


| | | |
|---|----------------------|--|
|  Interno | Tipo de Documento: | Procedimento |
| | Área de Aplicação: | Recuperação Receita |
| | Título do Documento: | Cobrança de Danos Causados por Terceiros |

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..... | 10 |
| 8. | ANEXOS..... | 10 |
| 9. | REGISTRO DE ALTERAÇÕES..... | 21 |

1.OBJETIVO

Estabelecer procedimento para tratamento do processo de Ressarcimento de Danos Causados por Terceiros, nos casos de colisão em postes e outros tipos de danos causados na rede de distribuição de energia elétrica e linhas de transmissão de energia elétrica.

2.ÂMBITO DE APLICAÇÃO

2.1. Empresa

Todas as distribuidoras do grupo CPFL.

2.2. Área

Gerências de Serviços Comerciais, Gerência de Atendimento, Gerência Serv LEC e recuperação de energia, Gerência de Relacionamento Poder Público, Gerência de Recuperação de Receita, Gerência de Gestão de Ativos, Gerência de Obras e Manutenção, Gerência de Operações de Campo e Gerência de Operações do Sistema.

3.DEFINIÇÕES


3.1. Danos causados por terceiros

Danificações, quebras de poste ou estruturas de transmissão, rompimento de redes e linhas, etc, na rede de distribuição de energia elétrica ou na linha de transmissão causados por terceiros.

3.2. Cobradora

Empresa contratada para proceder a cobranças administrativas dos danos causados por terceiros.

| | | | | | |
|--------------|------------|---------|-----------------------|------------------|---------|
| N.Documento: | Categoria: | Versão: | Aprovado por: | Data Publicação: | Página: |
| 3843 | Instrução | 1.13 | DANIEL CARVALHO PINTO | 30/12/2021 | 1 de 22 |

| | | |
|---|----------------------|--|
|  Interno | Tipo de Documento: | Procedimento |
| | Área de Aplicação: | Recuperação Receita |
| | Título do Documento: | Cobrança de Danos Causados por Terceiros |

3.3. Componente Menor

Antigamente chamado como despesa, o isolador ou cruzeta, ao contrário de investimento (Unidade de Adição e Retirada), por exemplo, poste equipado com transformador, conforme o manual do controle patrimonial do setor elétrico.

4.DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- Código Civil Brasileiro, Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002.
- MCPSE - Manual De Controle Patrimonial Do Setor Elétrico
- GED 438 – Procedimento Contábil – Danos Causados por Terceiros em Linhas e Redes de Distribuição
- GED 5982 – Parcelamento de Débitos
- GED 314 – Níveis de Competência – Delegação de Autoridade.

5.RESPONSABILIDADES

As áreas responsáveis por esse procedimento são: Gerência de Operações de Campo, Gerência de Obras e Manutenção, Gerência de Recuperação de Receita, Gerências de Serviços Comerciais, Gerência de Atendimento, Gerência Serv LEC e recuperação de energia, Gerência de Relacionamento Poder Público, Gerência de Operações do Sistema e Gerência de Gestão de Ativos.

6.REGRAS BÁSICAS

De maneira geral todos os danos causados à rede de distribuição e linhas de transmissão deverão ser ressarcidos pelos seus causadores. Particularmente, danos, quebras, abaloamento de postes ou estruturas da rede de energia elétrica, bem como o rompimento de cabos. Todo empenho das áreas responsáveis e envolvidas deverá ser dedicado à apuração dos fatos para recebimento dos valores a serem ressarcidos.


O objetivo a ser alcançado é que a distribuidora seja ressarcida do gasto para restabelecer a integridade de seus ativos, quanto danificados por terceiros, nos casos em que foi possível a identificação do causador dos danos. Para isso é necessário apurar corretamente os investimentos e custos em obras, provenientes de danos causados por terceiros.

Esses custos e investimentos não devem ser apropriados junto aos custos e investimentos em obras para atendimento a clientes ou melhoria de qualidade.

Dependendo dos danos na rede elétrica – se há quebra do poste e rompimento de fiação, por exemplo – o custo material pode ser alto. Além disso, a falta de energia pode ser superior a cinco horas, interferindo nos indicadores de qualidade no fornecimento de energia elétrica estabelecidos pela agência reguladora, a ANEEL, causando transtornos a todos os consumidores da região afetada.

Depois disso, a equipe precisa identificar o tipo de poste atingido e informar os procedimentos necessários ao Centro de Operação Integrado – COI, que recebe e encaminha as chamadas de emergência: “Na prática, o despachante das equipes, que trabalha no COI, tem que saber se o poste tinha transformador, se o incidente envolve ainda rede de Média e Baixa Tensão. E

| | | | | | |
|--------------|------------|---------|-----------------------|------------------|---------|
| N.Documento: | Categoria: | Versão: | Aprovado por: | Data Publicação: | Página: |
| 3843 | Instrução | 1.13 | DANIEL CARVALHO PINTO | 30/12/2021 | 2 de 22 |

| | | |
|---|----------------------|--|
|  Interno | Tipo de Documento: | Procedimento |
| | Área de Aplicação: | Recuperação Receita |
| | Título do Documento: | Cobrança de Danos Causados por Terceiros |

mais: se o abalroamento afetou cabos de telefonia e/ou TV a cabo, pois eles são importantes também para todos que dependem da comunicação: empresas, indústrias, comércio e o próprio consumidor residencial”.

As distribuidoras de energia elétrica são reguladas pela ANEEL, que estabelece limites de tempo e quantidade de vezes que cada consumidor pode ficar sem energia. Caso os limites sejam ultrapassados, pode ser penalizada pela energia que deixou de distribuir, deve arcar com a compensação financeira na fatura do consumidor que ficou sem energia por um tempo maior do que o padrão estabelecido.

Não se caracterizam como danos causados por terceiros aqueles causados na rede pela própria unidade consumidora, como ligação de carga à revelia, perturbadora, auto religação, furto, etc.

6.1. Identificação da Ocorrência

As causas de eventos que caracterizam o RDCT são: **abalroamento** (quando veículos automotores colidem com as nossas estruturas. (Ex. postes, condutores)), **acidente de terceiros** (desligamentos causados por terceiros executando serviços ou atividades próximo a rede elétrica. Ex. poda) e **empresa de serviços públicos e suas contratadas** (quando a interrupção ou problema é provocado por outras empresas de serviço público (água, gás, rodovia, etc)).

A Gerência de Operações do Sistema, a partir de ocorrências recebidas que possam ocasionar danos na rede de distribuição, solicitam para as equipes de emergência o atendimento, identificação e reparo. Em se tratando de danos causados por terceiros, o eletricitista, adota as seguintes providências no smarhphone para geração automática da nota A1 no sistema.

