 <i>Uso Interno</i>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Venda de energia e Serviços
	Título do Documento: Plataforma de Comercialização de Serviço em Conta - CPFL Total

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.....	5
8.	ANEXOS.....	5
9.	REGISTRO DE ALTERAÇÕES.....	11

1.OBJETIVO

Definir processos a serem aplicados na prospecção, gerenciamento das inserções e gestão de clientes da CPFL Total e que utilizam a conta de energia elétrica como opção de meio de pagamento dos produtos e serviços oferecidos por sua empresa.

2.ÂMBITO DE APLICAÇÃO

2.1. Empresa

A CPFL Paulista, CPFL Piratininga, CPFL Santa Cruz, RGE SUL e CPFL Total.

2.2. Área

Este documento se aplica às áreas de Qualidade e Checagem, Negócios e Gestão de Contratos.


3.DEFINIÇÕES

3.1. Clientes: São empresas que possuem contrato de Gerenciamento das Assinaturas/Cobranças que serão inseridas em conta de energia elétrica.

3.2. Consumidores: São os clientes finais, titulares das unidades consumidoras, que aderiram ao produto e/ou serviço oferecido pelas empresas e autorizaram a cobrança em conta de energia.

3.3. Inserção: A cobrança do serviço e/ou produto enviado pela empresa para ser inserido na conta de energia.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
16987	Instrução	1.1	Jaques Fontana Boff	30/12/2020	1 de 11

 <i>Uso Interno</i>	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Venda de energia e Serviços
	Título do Documento:	Plataforma de Comercialização de Serviço em Conta -
		CPFL Total

3.4. Prospectar: Explorar uma região à procura de novos clientes.

3.5. Repasse: Depósito efetuado pela CPFL para os clientes referente aos valores das cobranças de terceiros arrecadados através da conta de energia.

3.6. Sistema SAP/CCS: Sistema Comercial do Grupo CPFL Energia.

3.7. GMP (Gestão de Meios de Pagamentos): Sistema de Gerenciamento de Recorrência, utilizado pela equipe e pelas empresas que possuem contratos com a CPFL Total.

4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

4.1. Legislação

- Resolução no 414/ANEEL de 09.09.2010.
- Resolução Normativa nº 581/ANEEL de 11.10.2013.

4.2. Normativos Internos

- GED 16.393 – Cobrança em Conta de Energia de Serviços de Terceiros.

5. RESPONSABILIDADES

5.1. CPFL Total

- Prospectar e contratar empresas interessadas em ofertar cobranças de seus serviços e/ou produtos nas contas de energia das distribuidoras do Grupo CPFL Energia.
- Gerenciar as cobranças pelas empresas inseridas nas contas de consumo dos consumidores.
- Apurar, conforme a periodicidade prevista em contrato, a quantidade de inserções efetuadas, que serão utilizadas como base para cobrança da prestação do serviço ao cliente.
- Realizar o acompanhamento diário das inserções enviadas pelos clientes através sistemas com o controle através de relatórios de positividade e indicadores.


5.2. Equipe de Checagem:

- Faz a conferência das vendas realizadas pelos clientes, conforme a Resolução 581/2013 da Aneel e na Norma de Checagem.

5.3. Equipe de Negócios:

- Realiza visitas periódicas aos clientes para mapear possíveis processos inconsistentes, reforçar a importância da Resolução 581/2013 Aneel, analisar estratégia de vendas, script utilizado, produtos e serviços oferecidos e demais informações relevantes ao negócio.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
16987	Instrução	1.1	Jaques Fontana Boff	30/12/2020	2 de 11

 <i>Uso Interno</i>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Venda de energia e Serviços
	Título do Documento: Plataforma de Comercialização de Serviço em Conta - CPFL Total

5.4. Equipe Gestão de Contratos – FTON

- Realizar os cadastros nos sistemas CCS (para serviço em conta) e SAP, inserindo as informações necessárias para o início das operações do cliente
- Realiza a gestão dos contratos.
- Subsidiar e atender as contestações dos consumidores em relação as cobranças efetuadas nas contas.

