 <i>Interno</i>	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Parcelamento de Débitos

Sumário

1.	OBJETIVO.....	1
2.	ÂMBITO DE APLICAÇÃO.....	1
3.	DEFINIÇÕES.....	1
4.	DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA.....	2
5.	RESPONSABILIDADES.....	2
6.	REGRAS BÁSICAS.....	2
7.	CONTROLE DE REGISTROS.....	2
8.	ANEXOS.....	10
9.	REGISTRO DE ALTERAÇÕES.....	16

1.OBJETIVO

Definir as responsabilidades na concessão de parcelamento e reparcimento de débitos para clientes dos Grupos A, B e Poder Público, definição da régua de cobrança em caso de inadimplência e regras de negociações em casos de processos Judiciais e Extrajudiciais.

2.ÂMBITO DE APLICAÇÃO

2.1. Empresa

O documento possui aplicação em todas as distribuidoras do grupo CPFL Energia.

2.2. Área

Gerência de Recuperação de Receitas, Jurídico e Financeiro.

3.DEFINIÇÕES


3.1. Termo de Confissão de Dívida e Renegociação de Débito em Moratória:

Contrato a ser firmado entre as partes, formalizando as condições estabelecidas para pagamento do débito, constituindo título executivo judicial.

3.2. Nota promissória:

Promessa de pagamento de certa soma em dinheiro feita, por escrito, por uma pessoa em favor de outra ou à sua ordem. Esse documento representa o cumprimento das parcelas a serem pagas pelo devedor, estipuladas no Termo e que serão liquidadas conforme cada pagamento.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
5982	Instrução	1.13	DANIEL CARVALHO PINTO	10/09/2021	1 de 16

 Interno	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Parcelamento de Débitos

3.3. Avalista:

Pessoa que garante o pagamento da dívida, em caso de inadimplência do devedor, respondendo com o seu patrimônio. A distribuidora, como credora, poderá executar o próprio devedor ou o avalista no valor total da dívida.

4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- Resolução nº 414 de 9/9/2010: Estabelece as Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica de forma atualizada e consolidada.
- Lei 10.406/02 de 10/01/2002 – Código Civil - Artigos 402 e 404: Estabelece que as perdas e danos devidos ao credor também abrangem o lucro cessante, além do que efetivamente perdeu.
- Lei 9.427 de 26/12/1996 – Artigo 17 – Parágrafo 2.º: Disciplina sobre a incidência de juros de mora de um por cento ao mês e multa de até cinco por cento no atraso do pagamento de faturas.
- Lei 10.192 de 14/02/2001 – Artigo 2º: Dispõe que é admitida estipulação de correção monetária ou de reajuste por índices de preços gerais, setoriais ou que reflitam a variação dos custos de produção ou dos insumos utilizados nos contratos de prazo de duração igual ou superior a um ano.
- Lei complementar 101 de 4/05/2000 – Estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal.
- Lei 8078 de 11/09/1990 (Código de Defesa do Consumidor): Estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social.
- Código de Processo Civil e legislação processual vigente
- GED 10.630 – Parcelamento a clientes
- GED 00314 – Níveis de Competência - Delegação de Autoridade.

5. RESPONSABILIDADES

A área responsável pela atualização do presente documento é a Gerência de Recuperação de Receitas.

6. REGRAS BÁSICAS

Para parcelamento e reparcelamento de débitos provenientes de contas de energia não quitadas, deverá ser observada a norma administrativa “Parcelamento a clientes” (GED 10630).

Parcelamentos que não se enquadram neste documento

Parcelamentos provenientes de consumo irregular (fraude e/ou desvio de energia elétrica), objeto de norma específica, resguardados os limites e competências estabelecidas pela Norma “Níveis de Competência – Delegação de Autoridade”.


Parcelamentos/reparcelamentos de contas regulares do Grupo A (Inativos, Hospitais e Judiciais)

O parcelamento de débito é realizado pela Gerência de Recuperação de Receitas.

Emissão de laudo comercial e análise de crédito

Os responsáveis pelas negociações deverão emitir, quando for o caso, laudo comercial e análise de crédito, constando um breve histórico sobre a situação econômico-financeira do

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
5982	Instrução	1.13	DANIEL CARVALHO PINTO	10/09/2021	2 de 16

 <i>Interno</i>	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Parcelamento de Débitos

cliente, para subsidiar a análise e aprovação da proposta de parcelamento, conforme limites de valores e aprovações estabelecidos na norma administrativa “Parcelamento a clientes”.

