 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Plano de continuidade de negócio em caso de fraude em conta de energia

## 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.....	5
8.	ANEXOS.....	5
9.	REGISTRO DE ALTERAÇÕES.....	5

## 1.OBJETIVO

Estabelecer diretrizes para identificação e tratamento de fraudes na fatura de energia elétrica, definindo o fluxo de atividades e responsabilidades de cada etapa do processo.

## 2.ÂMBITO DE APLICAÇÃO

### 2.1. Empresa

Todas as empresas do Grupo CPFL Energia.

### 2.2. Área

Todas as áreas do grupo CPFL.


## 3.DEFINIÇÕES

**Fraude em conta de energia:** Qualquer adulteração irregular de dados presentes na fatura de energia elétrica, que possam acarretar ônus ao cliente ou a distribuidora, realizada por meio de procedimentos ilícitos fora do âmbito corporativo.

**War Room:** War Room ou sala de guerra é a prática destinada à análise de informações por equipe multidisciplinar, com o objetivo de gerar ações imediatas para corrigir ou eliminar riscos.

**Portal Multi:** Plataforma online utilizada como meio de comunicação com os colaboradores do Grupo CPFL, assim como disponibiliza acesso aos portais e ferramentas de serviços compartilhados.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
18242	Instrução	1.1	Leandro Strabello	30/11/2021	1 de 5

 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Plano de continuidade de negócio em caso de fraude em conta de energia

**Serviços Compartilhados:** Plataforma online que reúne o atendimento a diversos departamentos em um só local, com a opção de abertura de ocorrências para atendimento ao público interno do Grupo CPFL. As ocorrências disponíveis englobam Infraestrutura Administrativa, Recursos Humanos, Suprimentos, Financeiro, Contábil, Fiscal, Tecnologia da Informação e Áreas Corporativas.

#### 4.DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Não há

#### 5.RESPONSABILIDADES


- a) Todas as áreas corporativas da CPFL Energia, formadas por suas diretorias.
  - Assim que identificada uma possível fraude em conta de energia, deve abrir ocorrência para análise técnica por meio da plataforma online “Portal Multi – Serviços Compartilhados”.
- b) Gerência de Tecnologia da Informação – Sistemas
  - Avaliar ocorrência aberta para análise de possível fraude em conta de energia, dentro do prazo determinado para ocorrências críticas.
- c) Gerência Comercial de Faturamento, Gerência de Tecnologia da Informação – Sistemas e Gerência de Tecnologia da Informação – Segurança da Informação.
  - Mapear riscos, impactos e abrangência;
  - Acionar equipe de War Room após análise de impacto e abrangência finalizada.
- d) Gerência Comercial de Faturamento, Gerência Jurídica, Gerência Financeira, Gerência de Auditoria, Gerência de Inadimplência, Gerência de Comunicação Empresarial, Gerência de Tecnologia da Informação – Sistemas, Gerência de Tecnologia da Informação – Segurança da Informação e Gerência Comercial das Presidências.
  - Elaborar, implementar e acompanhar plano de ação para tratamento de fraude em conta de energia, corrigindo erros e mitigando impactos associados à fraude identificada;
  - Realizar comunicação com gerências envolvidas e executivo.

#### 6.REGRAS BÁSICAS

A identificação de uma possível fraude em conta de energia pode ser realizada tanto por clientes externos quanto por clientes internos do Grupo CPFL. Sendo que os principais canais de identificação são: call center, agências de atendimento, credenciados, backoffices, ouvidoria, áreas de gestão de leitura, comunicação empresarial, grandes clientes, financeira e jurídica.

