


| | | |
|---|----------------------|-------------------------------|
|  | Tipo de Documento: | Regulamento |
| | Área de Aplicação: | Gestão Empresarial e Controle |
| | Título do Documento: | Comitê de Clientes |

SUMÁRIO

1. OBJETIVO
2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO
 - 2.1 Empresa
 - 2.2 Área
3. DEFINIÇÕES
 - 3.1 Jornada do Cliente
 - 3.2 Sprint
4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA
5. RESPONSABILIDADES
 - 5.1 Gerência de Arquitetura Soluções Empresariais (EAS)
 - 5.2 Gerência de Excelência Empresarial (SBEM)
 - 5.3 Áreas Contribuintes
 - 5.4 Diretoria de Governança Corporativa (IG)
6. REGRAS BÁSICAS
 - 6.1 Competências do comitê
 - 6.2 Funcionamento do comitê
 - 6.3 Conteúdo
 - 6.4 Membros
 - 6.5 Coordenação
 - 6.6 Frequência das reuniões
 - 6.7 Data de criação
7. CONTROLE DE REGISTROS
8. ANEXOS
9. REGISTRO DE ALTERAÇÕES
 - 6.8 Colaboradores
 - 6.9 Alterações

SUMMARY

1. OBJECTIVE
2. SCOPE OF APPLICATION
 - 2.1 Company
 - 2.2 Area
3. DEFINITIONS
 - 3.1 Cliente Journey
 - 3.2 Sprint
4. REFERENCE DOCUMENTS
5. RESPONSABILITIES
 - 5.1 Business Solutions Architecture Management (EAS)
 - 5.2 Business Excellence Management (SBEM)
 - 5.3 Contributing areas
 - 5.4 Corporate Governance Directory (IG)
6. BASIC RULES
 - 6.1 Committee Responsibilities
 - 6.2 Committee operation
 - 6.3 Content
 - 6.4 Members
 - 6.5 Coordination
 - 6.6 Meetings frequency
 - 6.7 Creation date
7. REGISTER CONTROL
8. ATTACHMENTS
9. CHANGE REGISTER
 - 6.8 Employees
 - 6.9 Changes

1. OBJETIVO

Este Regulamento tem o objetivo de estabelecer as competências e regras de funcionamento do Comitê Executivo de Clientes, denominado neste documento como Comitê, que busca melhorar a jornada e experiência de clientes do Grupo CPFL e tornando-se como excelência em atendimento ao cliente do setor de energia. O atual contexto do setor elétrico brasileiro que tem previsto para os próximos anos uma completa liberalização do mercado (expansão gradativa do mercado livre até os clientes residências) é o maior motivador da criação do Comitê.

1. OBJECTIVE

The purpose of this regulation is to establish the responsibilities and rules of operation of the Client Executive Committee, referred in this document as the Committee, which seeks to improve the CPFL Group's customer journey and experience and to become the excellence in customer service in the energy sector. The current context of the Brazilian electricity sector, which foresees a complete liberalization of the market in the coming years (gradual expansion of the free market to residential customers) is the main motivator for the creation of the Committee.


2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO**2.1 Empresa**

Este Regulamento é aplicável ao Grupo CPFL. Entende-se por Grupo CPFL todas as empresas controladas direta ou indiretamente pela CPFL Energia S.A. ("CPFL Energia"), exceto o Instituto

2. SCOPE OF APPLICATION**2.1 Company**

This Regulation applies to the CPFL Group. CPFL Group means all companies controlled directly or indirectly by CPFL Energia S.A. ("CPFL Energia"), except for Instituto CPFL and companies with their

| | | | | | |
|--------------|------------|---------|-------------------------|------------------|---------|
| N.Documento: | Categoria: | Versão: | Aprovado por: | Data Publicação: | Página: |
| 19309 | Normativo | 1.0 | FLAVIO HENRIQUE RIBEIRO | 18/10/2022 | 1 de 7 |

| | | |
|---|----------------------|-------------------------------|
|  | Tipo de Documento: | Regulamento |
| | Área de Aplicação: | Gestão Empresarial e Controle |
| | Título do Documento: | Comitê de Clientes |

CPFL e as empresas com modelos de gestão e governança próprios. own management and governance models.

2.2 Área

Todas as áreas corporativas do Grupo CPFL, todas as áreas das empresas mencionadas acima estão incluídas no escopo deste documento.

