



CT - 56

SOLICITAÇÃO DE ATENDIMENTO TÉCNICO ATRAVÉS DOS CANAIS DE ATENDIMENTO ELETRÔNICO

Comunicado Técnico

Diretoria de Engenharia

Gerência de Padrões e P&D

Gerência de Canais de Relacionamento

Gerencia de Clientes Corporativos

Gerência de Qualidade do Atendimento

FOLHA DE CONTROLE DE MODIFICAÇÕES

COMUNICADO TÉCNICO 56

ELABORADO POR:	Márcio Almeida da Silva	Gerência de Padrões e P&D
COLABORADORES:	Gabriela Caroline Thomaz	Gerência de Clientes Corporativos
APROVAÇÃO:	Angelo Antônio Quintao Maurício Marcus Aurelio M. Martinelli	Coordenador de Engenharia Gerente de Padrões e P&D
DATA:	Março de 2019	
VERSÃO:	4.0	

VERSÃO	DATA	DESCRIÇÃO RESUMIDA DAS MODIFICAÇÕES
1.0	10/14	Emissão Inicial.
2.0	01/17	Revisão dos itens: - Objetivo - Item 4. Condições Gerais - Item 6. Prazos e Validade dos projetos
3.0	08/18	Revisão dos itens: - Logotipos, nome Eletropaulo - e-mail dos canais de relacionamento
4.0	03/19	Revisão dos itens: - Logotipos, nome ENEL - e-mail dos canais de relacionamento

ÍNDICE

OBJETIVO	4
1. APLICAÇÃO	5
2. DISPOSITIVOS REGULAMENTARES E NORMAS TÉCNICAS	6
3. TERMINOLOGIA	7
4. CONDIÇÕES GERAIS.....	9
4.1. Instruções de Envio	11
4.2. Assinatura Eletrônica	11
5. DOCUMENTOS E PROJETOS	12
5.1. Documentos comerciais.....	12
5.2. Projetos elétricos e de infraestrutura civil.....	12
6. PRAZOS E VALIDADE DOS PROJETOS	14
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	16

OBJETIVO

Este comunicado técnico visa fornecer as orientações técnicas, comerciais e de efetivação da assinatura digital, para utilização do canal de atendimento técnico eletrônico, via e-mail, para as unidades de consumo localizadas em qualquer um dos 24 municípios que compõem a área de concessão da Distribuidora Enel Distribuição São Paulo.

1. APLICAÇÃO

Este comunicado técnico entra em vigor a partir de sua publicação no site da Enel Distribuição São Paulo (www.eneldistribuicaoosp.com.br), sendo aplicável em toda a área de concessão desta Enel Distribuição São Paulo, observando-se as condições estabelecidas a seguir, sem prejuízo das informações descritas no Livro de Instruções Gerais – Baixa Tensão 12º edição 2014 – LIG BT 2014, Livro de Instruções Gerais – Média Tensão - LIG MT 2011 e Orientações Gerais Para Fornecimento De Energia Elétrica Subgrupo A2 – Alta Tensão - LIG AT 2011.

2. DISPOSITIVOS REGULAMENTARES E NORMAS TÉCNICAS

- Livro de Fornecimento de Energia Elétrica em tensão secundária de distribuição – LIG BT - 12ª edição 2014;
- Livro de Fornecimento de Energia Elétrica em tensão primária de distribuição – LIG MT 2011;
- Livro de Fornecimento de Energia Elétrica em Tensão de Subtransmissão 88/138 kV – LIG AT 2011;
- Resolução Normativa ANEEL nº 414, de 9 de setembro de 2010.

OBS: Este comunicado técnico assim como todas as normas que o integram podem sofrer revisões por consequência da mudança na Legislação em vigor, revisões normativas ou mudanças de tecnologias. Estas alterações serão realizadas sem prévio aviso e atualizadas no site da Enel Distribuição São Paulo.

3. TERMINOLOGIA

As definições e termos utilizados neste documento estão apresentados a seguir.