A área responsável pelo parcelamento deve solicitar à Gerência de Contratos Financeiros e Seguros Corporativos - FFTG a análise do crédito do cliente junto à SERASA, exceto hospitais.

Para a continuidade da negociação e emissão do Termo de Confissão de Dívida - TCD, é necessário que o laudo esteja aprovado.

Emissão de termo de confissão de dívida e renegociação de débito em moratória

Tendo sido consolidado e aprovado o laudo, a área responsável pela Gestão do Parcelamento da Gerência de Recuperação de Receitas, emite o Termo de Confissão de Dívida - TCD, que deverá ser adaptado para cada caso.

O termo somente poderá ser elaborado quando toda a documentação solicitada for entregue pelo cliente. A não apresentação da documentação acarretará no cancelamento de todo o processo.

Será também de responsabilidade da área gestora a emissão das notas promissórias, quando pertinentes, de acordo com a norma “Parcelamento a clientes”.

Parcelamentos / reparcimentos de contas regulares Grupo A (Clientes Ativos)

As negociações de parcelamento de débito devem ser realizadas pelas Gerências de Relacionamento com o Poder Público e Grupo A, responsáveis pelo atendimento, por intermédio dos Analistas de Atendimento.

Emissão de laudo comercial

Os responsáveis pelas negociações deverão emitir laudo comercial constando um breve histórico sobre a situação econômico-financeira do cliente, para subsidiar a análise e aprovação da proposta de parcelamento.


Para a continuidade da negociação e emissão do TCD, é necessário que o laudo esteja aprovado de acordo com os níveis de aprovação estabelecidos na norma Parcelamento a Clientes (GED 10630).

OBS: As simulações, emissão do laudo e suas aprovações são de responsabilidade dos Analistas de Atendimento, as internalizações no sistema são realizadas pela Gerência de Recuperação de Receita.

Emissão de termo de confissão de dívida e renegociação de débito em moratória

Tendo sido consolidado e aprovado o laudo, a área responsável pela Gestão dos Parcelamentos da Gerência de Recuperação de Receitas, emite o Termo de Confissão de Dívida - TCD, que deverá ser adaptado para cada caso.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
5982	Instrução	1.13	DANIEL CARVALHO PINTO	10/09/2021	3 de 16

 <i>Interno</i>	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Parcelamento de Débitos

Parcelamentos / reparcelamentos de contas regulares do Poder Público

As negociações de parcelamentos de débito devem ser realizadas pelas áreas responsáveis pelo atendimento ao Poder Público por intermédio dos Consultores de Negócios.

OBS: As simulações, laudo de aprovação e emissão do Termo de Confissão de Dívida é de responsabilidade da área gestora pelo atendimento ao cliente, já a internalização no sistema será realizada pela Gerência de Recuperação de Receita.

Emissão de laudo comercial

Os responsáveis pelas negociações deverão emitir laudo comercial constando um breve histórico sobre a situação econômico-financeira do cliente, para subsidiar a análise e aprovação da proposta de parcelamento.

Para a continuidade da negociação e emissão do TCD, é necessário que o laudo esteja aprovado de acordo com os níveis de aprovação estabelecidos na norma Parcelamento a Clientes" (GED 10630).

Emissão de termo de confissão de dívida e renegociação de débito em moratória

Tendo sido consolidada e aprovada a negociação, o Consultor de Negócios da área responsável pelo atendimento, deve formalizar o Termo de Confissão de Dívida, de acordo com a norma "Parcelamento a clientes" (GED 10630).

Parcelamentos/Reparcelamentos de contas regulares do Grupo B

O parcelamento de débito do Grupo B poderá ser realizado pelas Agências de Atendimento e área de Recuperação de Créditos, conforme limites de valores e aprovações estabelecidos na Política na norma Parcelamento a Clientes (GED 10630).

Os parcelamentos de débitos realizados pelas Agências de Atendimento exclusivos do Grupo B, com limites pré-definidos e parametrizados em sistema, são gerados diretamente no SAP (CCS) sem aprovação prévia.

Por **solicitação do titular da unidade consumidora** cadastrada com benefício da Tarifa Social de Energia Elétrica (Baixa Renda), as **distribuidoras devem** parcelar o débito **no mínimo em 3 parcelas, não sendo permitido o parcelamento.**


Emissão de laudo comercial e análise de crédito

Os responsáveis pelas negociações deverão emitir, quando for o caso, laudo comercial e análise de crédito, constando um breve histórico sobre a situação econômico-financeira do cliente, para subsidiar a análise e aprovação da proposta de parcelamento, conforme limites de valores e aprovações estabelecidos na norma "Parcelamento a clientes" (GED 10630).

