 <b>Interno</b>	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Tratativas de Cobrança no Âmbito Administrativo

## Sumário

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

### 1.OBJETIVO

Estabelecer e padronizar os procedimentos de ações de cobrança de clientes inadimplentes (aqueles que não efetuam o pagamento da fatura de consumo de energia e ou parcelas de negociação de débitos) dos Grupos A e B, a fim de assegurar a adimplência em todas as distribuidoras do Grupo CPFL Energia.

### 2.ÂMBITO DE APLICAÇÃO

#### 2.1. Empresa

Todas as distribuidoras do grupo CPFL Energia.

#### 2.2. Área

Gerência de Recuperação de Receitas.

### 3.DEFINIÇÕES

#### 3.1. Cliente Inadimplente

Aquele que não efetuou o pagamento da fatura de consumo de energia e ou parcelas de negociação de débitos dentro do prazo de vencimento, podendo receber avisos e ou ações de cobrança, ato permitido pela Lei do Consumidor (Lei nº 8.078, de 11/09/1990 - Código de Defesa do Consumidor).


#### 3.2. Avisos

Os avisos aos clientes são para informar o atraso no pagamento:

##### 3.2.1 Carta

O devedor receberá uma correspondência contendo a fatura em aberto mais o código de barras para pagamento. A instalação possuindo mais de uma conta em aberto, a carta seguirá sem o código de barras.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15168	Instrução	1.7	DANIEL CARVALHO PINTO	30/08/2022	1 de 11

 <b>Interno</b>	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Tratativas de Cobrança no Âmbito Administrativo

### 3.2.2 E-mail

A Ação de “E-mail” é o procedimento no qual o devedor receberá uma correspondência eletrônica (e-mail) informando a (s) fatura (s) que possui em aberto.

### 3.2.3 SMS

O devedor receberá uma mensagem via celular (SMS) informando a (s) fatura (s) que possui em aberto.

### 3.2.4 Telecobrança

A telecobrança é uma modalidade de ação de cobrança realizada por assessoria de cobranças terceirizadas, que entrará em contato telefônico ou URA, podendo também utilizar-se de Carta, E-mail, SMS, ou WhatsApp.

## 3.3. Ações de Cobrança Massivas

As ações de cobrança são efetivas e determina que o consumidor de energia efetue o pagamento dos débitos em aberto para que a penalização da ação selecionada seja retirada.

### 3.3.1 Corte

#### 3.3.1.2 Reaviso

Comunicação formal ao cliente, estabelecida em legislação, sobre o débito e prazo limite para pagamento antes da suspensão do fornecimento de energia elétrica.

#### 3.3.1.3 Corte no Disjuntor

Suspensão de fornecimento de energia elétrica, por desligamento e religação da chave de proteção.

#### 3.3.1.4 Corte Convencional

Suspensão de fornecimento de energia elétrica, pelo desligamento no borne do medidor, no postinho de entrada ou no poste da distribuidora.

#### 3.3.1.5 Recorte no Disjuntor

Suspensão de fornecimento de energia elétrica, por desligamento e religação da chave de proteção. Serviço executado para instalações caracterizadas como auto religada.


#### 3.3.1.6 Recorte Convencional

Suspensão de fornecimento de energia elétrica, com a retirada do ramal e/ou pelo desligamento no borne do medidor do cliente. Serviço executado para instalações caracterizadas como auto religada.

#### 3.3.1.7 Desligamento

Suspensão do fornecimento de energia elétrica, pela retirada do ramal, retirada do medidor e inativação do cadastro da instalação em sistema. Serviço executado para instalações caracterizadas como auto religadas, após dois ciclos de faturamento, contando a partir da data do último corte.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15168	Instrução	1.7	DANIEL CARVALHO PINTO	30/08/2022	2 de 11

 <b>Interno</b>	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Tratativas de Cobrança no Âmbito Administrativo

### 3.3.2 Negativação

Envio das faturas de consumo de energia e ou parcelamento ao fornecedor contratado, para incluir o CPF/CNPJ do consumidor inadimplente nos cadastros restritivos de crédito com o intuito de criar um impeditivo no mercado financeiro dificultando o crédito, financiamentos etc. Após a regularização dos débitos é feita a exclusão dos Órgãos de Proteção ao Crédito. A notificação formal pode ser feita por Carta, SMS ou E-mail, ficando a critério do Birô contratado.