6. REGRAS BÁSICAS

6.1. Condições gerais

A CPFL Total prospecta empresas interessadas em ofertar cobranças de seus serviços e/ou produtos nas contas de energia das distribuidoras do Grupo CPFL Energia, e gerencia as cobranças pelas empresas inseridas nas contas de consumo dos consumidores.

6.2. Prospecção e contratação de empresas

O processo de prospecção é de responsabilidade da equipe de Negócios da CPFL Total, que analisam as oportunidades sinalizadas pela demanda do mercado, contatando os possíveis clientes interessados na prestação do serviço.

Após a decisão favorável do cliente para a prestação de serviço ofertado, a empresa prospectada passa por análise de documentos, finanças, comercial, fraude e imagem, conforme o GED 16.393.


Após as aprovações a minuta padrão com as responsabilidades e obrigações são assinados pelas partes.

Após as assinaturas da minuta contratual, a empresa inicia os testes e homologações no sistema para início da operação. A área de Coordenação de Processos – FTON realiza os cadastros nos sistemas CCS (para serviço em conta) e SAP, inserindo as informações necessárias para o início das operações.

6.3. Gestão de Contrato e Reajuste de Preço

A área de Coordenação de Processos realiza a gestão dos contratos, acompanhando as obrigações, efetuando as comunicações aos clientes e atualizando as minutas e sistemas conforme necessidade.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
16987	Instrução	1.1	Jaques Fontana Boff	30/12/2020	3 de 11

 <i>Uso Interno</i>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Venda de energia e Serviços
	Título do Documento: Plataforma de Comercialização de Serviço em Conta - CPFL Total

Os valores, a periodicidades e índice de reajustes são aplicados conforme previsão contratual, com posterior alteração no sistema CCS.

6.4. Arrecadação, Repasse e Faturamento

Com o início da operação, o cliente envia em lotes mensais os valores a serem inseridos para cobrança nas contas de energia, a distribuidora de energia elétrica correspondente recebe as informações de cobrança e insere nas contas.

Após o recebimento dos valores pagos nas contas de energia, é efetuado a apuração e o repasse dos valores na periodicidade e nos moldes previstos em contrato

São apurados pela CPFL Total, conforme a periodicidade prevista em contrato, a quantidade de inserções efetuadas, que serão utilizadas como base para cobrança da prestação do serviço ao cliente. Os valores são encaminhados ao cliente para o pagamento com a respectiva Nota Fiscal Eletrônica e Boleto Bancário.

6.5. Canal de comunicação

Cada cliente é responsável em divulgar a conta de energia como meio de pagamentos para o serviço e/ou produto oferecido, a oferta deve ser com base nas legislações e resoluções vigentes.

6.6. Contestações das cobranças inseridas

A distribuidora de energia dispõe de Canais de Atendimento em que titular das contas de energia pode contatá-los para contestar as cobranças inseridas nas contas.

As contestações judiciais ou administrativas são recebidas pelas distribuidoras, que encaminhará aos responsáveis em subsidiar as contestações.


Caso a contestação recebida solicite o bloqueio e/ou cancelamento definitivo da cobrança eles deverão ser atendidos de imediato, com prévia comunicação ao cliente responsável pela prestação do serviço e/ou produto.

As contestações são encaminhadas aos clientes responsáveis em inserir as cobranças nas contas, que deverão de pronto imediato enviar todas as informações pertinentes a reclamação.

6.7. Relatórios e Acompanhamentos

A CPFL Total realiza o acompanhamento diário das inserções enviadas pelos clientes através dos sistemas emitindo relatórios de positivação e indicadores. Este acompanhamento visa principalmente verificar crescimento ou queda das inserções,

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
16987	Instrução	1.1	Jaques Fontana Boff	30/12/2020	4 de 11

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Venda de energia e Serviços
	Título do Documento: Plataforma de Comercialização de Serviço em Conta - CPFL Total

analisar índices de refaturamento, identificar possíveis inconsistências e realizar ações preventivas pontuais mitigando riscos operacionais e regulatórios.

Além disso, a equipe de Checagem faz a conferência das informações das cobranças inseridas junto às vendas realizadas pelos clientes, conforme especificado na Norma de Checagem.

Paralelo a isso, a equipe de Negócios realiza visitas periódicas para mapear possíveis processos inconsistentes, reforçar a importância da Resolução nº 581/2013 Aneel analisar estratégia de vendas, script utilizado, produtos oferecidos e demais informações relevantes ao negócio.

