

POLÍTICA DE COBRANÇA DE DÉBITOS

Aline Maximiano Pereira

Renato Rios Meyer

Maristela Soranço Miranda

Elisangela Ferreira da Silva

Vanderson Gomes Freguglia

Resumo

A política de Cobrança de débitos foi elaborada visando aperfeiçoar os procedimentos de cobrança, possibilitando uma melhor gestão dos passivos da empresa, evitando a prescrição dos débitos para a sustentação econômica financeira da Companhia, propondo melhorias e soluções definitivas para reduzir a inadimplência, aumentar o índice de eficiência, garantir a sustentabilidade dos serviços diante da modicidade tarifária, conforme disposto na Resolução 40/2013 da ARSAE/MG e demais dispositivos legais.

Sumário

I INTRODUÇÃO.....	2
II DOS ASPECTOS GERAIS DA POLÍTICA DE COBRANÇA DE DÉBITOS	2
III DOS PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS	4
IV TERMO DE PARCELAMENTO, REPARCELAMENTO E PROTESTO.....	6
V COBRANÇA ATRAVÉS DO SETOR PRÉ-PROCESSUAL – CEJUSC.....	8
VI COBRANÇA JUDICIAL	9
VII PROCEDIMENTOS DE BAIXA DE CRÉDITOS POR PRESCRIÇÃO.....	10
VIII CONCLUSÃO.....	11

POLÍTICA DE COBRANÇA DE DÉBITOS

I INTRODUÇÃO

A recuperação dos valores devidos pelos serviços prestados pela CESAMA deve ser priorizada pela administração da companhia que deverá tomar todas as medidas possíveis para garantir a existência dos setores responsáveis pela recuperação de débitos, pensando em sua reestruturação e modernização para atender à presente política de cobrança.

Essa política tem por objetivo atualizar os procedimentos de cobrança administrativa e padronizar as regras para envio de documentos para cobrança judicial, objetivando recebimento do(s) débito(s) e interrupção da prescrição.

II DOS ASPECTOS GERAIS DA POLÍTICA DE COBRANÇA DE DÉBITOS

1. Os débitos, objeto de cobrança através da presente política, tem origem nos valores dos serviços prestados pela CESAMA aos usuários, que são apurados mensalmente pelo consumo apontado no hidrômetro ou através dos serviços tarifados e não tarifados previsto no artigo 104 da Resolução 40/2013 da ARSAE para cada unidade consumidora.
2. O início do prazo prescricional será a data do vencimento da fatura de serviço, a data do vencimento da multa aplicada por infração praticada pelo usuário, ou a data de vencimento do serviço tarifado ou não tarifado previsto no artigo 104 da Resolução 40/2013 da ARSAE.

3. O pagamento de uma fatura não implica na quitação de eventuais débitos anteriores.
4. A Cesama poderá conceder descontos tarifários a determinado grupo de usuários, sendo o critério para definição dos grupos deverão ser submetidos à agencia reguladora para homologação.
5. É vedada concessão de desconto a usuário específico.
6. É vedada a concessão de descontos a usuários inadimplentes com o prestador.
7. Não será admitida isenção total de pagamento de faturas.
8. Após a data de vencimento o valor do débito é atualizado com base na variação do IPCAⁱ, acrescido de multa de no máximo 2%, juros de mora de 1% ao mês, calculados pro rata die.
9. A multa e os juros de mora incidem sobre o valor total da fatura, excetuando-se as multas e os juros de períodos anteriores, e os valores relativos às contribuições ou doações de interesse social.
10. Havendo disposições contratuais pactuadas entre o prestador e usuário, estabelecendo condições diferenciadas, prevalece o pactuado, limitado ao estabelecido no item 8.
11. O usuário inadimplente não será inscrito em serviço de proteção ao crédito.
12. A Cesama deverá capacitar os empregados envolvidos nas atividades de cobrança e vistoria com ênfase em identificação e apuração de irregularidades, fontes de abastecimento, formas de despejo e atualização de cadastros.

III DOS PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS

- 13.No caso de não quitação da fatura, o **aviso de débito** pendente deverá constar na fatura subsequente mensalmente até a quitação dos débitos.
- 14.A **suspensão da prestação dos serviços** por inadimplência do usuário será precedida de **notificação** e ocorre pelo não pagamento da fatura relativa à prestação do serviço público de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário e também pelo não pagamento de serviço não tarifado previsto no artigo 104 da Resolução 40/2013 da ARSAE.
- 15.A **notificação de suspensão é impressa mensalmente na fatura em destaque** sendo a fatura lacrada com o selo da Cesama para garantir o sigilo, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data prevista para a suspensão.
- 16.O pagamento de fatura referente a período posterior não implica na quitação do débito que motivou a suspensão.
- 17.A suspensão dos serviços por inadimplemento do usuário que preste serviço de caráter essencial, nos termos do Art.96 da Res.40/2013 da ARSAE/MG, será comunicada com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias à ARSAE que instituirá processo de mediação visando encontrar solução para o problema.
- 18.Persistindo a inadimplência após o vencimento da notificação da suspensão, a interrupção no fornecimento poderá ser realizada através de **CORTE COMERCIAL** com registro de metal ou com lacre no hidrômetro, considerando a ligação existente.