### 3.3.3 Protesto Eletrônico

Envio das faturas de consumo de energia e ou parcelamento de débitos ao Tabelião de Protesto de Títulos, para incluir o CPF/CNPJ do consumidor inadimplente nos órgãos de proteção ao crédito e demais restrições como emissão de certidões, passaporte etc. O protesto tem lei própria que o regulamenta (LEI Nº 9.492, DE 10 DE SETEMBRO DE 1997). A intimação é feita na instalação inadimplente por meio de AR, podendo em alguns casos ser por edital.

### 3.3.4 D70

Débitos que permanecerem em atraso por períodos mais longos poderão ser encaminhados pela FFTG, para a cobradora contratada efetuar a cobrança. A cobradora poderá utilizar várias ferramentas para a cobrança, como: e-mail, SMS URA e o mais habitual que é contato telefônico.

A gestão do contrato é de responsabilidade da Gerência de Contratos Financeiros e Seguros Corporativos – FFT e as ações de cobrança poderão ter seu período e quantidade de ações alteradas pela RCRR e FFT, seja por estratégia ou por restrições orçamentárias.

### 3.3.5 Cobrança 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. Esta ação de cobrança é realizada por escritórios terceirizados, que entrarão em contato telefônico ou URA, podendo também utilizar-se de Carta, E-mail, SMS, ou WhatsApp.

### 3.3.6 Cobrança Judicial


Para efeitos deste procedimento, trata-se do acordo praticado dentro do âmbito judicial, com formalidade processual e judicial, após o ingresso de uma ação judicial de cobrança. Esta ação de cobrança é realizada por escritórios terceirizados, que entrarão em contato telefônico ou URA, podendo também utilizar-se de Carta, E-mail, SMS, ou WhatsApp.

## 4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

### 4.1. Legislação

- Resolução Normativa 1000/ANEEL de 07/12/2021
- Lei nº 8.078, de 11/09/1990 - Código de Defesa do Consumidor
- Lei nº 9.492, de 10/09/1997 – Regulamenta os serviços de protesto de títulos

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15168	Instrução	1.7	DANIEL CARVALHO PINTO	30/08/2022	3 de 11

 <b>Interno</b>	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Tratativas de Cobrança no Âmbito Administrativo

•Lei nº 16.624 SP, de 15/12/2017 – Regulamenta o sistema de inclusão e exclusão nos cadastros de proteção ao crédito

#### 4.2. Procedimentos Relacionados

- Negativação de Clientes Inadimplentes – GED 12.708
- Suspensão de Fornecimento – GED 6.126

#### 5. RESPONSABILIDADES

Não se aplica.

#### 6. REGRAS BÁSICAS

A Gerência de Recuperação de Receitas - RCRR é responsável pelo processo de inadimplência do Grupo CPFL Energia, devendo estar sempre atentas às novas ferramentas de cobrança disponíveis no mercado, utilizando-as com o melhor custo-benefício, respeitando a ética e clareza de comunicação junto aos nossos clientes, com o objetivo de assegurar os índices de adimplência para as empresas e não prejudicar a imagem do grupo.

Para os clientes do grupo B, todo o processo da gestão, contratação e pagamento das ações de cobrança é de responsabilidade da RCRR.

O processo de utilização de cobradoras, é de responsabilidade da Gerência de Seguros e Contrato Financeiro - FFTG, que efetua a contratação, gestão do êxito e pagamento, cabendo à RCRR a gestão operacional do processo, como: concessão de acessos aos sistemas comerciais das empresas do grupo e treinamentos.

Para os clientes do grupo A, todo o processo é gerido pelas Gerências responsáveis pelo Relacionamento Poder Público e Grupo A.

Assim, nos casos onde o cliente deixa de pagar as contas de energia ou faturas de parcelamento de débitos, poderão ser aplicadas as ferramentas abaixo descritas, conforme critérios estabelecidos pelas referidas Gerências, observando a evolução da inadimplência e orçamento x retorno.


Se, no prazo de 02 ciclos completos de faturamento, após a suspensão, não houver a quitação dos débitos e a consequente religação da unidade, a distribuidora poderá efetuar o encerramento da relação contratual e inativação da instalação, desde que o consumidor seja notificado com antecedência mínima de 15 dias.

Se todas as tentativas de cobrança administrativa não surtirem efeito, a área de negocio irá avaliar se a dívida do cliente deverá ser encaminhada para cobrança judicial.