3. DEFINIÇÕES

3.1 Jornada do Cliente

Diz respeito à experiência que um cliente tem com a marca desde o primeiro contato, até comprar (ou não) um produto. Através da jornada, é possível entender exatamente onde está a dor do cliente durante o processo de decisão de compra.

3.2 Sprints

São períodos definidos para que aconteçam partes das entregas do projeto.

4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Norma 0 (GED 0000)

5. RESPONSABILIDADES

5.1 Gerência de Arquitetura Soluções Empresariais

A área de Arquitetura Solução Empresarial ("EAS") ficará responsável pela elaboração e alterações neste documento sempre que for necessário (desde que alinhado com o Comitê).

5.2 Gerência de Excelência Empresarial (SBEM)

Homologar este regulamento, garantindo a conformidade com a diretriz de gestão de documentos do Grupo CPFL (norma zero). Monitorar as atividades do Comitê assegurando alinhamento com as diretrizes deste regulamento.

5.3 Áreas Contribuintes

- ✓ Areas Core: EI, MR, RC, MC, SSA, BR
- ✓ Areas suporte: FP IC, SP, PGA
- ✓ Durante o processo de criação, revisão, cancelamento ou revalidação, avaliar e/ou

| | | | |
|--------------|------------|---------|-------------------------|
| N.Documento: | Categoria: | Versão: | Aprovado por: |
| 19309 | Normativo | 1.0 | FLAVIO HENRIQUE RIBEIRO |

2.2 Area

All corporate areas of the CPFL Group, all areas of the companies mentioned above are included in the scope of this document.

3. DEFINITIONS

3.1 Client Journey

It concerns the experience that a customer has with the brand from the first contact, until buying (or not) a product. Through the journey, it is possible to understand exactly where the customer finds difficult during the decision process.

3.2 Sprints

Defined periods for parts of the project deliverables to take place.

4. REFERENCE DOCUMENTS

Normative 0 (GED 0000).

5. RESPONSABILITIES

5.1 Business Solutions Architecture Management

The Business Solution Architecture Management ("EAS") area will be responsible for drafting and making changes to this document whenever necessary (as long as it is aligned with the Committee).


5.2 Business Excellence Management (SBEM)

Homologate this regulation, ensuring compliance with the CPFL Group's document management guideline (normative 0). Monitor the ongoing activities of the Committee to ensure that they are aligned with the guidelines of the regulation.

5.3 Contributing Areas

- ✓ Core Areas: EI, MR, RC, MC, SSA, BR
- ✓ Supporting Areas: FP IC, SP, PGA
- ✓ During the process of creation, revision, cancellation or revalidation, evaluate and/or

| | |
|------------------|---------|
| Data Publicação: | Página: |
| 18/10/2022 | 2 de 7 |

| | | |
|---|----------------------|-------------------------------|
|  | Tipo de Documento: | Regulamento |
| | Área de Aplicação: | Gestão Empresarial e Controle |
| | Título do Documento: | Comitê de Clientes |

opinar sobre a adequação e viabilidade da aplicação do documento.

contribute on the adequacy and feasibility of the document's application.

5.4 Diretoria de Governança Corporativa (IG)

Avaliar este regulamento quanto às responsabilidades atribuídas para a Diretoria Executiva, o Conselho de Administração, o Conselho Fiscal e/ou Comitês e Comissões de assessoramento ao Conselho.

5.4 Corporate Governance Area (IG)

Evaluate this regulation as to the responsibilities attributed to the Board of Executives, the Board of Directors, the Fiscal Council and/or the Committees and Commissions that advise the Board.

6.1 Competências de comitê

O Comitê terá como escopo principal:

- Recomendar e suportar à Diretoria da CPFL na tomada de decisões estratégicas relacionadas ao atendimento dos clientes do Grupo CPFL (Ex.: mudanças de sistemas, orçamento / investimentos necessários);
- Construir e avaliar os possíveis cenários de liberalização de mercado. Baseado nesses cenários, recomendar à Diretoria da CPFL as melhores estratégias de atuação para maximizar os resultados na transição para um mercado liberalizado;
- Definir e priorizar a lista de melhorias necessárias na jornada do cliente do Grupo CPFL, indicando as melhores alternativas de modelos de governança de clientes, alocação de custos etc.
- Validar os resultados dos Sprints;

6.1 Committee Responsibilities

The Committee will have as its main scope:

- Recommend and support CPFL's Board of Executives in strategic decision making related to CPFL Group customer service (Ex.: system changes, budget / necessary investments);
- Build and evaluate possible market liberalization scenarios. Based on these scenarios, recommend to CPFL's Board of Executives the best strategies for action to maximize results in the transition to a liberalized market;
- Define and prioritize the list of necessary improvements in CPFL customer journey, recommending the best governance models for customer relationship, cost allocation, etc.;
- Validate the results of the Sprints;

6.2 Funcionamento de comitê

O Comitê pauta suas ações/decisões com base nas necessidades dos clientes, visando sempre melhorar o atendimento/satisfação dos clientes.

