XVIII Seminário Nacional de Distribuição de Energia Elétrica

SENDI 2008 - 06 a 10 de outubro

Olinda - Pernambuco – Brasil

Inscrição de Clientes Devedores em Cadastros Restritivos de Créditos

Marcelo da Silva Gongra Oliveira	Wilson Roberto Janotta	Marcus M. Bueno
CPFL Paulista	CPFL Paulista	CPFL Paulista
mgongra@cpfl.com.br	janotta@cpfl.com.br	marcusbueno@cpfl.com.br

PALAVRAS-CHAVE

Associação Comercial
Inadimplência
Negativação
PCLD
SPC

RESUMO

O objetivo deste trabalho é apresentar a aplicação, os benefícios e os resultados obtidos com a Inscrição de Clientes Inadimplentes de Baixa Tensão em Cadastros Restritivos de Créditos.

Essa ferramenta foi implantada com o objetivo de reduzir a inadimplência, diminuir o envio para Provisão de Devedores Duvidosos e reverter as contas já contabilizadas como perda provisória.

A operacionalização é feita por meio de troca de arquivos entre a CPFL Energia e a Associação Comercial de São Paulo (ACSP), que tem a responsabilidade de tornar público o débito, depois de transcorrido o prazo de 10 dias sem que tenha ocorrido o pagamento do débito.

Do ponto de vista:

- Econômico: o novo serviço tem um custo de R$ 0,97 por carta enviada ao cliente indicado e uma contribuição anual de R$ 480,00. Esse custo representa apenas 1% do gasto na execução da Suspensão do Fornecimento de Energia Elétrica, que tem o custo aproximado de R$ 42,00 (considerando os custos com pessoal, religação e material);
- Desempenho: a Inscrição de Clientes Devedores em Cadastros Restritivos de Créditos se mostrou uma arma extremamente eficaz no combate à Inadimplência. A recuperação pode chegar até 85 % dos clientes enviados e, é certo, que é uma ferramenta menos traumática para o cliente do que a Suspensão do Fornecimento.

1. INTRODUÇÃO

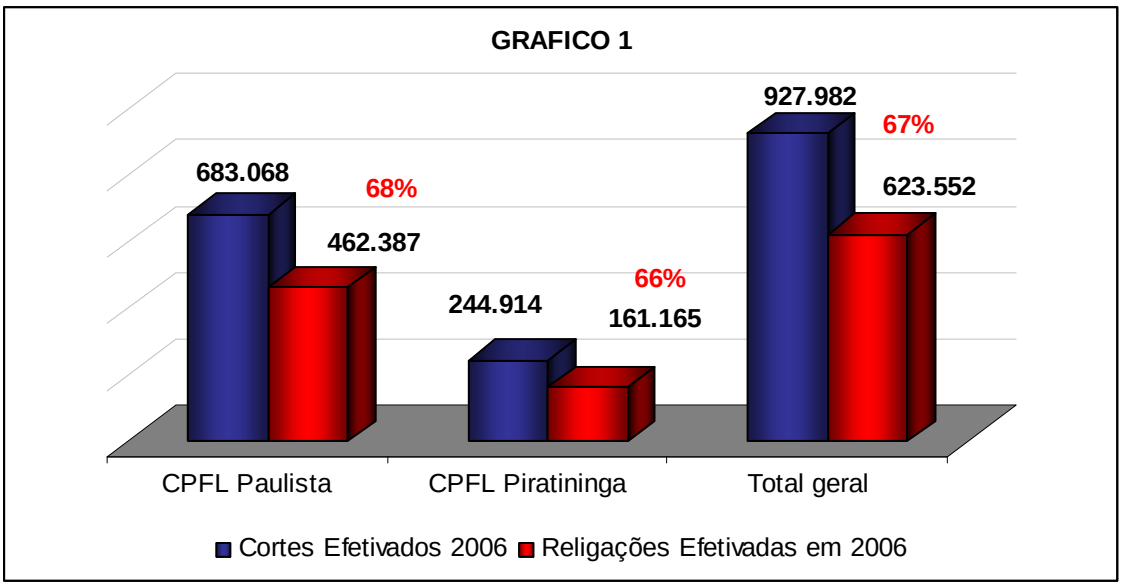
A Inadimplência é um dos principais fatores que afetam a lucratividade e a saúde de uma empresa. Ela, se não controlada, pode fazer uma empresa adoecer até chegar à falência.

É preciso sempre estar atento a novas práticas mais eficientes e baratas, buscando o melhor para a empresa, pois esse será o diferencial entre uma empresa saudável e uma empresa “doente”.

No ambiente energético, grande parte das concessionárias de energia elétrica ainda apostam suas fichas na Suspensão do Fornecimento de Energia Elétrica dos clientes inadimplentes, buscando nela o controle da inadimplência, bem como sua diminuição.

Sabemos que essa é uma ferramenta muito eficaz, e que tem seu efeito educativo, pois se o cliente reincidente não quitar seu débito, ele saberá que poderá ter novamente seu fornecimento suspenso. Contudo, esse procedimento além de trazer uma imagem negativa para empresa, tendo em vista a essencialidade do serviço tão discutida nos dias de hoje, é uma ferramenta muito cara.

Conforme demonstrado no Gráfico 1, em 2006, a CPFL Energia, entre as empresas CPFL Paulista e CPFL Piratininga, executou um total de 1.551.534 ordens de serviço entre suspensão do fornecimento e religações, sendo que desse total 927.982 são de cortes por falta de pagamento e outras 623.552 são de religações. Considerando apenas o custo que temos com as empreiteiras contratadas, a execução de cada Ordem de Serviço tem o valor aproximado de R$ 8,00; somando as ordens de serviço de corte e de religações a CPFL gastou com essa ferramenta R$ 12.412.272,00, com uma efetividade de 67 %.



