



Remodelagem das Regras de Negócio para Cobrança e Negociação com Clientes com Débitos de Irregularidade de Alto Valor

Tema: Recuperação de energia - Perdas não-técnicas

Autores: Fernando David Damasceno Nogueira

Co-Autores:

Empresa: CEMIG Distribuição S.A

Resumo

Com o aumento do número de procedimentos irregulares e consequente aumento da cobrança do quantitativo de energia elétrica que foi consumido, mas não foi faturado integralmente em razão de procedimentos irregulares, é imperativo que as distribuidoras inovem para que consigam êxito no recebimento desses débitos. Contudo, sabe-se seu recebimento é extremamente complexo, já que, em regra, são débitos de valores significativos em relação à fatura de consumo regular.

O presente trabalho apresentará a experiência da Cemig Distribuição S. A (Cemig – D) com remodelagem das regras de negócio para atuação específica em débitos de irregularidade de valores significativos. Dessa forma, obsevou-se aumento da arrecadação a patamares históricos.

1. Introdução

A cobrança de débitos de alto valor é uma tarefa complexa que exige estratégias refinadas, acompanhamento contínuo e, muitas vezes, um equilíbrio entre assertividade e flexibilidade. Em um cenário de alta inadimplência, especialmente em períodos econômicos instáveis, a gestão eficaz desses créditos torna-se crucial para a saúde financeira das empresas.

Em decorrência de inspeções e atendimentos a serviços comerciais e emergenciais realizados, a Cemig Distribuição S.A produziu significativo volume de cobrança de irregularidade. Somente no ano de 2023, as cobranças de consumo irregular, cálculo da energia consumida e não faturada em função de irregularidades na medição, foi de R\$ 300.295.783,08 (trezentos milhões, duzentos e noventa e cinco mil, setecentos e oitenta e três e oito centavos).

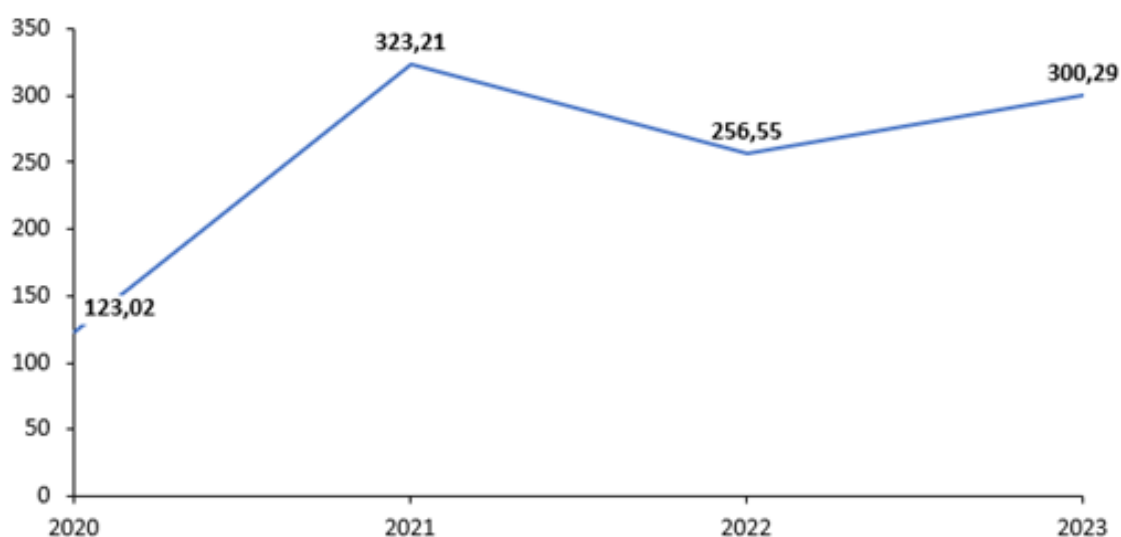


Figura 1 – Volume, em R\$ - milhões, de cobranças de consumo irregular de 2020 a 2023

Com o grande volume de débitos a cobrar e a necessidade de enquadramento das perdas técnicas e não técnicas da empresa ao previsto pelo órgão regulador, foi necessário repensar o processo.

