


|  |                      |   |
|--|----------------------|---|
| <br>Confidencialidade | Tipo de Documento:   | Procedimento Comercial                                |
|  | Área de Aplicação:   | Atendimento ao Cliente                                |
|  | Título do Documento: | Participação em Audiências e Determinação de Preposto |

## 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.....    | 6 |
| 8. | ANEXOS.....                   | 6 |
| 9. | REGISTRO DE ALTERAÇÕES .....  | 6 |

### 1.OBJETIVO

Estabelecer procedimentos para o recebimento do Termo de Notificação do PROCON, a indicação, participação e atuação do preposto em audiências do PROCON e CEJUSC. Os casos judicializados devem ser tratados pelo GED 16490 – Gestão do Contencioso.

### 2.ÂMBITO DE APLICAÇÃO

#### 2.1. Empresa

Este documento aplica-se à todas as distribuidoras do grupo CPFL Energia.

#### 2.2. Área

Gerência de Atendimento  
Coordenação Comercial de Grupo B e Retroativo  
Gerência de Serviços Comerciais


### 3.DEFINIÇÕES

**CEJUSC:** Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania.

**Preposto:** É o empregado indicado pela empresa, ou pessoa contratada por ela, para representá-la em audiências judiciais ou extrajudiciais.

**PROCONS:** São órgãos estaduais e municipais de defesa do consumidor, criados, na forma de lei, especificamente para este fim, com competências, no âmbito de sua jurisdição, para exercer as atividades contidas no Código de Defesa do Consumidor – CDC e no Decreto nº 2.181/97, visando garantir os direitos dos consumidores.

|              |              |         |                   |                  |         |
|--------------|--------------|---------|-------------------|------------------|---------|
| N.Documento: | Categoria:   | Versão: | Aprovado por:     | Data Publicação: | Página: |
| 5110         | Procedimento | 1.11    | Eduardo Crivelaro | 01/03/2021       | 1 de 7  |

|  |                      |   |
|--|----------------------|---|
| <br>Confidencialidade | Tipo de Documento:   | Procedimento Comercial                                |
|  | Área de Aplicação:   | Atendimento ao Cliente                                |
|  | Título do Documento: | Participação em Audiências e Determinação de Preposto |

#### 4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- Código de Processo Civil e Legislação processual vigente
- Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça
- Lei nº 8.078/90 de 11/09/1990 - Código de Defesa do Consumidor
- Flexibilização das Negociações – GED 17.001
- Kit defesa pré-processual – GED 16839
- Todos os documentos internos relacionados ao atendimento e serviços prestados aos clientes.

#### 5. RESPONSABILIDADES

As áreas responsáveis pela execução do presente documento são Diretoria Jurídica, Gerências de Atendimento e Relacionamento e Diretoria Comercial.

#### 6. REGRAS BÁSICAS

Deverá sempre ser assegurada a visão empresarial, pensando nos custos e riscos envolvidos por conta da não designação de prepostos ou não apresentação de subsídios, focando o Grupo CPFL como um todo.

Nenhuma audiência poderá ser prejudicada em função da ausência de preposto.

Nos casos em que não houver possibilidade de comparecimento de preposto colaborador das distribuidoras, poderá haver a contratação de terceiro, devidamente capacitado pela área gestora do processo para representar a empresa na audiência, mediante contrato de prestação de serviço firmado diretamente com a área de negócio.

A distribuição dos processos para indicação de prepostos deverá levar em conta o objeto da ação e seus responsáveis.


Para as audiências de PROCON e CEJUSC a indicação de prepostos deverá ser feita pelas áreas responsáveis, em tempo hábil que não prejudique as providências da CPFL. Exceções deverão ser tratadas de forma específica e pontual, tendo em vista o cumprimento dos prazos.

Quando a Gerência receber solicitação de indicação de prepostos e subsídios, cujo objeto da ação não seja de sua responsabilidade, deverá imediatamente, para não comprometer o processo, especificamente no que diz respeito ao prazo, devolver o processo à área solicitante (Gerências ou Diretoria Jurídica), para que redirecione a solicitação à área correta.

Os processos provenientes de Órgãos de Defesa dos Consumidores devem, obrigatoriamente, ser tratados com o mesmo grau de importância dado às Ações Judiciais.

As áreas deverão manter sua atuação alinhada aos preceitos do GED 17001, atuando de forma proativa na tentativa de solução amigável dos processos constantes na pauta de audiências.

|              |              |         |                   |                  |         |
|--------------|--------------|---------|-------------------|------------------|---------|
| N.Documento: | Categoria:   | Versão: | Aprovado por:     | Data Publicação: | Página: |
| 5110         | Procedimento | 1.11    | Eduardo Crivelaro | 01/03/2021       | 2 de 7  |

|  |                      |   |
|--|----------------------|---|
| <br>Confidencialidade | Tipo de Documento:   | Procedimento Comercial                                |
|  | Área de Aplicação:   | Atendimento ao Cliente                                |
|  | Título do Documento: | Participação em Audiências e Determinação de Preposto |

As análises sobre a favorabilidade de uma conciliação, quando necessárias, devem ser solicitadas à Diretoria Jurídica.