Em 21/12/2006, a ANEEL, em resposta ao questionamento da Concessionária de Energia Elétrica COELBA, se manifestou favorável à Inscrição de Clientes devedores em Conta de Energia Elétrica junto aos cadastros restritivos de créditos, se posicionando, inclusive, no sentido de deixar a suspensão do fornecimento para um 2° momento em detrimento dessa ferramenta, ou seja, após ter ocorrido o registro do devedor junto aos Órgãos de Proteção ao Crédito.

Diante desse parecer, nos filiamos à Associação Comercial de São Paulo (ACSP) que, por sua vez, possui convênio com todas as outras Associações Comerciais do Brasil, com a finalidade de tornar público o débito de energia elétrica dos clientes inadimplentes.

2. INSCRIÇÃO DE CLIENTES DEVEDORES EM CADASTROS RESTRITIVOS DE CRÉDITO

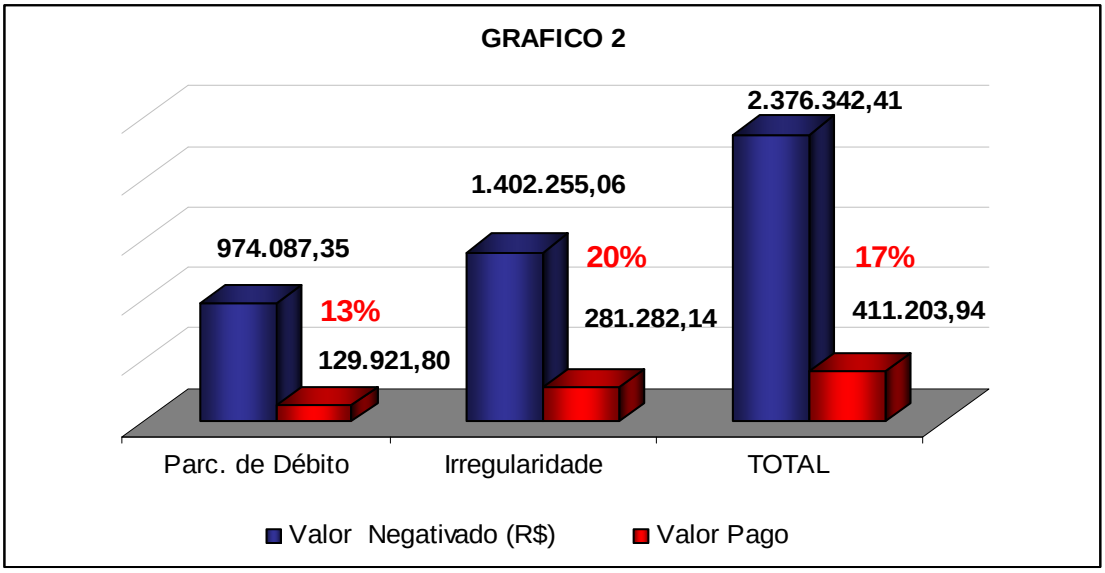
A inscrição de clientes devedores em cadastros restritivo de crédito nada mais é do que tornar público o débito inadimplido do cliente. Essa ferramenta tem a finalidade de dar conhecimento às empresas que concedem crédito que esse cliente não está saudável em sua vida financeira.

Todo processo funciona da seguinte forma:

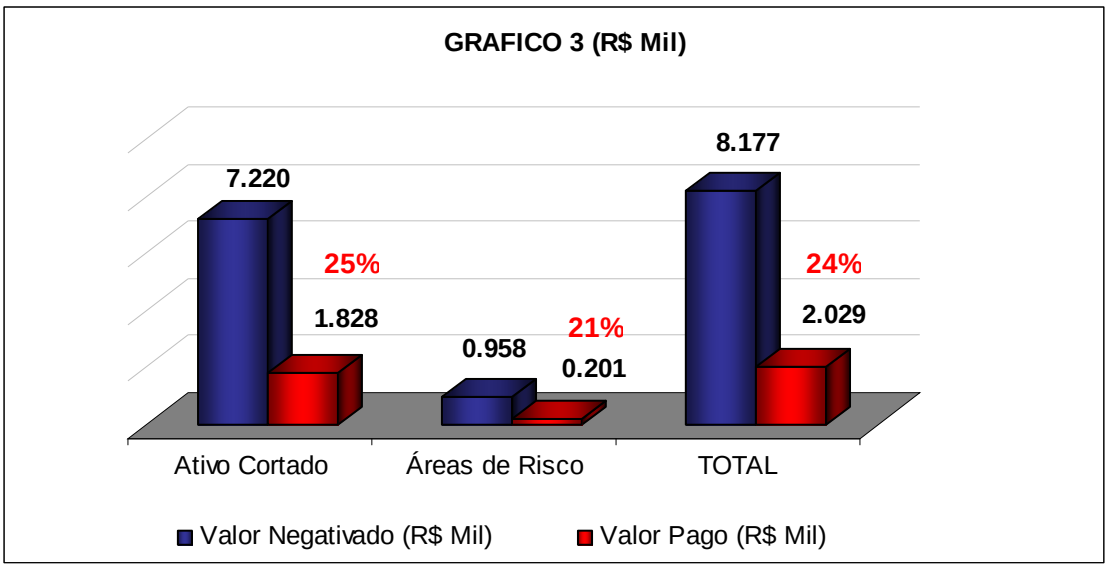
- Levantamos todas as contas vencidas, dentro de um determinado critério (Por ex.: Contas vencidas há mais de 35 dias), que não possuem nenhum tipo de bloqueio, e enviamos essa relação por meio arquivo à Associação Comercial de São Paulo
- A ACSP, por sua vez, processa o arquivo enviado, confecciona, imprime e envia a todos os clientes indicados uma carta informando-os da existência do débito e da necessidade da regularização dentro do prazo máximo de 10 dias de sua emissão
- O cliente indicado recebe a correspondência e, caso não efetue o pagamento no prazo estipulado, é tornado público o inadimplemento da referida conta, por meio do serviço SCPC – Serviço Central de Proteção ao Crédito
- Quando identificamos a quitação de uma conta que foi enviada para o Serviço de Proteção ao Crédito (SPC), enviamos um outro arquivo à ACSP com a finalidade de solicitar a baixa de seus cadastros o débito ora informado

