

## **Novos Parceiros: Processo de Aprovação para Contratação de Serviços e Atividades Acessórias – Enel CE**

### **1. OBJETIVOS DO DOCUMENTO E ÁREA DE APLICAÇÃO**

Normatizar por meio de critérios objetivos e isonômicos o processo de aprovação da inscrição de interessados, para parceria nas atividades acessórias: Arrecadação de valores, Aluguel ou Cessão Onerosa de Imóveis e Espaços Físicos, Propaganda ou Publicidade em Fatura de Energia elétrica. Este interessado precisa manter contrato de Prestação de Serviço para a atividade escolhida, conforme previsto na Resolução Normativa nº 1000 da ANEEL, de 07 de dezembro de 2021.

### **2. ÁREA RESPONSÁVEL PELO**

- Touchpoint Value Addition

### **3. REFERÊNCIAS**

- Resolução Normativa nº 1000, de 07 de dezembro de 2021

### **4. ASPECTOS A SEREM AVALIADOS**

- Avaliação da empresa (Capacidade econômico-financeira e Capacidade operacional)
- Análise da capacidade operacional interna;
- Da necessidade de desenvolvimento de TI;
- Da concordância com os requisitos/parâmetros de qualidade exigidos;
- Condições gerais e;
- Da obrigatoriedade de assinatura de contrato.

### **5. AVALIAÇÃO DA EMPRESA**

#### **5.1. CAPACIDADE ECONÔMICO-FINANCEIRA**

Para este requisito o INTERESSADO deverá apresentar os seguintes documentos:

- Contrato Social, contendo a última alteração;
- Balanço e demonstrações financeiras dos últimos 3 anos, com (ativo/passivo exigível total);
- Certidão Negativa de Débitos junto ao INSS;
- Certidão da Dívida Ativa da União;
- Certidão de Quitação de Tributos Estaduais;
- Certidão Negativa de Débitos junto à Receita Federal (idem Dívida da União);
- Certidão Negativa de Débitos junto ao FGTS;
- Certidão Negativa de Débitos dos Tributos Municipais (ISS);
- Certidão Negativa da Justiça Trabalhista;
- Certidão Negativa de Protesto da Empresa;
- Certidão Negativa de Protesto dos Sócios;

#### **5.2 CAPACIDADE OPERACIONAL**

Para este requisito o INTERESSADO deverá apresentar os seguintes documentos:

- Histórico da Empresa

## **Novos Parceiros: Processo de Aprovação para Contratação de Serviços e Atividades Acessórias – Enel CE**

- Estrutura Organizacional
- Infraestrutura para manter a operação, tais como: *Call Center*, *Back Office*, Canais de Relacionamento, dentre outros
- Atestado de Capacidade Técnica, comprovando a possibilidade de execução dos serviços
- Relatório de Reclamações dos Órgãos de Defesa do Consumidor
- Book de governança contendo políticas, procedimentos, fluxogramas das atividades de venda e pós-venda dos serviços/produtos
- Dispor de todas e quaisquer licenças para atuar no seu respectivo ramo juntos aos órgãos responsáveis e/ou fiscalizadores
- Ter carteira mínima de 3.000 clientes a serem arrecadados na fatura

### **6. DO COMITÊ DE APROVAÇÃO**

Com todas as informações reunidas sobre a inscrição do INTERESSADO, um comitê com representantes de diversas áreas da DISTRIBUIDORA é formado para avaliação do INTERESSADO e de seu produto para parceira produto nas nos serviços de Arrecadação de Valores, e/ou Cessão de Espaço a Título Oneroso em lojas de atendimento e/ou em Fatura de energia Elétrica e/ou demais canais da Distribuidora. arrecadação de valores e/ou Cessão de Espaço a Título Oneroso. O grupo deve se reunir para avaliar os riscos e impactos a imagem e a inadimplência que este novo parceiro ou produto pode trazer a empresa, definir resultado e formalizar através de uma ata de reunião com aprovação ou não, apontando os riscos e observação caso houver.

Após a definição de aprovação e/ou não aprovação obtida pelas áreas envolvidas, será repassada a decisão para o INTERESSADO.

- 1) O INTERESSADO não poderá ter nenhum e/ou qualquer tipo de litígio com qualquer uma das empresas do grupo.
- 2) O INTERESSADO deverá estar e se manter adimplente com as faturas de energia e/ou outros serviços, caso seja consumidor e/ou cliente na área de concessão da DISTRIBUIDORA.

**Nota 01:** o conjunto de diretrizes contidos nesse documento não se aplica e/ou abrange os contratos e/ou convênios com hospitais/Santa Casa para fins filantrópicos e convênios com as prefeituras para arrecadação de CIP (Contribuição de Iluminação Pública) e/ou COSIP (Contribuição para Custeio da Iluminação Pública).

