


|   |                      |                                       |
|---|----------------------|---------------------------------------|
| <br><b>Interno</b> | Tipo de Documento:   | Procedimento                          |
|   | Área de Aplicação:   | Recuperação Receita                   |
|   | Título do Documento: | Gestão dos Bloqueios de Inadimplência |

## Sumário

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

### 1.OBJETIVO

Estabelecer e padronizar os procedimentos para processos de bloqueios e desbloqueios no âmbito da Gerência de Recuperação de Receitas, no Sistema SAP CCS, que impactam as ações de cobrança, em documentos (faturas), contas contrato e instalações de clientes de todas as Distribuidoras do Grupo CPFL Energia.

### 2.ÂMBITO DE APLICAÇÃO

#### 2.1. Empresa

Todas as Distribuidoras do Grupo CPFL Energia.

#### 2.2. Área

Todas as áreas das Distribuidoras do Grupo CPFL Energia, formadas por suas diretorias.

### 3.DEFINIÇÕES

#### 3.1 Liminar Judicial

É a decisão proferida em caráter de urgência, para garantir ou antecipar um direito que tem perigo de ser perdido.


#### 3.2 Recuperação Judicial

É o processo por meio do qual uma empresa em crise econômico-financeira que preenche os requisitos da lei, busca renegociar e pagar dívidas e pagamentos junto a credores, colaboradores e fornecedores, através de um plano de recuperação a ser aprovado e homologado pelo juiz.

#### 3.3 Falência

É um fenômeno jurídico que ocorre quando o devedor empresário/comerciante não paga no vencimento obrigação líquida, é levado a protesto e após, sofre execução judicial coletiva dos

|              |            |         |                     |                  |         |
|--------------|------------|---------|---------------------|------------------|---------|
| N.Documento: | Categoria: | Versão: | Aprovado por:       | Data Publicação: | Página: |
| 19374        | Instrução  | 1.0     | RUAN DOS REIS ALVES | 25/11/2022       | 1 de 9  |

|   |                      |                                       |
|---|----------------------|---------------------------------------|
| <br><b>Interno</b> | Tipo de Documento:   | Procedimento                          |
|   | Área de Aplicação:   | Recuperação Receita                   |
|   | Título do Documento: | Gestão dos Bloqueios de Inadimplência |

seus bens pelos seus credores para o fim de arrecadar o patrimônio disponível, verificar os créditos, liquidar o ativo resolver o passivo, em rateio, observadas as preferências legais de recebimento.

### 3.4 Liminar Judicial de Irregularidade

É a decisão proferida em caráter de urgência, em processo que versa sobre irregularidade para garantir ou antecipar um direito que tem perigo de ser perdido.

### 3.5 Decisão Judicial Definitiva

É qualquer decisão definitiva proferida em processo transitada em julgado.

### 3.6 Área de risco

São consideradas áreas de risco aquelas que colocam a integridade física dos colaboradores em perigo, sendo assim, não efetuamos corte ou inspeções nesses locais.

### 3.7 UTI Domiciliar

Equipamentos elétricos de sobrevivência/respiração artificial com necessidade de utilização ininterrupta instalados em unidade consumidora residencial.

### 3.8 Sentença

Decisão em que o juiz profere o veredito sobre a questão trazida ao seu conhecimento, pondo fim ao processo na primeira instância.

### 3.9 PN

Parceiro de Negócio.

## 4.DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

GED 10.630 – Parcelamento a clientes

GED 14.292 – UTI Domiciliar

GED 15.338 – Recuperação Judicial e Falência

GED 15.168 – Tratativas de Cobrança no Âmbito Administrativo

GED 6.126 – Suspensão de Fornecimento de Energia Elétrica

## 5.RESPONSABILIDADES

### Diretoria Comercial

A Diretoria Comercial é responsável por acompanhar o volume dos bloqueios inseridos pelas áreas que executam os processos e sinalizar eventuais anormalidades.


### Presidências

Realizar, através das diretrizes desse documento a inserção de bloqueios atrelados às atividades da área, o acompanhamento da vigência e o posterior desbloqueio.

