

Área de Aplicação: Tesouraria

Título do Documento: Arrecada

Arrecadação

#### Sumário

1.	OBJETIVO	1
2.	ÂMBITO DE APLICAÇÃO	1
	DEFINIÇÕES	
4.	DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA	3
5.	RESPONSABILIDADES	4
6.	REGRAS BÁSICAS	4
7.	CONTROLE DE REGISTROS	19
8.	ANEXOS	19
9.	REGISTRO DE ALTERAÇÕES	19

# 1.0BJETIVO

Os objetivos do processo de arrecadação são:

- Assegurar o recebimento dos valores devidos por clientes das empresas do Grupo CPFL
- Controlar as contratações e procedimentos adotados pelos agentes arrecadadores (Bancários e não bancários),
- Assegurar a contabilização dos lançamentos de arrecadação de faturas de energia elétrica e de outros serviços,
- Criar e manter mecanismos de controle sobre a qualidade da arrecadação estabelecendo procedimentos operacionais, sistêmicos e política de gestão.

# 2.ÂMBITO DE APLICAÇÃO

#### 2.1. Empresa

Companhia Paulista de Força e Luz Companhia Piratininga de Força e Luz Companhia Luz e Força Santa Cruz RGE Sul Distribuidora de Energia S.A.

#### 2.2. Área

Todas as áreas da CPFL Energia, formadas por suas diretorias.

# 3. DEFINIÇÕES

**Agência Bancária Centralizadora:** Agência Bancária que centraliza todas as arrecadações feitas pelas Agências e pelos Correspondentes Bancários, e que mantém contato direto com a CPFL para informar sobre o montante de numerários arrecadados, os valores transferidos ou creditados em conta corrente do Banco.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
6135	Instrução	1.10	Rinaldo Adriano Ribeiro	22/12/2020	1 de 19



Área de Aplicação: Tesouraria

Título do Documento: Arrecadação

**Agente Arrecadador:** Instituição bancária e estabelecimento comercial contratado para prestação de serviços de arrecadação das Notas Fiscais/Contas de Energia Elétrica, de Serviços e Boletos Bancários, classificados em "Agente Arrecadador Bancário" e "Arrecadador Não Bancário", respectivamente.

**Arquivo Para Débito Automático:** São arquivos gerados pela CPFL, referentes ao seu processamento de faturamento da venda de energia, através das Notas Fiscais/Contas de Energia Elétrica, e transmitidos aos Agentes Arrecadadores Bancários, para serem debitadas nas contas correntes dos clientes.

**Arquivo:** São arquivos gerados pelos Agentes Arrecadadores, provenientes do seu processamento da rotina diária de arrecadação, onde são gravadas as informações relativas aos recebimentos das Notas Fiscais/ Contas de Energia Elétrica e de Serviços, e transmitidos à CPFL para baixa de pagamentos e contabilizações.

**Arrecadação:** Processo de recebimento de todos os valores provenientes do faturamento de fornecimento de energia elétrica, serviços e outros créditos, pelos agentes arrecadadores contratados, bancários e não bancários.

Cliente ou consumidor: É toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final e contra a qual é emitida uma Nota Fiscal para pagamento do produto ou do serviço solicitado.

Código de Barras - Padrão Febraban e Padrão CNAB (boletos): O Código de Barras Febraban e CNAB são códigos de identificação padronizados, com as principais informações do cliente, decodificadas através de equipamentos de leitura a laser, facilitando e agilizando o processo de recebimento das Notas Fiscais/Contas de Energia Elétrica, de Serviços e dos Boletos bancários, além do intercâmbio de informações da arrecadação entre o Agente Arrecadador e a CPFL.

**Concessionária ou permissionária:** Agente titular de concessão ou permissão federal para prestar o serviço público de energia elétrica, referenciado doravante apenas pelo termo "Concessionária".

Contrato de Arrecadação: Documento que estabelece as condições operacionais e técnicas a serem cumpridas pelas partes (CPFL/AGENTE arrecadador bancário e não bancário), para prestação dos serviços de arrecadação de Notas Fiscais/Contas de Energia Elétrica e de Serviços, além de estabelecer os valores das tarifas correspondentes à prestação de serviços de arrecadação.

**Correspondente Bancário:** Empresa de atividade não bancária, contratada por Instituição Bancária, para prestação de serviços de arrecadação de Notas Fiscais/Contas de Energia Elétrica e de Serviços da CPFL, em seu nome e responsabilidade.

**Data de Vencimento:** Data estipulada, conforme cronograma de faturamento, préestabelecido, que tem por finalidade indicar ao Cliente a data máxima para pagamento da Nota Fiscal/Conta de Energia Elétrica, de Serviço e do Boleto Bancário.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
6135	Instrução	1.10	Rinaldo Adriano Ribeiro	22/12/2020	2 de 19



Área de Aplicação: Tesouraria

Título do Documento: Arrecadação

**Febraban:** Federação Brasileira das Associações de Bancos – entidade responsável pela padronização dos procedimentos bancários na prestação de serviços de arrecadação.

**Modalidades de recebimento:** Forma pelas quais as Notas Fiscais/Contas de Energia Elétrica, de Serviços são recebidas pelos agentes arrecadadores bancários, tais como: Código de Barras (forma de arrecadação Guichê, Auto-Atendimento, Internet, Correspondentes Bancários e Lotéricos), Débito Automático e Cobrança Especial.

Nota Fiscal/Conta de Energia Elétrica e Fatura (outros serviços): Documento fiscal que discrimina o fornecimento de energia elétrica, referente a um período de leitura especificado ou os serviços solicitados, incluindo as taxas, tributos e outros recebíveis, além de estipular o vencimento e a quantia total que deve ser paga pelo cliente.

**Serviço:** É qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

**Transmissão de Arquivos:** Procedimento de teleprocessamento/transmissão para envio e recebimento de arquivos magnéticos entre a CPFL e os Agentes arrecadadores.

