



Tipo de Documento:	Procedimento
Área de Aplicação:	Gestão Comercial
Título do Documento:	Flexibilização das Negociações

SUMÁRIO

1. FINALIDADE

2. ABRANGÊNCIA

3. CONCEITOS BÁSICOS

4. REFERÊNCIAS

5. DESCRIÇÃO DO PROCESSO

6. CONTROLE DE ALTERAÇÕES

7. ANEXO

N. Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
17001	Instrução	1.0	Roberto Sartori	09/11/2016	1 de 8



Tipo de Documento:	Procedimento
Área de Aplicação:	Gestão Comercial
Título do Documento:	Flexibilização das Negociações

1. FINALIDADE

Estabelecer os procedimentos para acordos referentes às reclamações registradas na Ouvidoria, nos Procons, nas Defensorias Públicas, CEJUSCs ou outros órgãos de proteção ao consumidor existentes dos seguintes processos:

- Desoneração de valores dos processos de faturamento de casos de variação de consumo dos clientes do Grupo B e
- Ressarcimento de danos em equipamentos elétricos.

2. ABRANGÊNCIA

- CPFL Paulista
- CPFL Piratininga
- CPFL Santa Cruz
- CPFL Jaguari
- CPFL Mococa
- CPFL Leste Paulista
- CPFL Sul Paulista
- RGE – Rio Grande Energia

3. CONCEITOS BÁSICOS

- **Audiência:** Fase do processo em que as partes se encontram diante de um mediador para a tentativa de acordo.
- **CEJUSC:** Centro Judiciário de Solução de Conflitos em Segunda Instância e Cidadania.
- **Chances de êxito nos processos:**
 1. Provável → grande chance de multa ou evolução para processo judicial;
 2. Possível → chance razoável de multa ou evolução para processo judicial;
 3. Remota → pouca chance de multa ou evolução para processo judicial.
- **Órgãos de proteção ao consumidor:** órgãos que têm por objetivo equilibrar e harmonizar as relações entre consumidores e fornecedores, elaborando e executando a política de proteção e defesa dos consumidores Exemplos: Fundação PROCON; Procons Municipais, CEJUSC, Consumidor.gov, Reclame Aqui, entre outros.

N. Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
17001	Instrução	1.0	Roberto Sartori	09/11/2016	2 de 8

- **PROCON** Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor que atua em todo Brasil em defesa do consumidor, e orienta os consumidores em suas reclamações, informa sobre seus direitos, e fiscaliza as relações de consumo.
- **Preposto:** Empregado ou profissional contratado indicado pela área gestora do processo para comparecer à audiência, como representante legal da Companhia.

4. REFERÊNCIAS

4.1. Legislação

- Código de Processo Civil e legislação processual vigente
- Resolução Normativa ANEEL nº 414/2010

4.2. Procedimentos Relacionados

- Procedimentos Comerciais:
 - ✓ Participação em Audiências e Indicação de Preposto - GED 5.110
 - ✓ Kit defesa pré-processual
- Normas Administrativas e Gerenciais:
 - ✓ Níveis de Competência e Delegação de Autoridade - GED 314
 - ✓ Gestão do Contencioso – GED 16.490

5. DESCRIÇÃO DO PROCESSO

5.1. Regra Geral:

Para avaliação da viabilidade das negociações, as áreas responsáveis, dado o seu conhecimento dos processos, devem sempre considerar a chance de êxito nas negociações, conforme sua classificação como: **“possível”**, **“provável”** ou **“remota”**.

Para os casos onde a negociação tiver que ser feita em audiência, as áreas devem providenciar avaliação e levantamento de subsídios necessários para a análise do caso, em conformidade com o procedimento comercial - “Kit defesa pré-processual”.

Fica a critério das áreas viabilizarem a flexibilização do atendimento à CIP – Carta de Informação Preliminar do Procon, considerando também a chance de evolução do processo para a esfera judicial (possível, provável ou remota).



Tipo de Documento:	Procedimento
Área de Aplicação:	Gestão Comercial
Título do Documento:	Flexibilização das Negociações

Sem exceção, todos os casos de reclamação que ingressaram nas instâncias estabelecidas neste procedimento, serão tratados detalhadamente pelas áreas responsáveis.

