>4.4.3</b>	Cliente	<p>Informar a conta contrato do Cliente;</p> 
--------------	---------	--

<b>4.4.4</b>	Cliente	<p>Preencher os Campos obrigatórios, informando o motivo, CPF, Email, Telefone e Ponto de Referência;</p> 
--------------	---------	--

	<b>TITULO:</b> <b>Solicitação de Desligamento Definitivo</b>	<b>CODIGO:</b> PRO.DISTRIBU-COBR-0012	
		<b>REV.:</b> 01	<b>Nº PAG.:</b> 9/9
<b>APROVADOR:</b> RAFAEL MOTTA DE OLIVEIRA NASCIMENTO		<b>DATA DE APROVAÇÃO:</b> 29/08/2018	

<b>4.3.4</b>	Cliente	<p>Questionar ao cliente como será gerado o faturamento final? por Estimativa ou Leitura informada.</p> 
<b>4.3.5</b>	Cliente	<p>Clicar em enviar para finalizar a solicitação.</p> 

## 5 ANEXOS

Não se Aplica.