O negociador responsável pela negociação deve solicitar à Gerência de Contratos Financeiros e Seguros Corporativos - FFTG a análise do crédito do cliente junto à SERASA.

Quando houver o laudo comercial, é necessário que este seja aprovado, para a continuidade da negociação e emissão do Termo de Confissão de Dívida.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
5982	Instrução	1.13	DANIEL CARVALHO PINTO	10/09/2021	4 de 16

 <i>Interno</i>	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Parcelamento de Débitos

Emissão de Termo de Confissão de Dívida e Renegociação de Débito em Moratória

Tendo sido consolidada e aprovada a negociação, os responsáveis pelo parcelamento devem formalizar o Termo de Confissão de Dívida. Criando o plano de parcelamento no sistema.

O termo somente poderá ser elaborado quando toda a documentação solicitada for entregue pelo cliente. A não apresentação dessa documentação acarretará o cancelamento de todo o processo.

Documentação e Garantias a serem apresentadas

Para assegurar o cumprimento das obrigações assumidas no Termo de Confissão de Dívida, os clientes do Grupo A e Poder Público deverá apresentar toda documentação pertinente ao processo e poderá apresentar as garantias previstas na norma administrativa “Parcelamento a clientes” (GED 10630)

As execuções das garantias dependem do processo de negociação, cabendo uma análise de efetivação das mesmas ou não.

Cadastro do TCD, Emissão de Fatura ou Boleto (Grupos A, B e Poder Público)

Depois de receber o TCD e notas promissórias assinadas pelo cliente, o responsável pela negociação encaminha o processo para assinatura dos representantes da empresa, conforme níveis de aprovação norma administrativa “Parcelamento a clientes” (GED 10630);

A área gestora pelo processo (Gerência de Recuperação de Receitas) recebe toda documentação assinada e dá sequência no processo de parcelamento, nos sistemas envolvidos, emite formulário “Baixa ou Compensação de Contas de Energia Parceladas” e sua aprovação, conforme níveis de aprovação da norma administrativa “Parcelamento a clientes”.


Encaminha a documentação suporte para conferência pelo FFTG:

- TCD;
- Laudo Comercial e Análise de Crédito;
- Composição da atualização do débito;
- Planilha em Excel calculando a taxa do financiamento - se houver;
- Formulário – Baixa ou Compensação de Contas de Energia.

Depois de liberado o parcelamento pelo FFTG e/ou Gerência responsável, os boletos ou faturas são liberados no sistema, a área de Recuperação de Receitas encaminha os boletos ao responsável pela negociação, para que o mesmo encaminhe ao cliente.

Para todas as empresas do Grupo CPFL os procedimentos acima são aplicados aos parcelamentos e reparcimentos de débitos de contas regulares dos grupos A, B e Poder

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
5982	Instrução	1.13	DANIEL CARVALHO PINTO	10/09/2021	5 de 16

 <i>Interno</i>	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Parcelamento de Débitos

Público, que necessitam de aprovação gerencial de acordo com parâmetros estabelecidos pela norma administrativa “Parcelamento a clientes” (GED 10630);

(Tipos P1, P2, P5, P8, P9, R1, R2, R5, R8 e R9).

Responsabilidades

Registro de Informações referente as Ações de Cobranças Grupo A em caso de inadimplência do parcelamento

Após a liberação do parcelamento e ocorrendo inadimplência das parcelas, e de responsabilidade da área que está com esse cliente em sua carteira realizar a cobrança e fazer gestão das faturas/boletos vencidos e não pagos registrando no sistema SAP (CRM) uma atividade cobrança interna, com as ações de cobranças realizadas não parametrizadas em sistema, se necessário envolver as áreas jurídicas para possíveis cobranças judiciais

Esses registros de atividades não se aplicam para clientes do Grupo B, pois esses possuem uma régua de cobrança em sistema que já armazenam as ações após sua efetivação.

Atualização dos Encargos

Será de responsabilidade da Gerência de Contratos Financeiros e Seguros Corporativos – FFTG a gestão de todo o processo de fixação de taxas de financiamento e atualização dos encargos que incidem sobre o débito, determinação dos limites de quantidades de parcelas permitidas para débito e análise/aprovação de garantias financeiras e avaliação de créditos.