Foram criadas regras negociais especiais, adequações de procedimentos, automatizações e funcionalidades em sistemas de informática que culminaram aumento expressivo dos valores arrecadados e possibilitaram que o cliente adimplisse seus débitos.

Trataremos, neste artigo, de uma das ações que mais propiciou aumento da arrecadação, qual seja: atuação de cobrança diferenciada em relação aos clientes com débitos de alto valor, ou seja, acima de R\$ 50 mil reais.

2. Desenvolvimento

Contexto do débito de irregularidade

O furto de energia elétrica, popularmente conhecido como “gato”, é uma prática ilegal que envolve a subtração de energia elétrica sem o devido registro e pagamento. Esse crime está previsto no § 3º do artigo 155 do Código Penal Brasileiro, que equipara a energia elétrica a um bem móvel, passível de furto.

Características do Crime

Ligação Clandestina: O furto de energia ocorre quando há uma ligação direta à rede elétrica, desviando a energia antes que ela passe pelo medidor. Isso impede que o consumo seja registrado e cobrado corretamente.

Fraude no Medidor: Outra forma de furto é a manipulação do medidor para que ele registre um consumo menor do que o real. Nesse caso, a fraude pode ser enquadrada como estelionato, conforme o artigo 171 do Código Penal.

Consequências Legais

Penas: A pena para o furto de energia pode variar de um a quatro anos de reclusão, além de multa. No caso de estelionato, a pena pode ser de um a cinco anos de reclusão e multa.

Responsabilidade Civil: Além das sanções penais, o infrator pode ser responsabilizado civilmente, sendo obrigado a ressarcir a concessionária pelo valor da energia furtada, acrescido de multas e juros.

A indústria da fraude

Anúncios na internet que propõem fazer “gato” de energia são extremamente preocupantes e ilegais. Esses anúncios geralmente oferecem serviços para realizar ligações clandestinas de energia elétrica ou fraude no sistema de medição, prometendo reduzir ou eliminar a conta de luz dos consumidores.