#### 6.1 Modelo NBA (Next Best Action)

Em Outubro/2021 foi implantado o **Modelo NBA (next best action)**, uma ferramenta analítica que possibilita realizar ações de cobrança de uma forma mais acurada.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15168	Instrução	1.7	DANIEL CARVALHO PINTO	30/08/2022	4 de 11

 <b>Interno</b>	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Tratativas de Cobrança no Âmbito Administrativo

Para encontrar qual seria a melhor próxima ação (Next Best Action – NBA) o estudo iniciou com o histórico das ações de cobrança e como cada cliente respondia a elas. As principais variáveis utilizadas foram:

- Valor total da dívida;
- Idade da dívida mais antiga;
- Histórico pagamentos;
- Histórico parcelamentos;
- Histórico cobranças;
- Histórico êxitos.

### Desenvolvimento

A primeira etapa do processo foi pesquisar as melhores práticas aplicadas em diversos segmentos sobre inadimplência. O modelo estatístico com melhor resposta foi o XG – Boosting, (abertos por empresa, classe consumo e tipo de ação).

### Conceito

#### Score

A probabilidade de pagamento do cliente mediante a determinada ação de cobrança. O Score é definido por modelos estatísticos e varia entre 0 e 1.

Baixa probabilidade de pagamento 0 → 1 Alta probabilidade de pagamento

### Valor Esperado

Montante em reais que se espera recuperar após a aplicação da ação de cobrança sugerida pelo modelo.

Valor Esperado = (Score \* Valor da dívida) – Custo da ação


### NBA (Next Best Action)

Melhor próxima ação calculada individualmente, priorizando a ação com maior valor monetário de recuperação para cada cliente.

### Modelo lógico

- 1.Extração clientes inadimplentes + enriquecimento da base de modelagem com variáveis explicativas;
- 2.Calcula a Probabilidade de pagamento de cada cliente para cada uma das ações de cobrança;
- 3.Calcula Valor Esperado para cada Ação + Ordena vetores por maior valor esperado de cada cliente;
- 4.Atribui a Melhor Próxima Ação para cada um dos clientes;
- 5.Avalia a disponibilidade de ações do dia para preenchimento dos pots;
- 6.Preenchimento dos pots considerando disponibilidade por NBA de cada ação.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15168	Instrução	1.7	DANIEL CARVALHO PINTO	30/08/2022	5 de 11

 <b>Interno</b>	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Tratativas de Cobrança no Âmbito Administrativo