Baixa de nota fiscal / conta de fornecimento de energia

Após liberação do parcelamento pela FFTG e Gerente da área emissora, as faturas de energia objeto do acordo dão lugar às parcelas da negociação e à medida que estas são pagas geram a baixa de forma automática e proporcional às faturas.

Gestão da Inadimplência das parcelas

Cabe a área gestora que está com o cliente em sua carteira, fazer gestão das faturas/boletos vencidos e não pagos, para serem tomadas as ações de cobrança de acordo com a régua.

Suspensão do fornecimento


Não ocorrendo o pagamento da fatura do parcelamento, a área gestora promove ações de cobrança, visando à recuperação do crédito.

Se não houver o pagamento ou renegociação da dívida, será emitido um reaviso em conta para clientes Grupo B e uma notificação para os clientes Grupo A e Poder Público informando o prazo limite para pagamento.

Se encerrado o prazo do reaviso, não houver o pagamento ou a renegociação da dívida, poderá ser emitida ordem de serviço para suspensão do fornecimento.

Para os casos de Poder Público e Hospitais, devem ser avaliadas as consequências sobre a aplicação da suspensão de fornecimento para serviços considerados essenciais à população.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
5982	Instrução	1.13	DANIEL CARVALHO PINTO	10/09/2021	6 de 16

 <i>Interno</i>	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Parcelamento de Débitos

Gestão PDD

A Gerência de Planejamento e Controle Consolidado – FPD acompanha a evolução dos processos de parcelamentos de débitos e seus reflexos no resultado das empresas do Grupo, bem como a evolução da inadimplência e Provisão para Créditos de Liquidação Duvidosa – PDD.

Arquivamento dos processos

Todos os documentos podem ficar arquivados na área gestora do processo de parcelamento enquanto não forem quitados. Após sua liquidação serão encaminhados ao arquivo central.

Gerência de Jurídico Contencioso

Cabe à Gerência de Jurídico Contencioso dar suporte às áreas envolvidas, quanto ao “status” jurídico dos clientes em discussão, para eventuais parcelamentos, execução de garantias e/ou acionamento legal junto aos órgãos competentes, na forma de cobrança judicial.

Havendo descumprimento do TCD, Gerência de Jurídico Contencioso deverá avaliar a viabilidade de uma ação de execução da dívida em função do montante envolvido.

Régua de Cobrança para clientes do Grupo A (Ativo, Inativo, Hospitais e Judiciais)

As ações registradas na régua de cobrança podem sofrer alterações em sua linha do tempo, considerando as estratégias adotadas na negociação e seus impactos na utilização desse mecanismo de combate a inadimplência.


O processo negocial do Grupo A e Poder Público envolvem questões institucionais, e estratégias de recebimento do débito, cabendo em alguns casos a exceção em relação a aplicabilidade da régua de cobrança.

Negociação de débitos para acordos Judiciais e Extrajudicial

Conceitos Básicos:

- **Acordo Extrajudicial:** Para efeitos deste procedimento, trata-se do acordo praticado fora do juízo, voluntariamente, sem formalidade processual ou judicial, mas com capacidade de produzir efeitos jurídicos, já que foi concretizado após o trânsito em julgado de determinada decisão judicial.
- **Órgãos de proteção ao consumidor e Segunda Instâncias:** órgãos que têm por objetivo equilibrar e harmonizar as relações entre consumidores e fornecedores, elaborando e executando a política de proteção e defesa dos consumidores. Exemplos: Defensoria Pública, Ouvidoria, Fundação PROCON; Municipais, Consumidor.gov, Reclame Aqui, entre outros.
- **Procon** Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor que atua em todo Brasil em defesa do consumidor, e orienta os consumidores em suas reclamações, informa sobre seus direitos, e fiscaliza as relações de consumo.
- **Audiência:** fase processual em que as partes se encontram diante do Juiz de Direito. Há dois tipos de Audiência:

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
5982	Instrução	1.13	DANIEL CARVALHO PINTO	10/09/2021	7 de 16

 <i>Interno</i>	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Parcelamento de Débitos