2.1. Evolução do Processo

Na implantação dessa nova ferramenta, fomos bastante prudentes na seleção de clientes que seriam enviados, buscando minimizar os riscos com demandas judiciais. Em 23/03/2007, fizemos o primeiro envio, onde foram selecionados todos aqueles que possuíam débitos de parcelamento em aberto, com Termo de Confissão de Dívida (TCD) assinado, bem como os que possuíam débitos de Irregularidade, também com TCD. A recuperação desse passivo chegou a 20 %, conforme fica demonstrado no Gráfico 2.

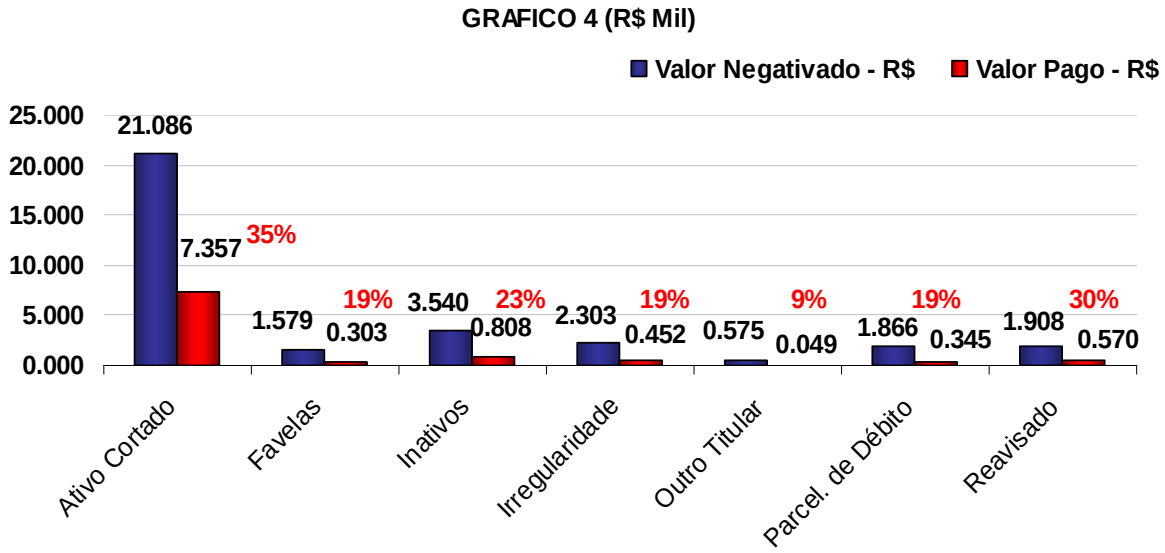


À partir de abril / 2007 iniciamos o envio de contas regulares, mas sempre de forma criteriosa e prudente na seleção desses clientes inadimplentes. Dessa vez, selecionamos, por exemplo, os clientes que estavam cortados por falta de pagamento (Ativo Cortado) e aqueles localizados em áreas de risco (Favelas). Nesse mês, a recuperação chegou a 25 % (Gráfico 3).



Até o mês de Julho / 2007, mantivemos a linha de segmentar o envio por perfil de cliente, pois estávamos acompanhando em qual teríamos uma melhor recuperabilidade. Da mesma forma, estávamos enviando todo o passivo de clientes devedores para inscrição no SPC até esgotar esse passivo.

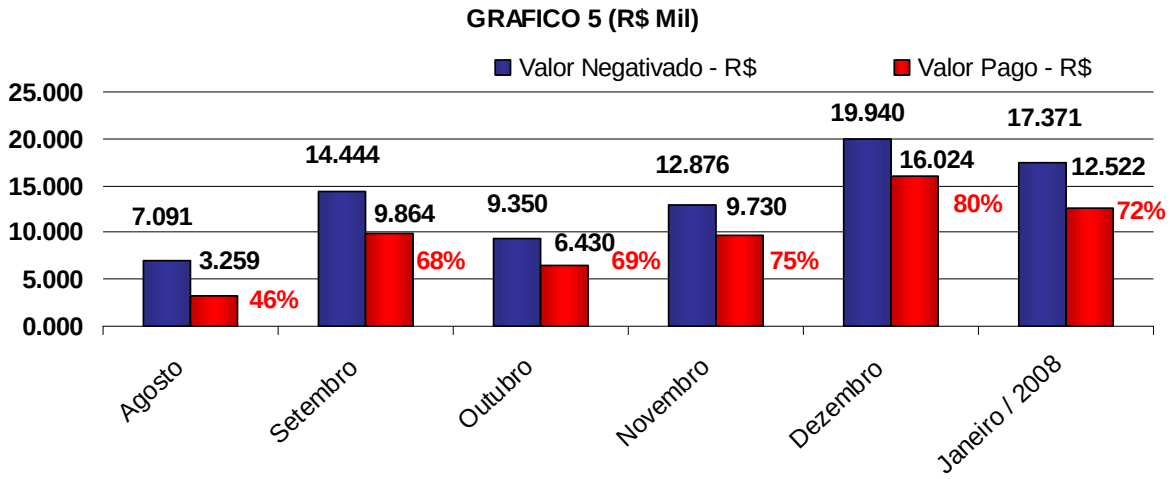
Analisando o Gráfico 4, podemos constatar que a recuperabilidade de alguns perfis de clientes é maior do que outras, mas ainda baixa em relação ao corte por falta de pagamento. Nele podemos perceber que a maior recuperação ocorreu entre os clientes cortados por falta de pagamento (Ativo Cortado).



