	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCRR-GERENCIA DE RECUPERACAO DE RECEITAS
	Título do Documento: Negativação de Clientes Inadimplentes

Sumário

1.	OBJETIVO.....	1
2.	ÂMBITO DE APLICAÇÃO	1
3.	DEFINIÇÕES.....	1
4.	DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA.....	3
5.	RESPONSABILIDADES	3
6.	REGRAS BÁSICAS	3
7.	CONTROLE DE REGISTROS.....	6
8.	ANEXOS	7
9.	REGISTRO DE ALTERAÇÕES.....	11

1. OBJETIVO

Determinar os procedimentos para a inclusão e exclusão de clientes do Grupo A, Grupo B e Poder Público inadimplentes nos cadastros dos Órgãos de Proteção ao Crédito, com o objetivo de reduzir os índices de inadimplência.

2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

2.1. Empresa

Todas as distribuidoras do Grupo CPFL.

2.2. Área

A área gestora do processo é a Gerência de Recuperação de Receitas. Demais áreas envolvidas: Gerência de Serviços e Relacionamento com Clientes; Gerência de Ouvidoria; Gerência de Relacionamento com o Grupo A Poder Público; Gerência de Atendimento Regulado e Digital.

3. DEFINIÇÕES


3.1. Órgãos de Proteção ao Crédito

Órgãos de Proteção ao Crédito: Entidades que disponibilizam as informações financeiras de pessoas físicas e jurídicas, que se tornaram inadimplentes, dando publicidade e segurança às operações de créditos.

3.2. Cliente inadimplente

Cliente inadimplente: Cliente que deixou de pagar a fatura referente ao consumo de energia, parcela de negociação de débito ou prestação de serviço, após o recebimento da correspondência da distribuidora.

N.Documento: 12708	Categoria: Tático	Versão: 10.0	Aprovado por: Ruan dos Reis Alves	Data Publicação: 15/12/2023	Página: 1 de 12
-----------------------	----------------------	-----------------	---	-----------------------------------	--------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCRR-GERENCIA DE RECUPERACAO DE RECEITAS
	Título do Documento: Negativação de Clientes Inadimplentes

3.3. Clientes inativos

Clientes que foram desligados, com rescisão contratual, da CPFL e não têm mais vínculo de fornecimento de energia elétrica em determinado endereço.

3.4. Troca de titularidade

Processo ao qual ocorre a alteração da titularidade de uma instalação para um novo PN. Se houver débitos nessa instalação, poderá ocorrer o processo de troca de titularidade com isenção de débitos, ou seja, novo PN precisará apresentar documentos comprobatórios indicando a posse ou propriedade atual do imóvel e, desta forma, o débito da instalação permanecerá em nome do titular das contas e instalação passará para titularidade do novo PN sem débitos.

3.5. Sucessão Comercial

Aquisição por parte de pessoa jurídica, à exceção das pessoas jurídicas de direito público e demais excludentes definidas na legislação aplicável, por qualquer título, de fundo de comércio ou estabelecimento comercial, industrial ou profissional e continuidade na exploração da mesma atividade econômica, sob a mesma ou outra razão social, firma ou nome individual, independentemente da classificação da unidade consumidora.

3.6. Irregularidades na Medição (Faturamento de TOI)

Qualquer tipo de alteração no funcionamento do medidor provocada pelo cliente ou por sua ordem, bem como utilização de mecanismos que interfiram no registro de consumo de energia elétrica que acarretem prejuízo à concessionária.

3.7. Exclusão da Negativação

Exclusão dos registros junto aos Órgãos de Proteção ao Crédito para os casos em que houver a comprovação da não utilização da energia elétrica, no período relativo ao faturamento das contas da negativação.


3.8. Negativação de clientes

Procedimento pelo qual é incluído o nome dos clientes nos cadastros restritivo de crédito.

3.9. TCD - Termo de confissão de dívida

Contrato firmado entre a CPFL e o cliente devedor, formalizando as condições estabelecidas para o pagamento parcelado do débito, constituindo título executivo extrajudicial.