1. Quando não há a necessidade de AM - acionamento de manutenção para atendimento do evento, deve-se incluir pendência pendência 12 – Danos Causados por terceiros antes do encerramento do evento.
2. Quando há a necessidade de AM - acionamento de manutenção (equipe pesada) na identificação do evento deve-se informar “sim” no questionamento Ressarcimento de Danos Causados por Terceiros (RDCT)? assim como inserir as demais informações referente ao evento.


Ao concluir a participação no evento, informar também no smarhphone, a causa correta da ocorrência de RDCT (Abalroamento, Acidente terceiros e Empresa de serviços públicos e suas contratadas), bem como os materiais aplicados e retirados.

6.2. Formulário RDCT

A equipe de emergência, após atendimento da ocorrência, deverá preencher o **Formulário RDCT – Ressarcimento de Danos Causados por Terceiros** conforme modelo **Anexo I** e encaminhar este documento para o Coordenador de Operação ou Técnico de Operação de Campo.

Preencher todos os dados coletados no formulário como: condutor de veículo, RG, CPF, CNH, endereço do incidente, a data, a placa do veículo ou outro dado relevante.

| | | | | | |
|--------------|------------|---------|-----------------------|------------------|---------|
| N.Documento: | Categoria: | Versão: | Aprovado por: | Data Publicação: | Página: |
| 3843 | Instrução | 1.13 | DANIEL CARVALHO PINTO | 30/12/2021 | 3 de 22 |

| | | |
|---|----------------------|--|
|  Interno | Tipo de Documento: | Procedimento |
| | Área de Aplicação: | Recuperação Receita |
| | Título do Documento: | Cobrança de Danos Causados por Terceiros |

Verificar e registrar no formulário de RDCT se a rede de energia e/ou telefonia, no momento da ocorrência, estavam na altura padrão.

Quando o veículo causador dos danos for um caminhão, se for identificado que a carga estava fora da altura padrão permitida, registrar a informação no formulário de RDCT e fazer o registro fotográfico.

Na descrição sucinta do ocorrido, deve ser resumido o fato corrido e registradas as informações relevantes para o processo.

6.3. Padronização de fotos

Realizar o registro fotográfico com foto panorâmica do ocorrido, foto específica identificando o veículo causador e fotos que identifiquem o dano causado na rede elétrica, não existe limite máximo de fotos no sistema. Devem ser registradas todas as evidências possíveis.

6.4. Recuperação e organização do processo

A Gerência de Operação de Campo, representada pelo Coordenador de Operação, Técnico de Operação de Campo ou assistente de operação de campo, deverá resgatar a Nota no SAP ECC e com o formulário RDCT tomar as seguintes providências:

1. Analisar a(s) pendência(s) registrada(s), fazendo triagem e iniciar a elaboração do Processo de RDCT;
2. Providenciar a retirada do Talão de Ocorrência - TO, quando a polícia militar ou civil tenha registrado a ocorrência, ou solicitar a emissão do Boletim de Ocorrência – BO,;
3. O Boletim de Ocorrência deve ser obrigatoriamente lavrado. É recomendável a plena comprovação do sinistro por meio de provas testemunhais, fotografias, em todos os danos, especialmente nos casos de danos com valor significativo para ressarcimento;


Nota: Para abertura do Processo de RDCT, é obrigatório o registro e internalização do boletim de ocorrência no sistema Web RDCT.

4. Elaboração do croqui do local da ocorrência, detalhando material e mão-de-obra utilizado para o restabelecimento da rede de energia elétrica quando não houve a necessidade de acionamento de manutenção e o evento foi atendido por equipe leve.

5. Acessar o sistema WEB RDCT e registrar os dados necessários para a instrução documental do Processo RDCT, anexando o Boletim de Ocorrência – BO ou Talão de Ocorrência – TO, formulário de RDCT, fotos e o croqui de localização da ocorrência com a planilha de materiais e mão de obra em casos de evento com atendimento de equipe leve, direcionando para o Técnico ou assistente de Projetos do Serviço de Distribuição;

6. Quando o processo for emitido manualmente no SAP ECC, deverá registrar corretamente as informações necessárias para a elaboração do Processo de RDCT;

| | | | | | |
|--------------|------------|---------|-----------------------|------------------|---------|
| N.Documento: | Categoria: | Versão: | Aprovado por: | Data Publicação: | Página: |
| 3843 | Instrução | 1.13 | DANIEL CARVALHO PINTO | 30/12/2021 | 4 de 22 |

| | | |
|---|----------------------|--|
|  Interno | Tipo de Documento: | Procedimento |
| | Área de Aplicação: | Recuperação Receita |
| | Título do Documento: | Cobrança de Danos Causados por Terceiros |

Atenção: Constatado ou não registro da ocorrência pela polícia militar ou civil, mesmo que não tenha a identificação do causador dos danos, devem ser registrados os dados no sistema WEB RDCT, tais como, testemunhas ou outras evidências que auxiliem a localização do causador.

6.5. Elaboração dos custos do restabelecimento da rede de energia elétrica

A Gerência de Obras e Manutenção, representada pelo o Técnico ou assistente de Projetos, acessa o sistema WEB RDCT, deverá resgatar os casos para complementar a instrução documental do Processo RDCT e tomar as seguintes providencias:

1. Elaborar o projeto e orçamento dos danos causados por terceiro seguindo o procedimento descrito no **GED – 438 - Procedimento Contábil – Danos Causados por Terceiros em Linhas e Redes de Distribuição**

a. **Nos casos de substituição de UC / UAR's danificados:** deverá elaborar um projeto de investimento e orçar.

b. **Nos casos de substituição somente COM (Componente Menor) e/ou Manutenção:** deverá orçar através de Ordem de Manutenção. Neste caso deverá ser informado o **“CENTRO DE CUSTO”** da área responsável pela emissão da ordem, para possibilitar a emissão da fatura.

2. Nos casos em que o causador dos danos não for identificado de imediato, devem ser utilizados mecanismos, como por exemplo, imagens de monitoramento ou radares obtidas mediante convênios/entendimentos com órgãos municipais responsáveis pela atividade através da atuação da área de relacionamento com o Poder público, ou mediante a placa do veículo registrado no formulário RDCT, utilizar a empresa prestadora de serviços de despachante para a distribuidora, para identificação do proprietário do veículo no DETRAN, conforme procedimento descrito no **Anexo II - Identificação do Causador Através do DETRAN**

Nota: Para abertura do Processo de RDCT, é fundamental a emissão do Boletim de Ocorrência – BO, mesmo que o causador dos danos não tenha sido identificado, é obrigatório anexar o BO no processo.

