 <i>Uso Interno</i>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: SEA - Serviços Administrativos
	Título do Documento: Inadimplência e Negativação de clientes Inadimplentes

## Sumário

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

## 1. OBJETIVO

O objetivo desta norma é determinar os procedimentos de inadimplência da CPFL Serviços, CPFL Eficiência Energética e CPFL GD, cobranças administrativas, inclusão e exclusão nos Cadastros de Proteção ao Crédito (Serasa) e direcionamento para cobrança judicial.

## 2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

### 2.1. Empresa

Esta norma será utilizada para as empresas CPFL Serviços / CPFL Eficiência Energética e CPFL GD Solar.


### 2.2. Área

- SEA – Serviços

## 3. DEFINIÇÕES

Não se aplica.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15514	Instrução	1.4	Patricia Drudi	30/12/2020	1 de 9

 <i>Uso Interno</i>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: SEA - Serviços Administrativos
	Título do Documento: Inadimplência e Negativação de clientes Inadimplentes

#### 4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- Norma Gerencial - Contas a Receber GED 16289;
- Norma Gerencial - Níveis de Competência GED 314;
- Norma Gerencial - Níveis de Competência GED 17000;
- Diretrizes Financeiras para Parcelamento a Clientes Crédito e Cobrança GED 10630;
- Procedimentos de Baixa de Incobráveis GED 16471;

#### 5. RESPONSABILIDADES

Não se aplica.

#### 6. REGRAS BÁSICAS

Gerenciamento e acompanhamento diário do faturamento e inadimplência, como sinalizador das ocorrências efetivas de impontualidades no cumprimento das obrigações contratuais.

##### **Cobrança administrativa**

São elegíveis à cobrança administrativa todos os débitos não quitados na data de vencimento da fatura ou da parcela decorrente de acordo realizado entre as partes.

##### **Critérios**


Estão sujeitos à cobrança administrativa todo débito de clientes externos vencido há mais de D+1 (um) dia, cujo pagamento ainda não fora identificado, exceto clientes internos, que são cobrados em D+5 (cinco) dias.

##### **Procedimentos**

Semanalmente, é extraído o relatório do sistema SAP ECC, analisando as faturas em aberto e realizando os procedimentos de cobrança tais como: aberturas de chamado para tratativas de inconsistências de depósitos, cobranças através de telefone ou e-mail de notificação de cobrança com o título "Ref. CPFL Nome da Empresa - Notificação de faturas em aberto – Razão Social Cliente" (Anexo I). Todas as ações de cobrança e eventuais divergências são evidenciadas e documentadas na planilha de controle.

Caso o pagamento não tenha sido realizado após dez dias corridos do vencimento (D+10), deve ser feito contato telefônico como segunda forma de cobrança e encaminhado e-mail para registro com o título "Ref. CPFL Nome da Empresa - Notificação de faturas em aberto – Razão Social Cliente +10 dias".

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15514	Instrução	1.4	Patricia Drudi	30/12/2020	2 de 9

 <i>Uso Interno</i>	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	SEA - Serviços Administrativos
	Título do Documento:	Inadimplência e Negativação de clientes Inadimplentes

Após a segunda cobrança, caso a pendência não seja regularizada, em vinte dias corridos após a data de vencimento (D+20) deve ser enviada uma Notificação Extrajudicial de Inadimplemento (Anexo II), assinada por representante legal/procurador da CPFL, informando que o não pagamento até trinta dias corridos após a data de vencimento (D+30) os Órgãos de Proteção ao Crédito serão informados, iniciando, assim, o processo de negativação do cliente.

Se após sessenta dias corridos contados do vencimento (D+60) o cliente ainda não tiver efetuado o pagamento, permanecendo com a fatura em aberto no sistema, os gestores devem ser informados, pelo analista responsável, e nesse momento é solicitada à Diretoria de Finanças Corporativas a execução da garantia, se aplicável (\*). Caso o valor da garantia não seja suficiente para cobrir o total do valor inadimplente, a documentação existente é enviada à Diretoria Jurídica para as providências judiciais.