N.Documento: 12708	Categoria: Tático	Versão: 10.0	Aprovado por: Ruan dos Reis Alves	Data Publicação: 15/12/2023	Página: 2 de 12
-----------------------	----------------------	-----------------	---	-----------------------------------	--------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCRR-GERENCIA DE RECUPERACAO DE RECEITAS
	Título do Documento: Negativação de Clientes Inadimplentes

4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

4.1. Legislação

- Resolução Normativa 1000/2021/ ANEEL;
- Lei nº 8.078, de 11/9/1990 - Código de Defesa do Consumidor.
- Lei nº 16.624/2017
- LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados

5. RESPONSABILIDADES

A gestão do processo será de responsabilidade da Gerência de Recuperação de Receitas. Dentre as responsabilidades da área estão:

- Controle do processo através da gestão de indicadores de performance, como montante enviado, montante recuperado e êxito da ação.
- Gestão de contrato e orçamento;
- Gestão e estratégia de envios (comunicações);
- Operacionalização dos envios de remessas (inclusões e exclusões) e retornos do fornecedor.

6. REGRAS BÁSICAS

6.1 Critérios para a negativação

Estão sujeitos à negativação todos os clientes inadimplentes em contas de energia regulares e faturas de parcelamentos regular e irregular.

6.2 Modelo de Cobrança NBA (Next Best Action)


Em Outubro/2021 foi implantado o Modelo de Cobrança NBA (Next Best Action), uma ferramenta analítica/estatística que possibilita realizar ações de cobrança de uma forma mais acurada, com o objetivo de reduzir custos e aumentar a recuperação de valores em atraso.

Para encontrar qual seria a melhor próxima ação de cobrança a ser enviada para cada cliente (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

N.Documento: 12708	Categoria: Tático	Versão: 10.0	Aprovado por: Ruan dos Reis Alves	Data Publicação: 15/12/2023	Página: 3 de 12
-----------------------	----------------------	-----------------	---	-----------------------------------	--------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCRR-GERENCIA DE RECUPERACAO DE RECEITAS
	Título do Documento: Negativação de Clientes Inadimplentes

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).

Conceitos

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 e 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

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


6.3. Procedimentos

6.3.1 Contas regulares/Parcelamentos de Débitos de Contas Regulares e Irregulares

Com base no orçamento disponível e de acordo com as estratégias da RCRR, é emitido listagem com todos os clientes com contas vencidas e indicados pelo Modelo NBA para serem negativados, fazendo feita a exclusão daqueles que tenham alguma restrição quanto à negativação e essa listagem é enviada aos Órgãos de Proteção ao Crédito.

A relação de clientes inscritos nos registros dos Órgãos de Proteção ao Crédito, bem como aqueles que já tiveram seus registros de débitos devidamente excluídos, estarão disponibilizados através de tabela de dados no SAP CRM/CCS para quaisquer necessidades de consultas.

N.Documento: 12708	Categoria: Tático	Versão: 10.0	Aprovado por: Ruan dos Reis Alves	Data Publicação: 15/12/2023	Página: 4 de 12
-----------------------	----------------------	-----------------	---	-----------------------------------	--------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCRR-GERENCIA DE RECUPERACAO DE RECEITAS
	Título do Documento: Negativação de Clientes Inadimplentes

Diariamente, as áreas gestoras da inadimplência verificarão o pagamento das faturas e solicitarão ao Órgão de Proteção ao Crédito a exclusão dos clientes que quitaram a dívida objeto da negativação.

6.3.1.1 Comunicado de negativação aos clientes

Para todas as situações, o Órgão de Proteção ao Crédito contratado será responsável em emitir comunicação através de carta, SMS ou e-mail aos clientes, informado sobre o prazo de 10 dias para pagamento dos débitos para que a negativação não seja efetivada.