3. Elaborar o Processo RDCT, com registro de todos os dados necessários no sistema WEB RDCT, anexando os seguintes documentos:

➤ **Com acionamento de manutenção:**

- AM – documento de acionamento de manutenção.
- Planilha de Cálculo dos custos com croqui (Material + Mão de Obra) (resgatada na nota Z2);
- Capa de custo


➤ **Sem acionamento de manutenção:**

- Impressão da Ordem de manutenção

4. Acessar o sistema WEB RDCT, identificar o tipo de causador e definir o local para o envio do processo para cobrança:

a. Cobradora

| | | | | | |
|--------------|------------|---------|-----------------------|------------------|---------|
| N.Documento: | Categoria: | Versão: | Aprovado por: | Data Publicação: | Página: |
| 3843 | Instrução | 1.13 | DANIEL CARVALHO PINTO | 30/12/2021 | 5 de 22 |

| | | |
|---|----------------------|--|
|  Interno | Tipo de Documento: | Procedimento |
| | Área de Aplicação: | Recuperação Receita |
| | Título do Documento: | Cobrança de Danos Causados por Terceiros |

b. Poder Público


5. Encerrar o processo quando os dados para identificação do causador não são suficientes para cobrança, mesmo após realizados outros mecanismos para identificação do responsável pelos danos.

6.6. Cobrança**6.6.1. Cobradora**

A Cobradora deverá, via sistema Web RDCT, resgatar os casos para iniciar o processo de cobrança e negociação do Processo de RDCT e tomar as seguintes providências:

1. Realizar contato com o causador para cientificá-lo sobre a cobrança e iniciar a negociação.
2. Encaminhar Carta de Notificação para o causador dos danos, conforme **ANEXO IV – Carta de Notificação – Cobradora e anexar a evidência de entrega no Web RDCT.**
3. Aguardar a manifestação do responsável pelos danos, dentro de 72 horas, a contar do recebimento da carta enviada no item anterior
4. Relatar a evolução da ação de cobrança, produzindo informações que permitam a conciliação de recebimentos do pagamento dos danos, para efetivação de pagamento mensal pelo serviço prestado;
5. Providenciar a impressão dos Termos de Confissão de Dívida (TCD) à medida que houver sucesso na negociação com o devedor, colhendo sua assinatura;
6. Encaminhar o TCD assinado pelo causador do dano para coleta de assinaturas dos representantes da distribuidora e após anexar no sistema Web RDCT
7. Solicitar a emissão de fatura correspondente a cada TCD assinado para a Gerência de Atendimento ou Coordenação de processos de indenização;
8. Não ocorrendo manifestação do responsável no prazo de seis meses, a contar do início das tentativas de negociação, deve encerrar o processo, registrar os dados no sistema WEB RDCT e encaminhar para Gerência de Recuperação de Receita, ou Gerência de Atendimento ou Coordenação de processos de indenização.
9. Tendo sucesso na negociação e havendo necessidade de aprovação da proposta pela Gerência de Recuperação de Receita ou Gerência de Atendimento ou coordenação de processos de indenização, deverá registrar os dados de negociação no sistema WEB RDCT e encaminhar por e-mail para análise e aprovação das Gerências acima relacionadas e após retorno do e-mail, anexá-lo no sistema Web RDCT
 - a. Sendo o parecer da proposta negativo, e sem sucesso na renegociação, encerra e encaminha para as Gerências acima relacionadas.
 - b. Sendo o parecer da proposta positivo, segue os procedimentos do item 6.7.

| | | | | | |
|--------------|------------|---------|-----------------------|------------------|---------|
| N.Documento: | Categoria: | Versão: | Aprovado por: | Data Publicação: | Página: |
| 3843 | Instrução | 1.13 | DANIEL CARVALHO PINTO | 30/12/2021 | 6 de 22 |

| | | |
|---|----------------------|--|
|  Interno | Tipo de Documento: | Procedimento |
| | Área de Aplicação: | Recuperação Receita |
| | Título do Documento: | Cobrança de Danos Causados por Terceiros |

6.6.2. Relacionamento Poder Público

A Gerência responsável pelo relacionamento com o poder público- deverá resgatar os casos para a cobrança do Processo RDCTe tomar as seguintes providências:

- 1.Realizar contato com o causador poder público para cientificá-lo sobre a cobrança e iniciar a negociação.
- 2.Elaborar Carta / Ofício de Notificação e entregar ao causador poder público responsável pelos danos, conforme Modelo **Anexo V – Modelo de Carta Ofício de Notificação – Poder Público e anexar a evidência de entrega no Web RDCT.**
- 3.Aguardar manifestação do responsável pelos danos, dentro de 15 dias, a contar da entrega da notificação efetuada pelo Consultor de Negócios.
- 4.Se houve negociação emite a fatura e / ou “TCD – Termo de confissão de dívida”, se parcelado para o Poder Público.
- 5.Ocorrendo a comunicação do Consultor de Negócios quanto ao sucesso na negociação e havendo necessidade de aprovação da proposta pela Gerência de Recuperação de Receita ou Gerência de Atendimento ou Coordenação de processos de indenização, deverá registrar os dados de negociação no sistema WEB RDCT e encaminhar para análise e aprovação - das Gerências acima relacionadas.
- a.Sendo o parecer da proposta negativo, e sem sucesso na renegociação, encerra e encaminha para as Gerências acima relacionadas através do sistema Web RDCT.
- b.Sendo o parecer da proposta positivo, segue os procedimentos do item 6.7.
- 6.Direcionar o processo para a Gerência de Recuperação de Receita ou Gerência de Atendimento ou Coordenação de processos de indenização, quando não obtiver sucesso na negociação.

Atenção: Toda comunicação deve ser realizada com protocolo de entrega e a evidência deve ser anexada no Web RDCT.


6.7. Emissão de Faturas

É de responsabilidade da cobradora solicitar a emissão do boleto ou código para depósito identificado para a Gerência de Atendimento ou Coordenação de processos de indenização. No caso de cobrança de Poder Público o boleto ou código para depósito identificado será emitido pela Gerência de Relacionamento Poder Público. Essa etapa será aplicada aos casos em que a negociação dos valores cobrados obteve sucesso.