- ✓ De Conciliação: em que é proposto um acordo entre as partes;
- ✓ De Instrução: em que ocorre a produção de provas, ou seja, o depoimento do preposto (representante legal da empresa) e das testemunhas arroladas.
- **Audiência de instrução e julgamento:** na audiência de instrução e julgamento o réu pode contestar o pedido, por escrito ou oralmente.
- **Cliente Inadimplente:** Cliente com fatura de energia elétrica ou conta de cobrança de recuperação de consumo por irregularidade não quitada depois da data do respectivo vencimento.
- **Escritórios contratados:** escritórios de advocacia qualificados pelo Grupo CPFL para efetuar a prestação de serviços de assessoria jurídica de natureza contenciosa e/ou administrativa, em defesa dos interesses da Companhia, nos processos e procedimentos judiciais e/ou administrativos de natureza civil, comerciais, trabalhistas, imobiliárias, criminais e ambientais.
- **Juizado Informal de Conciliação (JIC):** órgão judicante para conciliação e julgamento de causas menos complexas (causas de valor até 20 salários mínimos e outras).
- **Juizado Especial Cível (JEC):** órgão judicante para conciliação e julgamento de causas menos complexas (causas de valor até 40 salários mínimos e outras).
- **Partes (Autor e Réu):** um processo judicial é composto por Autor e Réu. O Autor é aquele que alega um fato que resulta em um direito e o réu é aquele que deve apresentar sua defesa contra o fato apresentado.
- **Prazo:** intervalo de tempo dado às partes de um processo judicial para a prática de um ato processual (defesa) e para cumprimento de ordem judicial, conforme disposto em Lei ou por determinação do Juiz.
- **Preposto:** empregado indicado pelo Gerente da área envolvida para comparecer à audiência, em um processo judicial, como representante legal da Companhia.
- **Termo de Confissão de Dívida e Renegociação de Débito em Moratória:** Contrato a ser firmado entre as partes, formalizando as condições estabelecidas para pagamento do débito, constituindo título executivo judicial.

Descrição do Processo

Para clientes do Grupo A: Quando o cliente estiver promovendo ação judicial que envolva seus débitos contra a empresa, toda e qualquer tratativa de negociação deve ser direcionada ao advogado da Companhia responsável pelo processo.

Para obter **informações sobre o processo**, o colaborador que estiver em contato com o cliente deverá contatar o **jurídico da empresa** que, por sua vez, providenciará o encaminhamento ao escritório de advocacia responsável, através de um de seus advogados ou consultores.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
5982	Instrução	1.13	DANIEL CARVALHO PINTO	10/09/2021	8 de 16

 Interno	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Parcelamento de Débitos

Para clientes do Grupo B: o advogado responsável deverá solicitar essas informações diretamente à área comercial.

Os advogados dos escritórios de advocacia contratados, após o recebimento das intimações e/ou citações judiciais, solicitarão a documentação necessária à defesa do processo, diretamente aos colaboradores indicados pela gerência das áreas envolvidas (prepostos).

Os advogados devem encaminhar ao preposto, **com antecedência mínima de 5 dias úteis** da respectiva audiência, parecer específico que deverá conter as informações e o embasamento necessários, de modo a possibilitar a correta análise do caso.

Tentativas de Acordo com o Cliente Antes da Audiência de Conciliação

As áreas deverão atuar de forma proativa, prestando as devidas explicações e orientações ao cliente, evitando, assim, que a reclamação se transforme em ação judicial.

Todavia, caso a reclamação evolua para processo judicial, deverá haver tentativa de solução amigável dos processos, através do advogado responsável pela causa.

Caso haja interesse da empresa no **encerramento amigável do processo judicial, antes da Audiência de Conciliação**, o colaborador da área envolvida com a discussão judicial deverá entrar em contato com os advogados do jurídico da empresa ou dos escritórios externos e apresentar, por e-mail ou pelo sistema de gerenciamento de processos jurídicos, a proposta para pagamento dos débitos, que deverá ser oferecida ao cliente.

Os advogados dos escritórios externos também poderão tomar a iniciativa de propor um acordo, com base nas diretrizes previstas nesta norma.

Os casos de ações de clientes, necessariamente, deverão passar pela análise do jurídico interno da empresa, que dará o encaminhamento necessário, mantendo o colaborador envolvido informado das tratativas.

Formalização de Acordos Judiciais ou Extrajudiciais

Para os processos **extrajudiciais formalizados por escritórios parceiros ou órgãos de proteção ao consumidor e segunda Instâncias** referentes às dívidas decorrentes de **consumo regular**, deve ser seguido o que determina a Política “Norma Administrativa GED 10.630, e em caso de desoneração de valores deve ser seguido conforme Níveis de Competência - Delegação de Autoridade TBA 314.