### Diretoria Jurídica

O jurídico é responsável por buscar o resultado dos processos com os escritórios e acompanhar continuamente o desdobramento da ação judicial para indicar a inclusão e/ou retirada dos bloqueios por ordem judicial.

|              |            |         |                     |                  |         |
|--------------|------------|---------|---------------------|------------------|---------|
| N.Documento: | Categoria: | Versão: | Aprovado por:       | Data Publicação: | Página: |
| 19374        | Instrução  | 1.0     | RUAN DOS REIS ALVES | 25/11/2022       | 2 de 9  |

|   |                      |                                       |
|---|----------------------|---------------------------------------|
| <br><b>Interno</b> | Tipo de Documento:   | Procedimento                          |
|   | Área de Aplicação:   | Recuperação Receita                   |
|   | Título do Documento: | Gestão dos Bloqueios de Inadimplência |

## 6. REGRAS BÁSICAS

Para todos os bloqueios que serão citados abaixo a responsabilidade de acompanhamento e retirada do bloqueio é da área que realizou a inserção, devendo haver um controle para o desbloqueio ocorrer imediatamente após a conclusão da situação que acarretou o bloqueio.

### Bloqueios na Conta Contrato

O bloqueio na Conta Contrato é o mais abrangente de todos, pois bloqueia todas as ações de cobranças para as faturas atuais e futuras (vencidas e a vencer) – (Reaviso, Corte, SMS, Negativação e demais). Devido a isso, deve ser inserido com cautela e acompanhado até o fim de sua vigência.

#### Motivos de Bloqueio na Conta Contrato:

- Liminar Judicial (*Bloqueio A*)

**Quando inserir?** Quando a liminar determina que não podemos realizar nenhuma ação de cobrança de forma genérica ou sem prazo de vigência determinado;

**Quem insere?** Gerência de Serviços Comerciais;

**Vigência?** Data fim indeterminada, visto que só podemos retirar após decisão judicial definitiva ou revogação da liminar;

**Quem retira?** Gerência de Serviços Comerciais, após sinalização do escritório judicial através do Espalder;

- Recuperação Judicial / Concordata (*Bloqueio O*)

**Quando inserir?** Quando recebemos notificação judicial de que a empresa ingressou, para todas as faturas que estiverem em aberto referentes a energia consumida até a data de propositura da ação de recuperação judicial, independente de liminar proferida. Se proferida liminar para não suspensão do fornecimento e/ou outras ações, devem ser observadas as condições nela previstas.

**Quem insere?** A Gerência de Recuperação de Receitas recebe a solicitação do jurídico e faz a inserção do bloqueio;

**Vigência?** A depender do teor da liminar ou quando conseguirmos a revogação.

**Quem retira?** A Gerência de Recuperação de Receitas, após a revogação da liminar/fim do prazo de vigência ou a extinção da recuperação judicial.

- Hospitais (*Bloqueio O*)


Esse bloqueio era inserido no SAP CCS para a não realização de suspensão de energia e/ou demais ações em hospitais. Porém, esse motivo de bloqueio não deverá mais ser utilizado, dado que, atualmente a gestão de bloqueios para hospitais (inserção e retirada) é realizada pela Gerência de Recuperação de Receitas em um controle paralelo em outro sistema.

- Massa Falida / Falência (*Bloqueio \$*)

**Quando inserir?** Quando recebemos notificação judicial de que a empresa decretou falência e há liminar para não suspensão do fornecimento e/ou demais ações.

**Quem insere?** A Gerência de Recuperação de Receitas recebe a solicitação do jurídico e faz a inserção do bloqueio;

|              |            |         |                     |                  |         |
|--------------|------------|---------|---------------------|------------------|---------|
| N.Documento: | Categoria: | Versão: | Aprovado por:       | Data Publicação: | Página: |
| 19374        | Instrução  | 1.0     | RUAN DOS REIS ALVES | 25/11/2022       | 3 de 9  |

|  |                      |                                       |
|--|----------------------|---------------------------------------|
| <br>Interno | Tipo de Documento:   | Procedimento                          |
|  | Área de Aplicação:   | Recuperação Receita                   |
|  | Título do Documento: | Gestão dos Bloqueios de Inadimplência |

**Vigência?** A depender do teor da liminar ou quando conseguirmos a revogação.

**Quem retira?** A Gerência de Recuperação de Receitas, Após a revogação da liminar/fim do prazo de vigência ou a extinção da falência.

