



**RESPONSÁVEL ATENDIMENTO PRESENCIAL CE- MÁRCIO LISANDRO**

Reunião CONERGE

15/01/2020

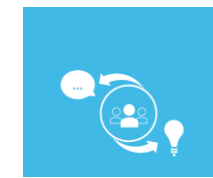
# Agenda

Embasamento legal

Modalidades de leitura e entrega de fatura

Reclamações de fatura não entregue

Ações de melhoria





# Embasamento legal

Resolução 414/2010

# Base legal para entrega de fatura



**Art. 84.** A distribuidora deve efetuar as leituras em intervalos de aproximadamente 30 (trinta) dias, observados o mínimo de 27 (vinte e sete) e o máximo de 33 (trinta e três) dias, de acordo com o calendário de leitura.



**Art. 124.** O prazo mínimo para vencimento da fatura deve ser de 5 (cinco) dias úteis, contados da data da respectiva apresentação.

## Base legal para entrega de fatura Leitura bimestral



**Art. 86.** Em unidades consumidoras do grupo B localizadas em área rural, a distribuidora pode efetuar as leituras em intervalos de até 12 (doze) ciclos consecutivos. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012).

**Art. 88.** O faturamento, incluído o consumo de energia elétrica e demais cobranças, deve ser efetuado pela distribuidora com periodicidade mensal.

**Art. 89.** Quando ocorrer leitura plurimensal o faturamento deve ser mensal, utilizando-se a leitura informada pelo consumidor, a leitura realizada pela distribuidora ou a média aritmética dos valores faturados nos dos 12 (doze) últimos ciclos de faturamento, conforme o caso, observado no art. 86.



# Modalidades de leitura e entrega de fatura

# Modalidade de leitura e entrega de fatura



**1 Faturamento Imediato** - Leitura do medidor coletada e fatura é entregue no Ato da Leitura.  
*(2.923.678 Faturas emitidas em Dez/19 – 77%)*

**2 Faturamento Convencional (não imediato)** - Leitura do medidor coletada e fatura é entregue de diversas formas: *(893.708 Faturas emitidas em Dez/19 – 23%)*

**2.1** *Fatura Eletrônica:*



Fatura é enviada para o e-mail cadastrado do cliente, conforme a adesão ao serviço que o mesmo solicitou.

**2.2** *Fatura retida na crítica de leitura:*



Processo de qualidade implantado no sistema dentro do coletor de leitura, que não imprime em campo a fatura caso o consumo esteja muito acima ou muito abaixo da média histórica de consumo do cliente. Esses clientes tem suas faturas analisadas de forma individual por um BackOffice da Enel, e posteriormente é enviado a fatura correta para seu endereço com vencimento mínimo de 5 dias úteis.

# Modalidade de leitura e entrega de fatura



2.3

Fatura Coletiva:



Clientes que solicitam serviço que várias faturas afins sejam entregues no mesmo endereço e o pagamento seja efetivado por código de barras único (Exemplo: Poder Público, Grandes Empresas...).

2.4

Serviço de endereço postal:



Serviço que a Enel disponibiliza para entrega de fatura em qualquer endereço dentro da federação. Essas faturas são entregues pelos Correios. (Exemplo: casa de veraneios, clientes que residem em outros estados...).

2.5

Cliente Despersonalizado:



Esses clientes estão sem cadastro com a distribuidora e não tem emissão de fatura, mesmo com avanço de consumo.

2.6

Clientes telemedidos:



Enel Chip – Leitura é enviada remotamente, nesses clientes só ocorre a visita presencial para entrega da fatura.