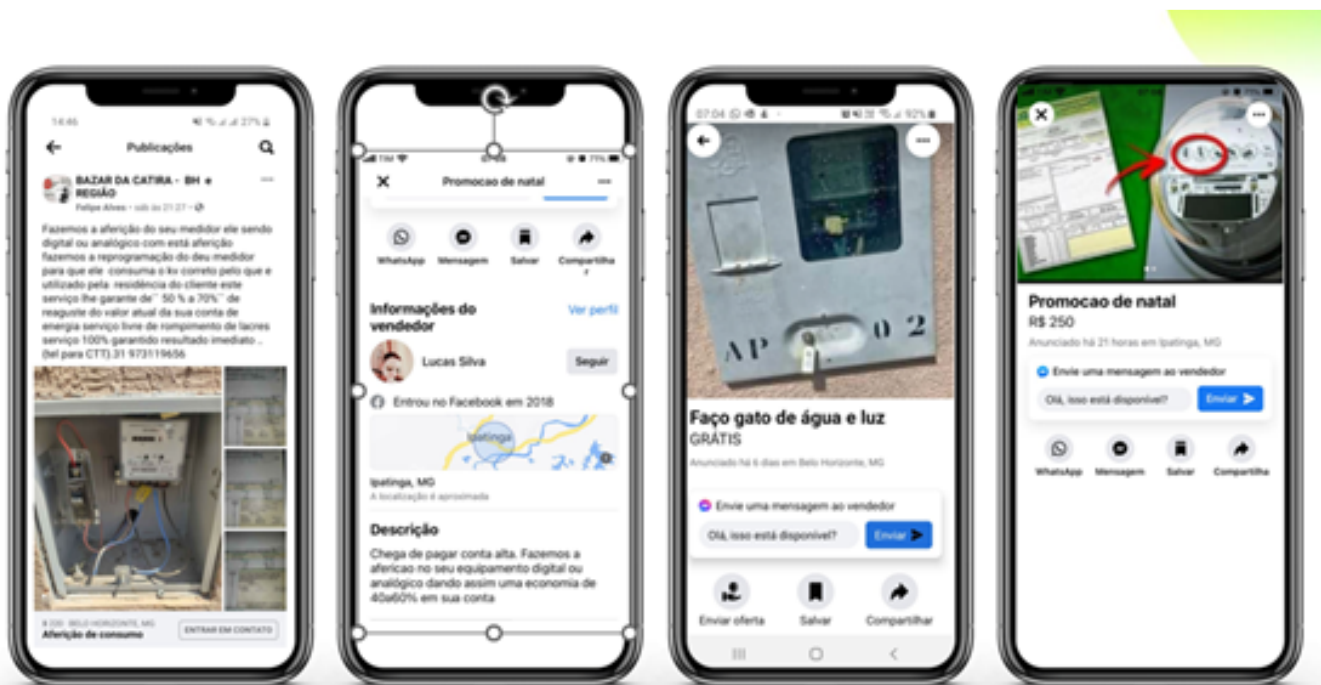


Figura 2 – Exemplo de anúncios de “gato” de energia na internet

Impactos na Sociedade

Segurança: As ligações clandestinas representam um risco significativo de acidentes, como incêndios e choques elétricos, colocando em perigo a vida dos moradores e da comunidade.

Qualidade do Serviço: O furto de energia pode causar sobrecargas na rede elétrica, resultando em quedas de energia e prejudicando a qualidade do serviço para todos os consumidores.

Combate ao Furto de Energia

A Cemig distribuição realiza inspeções regulares e utilizam tecnologias avançadas para detectar fraudes. Além disso, campanhas de conscientização são promovidas para informar a população sobre os riscos e as consequências legais do furto de energia.

Fluxo para identificação da irregularidade

A partir de um banco de dados com listagem de clientes suspeitos de irregularidade, fraude ou defeito no sistema de medição, é emitida uma ordem de inspeção para verificação, in loco, do sistema de medição do cliente.

Se houver alguma suspeita de anomalia no sistema de medição com potencial de causar distorções entre a energia consumida e efetivamente paga pelo consumidor, o equipamento de medição é substituído e enviado para análise em laboratório, em regra.

Constatada que havia irregularidade na medição, é feito o cálculo da energia consumida e não paga pelo cliente em função da anomalia. Surge, então, o débito de consumo irregular.

Ato contínuo, é feita a comunicação do cliente acerca do débito e iniciam as tratativas para recebimento do valor.

FLUXO DO PROCESSO PARA IDENTIFICAÇÃO DE IRREGULARIDADES

RESOLUÇÃO NORMATIVA
Nº 1.000/2021 - ANEEL

CEMIG



Figura 3 – Fluxo do processo de detecção, cálculo, cobrança e arrecadação do débito de consumo irregular

Redução das perdas não técnicas ou comerciais

Importante fator que motivou a implementação do projeto de cobrança de clientes com débitos de alto valor foi a necessidade de enquadramento da Cemig Distribuição S.A ao limite regulatório de perdas totais. Em dezembro de 2021 a Cemig conseguiu reduzir suas perdas totais a patamares inferiores ao limite estipulado pelo órgão regulador. O Aumento na quantidade de faturamento de débitos de irregularidade contribuiu, sobremaneira, para o alcance desse resultado. Com o aumento do faturamento, surge a necessidade de recebimento dos valores.