### **7. DAS CONDIÇÕES GERAIS:**

O INTERESSADO aprovado em comitê para o serviço de arrecadação de valores em fatura, deverá comprovar que o cliente (titular) cadastrado na DISTRIBUIDORA solicitou e concordou por escrito ou por outro meio previamente acordado com a inclusão/cobrança de valores em fatura de energia.

- No caso de cobranças indevidas ou de ausência da comprovação, o consumidor ou os demais usuários têm direito à devolução em dobro dos valores pagos em excesso,

## **Novos Parceiros: Processo de Aprovação para Contratação de Serviços e Atividades Acessórias – Enel CE**

acrescidos de atualização monetária pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA e de juros de mora de 1% ao mês calculados pro rata die, conforme disposto no § 3º do art. 634 da Resolução Normativa nº 1000, de 2021.

- Deverá manter registro e/ou arquivo físico ou eletrônicos para comprovação por parte do cliente por 5 (cinco) anos.
- O cliente da DISTRIBUIDORA poderá solicitar a qualquer tempo, diretamente à companhia, o cancelamento da cobrança que seja feita por meio da fatura de energia elétrica, sem a necessidade de contato prévio ou aval do responsável pela prestação do serviço ou produto.

O INTERESSADO aprovado em comitê para Cessão de Espaço em lojas de atendimento e/ou em fatura de energia elétrica, somente poderá iniciar a utilização dos espaços após expressa autorização da DISTRIBUIDORA.

O INTERESSADO deverá obter previamente a aprovação da DISTRIBUIDORA para qualquer divulgação e/ou publicidade de informações referentes aos serviços e/ou produtos oferecidos nos espaços cedidos, não podendo utilizar, ainda, sem a prévia e expressa autorização da DISTRIBUIDORA, suas marcas, logomarcas, divulgação, citação ou qualquer tipo de elemento de identidade visual.

### **8. DA NECESSIDADE DE DESENVOLVIMENTO DE TI:**

A solução de conectividade adotada será definida pela DISTRIBUIDORA, que será encaminhada juntamente com o Acordo Operacional, anexo do contrato.

**Nota 02:** o INTERESSADO será responsável por todos os investimentos/custos para adequação sistêmica e deverá atender aos requisitos do protocolo de segurança da informação da DISTRIBUIDORA.

Em caso de desenvolvimento/adequação de sistema para atender uma necessidade exclusiva do parceiro o custo também será repassado, e o prazo será de no mínimo 120 (cento e vinte) dias mediante avaliação do impacto no negócio da DISTRIBUIDORA.

### **9. DA OBRIGATORIEDADE DE ASSINATURA DE CONTRATO:**

O INTERESSADO após concordar e cumprir com as etapas acima mencionadas deverá aceitar as cláusulas da minuta contratual padrão para cada tipo de atividade que tem interesse, onde estão previstos aspectos jurídicos para cobrir danos morais, prejuízos e/ou lucro cessante e/ou danos à imagem, penalidades/multas e outras condições comerciais.

## Novos Parceiros: Processo de Aprovação para Contratação de Serviços e Atividades Acessórias – Enel CE

Será parte integrante do contrato um Acordo Operacional contendo o “modus operandi” com todo detalhamento dos procedimentos, fluxograma e indicadores e/ou SLAs para a realização das atividades contratadas entre as partes.

Estará prevista na minuta contratual uma cláusula específica para cessão do contrato quando de mudanças no ambiente regulatório do setor elétrico advindas de resoluções normativas e/ou força maior de outra natureza que afeta o negócio da DISTRIBUIDORA, além de cláusula de LGPD (Lei de Geral de Proteção de Dados).

### 10. VALORES DOS SERVIÇOS

#### 10.1. Serviço de Arrecadação de Valores em Fatura de Energia Elétrica

Quantidade de itens arrecadados	CE
1.000 a 10.000	R\$11,34
10.001 a 20.000	R\$8,51
20.001 a 50.000	R\$6,39
50.001 a 100.000	R\$4,78
Acima de 100.000	R\$35.270,36
Acima de 500.000	R\$0,00
<b>Tarifa Variável por contato nos canais de atendimento</b>	R\$10,70

#### 10.2. Cessão de Espaço a Título Oneroso

Loja	CE
<b>Tipo 1 (Preço por M<sup>2</sup>)</b>	R\$64,36
<b>Tipo 2 (Preço por M<sup>2</sup>)</b>	R\$35,86

Fatura	CE
<b>CM<sup>2</sup> (mil)</b>	R\$0,1289
<b>Espaço Disponível (cm<sup>2</sup>)</b>	90
<b>Preço Milheiro</b>	R\$11,60

### 11. E-MAIL PARA CONTATO

[solicitacoespsva@enel.com](mailto:solicitacoespsva@enel.com)