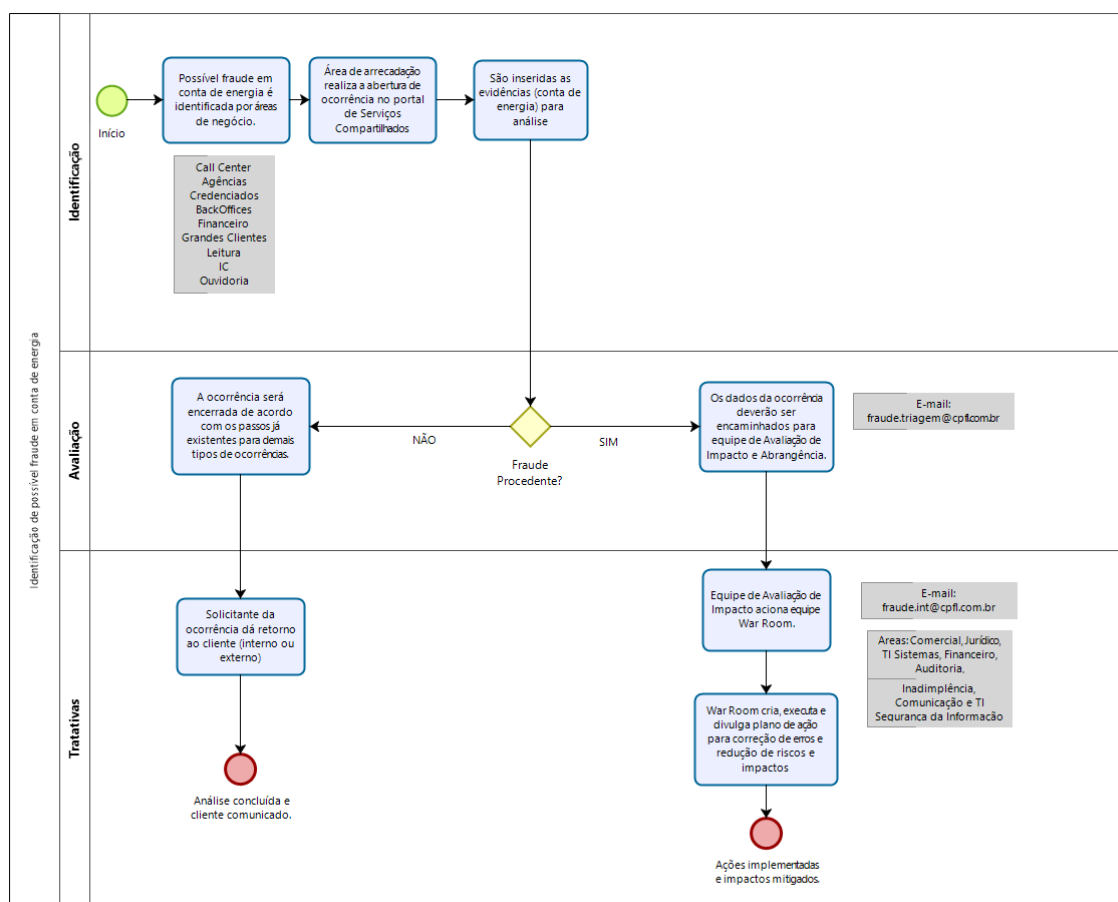
Posto que os meios de comunicação e áreas descritas acima não são os únicos canais para identificação de uma possível fraude em conta de energia, todas as áreas de negócio do Grupo CPFL devem seguir o fluxo detalhado abaixo, caso reconheçam uma possível

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
18242	Instrução	1.1	Leandro Strabello	30/11/2021	2 de 5

 Confidencialida	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Plano de continuidade de negócio em caso de fraude em
		conta de energia

fatura alterada – para que seja garantido o correto direcionamento das ações a serem tomadas.

O procedimento está dividido em três etapas – Identificação, Avaliação e Tratativas – detalhadas a seguir:




Powered by  
bizagi  
Modeler

## 6.1. Identificação de possível fraude em conta de energia

A etapa de identificação se inicia no momento em que for detectada uma possível fraude em conta de energia, seja por cliente externo ou interno do Grupo CPFL. Nesse caso, a área de negócio deve abrir ocorrência para análise técnica da fatura e determinação da veracidade da possível fraude, seguindo o detalhamento:

1. A abertura da ocorrência deve ser feita pelo caminho: <http://portalmulti.cpfl.com.br/> > Serviços Compartilhados > Tecnologia da Informação > SAP > SAP CCS.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
18242	Instrução	1.1	Leandro Strabello	30/11/2021	3 de 5

 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Plano de continuidade de negócio em caso de fraude em conta de energia

2. As frentes funcionais que terão a possibilidade de abrir ocorrência para análise de fraude na conta de energia são: CCS/ACC - (Arrecadação), CCS FAT - (Faturamento), CCS PEC - (Perdas Comerciais) e CCS TAC - (CRM 5.0).
3. No campo “Informe o Processo executado”, selecionar a opção “Análise de possível fraude em conta de energia”.
4. Para a análise técnica é obrigatório que o solicitante anexe ao menos uma evidência durante a abertura da ocorrência.