O CEO do Grupo CPFL em exercício será o Presidente do Comitê.

O Vice-Presidente de Gestão Empresarial (VPE) da CPFL Energia em exercício será o Vice-Presidente do Comitê.

O Vice-Presidente do Comitê de Clientes indicará o Secretário do Comitê de Clientes para apoiar na organização.

O Presidente do Comitê pode optar por realizar reuniões separadamente para os diferentes negócios do Grupo CPFL.

6.2 Committee operation

The Committee bases its actions/decisions on customer needs, always aiming to improve customer service/satisfaction.


The current CEO of the CPFL Group will be the Committee's President.

The current Vice-President of Corporate Management (VPE) of CPFL Energia will be the Committee's Vice-President.

The Vice President of the Customer Committee will appoint the Secretary of the Clients Committee to support the organization.

The Committee President may choose to hold separate meetings for the different businesses of the CPFL Group.

| | | | | | |
|--------------|------------|---------|-------------------------|------------------|---------|
| N.Documento: | Categoria: | Versão: | Aprovado por: | Data Publicação: | Página: |
| 19309 | Normativo | 1.0 | FLAVIO HENRIQUE RIBEIRO | 18/10/2022 | 3 de 7 |

| | | |
|---|----------------------|-------------------------------|
|  | Tipo de Documento: | Regulamento |
| | Área de Aplicação: | Gestão Empresarial e Controle |
| | Título do Documento: | Comitê de Clientes |

O Presidente ou Vice-Presidente do Comitê podem solicitar a presença ou participação de outros executivos, gestores e demais profissionais nas reuniões, na condição de convidados, caso existam relações diretas ou indiretas entre os assuntos em discussão em prol do pleno atendimento de suas respectivas atividades e atribuições.

Os membros do Comitê devem zelar pela confidencialidade absoluta das informações tratadas na Reunião.

6.3 Conteúdo

- I. Monitoramento da evolução das discussões legais e regulatórias sobre a liberalização do mercado de energia elétrica no Brasil.
- II. Apresentação dos Indicadores consolidados de Clientes (exemplo: Reclame Aqui, Procon, Sentimentalização);
- III. Status dos principais projetos e iniciativas que tem como o objetivo preparar a CPFL para os desafios do mercado liberalizado;
- IV. Apresentação dos status das atividades dos grupos multidisciplinares e das sugestões de melhorias na jornada do clientes;
- V. Priorização das próximas atividades.

6.4 Membros

Os integrantes do Comitê devem exercer cargos de Vice-Presidente, Presidente, Diretor ou Gerente Departamental no Grupo CPFL.

O Comitê é composto por:

- I. CEO;
- II. Vice-Presidente de Operações Reguladas (VPR);
- III. Vice-Presidente de Operações de Mercado (VPM);
- IV. Vice-Presidente de Gestão Empresarial (VPE);
- V. Vice-Presidente Jurídico e Relacionamento Institucional (VPI);
- VI. Diretor de Tecnologia da Informação (EI);
- VII. Diretor Inteligência de Mercado (MR);
- VIII. Diretor CPFL Brasil (BR)
- IX. Diretor de Comunicação Empresarial (IC);
- X. Diretor Comercial (RC);
- XI. Diretor Comercial Soluções Energéticas (MC);

| | | | | | |
|--------------|------------|---------|-------------------------|------------------|---------|
| N.Documento: | Categoria: | Versão: | Aprovado por: | Data Publicação: | Página: |
| 19309 | Normativo | 1.0 | FLAVIO HENRIQUE RIBEIRO | 18/10/2022 | 4 de 7 |

The Committee President or Vice-President may request the presence or participation of other executives, managers, and other professionals in the meetings, as guests, in case there are direct or indirect relations between the matters under discussion in favor of the full compliance with their respective activities and attributions.