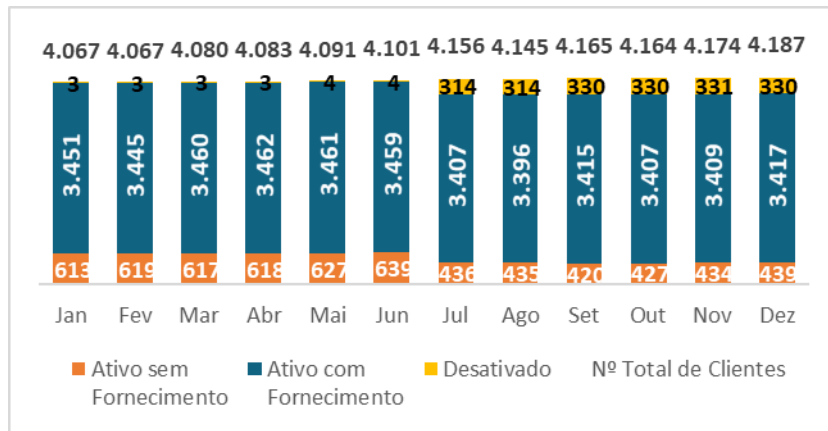


# Faturamento

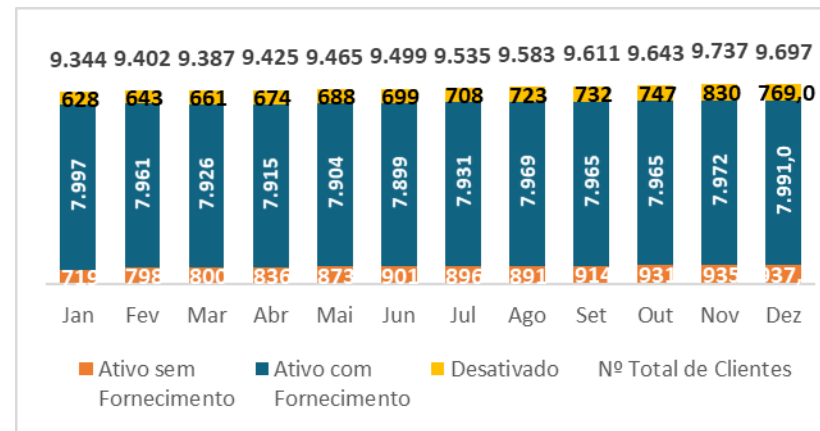
Cliente



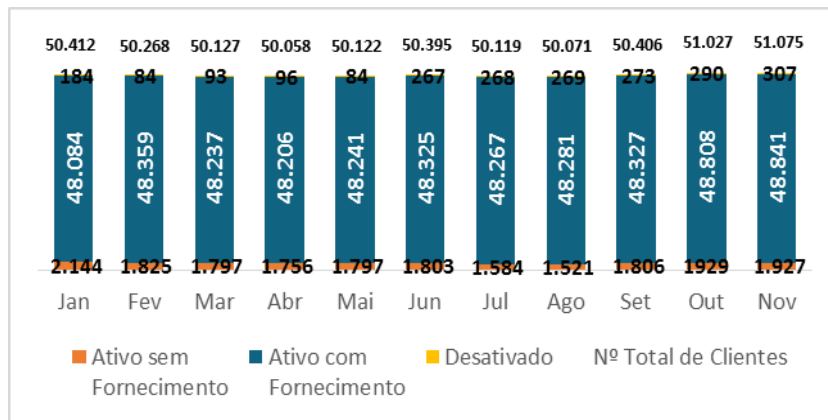
## Massivo (EM MILHARES)