Após o encerramento da ocorrência, são iniciadas as etapas de Avaliação e Tratativas.

## 6.2. Avaliação e Tratativas de possível fraude em conta de energia

Após atendimento da ocorrência para análise de possível fraude, será possível seguir dois procedimentos – cada um de acordo com o resultado da análise técnica.

Caso a ocorrência seja encerrada como Fraude Improcedente, ou seja, não houve fraude na conta de energia, o solicitante da demanda deve comunicar o cliente sobre o resultado da análise e justificativa disponibilizada durante o encerramento da ocorrência – seja cliente interno ou externo.

Já para os casos em que a ocorrência for encerrada como Fraude Procedente, ou seja, quando houver a confirmação de fraude em conta de energia, todas as ações a serem tomadas para correção de erros, mitigação de riscos e impactos, assim como forma de comunicação com os clientes (interno e externo), serão definidas e implementadas por equipes pré-estabelecidas.

No momento em que a ocorrência for encerrada como Fraude Procedente, automaticamente será encaminhado e-mail à equipe de Análise de Impacto e Abrangência com todos os dados da fraude em conta de energia, essa equipe é composta pelas gerências das áreas Comercial, TI Sistemas e TI Segurança da Informação, sendo responsáveis por identificar os riscos associados à fraude confirmada, e também prever impactos e abrangência dos mesmos em todo Grupo CPFL.


E-mail: fraude.triagem@cpfl.com.br  
Áreas: Comercial, TI Sistemas e TI Segurança da Informação.

Após conclusão da análise de impacto e abrangência, essa equipe também é responsável por acionar os responsáveis pela etapa seguinte, a equipe de War Room.

A equipe de War Room é composta pelas gerências das áreas: Comercial, Jurídico, TI Sistemas, Financeiro, Auditoria, Inadimplência, Comunicação, e TI Segurança da informação. Sendo de responsabilidade da equipe a elaboração, implementação e acompanhamento do plano de ação para tratamento dos erros identificados e mitigação de riscos e impactos associados à fraude em conta de energia. Assim como realizar a comunicação com gerências envolvidas e executivos sobre o andamento do plano.

E-mail: fraude.int@cpfl.com.br

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
18242	Instrução	1.1	Leandro Strabello	30/11/2021	4 de 5

 Confidencialidade	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Plano de continuidade de negócio em caso de fraude em conta de energia

Áreas: Comercial, Jurídico, TI Sistemas, Financeiro, Auditoria, Inadimplência, Comunicação, e TI Segurança da informação.

## 7.CONTROLE DE REGISTROS

Não se aplica.

## 8.ANEXOS

Não há.

## 9.REGISTRO DE ALTERAÇÕES

### 9.1. Colaboradores

Empresa	Área	Nome
CPFL Paulista	RCC – Coordenação de Soluções Integradas	Luciana Dalben Lima
RGE	EIT – Gerência Tecnol., Arquit. e Segurança	Fabiano Rogerio Marques
RGE	EIT – Gerência Tecnol., Arquit. e Segurança	Renato Amabile da Costa
CPFL Paulista	EIPS – Gerência Soluções de Negócios	Mayara Oliveira Silva
CPFL Piratininga	Coordenação Arrecadação	Ricardo Henrique Fernandes

### 9.2. Alterações

Versão Anterior	Data da Versão Anterior	Alterações em relação à Versão Anterior
Não aplicável	Não aplicável	Documento em versão inicial.
1.0	27/12/2019	Revisão periódica e adequação à Norma 0.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
18242	Instrução	1.1	Leandro Strabello	30/11/2021	5 de 5