6.4. Casos de retirada de negativação por exceção

Nas seguintes situações a negativação será considerada indevida e, mediante análise, deverá ser feita a exclusão imediata junto ao Órgão de Proteção ao Crédito:


- Cliente tem processo judicial, mas foi negativado por contas objeto de liminar;
- Conta bloqueada para revisão;
- Notificações do PROCON, agências fiscalizadoras ou ANEEL;
- Determinação da Ouvidoria;
- Contas vencidas há mais de 60 meses (5 anos).
- Cliente efetuou o pagamento da conta e apresenta comprovação, mas por problema de comunicação do agente arrecadador (banco, lotérica, etc.) a fatura continua em aberto no sistema.
- O cliente pediu o desligamento ou a alteração do cadastro na oportunidade de sua mudança do imóvel, mas sua solicitação não foi atendida, gerando contas em seu nome e a sua consequente negativação;
- O documento cadastrado para a instalação é de pessoa diferente do titular (documento de uma determinada pessoa, mas o nome cadastrado é de outra).
- Desconhecimento da instalação objeto da negativação, situação em que o titular da instalação negativada desconhece por completo o endereço que originou as contas faturadas em seu nome, que foram objeto de negativação junto aos Órgãos de Proteção ao Crédito. O cliente está sendo vítima de estelionato e de falsidade ideológica, pois estão utilizando seus dados (nome, CPF, etc.), sem sua anuência ou concordância, para esta situação, o cliente deverá ser orientado a apresentar Boletim de Ocorrência relatando o ocorrido.

Os clientes que comprovarem a não responsabilidade pelos débitos estarão isentos da negativação mediante análise da área responsável, havendo controle das áreas gestoras para que não sejam incluídos novamente na lista dos Órgãos de Proteção ao Crédito.

Suas contas serão excluídas dos registros dos cadastros restritivos de crédito, mas permanecerão em seu nome, pois já estão faturadas e vencidas, não sendo possível transferir um débito em aberto para o nome de um suposto devedor, sem a sua concordância; Além disso, a conta de energia tem a validade de uma nota fiscal e não pode ser alterada.

Caso os clientes entrem em contato para esclarecimentos sobre o processo, e caso os canais de atendimento não consigam esclarecer a dúvida do cliente, esses devem registrar o pedido

N.Documento: 12708	Categoria: Tático	Versão: 10.0	Aprovado por: Ruan dos Reis Alves	Data Publicação: 15/12/2023	Página: 5 de 12
-----------------------	----------------------	-----------------	---	-----------------------------------	--------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCRR-GERENCIA DE RECUPERACAO DE RECEITAS
	Título do Documento: Negativação de Clientes Inadimplentes


nos sistemas de atendimento através de notas de serviço para análise das áreas responsáveis.

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

Cópia Não Controlada

N.Documento: 12708	Categoria: Tático	Versão: 10.0	Aprovado por: Ruan dos Reis Alves	Data Publicação: 15/12/2023	Página: 6 de 12
-----------------------	----------------------	-----------------	---	-----------------------------------	--------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCRR-GERENCIA DE RECUPERACAO DE RECEITAS
	Título do Documento: Negativação de Clientes Inadimplentes

8 ANEXOS

Anexo I – Modelo de Carta enviada pelo SCPC **Boa Vista** (fornecedor vigente) aos clientes:



SCPC COMUNICADO DE REGISTRO DE DÉBITO

ESSA CRISE VAI PASSAR, E VOCÊ VAI PRECISAR TER SEU NOME LIMPO.

Fale com seu credor e regularize suas pendências o quanto antes. Não deixe que essa dívida te prejudique quando o mercado voltar ao normal.

[NOME DO DEVEDOR]
CPF: [***-**-000-00]

Por solicitação do(a) [NOME EMPRESA], ser(ão) incluído(s) registro(s) de débito(s) em seu nome na base do SCPC – Serviço Central de Proteção ao Crédito. Após (DIAS), dias corridos a partir do envio desse comunicado, estas informações do(s) débito(s) serão exibidas nas consultas SCPC, de abrangência nacional e poderão causar restrições ao crédito. Estas informações poderão ser utilizadas para análise de crédito e cálculo do score.

Conforme o art. 43, § 2º do Código de Defesa do Consumidor, estamos avisando previamente para que você possa regularizar a sua dívida o quanto antes.

Caso necessite de informações adicionais, você deve solicitar junto à empresa credora indicada abaixo ou ao SCPC/SP (art. 43, § 3º do CDC). É responsabilidade da empresa credora a exclusão do(s) registro(s) de débito(s) do banco de dados.