## 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: Protesto eletrônico

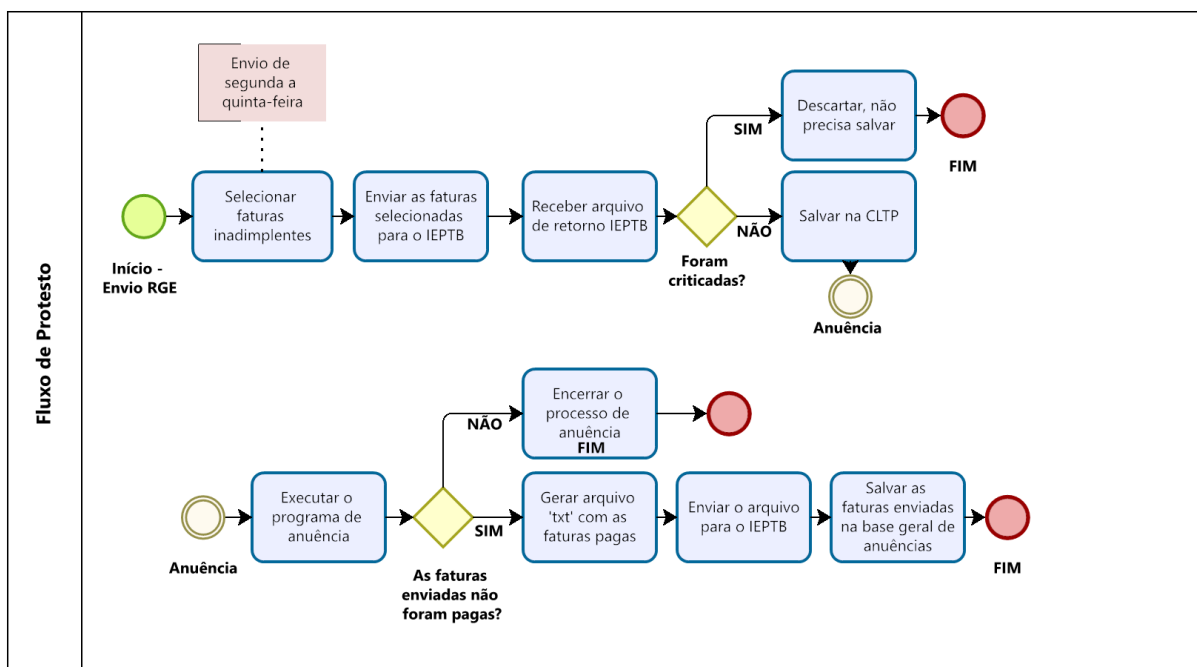
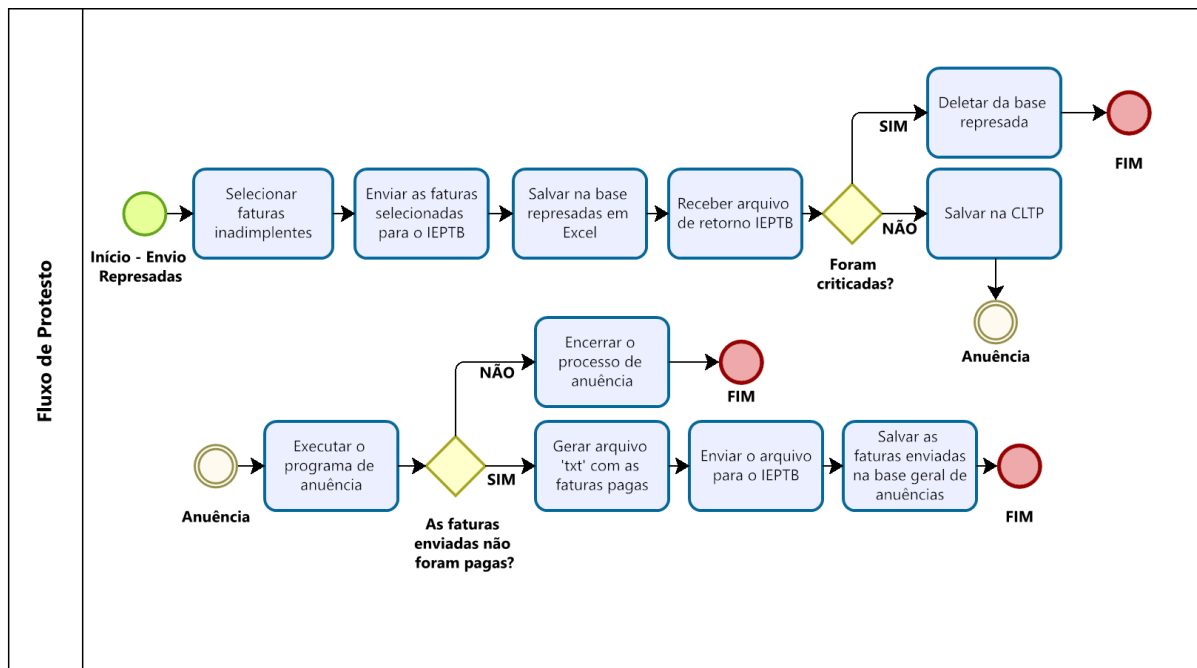
ANEXO II: Etapas do Processo - NBA

ANEXO III: Modelo lógico - NBA


N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15168	Instrução	1.7	DANIEL CARVALHO PINTO	30/08/2022	6 de 11