Qualquer **exceção** quanto acordos formalizados via escritórios parceiros:

a) **Prazo para pagamento:** se **superior** ao estabelecido na política “Norma Administrativa GED 10.630, **porém limitado a 60 parcelas** a **aprovação** será do **jurídico da empresa**, mediante laudo emitido pelo escritório de advocacia contratado.

b) **Se acima de 60 parcelas:** o acordo deverá ser submetido à **aprovação da Diretoria Colegiada (RD)**, pela área comercial;

c) **Valor a ser desonerado:** Será aprovado Conforme a TBA 314

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
5982	Instrução	1.13	DANIEL CARVALHO PINTO	10/09/2021	9 de 16

 <i>Interno</i>	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Parcelamento de Débitos

Para processos **judiciais**, preferencialmente, deverá ser proposto acordo com base nas Norma Administrativa GED 10.630 e, no caso das contas incobráveis, conforme TBA 314

Caso a proposta apresentada com base na Norma Administrativa GED 10.630 na TBA 314 tenha sido recusada pelo cliente, o advogado patrono da causa deverá analisar eventual contraproposta oferecida e enviá-la à área comercial para análise e seu parecer.

Qualquer outra proposta de acordo ou contraproposta apresentada pelo cliente, que não se enquadre nas condições estabelecidas pela Companhia, deverá, **obrigatoriamente**, ser **autorizada pela área comercial**, por meio do envio de laudo por e-mail, que deverá conter as justificativas do advogado responsável pela causa, em favor ou não do acordo.

O laudo deverá ser assinado pelos Diretores Comercial e Jurídico, para validação e aprovação do acordo e a taxa de aplicada é até **1% a.m** por se tratar de jurisprudência a prática da cobrança.


7.CONTROLE DE REGISTROS

Identificação	Armazenamento e Preservação	Proteção (acesso)	Recuperação e uso	Retenção	Disposição
N/a	N/a	N/a	N/a	N/a	N/a

8.ANEXOS

ANEXO I: RÉGUA DE COBRANÇA ATIVO/CORTADO E INATIVO
ANEXO II: RÉGUA DE COBRANÇA JUDICIAL
ANEXO III: RÉGUA DE COBRANÇA DOS HOSPITAIS
ANEXO IV: FLUXO DO PROCESSO GRUPO A
ANEXO V: FLUXO DO PROCESSO PODER PÚBLICO


N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
5982	Instrução	1.13	DANIEL CARVALHO PINTO	10/09/2021	10 de 16

 Interno	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Parcelamento de Débitos

ANEXO I: RÉGUA DE COBRANÇA ATIVO/CORTADO E INATIVO




N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
5982	Instrução	1.13	DANIEL CARVALHO PINTO	10/09/2021	11 de 16

 <i>Interno</i>	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Parcelamento de Débitos

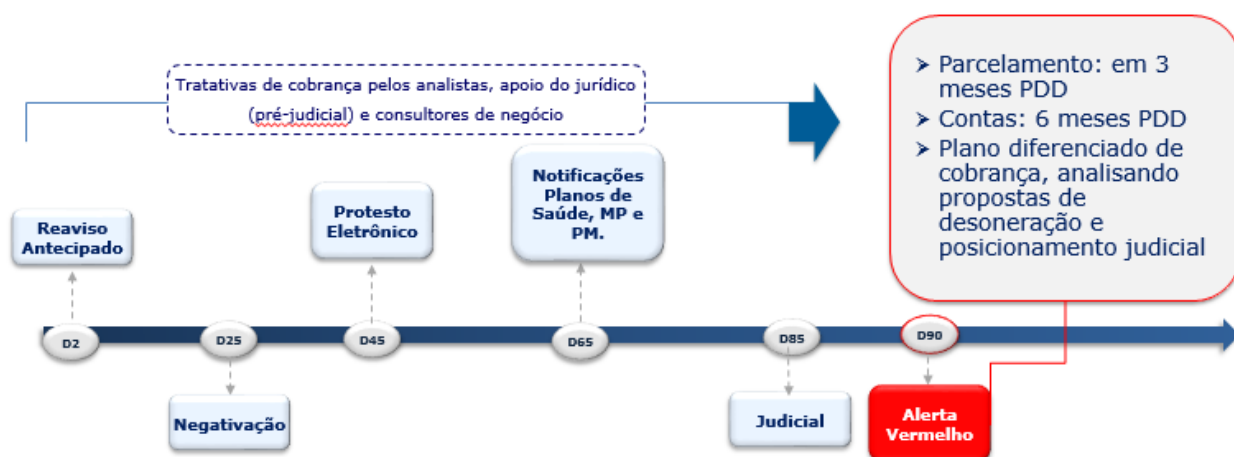
ANEXO II: RÉGUA DE COBRANÇA JUDICIAL




N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
5982	Instrução	1.13	DANIEL CARVALHO PINTO	10/09/2021	12 de 16