- 19.No ato do corte comercial deve ser entregue um “aviso de interrupção de fornecimento”, informando sobre a suspensão, necessidade de regularizar o débito para ter o restabelecimento do serviço e indicando os canais de atendimento.
- 20.Facultada a adoção de medidas para tentar negociar o débito por meio de contato telefônico - tele cobrança.
- 21.Após efetuar o pagamento do débito, o usuário poderá solicitar a religação através das agências de atendimento, fale conosco, ou WhatsApp, anexando na solicitação a cópia do comprovante de pagamento. A tarifa de religação será lançada na fatura do mês subsequente.
- 22.Caso a situação não tenha sido regularizada, será realizada vistoria pelo agente da Cesama e caso o hidrômetro indique consumo, ou o lacre esteja violado, a matrícula será encaminhada para **CORTE TÉCNICO com a retirada do hidrômetro, sem prejuízo da abertura de Termo de Ocorrência de Irregularidade.**
- 23.O setor de recuperação de receitas deverá gerar relatório mensal com os débitos em aberto após corte técnico e criar distinção no sistema das matrículas com corte técnico, daquelas com corte por consumo final, corte definitivo, por infração ou por inadimplência, objetivando vistorias desnecessárias.
- 24.O Setor de recuperação de receitas deverá identificar os devedores e suas respectivas formas de contato, através de consulta ao banco de dados da Cesama ou outro indicado pela gerência, gerando ordem de serviço no

- sistema de informação da Cesama, ou aproveitar ordem de serviço já existente com assuntos pertinentes, para registro dos tramites de cobrança.
25. O setor de recuperação de receitas deverá gerar as notificações aos usuários para negociações dos débitos e restabelecimento do fornecimento de água. As notificações deverão ser entregues, preferencialmente, pelo vistoriador no ato da fiscalização a ser realizada.
26. O Setor de recuperação de receitas deverá apurar mensalmente o número de clientes recuperados através de indicador próprio.
27. Esgotadas todas as tentativas de cobrança administrativas, e não tendo obtido sucesso, a matrícula será enviada ao Centro Judiciário de Solução Consensual de Conflitos - CEJUSC para cobrança pré-processual.
28. Fica facultado ao setor de recuperação de receitas propor a contratação de empresa para auxiliar na cobrança extrajudicial através de “contrato de performance”, cuja remuneração será através de percentual a incidir apenas sobre os valores recuperados.

IV TERMO DE PARCELAMENTO, REPARCELAMENTO E PROTESTO

29. O atendimento ao usuário inadimplente deve ser realizado de forma mais reservada possível para que o devedor não se sinta em situação constrangedora ou desconfortável pelo não pagamento do débito e pela sensibilização ao usuário da necessidade de sua regularização.
30. O empregado responsável pelo atendimento ou procedimento de cobrança deve ter senso de prioridade para cobrar primeiramente os débitos em vias de prescrição, os de maior valor e os mais recentes; deve ter capacidade de ouvir para não interferir ou interromper a argumentação do usuário; deve ter

conhecimento de todas as informações inerentes ao procedimento de cobrança como o valor do débito, acréscimos legais e condições de parcelamento.

31. O usuário poderá firmar um termo de parcelamento de dívida que estabelecerá, obrigatoriamente, o reconhecimento do débito, a forma de cobrança, seu respectivo valor e o alerta de que o não pagamento das faturas relativas ao acordo de pagamento de dívida poderá ocasionar notificação prévia e suspensão do abastecimento de água, bem como o envio do termo a protesto.
32. Havendo parcelamento por meio de termo de confissão e parcelamento de dívida, o documento deverá ser assinado pelo agente da Cesama, pelo devedor e por 02 (duas) testemunhas.
33. Com o parcelamento do débito, o prazo prescricional é interrompido e recomeça a fluir a partir do dia em que ocorrer o descumprimento do acordo pelo usuário devedor.
34. Os termos de acordo de pagamento de dívida referente a multa, juros e atualização monetária devem ser limitados ao estabelecido no item 8.
35. O não pagamento das faturas relativas ao termo de parcelamento acordado acarretará o envio de aviso de débito, notificação de suspensão e procedimentos de corte.
36. Os parcelamentos não quitados poderão ser objeto **de reparcelamento, uma única vez**, desde que solicitado pelo usuário e, sobre o valor apurado, o devedor efetue o pagamento de, no mínimo, 10% (dez por cento) da dívida total, na entrada nos termos o regulamento interno.