6.8. Modalidade de Pagamento

6.8.1. Em parcela única à vista

| | | | | | |
|--------------|------------|---------|-----------------------|------------------|---------|
| N.Documento: | Categoria: | Versão: | Aprovado por: | Data Publicação: | Página: |
| 3843 | Instrução | 1.13 | DANIEL CARVALHO PINTO | 30/12/2021 | 7 de 22 |

| | | |
|---|----------------------|--|
|  Interno | Tipo de Documento: | Procedimento |
| | Área de Aplicação: | Recuperação Receita |
| | Título do Documento: | Cobrança de Danos Causados por Terceiros |

Empresa cobradora ou Gerência de Relacionamento Poder Público envia para o causador o boleto ou código para depósito identificado, registra os dados no sistema WEB RDCT e encaminha a nota via sistema para a Gerência de Recuperação de Receita ou Gerência de Atendimento ou Coordenação de processos de indenização.

6.8.2. Pagamento Parcelado

Deve ser elaborado o **Termo de Confissão de Dívida (TCD) conforme Modelo – Anexo III** e encaminhar ao responsável pelos danos para assinatura, após as conclusões das formalizações da negociação são encaminhados os boletos para o causador observando o subitem 6.8.2.

Também devem ser anexados os documentos assinados, registrando os dados no sistema WEB RDCT e encaminhar a nota via sistema para a Gerência de Recuperação de Receita ou Gerência de Atendimento ou Coordenação de processos de indenização.

6.9. Atribuições das áreas

6.9.2. Gerência de Recuperação de Receita ou Gerência de Atendimento ou Coordenação de processos de indenização.


1. Acessar o sistema WEB RDCT e resgatar os casos para suas providencias;
2. Manifestar parecer quanto à proposta de parcelamento solicitada pelo causador dos danos, registrando o deferimento ou indeferimento no sistema WEB RDCT antes de encaminhar para a requisitante, conforme itens 6.6.1 e 6.6.2;
3. Manifestar parecer quanto à viabilidade de cobrança judicial para o processo que não houver negociação, conforme os seguintes critérios;
 - a. Encerrar o processo quando a cobrança judicial é inviável
 - i. Cobrança com valor inferior a R\$ 10.000,00; ou
 - ii. Falta de documentos que identifique o causador.
4. Gestão do contrato com a Cobradora por meio do controle dos processos negociados, efetivados e pagamento dos serviços prestados;
5. Gestão do contrato com o escritório de cobrança judicial por meio do controle dos processos negociados, efetivados e pagamento dos serviços prestados;

6.10. Procedimentos Específicos

6.10.2. Contabilização do valor do PID – Pedido de Ressarcimento de Danos

A Gerência de Obras e Manutenção, representada pelo o Técnico ou assistente de Projetos deve verificar com o Núcleo PID a existência de solicitações de ressarcimento de danos registrados no sistema, cujos danos nos aparelhos elétricos ou outros danos foram

| | | | | | |
|--------------|------------|---------|-----------------------|------------------|---------|
| N.Documento: | Categoria: | Versão: | Aprovado por: | Data Publicação: | Página: |
| 3843 | Instrução | 1.13 | DANIEL CARVALHO PINTO | 30/12/2021 | 8 de 22 |

| | | |
|---|----------------------|--|
|  Interno | Tipo de Documento: | Procedimento |
| | Área de Aplicação: | Recuperação Receita |
| | Título do Documento: | Cobrança de Danos Causados por Terceiros |

ocasionados pela ocorrência que originou o RDCT. Devendo constar na solicitação de ressarcimento todas as evidências comprobatórias dos valores pagos ao cliente indenizado.

6.10.3. Contabilização do valor da obra

A Gerência de Obras e Manutenção, representada pelo o Técnico ou assistente de Projetos devem seguir os procedimentos da Instrução Administrativa – Contabilidade – Procedimento Contábil – Danos Causados por Terceiros em Linhas e Redes de Distribuição.

6.10.4 - Parcelamento do ressarcimento

O ressarcimento dos danos deve ser pago à vista em parcela única, sendo de responsabilidade da Gerência de Atendimento ou Coordenação de processos de indenização deferir ou não o parcelamento do montante a pedido do causador.

Os critérios e taxas do parcelamento estão estabelecidos no **Anexo VI – Regras para Parcelamento do Ressarcimento**, o modelo de e o modelo de **Termo de Confissão de Dívidas – TCD** está estabelecido no **Anexo III**.

6.10.5 - Desoneração

Entende-se por desoneração a aplicação das seguintes condições:

- 1.Redução ou extinção dos encargos financeiros (correção monetária, juros de mora, multa);
- 2.Aplicação de percentuais de desconto ao valor nominal (principal) objeto da cobrança

6.10.6 – Conta contábil específica para cobrança de Ressarcimento de Danos Causados por Terceiros – RDCT

Para a gestão do desempenho do parceiro de cobrança e controle geral da cobrança de danos, foram criadas contas específicas para cobrança de Ressarcimento de Danos Causados por Terceiros – RDCT, conforme abaixo:

- 1125190206 – Danos Causados
- 1125190207 – Cobradora contratada para o serviço;

6.10.7. Registro de Boletim de Ocorrência – BO.


Cabe ao responsável que efetuou o primeiro atendimento da ocorrência registrar o Boletim de Ocorrência – BO, bem como fotografar todas as evidências do dano e do causador (fotos do poste / ramal danificados, placa do veículo do causador, logomarca da empresa se for pessoa jurídica, etc) e o resgate deverá ser feito de acordo com o critério abaixo:

Na impossibilidade de ser efetuado o registro do BO no primeiro atendimento, caberá o registro e resgate, posteriormente, pelo responsável pelas tratativas de RDCT na EA de operações de campo.

6.10.8. Ressarcimento de danos causados em linhas de transmissão

É de responsabilidade da Gerência de Gestão de Ativos a elaboração de todo o processo para a cobrança dos danos causados em linhas e estruturas de transmissão.

| | | | | | |
|--------------|------------|---------|-----------------------|------------------|---------|
| N.Documento: | Categoria: | Versão: | Aprovado por: | Data Publicação: | Página: |
| 3843 | Instrução | 1.13 | DANIEL CARVALHO PINTO | 30/12/2021 | 9 de 22 |

| | | |
|---|----------------------|--|
|  Interno | Tipo de Documento: | Procedimento |
| | Área de Aplicação: | Recuperação Receita |
| | Título do Documento: | Cobrança de Danos Causados por Terceiros |

A Gerência de Recuperação de Receita ou Gerência de Atendimento ou Coordenação de processos de indenização será responsável pela cobrança dos valores por meio de cobradora contratada.