**Unidade Consumidora Ativa:** Unidade consumidora ligada que se encontra ativa no cadastro de Clientes da CPFL.

**Unidade Consumidora Inativa:** Unidade consumidora desligada no cadastro de Clientes da CPFL.

# 4.DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- Resolução ANNEL n. 456/00 de 29/11/2000, atualizada pela Resolução 414/ANEEL/2010 e 479/ANEEL/2012.
- Resolução 2278 de 26/07/2001 do BACEN Banco Central do Brasil, Artigos 13,14,15 e 18 (parágrafo 1 e 2)
- BACEN Banco Central do Brasil Plano Contábil das Instituições do Sistema Financeiro Nacional – COSIF, Capitulo 1-Normas Básicas. Seção 13-Recebimentos de Tributos, Encargos Sociais e Outros.
- GED 3497 Baixa de Contas Incobráveis;
- GED 5218 Compra e Recebimento de Energia Elétrica com crédito de ICMS
- GED 14986 Pagamento de Juros de Empréstimo Compulsório

#### 4.1. Aplicativos e sistemas

- Sistema Comercial CCS
- Sistema de Atendimento CRM
- Internet Banking (módulo de cobrança)
- BW Relatórios Gerenciais
- Portal FFTG
- Sistema SAP ECC

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
6135	Instrução	1.10	Rinaldo Adriano Ribeiro	22/12/2020	3 de 19



Área de Aplicação: Tesouraria

Título do Documento: Arrecadação

• Servidor/"VAN" Nexxera – troca de arquivos de arrecadação com a rede bancária

#### **5.RESPONSABILIDADES**

#### 5.1. FF - Diretoria de Finanças Corporativas

Realizar a gestão do processo de arrecadação, controlar os procedimentos estabelecidos pela política de gestão da arrecadação de Notas Fiscais/Faturas de Energia Elétrica, além de controlar a contratação e os procedimentos adotados pelos Agentes arrecadadores bancários e não bancários.

Gerir e formalizar Contratos com os Agentes Arrecadadores e negociações relativas ao preço das tarifas pela prestação de serviços de arrecadação. Todos os Agentes Arrecadadores são previamente homologados pela CPFL, homologação esta, formalizada através de Contrato de Arrecadação (documento físico) firmado entre as partes.

A Gerência de Contratos Financeiros e Seguros – FFTG em conjunto com a área de TI são responsáveis pelo controle e acompanhamento dos processamentos da arrecadação de faturas (troca de arquivos de retorno da arrecadação enviados pelos agentes arrecadadores), relativos aos recebimentos das empresas do Grupo CPFL Energia.

#### 5.2. RC - Diretoria Comercial

Realizar, através da RCR-Gerência de Gestão de Energia e Receita, ações de combate à inadimplência através de cobrança interna e política de corte, além de tratar diretamente com os Clientes do Grupo B, Grupo A, Poderes Públicos, Hospitais e Outros.

# 5.3. Diretoria de Tecnologia e Informação

Gerência de Contratos Financeiros e Seguros – FFTG em conjunto com a área de TI são responsáveis pelo controle e acompanhamento dos processamentos da arrecadação de faturas (troca de arquivos de retorno da arrecadação enviados pelos agentes arrecadadores), relativos aos recebimentos das empresas do Grupo CPFL Energia.

# 5.4. Diretoria de Centro de Serviços Compartilhados

A Gerência de Serviços de Tesouraria SSF é responsável pela execução das baixas manuais, bem como baixa manual de faturas para "Incobrável, inconsistências de pagamentos de energia e atendimento de notas de serviços de baixa de pagamento e devolução de valores.

#### **6.REGRAS BÁSICAS**

Os recebimentos de Notas Fiscais/Faturas de Energia Elétrica podem ocorrer:

- Por intermédio de agente arrecadador bancário e/ou não bancário;
- Através de encontro de contas com compensação de créditos acumulados de ICMS do cliente; (está descrito em norma específica n. 5218 – Compra e Recebimento de Energia Elétrica com crédito de ICMS.)
- Através de encontro de contas entre Faturas Clientes e Fatura Fornecedor SAP ECC;

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
6135	Instrução	1.10	Rinaldo Adriano Ribeiro	22/12/2020	4 de 19



Área de Aplicação: Tesouraria

Título do Documento: Arrecadação

Através de compensação de faturas via crédito disponível do cliente (devolução de valores

 créditos referentes à duplicidade, pagamento a maior, conta cancelada, etc).

Através de encontro de contas CIP – Custo de Iluminação Pública

Os contratos de Arrecadação preveem o recebimento de faturas através das seguintes modalidades:

- Modalidades de Arrecadação de Débito Automático,
- Cobrança Especial (Boleto Bancário)
- Código de Barras (Guichê de Caixa, Auto-Pagamento, Internet, Correspondentes Bancários e Lotéricos).
- Cartão de Crédito/Débito

No envio da informação de arrecadação diária executada pelos Agentes Arrecadadores, a CPFL deverá observar os seguintes procedimentos:

Obrigações dos Agentes Arrecadadores:

- Apurar a arrecadação das Notas Fiscais/Faturas de Energia Elétrica e de Serviços, efetuadas através das modalidades de arrecadação Códigos de Barras (guichê de caixa, auto pagamento, internet, correspondentes bancários e lotéricos), Débito Automático e Cobrança Especial.
- Efetuar o repasse do numerário arrecadado à CPFL no prazo e C/C estipuladas no Contrato de arrecadação
- Armazenar os dados das NF/Faturas de Energia Elétrica arrecadadas em arquivos e enviálos à CPFL, em prazo estipulado no Contrato de Arrecadação/Cobrança com cada Agente Arrecadador, através da transmissão eletrônica de dados, para que sejam processadas as baixas das faturas nos sistemas da CPFL.
- Processar informações de débito automático (envio/recepção de arquivos com registros de débito automático para agendamento, cadastramento e descadastramento de clientes).
- Processar informações de Cobrança Especial e disponibilizar arquivos (layout padrão CNAB/FEBRABAN) e informações diárias – títulos faturados com boleto de cobrança e registrados no Banco.
- Prestar contas à Gerência de Contratos Financeiros e Seguros FFTG quanto às informações relativas às Faturas de Energia e Boletos bancários não transmitidos em arquivos para baixa de pagamentos, por quaisquer motivos, para que seja processada a baixa manual, mediante comprovação de crédito efetuado para quitação das referidas faturas.

