	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCC-COORDENACAO SOL INT PROC COMERCIAIS
	Título do Documento: Atendimento a Procuradores de Clientes

Sumário

1.	OBJETIVO.....	1
2.	ÂMBITO DE APLICAÇÃO.....	1
3.	DEFINIÇÕES.....	1
4.	DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA	2
5.	RESPONSABILIDADES	2
6.	REGRAS BÁSICAS	2
7.	CONTROLE DE REGISTROS	2
8.	ANEXOS	4
9.	REGISTRO DE ALTERAÇÕES	4

1. OBJETIVO

Estabelecer diretrizes e procedimentos quanto à apresentação de documentos necessários ao atendimento de Procuradores de Clientes.

2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

2.1. Empresa

Todas as distribuidoras do grupo CPFL.

2.2. Área

Todas as distribuidoras do grupo CPFL.

3. DEFINIÇÕES

3.1. Procuração

Documento em que se consigna legalmente a incumbência dada a outrem por alguém para tratar de negócio (s) em seu nome.


3.2. Procurador

Aquele que tem procuração para tratar de negócio (s) de outrem.

3.3. Outorgante

Pessoa física ou jurídica que concede a outrem poder para representá-lo e praticar, responder ou exercer atividades em seu próprio nome.

N.Documento: 5439	Categoria: Tático	Versão: 9.0	Aprovado por: Eduardo Crivelaro	Data Publicação: 31/10/2023	Página: 1 de 5
----------------------	----------------------	----------------	------------------------------------	--------------------------------	-------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCC-COORDENACAO SOL INT PROC COMERCIAIS
	Título do Documento: Atendimento a Procuradores de Clientes

3.4. Ata

Registro escrito no qual se relata o que se passou numa assembléia.

3.5. Assembleia

Reunião de numerosas pessoas, pertencentes a uma sociedade ou empresa, para determinado fim.

3.6. Estatuto Social

Conjunto de leis e regras elaboradas para regular a existência de uma sociedade ou empresa.

3.7. CNPJ

Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica do Ministério da Fazenda

4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- Lei Nº 8.078 de 11/09/1990 - Código de Defesa do Consumidor, Capítulo VI Da Proteção Contratual
- Resolução Normativa ANEEL nº 1000 de 07/12/2021

5. RESPONSABILIDADES

As áreas responsáveis pela execução do processo previsto neste documento são as Gerências de Relacionamento Grupo A e Poder Público, Agências de Atendimento e Serviços Comerciais.

6. REGRAS BÁSICAS


6.1. Comprovação da Condição Legal de Procurador

As Gerências de Relacionamento Grupo A e Poder Público, Agências de Atendimento e Serviços Comerciais, ao receberem de Procuradores qualquer pedido de informação referente ao cliente representado, devem, primeiramente, exigir a comprovação das condições legais do procurador mediante a apresentação dos documentos de acordo com a tipologia da empresa:

a) Empresas Sociedades Anônimas (S.As) ou de Associações, Instituições, Clubes, Santas Casas, Cooperativas, etc:

- Cópia da ata da última Assembleia Geral que elegeu a Diretoria publicada no órgão oficial da União ou do Estado ou do Distrito Federal ou de outro jornal de grande circulação; ou

N.Documento: 5439	Categoria: Tático	Versão: 9.0	Aprovado por: Eduardo Crivelaro	Data Publicação: 31/10/2023	Página: 2 de 5
----------------------	----------------------	----------------	------------------------------------	--------------------------------	-------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCC-COORDENACAO SOL INT PROC COMERCIAIS
	Título do Documento: Atendimento a Procuradores de Clientes

- Cópia do Estatuto Social e de suas alterações que se refiram à representação da Sociedade;
- Cópia da Procuração.

b) Empresas Limitadas (LTDA):

- Cópia do Contrato Social e de suas Alterações;
- Cópia da Procuração.

c) Condomínios:

- Cópia da ata de nomeação do síndico;
- Cópia da Procuração.

d) Autarquias:

- Cópia da nomeação do presidente da autarquia;
- Cópia da Procuração.

e) Prefeituras: CNPJ e Termo de Posse do Prefeito:

- Cópia do termo de posse do prefeito;
- Cópia da Procuração.

f) Poderes Públicos Estaduais e Federais:

- Cópia da nomeação do representante legal, publicada no Diário Oficial;
- Cópia da Procuração.

6.2. Encaminhamento do Pedido

As gerências receptoras da solicitação, após conferirem as condições legais do procurador do cliente, devem dar sequência ao atendimento, e encaminhar o pedido à gerência gestora da informação (assunto), para análise e providências pertinentes.