- Liminar Judicial de Irregularidade (*Bloqueio B*)

**Quando inserir?** Quando a liminar determina que não podemos realizar nenhuma ação de cobrança de forma genérica ou sem prazo de vigência determinado;

**Quem insere?** Gerência de Serviços Comerciais;

**Vigência?** Data fim indeterminada, visto que só podemos retirar após a sentença ou revogação da liminar;

**Quem retira?** Gerência de Serviços Comerciais, após sinalização do escritório judicial através do Espalder;

- Liminar Judicial Definitiva (*Bloqueio 9*)

Este bloqueio não deve ser utilizado na Conta Contrato, somente nas faturas de consumo.

- Outro Titular (*Bloqueio X*)

**Quando inserir?** Nos casos de desconhecimento de imóvel, por comprovação via Boletim de Ocorrência ou por validação das informações cadastradas;

**Quem insere?** Gerência de Recuperação de Receitas;

**Vigência?** Nesse caso a vigência é infinita visto que não poderemos mais realizar ações de cobrança;

**Quem retira?** Uma vez inserido não é mais retirado.

- Processo Procon (*Bloqueio K*)

**Quando inserir?** Os bloqueios são inseridos quando há alguma análise e/ou atuação por parte da distribuidora que cause impacto direto na resolução do problema apresentado pelo consumidor em uma reclamação aberta via Procon. (Ex. quando o consumo está muito atípico, mas não conseguimos em tempo de atendimento realizar a aferição).

**Quem insere?** O responsável pelo processo do Procon na Gerência de Serviços Comerciais;

**Vigência?** Determinada de acordo com a criticidade da demanda;

**Quem retira?** Esse bloqueio sempre deve ser inserido com data fim, sendo assim, a finalização se dará automaticamente.


- Processo Ouvidoria (*Bloqueio J*)

**Quando inserir?** O artigo 422 da REN 1000 da ANEEL determina que durante a tratativa de reclamações de Ouvidoria, não poderá ser feita a suspensão de fornecimento ou outras medidas de ação de cobrança, ou seja, esse bloqueio impedirá corte e demais ações.

Junto a esse bloqueio na conta contrato, também será inserido bloqueio na instalação que nasce sem motivo e sem data fim, mas é finalizado automaticamente quando a nota de reclamação da ouvidoria é encerrada.

**Quem insere?** O sistema adiciona automaticamente, quando gera a Nota de Serviço (NS) de Ouvidoria, para as tipologias abaixo:

|              |            |         |                     |                  |         |
|--------------|------------|---------|---------------------|------------------|---------|
| N.Documento: | Categoria: | Versão: | Aprovado por:       | Data Publicação: | Página: |
| 19374        | Instrução  | 1.0     | RUAN DOS REIS ALVES | 25/11/2022       | 4 de 9  |

|   |                      |                                       |
|---|----------------------|---------------------------------------|
| <br><b>Interno</b> | Tipo de Documento:   | Procedimento                          |
|   | Área de Aplicação:   | Recuperação Receita                   |
|   | Título do Documento: | Gestão dos Bloqueios de Inadimplência |

| Tipologias               |
|--------------------------|
| Ações de cobrança        |
| Aferição de Medidor      |
| Baixa de Conta           |
| Cobrança Terceiros       |
| Deficiência MED-ART115   |
| Fat Alt Vencimento       |
| Fat Cobrança Taxa Serv   |
| Fat Devolução Valores    |
| Fat Erro de Leitura      |
| Fat Grupo A              |
| Fat Média                |
| Fat Microgeração         |
| Fat Mínimo da Fase       |
| Fat Multa Auto Religação |
| Fat Tarifas Energia      |
| Fat Variação de Consumo  |
| Fraude/Desvio de Energia |
| Isenção Débitos          |
| Medidor                  |
| Parcelamento             |
| Segunda Via de Conta     |

**Vigência?** O prazo da NS de Ouvidoria é de 10 dias úteis, podendo ser prorrogado com o cliente, se o caso for complexo/crítico.