7. CONTROLE DE REGISTROS

Identificação	Armazenamento e Preservação	Proteção (acesso)	Recuperação e uso	Retenção	Disposição
(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)
Check List para contratação de Novos Clientes	Eletrônico \\pfl-cps-file\fto\FTON\FTON_Control s\Qualidade e Processos\02 - Documentos GED	Restrição de Acesso	Por cliente	Permanente	N/A

8. ANEXOS

Anexo I - Fluxograma do processo de Serviços de Terceiros

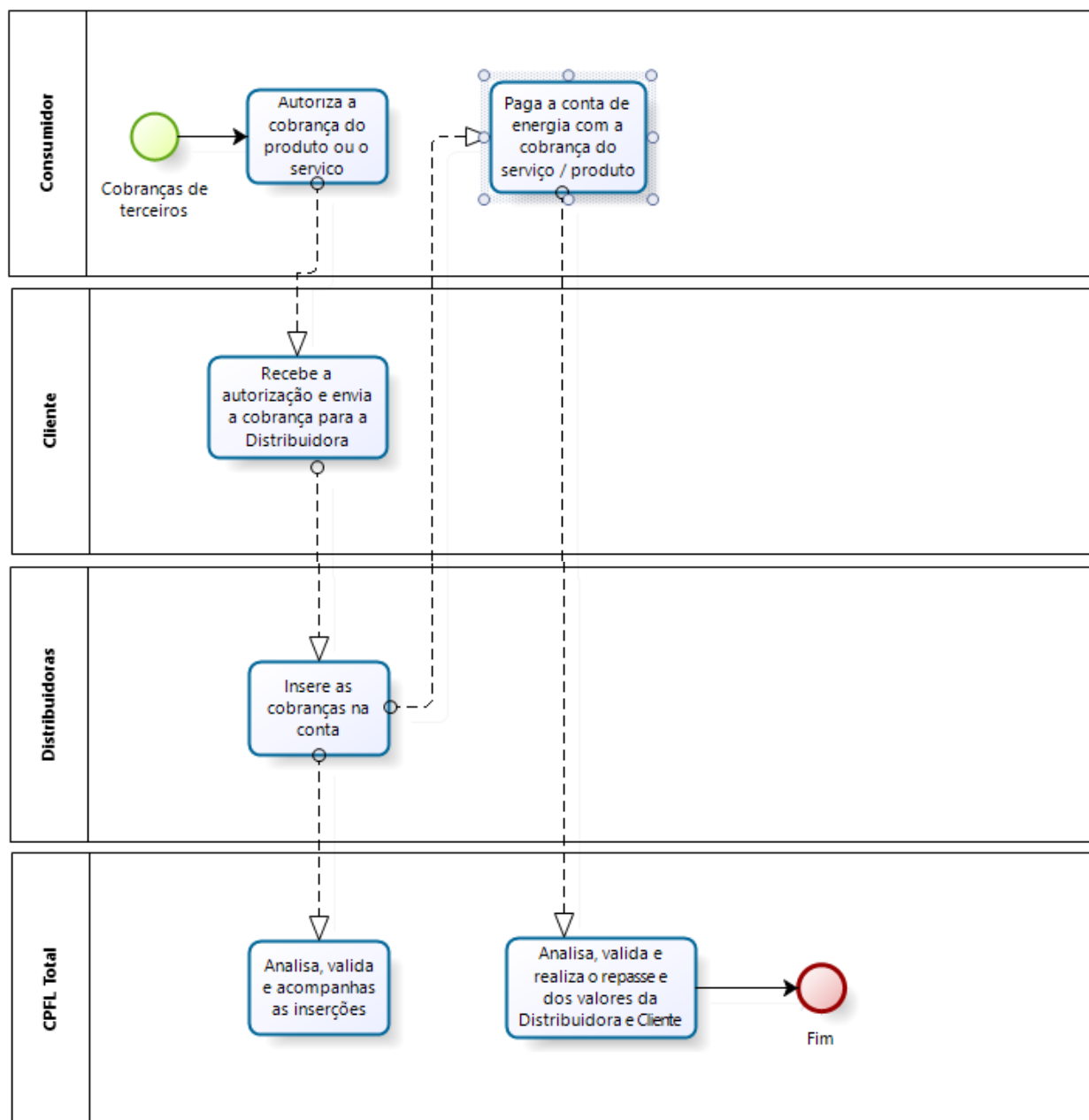
Anexo II – Fluxograma Processo de Contratos com Novos Clientes