The Committee members must ensure absolute confidentiality of the information dealt with in the Meeting.

6.3 Content


- I. Monitoring the evolution of legal and regulatory discussions on the liberalization of the electricity market in Brazil
- II. Presentation of Consolidated Customer Indicators (ex: Reclame Aqui, Procon, Sentimentalization);
- III. Status of main projects and initiatives that prepare CPFL to the new challenges of a liberalized market;
- IV. Presentation of the status of the activities of the multidisciplinary groups and suggestions for improvements in the customer journey;
- V. Prioritization of next activities.

6.4 Members

The Committee members must hold positions of Vice-President, President, Director, or Departmental Manager in the CPFL Group.

The Committee is composed of:

- I. CEO;
- II. Vice-President of Regulated Operations (VPR);
- III. Vice-President of Market Operations (VPM);
- IV. Vice President of Corporate Management (VPE);
- V. Vice-President Legal and Institutional Relations (VPI);
- VI. Information Technology Director (EI);
- VII. Market Intelligence Director (MR);
- VIII. CPFL Brasil Director (BR)
- IX. Corporate Communication Director (IC);
- X. Commercial Director of regulated business (RC);
- XI. Energy Solutions Commercial Director (MC);
- XII. Planning and Controllershship Director (FP);

| | | |
|---|----------------------|-------------------------------|
|  | Tipo de Documento: | Regulamento |
| | Área de Aplicação: | Gestão Empresarial e Controle |
| | Título do Documento: | Comitê de Clientes |

- XII. Diretor de Planejamento e Controladoria (FP);
 XIII. Diretor de Estratégia e Inovação (SP);
 XIV. Até dois membros da Vice-Presidência Executiva (C) de preferência os representantes que atuem na vice-presidência de negócios regulados (VPR) e na vice-presidência de negócios de mercado (VPM).
 XV. Gerente Sr. da CPFL Atende (SSA);
 XVI. Gestão de Talento (PGA),
 XVII. Secretário- Arquitetura Solução Empresarial (EAS)

- XIII. Director of Strategy and Innovation (SP);
 XIV. Up to 2 Directors from Executive Vice-Presidency (C), giving preference to the Directors that represent the vice-presidency of regulated operations (VPR) and the vice-presidency of market operations (VPM)
 XV. Senior Manager of CPFL Atende (SSA);
 XVI. Talent Management (PGA);
 XVII. Secretary-Business Solution Architecture Management (EAS)

Os membros do Comitê não têm suplentes. Nos casos de ausência voluntária (férias) ou involuntária (afastamento / licença) do membro titular, é aceita a indicação de membro suplente, devendo esta situação ser comunicada ao Vice-Presidente do Comitê com a devida antecedência.

Committee members do not have alternates. In cases of voluntary absence (vacation) or involuntary absence (absence/leave of absence) of the full member, the nomination of an alternate member is accepted. This situation must be communicated to the Committee's Vice-President in due time.

6.5 Coordenação

6.5 Coordination

Cabe ao Presidente do Comitê:

The Chairman of the Committee is responsible for:

- Abrir, suspender e encerrar as reuniões;
- Dar orientação estratégica aos membros;

- Open, suspend, and close meetings;
- Provide strategic guidance to members;

Cabe aos membros do comitê (Diretores de Negócios):

It is up to the committee members (Business Directors):

- Trazer diagnóstico do atendimento ao cliente em suas respectivas áreas;
- Compartilhar resultados dos planos de ações, cases de sucesso e principais ofensores nas jornadas dos clientes CPFL;
- Orientar as ações e contribuir para sua rápida implementação;

- Bring diagnosis of customer service in their respective areas;
- Share results of action plans, success cases and main offenders in the journey of CPFL clients;
- Guide the actions and contribute to their rapid implementation;


Cabe ao secretário do Comitê:

The secretary of the Committee is responsible for:

- Propor a data de realização das reuniões e definir a pauta das reuniões do Comitê;
- Convocar as reuniões do Comitê com antecedência mínima de 5 dias antes da data de realização da reunião;
- Secretariar as reuniões do Comitê
- Colocar em pauta a discussão de assuntos não incluídos na ordem do dia da reunião;
- Elaborar as atas de reuniões e formalizar as recomendações do Comitê;
- Encaminhar a ata de reunião aos membros do Comitê em até 15 (quinze) dias após a data