 CPFL ENERGIA <i>Interno</i>	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Parcelamento de Débitos

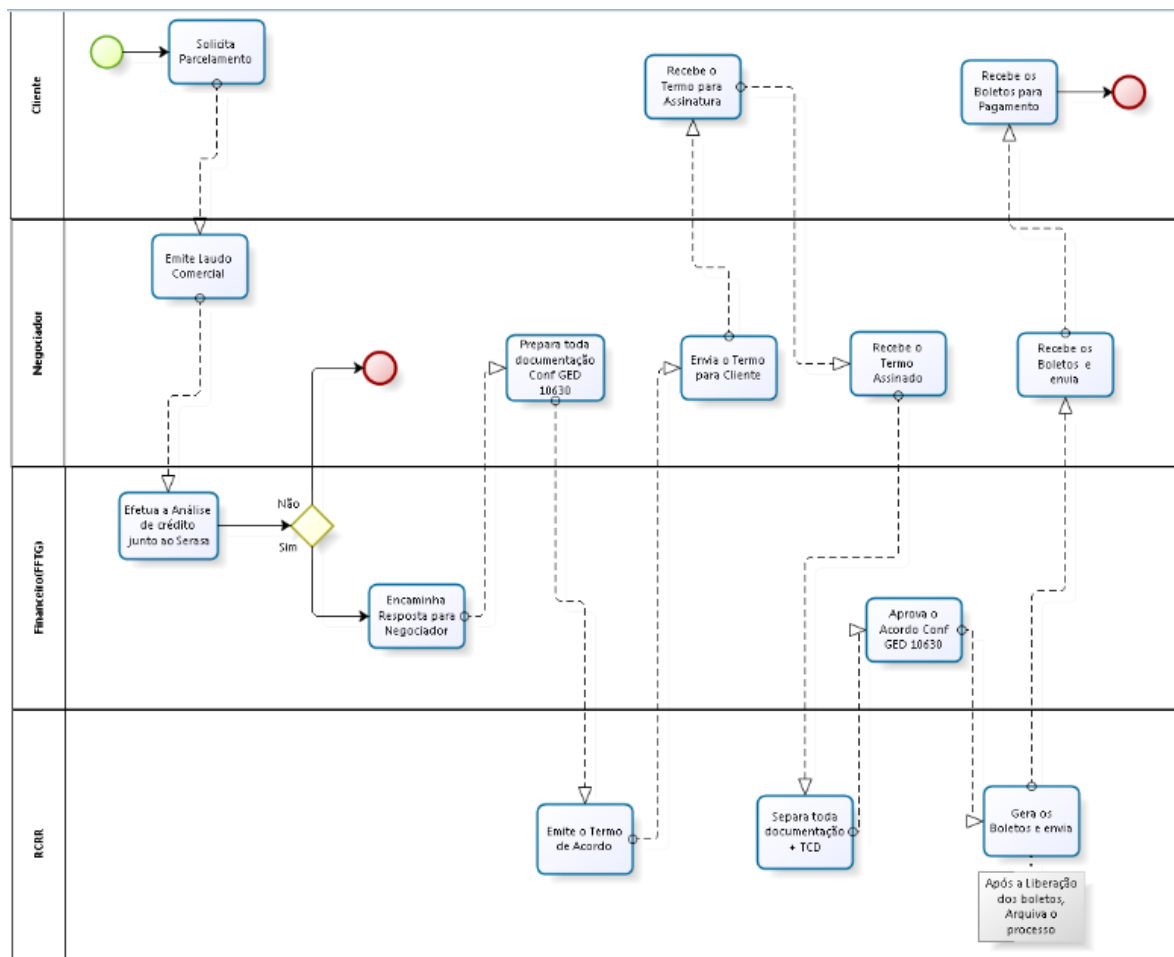
ANEXO III: RÉGUA DE COBRANÇA DOS HOSPITAIS