Anexo III – Fluxograma Reajuste Preço

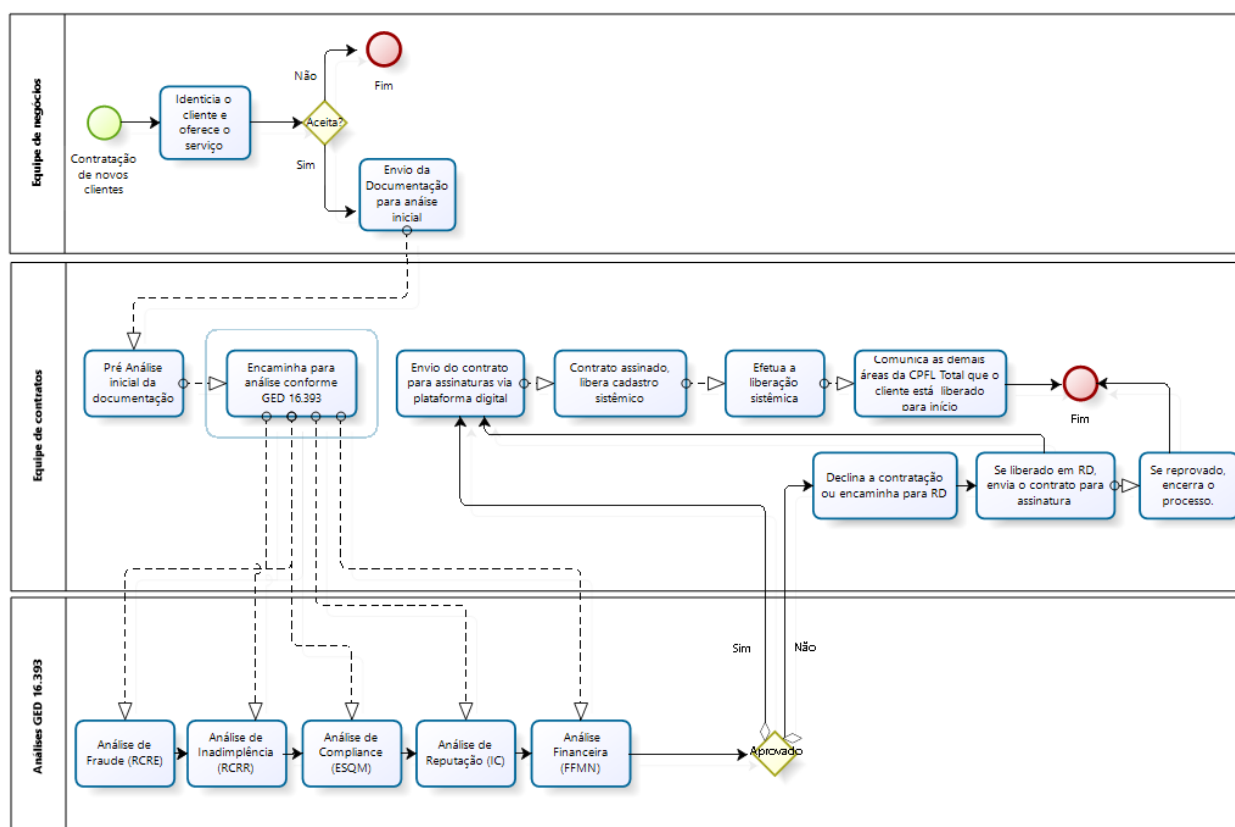
Anexo IV – Modelo Check List para avaliação de Novos Clientes


N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
16987	Instrução	1.1	Jaques Fontana Boff	30/12/2020	5 de 11