- **ART – Anotação de Responsabilidade Técnica:** documento que define, para os efeitos legais, os responsáveis técnicos pela execução de obras ou prestação de quaisquer serviços de Engenharia e Agronomia, objeto do contrato.
- **Carga instalada:** soma das potências nominais dos equipamentos elétricos instalados na unidade consumidora, em condições de entrar em funcionamento, expressa em quilowatts (kW);
- **CAU:** Conselho de Arquitetura e Urbanismo;
- **CFT:** Conselho Federal dos Técnicos Industriais;
- **CONFEA:** Conselho Federal de Engenharia e Agronomia;
- **Consumidor:** 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;
- **CREA:** Conselho Regional de Engenharia e Agronomia;
- **Demanda:** potência em kVA, requisitada por determinada carga instalada, aplicadas aos respectivos fatores de demanda;
- **Distribuidora:** agente titular de concessão ou permissão federal para prestar o serviço público de energia elétrica, referenciado, doravante, apenas pelo termo concessionária;
- **Entrada Consumidora:** conjunto de equipamentos, condutores e acessórios instalados entre o ponto de entrega e medição e proteção,

inclusive.

- **Limite de Propriedade:** demarcações que separam a propriedade do consumidor da via pública e dos terrenos adjacentes de propriedades de terceiros no alinhamento designado pelos poderes públicos;
- **Nota de Atendimento Técnico:** sistema de registro e atendimento às solicitações técnicas e comerciais de consumidores, que visa gerenciar o atendimento e detectar interferências com as redes de distribuição.
- **Origem da Instalação:** corresponde aos terminais de saída do dispositivo geral de comando e proteção, quando este estiver instalado após a medição, ou aos terminais de saída do medidor, quando este estiver ligado após o dispositivo geral de comando e proteção.
- **Pedido de Ligação:** ato voluntário do interessado na prestação do serviço público, pela Enel Distribuição São Paulo, de fornecimento de energia ou conexão e uso do sistema elétrico, segundo o disposto nas normas e nos respectivos contratos, e ainda, pela alteração de titularidade, nos casos em que a unidade consumidora permaneça ligada.
- **Ponto de Entrega:** ponto de conexão do sistema elétrico da concessionária com as instalações elétricas da unidade consumidora, caracterizando-se como o limite de responsabilidade do fornecimento.
- **RRT – Registro de Responsabilidade Técnica:** é o instrumento por meio do qual o arquiteto e urbanista comprova a autoria ou a responsabilidade relativa à atividade técnica por ele realizada;
- **TRT – Termo de Responsabilidade Técnica:** é o instrumento que define, para os efeitos legais, os responsáveis técnicos pela execução de obras ou prestação de serviços relativos às profissões abrangidas pelo Sistema CFT/CRT;
- **Unidade Consumidora ou de consumo:** 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. CONDIÇÕES GERAIS

O canal de atendimento oferece diversos serviços por meio eletrônico e ainda permite o envio de projetos, plantas e demais documentos por meio de e-mail, sem a necessidade da empresa ou profissional técnico legalmente habilitado se dirigir até a um posto de atendimento presencial.

Como requisito necessário o profissional deve possuir certificado digital válido, registrado em seu nome. O certificado digital garante a autenticidade da assinatura digital e a validade jurídica dos documentos assinados e pode ser obtido junto a uma Autoridade Certificadora.

Para que ocorra a devida efetivação de sua solicitação de atendimento, quando necessário, o profissional técnico deverá primeiramente submeter o projeto à coleta da assinatura digital, através do portal disponibilizado pela Enel Distribuição São Paulo, para o qual o link será disponibilizado através de e-mail específico para cada processo.

O canal de atendimento eletrônico funciona através do envio de um e-mail com a solicitação técnica, conforme o nível de tensão da instalação, e anexando os documentos necessários para atendimento, de modo que, o detalhamento da solicitação, memorial de cálculo, e demais documentos estejam em formato PDF, e as plantas se houverem, no formato DWG, ou ainda convertido para o formato PDF devidamente cotado, desde que respeitados os limites de até 2Mb (megabyte) por arquivo, e de até 5Mb (megabyte) por e-mail.

Os e-mails para que sejam solicitados os serviços conforme o nível de tensão, cliente e tipo são os abaixo descritos:

- Serviços referentes às instalações elétricas em Baixa Tensão: servicos.tecnicosp@enel.com;
- Serviços referentes às instalações elétricas de Média Tensão e Alta Tensão: clientes.corporativos.sp@enel.com;
- Serviços referentes às instalações elétricas de Cliente Poder Público:

poderpublicosp@enel.com;

- Serviços referentes à compartilhamento de Infra-estrutura:
atendimento.compartilhamento@enel.com.