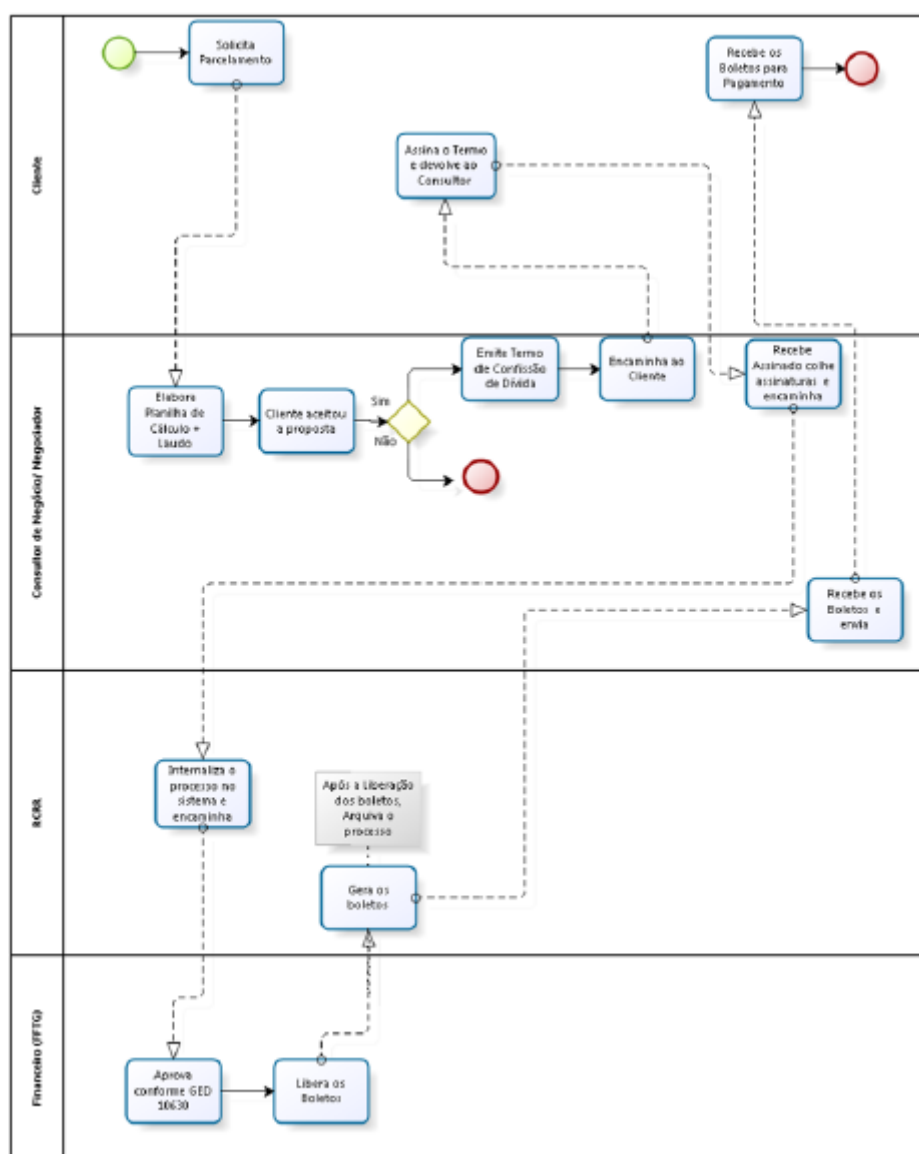
N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
5982	Instrução	1.13	DANIEL CARVALHO PINTO	10/09/2021	13 de 16


 Interno	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Parcelamento de Débitos

ANEXO IV: FLUXO DO PROCESSO GRUPO A



ANEXO V: FLUXO DO PROCESSO PODER PÚBLICO



 Interno	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Parcelamento de Débitos

9. REGISTRO DE ALTERAÇÕES

9.1. Colaboradores

Empresa	Área	Nome
CPFL Paulista	Gerência de Recuperação de Receitas	Vitoria Ariadny Silva Carvalho
CPFL Paulista	Gerência de Recuperação de Receitas	Isabela Bastos Balbino
CPFL Paulista	Gerência de Recuperação de Receitas	Jennifer Danielle Tamara Lopes De Lima

9.2. Alterações

Versão Anterior	Data da Versão Anterior	Alterações em relação à Versão Anterior
1.9	10/01/2017	-Atualização das responsabilidades das áreas de negócio, conforme a nova estrutura da empresa; -Inclusão do novo fluxo de cobrança em caso de inadimplência;
1.10	31/01/2017	-Atualização da unificação da Santa Cruz e inclusão da RGE SUL; -Atualização do item 5.11; -Atualização nos anexos da régua de cobrança; -Atualização dos fluxos do processo (ANEXOS).
1.11	30/05/2018	- Adequado à Norma 0.
1.12	23/09/2019	- Revisão para adequação da nova Norma 0.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
5982	Instrução	1.13	DANIEL CARVALHO PINTO	10/09/2021	16 de 16