Para os contratos em que a garantia financeira for executada, a mesma deverá ser substituída, mantendo as condições estabelecidas em contrato.

Se após noventa dias corridos contados do vencimento (D+90) o cliente ainda não tiver efetuado o pagamento, permanecendo com a fatura em aberto no sistema, os gestores devem ser informados, pelo analista responsável, e o valor deverá ser lançado como resultado para fins de Provisão de Devedores Duvidosos (PDD), exceto nos casos de empresas do grupo CPFL Energia que não têm seus débitos incluídos em PDD. A cobrança seguirá contínua, exceto nos casos judiciais.

(\*). Necessária consulta as cláusulas contratuais

#### Abaixo os tipos de negociações mais frequentes:

**Boletos atrasados:** Quando o cliente não consegue pagar um boleto já vencido é emitida uma carta ou e-mail de cobrança e, conforme a solicitação do cliente é corrigido os valores com os juros e multa devidos e informados os dados da conta corrente da empresa e/ou código de identificação, para ser processado o pagamento via depósito identificado ou transferência eletrônica-TED.


**Isenções de Juros e Multa:** Por força contratual, para toda fatura em atraso deverão ser cobrados os juros e multa devidos conforme percentuais estabelecidos em cada contrato.

As exceções para isenção de juros e multa aplicam-se à:

- Empresas do Grupo (clientes Internos);
- Toda e qualquer situação em que a CPFL Serviços tenha contribuído direta ou indiretamente ao atraso no pagamento.

**Exemplos mais comuns:** Erros sistêmicos, cobrança de materiais ainda não entregues ou serviços de obra não concluídos;

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15514	Instrução	1.4	Patricia Drudi	30/12/2020	3 de 9

 <i>Uso Interno</i>	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	SEA - Serviços Administrativos
	Título do Documento:	Inadimplência e Negativação de clientes Inadimplentes

**Parcelamento:** Para os casos em que o cliente tem um valor alto em atraso, e não consegue saldar o débito de uma única vez, poderá o mesmo solicitar o parcelamento da dívida, mediante aprovação da área FFTS e da Gerência de Gestão de Contrato (SEA) que avaliarão e determinarão a melhor forma de realização do acerto. Conforme GED de Parcelamento 10630.

**Provisão de Devedores Duvidosas-PDD:** Casos em que o cliente não efetua o pagamento e a fatura permanece no sistema em aberto por três meses, os gestores das unidades de negócios são informados e o valor vai para PDD (resultado da unidade de negócio), e a cobrança segue contínua – exceto nos casos judiciais. Empresas do grupo CPFL Energia não têm seus débitos incluídos em PDD.

### Negativação de clientes - Serasa.

#### Critérios

Estão sujeitos à negativação todos os clientes inadimplentes em prestação de serviço e/ou material, bem como, faturas de parcelamentos dos mesmos.

#### Procedimentos

As exceções ao processo de negativação são:

- Processos/Cobranças Judiciais;
- Acertos contábeis - ajustes de impostos e encontro de contas;
- Contas vencidas há mais de 60 meses (5 anos);
- Acordo Comercial, aprovado pelo Diretor Presidente da CPFL Serviços;
- Empresas do Grupo CPFL Energia.


**Observação:** Para todas as situações, o Órgão de Proteção ao Crédito contratado será responsável em emitir a comunicação/notificação aos clientes, informando sobre o prazo de dez dias para pagamento dos débitos para que não haja a negativação.

#### Negativações Indevidas

Nas situações previstas abaixo a negativação será considerada indevida e deverá ser feita a exclusão imediata junto ao Órgão de Proteção ao Crédito quando:

- Cliente tem processo judicial que versa sobre a discussão do débito negativado;
- Cliente efetuou pagamento da fatura e apresenta comprovação, mas por problema de comunicação do agente arrecadador (banco) a fatura continua em aberto no sistema;
- Erro sistêmico interno não permitiu a baixa da fatura.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15514	Instrução	1.4	Patricia Drudi	30/12/2020	4 de 9

 <i>Uso Interno</i>	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	SEA - Serviços Administrativos
	Título do Documento:	Inadimplência e Negativação de clientes Inadimplentes

### Exclusão da negativação

Para as situações não previstas neste procedimento em que o cliente alega estar quite ou isento do débito, o mesmo deverá encaminhar uma carta/e-mail relatando o ocorrido, anexando toda a documentação que comprove a sua “não responsabilidade”, para que as áreas responsáveis façam a análise pontual do caso e a exclusão dos apontamentos junto aos Órgãos de Proteção ao Crédito, se procedente.