Para obter mais informações, solicite nos que entre em contato com o credor:

RUA FLORES DO CAMPO 111 | República | São Paulo, SP | Cep:05050-000
REGIÃO METROPOLITANA 3325-3333 | CAPITAL 0800 111 1111 | Cidades LOCAIS 0800 222 2222
ATENDIMENTO DE SEG A SEX DAS 8 AS 18 | Site: www.lista.com.br | Email: tata@lista.com.br

Linhas - 1 da observação:
Linhas - 2 da observação:
Linhas - 3 da observação:
Linhas - 4 da observação:
Linhas - 5 da observação:

Pague o(s) seu(s) débito(s) e evite que seu nome fique sujo.

Dados do débito*	Natureza da operação	Valor do Débito (R\$)	Data do Débito
[DOCUMENTO DA ORIGEM]	[Relação de consumo]	[0,000,00]	[dd/mm/aaaa]
[CONTRATO123456]	[Relação de consumo]	[0,000,00]	[dd/mm/aaaa]
[CONTRATO123456]	[Relação de consumo]	[0,000,00]	[dd/mm/aaaa]
[CONTRATO123456]	[Relação de consumo]	[0,000,00]	[dd/mm/aaaa]
[CONTRATO123456]	[Relação de consumo]	[0,000,00]	[dd/mm/aaaa]
[CONTRATO123456]	[Relação de consumo]	[0,000,00]	[dd/mm/aaaa]

Consulte GRÁTIS seu CPF!

Veja gratuitamente os débitos existentes em seu CPF em www.consumidorpositivo.com.br


Acesse e saiba como negociar suas dívidas.

Informamos que existe(m) registro(s) de cheque(s) sem fundos para o seu documento no CCF (Cadastro de Emittentes de Cheques sem Fundos) do Banco Central. Tal(s) registro(s) também está(ão) sendo comunicado(s) na forma do art. 43, § 2º do CDC e está(ão) disponibilizado(s) conforme condições e prazo informado neste comunicado. Caso necessite de informações adicionais, você deve solicitar junto ao(s) seu(s) agente(s) bancário(s) de relacionamento. Se já houve a regularização, procure seu banco/agência para efetuar a exclusão do(s) cheque(s) no CCF. A inclusão do registro estará condicionada às regras estabelecidas pela legislação em vigor.

Consulte GRÁTIS apontamentos em seu CPF no SCPC no www.consumidorpositivo.com.br e saiba ainda como negociar as suas dívidas.

Pague sua dívida e evite o SCPC.

N.Documento: 12708	Categoria: Tático	Versão: 10.0	Aprovado por: Ruan dos Reis Alves	Data Publicação: 15/12/2023	Página: 7 de 12
-----------------------	----------------------	-----------------	---	-----------------------------------	--------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCRR-GERENCIA DE RECUPERACAO DE RECEITAS
	Título do Documento: Negativação de Clientes Inadimplentes

Anexo II – Modelo de E-mail enviada pelo SCPC Boa Vista (fornecedor vigente) aos clientes:



[LOCAL E DATA]

[NOME DO CONSUMIDOR]

CPF/ CNPJ: [DOCUMENTO]

Por solicitação do(a) [EMPRESA CREDORA], o(s) registro(s) de débito abaixo será(ão) incluído(s) em seu nome na base SCPC - Serviço Central de Proteção ao Crédito, de abrangência nacional. Após [DIA 8]* dias corridos a partir do envio deste e-mail, estas informações serão exibidas nas consultas ao SCPC e poderão causar restrições ao crédito. Conforme o art. 43 § 2º do Código de Defesa do Consumidor, estamos avisando previamente para que você possa regularizar sua dívida e preservar seu relacionamento com o mercado. Estas informações serão utilizadas para análise de crédito e cálculo do score.



DADOS DO(S) DÉBITO(S)*

Documento de origem: [00000000000000000000000000000000]	Natureza da Operação: [relação de consumo]
Valor: [9000000,00]	Data do Débito: [10/10/2010]

Para esclarecimentos e informações sobre meio e condições de pagamento para regularização da dívida, entre em contato com a empresa credora abaixo, com quem foi realizada a operação de crédito:


[NOME DA EMPRESA]

[(DADOS VARIÁVEIS CONF. CADASTRO)]

Caso necessite informações adicionais, você deve solicitar junto à empresa credora ou ao [xxxx variável]. É responsabilidade da empresa credora a exclusão do(s) registro(s) de débito do banco de dados.