#### 6.1 - Processamento de Arquivos de Arrecadação:

Os Agentes Arrecadadores contratados geram arquivos com Contas de Energia e Faturas arrecadadas e enviam à CPFL no dia seguinte ao recebimento, através da "van" Nexxera, empresa contratada e homologada pelos Bancos que, automaticamente, transfere os arquivos recebidos para Servidor da CPFL – através de interface para captura dos arquivos. Estes são gravados e processados diariamente, atualizando a base de dados da Arrecadação. Os arquivos gerados são agrupados por modalidade, como segue:

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
6135	Instrução	1.10	Rinaldo Adriano Ribeiro	22/12/2020	5 de 19



Área de Aplicação: Tesouraria

Título do Documento: Arrecadação

a) Códigos de Barras

- b) Débito Automático
- c) Cobrança Especial (boletos) faturas de energia
- d) Cartão de crédito operação via maquina LIO

A partir da rotina diária de extração de arquivos, executada automaticamente pelos sistemas da CPFL, o programa de arrecadação é parametrizado para realizar processamentos, através de controles assegurados, gerando lançamentos contábeis para o Sistema SAP ECC. Tais informações possibilitarão a realização da Conciliação Bancária dos lançamentos da arrecadação x extratos.

Toda a rotina de extração de arquivos de arrecadação gerados e enviados pelas instituições financeiras e processamento nos Sistemas de Arrecadação da CPFL, foi validada pela Gerência de Contratos Financeiros e Seguros - FFTG e de controle da área de tecnologia da informação, responsável pela integridade dos procedimentos adotados.

O desenvolvimento e configuração dos sistemas de arrecadação são restritos aos Analistas de TI contratados pela CPFL, mediante validação e homologação pela Gerência de Contratos Financeiros e Seguros - FFTG.

A análise dos resultados dos processamentos gerados é responsabilidade da Gerência de Contratos Financeiros e Seguros - FFTG, que efetua a verificação diária dos movimentos de arrecadação – qualquer inconsistência na rotina, também será identificada através do desenvolvimento das atividades executadas pela Área de Arrecadação e Conciliação Bancária.

# 6.2 - Modalidades de Arrecadação:

#### 6.2.1 - Códigos de Barras

Recebimentos através de guichê de caixa, internet, auto pagamento e correspondentes bancários/lotéricos. Os agentes arrecadadores retornam arquivos com o movimento da arrecadação, conforme layout padrão FEBRABAN, informando detalhadamente as formas de arrecadação em que foram realizados os pagamentos.

#### 6.2.2 - Débito Automático

Os agentes arrecadadores recebem da CPFL arquivos remessa contendo registros formatados conforme Manual do Débito Automático (FEBRABAN), para agendamento do débito do cliente. Na data de vencimento, o Banco debita a C/C do cliente e retorna informação em arquivo para a CPFL atualizar a sua base de dados da arrecadação. Caso o débito não seja efetivado, o Banco retorna registro com o motivo de não ter debitado o cliente (insuficiência de fundos, divergência cadastral).

Se houver qualquer divergência no pagamento da fatura, o cliente pode utilizar-se da fatura recebida para quitar seu débito. Além disso, a CPFL, ao identificar retorno de "Divergência Cadastral", pode emitir correspondência com códigos de barras da fatura, para que o cliente efetue o pagamento.

N.Document	o: Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
6135	Instrução	1.10	Rinaldo Adriano Ribeiro	22/12/2020	6 de 19



Área de Aplicação: Tesouraria

Título do Documento: Arrecadação

São particularidades do processo de débito automático:

- Enviar para agendamento no Banco, os débitos gerados logo após o faturamento da conta, contendo no mínimo o vencimento superior a 6 dias corridos
- Enviar para agendamento no Banco, os débitos de todas as faturas de energia geradas para clientes cadastrados em débito automático (faturas regulares, faturas irregulares, parcelamento de débito de irregularidades do CCS);
- Considerar, para efeitos de "data de vencimento", todos os dias da semana, inclusive sábados, domingos e feriados;
- Enviar para os Bancos registros com cancelamento do débito agendado, para os casos em que ocorrer necessidade de refaturamento da conta de energia e cancelamento de ordem de pagamento.
- O agendamento de débito pode ser cancelado pela CPFL até 3 (três) dias úteis antes do vencimento, para que haja tempo hábil para processamento da informação no sistema do Banco.
- Após 6(seis) meses consecutivos sem a efetivação do débito automático em conta corrente de seus clientes, o sistema do Banco pode excluir a opção de seu cadastro;
- O estorno de agendamento de débito pode ser efetuado individualmente pela Gerência de Contratos Financeiros e Seguros FFTG ou pelo processamento automático do estorno de faturas (refaturamento) e transferência de débitos, pela Gerência de Faturamento, Atendimento e Recuperação de Créditos, conforme a necessidade.
- Pagamento de fatura em débito automático utilizando o Código de Barras no sistema de arrecadação CCS, se a fatura estiver com Ordem de Pagamento de Débito Automático (OP), o sistema automaticamente estorna a "OP" e baixa a fatura. Exceções são removidas manualmente.
- No sistema da CPFL, há necessidade de atualização/inclusão de agências bancárias novas para possibilitar o cadastramento de débito automático de clientes. Referida atualização pode ocorrer manualmente pela Gerência de Contratos Financeiros e Seguros FFTG, mediante a execução da transação FP70 (Clarificação de Agências Bancárias) ou automaticamente, pelo processamento de Registro "X" recebido via arquivo de débito automático do Banco.
- O cadastramento e o cancelamento das opções para débito automático podem ser de responsabilidade da CPFL ou do Banco, de acordo com cada contrato de arrecadação firmado (cadastramento misto);
- O cadastramento de débito automático feito pela empresa precisa, necessariamente, que se cumpram alguns pré-requisitos:
- 1) Não realizar alterações do cadastro do cliente com transferências de débitos (ATC pelo CRM) quando houver faturas agendadas no Banco, antes do seu vencimento, pois neste caso as Ordens de Pagamento são automaticamente estornadas. Sendo assim, como procedimento, aguardar o pagamento retornar do Banco.
- 2) Troca de titularidade após a realização de cadastramento de Débito na nova Conta Contrato:
- i) O Banco precisa confirmar os dados bancários para que o cadastramento seja finalizado no CCS portanto, a fatura só poderá ser gerada após a confirmação do cadastramento no sistema. Prazo limite até 03 (três) dias após a geração do cadastro.
- ii) O Banco do Brasil não aceita agendamento de novos débitos até que o próprio cliente confirme o cadastramento no site do Banco. Ou seja, o cadastro é realizado na empresa e no

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
6135	Instrução	1.10	Rinaldo Adriano Ribeiro	22/12/2020	7 de 19



Área de Aplicação: Tesouraria

Título do Documento:

Arrecadação

Banco, mas só "funcionam" após ação/autorização do cliente. Nesse caso, os clientes desse Bancodevem ser informados.

iii) Após o processo de cadastramento concluído, a fatura deverá ser gerada com prazo de vencimento mínimo de 07 (sete) dias corridos. Caso contrário, o sistema não gera a OP para agendamento do débito.