Quando se fala em uma recuperação de até 35 %, no caso do "Ativo Cortado", chega-se à conclusão que essa ferramenta não é assim tão eficiente quanto se imagina, pois suspendendo o fornecimento a recuperação chega a quase 70 %. Contudo, deve-se analisar duas vertentes: a) o perfil de cliente enviado; b) a idade da conta.

Estávamos enviando clientes em que não tínhamos uma ação eficiente de recuperação, eram os cortados por falta de pagamento, os inativados (com medidor retirado), os localizados em áreas de risco (favelas), as contas que foram objeto de "Isenção de Débito" e contas que eram demasiadamente antigas, onde uma simples Suspensão do Fornecimento ou um Recorte (corte no postão, retirada do ramal de ligação ou desligamento definitivo) da mesma forma não teria uma recuperação satisfatória.

Enviado quase esse todo passivo, a partir de Agosto / 07 alteramos a estratégia iniciando um novo tipo de envio. Passamos a enviar contas relativamente recentes, cujos vencimentos se deram há 35 dias ou mais, independente do *status* da Unidade Consumidora; nesse momento, sentimos que essa nova ferramenta tinha uma efetividade igual ou maior do que o corte por falta de pagamento, pois a recuperação chegou a 60, 70 e até 80 % do enviado (Gráfico 5).



O processo da inscrição de clientes inadimplentes em cadastros restritivos de créditos entrou na rotina mensal como uma arma importante no controle da inadimplência. Assim sendo, mensalmente indicamos para inscrição junto aos cadastros da Associação Comercial de São Paulo todas contas vencidas há 35 dias ou mais, o que nos possibilita uma recuperação de aproximadamente 80 %.

2.2. Resultados

Além do custo do serviço extremamente barato, essa ferramenta tem se mostrado extremamente eficiente no controle e diminuição da inadimplência, trazendo resultados expressivos nos índices e números da CPFL.

No início de 2007, antes da implantação dessa nova ferramenta, os números da Inadimplência vinham em constante aumento, o que nos dava uma expectativa que iríamos fechar o ano com um aumento considerável, mas conseguimos manter os números em um nível satisfatório, conforme demonstramos abaixo no Gráfico 5, da CPFL Paulista e no Gráfico 6, da CPFL Piratininga, tendo em vista a eficiência da negativação.

Pode-se constatar que após o início desse novo processo (março / 2007), a inadimplência estabilizou chegando, inclusive, a ter uma queda significativa em relação aos meses anteriores.