7.CONTROLE DE REGISTROS

| Identificação | Armazenamento e Preservação | Proteção (acesso) | Recuperação e uso | Retenção | Disposição |
|---|-----------------------------|-------------------|--------------------|----------|------------|
| Modelo do Formulário RDCT | Web RDCT | Senha | Por número da nota | Contínuo | Deletar |
| Boletim de Ocorrência | Web RDCT | Senha | Por número da nota | Contínuo | Deletar |
| Orçamento / Projeto | Web RDCT | Senha | Por número da nota | Contínuo | Deletar |
| Modelo de Carta / Ofício de Notificação – Poder Público | Web RDCT | Senha | Por número da nota | Contínuo | Deletar |
| Modelo de Notificação – Cobradora | Web RDCT | Senha | Por número da nota | Contínuo | Deletar |
| Termo de Confissão de Dívida (TCD) | Web RDCT | Senha | Por número da nota | Contínuo | Deletar |

8.ANEXOS

Anexo I – Modelo do Formulário RDCT

Anexo II – Identificação do causador através do DETRAN

Anexo III - Termo de Confissão de Dívidas – TCD

Anexo IV – Modelo de Notificação – Cobradora


Anexo V – Modelo de Carta / Ofício de Notificação– Poder Público

Anexo VI – Parcelamento do Ressarcimento


Anexo VII – Critérios de Desoneração


Anexo VIII – Fluxograma do Processo

| | | | | | |
|--------------|------------|---------|-----------------------|------------------|----------|
| N.Documento: | Categoria: | Versão: | Aprovado por: | Data Publicação: | Página: |
| 3843 | Instrução | 1.13 | DANIEL CARVALHO PINTO | 30/12/2021 | 10 de 22 |

| | | |
|---|----------------------|--|
|  Interno | Tipo de Documento: | Procedimento |
| | Área de Aplicação: | Recuperação Receita |
| | Título do Documento: | Cobrança de Danos Causados por Terceiros |

Anexo I – Modelo do Formulário RDCT

| | | | |
|---|-------------------------------|---|---------|
|  | | RDCT Ressarcimento de Danos Causados por Terceiros | |
| DADOS DO EVENTO | | | |
| Rua: | nº: | Bairro: | Cidade: |
| Evento nº: | Equipe Leve: | Data: | Hora: |
| ABALROAMENTO | | | |
| Dados do condutor | | | |
| Condutor do veículo: | | | |
| RG: | CPF: | CNH: | |
| Endereço: | | | |
| Cidade: | Estado: | Telefone: | |
| Dados do veículo | | | |
| Proprietário do veículo: | | | |
| Endereço: | | | |
| CNPJ: | IE: | CEP: | |
| Cidade: | Estado: | Telefone: | |
| Placa: | Localidade: | Particular: () Sim () Não | |
| Tipo: | Marca: | Modelo: | |
| Possui seguro: () Sim () Não | Seguradora: | | |
| OUTRO TIPO DE DANOS | | | |
| Responsável pela UC: | | | |
| Endereço: | | | |
| RG: | CPF: | Telefone: | |
| Serviço executado por: () Empresa contratada - () Proprietário da Unidade Consumidora | | | |
| Empresa responsável: | | | |
| Endereço: | | | |
| CNPJ: | IE: | Telefone: | |
| Causador do dano: | | | |
| Endereço: | | | |
| RG: | CPF: | Telefone: | |
| Descrição sucinta do ocorrido: | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| Condição atmosférica no momento () Tempo Bom () Chuvoso | | Período: () Diurno () Noturno | |
| Camera no local | | | |
| Existe camera no local? Sim () Não () | | Endereço: nº: | |
| Contato: | Telefone: | Empresa: | |
| Testemunhas e Registro de ocorrência (Boletim de ocorrência) | | | |
| Testemunha 1: | | | |
| RG: | CPF: | Telefone: | |
| Endereço: | | | |
| B O: | PM Resp.: | Viatura PM: | |
| Batalhão Resp.: | Contato para resgate do B.O.: | | |
| Equipe: | Veículos: | | |

| | | |
|---|----------------------|--|
|  CPFL ENERGIA Interno | Tipo de Documento: | Procedimento |
| | Área de Aplicação: | Recuperação Receita |
| | Título do Documento: | Cobrança de Danos Causados por Terceiros |

ANEXO II - Identificação do causador através do DETRAN

Se a única informação existente sobre o responsável pelo dano for o **número da placa do veículo** registrado na Nota A1, a identificação do proprietário e o levantamento dos dados necessários para emissão da cobrança poderá ser feito junto ao DETRAN – Departamento Trânsito, através da empresa **MCA Assessoria e Treinamento Ltda – A/C Departamento de Documentação**, prestadora de serviços de despachantes para a CPFL.

Seguem instruções para essa alternativa:

1. Juntar mensalmente ou semanalmente todas as placas a serem pesquisadas;
2. Enviar a relação de placas à empresa **MCA Assessoria e Treinamento Ltda – A/C Departamento de Documentação**, via e-mail para atendimento@mca-servicos.com.br e marcio@mca-servicos.com.br solicitando levantamento dos dados dos respectivos proprietários, com cópia para Alex Sandro Murcia Barbosa, e-mail alexmurcia@cpfl.com.br e Lucas Augusto de Assis Goncalves, e-mail lassis@cpfl.com.br do Departamento de Infraestrutura Administrativa - PRI, informando sobre qual região se refere o sinistro (Nordeste, Sudeste, Noroeste; Oeste e Baixada Santista; Rio Grande do Sul).
3. Prazo para atendimento 03 dias úteis.

Modelo de e-mail:

De: Técnico de Projetos

Enviada em: quinta-feira, 02 de julho de 2021 14:57

Para: atendimento@mca-servicos.com.br

marcio@mca-servicos.com.br; alexmurcia@cpfl.com.br; lassis@cpfl.com.br

Assunto: Danos Causados Por Terceiros

Prezados,

Boa Tarde!


Segue relação de placas de veículos para identificação dos proprietários:

Conforme tratado, o prazo para a obtenção das informações é 3 dias úteis, sendo limite dia 07/07/2021

| Placas - Solicitar informações | | | | |
|--------------------------------|-----------|----------------|----------|----------|
| # | Nota RDCT | Carro - modelo | PLACA | CIDADE |
| 1 | 123456 | Corsa | DQI 4531 | Campinas |
| 2 | 654321 | Strada | CRD 4355 | Canoas |

ATENÇÃO: O pagamento por este serviço será feito diretamente pelo Departamento de Infraestrutura Administrativa, através de Nota fiscal recebida da empresa MCA Assessoria e Treinamento Ltda.

| | | | | | |
|--------------|------------|---------|-----------------------|------------------|----------|
| N.Documento: | Categoria: | Versão: | Aprovado por: | Data Publicação: | Página: |
| 3843 | Instrução | 1.13 | DANIEL CARVALHO PINTO | 30/12/2021 | 12 de 22 |

| | | |
|---|----------------------|--|
|  Interno | Tipo de Documento: | Procedimento |
| | Área de Aplicação: | Recuperação Receita |
| | Título do Documento: | Cobrança de Danos Causados por Terceiros |

Anexo III - Termo de Confissão de Dívidas – TCD



TERMO DE CONFISSÃO DE DÍVIDA E RENEGOCIAÇÃO DE DÉBITO EM MORATÓRIA N°.