#### 6.2.3 - Cobrança Especial

O processo de Cobrança Especial somente é realizado para os Bancos que as empresas mantiverem Contratos de Cobrança específicos, acordados com a Gerência de Contratos Financeiros e Seguros - FFTG, cujo princípio é realizar operações de reciprocidade bancária. Para tanto, os sistemas de arrecadação foram configurados para tratar a impressão de faturas de clientes Grupo A com boletos (ficha de compensação bancária). Os faturamentos com boletos ocorrem de acordo com o montante fixado na tabela de Metas (transação ZCCSACC022).

O sistema de arrecadação CCS foi parametrizado para gerar as "Metas de Cobrança", que consistem em distribuir o faturamento diário em vários Bancos, conforme montante definido pela Gerência de Contratos Financeiros e Seguros - FFTG. Automaticamente, o sistema de faturamento emite as faturas com boletos para as faturas de Clientes Grupo A, previamente cadastradas com "meio de pagamento" BOLETO (B, E, F, P) e gera arquivos remessa para envio aos Bancos, para registro da Cobranca.

Após o recebimento dos pagamentos, os Bancos retornam informação de liquidação em arquivo retorno, que é disponibilizado pela "van" Nexxera automaticamente, para captura da CPFL via interface.

Os boletos de cobranca vencidos, podem ser pagos em qualquer Banco desde que estejam registrados. – os encargos serão cobrados no próximo faturamento do cliente.

Caso seja de interesse do cliente manter um Banco "fixo" para as suas faturas mensais, deverá ser gerada solicitação através do Portal de Serviços Corporativos – Financeiro/Arrecadação, que será atendida desde que haja convênio de cobrança firmado com o referido Banco.

#### 6.2.4 - Cartão de Crédito/Débito

O processo de arrecadação por cartão de crédito/débito, tem como principal objetivo colaborar para que os clientes tenham mais uma forma de cumprir com seus compromissos junto à CPFL e atendemos em duas modalidades:

#### Máquinas LIO

A opção de parcelamento via máquinas LIO está disponível nas principais agências de atendimento. O processo de arrecadação nessa modalidade foi configurado para recebimento dos pagamentos, através de troca de arquivos transmitidos via "van" Nexxera, semelhante aos demais processos de arrecadação de agentes arrecadadores.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
6135	Instrucão	1.10	Rinaldo Adriano Ribeiro	22/12/2020	8 de 19



Área de Aplicação: Tesouraria

Título do Documento: Arrecadação

#### E-commerce

Os nossos clientes, através dos canais de atendimento, site e aplicativo da CPFL possuem a opção de pagamento de suas faturas via cartão de crédito/ débito (Corona Voucher). No crédito existe a opção de parcelamento das faturas, mediante regras pré estabelecidas e configuradas no sistema.

O processo de arrecadação dos pagamentos no débito (Corona Voucher) e crédito, se dá através de lote e ocorrem nos processamentos da arrecadação realizados atualmente duas vezes ao dia para todas as operações confirmadas.

Para parcelamentos no cartão de crédito, a baixa é realizada no ato da confirmação do pagamento pela adquirente.

#### 6.4 - Recebimentos com Cheques Irregulares (devolvidos)

A Divisão de Contratos Financeiros e Seguros - FFTG é responsável por Identificar e Controlar o recebimento de faturas de energia com cheques irregulares, devolvidos pelo Banco por quaisquer motivos (sem provisão de recursos financeiros em C/C ou com preenchimento incorreto ou sustado).

A Divisão de Contratos Financeiros e Seguros - FFTG deverá providenciar que as Notas Fiscais/Faturas de Energia Elétrica arrecadadas voltem a posição de "débito em aberto". Dessa forma, possibilita-se que as ações de cobrança dessas contas sejam efetuadas sistemicamente.

Após a Nota Fiscal / Fatura de Energia Elétrica retornar à posição de débito, o sistema CCS emitirá automaticamente carta informativa ao cliente.

Quando o consumidor solicitar a devolução de seu cheque, deverá fazê-lo através dos Canais de Atendimento ao Cliente.

Cabe a Gerência de Relacionamento Grupo A e Poder Público- DPCP:

- a) Orientar aos clientes que possuem cheque irregular pendentes de pagamento, que receberão uma correspondência. O pagamento poderá ser efetuado através do código de barras da correspondência, ou ainda por meio de TED em conta corrente da empresa.
- b) Informar o cliente que a CPFL somente efetuará a devolução do cheque, após a devida quitação do débito.

No caso de quitação da conta, o Atendimento deverá solicitar do cliente a forma de encaminhamento do cheque, podendo ser através de Agências de Atendimento da CPFL, ou envio pelo Correio para o endereço da UC com registro de recebimento.

No caso de solicitação de carta de anuência pelo cliente, o atendimento será efetuado pela Divisão de Contratos Financeiros e Seguros – FFTG, mediante garantia de que o cheque já foi quitado, não havendo, portanto, nenhuma pendência com a empresa.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
6135	Instrução	1.10	Rinaldo Adriano Ribeiro	22/12/2020	9 de 19



Área de Aplicação: Tesouraria

Título do Documento: Arrecadação

# 6.5 - Divergências da Arrecadação:

São consideradas divergências de arrecadação registros recebidos pelos Bancos cujas faturas de energia não puderam ser baixadas/compensadas automaticamente no processamento da arrecadação. Geralmente isso ocorre pelos motivos de pagamento a maior/menor, conta cancelada, transferida ou parcelada, conta não identificada por erro de digitação, conta incobrável e/ou não migrada para o CCS, duplicidades, etc.

Os Sistemas de Arrecadação da CPFL são parametrizados para gerar, automaticamente, relatórios ou "logs de divergências" após os processamentos diários dos arquivos de arrecadação, que ficam disponíveis para gerenciamento e controle, análise de divergências e inconsistências, retornos de débito automático, cobrança especial, etc.

Os Relatórios de Controles são obtidos através da Transação FPCPL – Lista divergências/inconsistências para análise e tratativa manual pela Área de Arrecadação do Centro de Serviços.