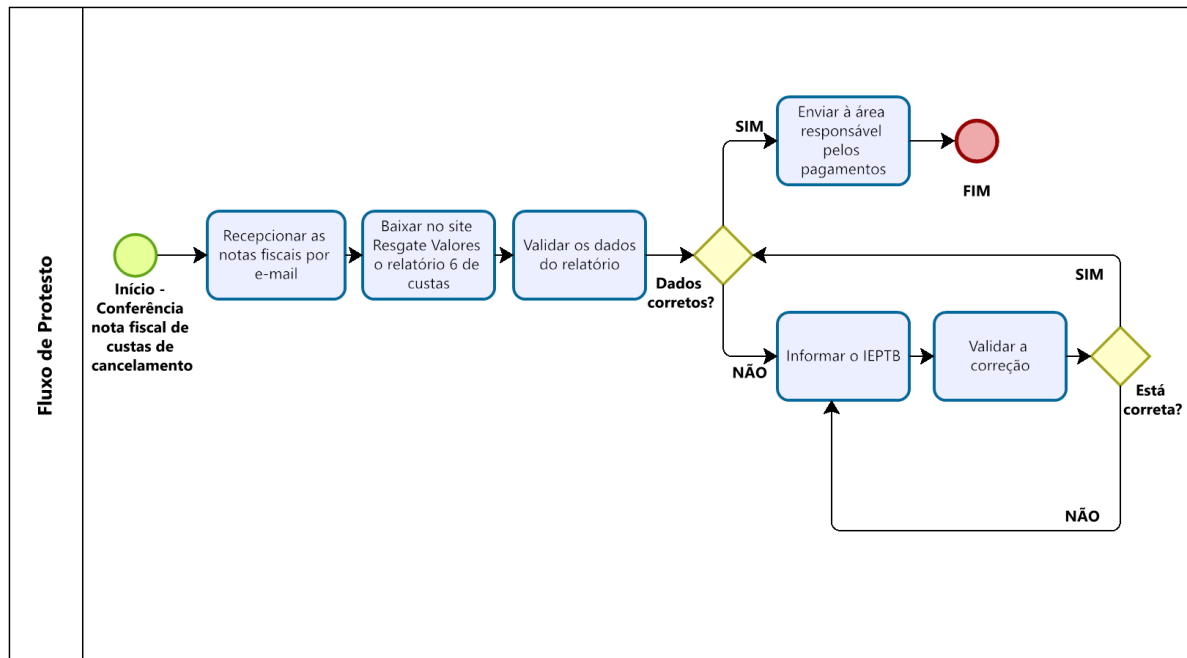
 <b>Interno</b>	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Tratativas de Cobrança no Âmbito Administrativo

## ANEXO I: Protesto eletrônico



N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15168	Instrução	1.7	DANIEL CARVALHO PINTO	30/08/2022	7 de 11


 <b>Interno</b>	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Tratativas de Cobrança no Âmbito Administrativo



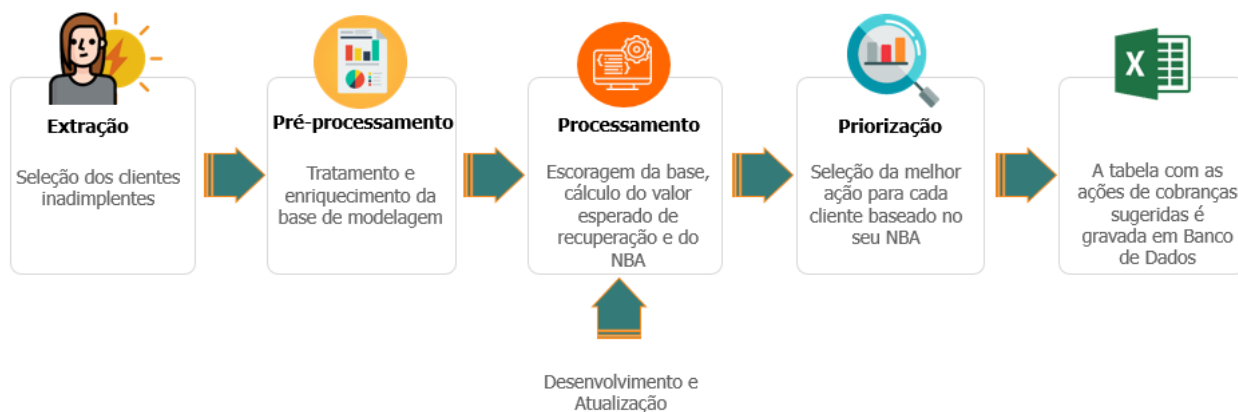
Powered by  
bizagi  
**Modeler**

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15168	Instrução	1.7	DANIEL CARVALHO PINTO	30/08/2022	8 de 11




 <b>Interno</b>	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Tratativas de Cobrança no Âmbito Administrativo