Após toda a negociação e acertos efetuados entre as partes, é feita a baixa da fatura no sistema SAP (Status compensado).

### Cobrança Judicial

Após sessenta (60) dias de vencimento do débito ou a qualquer momento que for identificada resistência quanto ao pagamento por parte do cliente devedor, a área de negócio pode manifestar interesse em ingressar com a cobrança judicial, devendo, para tanto, manifestar por escrito a sua intenção, notificando o cliente.

Após a notificação, o dossiê do cliente é direcionado ao departamento jurídico para ingresso do pleito judicial.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15514	Instrução	1.4	Patricia Drudi	30/12/2020	5 de 9

 <i>Uso Interno</i>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: SEA - Serviços Administrativos
	Título do Documento: Inadimplência e Negativação de clientes Inadimplentes

## 7. CONTROLE DE REGISTROS

Identificação	Armazenamento e Preservação	Proteção (acesso)	Recuperação e uso	Retenção	Disposição
(A) Inadimplência	(B) Digital	(C) Público	(D) Sistema SAP	(E) Permanente	(F) Não se aplica

**( A ) Identificação:** Nome do Registro: Exemplo: Ata de reunião de análise crítica pela alta administração, Não conformidades da Qualidade, Controle de Manutenção Preventiva, Relatório de Visita ao Cliente.

**( B ) Armazenamento e Preservação:** Local e maneira onde será armazenado. Exemplo: Pasta suspensa, Software, Diretório na Rede D:\Relatórios\Setembro.


**( C ) Proteção (acesso):** Sistemática de Proteção estabelecida para os Registros. Exemplo: Backup e antivírus, Restrição de acesso.

**( D ) Recuperação e uso:** Sistemática de organização dos registros. Exemplo: Por data, Por mês, Por cliente, Por número de série.

**( E ) Retenção:** Período de tempo mínimo de armazenamento, definido de acordo com as práticas internas da empresa, legislação. Exemplo: 5 anos, 10 anos, 2 meses.

**( F ) Disposição:** Destino dado ao registro após o tempo mínimo de retenção especificado. Exemplo: Destruir, Deletar.

N.Documento: 15514	Categoria: Instrução	Versão: 1.4	Aprovado por: Patricia Drudi	Data Publicação: 30/12/2020	Página: 6 de 9
-----------------------	-------------------------	----------------	---------------------------------	--------------------------------	-------------------

 <i>Uso Interno</i>	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	SEA - Serviços Administrativos
	Título do Documento:	Inadimplência e Negativação de clientes Inadimplentes

## 8. ANEXOS

### ANEXO I:

Título: “Ref. CPFL Nome da Empresa - Notificação de faturas em aberto – Razão Social Cliente”

Ou

“Ref.: CPFL Nome da Empresa - Notificação de faturas em aberto – Razão Social Cliente +10 dias”.

Prezados, bom dia!

Não identificamos o pagamento da fatura abaixo, vencida em xx/xx/20xx no valor de R\$ xxxxxx.

**\*\*Tabela ou tela Sistema com a evidencia da fatura\*\***

Para regularizar a sua fatura, segue abaixo o procedimento para atualizar o boleto para pagamento:

Via site do Bradesco, segue orientação abaixo:

Acesse o link: <http://banco.bradesco/html/classic/produtos-servicos/mais-produtos-servicos/segunda-via-boleto.shtm>

- Clique em “Pesquisar boleto pela Linha Digitável”.
- Colocar os caracteres de segurança apresentado:
- Insira a linha digitável constante em seu boleto no campo solicitado;
- Insira a Linha digitável:
- 23792.00203 91900.001149 13000.808900 2 79770000716482
- Digite os caracteres de segurança que aparecerão na imagem e clique em “OK”.
- Imprima.