Os serviços técnicos disponíveis para atendimento através do canal eletrônico são:

1. Ligação Nova;
2. Alteração de Carga;
3. Análise de Projeto;
4. Consulta Preliminar;
5. Ligação Provisória;
6. Emissão de Contrato/Boleto;
7. Solicitação de Inspeção;
8. Remoção de Rede;
9. Remoção de Poste;
10. Interligação de rede;
11. Solicitação de equipamentos - TC e TP (Disponível para Média e Alta Tensão);
12. Solicitação de Status de nota Técnica ou Ordem de Serviço;
13. Desligamento Programado para manutenção em Subestação Primária (Disponível para entrada de energia atendidas em Média e Alta Tensão);
14. Grupo Gerador;
15. Solicitação de Fornecimento de Pulso (Disponível para Média e Alta Tensão);
16. Solicitação de Memória de Massa (Disponível para Média e Alta Tensão);
17. Solicitação de desligamento de Cabine de Barramentos (Disponível

para Baixa Tensão);

18. Solicitação de Verificação de Medidor;

19. Remoção de Posto Primário;

20. Migração de Tensão (Baixa para Média Tensão e/ou Média para Baixa Tensão);

21. Alteração de Demanda.

4.1. Instruções de Envio

O solicitante deve sempre utilizar e preencher no campo assunto do e-mail o serviço que deseja solicitar, conforme relação de serviços disponíveis e para o respectivo e-mail, conforme mencionado no item 4.

No corpo deste e-mail o solicitante deve descrever resumidamente sua solicitação e anexar a carta de autorização do cliente responsável pela instalação para a qual o serviço será prestado. Os demais arquivos de documentos técnicos e comerciais necessários ao atendimento de sua solicitação também devem ser incluídos como anexo neste e-mail.

Todos os arquivos de documentos técnicos e comerciais necessários ao atendimento da solicitação também devem ser incluídos como anexo neste e-mail.

4.2. Assinatura Eletrônica

A cada profissional caberá a obrigatoriedade de assinar os projetos dos quais seja responsável. Dessa forma, nos casos em que houver profissionais distintos para os projetos elétricos e civis, os processos serão atendidos somente com a assinatura eletrônica de todos os documentos.

5. DOCUMENTOS E PROJETOS

5.1. Documentos comerciais

As documentações necessárias para a abertura da nota técnica, tais como, carta de solicitação contendo todas as informações da entrada consumidora, carta de autorização do cliente, relação de cargas, memorial técnico e descritivo, croqui de localização, cálculo de demanda e de queda de tensão, ART/RRT/TRT entre outras, devem ser encaminhadas via e-mail em arquivo digital formato PDF ou imagem (TIF, JPEG, BMP) uma vez que estes devem conter a assinatura do profissional e demais folhas vistas, observando que para a carta de autorização a mesma deve possuir reconhecimento de firma do cliente.

A(s) cópia(s) da carteira(s) do(s) responsável(eis) técnico(s) também devem ser encaminhadas em formato PDF ou imagem (TIF, JPEG, BMP) observando-se que no caso de cópia simples a mesma deve ser autenticada.

Os demais documentos podem ser encaminhados no mesmo formato já indicado sem a necessidade de assinatura ou reconhecimento, tais como: certificados expedidos pelos fabricantes de equipamentos e suas respectivas características.

Nota: os documentos obrigatórios e necessários para a abertura da solicitação de atendimento técnico estão devidamente descritas nos LIG's BT, MT e AT, disponíveis no site da Enel Distribuição São Paulo assim como as condições gerais de fornecimentos.

5.2. Projetos elétricos e de infraestrutura civil

Os projetos elétricos e de infraestrutura civil devem ser encaminhados em formato DWF ou DWG, ou ainda convertido para o formato PDF devidamente cotado, observando-se a escala em que foi elaborado de modo que se permita ampliar neste aplicativo qualquer área do projeto sem que haja distorções nas imagens.

Os arquivos enviados em formato DWG ou DWF devem ser encaminhados em versão 2010 ou inferior.

Os arquivos enviados em formato PDF devem ser totalmente cotados no que tange aos afastamentos, alturas, larguras e profundidades de cada item do projeto de modo que se permita identificar a localização exata e ainda que os itens que integram os projetos estão em conformidade com os materiais e equipamentos homologados junto a Enel Distribuição São Paulo.

Todas as legendas e identificações dos materiais e equipamentos que compõem os projetos devem ser também devidamente identificados e de modo que se apresentem sem distorções quando ampliados no aplicativo utilizado.