37. Poderá haver a redução ou dispensa do respectivo percentual (10%) previsto no item 35 por motivo devidamente justificado (por exemplo: doença grave, desemprego, dificuldades financeiras), sendo nestes casos avaliado e autorizado pela gerência.
38. No parcelamento, poderão ser incluídos outros débitos ainda não parcelados.
39. O termo de confissão de dívida e parcelamento e/ou parcelamento do débito, assinado pelo devedor e por (duas) testemunhas **constitui título executivo extrajudicial** e poderá ser encaminhado para **protesto**, através do Cartório de Protesto do Instituto de Protesto de Minas Gerais.
40. O setor de recuperação de receitas deverá gerar relatório mensal com os débitos parcelados em aberto, emitindo notificação para regularização em 30 (trinta) dias, e não havendo a quitação, o termo de parcelamento será encaminhado para protesto.

V COBRANÇA ATRAVÉS DO SETOR PRÉ-PROCESSUAL – CEJUSC

41. Após efetivação do corte comercial ou técnico e cobrança extrajudicial através do setor de recuperação de receitas, se permanecer a inadimplência, as matrículas deverão ser enviadas ao Centro Judiciário de Solução Consensual de Conflitos - CEJUSC do Tribunal de Justiça de Minas Gerais, contendo informações e documentação pertinentes àquele (usuário/detentor da posse do imóvel) que deu causa ao débito, visando estabelecer outra tentativa de autocomposição do conflito, utilizando a estrutura do TJMG.

42. Os acordos realizados através do CEJUSC serão homologados pelo Juiz(íza) coordenador e constituirão títulos executivos judiciais.
43. O procedimento no CEJUSC é conduzido por conciliadores ou mediadores formados pelo Tribunal de Justiça e disciplinado pelos artigos 165 a 175 do CPC e por ter baixo custo é indicado para débitos de qualquer valor.
44. A Gerencia deverá indicar um responsável com conhecimento técnico e autonomia, para comparecer como preposto nas audiências no setor pré-processual podendo solicitar, sempre que julgar necessário, o apoio de um advogado da Procuradoria Jurídica da CESAMA.

VI COBRANÇA JUDICIAL

45. Considerando que a cobrança judicial é um procedimento mais oneroso e lento, deve ser adotada após esgotados todos os procedimentos de cobrança no âmbito comercial - previstos nesta política, na Lei 11.445/2007, Resolução 40/2013 da ARSAE e demais procedimentos internos.
46. Os documentos para cobrança judicial deverão ser enviado à Procuradoria Jurídica da CESAMA, através do e-mail prj@cesama.com.br, por meio de arquivo digital formato pdf, de no máximo 3Mb, sendo imprescindível que haja expressa autorização para o ajuizamento da ação de cobrança judicial, conforme alçada decisória constante no Estatuto Social da Cesama.
47. A autorização para o ajuizamento da ação judicial pode ser enviada por e-mail ou através de e-prot à Procuradoria Jurídica e será arquivada na pasta do respectivo processo judicial.

VII PROCEDIMENTOS DE BAIXA DE CRÉDITOS POR PRESCRIÇÃO

48. Os créditos em processo de ação de cobrança judicial só poderão ser baixados por prescrição mediante decisão judicial definitiva.
49. Os procedimentos para apuração e baixa de créditos prescritos iniciam-se por ato do Diretor Administrativo Financeiro determinando a abertura do competente processo que será instruído, no mínimo, com:
- a) ato da autoridade competente determinando a abertura do processo;
 - b) levantamento detalhado dos créditos com mais de 10 (dez) anos.
 - c) relatório a ser elaborado pela Gerencia Comercial mencionando a situação de provável prescrição e indicando os fundamentos legais pertinentes;
 - d) parecer da procuradoria jurídica;
 - e) decisão da Diretoria Executiva;
 - g) ato de homologação da decisão pelo Conselho de Administração.
50. Os dados referentes aos créditos prescritos e baixados serão mantidos em meio eletrônico e de acesso restrito aos empregados indicados pela gerencia comercial ou pela Diretoria Financeira e Administrativa.
51. A exclusão dos dados referentes aos créditos prescritos para cobrança deve ser atribuída exclusivamente a empregado autorizado do setor competente, e deve ser procedida imediatamente após a homologação da baixa dos créditos pelo Conselho de Administração.
52. Os créditos prescritos deverão ser apurados e baixados no sistema até o último dia útil de cada exercício.

53. A partir da aprovação e implantação desta política, a Diretoria Financeira e Administrativa deverá fixar a data do prazo prescricional de 10 anos para início da política de cobrança. Os créditos relativos aos 5 (cinco) primeiros anos do prazo prescricional inicial, serão priorizados para fins de cobrança devendo adotar todas as medidas necessárias para evitar novas prescrições.

VIII CONCLUSÃO

A política apresentada norteará todo o processo de cobrança da Cesama e a Diretoria Executiva deverá adotar todas as medidas necessárias para melhor estruturar o setor de recuperação de receitas. A gestão da presente política deverá ser realizada pelo Departamento de Faturamento e Corte, junto a sua Gerência que definirá os procedimentos e indicadores a serem apurados nos termos do Planejamento Estratégico da Cesama aprovado pelo Conselho de Administração.

ⁱ Avaliar revisão da Resolução 10/99