### ATENÇÃO:

Para títulos já vencidos: o vencimento do boleto será atualizado exclusivamente para a data do dia em que for impresso, perdendo a validade se não for quitado no dia. Caso você não quite no mesmo dia, deverá repetir o procedimento acima e atualizar novamente o vencimento.


Caso a fatura já tenha sido quitada, peço que encaminhe o comprovante para efetuarmos a baixa.

Permaneço a disposição.

Atenciosamente,

Assinatura Colaborador

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15514	Instrução	1.4	Patricia Drudi	30/12/2020	7 de 9

 <i>Uso Interno</i>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: SEA - Serviços Administrativos
	Título do Documento: Inadimplência e Negativação de clientes Inadimplentes

## ANEXO II:

Carta n.00x.201x/SNE.  
Campinas, XX de xxxxxxxxxxx de 201x.

À  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

A/C: XXXXXXXX – Cargo.  
Ref.: Notificação para regularização de Inadimplência Contrato nº  
CPFL/20xx/xxx/xx/xxxxx

Prezado,

Comunicamos que o Razão Social Cliente, apresenta pendências financeiras, caso não sejam sanadas no prazo máximo de até xx/xx/201xx, ocasionará a inclusão do nome da referida empresa no cadastro de inadimplentes junto aos órgãos de Proteção ao Crédito.

As Faturas que constam em aberto, seguem abaixo descritas:


Lançamento Nº Fatura Valor (R\$) Vencimento Referência  
xx.xx.xxxx xxxxxxxx xx.xxx,xx xx.xx.xxxx xxxxxxxx

Caso tal valor já tenha sido quitado, solicitados o envio do respectivo comprovante para o endereço de e-mail: e-mailresponsavel@cpfl.com.br  
Colocamo-nos à disposição para eventuais esclarecimentos julgados necessários.  
Atenciosamente,

\_\_\_\_\_  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
Definir responsável

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15514	Instrução	1.4	Patricia Drudi	30/12/2020	8 de 9



 Uso Interno	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	SEA - Serviços Administrativos
	Título do Documento:	Inadimplência e Negativação de clientes Inadimplentes

## 9. REGISTRO DE ALTERAÇÕES

### 9.1. Colaboradores

Empresa	Área	Nome
CPFL Serviços	SEA	Raquel Natividade Macedo
CPFL Serviços	SEA	Luana Dias dos Santos Tonezer
CPFL Serviços	SEA	Karla Maine Moreira

### 9.2. Alterações

Versão Anterior	Data da Versão Anterior	Alterações em relação à Versão Anterior
Não se aplica	Não se aplica	Documento em versão inicial.
1.0	02/05/2013	Revisão do documento. 6.1.2 Procedimentos Exclusão no parágrafo B do item 3 das exceções dos juros e multa. 6.1.2 Exclusão das Siglas das unidades de negócios Exclusão do parágrafo C do item 6.1.2 Item E, alteração do período de cobrança judicial para 180 dias. 6.2.2 Procedimentos Exclusão do 1º parágrafo
1.1	12/05/2015	6.1.2 – Letra E) inserido a área FFTS.
1.2	15/04/2016	6.1.2 Procedimentos – Letra E) exclusão “Após” / “identificada” / “devendo, para tanto, manifestar por escrito a sua intenção, notificando primeiramente o cliente e rescindindo ou não o contrato com o mesmo. Após a notificação e rescisão contratual, o dossiê do cliente é direcionado ao Departamento jurídico para ingresso do pleito judicial”. Inclusão “A partir” / “identificarmos”.
1.3	18/12/2020	Adequação de formatação do GED para o formato padrão NORMA ZERO; Inclusão da empresa CPFL Eficiência e CPFL GD Solar.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15514	Instrução	1.4	Patricia Drudi	30/12/2020	9 de 9