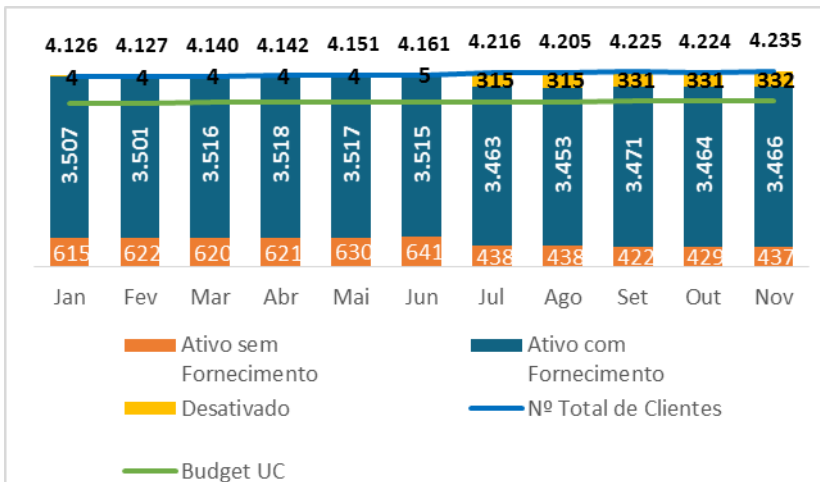
## Grandes Clientes



## Governo



## Total (EM MILHARES)



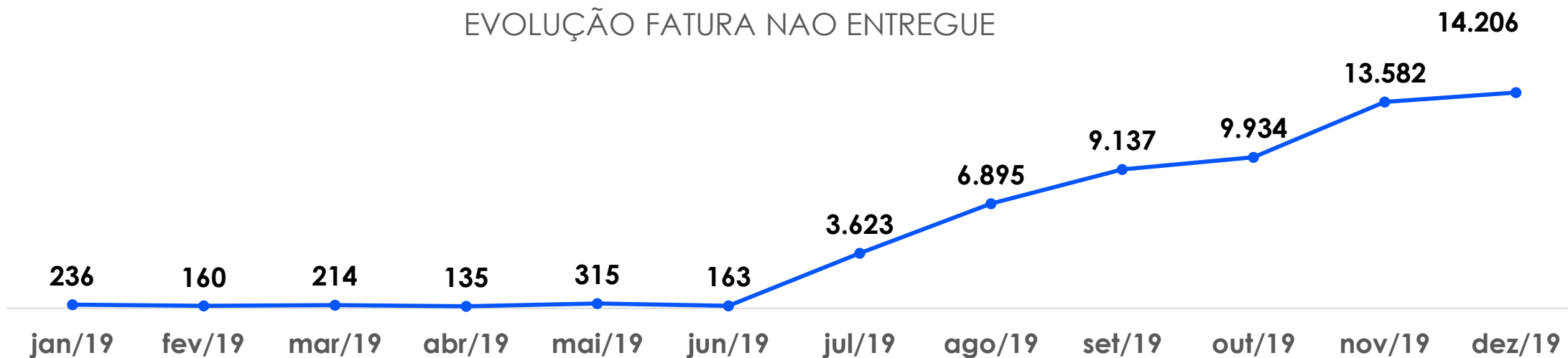


**Reclamações de fatura não entregue:**

# Reclamações de fatura não entregue



EVOLUÇÃO FATURA NAO ENTREGUE



Motivo	jan/19	fev/19	mar/19	abr/19	mai/19	jun/19	jul/19	ago/19	set/19	out/19	nov/19	dez/19
FATURA NAO ENTREGUE	236	160	214	135	315	163	3.623	6.895	9.137	9.934	13.582	14.206
FATURAS EMITIDAS (x1000)	3.451	3.445	3.460	3.462	3.461	3.459	3.396	3.415	3.407	3.407	3.409	3.417
<b>% Reclamação</b>	<b>0,01%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,01%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,01%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,11%</b>	<b>0,20%</b>	<b>0,27%</b>	<b>0,29%</b>	<b>0,40%</b>	<b>0,42%</b>



# Ações de melhoria

## Processo:



1. Implantar novo controle automatizado e diário para garantir que foram disponibilizadas todas as faturas não impressa de forma imediata para a gráfica e regionais;
2. Implantado nova gestão de parceiro para garantir que todas as regionais fizeram a impressão das faturas convencionais
3. Implantar melhoria de sistema para emitir comunicação para os clientes duvidosos;
4. Implantar melhoria de sistema para emitir comunicação para os clientes despersonalizados;
5. Implantar melhoria de sistema para adicionar o vencimento de forma discreta na parte externa da fatura A5;

## Reclamações:



1. Criar nova reclamação de fatura não disponível;
2. Adicionar mensagem na fatura e carta comunicativa ressaltando o prazo de vencimento;

## Operação:



1. Contratar 2 colaboradores para realizar triagem de fatura durante a madrugada –Fortaleza;
2. Contratar 3 motoqueiros/entregadores extras para garantir entrega das contas fora de rota.
3. Adicionar funcionário próprio exclusivo para gestão do tema de entrega de fatura

**Obrigado!**