- Propose the date of the meetings and set the agenda for the Committee's meetings;
- Summon the Committee meetings at least 5 days before the date of the meeting;
- Secretarial services for the meetings of the Committee
- Put on the agenda the discussion of subjects not included in the meeting's agenda;
- Prepare the meeting minutes and formalize the Committee's recommendations;
- Forward the meeting minutes to the Committee members within 15 (fifteen) days after the

| | | | | | |
|--------------|------------|---------|-------------------------|------------------|---------|
| N.Documento: | Categoria: | Versão: | Aprovado por: | Data Publicação: | Página: |
| 19309 | Normativo | 1.0 | FLAVIO HENRIQUE RIBEIRO | 18/10/2022 | 5 de 7 |

| | | |
|---|----------------------|-------------------------------|
|  | Tipo de Documento: | Regulamento |
| | Área de Aplicação: | Gestão Empresarial e Controle |
| | Título do Documento: | Comitê de Clientes |

- da reunião;
- Manter sob sua guarda no sistema de Governança de Comitê as atas das reuniões.

- meeting date;
- Guard the notes/minutes of the meetings in Committee Governance System.

6.6. Frequência das reuniões

6.6. Meetings frequency

6. REGRAS BÁSICAS

As reuniões do Comitê ocorrem com frequência mensal, desde que cada vice-presidência tenha minimamente um diretor representante, e desde que dentre eles, estejam presentes o Presidente e/ou Vice-Presidente do Comitê.

As reuniões do Comitê ocorrem preferencialmente na sede do Grupo CPFL.

6. BASIC RULES

Committee meetings are held monthly, provided that each vice-presidency has at least one director representing and the Committee President and/or Vice-President are present.

Committee meetings take place preferentially at the CPFL Group's headquarters.

6.7. Data de criação

6.7 Creation date

Este Comitê tem previsto de ser oficializado em abril de 2022 e não tem prazo estabelecido de extinção.

This Committee is scheduled to be officialized in April 2022 and has no fixed expiration date

7. CONTROLE DE REGISTROS

7. REGISTER CONTROL

| Identificação <i>Identification</i> | Armazenamento e Preservação <i>Storage and Preservation</i> | Proteção (acesso) <i>Protection (access)</i> | Recuperação e uso <i>Recovery and use</i> | Retenção <i>Retention</i> | Disposição <i>Arrangement</i> |
|--|--|---|--|--------------------------------|--|
| Ata de Reunião de Comitê <i>Committee Meeting Minutes</i> | Pastas na Rede e Portal SharePoint <i>Network Folders and SharePoint Portal</i> | Restrito <i>Restrict</i> | Mensalmente <i>Monthly</i> | Permanente <i>Permanent</i> | Não aplicável <i>Not applicable</i> |

8. ANEXOS

8. ATTACHMENTS

Não aplicável.

Not applicable.

9. REGISTRO DE ALTERAÇÕES

9. CHANGE REGISTER

9.1 Colaboradores


9.1 Employees

| Empresa <i>Company</i> | Área <i>Area</i> | Nome <i>Name</i> |
|---------------------------|---------------------|-----------------------|
| CPFL | EAS | Rafael Oliveira Brito |
| CPFL | EAS | Giulliano Florentino |

9.1 Alterações

9.1 Changes

| | | | | | |
|--------------|------------|---------|-------------------------|------------------|---------|
| N.Documento: | Categoria: | Versão: | Aprovado por: | Data Publicação: | Página: |
| 19309 | Normativo | 1.0 | FLAVIO HENRIQUE RIBEIRO | 18/10/2022 | 6 de 7 |

| | | |
|---|----------------------|-------------------------------|
|  | Tipo de Documento: | Regulamento |
| | Área de Aplicação: | Gestão Empresarial e Controle |
| | Título do Documento: | Comitê de Clientes |

| Versão Anterior <i>Previous Version</i> | Data da Versão Anterior <i>Previous Version Date</i> | Alterações em relação à Versão Anterior <i>Changes from the Previous Version</i> |
|--|---|---|
| 1.0 | - | Criação do documento / <i>Document creation</i> |

| | | | | | |
|--------------|------------|---------|-------------------------|------------------|---------|
| N.Documento: | Categoria: | Versão: | Aprovado por: | Data Publicação: | Página: |
| 19309 | Normativo | 1.0 | FLAVIO HENRIQUE RIBEIRO | 18/10/2022 | 7 de 7 |