Anexo I - Fluxograma do Processo com cobrança de terceiros

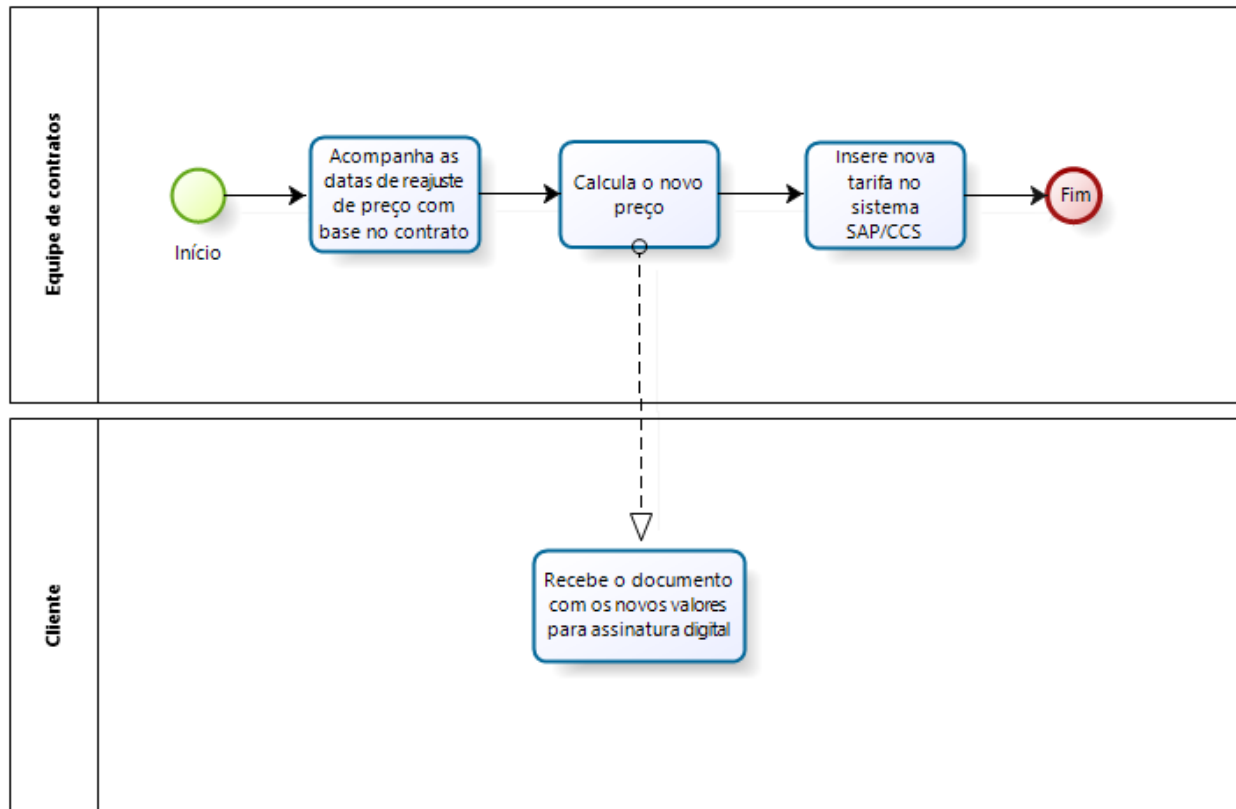



ANEXO II – Fluxograma do Processo: Contratação de Novo Cliente





 <i>Uso Interno</i>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Venda de energia e Serviços
	Título do Documento: Plataforma de Comercialização de Serviço em Conta -
	CPFL Total

ANEXO III – Fluxograma do Processo: Reajuste de Preço



 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Venda de energia e Serviços
	Título do Documento: Plataforma de Comercialização de Serviço em Conta - CPFL Total