Pelo presente instrumento particular, de um lado a **RGE SUL DISTRIBUIDORA DE ENERGIA S.A.**, Concessionária de Serviços Públicos de Energia Elétrica, com Sede na Cidade de SÃO LEOPOLDO, no endereço AV. SÃO BORJA, 2801 - FAZENDA SÃO BORJA inscrita no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica no Ministério da Fazenda sob n°. 02.016.440/0001-62, doravante denominada simplesmente **CPFL**, neste ato representada por 02 (dois) de seus procuradores, abaixo assinados e nomeados, na sua forma estatutária e, de outro lado, a _____, situada a _____, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica no Ministério da Fazenda sob n°. _____, identificada na **CPFL** pela UC _____, neste ato representada por _____, portador(a) do C.P.F./M.F. sob n°. _____ e RG _____ n°. _____, doravante denominada simplesmente **DEVEDORA**, têm entre si por justo e acordado parcelar, em caráter excepcional, o débito referente ao fornecimento de energia elétrica, mediante as concessões mútuas, cláusulas e condições adiante enumeradas:

CLÁUSULA PRIMEIRA

A **DEVEDORA** reconhece como legítimo, procedente, líquido, certo e exigível o débito no valor de **R\$ 500,00 (quinhentos reais)**, referentes às notas fiscais/contas de fornecimento de energia elétrica, com vencimentos em 01/07/2020.

CLÁUSULA SEGUNDA

O valor do débito, ora reconhecido, foi acrescido dos encargos decorrentes de multa, juros de mora e atualização monetária, inclusive do custo financeiro de mercado pelo prazo do financiamento, para o pagamento em prestações, sendo esse procedimento de pleno acordo da **DEVEDORA**.

CLÁUSULA TERCEIRA

O pagamento do débito será efetuado em 1 (uma) parcelas mensais, conforme cronograma de pagamentos abaixo:

| PARCELA | VALOR - R\$ | VENCIMENTO |
|---------|-------------|------------|
| 1 | 500,00 | 01/07/2020 |


Parágrafo único:

As parcelas mensais e consecutivas são representadas por 1 (uma) Notas Promissórias, com valores e vencimentos definidos no "caput" desta **CLÁUSULA**, devidamente avalizadas por _____, residente e domiciliado(a) à _____.

TCD n°.

1

| | | | | | |
|--------------|------------|---------|-----------------------|------------------|----------|
| N.Documento: | Categoria: | Versão: | Aprovado por: | Data Publicação: | Página: |
| 3843 | Instrução | 1.13 | DANIEL CARVALHO PINTO | 30/12/2021 | 13 de 22 |

| | | |
|---|----------------------|--|
|  Interno | Tipo de Documento: | Procedimento |
| | Área de Aplicação: | Recuperação Receita |
| | Título do Documento: | Cobrança de Danos Causados por Terceiros |



CLÁUSULA QUARTA

Na ocorrência de atraso no pagamento de qualquer parcela deste termo de acordo, o valor será atualizado pelo custo financeiro de mercado praticado pela **CPFL**, no momento do efetivo pagamento, acrescido de **2% (dois por cento)** a título de multa sobre o valor corrigido.

Parágrafo Primeiro:

No descumprimento de quaisquer das obrigações contratuais, ora assumidas, a CPFL, a seu exclusivo critério, e independentemente de notificação ou qualquer outra formalidade, poderá considerar vencido e rescindido o presente Termo de Confissão de Dívida em todas as suas obrigações, exigindo de uma só vez e de imediato, o pagamento de todo o saldo devedor, cobrando ainda multa de **2% (dois por cento)** sobre o valor total do saldo devedor atualizado pelo custo financeiro do mercado, tornando-se o montante total uma dívida imediatamente exigível e tida como líquida e certa para fins de execução judicial.

Parágrafo Segundo:

Considera-se, também, descumprimento contratual o pagamento com cheque sem provisão de fundos, aplicando-se, no que couber, o disposto no "caput" desta **CLÁUSULA**.

CLÁUSULA QUINTA

Independentemente do pagamento das parcelas, a **DEVEDORA** se obriga a efetuar, nos vencimentos, os pagamentos das contas de energia elétrica, e/ou qualquer outro compromisso estabelecido com a **CPFL**.

CLÁUSULA SEXTA

Sem prejuízo do disposto na **CLÁUSULA QUARTA**, e não havendo cumprimento dos compromissos, ora assumidos, pela **DEVEDORA**, esta reconhece o legítimo direito da **CPFL** em proceder à imediata suspensão no fornecimento de energia elétrica, nas unidades consumidoras em débito e de responsabilidade da mesma, conforme Resolução 414/2010 da ANEEL, ficando o restabelecimento do fornecimento de energia elétrica condicionado ao pagamento integral do débito existente, com os respectivos acréscimos e que estão previstos no presente instrumento.


CLÁUSULA SETIMA

A abstenção pela **CPFL** do exercício dos direitos que lhe são assegurados neste Termo de Confissão de Dívida, não será considerada renúncia ou novação.

CLÁUSULA OITAVA

Fica eleito o Foro da Comarca de Campinas - SP, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir quaisquer dúvidas oriundas do presente instrumento.

| | | | | | |
|--------------|------------|---------|-----------------------|------------------|----------|
| N.Documento: | Categoria: | Versão: | Aprovado por: | Data Publicação: | Página: |
| 3843 | Instrução | 1.13 | DANIEL CARVALHO PINTO | 30/12/2021 | 14 de 22 |

| | | |
|---|----------------------|--|
|  Interno | Tipo de Documento: | Procedimento |
| | Área de Aplicação: | Recuperação Receita |
| | Título do Documento: | Cobrança de Danos Causados por Terceiros |



E, por estarem assim justas e acertadas, as partes firmam o presente termo em 2 (duas) vias de igual teor e forma, juntamente com as testemunhas abaixo nomeadas.