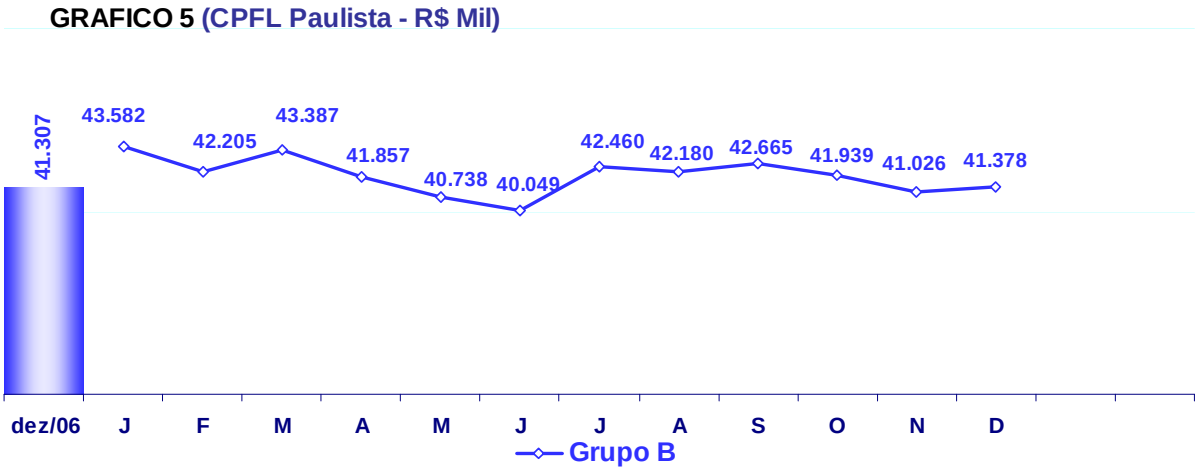
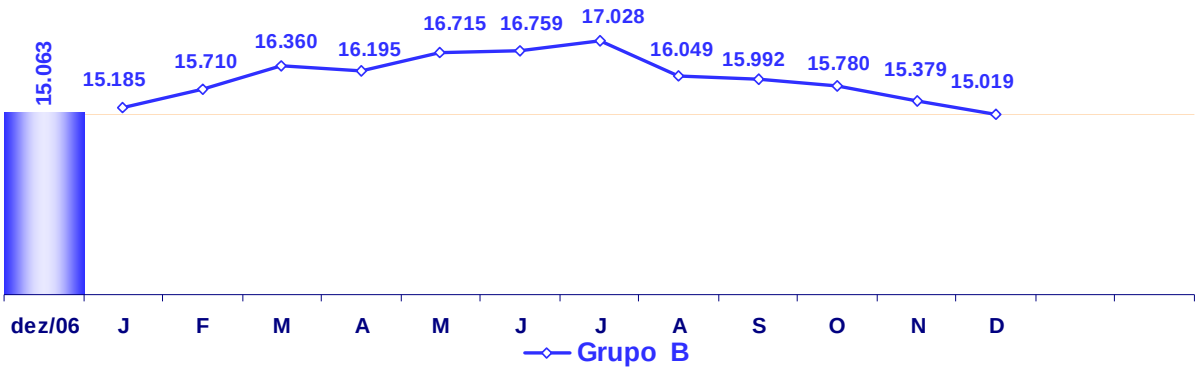
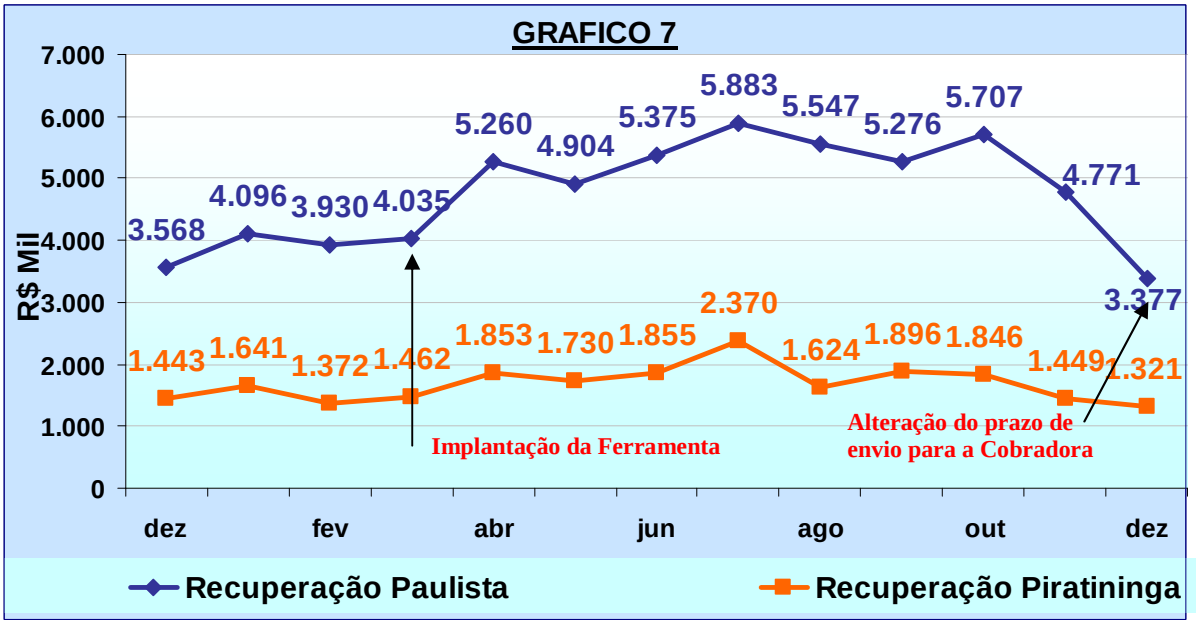


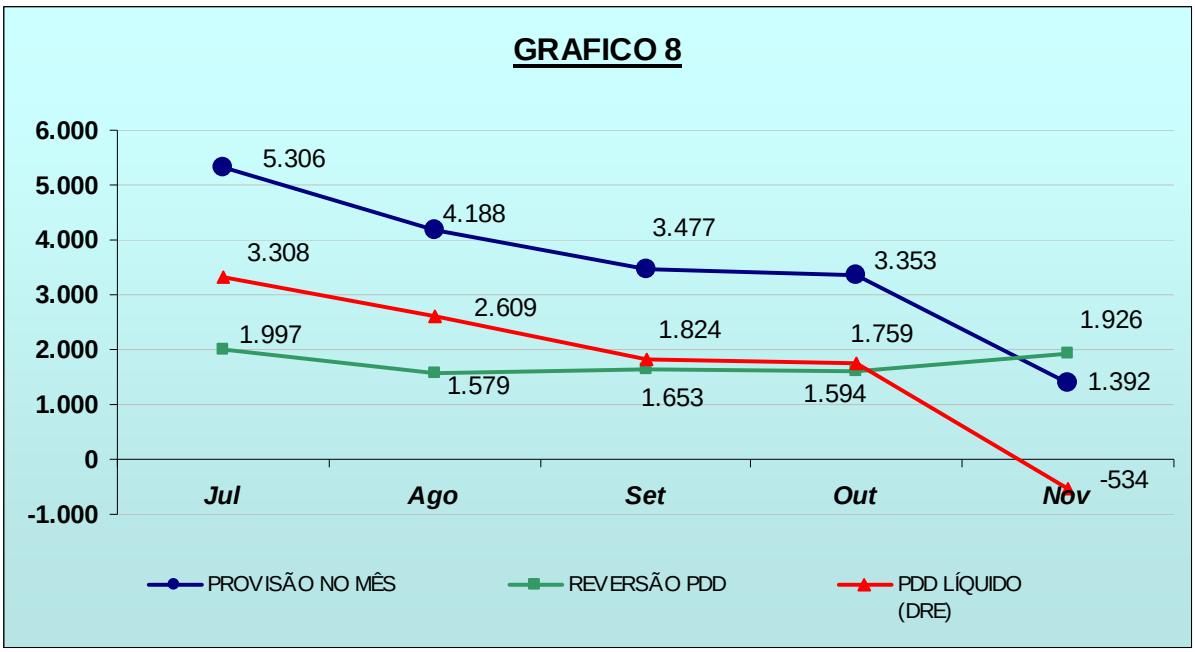
GRAFICO 6 (CPFL Piratininga - R$ Mil)