5.2. Variação de consumo

A desoneração de consumo será concedida apenas para **clientes do Grupo B, que recorrem às segundas instâncias**, Ouvidoria, Procon, Defensoria Pública ou CEJUSC, quando identificada, pela equipe de análise do faturamento, a ocorrência de registro de consumo muito superior à média histórica da instalação, observando simultaneamente os critérios:

- ✓ no histórico da instalação não constarem outros registros próximos (sazonalidade);
- ✓ consumidor adimplente; e
- ✓ não ser reincidente: a instalação não possuir registro de outras reclamações de variação de consumo, nos doze ciclos anteriores à reclamação atual.

A aprovação das negociações será documentada por meio de laudo, conforme modelo anexo a este procedimento.

5.3. Ressarcimento de danos em equipamentos elétricos

Para os casos de ressarcimento de danos em equipamentos elétricos, a flexibilização nas negociações ocorrerá apenas nas instâncias de Procon, Cejusc e Defensoria Pública.

Para os processos reclamados os seguintes procedimentos poderão ser adotados, em conformidade com a matriz sugerida pela IJJC:

Situação	Procedimento
Recebemos menos de 2 orçamentos.	Negociar pelo ticket médio dos processos administrativos ou aceitar o orçamento apresentado.
Cliente não cumpriu os prazos regulatórios do processo administrativo.	<ul style="list-style-type: none">• Para os casos que o cliente não reclamou administrativamente no prazo de 90 dias: abrir a solicitação e analisar o processo como um todo;• Para os casos que enviou os laudos após os 90 dias: o processo será reaberto e os laudos analisados.

N. Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
17001	Instrução	1.0	Roberto Sartori	09/11/2016	4 de 8



Tipo de Documento:	Procedimento
Área de Aplicação:	Gestão Comercial
Título do Documento:	Flexibilização das Negociações

Cliente alega que estava ausente da unidade consumidora, na época dos fatos, sugere uma possível data do evento e a distribuidora constata que houve ocorrência em dias próximos à data mencionada pelo cliente.	<ul style="list-style-type: none">• Abertura de análise dos processos, mesmo que o cliente não tenha acionado a concessionária no prazo de 90 dias;• Ampliação do período de análise da ocorrência considerando três dias antes e três dias depois da data mencionada pelo cliente
Cliente reclama de mais de um aparelho e para um deles faltou informação quanto à fonte.	Dar oportunidade ao cliente de apresentar um novo laudo para comprovar nexo de causalidade, acrescentando a informação faltante para o ressarcimento.

Casos relevantes e não contemplados neste documento podem ser submetidos à apreciação da IJJC.

Negociações de outros casos excepcionais devem ter aprovação dos gerentes responsáveis pelo ressarcimento de danos, no processo físico, uma vez que a aprovação sistêmica ocorrerá conforme “*Tabela Básica para Aprovação de Atos, Contratos e Outros Documentos e Aprovação Sistêmica nº 01 – TBA – GED 314*”.

5.4. Outros danos

Os processos referentes às reclamações de “outros danos”, considerando sua grande diversidade, serão avaliados pelas áreas, em conjunto com o Jurídico, quanto à viabilidade das negociações.

5.5. Tentativas de Acordo com o Cliente Antes da Audiência de Conciliação

As áreas deverão atuar de forma proativa, prestando as devidas explicações e orientações ao cliente e aos órgãos que o representam evitando, assim, que a reclamação se transforme em ação judicial. Nos casos em que o processo administrativo já tramita pelo PROCON ou CEJUSC, o objetivo é que, dentro do possível e do razoável para CPFL, todos os processos sejam resolvidos na primeira audiência realizada naqueles Órgãos, evitando que o processo evolua para uma multa administrativa ou uma nova demanda judicial.

5.6. Aprovação das Negociações

O processo de aprovação das negociações para as situações previstas neste documento deve respeitar as competências gerenciais de aprovação, seguindo a *Tabela Básica para Aprovação de atos, contratos e outros documentos e Aprovação Sistêmica nº 01 – TBA*.

5.7. Gestão Orçamentária

Fica a cargo da Gerência responsável pelo processo, fazer a respectiva Gestão do Orçamento para atender às negociações.

N. Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
17001	Instrução	1.0	Roberto Sartori	09/11/2016	5 de 8



Tipo de Documento:	Procedimento
Área de Aplicação:	Gestão Comercial
Título do Documento:	Flexibilização das Negociações

5.8. Arquivamento dos processos

Todos os processos de negociação devem ficar arquivados nas áreas responsáveis, pelo período de um ano, após sua liquidação, sendo encaminhados ao arquivo geral, depois deste prazo.

6. CONTROLE DE ALTERAÇÕES

Versão anterior	Data da Versão anterior	Alterações em relação à Versão Anterior
Não se aplica	Não se aplica	1. Documento em versão inicial.

7. ANEXO:

Laudo para Aprovação de Acordo nos casos de variação de consumo.

Elaborado por:

Márcia Maria de Almeida Lorençatto – RCQP

Revisado por:

Fabiana Nogueira G, M, dos Santos

Colaboração:

Érico Izar Marson – IJJC

Giovanna Bianchi – DPCR

Graziela Sardinha – IJJC

Leandro A. de Souza - IJJC

Maurício Fabiano Martins – RCCF

Neiva Beatriz F S Vicentin– RCQP

Rosalia Nascimento – RCRR

N. Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
17001	Instrução	1.0	Roberto Sartori	09/11/2016	6 de 8



Tipo de Documento:	Procedimento
Área de Aplicação:	Gestão Comercial
Título do Documento:	Flexibilização das Negociações

Anexo
Laudo para Aprovação de Acordo

IDENTIFICAÇÃO

Cliente:

CNPJ/CPF: **Contato e-mail:**

Instalação: SAP **Cidade:**

Empresa do Grupo CPFL **Acordo recomendado:** **SIM**

Relato do caso

O cliente entrou em contato com a Cia, por meio do protocolo - xxxxxxxxxxxxxxxx, alegando que nos meses xxxxxxxxxxxx, XXXXXX. Alega XXXXXXXXXXXX.

Em XXXXXXXXXXXX cliente ingressou com reclamação junto ao PROCON – Gerado o protocolo XXXXXX.

Autorização para refaturamento

RELAÇÃO DA(S) CONTA(S) DISCUTIDA(S)

Nº Conta	Vencimento	Valor R\$
		R\$
		R\$
	TOTAL	R\$

DADOS PARA O REFATURAMENTO

* Dados aproximados para o refaturamento – justificativa: escrever aqui o porquê não é possível apurar o valor neste momento.

* Os valores calculados referem-se apenas ao total de energia, não sendo contempladas as taxas (CIP, juros, multa, atualização, taxas de terceiros, etc.).

N. Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
17001	Instrução	1.0	Roberto Sartori	09/11/2016	7 de 8



Tipo de Documento:	Procedimento
Área de Aplicação:	Gestão Comercial
Título do Documento:	Flexibilização das Negociações

- DOCUMENTOS ANEXADOS A ESTA AUTORIZAÇÃO:

- ✓ Fatura(s) espelho objeto da reclamação;
- ✓ Reclamação Procon / telas do atendimento via call center ou em agência;
- ✓ Histórico dos últimos 12 meses anteriores ao problema.

PARECER COMERCIAL

☒ **Acordo recomendado**

☐ **Acordo não recomendado**

Justificativa:

Apesar das evidências de medição comprovarem que o consumo está correto, houve um aumento excepcional no consumo, provavelmente causado por um problema interno na instalação do cliente, pois conforme histórico mencionado no início da análise, a média de consumo no mês subsequente voltou ao normal sem que houvesse a necessidade de intervenção por parte da CPFL. Por se tratar de um fato inédito e cliente possuir histórico de adimplência, solicitamos autorização para efetuarmos o refaturamento pela média de consumo posterior ao problema.

Campinas, xx de xxxx de 201x.

Pela Diretoria Comercial:

Nome do Gerente

Gerência de faturamento – RCCF

Nome do analista

Analista Comercial Gestão
Operacional de faturamento – RCCF

Nome do Diretor (se necessário)

Diretor de Gestão de Energia

Nome do Gerente (se necessário)

Gerência de Gestão Comercial - RCC

N. Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
17001	Instrução	1.0	Roberto Sartori	09/11/2016	8 de 8