Informamos que existe(m) registro(s) de cheque(s) sem fundos para o seu documento no CCF (Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundos) do Banco Central. Tal(is) registro(s) também está(ão) sendo comunicado(s) na forma do art. 43, § 2º do CDC e será(ão) disponibilizados conforme condições e prazo informado neste comunicado. Caso necessite informações adicionais, você deve solicitar junto à(s) sua(s) agência(s) bancária(s) de relacionamento. Se já houve a regularização, procure seu banco/agência para efetuar a exclusão do(s) cheque(s) no CCF.

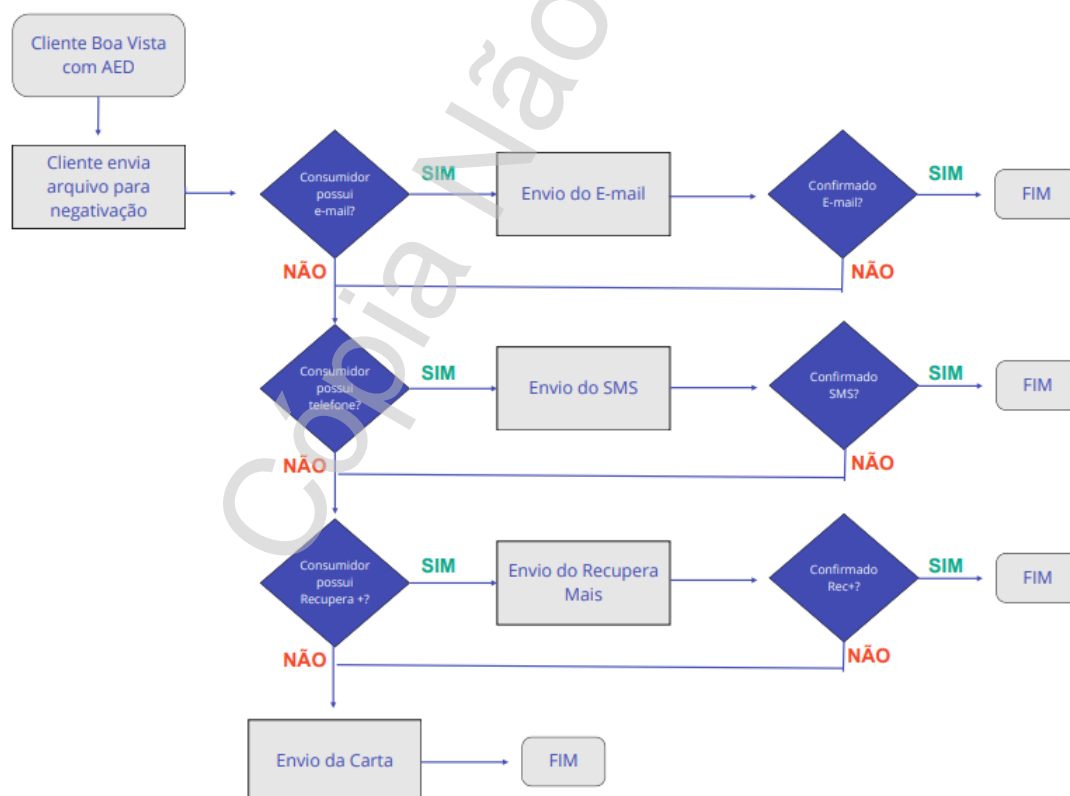
N.Documento: 12708	Categoria: Tático	Versão: 10.0	Aprovado por: Ruan dos Reis Alves	Data Publicação: 15/12/2023	Página: 8 de 12
-----------------------	----------------------	-----------------	---	-----------------------------------	--------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCRR-GERENCIA DE RECUPERACAO DE RECEITAS
	Título do Documento: Negativação de Clientes Inadimplentes


Anexo III – Modelo de SMS enviada pelo SCPC Boa Vista (fornecedor vigente) aos clientes:



Anexo IV: Fluxo da ordem de envio da comunicação (AED)