Exemplo de litígio:

Cliente solicita parcelamento de dívida em município distante. Para evitar os custos com deslocamento de um empregado para a audiência, hospedagem, alimentação, dentre outros, recomenda-se uma composição prévia, por intermédio do advogado responsável.

A distribuidora deve ainda sempre prestar as devidas explicações e orientações aos clientes, evitando assim, que as reclamações se transformem em ações judiciais e infrações de valores elevados.

Importa ressaltar que alguns órgãos de defesa do consumidor aplicam sanções de ordem pecuniária aos processos que, no entendimento de cada um, não foram tratados ou solucionado a contento. As multas aplicadas são revertidas ao município vinculado ao órgão de defesa.

#### 6.1. Responsabilidade pelo Recebimento do “Termo de Notificação” do Procon

Cabe às Gerências de Atendimento e Relacionamento com Poder Público e Grupo A receber o “Termo de Notificação”, e ainda protocolar, registrar no aplicativo “Atendimento ao Procon” e enviar para a área provedora responsável pelo objeto da ação.

As Gerências de Atendimento e Relacionamento serão responsáveis pelo controle e registro do Termo de Notificação, conforme descrito no item 7 deste documento.

Caso, eventualmente, os órgãos de atendimento descentralizados recebam correspondências do PROCON pelos correios, deverão realizar a abertura dos envelopes, observando a data e o prazo de resposta, encaminhando de forma imediata e urgente via e-mail para as respectivas Gerências de Atendimento e Relacionamento com Poder Público e Grupo A e ao líder direto. Em seguida, deverá ser realizada a remessa da via física por meio de malote.


A Gerência responsável pelo recebimento do termo, em cada distribuidora, deverá acompanhar cada processo até o seu encerramento, mantendo registros que contenham a especificação da quantidade e do tipo de reclamação, a fim de atender às solicitações de auditoria e às exigências do Convênio Empresa Amiga da Justiça/SP, considerando que essas notificações geram autos de infração quando não atendidas no prazo legal.

Importante: Caso seja lavrado auto de infração, este deverá ser encaminhado imediatamente à Diretoria Jurídica que dará o auxílio necessário para a elaboração da resposta em tempo hábil para protocolo/entrega no referido órgão.

#### 6.2. Informações antecipadas sobre as audiências de CEJUSC que demandarão indicação de prepostos e fornecimento de subsídios

Semanalmente, às quintas-feiras, deverá ser levado ao conhecimento das áreas responsáveis pelo objeto da ação a relação de audiências que ocorrerão na semana subsequente.

|              |              |         |                   |                  |         |
|--------------|--------------|---------|-------------------|------------------|---------|
| N.Documento: | Categoria:   | Versão: | Aprovado por:     | Data Publicação: | Página: |
| 5110         | Procedimento | 1.11    | Eduardo Crivelaro | 01/03/2021       | 3 de 7  |

|  |                      |   |
|--|----------------------|---|
| <br>Confidencialidade | Tipo de Documento:   | Procedimento Comercial                                |
|  | Área de Aplicação:   | Atendimento ao Cliente                                |
|  | Título do Documento: | Participação em Audiências e Determinação de Preposto |

#### Importante:

Nos casos em que não for possível a contratação de preposto, a Gerência responsável poderá contar com as Gerências que possuem estruturas descentralizadas (Agências de atendimento, gestores de leituras, consultores de negócio e ou de relacionamento com os clientes, dentre outros, inclusive da própria Gerência de Serviços de Rede), devendo para tanto contatá-los e solicitar que disponibilizem algum colaborador para comparecer à audiência.

#### Observações:

- Para assuntos que envolvam recursos de informática, a área disponibilizará imediatamente ao escritório contratado os dados disponíveis “on-line”.
- As informações que demandarem processamentos batch, serão encaminhadas posteriormente, tão logo tenham sido extraídas dos respectivos sistemas.

### 6.3. Necessidade de Designar Preposto

Para evitar a constatação de ausência, é imprescindível o comparecimento do preposto em audiência.

As áreas responsáveis pelo processo terão a obrigação de indicar um preposto do quadro de colaborador e/ou contratá-lo quando houver interesse, e conforme o objeto da ação, ou o entendimento da comarca assim permitirem.