Um outro dado interessante é o aumento considerável da recuperação por parte das cobradoras, conforme demonstrado no Gráfico 7, pois com o envio das contas antigas para o SPC, o cliente passou a ter um novo incentivo para regularizar sua situação perante a CPFL.

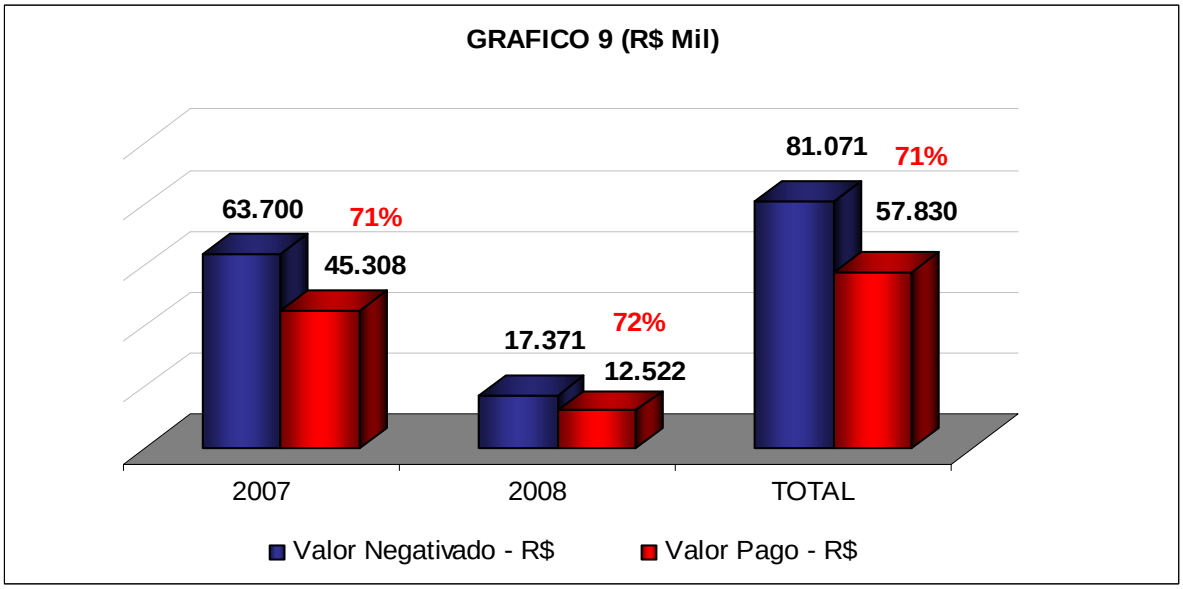


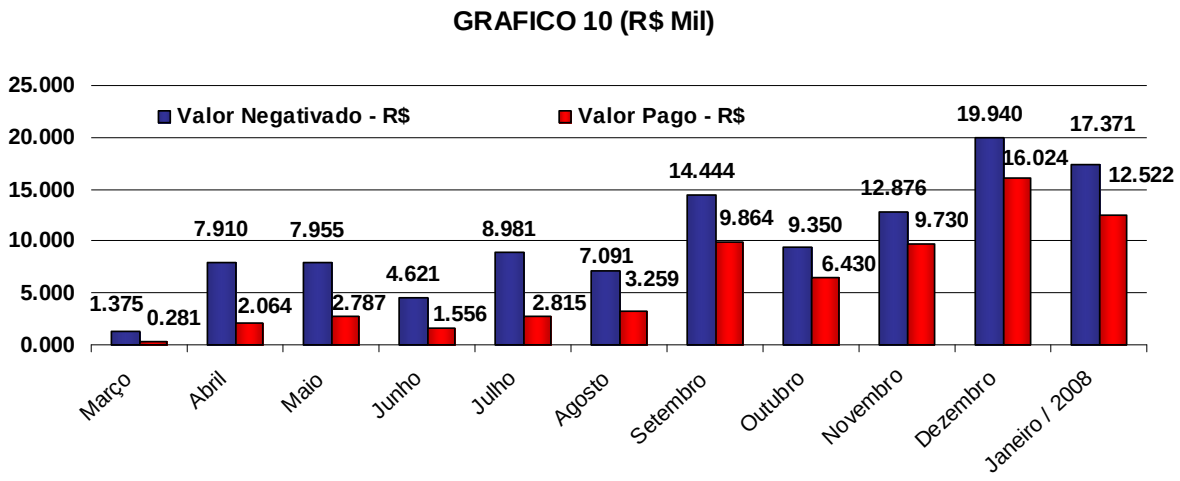
A inscrição de clientes devedores em cadastros restritivos de créditos, da mesma forma, propiciou uma redução significativa na Provisão de Devedores Duvidosos, pois, além de termos a possibilidade combatermos a inadimplência de débitos antigos, as contas recentes também são negativadas, fazendo com que ela nem chegue a ser provisionada, como fica bem evidenciado no Gráfico 8.