Todos os itens são tratados e contabilizados adequadamente, conforme detalhamento a seguir. Porém, itens não identificados após 3 anos da data de lançamento, ficam pendentes nesta transação até que sejam contabilizados manualmente como "clarificações antigas", apropriados em conta de receita

Por padronização de processos, a atividade de remoção de divergências e inconsistências da arrecadação de todas as empresas do Grupo obedece a critérios pré-estabelecidos e procedimentos, como segue:

# 6.5.1 - Pagamentos indevidos / Duplicidades

Com o objetivo de não impactar as rotinas de conciliação bancária das contas transitórias de Bancos, os sistemas de Arrecadação foram parametrizados para efetuar os lançamentos de divergências dos movimentos do dia, diretamente nas contas contábeis específicas. Quando identificadas as divergências, estas são removidas, para que o sistema de arrecadação efetue as contabilizações apropriadas.

Quando se tratar de duplicidade de pagamentos de contas de energia de clientes Grupo B, cujos recebimentos foram efetuados em dias/locais ou modalidades diferentes, os créditos são automaticamente contabilizados e geram registros de disponibilidade para os clientes.

Já os registros de pagamentos em duplicidade para clientes do Grupo A não são disponibilizados automaticamente para devolução, ou seja, somente fica disponível após a confirmação, remoção da divergência e apropriação contábil pela Área de Arrecadação do Centro de Serviços Corporativos.

Porém, em ambas as situações, o processo de faturamento de todas as empresas do Grupo CPFL processa as devidas devoluções, efetuando a restituição dos valores devidos aos clientes nas próximas contas de energia a serem faturadas, sem intervenção manual.

O processamento da arrecadação gera a duplicidade automaticamente quando se tratar de clientes Grupo B, cujos recebimentos foram efetuados em dias/agentes ou modalidades diferentes. São registradas informações, em relatórios de divergências, dos pagamentos em

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
6135	Instrução	1.10	Rinaldo Adriano Ribeiro	22/12/2020	10 de 19



Área de Aplicação: Tesouraria

Título do Documento: Arrecadação

duplicidade, para as contas enviadas pelos agentes arrecadadores em duplicidade no mesmo arquivo de arrecadação. Os colaboradores da Área de Arrecadação do Centro de Serviços Corporativos (Financeiro) analisam a informação previamente e, se confirmados os pagamentos, efetuam a "remoção da divergência no sistema", para a devida contabilização.

Caso a devolução do crédito indevido/duplicidade for efetuada acima de 30 dias, na modalidade de ordem de pagamento ou crédito em conta, será criado um documento de atualização monetária complementar ao valor que será devolvido.

As devoluções ocorrem através de controle de saldo das contas de energia (rotina de conta corrente) - devolve-se o valor total devido, mesmo que parceladamente se o saldo da fatura for insuficiente para devolução integral – essa rotina é automática, exceto para os casos em que haja alteração de titularidade e o crédito disponível fica pendente de devolução por ausência de faturamentos.

Exemplo 1 - Devolução integral (automática)

Conta de Energia paga em duplicidade: Valor de R\$ 100,00 (crédito gerado/cliente).

Conta de Energia faturada = R\$ 110,00 – o valor é devolvido integralmente ao cliente.

Exemplo 2 – Devolução parcial (automática)

Conta de Energia paga em duplicidade: Valor de R\$ 100,00 (crédito gerado/cliente).

1<sup>a</sup> Conta de Energia faturada = R\$ 90,00 – valor gerado da conta a pagar = R\$ 0,00.

2ª Conta de Energia faturada – devolução do saldo de R\$ 10,00 (abatido do total a pagar).

Se porventura o cliente solicitar, via Central de Atendimento da CPFL, a devolução da duplicidade em conta corrente, é efetuado o bloqueio da devolução automática pelo Atendimento, alterando a forma de devolução para "crédito em C/C". A alteração descrita somente pode ser efetuada mediante senha específica de acesso/alteração de dados no sistema. O processo de devolução de pagamentos em duplicidade em conta corrente, quando de outra titularidade, é executado pelo Departamento de Faturamento – RCCF.

Existem situações em que os créditos relativos a pagamentos em duplicidade são lançados para devolução a clientes cujas instalações estejam inativas, impossibilitando a devolução automática e somente seriam tratados para devolução em conta corrente bancária após manifestação prévia dos clientes. Como solução, foi adotada alternativa de transferir os créditos automaticamente para outra instalação ativa do mesmo cliente, sendo localizada sistematicamente pelo CPF cadastrado no sistema.

Esta situação também é aplicada de forma similar às constantes nos itens 5.4.2 e 5.4.3 a seguir:

#### 6.5.2 - Pagamentos Indevidos / Contas Canceladas ou Pagamentos a Maior e menor

Quando a divergência apontada pelo sistema de arrecadação da CPFL se tratar de "pagamentos a maior", o sistema está parametrizado para efetuar a devolução na próxima conta automaticamente, também sem interferência manual.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
6135	Instrução	1.10	Rinaldo Adriano Ribeiro	22/12/2020	11 de 19



Área de Aplicação: Tesouraria

Título do Documento:

Arrecadação

Para situações em que ocorrem pagamentos de contas canceladas/excluídas do sistema de Faturamento /Arrecadação, é efetuado acerto automático da conta de energia. Se a conta de energia substituta for de valor maior que o crédito gerado, o sistema devolve o valor total na próxima conta a ser faturada e não quita a conta substituída Para os processamentos exemplificados a seguir, não há interferência manual de profissionais da Área de Arrecadação da Gerência de Contratos Financeiros e Seguros - FFTG.

#### Exemplo 1:

Valor da conta cancelada paga é maior que o valor da conta substituta:

Conta Cancelada paga = R\$ 1.000,00

Conta Substituta = R\$ 900,00

O sistema baixa a conta substituta e devolve o valor de R\$ 100,00 no próximo faturamento.

#### Exemplo 2:

Valor da conta cancelada paga é menor que o valor da conta substituta:

Conta Cancelada paga = R\$ 1.000,00

Conta Substituta = R\$ 1.200.00

O sistema não baixa a conta substituta e considera a divergência como "Pagamento a maior", efetuando a devolução automática do total pago, no próximo faturamento.

Nos casos em que a conta de energia substituta for de valor maior que o crédito gerado, em aproximadamente uma diferença de até 10%, será realizada a análise pela Área de Arrecadação do CS, na qual irá executar a baixa e cobrar a diferença no próximo faturamento. Caso haja crédito disponível para devolução ao cliente e este opte pelo recebimento em espécie, desde que seja o próprio titular da conta de energia, a devolução será efetuada da seguinte forma:

Se o cliente optar pela devolução em C/C bancária, a Área de Atendimento gera a devolução automaticamente mediante os dados bancários informados pelo cliente.