A Diretoria Jurídica assegurará que, na Pauta de Audiências do CEJUSC, todas as informações recebidas na Carta Convite serão corretamente identificáveis.


### 6.4. Atuação do Preposto PROCON

As audiências do PROCON poderão ser conduzidas por prepostos desacompanhados de advogado, porém, munido de carta de preposição elaborada pela área responsável e assinada pelo respectivo gestor e cópia do contrato social da empresa.

As áreas responsáveis pelo procedimento que demandou a audiência no PROCON terão a responsabilidade de providenciar os documentos pertinentes, bem como a carta resposta, para que o preposto apresente na audiência.

A qualidade do subsídio fornecido pelas áreas responsáveis está diretamente ligada à possibilidade de solução amigável ou a condução frutífera do processo. A robustez, clareza e flexibilidade dos subsídios são primordiais para a formulação da carta resposta, que poderá, ao menos no caso de processos no PROCON, encerrar o processo sem a necessidade de realização de audiências.

|              |              |         |                   |                  |         |
|--------------|--------------|---------|-------------------|------------------|---------|
| N.Documento: | Categoria:   | Versão: | Aprovado por:     | Data Publicação: | Página: |
| 5110         | Procedimento | 1.11    | Eduardo Crivelaro | 01/03/2021       | 4 de 7  |

|  |                      |   |
|--|----------------------|---|
| <br>Confidencialidade | Tipo de Documento:   | Procedimento Comercial                                |
|  | Área de Aplicação:   | Atendimento ao Cliente                                |
|  | Título do Documento: | Participação em Audiências e Determinação de Preposto |

Os documentos recepcionados pelo preposto, serão enviados pela área para a Gerências de Atendimento ou de Relacionamento com Poder Público e Grupo A que recebeu o Termo de Notificação para acompanhamento e arquivamento.

Após término da audiência o preposto deverá enviar o Termo de Audiência ao responsável da área e à Gerência de Atendimento ou Relacionamento com Poder Público e Grupo A.

#### 6.5. Atuação de Preposto no CEJUSC

Nas audiências do CEJUSC é obrigatória a presença de preposto munido de carta de preposição e cópia do contrato social da empresa, sob pena de alegação de não comparecimento.

A carta de preposição nesse caso será providenciada pela Área de Negócios.

Após término da audiência o preposto deverá enviar o Termo de Audiência (Ata) por e-mail para Diretoria Jurídica, para garantia de que acordos sejam cumpridos, pois em caso de descumprimento pode acarretar-se penhora dos bens da CIA bem como aplicação de multas.

##### 6.5.1. Tentativas de Acordo com o Cliente Antes da Audiência

Sempre que julgar pertinente, a área responsável pelo objeto da ação, com o apoio do profissional da Diretoria jurídica, quando necessário, poderá avaliar a possibilidade de oferecer ao cliente acordo antes das audiências.

Caso o cliente aceite o acordo proposto, será necessário assegurar junto ao órgão competente se a audiência realmente será cancelada, bem como a responsabilidade pelo cancelamento, da área jurídica, nos casos de CEJUSC ou da área que realiza o relacionamento com o cliente, nas demandas do Procon.

Nos casos em que não houver interesse da empresa em efetuar acordo, por considerar favoráveis e consistentes os elementos de nossa defesa, a área responsável pelo objeto da ação, deverá indicar o preposto para esclarecimento dos fatos em audiência.

#### 6.6. Responsabilidade e Conduta do Preposto nas Audiências


- Apresentar-se no local da audiência com pontualidade.
- O preposto deve restringir-se a responder apenas o que lhe for perguntado.
- No caso específico de solicitações de parcelamento de débitos de contas de energia elétrica, o preposto deverá informar aos órgãos nos quais a discussão acontece (Procon e CEJUSC) que a CPFL tem políticas já estruturadas para esse fim, esclarecendo tais políticas. Esse esclarecimento poderá evitar novas demandas.

#### 6.7. Penalidades às Áreas Envolvidas no Processo

A área que descumprir os prazos e especificações estabelecidas nesta norma, incluindo o Escritório Contratado, poderá ser responsabilizada pelo possível prejuízo daí decorrente.

#### 6.8. Penalidades às Contratadas

|              |              |         |                   |                  |         |
|--------------|--------------|---------|-------------------|------------------|---------|
| N.Documento: | Categoria:   | Versão: | Aprovado por:     | Data Publicação: | Página: |
| 5110         | Procedimento | 1.11    | Eduardo Crivelaro | 01/03/2021       | 5 de 7  |

|  |                      |   |
|--|----------------------|---|
| <br>Confidencialidade | Tipo de Documento:   | Procedimento Comercial                                |
|  | Área de Aplicação:   | Atendimento ao Cliente                                |
|  | Título do Documento: | Participação em Audiências e Determinação de Preposto |

A Diretoria Jurídica, nos termos do contrato, poderá penalizar os Escritórios Contratados, que não cumprirem os prazos estabelecidos nesta norma, que em decorrência comprometa o resultado final do processo.