Campinas, 14 de dezembro de 2021.

| | |
|-------------|-----------------|
| CPFL | DEVEDORA |
|-------------|-----------------|

| | |
|--------------|--------------|
| Nome: _____ | Nome: _____ |
| Cargo: _____ | Cargo: _____ |
| CPF: _____ | CPF: _____ |
| RG: _____ | RG: _____ |


| | |
|--------------|--------------|
| Nome: _____ | Nome: _____ |
| Cargo: _____ | Cargo: _____ |
| CPF: _____ | CPF: _____ |
| RG: _____ | RG: _____ |

| | |
|--------------------------|------------------------------|
| TESTEMUNHA (CPFL) | TESTEMUNHA (DEVEDORA) |
|--------------------------|------------------------------|

| | |
|-------------|-------------|
| Nome: _____ | Nome: _____ |
| CPF: _____ | CPF: _____ |
| RG: _____ | RG: _____ |

TCD nº.

3

| | | |
|---|----------------------|--|
|  Interno | Tipo de Documento: | Procedimento |
| | Área de Aplicação: | Recuperação Receita |
| | Título do Documento: | Cobrança de Danos Causados por Terceiros |

Anexo IV – Carta de Notificação – Cobradora



Carta de Notificação – Cobradora

Município, XX de XXXXXXXX de 20XX

Aos cuidados de (Nome)
 (Rua, número, logradouro)
 (Cidade) (CEP)
 Processo nº (0000)

Assunto: Notificação de Ressarcimento de danos ao patrimônio

Caro (nome do cliente)

Somos da Proterc terceirização profissional – Empresa do Grupo Protea e fazemos contato em nome da (nome da distribuidora) para tratar do dano à rede elétrica sob sua responsabilidade ocorrido no local (na rua/avenida/rodovia - endereço detalhado local do acidente) conforme registrado no Boletim de Ocorrência nº 0000 de 99/99/99.

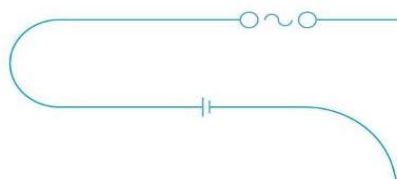
Para o reparo da rede e todos os inconvenientes decorrentes da falta de energia para os clientes da CPFL(RGE) o **custo ficou em R\$ 00000,00** (valor por extenso) e esse valor deve ser pago por você para a (NOME DA DISTRIBUIDORA).

Caso você possua uma apólice de seguro que cubra esse tipo de dano, por favor, envie para o e-mail (endereço de e-mail) o nome da Seguradora, número de apólice do seguro e do aviso de sinistro para que possamos seguir com o processo de liquidação desse pagamento.

Se não possui seguro, precisamos que entre em contato conosco em 72 horas a contar do recebimento desta notificação ligando para 0800.6004777 ou (51) 3016-5353 ou (51) 98427-7704 ou (51) 99306-5633 (horário comercial de 2ª a 6ª feira) para que possamos seguir com a negociação do pagamento.


Com atenção,

Proterc terceirização profissional – Empresa do Grupo Protea



Avenida São Borja • 2801
 Fazenda São Borja • São Leopoldo • RS • 93032-525
www.rge-rs.com.br

| | | | | | |
|--------------|------------|---------|-----------------------|------------------|----------|
| N.Documento: | Categoria: | Versão: | Aprovado por: | Data Publicação: | Página: |
| 3843 | Instrução | 1.13 | DANIEL CARVALHO PINTO | 30/12/2021 | 16 de 22 |

| | | |
|---|----------------------|--|
|  Interno | Tipo de Documento: | Procedimento |
| | Área de Aplicação: | Recuperação Receita |
| | Título do Documento: | Cobrança de Danos Causados por Terceiros |

Anexo V – Modelo de Carta / Ofício de Notificação – Poder Público



Ofício de Notificação – Poder Público

Município, XX de XXXXXXXX de 20XX

Aos cuidados de (Nome)
 (Rua, número, logradouro)
 (Cidade) (CEP)
 Processo nº (0000)

Assunto: Notificação de Ressarcimento de danos ao patrimônio

Caro (nome do cliente)

Conforme registrado no Boletim de Ocorrência nº 0000 de 99/99/99, houve um dano sob a sua responsabilidade, na rede elétrica da (RGE / CPFL Paulista; Piratininga; Santa Cruz), localizado (na rua/avenida/rodovia - endereço detalhado local do acidente)

Para o reparo da rede e todos os inconvenientes decorrentes da falta de energia para nossos clientes o custo ficou em **R\$ 00000,00** (valor por extenso) e esse valor deve ser pago para a distribuidora de energia.

Dentro do prazo máximo de 15 dias do recebimento desta carta você pode se manifestar respondendo esse e-mail. Ao final desse período faremos uma Cobrança Administrativa.

Caso tenha dúvidas pode nos contactar por e-mail ou por telefone (telefone do consultor).


Com atenção,

(NOME) - Consultor(a) de Negócios do Grupo CPFL Energia



Avenida São Borja • 2801
 Fazenda São Borja • São Leopoldo • RS • 93032-525
www.rge-rs.com.br

| | | | | | |
|--------------|------------|---------|-----------------------|------------------|----------|
| N.Documento: | Categoria: | Versão: | Aprovado por: | Data Publicação: | Página: |
| 3843 | Instrução | 1.13 | DANIEL CARVALHO PINTO | 30/12/2021 | 17 de 22 |

| | | |
|---|----------------------|--|
|  Interno | Tipo de Documento: | Procedimento |
| | Área de Aplicação: | Recuperação Receita |
| | Título do Documento: | Cobrança de Danos Causados por Terceiros |

Anexo VI – Parcelamento do Ressarcimento

| Valor Cobrado R\$ | Quantidade de parcelas | Aprovação |
|-----------------------|------------------------------|---|
| Até R\$ 5.000,00 | Até 6 parcelas | Cobradora ou consultor de Negócios |
| | Acima de 6 até 12 parcelas | Gerência de Recuperação de Receita ou Gerência de Atendimento ou Coordenação de processos de indenização. |
| | Acima de 12 até 18 parcelas. | Gerência de Gestão de Energia e Receita ou Gerência de Serviços Comerciais/Diretoria Comercial. |
| Acima de R\$ 5.000,00 | Até 12 parcelas | Cobradora ou consultor de Negócios |
| | Acima de 12 até 18 parcelas | Gerência de Recuperação de Receita ou Gerência de Atendimento ou Coordenação de processos de indenização. |
| | Acima de 18 até 24 parcelas. | Gerência de Gestão de Energia e Receita, ou Gerência de Serviços Comerciais/ Diretoria Comercial. |

Para os casos que excederem as condições da tabela acima, o processo deve ser submetido à Reunião de Diretoria.