Se o cliente não tiver conta bancária e optar pela devolução através de OP - Ordem de Pagamento, a Área de Atendimento gera uma Nota de Serviço de Devolução de Valor e, após aprovada pela Gerência de Faturamento, a Área de Arrecadação do CS executa a devolução no CCS.

Para devolução a 'não titular' da conta de energia, deverá ser encaminhada documentação para análise da Gerência de Faturamento para posterior devolução.

O Processo de análise e remoção de Divergências da arrecadação é de responsabilidade do Centro de Serviços Compartilhados/Financeiro- Arrecadação para todas as empresas do Grupo.

#### 6.6 - Baixa de Contas de Energia e Faturas - Manual

A Gerência de Contratos Financeiros e Seguros - FFTG, eventualmente, ao receber informações de faturas de energia ou de serviços não baixadas em virtude de apresentarem falhas no código de barras/linha digitável ou ainda, tratar-se de títulos de cobrança não registrados no Banco, deverá efetuar a baixa manual dessas contas nos sistemas de arrecadação.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
6135	Instrução	1.10	Rinaldo Adriano Ribeiro	22/12/2020	12 de 19



Área de Aplicação: Tesouraria

Título do Documento:

Arrecadação

Há possibilidade de serem efetuadas baixas de Contas de Energia, por ocorrências relativas a contas não baixadas, mediante tratativa de inconsistências da arrecadação ou ainda, não incluídas nos arquivos de arrecadação dos Bancos por problemas de transmissão, ou se pagas, excepcionalmente, mediante depósito em C/C. Os colaboradores da Área de Arrecadação do Centro de Serviços Compartilhados, analisam as informações diariamente, identificam as contas e efetuam as baixas manuais

Nota: Os depósitos para pagamentos de contas de energia efetuados em conta corrente, não identificados pela Área de Arrecadação do Centro de Serviços Compartilhados, serão encaminhados para as áreas de negócios, que deverão identifica-los e solicitar baixa através de chamado no Portal de Serviços, em até 05 dias úteis da data do crédito.

Todas as baixas manuais efetuadas serão confrontadas com os créditos efetuados em C/C bancárias.

A Área de Arrecadação recebe, também, através de Notas de Serviço (Workplace) ou do Portal de Arrecadação, comunicações quanto a ocorrências de reclamações de clientes que possuem comprovantes de pagamento de suas contas de energia, que não foram baixadas do Sistema de Arrecadação, gerando Reavisos/Corte de Energia indevidos. Nesses casos, são anexadas no Portal as cópias desses comprovantes, enviando cobrança formal ao Agente Arrecadador, para que efetuem os créditos dos valores devidos (cobrança bancária). Após a identificação dos créditos, são efetuadas as baixas manuais das faturas pelo Centro de Servicos.

O Processo de baixa manual da arrecadação é de responsabilidade do Centro de Serviços Corporativos – Financeiro - Arrecadação / Indaiatuba.

#### 6.7 - Atendimento de Notas de Serviços

Procedimento realizado para atendimentos as solicitações dos clientes através dos Canais de Atendimento, que pode ser de duas formas: Nota de Serviço para Baixa de Pagamento e Nota de Serviço para Devolução de Valor.

# 6.7.1- Nota de Serviço para Baixa de Pagamento

Utilizada para reclamação de pagamento realizada pelo cliente e fatura não baixada no sistema. Após abertura da Nota de Serviço para Baixa de Pagamento o cliente deverá anexar ou enviar no prazo de até 5 dias úteis, o comprovante do pagamento realizado, que será analisado e, em identificada a inconsistência e o repasse efetuado pelo banco, a fatura será baixada e a Nota de Serviço encerrada como Procedente.

Nota: Comprovantes de agendamento não são válidos para comprovação de pagamentos, visto que o débito pode não ocorrer por insuficiência de saldo, sendo necessário o envio do extrato com o lançamento à debito na conta corrente do cliente. Para pagamentos em débito automático também se faz necessário o extrato com o lançamento à débito na conta do cliente. O não atendimento ao critério acima implicará no encerramento da Nota de Serviço como Improcedente.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
6135	Instrução	1.10	Rinaldo Adriano Ribeiro	22/12/2020	13 de 19



Área de Aplicação: Tesouraria

Título do Documento:

Arrecadação

#### 6.7.2 - Nota de Serviço para Devolução de Valor

Caso haja crédito disponível ao cliente e este opte pelo recebimento em espécie, desde que seja o próprio titular da conta de energia, a devolução poderá ser feita através de crédito em conta corrente bancária mediante informação dos dados bancários e operacionalizada pela Área de Atendimento.

Se o cliente não tiver conta bancária e optar pela devolução através Ordem de Pagamento, a Área de Atendimento gerará uma Nota de Serviço para Devolução de Valor, onde o cliente obrigatoriamente deverá informar os dados da agência ou endereço do Banco Bradesco de sua preferência, caso contrário a Nota de Serviço estará sujeita ao encerramento como Improcedente.

Nota: Os pagamentos gerados por meio de Ordem de Pagamento permanecerão à disposição dos favorecidos na agência do Banco Bradesco por um prazo de 15 dias úteis. Vencido este prazo se o valor não for retirado pelo favorecido, o banco o devolverá a empresa e, para devolução será necessária nova solicitação, caso o mesmo ainda esteja disponível no sistema.

# 6.8 - Conciliações de Lançamentos da Arrecadação – Extratos Bancários

Os Agentes Arrecadadores creditam os montantes arrecadados nas contas correntes da CPFL, por empresa, em até dois dias (cobrança creditada em D+2) da efetiva arrecadação, conforme estipulado em Contrato de Arrecadação firmado com a CPFL.

Diariamente, os Analistas de Conciliação Bancária analisam os extratos bancários importados automaticamente no sistema SAP ECC / módulo de Tesouraria, através da execução da Transação ZFI\_FF5 e efetuam a conciliação bancária dos lançamentos de extratos x arquivos de recebimentos. Tais procedimentos são de responsabilidade da Área de Conciliação Bancária da Gerência de Gestão de Caixa - FFTE.

#### 6.9 - Pagamentos de Tarifas Bancárias

Conforme estipulado no Contrato de Arrecadação firmado com os Agentes Arrecadadores, a CPFL efetua pagamentos de tarifas bancárias pela prestação de serviços (débito em C/C ou pagamento através fatura SAP ECC – módulo FI - transação FV60), relativa à arrecadação de faturas de energia elétrica de todas as empresas do Grupo.