#### 6.9. Distribuição dos Processos

Os processos devem ser distribuídos aos responsáveis pelos objetos das ações com base no documento interno "Responsabilidades pela Indicação de Prepostos e Subsídios", para que tomem as providências de indicação ou contratação de preposto, bem como, fornecimento de subsídios.

#### 6.10. Gestão

Tendo em vista que este processo tem caráter corporativo e envolve várias Gerências em todas as distribuidoras, a gestão está a cargo de cada Gerência envolvida e se limita aos processos afetados nas suas áreas.

Todas as reclamações recebidas deverão ser tratadas. A classificação dos objetos será realizada conforme manual de triagem da Diretoria Jurídica, sob sua responsabilidade.

A Gerência de Qualidade e Processos Comerciais coordenará os trabalhos, sempre que alguma gerência entender necessária a reavaliação do processo.

### 7.CONTROLE DE REGISTROS

| Identificação    | Armazenamento e Preservação   | Proteção (acesso)   | Recuperação e uso  | Retenção | Disposição |
|------------------|---|---------------------|--|----------|------------|
| Audiência Procon | <a href="http://portalged:8082/ged_cpfl/component/main">http://portalged:8082/ged_cpfl/component/main</a> ; | Restrição por senha | PN, instalação; FA CIP (Procon); Registro módulo de cartas | 5 anos   | Deletar    |

### 8.ANEXOS


Não se aplica.

### 9.REGISTRO DE ALTERAÇÕES

#### 9.1. Colaboradores

| Empresa       | Área                          | Nome                             |
|---------------|-------------------------------|----------------------------------|
| CPFL Paulista | Gerência Jurídico Contencioso | Daniele Martineli Sttuqui        |
| CPFL Paulista | Gerência Jurídico Contencioso | Tamires Silva do Nascimento      |
| CPFL Paulista | Gerência Jurídico Contencioso | Carolina Santos Sobreira e Souza |

|              |              |         |                   |                  |         |
|--------------|--------------|---------|-------------------|------------------|---------|
| N.Documento: | Categoria:   | Versão: | Aprovado por:     | Data Publicação: | Página: |
| 5110         | Procedimento | 1.11    | Eduardo Crivelaro | 01/03/2021       | 6 de 7  |

|  |                      |   |
|--|----------------------|---|
| <br>Confidencialidade | Tipo de Documento:   | Procedimento Comercial                                |
|  | Área de Aplicação:   | Atendimento ao Cliente                                |
|  | Título do Documento: | Participação em Audiências e Determinação de Preposto |

|               |  |                              |
|---------------|--|------------------------------|
| CPFL Paulista | Gerência de Qualidade e Processos Comerciais       | Isabela Bastos Balbino       |
| RGE           | Gerência de Relacionamento Poder Público e Grupo A | Silvane Ferreira Knabben     |
| RGE Sul       | Gerência de Relacionamento Poder Público e Grupo A | Delmir Marques Gonçalves     |
| RGE           | Gerência de Atendimento                            | Emilene Cristina de Oliveira |
| Paulista      | Gerência de Serviços Comerciais                    | Tatiana Bueno de Sousa       |
| Paulista      | Gerência de Atendimento                            | Letícia Reis da Silva        |

## 9.2. Alterações

| Versão anterior | Data da versão anterior | Alterações em relação à versão anterior  |
|-----------------|-------------------------|--|
| 1.6             | 01/04/2013              | Não houve alterações importantes de serem registradas.   |
| 1.7             | 02/03/2015              | 1. Incluídos novos procedimentos relacionados: Flexibilização das Negociações e Kit defesa.<br>2. Incluídas novas regras para contratação de prepostos.<br>3. Adequação das siglas das áreas<br>4. Inclusão do CEJUSC como órgão demandante de processos de conciliação.<br>5. Excluídos aplicativos e sistemas. |
| 1.8             | 20/12/2016              | Inclusão RGE Sul. Revisão periódica.   |
| 1.9             | 30/05/2018              | 1. Alteração do procedimento para apenas CEJUSC e PROCON;<br>2. Adequação do documento à Norma 0.  |
| 1.10            | 08/02/2019              | 1. Adequação Norma 0.  |

|              |              |         |                   |                  |         |
|--------------|--------------|---------|-------------------|------------------|---------|
| N.Documento: | Categoria:   | Versão: | Aprovado por:     | Data Publicação: | Página: |
| 5110         | Procedimento | 1.11    | Eduardo Crivelaro | 01/03/2021       | 7 de 7  |