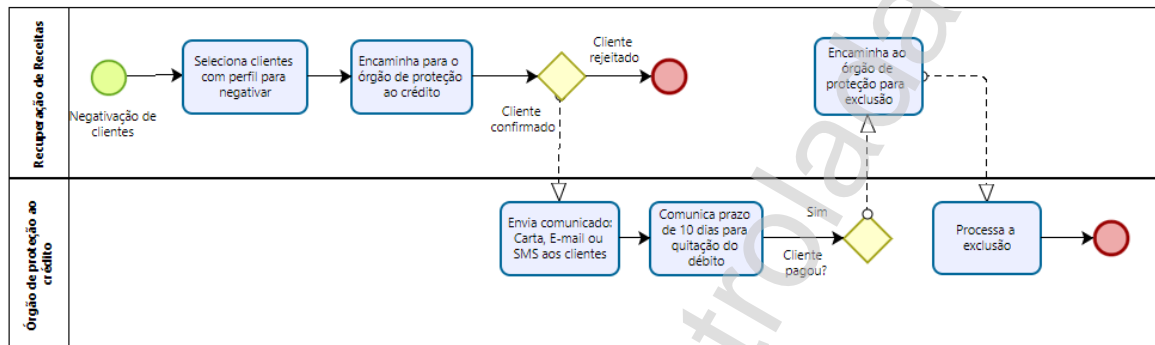


N.Documento: 12708	Categoria: Tático	Versão: 10.0	Aprovado por: Ruan dos Reis Alves	Data Publicação: 15/12/2023	Página: 9 de 12
-----------------------	----------------------	-----------------	---	-----------------------------------	--------------------

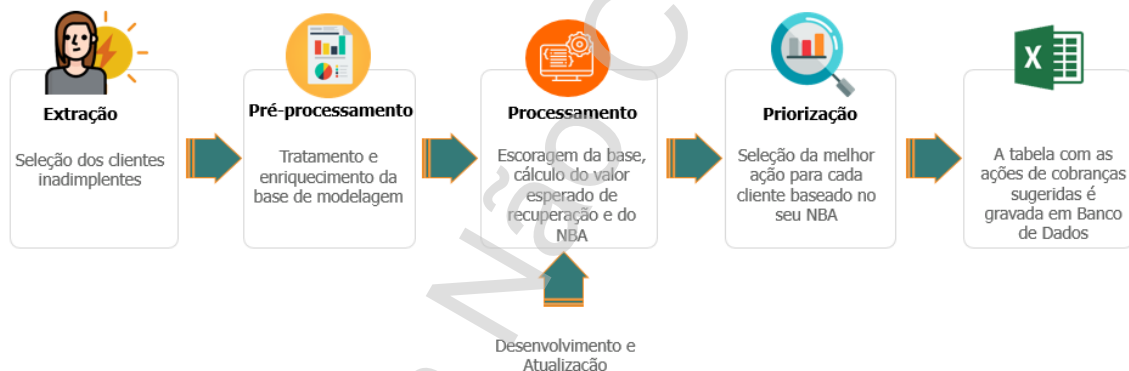
	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCRR-GERENCIA DE RECUPERACAO DE RECEITAS
	Título do Documento: Negativação de Clientes Inadimplentes

Anexo V – Fluxo normal do processo de inclusão e exclusão da negativação.