A Área de Arrecadação da Gerência de Contratos Financeiros e Seguros – FFTG é responsável pela gestão do processo e extrai dos Sistemas de Arrecadação as informações de totais de contas arrecadadas, que são disponibilizados automaticamente, para conferência com os demonstrativos encaminhados pelos Bancos.

A contabilização dos lançamentos referentes às despesas com tarifas bancárias é lançada no SAP ECC, conta 6151997401 - Taxa De Arrecadação.

# 6.10 - Informações Adicionais

#### 6.10.01 - Processo de Arrecadação - Utilização de Recebíveis como Garantias

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
6135	Instrução	1.10	Rinaldo Adriano Ribeiro	22/12/2020	14 de 19



Área de Aplicação: Tesouraria

Título do Documento: Arrecadação

Os créditos efetuados pelos agentes arrecadadores e informados aos Analistas da Gerência de Gestão de Caixa para disponibilização dos recursos em contas correntes, também podem ser utilizados como garantias contratuais, em Contratos firmados com instituições financeiras e BNDES ou Fundos de Investimentos.

#### 6.10.02 - Processo de Arrecadação Outras Modalidades

#### **Encontros de Contas – Cliente x Fornecedor**

O processo de arrecadação prevê a quitação de Contas de Energia Elétrica através de Encontros de Contas (compensação de faturas), para clientes da CPFL que também sejam fornecedores/prestadores de serviços.

Os Encontros de Contas que apresentarem saldo residual a ser pago ao Fornecedor, deverá ser solicitado o desmembramento da fatura, à área de Adm de Pagamentos, através de formulário próprio devidamente aprovado por gerente e analista da área solicitante.

Após aprovação do encontro de contas e o desmembramento das faturas SAP quando houver, será necessário solicitar a arrecadação da conta de energia no CCS através de chamado no Portal de Serviços – Centro de Serviços Compartilhados. No chamado deverá constar a data de arrecadação, valor, conta contrato e número da fatura SAP para encontro de contas.

O encontro de contas efetivamente será realizado pela área de gestão bancária, que fará a conciliação da baixa do CCS com o crédito do SAP ECC.

Os Encontros de Contas podem ser efetuados ainda, para i) compensação de valores relativos aos pagamentos de contas de Energia Elétrica com Créditos Acumulados de ICMS, com saldos de Prefeituras referentes a arrecadação de CIP.

#### 6.10.03 - Atualização de Contas - Transação FP06

Também poderão ser efetuadas compensações de valores para o mesmo cliente, compensando eventuais devoluções de créditos de duplicidade ou pagamentos a maior, através da funcionalidade "Atualização de contas" (transação FP06), para todas as empresas. Para tanto, é necessário que:

- 1-Sejam enviados à Gerência de Contratos Financeiros e Seguros FFTG, a solicitação para compensação de Faturas pelo FFTG" com informação dos documentos a débito e a crédito a serem compensados.
- 2-No cômputo geral, o crédito seja de valor igual ou superior às faturas/documentos a serem baixados
- 3-Os lançamentos a débito e a crédito para a "Atualização de Contas" estejam preferencialmente em uma mesma Conta Contrato ou, no mesmo Parceiro de Negócios quando a primeira opção for inviável.
- 4-O crédito tenha sido lançado na conta da Empresa em data anterior ao vencimento das faturas a serem compensadas. Caso contrário, devem ser gerados no Sistema os devidos documentos de encargos para as faturas vencidas, já que a execução desse processo no Sistema (Atualização de Contas) não gera os encargos por atraso no pagamento.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
6135	Instrucão	1.10	Rinaldo Adriano Ribeiro	22/12/2020	15 de 19



Área de Aplicação: Tesouraria

Título do Documento: Arrecadação

A responsabilidade pela prestação de contas e controles de execução desses "Encontros de Contas", caso haja fato gerador, é da Área de Arrecadação da Gerência de Contratos Financeiros e Seguros - FFTG, devido à compensação manual de faturas nos sistemas (baixa).

**6.10.04 - Encontro de Contas – Recebimento da Conta de Energia com Crédito de ICMS - Executado pela área FFTG regido pela norma nº** 5218 – Compra e Recebimento de Energia Elétrica com crédito de ICMS

# Controle de Arrecadação de ECE-Encargo Capacidade Emergencial para repasse à CBEE / ANEEL

Em atendimento à Resoluções 071/ANEEL de 07/02/2002, foram estabelecidos critérios para repasse dos Encargos de Capacidade Emergencial-ECE e Encargo de Encargo de Aquisição de Energia Elétrica Emergencial-EAEEE, a serem efetuados à CBEE a cada dez dias.

O processo de arrecadação desses Encargos é gerado pelo Sistema de Arrecadação, que disponibiliza relatórios, cujo controle relativo aos valores arrecadados a repassar é responsabilidade de Área de Arrecadação da Gerência de Contratos Financeiros e Seguros - FFTG.

O repasse é efetuado em dias previamente estipulados pela CBEE/ANEEL – o Analista da Àrea de Arrecadação apura o valor arrecadado por Empresa, calcula os tributos a serem abatidos em Planilha eletrônica. De posse dos valores a repassar, emite Fatura Fornecedor – Módulo FI do R/3 (SAP), creditando a Conta Corrente da CBEE. Os lançamentos são contabilizados nas Contas Contábeis 2119161001 (ECE) e 2119162001 (EAEEE).

As aprovações das Faturas emitidas e dos procedimentos estabelecidos são efetuadas de acordo com a Norma Níveis de Competência/Delegação de Autoridade.

#### 6.10.05 - Baixa de Faturas para "Incobráveis" (manual)

Atualmente, se houver a necessidade de se efetuar a transferência de conta de energia para o status "incobrável", que não esteja inserida nos processos automáticos existentes, somente será executada a rotina para baixa das contas solicitadas, mediante a emissão de Formulário, devidamente aprovado pelos Gestores do Departamento de Recuperação de Créditos – RCR, Departamento de Controladoria – FPC, Departamento de Contabilidade – FCC e Assessoria Jurídica – IC.

A transferência de NF/Contas de Energia Elétrica para Incobráveis, será objeto de análise para garantir que as condições necessárias estejam atendidas, de acordo com pré-requisitos legal e fiscal sobre o assunto. Com o referido Formulário devidamente aprovado pelos gestores responsáveis, a Área de Arrecadação do Centro de Serviços Compartilhados executa a baixa manual no Sistema de Arrecadação, através da transação FP04M (em massa).