6.3. Atendimento ao Pedido


A gerência gestora da informação, após análise do pedido, emitirá parecer sobre o assunto e o enviará à gerência responsável pela formalização da resposta ao consumidor.

6.4. Retorno da Solicitação ao Procurador

a) Quando a consulta do cliente for realizada por intermédio de uma empresa de assessoria (procurador oficial), a carta resposta deverá ser endereçada e enviada ao cliente e ao procurador, sendo nominal a ambos e orientando a consultoria a realizar o cadastro no Site www.cpflempresas.com.br

b) Se a consulta for realizada diretamente pelo procurador e contiver expressamente a solicitação de que a resposta seja encaminhada ao endereço do referido procurador, **a resposta da**

N.Documento: 5439	Categoria: Tático	Versão: 9.0	Aprovado por: Eduardo Crivelaro	Data Publicação: 31/10/2023	Página: 3 de 5
----------------------	----------------------	----------------	------------------------------------	--------------------------------	-------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCC-COORDENACAO SOL INT PROC COMERCIAIS
	Título do Documento: Atendimento a Procuradores de Clientes

Distribuidora será para este endereço, bem como para o endereço do cliente, sendo nominal a ambos.

c) Na resposta deve ser adotado, preferencialmente, o seguinte texto: "Em atenção à correspondência encaminhada por seu procurador, datada de __/__/__, esclarecemos que xxxxxxxxxx" – **(assim, não deve ser mencionado o nome da empresa de assessoria envolvida).**

d) Quando a consulta for objeto de processo que a Distribuidora já esteja analisando, com o objetivo de atender demais clientes de determinada classe, deve ser informado ao cliente e ao procurador que a solicitação terá uma resposta coletiva.

6.5. Validade da procuração

Caso a procuração não contenha sua validade expressa, deve ser considerada a vigência máxima de cinco anos, sendo necessária a renovação do documento caso a data seja superior a esse período. Além disso, deverá ser descrito expressamente, o nome da distribuidora a que se destina.

A qualquer momento, por solicitação formal do consumidor, uma procuração pode ser revogada desde que não tenha sido estipulado um prazo determinado ou que não tenha sido outorgada em caráter irrevogável ou irrevocabível.

A revogação é o ato que torna sem validade uma procuração anteriormente feita. Por ser um ato baseado na confiança que o outorgante deposita no procurador, a procuração pode ser revogada a qualquer tempo, se não convier mais ao outorgante que o procurador continue exercendo atos em seu nome.

7. CONTROLE DE REGISTROS

Identificação	Armazenamento e Preservação	Proteção (acesso)	Recuperação e uso	Retenção	Disposição
NA	NA	NA	NA	NA	NA

8. ANEXOS


Não se aplica.

9. REGISTRO DE ALTERAÇÕES

9.1. Colaboradores

Empresa	Área	Nome
CPFL Paulista	RCCF- Gerencia Comercial de Faturamento	Silvane Ferreira Knabben

N.Documento: 5439	Categoria: Tático	Versão: 9.0	Aprovado por: Eduardo Crivelaro	Data Publicação: 31/10/2023	Página: 4 de 5
----------------------	----------------------	----------------	------------------------------------	--------------------------------	-------------------

 <p>CPFL ENERGIA Uso Interno</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCC-COORDENACAO SOL INT PROC COMERCIAIS
	Título do Documento: Atendimento a Procuradores de Clientes

9.2. Alterações

Versão Anterior	Data da Versão Anterior	Alterações em relação à Versão Anterior
1.2	22/10/2008	Documento atualizado com linguagem padronizada para todas as Distribuidoras do Grupo CPFL Energia. Incluído o item 5.5 – Validade da Procuração
1.3	27/02/2013	Atualização periódica do documento e inclusão da lista de documentos exigidos para consumidores “Condomínios e Poder Público”; Inclusão do procurador como destinatário da correspondência.
1.4	02/07/2015	Removido cópia do CNPJ como comprovação da condição legal de procurador (item 5.1) Inserido site para cadastro da consultoria (item 5.4)
1.5	30/05/2018	Padronizado norma 0.
1.6	08/02/2019	Adequação Norma 0.
1.7	01/03/2021	Retirado a necessidade de reconhecimento de firma nas assinaturas e também a necessidade de cópia autenticada do contrato social e ata de assembleia.

N.Documento: 5439	Categoria: Tático	Versão: 9.0	Aprovado por: Eduardo Crivelaro	Data Publicação: 31/10/2023	Página: 5 de 5
----------------------	----------------------	----------------	------------------------------------	--------------------------------	-------------------