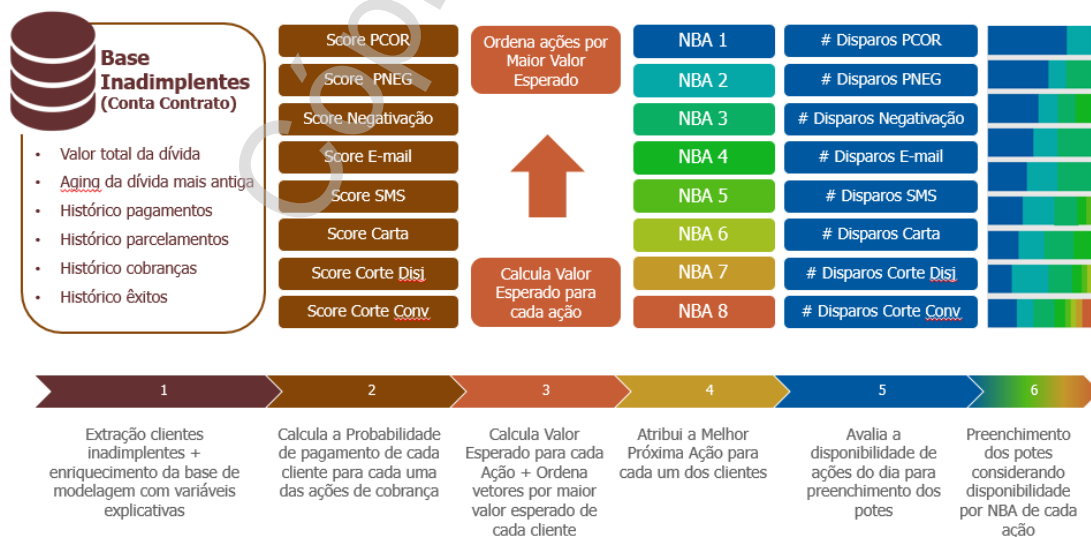
As exceções ao processo estão no item 6.1.1.




Anexo VI: Etapas do Processo - NBA



Anexo VII: Modelo lógico – NBA



N.Documento: 12708	Categoria: Tático	Versão: 10.0	Aprovado por: Ruan dos Reis Alves	Data Publicação: 15/12/2023	Página: 10 de 12
-----------------------	----------------------	-----------------	---	-----------------------------------	------------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCRR-GERENCIA DE RECUPERACAO DE RECEITAS
	Título do Documento: Negativação de Clientes Inadimplentes

9 REGISTRO DE ALTERAÇÕES


9.3 Colaboradores

Empresa	Área	Nome
CPFL Energia	Recuperação de Receitas - RCRR	Talires Pedrosa Guedes
CPFL Energia	Recuperação de Receitas - RCRR	Larissa Soares Vieira
CPFL Energia	Recuperação de Receitas - RCRR	Isadora Ferreira do Amaral
CPFL Energia	Recuperação de Receitas - RCRR	Carla Roberta de Souza Menon
CPFL Energia	Recuperação de Receitas - RCRR	João Victor Alves Correia

9.4 Alterações

Versão Anterior	Data da Versão Anterior	Alterações em relação à Versão Anterior
1.3	11/06/2013	Revisão Periódica
1.4	14/12/2015	Ajustes de procedimentos
1.5	27/07/2016	1- Inclusão da empresa RGE Sul no âmbito de aplicação e alteração do prazo de 10 dias para 20 dias no item 5.1.2.1. Contas regulares / Parcelamentos de Débitos de Contas Regulares e Irregulares, em conformidade com a Lei nº 16.624/2017. 2- Atualização do Modelo De Carta Enviada Pelo SCPC.
1.6	18/04/2018	1- Correção de texto

N.Documento: 12708	Categoria: Tático	Versão: 10.0	Aprovado por: Ruan dos Reis Alves	Data Publicação: 15/12/2023	Página: 11 de 12
-----------------------	----------------------	-----------------	---	-----------------------------------	------------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: RCRR-GERENCIA DE RECUPERACAO DE RECEITAS
	Título do Documento: Negativação de Clientes Inadimplentes

1.7	11/08/2021	<ul style="list-style-type: none"> 1- Formatação na nova norma 0; 2- Correção e ajustes de texto; 3- Atualização dos modelos de comunicado enviados pelo fornecedor atual - Serasa, no item 8 – Anexos I e II; 4- Reformulação do fluxo do processo de inclusão e exclusão da negativação no item 8 – Anexo III; 5- Reformulação do fluxo do processo de isenção de débitos no item 8 – Anexo IIII.
1.8	19/08/2021	<ul style="list-style-type: none"> 1-Anexos de modelos de comunicação; 2-Fluxos de processos; 3-Alteração dos colaboradores; 4-Correção de texto; 5-Alteração de fornecedor; 6-Alteração de resolução normativa.

N.Documento: 12708	Categoria: Tático	Versão: 10.0	Aprovado por: Ruan dos Reis Alves	Data Publicação: 15/12/2023	Página: 12 de 12
-----------------------	----------------------	-----------------	---	-----------------------------------	------------------------