Processo de análise e baixa manual de faturas para "Incobrável" é de responsabilidade do Centro de Serviços Corporativos – Financeiro - Arrecadação / Indaiatuba.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
6135	Instrução	1.10	Rinaldo Adriano Ribeiro	22/12/2020	16 de 19



Área de Aplicação: Tesouraria

Título do Documento: Arrecadação

#### 6.10.06 - Arrecadação de Itens de Terceiros

São considerados "itens de terceiros" os valores arrecadados cuja apropriação é destinada a clientes / fornecedores de serviços específicos, cujos repasses ocorrem conforme a particularidade de cada processo:

- a) Arrecadação de Serviço em Conta apuração de valores arrecadados nos sistemas de arrecadação CCS. Repasse através de emissão de Fatura Fornecedor/SAP ECC
- b) Arrecadação de Seguro em Conta apuração de valores arrecadados nos sistemas de arrecadação CCS. Repasse através de emissão de Fatura Fornecedor/SAP ECC
- c) Arrecadação de CIP (Órgãos Públicos Municipais) apuração de valores arrecadados nos sistemas de arrecadação. Os montantes podem ser repassados às Prefeituras Municipais através de crédito em conta (devolução pelo CCS) ou serem utilizados para compensação de faturas de energia de instalações de Iluminação Pública da Prefeitura (Encontros de Contas).

Os sistemas da CPFL estão parametrizados para apropriar contabilmente os valores arrecadados, automaticamente, para repasse posterior aos clientes / fornecedores envolvidos.

# 6.10.07 - Cobrança de encargos por atraso no pagamento

O CCS está parametrizado para efetuar automaticamente a cobranca por atraso no pagamento das faturas no próximo faturamento do cliente, segundo a legislação vigente (Multa 2%; Juros Mora 0,033% a.d. e Atualização Monetária IGPM).

Os documentos para cobrança de Multa, Juros e Atualização Monetária são lançados no CCS de forma estatística, aguardando o próximo faturamento do cliente. Caso identificada a necessidade de estorno ou bloqueio dos encargos, antes ou depois do faturamento, devem ser realizados mediante documentação comprobatória sobre o motivo do estorno. Esta regra se aplica para ajustes na arrecadação das faturas. Caso seja motivo de ocorrências de desoneração ou processos judiciais, deverão ser tratados pela área de origem da negociação, respeitando as regras da TBA (GED 314).

#### 6.11 - Monitoramento de Acesso

Trimestralmente, Analistas da Área de Arrecadação da Gerência de Contratos Financeiros e Seguros – FFTG efetuam o monitoramento de acesso às transações críticas dos processos de arrecadação.

As exclusões de acessos ao CCS são executadas pelo Lider da Área ("owner" das referidas transações), se necessário, através do Portal SAP (SAP GRC Process Control - Gestão de Acessos).

As transações críticas do processo de arrecadação são:

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
6135	Instrucão	1.10	Rinaldo Adriano Ribeiro	22/12/2020	17 de 19



Área de Aplicação: Tesouraria

Título do Documento: Arrecadação

Sistema CCS

Nome da Função - Grupo	Descrição da Função	Transação
ZCCSOD001	Modificar Conta Contrato	CAA2*
ZCCSSOD038	Bancos Conveniados	ZCCSACC001
ZCCSSOD039	Controle de Tarifas Bancárias	ZCCSACC002
ZCCSSOD040	Atualizar Metas	ZCCSACC022
ZCCSSOD018	Efetuar Baixa de Pagamentos - Incobrável	FP04
ZCCSSOD019	Processar Lote de Pagamentos	FP05
ZCCSSOD021	Atualização de Contas	FP06
ZCCSSOD023	Proc. lançamentos por esclarecer	FPCPL
ZCCSSOD025	Modificar documento	FPE2*
ZCCSTCR055	Execução em massa: dar baixa - Incobrável	FP04M
ZCCSSOD042	Atualizar dados bancários de pagamentos	FPP4*
ZACCBACE01	Cadastrar Bancos	FI01

<sup>\*</sup>Transações compartilhadas com outras áreas.

#### 6.12 - Relatórios de Controles diários de Arrecadação

São disponibilizados somente para consulta, diária ou mensalmente, relatórios contendo as baixas de arquivos / NF/Contas de Energia Elétrica:

#### Sistema CCS - Consultas

- Transação ZCCSACC044 Relatório de Arrecadação e Tarifas Bancárias
- Transação ZCCSACC024 Relatório de Controle de Boletos
- Transação ZCCSACC022 Relatório de Metas de Cobrança Especial
- Transação FPCPL Itens a esclarecer/esclarecidos (modo de administração)
- Transação ZCCSACC049 Encargos arrecadados (ECE/EAEE)
- Transação ZCCSACC130 Gestão de Antecipação de Recebíveis

Outras informações podem ser extraídas do CCS via BW (Relatórios Gerenciais) ou Tabelas de Apoio (transação SE16/SE16N).



Área de Aplicação: Tesouraria

Título do Documento: Arrecadação

#### 7. CONTROLE DE REGISTROS

Identificaçã o	Armazenam ento e Preservaçã o	Proteção (acesso)	Recuperaçã o e uso	Retenção	Disposição
Arquivos de Arrecadação	Eletrônico em Sistema SAP CCS/ERP	Restrição de acesso	Empresa/Data /banco	Indetermi nado	NA
Cheque devolvido	Eletrônico em Z:\arrecadaca o\11 - Cheque Devolvido	Restrição de acesso	Empresa/Clie nte	5 anos	Descarte
Acompanha mento de Cobrança ao Banco	Eletrônico / Portal FFTG	Restrição de acesso	Nota de Serviços	Indetermi nado	NA

# 8. ANEXOS

N/A

# 9.REGISTRO DE ALTERAÇÕES

# 9.1 Colaboradores

Empresa	Área	Nome
CPFL	FFTG	Luciane G Martins Tateyama Ricardo Henrique Fernandes

# 9.2Alterações

Descrever de forma detalhada as alterações/exclusões realizadas no documento.

Versão Anterior	Data da Versão Anterior	Alterações em relação à Versão Anterior		
1.9	08/08/2017	Adequação Norma Zero Inclusão de procedimento de Cheque Devolvido Inclusão de arrecadação por Cartão de crédito/débito		

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
6135	Instrução	1.10	Rinaldo Adriano Ribeiro	22/12/2020	19 de 19