ANEXO VI – Modelo Check List para avaliação de Novos Clientes

	CPFL TOTAL - FTON - Gestão de Contratos Processo de Avaliação										
Razão Social _____ CNPJ _____ Nome Fantasia _____ Telefone _____ Código fornecedor _____ Código Cliente _____ PN _____ UC _____ Regra para criação do item de faturamento: 30 posições, precisa conter a descrição do serviço + telefone de contato ex: Cobrança em conta 0800-XXXXXXX (máximo de 30 caracteres)											
Produto_1 Serviço prestado _____ Item _____ 0 Numero de caracteres Segmento _____ Ticket Médio _____ Classe de Consumo _____ Público Alvo _____ Áreas de atuação <input type="checkbox"/> Paulista <input type="checkbox"/> Piratininga <input type="checkbox"/> Santa Cruz <input type="checkbox"/> RGE											
Produto_2 Serviço prestado _____ Item _____ 0 Numero de caracteres Segmento _____ Ticket Médio _____ Classe de Consumo _____ Público Alvo _____ Áreas de atuação <input type="checkbox"/> Paulista <input type="checkbox"/> Piratininga <input type="checkbox"/> Santa Cruz <input type="checkbox"/> RGE											
Informações para o cadastro - chamado Regime Tributário _____ Inscrição Municipal _____ Inscrição Estadual _____ Site _____ Quantidade de funcionários _____											
Pessoas de Contato para o contrato e desenvolvimento de sistemas <table border="1"> <thead> <tr> <th>Nome:</th> <th>E-mail:</th> <th>Telefone:</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>			Nome:	E-mail:	Telefone:						
Nome:	E-mail:	Telefone:									
Dados Bancário (anexar comprovante) <table border="1"> <thead> <tr> <th>Banco:</th> <th>Número do banco:</th> <th>Agência:</th> <th>Conta Corrente e dígito:</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>			Banco:	Número do banco:	Agência:	Conta Corrente e dígito:					
Banco:	Número do banco:	Agência:	Conta Corrente e dígito:								
Contatos para assinatura contratual E-mail Sócio 1 _____ E-mail Sócio 2 _____ Nome Testemunha _____ CPF _____ E-mail 											
Considerações Gerais - Análise Comercial Preço											



Tipo de Documento: Procedimento

Área de Aplicação: Venda de energia e Serviços

Título do Documento: Plataforma de Comercialização de Serviço em Conta -
CPFL Total

Valores contratuais CPFL Total

Quantidade de Inserções

Preço por Inserções

De _____ a _____

R\$ _____

De _____ a _____

R\$ _____

De _____ a _____

R\$ _____

De _____ a _____

R\$ _____

De _____ a _____

R\$ _____

Acima de _____

R\$ _____

Quantidade mínima de inserções por mês _____

R\$ _____

Período de carência _____

Valores contratuais Distribuidoras R\$ _____

Informações adicionais _____

Informações obrigatórias:

- ☐ Contrato social e demais alterações, ou última alteração consolidada; ou
- ☐ Estatuto Social e demais alterações ou última alteração consolidada E ata de eleição de diretoria;
- ☐ CPF e RG de quem assina pela empresa / instituição;
- ☐ Comprovante bancário em nome do CNPJ;
- ☐ Telefones e e-mails válidos

Considerações Gerais

Análise Comercial:

Condições de Pagamento:

Quantidade de Inserções

Preço por Inserções

De 2.000 a 10.000

R\$ _____

De 10.001 a 20.000

R\$ _____

De 20.001 a 40.000

R\$ _____

De 40.001 a 80.000

R\$ _____

De 80.001 a 150.000

R\$ _____

Acima de 150.000

R\$ _____

Quantidade mínima de inserções por mês _____

R\$ _____

Documentos para assinaturas

Avaliação do Contrato

☐

Processo de Avaliação

☐

Aditivos

☐

Contrato

☐


Outros: _____

Assinatura (s) do Contratante

Responsável pelo contrato

Comercial: _____ Gestão de Contratos: _____

versão 07_2019

 <i>Uso Interno</i>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Venda de energia e Serviços
	Título do Documento: Plataforma de Comercialização de Serviço em Conta - CPFL Total

9. REGISTRO DE ALTERAÇÕES

9.1. Colaboradores

Empresa	Área	Nome
CPFL Total	FTON-Coordenação de Processos	Edilene Oliveira Martins Lopes
CPFL Total	FTON – Coordenação de Processos	Kellen Rochete Ferraresso

9.2. Alterações

Versão Anterior	Data da Versão Anterior	Alterações em relação à Versão Anterior
1.0	27/10/2016	Adequação da Estrutura Documental para atendimento à Norma Zero. Atualização dos fluxogramas; Inclusão do item 5.