Nota: para a elaboração dos projetos elétricos e civis de baixa, média e alta tensão e padrões construtivos devem ser observados as instruções contidas nos respectivos manuais técnicos, LIG's BT, MT e AT, disponíveis no site da Enel Distribuição São Paulo.

6. PRAZOS E VALIDADE DOS PROJETOS

Lembramos que esse canal tem como principal objetivo, oferecer mais comodidade aos profissionais Técnicos e/ou Engenheiros, evitando a necessidade de procurar uma de nossas Lojas de Atendimento.

Entretanto, em função da necessidade da coleta de assinatura digital, a resposta da solicitação de atendimento técnico através dos canais de atendimento eletrônicos poderá ocorrer em até 2 (dois) dias úteis, considerando o recebimento apenas no horário de atendimento do canal, ou seja, até às 15:30h, e, dessa forma, as solicitações recebidas após este horário, começam a contar o prazo no primeiro dia útil subsequente.

Nos casos que requeiram a assinatura digital, como por exemplo, abertura de nota técnica com ou sem o envio de projeto, o prazo começa a contar a partir da data de assinatura pelo responsável técnico.

O prazo de validade para execução do projeto de baixa tensão, após a sua liberação, é de 36 (trinta e seis) meses, dos projetos de média tensão é de 18 (dezoito meses) e dos projetos de Alta tensão é de 12 (doze meses) ou quando houver alteração das normas vigentes, o que ocorrer primeiro. A solicitação de ligação deve ser efetuada dentro do prazo de validade acima. Caso seja ultrapassado este prazo, o projeto deve, em qualquer hipótese, ser submetido novamente a análise da Enel Distribuição São Paulo.

A validade acima informada se dará a partir da carta de liberação do setor técnico da Enel Distribuição São Paulo e refere-se à última versão encaminhada para liberação uma vez que não haverá devolução de plantas em papel e carimbadas, como ocorre na maneira convencional de liberação que ocorre via atendimento presencial.

Na hipótese do solicitante realizar a abertura e continuidade de todo o atendimento via canal de atendimento eletrônico ou ainda que venha a requerer no final deste processo a liberação de uma via em papel carimbada, mesmo que este apresente cópia das vias para tal, este cliente deve dar entrada novamente no processo via atendimento presencial, com todos os documentos necessários

conforme instruções contidas nos manuais técnicos a que se refere a solicitação.

Nota: O canal de atendimento eletrônico visa a tornar mais célere o processo de atendimento técnico de diversos tipos de serviços dando mais comodidade e praticidade para o dia a dia do cliente da Enel Distribuição São Paulo além de tornar a gestão deste processo alinhada as políticas de meio ambiente. As aprovações dos projetos e documentos serão feitos todos via certificação e assinatura digital. Caso o cliente identifique que por razões contratuais necessite das plantas dos projetos em papel com carimbo de liberação este deve realizar obrigatoriamente a sua solicitação através do atendimento técnico presencial em uma de nossas lojas e postos de atendimento da Enel Distribuição São Paulo.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No ato da publicação deste Comunicado Técnico no site da Enel Distribuição São Paulo as instruções aqui contidas servem de complementação as demais existentes nos manuais técnicos, LIG's BT, MT e AT disponíveis no site da Enel Distribuição São Paulo, conforme links a seguir:

- Comunicado Técnico nº 71 - LIG BT 12º edição 2014 - Comunicado Técnico Complementar, Corretivo e Modificativo ao Livro de Fornecimento de Energia Elétrica em Tensão Secundária de Distribuição: <https://www.eneldistribuicao.com.br/Documents/CT%2071-0%20-%2030-11-2017.pdf>;
- Livro de Fornecimento de Energia Elétrica em tensão secundária de distribuição – LIG BT - 12º edição 2014: <https://www.eneldistribuicao.com.br/Documents/LIG%20BT%2012%C2%B0%20edi%C3%A7%C3%A3o%20%E2%80%93%202014.pdf>;
- Livro de Fornecimento de Energia Elétrica em tensão primária de distribuição – LIG MT 2011: https://www.eneldistribuicao.com.br/Documents/LIG_MT_2011_VAC.pdf;
- Livro de Fornecimento de Energia Elétrica em Tensão de Subtransmissão 88/138 kV – LIG AT 2011: <https://www.eneldistribuicao.com.br/Documents/LIG%20AT%202018.pdf>