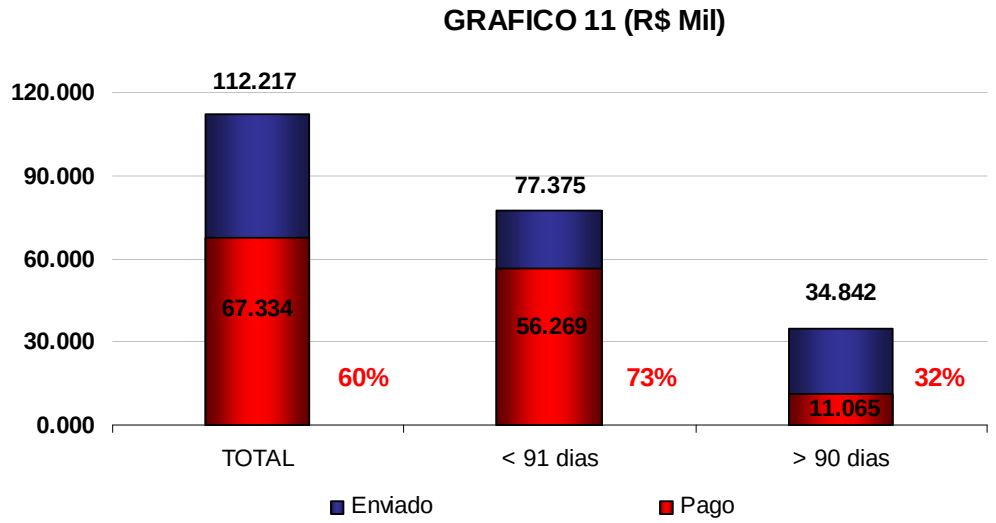
Com crédito em crescimento, não temos dúvida que essa será a principal arma de combate à inadimplência, pois é uma forma de manter o cliente adimplente, sob o risco de tornarmos público seu débito inadimplido no SPC.

Até hoje, dia 31/01/2008, enviamos para inscrição nos cadastros da Associação Comercial de São Paulo, **432.000** clientes inadimplentes em contas regulares, que representa **638.000** contas, no valor total de **R$ Mil 81.071**; desse total, recuperamos **404.000** contas, que perfaz o valor de **R$ Mil 57.830 (71 %** de recuperação), sendo certo que tivemos um custo com essa ferramenta de aproximadamente **R$ 500.000,00.** Esses números são mostrados a seguir, nos Gráficos 9 e 10.





Analisando os números obtidos com esse processo, chegamos a várias conclusões, uma delas é com relação à idade da conta; percebemos que quanto mais antigo o débito, mais difícil é a recuperação dessa conta, por outro lado, quanto mais novo o débito mais fácil é a sua recuperação. Considerando que as contas vencidas há mais de 90 dias são antigas e as contas vencidas há menos de 90 dias são recentes, nesse ultimo caso, a recuperação supera 70% do enviado, conforme demonstra o Gráfico 11.



2.3. Impactos dessa nova ferramenta

Esse novo procedimento causa impactos em diversas áreas da empresa, na maioria das vezes positivos, mas algumas nem tão positivas assim.

Nos dias de hoje, o consumidor está mais atendo aos seus direitos e deveres, existindo um crescente aumento dos processos judiciais com pedidos de Indenização. Verifica-se que a inscrição de clientes inadimplentes em cadastros restritivos de crédito, se não feita com certa prudência e atenção, pode causar um aumento na demanda judicial da empresa.

Diante desse fato, tivemos que adotar algumas providências visando conscientizar a população e evitar que ocorram negativações indevidas.

2.3.1. Campanha de Atualização Cadastral

Os consumidores de energia elétrica não têm o hábito de manter seus cadastros atualizados, deixando como titular da Unidade Consumidora pessoa diferente do morador. Isso pode trazer como conseqüência a negativação de pessoa diferente de quem realmente consumiu a energia elétrica no local.

Dessa forma, sentimos uma grande necessidade de iniciarmos uma Campanha de orientação aos clientes de baixa tensão, que é sua responsabilidade manter seus dados cadastrais atualizado, conforme Contrato de Prestação de Serviços entre CPFL e consumidor:

> *"CLÁUSULA QUARTA:* ***DOS PRINCIPAIS DEVERES DO CONSUMIDOR***
>
> *Os principais deveres do CONSUMIDOR são:*
>
> *(...)*
>
> *6. Manter* ***os dados cadastrais atualizados junto à CONCESSIONÁRIA****;"*

Essa norma trata situações atípicas e da isenção do cliente negativado, quando este comprovar documentalmente que realmente não tinha responsabilidade pela Unidade Consumidora que foi objeto de inscrição no SPC.

2.3.2. Criação de Norma de Isenção da Negativação

Não obstante a resolução 456 definir como consumidor aquele ***que solicitar a concessionária o fornecimento de energia elétrica e assumir a responsabilidade pelo pagamento das faturas***, bem como definir que ***o encerramento da relação contratual entre a concessionária e o consumidor será efetuado, por ação do consumidor, mediante pedido de desligamento da unidade consumidora***, solicitamos a nossa Diretoria Jurídica um parecer sobre o assunto e chegamos à conclusão que deveríamos escrever uma norma para tratar os casos atípicos, onde, por exemplo, o atual titular não é responsável pelos débitos enviados ao SPC, pois por algum motivo saiu do imóvel.