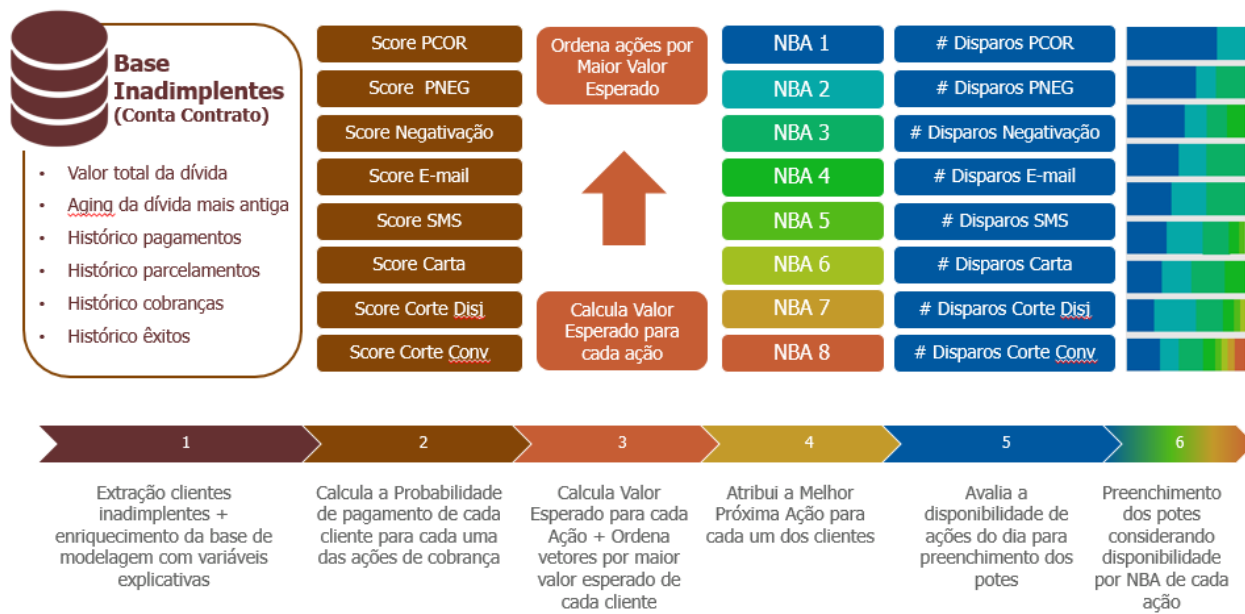
## ANEXO II – Etapas do Processo - NBA



N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15168	Instrução	1.7	DANIEL CARVALHO PINTO	30/08/2022	9 de 11

 <b>Interno</b>	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Tratativas de Cobrança no Âmbito Administrativo

### ANEXO III – Modelo lógico - NBA



## 9. REGISTRO DE ALTERAÇÕES


### 9.1. Colaboradores

Empresa	Área	Nome
CPFL Paulista	Gerência de Recuperação de Receitas	Fernanda Dias
CPFL Paulista	Gerência de Recuperação de Receitas	Larissa Soares Vieira

### 9.2. Alterações

Versão Anterior	Data da Versão Anterior	Alterações em relação à Versão Anterior
1.1	25/03/2014	1) Atualização dos prazos das ações de cobrança 2) Atualização da régua de cobrança (anexo) 3) Atualização das siglas das áreas.
1.2	17/10/2016	Descrição na régua de cobrança da ação de carta: Carta de Cobrança (D+45) – É emitida automaticamente pelo sistema uma correspondência, onde é apontado o débito em aberto com código de barras para pagamento, informando o

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15168	Instrução	1.7	DANIEL CARVALHO PINTO	30/08/2022	10 de 11

 <b>Interno</b>	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Gestão Comercial
	Título do Documento:	Tratativas de Cobrança no Âmbito Administrativo

		risco de ações cabíveis.
1.3	27/04/2017	1) Atualização dos prazos das ações de cobrança 2) Explicação acerca do SAP Hana (item 5.2) 3) Atualização da Matriz x Modelo (Anexo II)
1.4	30/05/2018	1) Correção de texto e anexo II
1.5	22/08/2019	1) Revisão conforme nova Norma 0.
1.6	30/08/2021	1) Inclusão das outras ações realizadas como, SMS, URA, E-mail, Telecomunicação, Extrajudicial, D70; 2) Atualização nas informações relacionadas ao Corte; 3) Atualização da Resolução da ANEEL – REN 1000 4) Inclusão do fluxo de Protesto – anexo I 5) Atualização da nova régua, sendo o novo modelo de Ação de Cobrança – NBA (next best action) e anexos II e III

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15168	Instrução	1.7	DANIEL CARVALHO PINTO	30/08/2022	11 de 11