**Quem retira?** Após o encerramento da reclamação de Ouvidoria, o bloqueio será retirado automaticamente.

### Bloqueios na Instalação


Esse local de bloqueio é usado quando se determina que somente uma ação de cobrança não poderá ser efetuada para esse local, por todas as faturas existentes e futuras.

Outro ponto de atenção é quanto à troca de titularidade, visto que esse bloqueio não tem vínculo com o PN e permanecerá vigente mesmo que outro cliente assuma a instalação.

Os bloqueios na instalação possuem abrangência limitada, isto é, o bloqueio é específico para cada ação de cobrança, conforme operandos abaixo:

- Bloqueio de Envio de E-mail (EI\_VU\_BMAI)
- Bloqueio de Negativação (EI\_VU\_BNEG)
- Bloqueio de Envio de SMS (EI\_VU\_BSMS)
- Bloqueio de URA (EI\_VU\_BURA)

|              |            |         |                     |                  |         |
|--------------|------------|---------|---------------------|------------------|---------|
| N.Documento: | Categoria: | Versão: | Aprovado por:       | Data Publicação: | Página: |
| 19374        | Instrução  | 1.0     | RUAN DOS REIS ALVES | 25/11/2022       | 5 de 9  |

|  |                      |                                       |
|--|----------------------|---------------------------------------|
| <br>Interno | Tipo de Documento:   | Procedimento                          |
|  | Área de Aplicação:   | Recuperação Receita                   |
|  | Título do Documento: | Gestão dos Bloqueios de Inadimplência |

Esses operandos possuem motivos de inserção conforme a seguir:

- Ação Judicial (Motivo 1):

**Quando inserir?** Quando existe determinação judicial para que não haja ação de E-mail ou Negativação ou SMS ou URA, por nenhum débito no PN do cliente na instalação.

**Quem insere?** Gerência de Serviços Comerciais, após sinalização do escritório judicial através do Espaider;

**Vigência?** Data fim indeterminada, visto que só podemos retirar após a sentença ou revogação da liminar;

**Quem retira?** Gerência de Serviços Comerciais, após sinalização do escritório judicial através do Espaider;

- Reclamação Procon (Motivo 2):

**Quando inserir?** Quando houver procedência em reclamação aberta por meio de Reclamação do Procon;

**Quem insere?** O responsável pelo processo do Procon na Gerência de Serviços Comerciais;

**Vigência?** De acordo com o teor e particularidades discutidas na reclamação;

**Quem retira?** O responsável pelo processo do Procon na Gerência de Serviços Comerciais;

- Reclamação Ouvidoria (Motivo 3):

**Quando inserir?** Quando houver procedência em reclamação aberta por meio de Reclamação da Ouvidoria;

**Quem insere?** O responsável por realizar as tratativas de reclamação abertas via Ouvidoria;

**Vigência?** De acordo com o teor e particularidades discutidas na reclamação;

**Quem retira?** O responsável por realizar as tratativas de reclamação abertas via Ouvidoria;

- Reclamação Interna (Motivo 4):

**Quando inserir?** Quando houver procedência em reclamação aberta por meio de nota interna ou necessidade operacional interna e que seja necessário bloquear a cobrança;

**Quem insere?** Áreas que realizam tratativas de notas de reclamação internas;

**Vigência?** De acordo com o teor e particularidades discutidas na reclamação;

**Quem retira?** Áreas que realizam tratativas de notas de reclamação internas;

- Outro Titular (Motivo 5):

**Quando inserir?** Nos casos de desconhecimento de imóvel, por comprovação via Boletim de Ocorrência ou por validação das informações cadastradas;

**Quem insere?** Gerência de Recuperação de Receitas;

**Vigência?** I Nesse caso a vigência é infinita visto que não poderemos mais realizar ações de cobrança;


**Quem retira?** Uma vez inserido não é mais retirado.

O bloqueio na instalação cujo operando é de corte por inadimplência (EI\_VU\_BCIN), impede somente a suspensão do fornecimento de energia e possui motivos de inserção conforme a seguir:

- Liminar Judicial (Motivo OP02)

|              |            |         |                     |                  |         |
|--------------|------------|---------|---------------------|------------------|---------|
| N.Documento: | Categoria: | Versão: | Aprovado por:       | Data Publicação: | Página: |
| 19374        | Instrução  | 1.0     | RUAN DOS REIS ALVES | 25/11/2022       | 6 de 9  |



|  |                      |                                       |
|--|----------------------|---------------------------------------|
| <br>Interno | Tipo de Documento:   | Procedimento                          |
|  | Área de Aplicação:   | Recuperação Receita                   |
|  | Título do Documento: | Gestão dos Bloqueios de Inadimplência |

**Quando inserir?** Quando recebemos uma liminar determinando que não podemos realizar corte de forma genérica sem especificar quais faturas.

**Quem insere?** Gerência de Serviços Comerciais;

**Vigência?** Data fim indeterminada, visto que só podemos retirar após a sentença ou revogação da liminar;

**Quem retira?** Gerência de Serviços Comerciais, após sinalização do escritório judicial através do Espalder;

- Área de risco (*Motivo OP10*)

Esse bloqueio era inserido no SAP CCS por solicitação das equipes de campo para impedir situações de possíveis riscos físicos aos colaboradores.

Atualmente a gestão desses bloqueios (inserção e retirada) é realizada pela Gerência de Recuperação de Receitas em um controle paralelo em outro sistema.

- UTI Domiciliar / Aguarda docum. (*Motivo OP01*)

**Quando inserir?** O cliente procura o atendimento da distribuidora através de algum canal de atendimento ou site e solicita o cadastro de UTI Domiciliar. Para isso, o cliente é orientado a enviar a documentação comprobatória da necessidade (conforme GED 14.292) via e-mail. Será aberta nota de análise dessa documentação e será inserido o bloqueio para impedir o corte no período em que a nota (e documentos) estão em avaliação.

**Quem insere?** Equipe de atendimento que gerou a nota de análise de documentação

**Vigência?** Vigência de 15 dias;

**Quem retira?** Retirada automática.

- UTI Domiciliar (*Motivo GF01*)

**Quando inserir?** Após análise da documentação comprobatória (conforme GED 14.292), sendo a NS procedente, a equipe irá inserir o operando com o motivo de Garantia de Fornecimento para UTI Domiciliar.

Em casos judiciais, o andamento processual dependerá das decisões proferidas em juízo.

**Quem insere?** A Gerência de Serviços Comerciais;

**Vigência?** A vigência desse bloqueio deve ser de 1 ano, dado que o cliente precisa atualizar a documentação anualmente, porém se decorrente de processo judicial o prazo é indeterminado;

**Quem retira?** A Gerência de Serviços Comerciais, somente se houver cancelamento do serviço ou envio de certidão de óbito do cliente.

- PARCELAMENTO EM ANDAMENTO (*Motivo PARCELAMEN*)

**Quando inserir?** Após enviarmos a proposta de parcelamento ao cliente e solicitarmos a documentação para internalização, a equipe de parcelamento adiciona esse bloqueio para impedir o corte em dois períodos, inicialmente até a data acordada para envio dos documentos e no segundo momento, após o aceite da proposta e envio dos documentos, atualizam o vencimento do bloqueio de 30 a 40 dias aproximadamente para execução da internalização.


**Quem insere?** Equipe de Parcelamento da Gerência de Recuperação de Receitas;

**Vigência?** Sempre adicionam uma data fim, que é atualizada em dois momentos do processo, de forma geral o cliente fica bloqueado por aproximadamente 50 dias;

**Quem retira?** A retirada é automática após o encerramento da vigência.

- Hospitais (*Motivo OP09*)

|              |            |         |                     |                  |         |
|--------------|------------|---------|---------------------|------------------|---------|
| N.Documento: | Categoria: | Versão: | Aprovado por:       | Data Publicação: | Página: |
| 19374        | Instrução  | 1.0     | RUAN DOS REIS ALVES | 25/11/2022       | 7 de 9  |

|   |                      |                                       |
|---|----------------------|---------------------------------------|
| <br><b>Interno</b> | Tipo de Documento:   | Procedimento                          |
|   | Área de Aplicação:   | Recuperação Receita                   |
|   | Título do Documento: | Gestão dos Bloqueios de Inadimplência |

Esse bloqueio era inserido no SAP CCS para a não realização de suspensão de energia e/ou demais ações em hospitais. Porém, esse motivo de bloqueio não deverá mais ser utilizado, dado que, atualmente a gestão de bloqueios para hospitais (inserção e retirada) é realizada pela Gerência de Recuperação de Receitas em um controle paralelo em outro sistema.