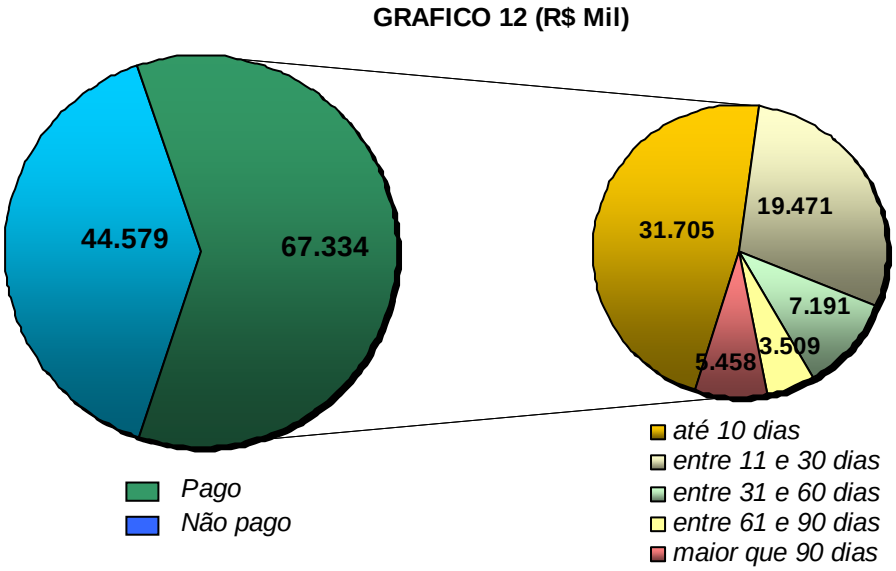
> *"Art. 2º (...)*
>
> ***III - Consumidor****: pessoa física ou jurídica, ou comunhão de fato ou de direito, legalmente representada,* ***que solicitar a concessionária o fornecimento de energia elétrica e assumir a responsabilidade pelo pagamento das faturas*** *e pelas demais obrigações fixadas em normas e regulamentos da ANEEL, assim vinculando-se aos contratos de fornecimento, de uso e de conexão ou de adesão, conforme cada caso.*
>
> *(...)*
>
> ***XXV - Pedido de fornecimento****: ato voluntário do interessado que solicita ser atendido pela concessionária no que tange à prestação de serviço público de fornecimento de energia elétrica, vinculando-se às condições regulamentares dos contratos respectivos.*
>
> *(...)*
>
> *Art. 113.* ***O encerramento da relação contratual entre a concessionária e o consumidor será efetuado segundo as seguintes características e condições****:*
>
> *I -* ***por ação do consumidor, mediante pedido de desligamento da unidade consumidora****,* ***observado o cumprimento das obrigações previstas nos contratos de fornecimento****, de uso do sistema e de adesão, conforme o caso; e*

II - ***por ação da concessionária, quando houver pedido de fornecimento formulado por novo interessado referente a mesma unidade consumidora.”***

2.3.3. Alteração do prazo de envio para a Cobradora

Um outro impacto importante é a alteração do prazo de envio para os escritórios de cobrança de 60 para 90 dias após o vencimento do débito. Essa alteração se deu em razão dos resultados da negativação.

Conforme citado anteriormente, e demonstrado no Gráfico 12, os índices de recuperabilidade dessa nova ferramenta chega a 80 % quando falamos de conta recente (aquelas vencidas até 90 dias). Desse total recuperado, 87 % quitam suas contas em até 60 dias após o envio para o SPC.



Dessa forma, fica inviável o envio para a cobrança terceirizada com 60 dias de vencido o débito, pois ainda estamos atuando fortemente nesse cliente inadimplente, gerando uma grande expectativa de recebimento antes do envio para a cobradora.

2.3.4. Diminuição na quantidade de Corte por Falta de Pagamento

Como a ferramenta da inscrição de clientes devedores em cadastros restritivos de créditos se mostrou ter um melhor “Custo X Benefício” do que a suspensão do fornecimento de energia, para o ano de 2008 estamos investindo fortemente nela, estudando uma diminuição significativa na quantidade dessas Ordens de Serviço com o conseqüente aumento do envio para negativação.

3. CONCLUSÃO

A área recuperação de créditos (inadimplência), independentemente da empresa, ramo de atividade, tamanho, é uma área extremamente dinâmica, onde temos que estar a todo o momento atento a novas armas efetivas que combatam a inadimplência de forma eficaz.

Da mesma maneira, devemos acompanhar o desempenho dessas ferramentas bem de perto, analisando seus impactos, custos e eficiência, visando sempre uma maior recuperação com um menor custo.

A inscrição de clientes inadimplentes em cadastros restritivos de crédito se mostrou uma arma muito eficaz no combate à inadimplência, com um custo baixo e poucos impactos nos demais processos da empresa.

É importante destacar que, não podemos deixar a Suspensão do Fornecimento de lado, pois existem clientes que só irão quitar seu débito se tiverem seus fornecimentos suspensos, ou seja, uma simples negativação não é suficiente para que esse cliente regularize sua situação, sendo necessário o corte.

Não é nosso objetivo tirar o mérito e os resultados obtidos pelo corte, ao contrário, nosso objetivo é demonstrar que a Negativação é uma ferramenta importante, mas desde que aplicada junto com a suspensão do fornecimento de energia elétrica, pois, existem clientes que já possuem problema de restrição em seu nome e mais um registro de débito não irá convencê-lo a quitar seu débito. Para esse, o corte é uma ferramenta importantíssima.

Acreditamos que nossa experiência com essa nova arma no combate à inadimplência deve ser passada às demais concessionárias, pois irão auxiliá-las na recuperação da inadimplência. Da mesma forma, devem ser demonstrados que os resultados são expressivos e os impactos são mínimos, se comparado com o seu desempenho.