Encargos aplicáveis a pagamentos em atraso


Conforme os parâmetros do GED 10.630 (Diretrizes Financeiras para Parcelamento a Clientes Crédito e Cobrança), a composição do parcelamento de débito é:

- a. Multa: 2%
 - b. Juros de mora: 1% ao mês
 - c. Atualização monetária: indexada pela variação do IGP-M, pró-rata die
 - d. Taxa de Financiamento: 2,0% ao mês, sem apresentação de garantias.
- O parcelamento do débito deve ser formalizado mediante TCD (Termo de Confissão de Dívida), a ser celebrado entre a distribuidora e o causador do dano.
- Os critérios acima relacionados devem ser aplicados ao reparcelamento também.

Os critérios de parcelamento foram aprovados pelas Resoluções de Diretoria:

- CPFL Paulista: RD Nº 2009097 de 01/06/2009
- CPFL Piratininga: RD Nº 2009069 de 01/06/2009

| | | | | | |
|--------------|------------|---------|-----------------------|------------------|----------|
| N.Documento: | Categoria: | Versão: | Aprovado por: | Data Publicação: | Página: |
| 3843 | Instrução | 1.13 | DANIEL CARVALHO PINTO | 30/12/2021 | 18 de 22 |

| | | |
|---|----------------------|--|
|  Interno | Tipo de Documento: | Procedimento |
| | Área de Aplicação: | Recuperação Receita |
| | Título do Documento: | Cobrança de Danos Causados por Terceiros |

ANEXO VII – Desoneração

(critérios de desoneração foram aprovados pelas Resoluções de Diretoria – CPFL Paulista: RD nº 2009097 de 01/06/2009 e – CPF Piratininga: RD nº 2009069 de 01/06/2009)


- Processos constituídos a partir de 2009.

| Aprovação | Limite de Desoneração |
|--|---|
| Cobrador ou Consultor de Negócios. | Redução de até 100% do encargo financeiro. |
| Gerência de Recuperação de Receita ou Gerência de Atendimento ou Coordenação de processos de indenização. | Desconto de até 10 % do valor nominal da cobrança, depois de concedida redução total do encargo financeiro. |
| Gerência de Gestão de Energia e Receita, ou Gerência de Serviços Comerciais/ Diretoria Comercial. | Condições não enquadradas nas situações anteriores, limitado ao nível de aprovação da TBA* |

(*) TBA – Tabela Básica de Aprovação

Situações que excedem os valores constantes na TBA devem ser submetidas à reunião de Diretoria.

| | | | | | |
|--------------|------------|---------|-----------------------|------------------|----------|
| N.Documento: | Categoria: | Versão: | Aprovado por: | Data Publicação: | Página: |
| 3843 | Instrução | 1.13 | DANIEL CARVALHO PINTO | 30/12/2021 | 19 de 22 |

| | | |
|---|----------------------|--|
|  Interno | Tipo de Documento: | Procedimento |
| | Área de Aplicação: | Recuperação Receita |
| | Título do Documento: | Cobrança de Danos Causados por Terceiros |

9. REGISTRO DE ALTERAÇÕES


9.1. Colaboradores

| Empresa | Área | Nome |
|------------------|-------------------------------------|--------------------------------|
| RGE | DRSA – Coordenação de PID | Karina Prass |
| RGE | DRSA – Coordenação de PID | Alex Calvo Vieira |
| CPFL Piratininga | Gerência de Recuperação de Receitas | José Mariano Vargas Arigony |
| CPFL Paulista | Gerência de Recuperação de Receitas | Vitoria Ariadny Silva Carvalho |

9.2. Alterações

| Versão Anterior | Data da Versão Anterior | Alterações em relação à Versão Anterior |
|-----------------|-------------------------|--|
| 1.7 | 06/02/2013 | Atualização periódica do documento |
| 1.8 | 14/12/2015 | Incluso RGE Sul Item 5.3 - Alteração sobre o Boletim de Ocorrência; Removida cópia da carta como documento do RDCT; Removidas as agências presenciais como local para envio da cobrança e como opção de atendimento; Removido pagamento por meio de acordo judicial; Removido atribuições das áreas: Gerência de contratos, Gerência de relacionamento com clientes grupo B, atendimento e núcleo de indenização na RGE, Gerência jurídico; Alterado item 5.9.6. |
| 1.9 | 05/04/2018 | Foi excluído “no caso da RGE e RGE Sul” após Núcleo de Indenização; Gerência de Serviços de Campo para Gerência de Operação de Campo. Excluído Gerência de Relacionamento Grupo B; Consultor de Negócios para Consultor de Negócios; Excluído fluxo específico da RGE; Padronizado na Norma 0. |
| 1.10 | 02/09/2019 | Atualização de exceções por empresa Adequação de texto Manutenção periódica |

| | | | | | |
|--------------|------------|---------|-----------------------|------------------|----------|
| N.Documento: | Categoria: | Versão: | Aprovado por: | Data Publicação: | Página: |
| 3843 | Instrução | 1.13 | DANIEL CARVALHO PINTO | 30/12/2021 | 21 de 22 |

| | | |
|---|----------------------|--|
|  Interno | Tipo de Documento: | Procedimento |
| | Área de Aplicação: | Recuperação Receita |
| | Título do Documento: | Cobrança de Danos Causados por Terceiros |

| | | |
|------|------------|---|
| 1.11 | 03/12/2019 | <p>Atualização do Anexo II - Identificação do causador através do DETRAN</p> <p>Correção do Anexo IX - Fluxograma do Processo</p> |
| 1.12 | 16/11/2020 | <p>Adequação de texto</p> <p>Manutenção periódica</p> <p>Atualização das áreas e responsáveis pelo processo</p> <p>Exclusão da cobrança de danos causados por terceiros em veículos utilizados pela distribuidora para execução dos serviços básicos.</p> <p>Atualização das regras básicas</p> <p>Atualização das responsabilidades</p> <p>Definição de valor mínimo para judicialização dos processos</p> <p>Exclusão do termo de acordo para parcelamento</p> <p>Atualização do modelo do formulário de RDCT</p> <p>Atualização do Modelo de Notificação – Cobradora</p> <p>Atualização do Modelo de Carta / Ofício de Notificação– Poder Público</p> <p>Atualização do fluxograma do processo</p> |

| | | | | | |
|--------------|------------|---------|-----------------------|------------------|----------|
| N.Documento: | Categoria: | Versão: | Aprovado por: | Data Publicação: | Página: |
| 3843 | Instrução | 1.13 | DANIEL CARVALHO PINTO | 30/12/2021 | 22 de 22 |