**Obs: Para todos os bloqueios de corte por inadimplência é obrigatório o preenchimento do motivo do operando, exatamente conforme motivos abaixo. Não está autorizada a inserção de bloqueios com o motivo em branco ou diferente dos que constam abaixo:**

| Motivo            | Descrição                      |
|-------------------|--------------------------------|
| <b>GF01</b>       | UTI Domiciliar                 |
| <b>OP01</b>       | UTI Domiciliar / Aguarda docum |
| <b>OP02</b>       | Liminar Judicial               |
| <b>OP03</b>       | Liminar Judicial Irregularid   |
| <b>OP04</b>       | Liminar Judicial CIP           |
| <b>OP05</b>       | Processo Ouvidori              |
| <b>OP06</b>       | Processo Procon                |
| <b>OP07</b>       | Processo CSPE / ANEEL          |
| <b>OP08</b>       | Decisão Gerencial / CPFL       |
| <b>OP09</b>       | Hospitais                      |
| <b>OP10</b>       | Área de risco                  |
| <b>OP11</b>       | Conta Contrato Agrupada        |
| <b>OP12</b>       | Alter Respons / Aguarda docum  |
| <b>OP13</b>       | Passivo do Legado              |
| <b>OP15</b>       | Postos de saúde e demais       |
| <b>PARCELAMEN</b> | PARCELAMENTO EM ANDAMENTO      |

## 7.CONTROLE DE REGISTROS

|              |            |         |                     |                  |         |
|--------------|------------|---------|---------------------|------------------|---------|
| N.Documento: | Categoria: | Versão: | Aprovado por:       | Data Publicação: | Página: |
| 19374        | Instrução  | 1.0     | RUAN DOS REIS ALVES | 25/11/2022       | 8 de 9  |



|  |                      |                                       |
|--|----------------------|---------------------------------------|
| <br><b>CPFL</b><br><b>ENERGIA</b><br><i>Interno</i> | Tipo de Documento:   | Procedimento                          |
|  | Área de Aplicação:   | Recuperação Receita                   |
|  | Título do Documento: | Gestão dos Bloqueios de Inadimplência |

| Identificação            | Armazenamento e Preservação | Proteção (acesso) | Recuperação e uso | Retenção      | Disposição |
|--------------------------|-----------------------------|-------------------|-------------------|---------------|------------|
| Decisão Judicial/Liminar | Espaider                    | Senha             | Nº do Processo    | Indeterminada | Deletar    |

## 8. ANEXOS

N/A

## 9. REGISTRO DE ALTERAÇÕES

### 9.1. Colaboradores

| Empresa       | Área                                | Nome                           |
|---------------|-------------------------------------|--------------------------------|
| CPFL Paulista | Gerência de Recuperação de Receitas | Vitória Ariadny Silva Carvalho |
| CPFL Paulista | Gerência de Recuperação de Receitas | Isabela Bastos Balbino         |
| CPFL Paulista | Gerência de Recuperação de Receitas | Isadora Ferreira do Amaral     |

### 9.2. Alterações

| Versão Anterior | Data da Versão Anterior | Alterações em relação à Versão Anterior |
|-----------------|-------------------------|---|
| NA              | NA                      | Criação da Versão 1 do documento.       |

|              |            |         |                     |                  |         |
|--------------|------------|---------|---------------------|------------------|---------|
| N.Documento: | Categoria: | Versão: | Aprovado por:       | Data Publicação: | Página: |
| 19374        | Instrução  | 1.0     | RUAN DOS REIS ALVES | 25/11/2022       | 9 de 9  |