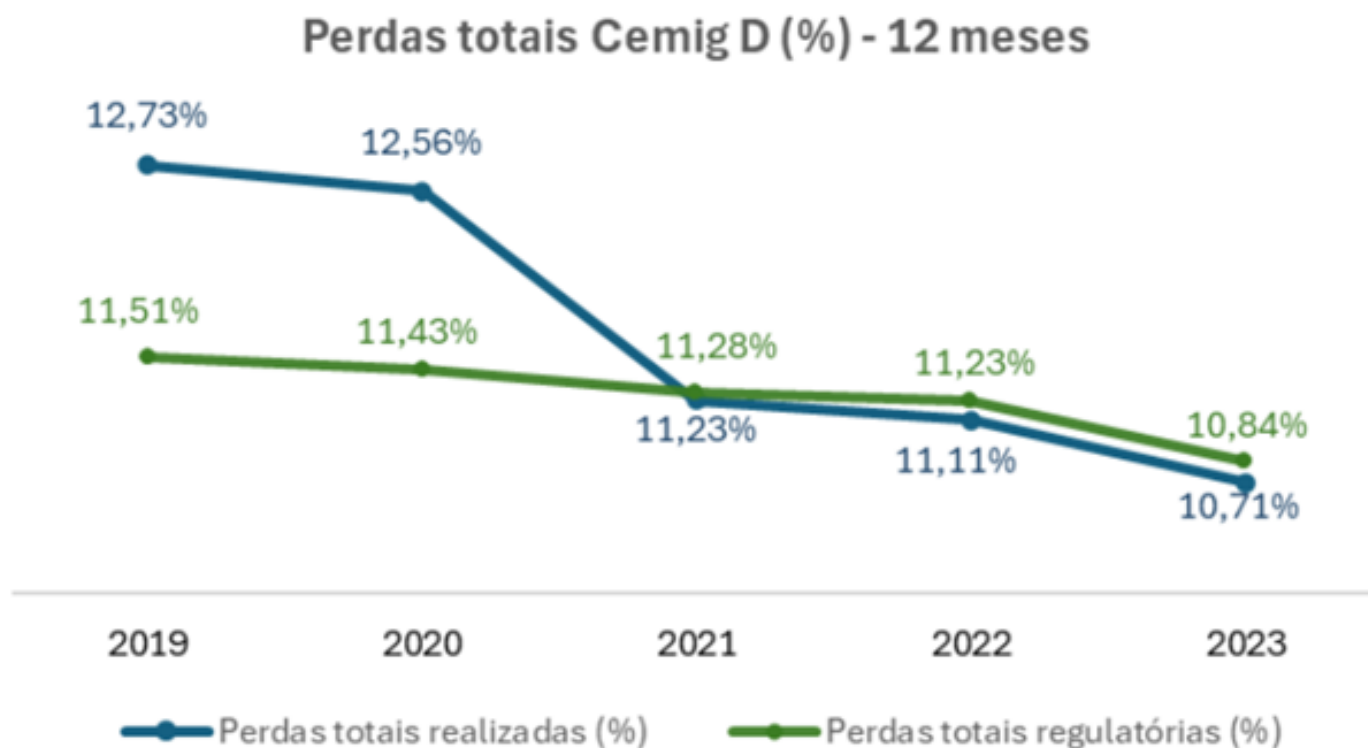


Figura 4 – histórico das perdas totais da Cemig em relação ao limite de perdas totais regulado

A redução das perdas técnicas e não técnicas proporciona redução tarifária e, consequentemente, o valor da fatura mensal relativa ao consumo regular de energia reduz. Isso desonera os nossos clientes contribuindo para melhor qualidade de vida e saúde financeira da população.

Quantidade percentual de débitos de consumo irregular por faixa de valor

Constata-se, a partir da análise da figura nº 2 abaixo, que 13% de todos os débitos oriundos de procedimentos irregulares (fraudes, defeitos ou falhas técnicas) são de alto valor, ou seja, maior que R\$ 50 mil reais. Apesar de ser a o menor percentual dentre as demais faixas de valor, trata-se débitos em as negociações para recebimento são, em regra, mais complexas e trabalhosas.

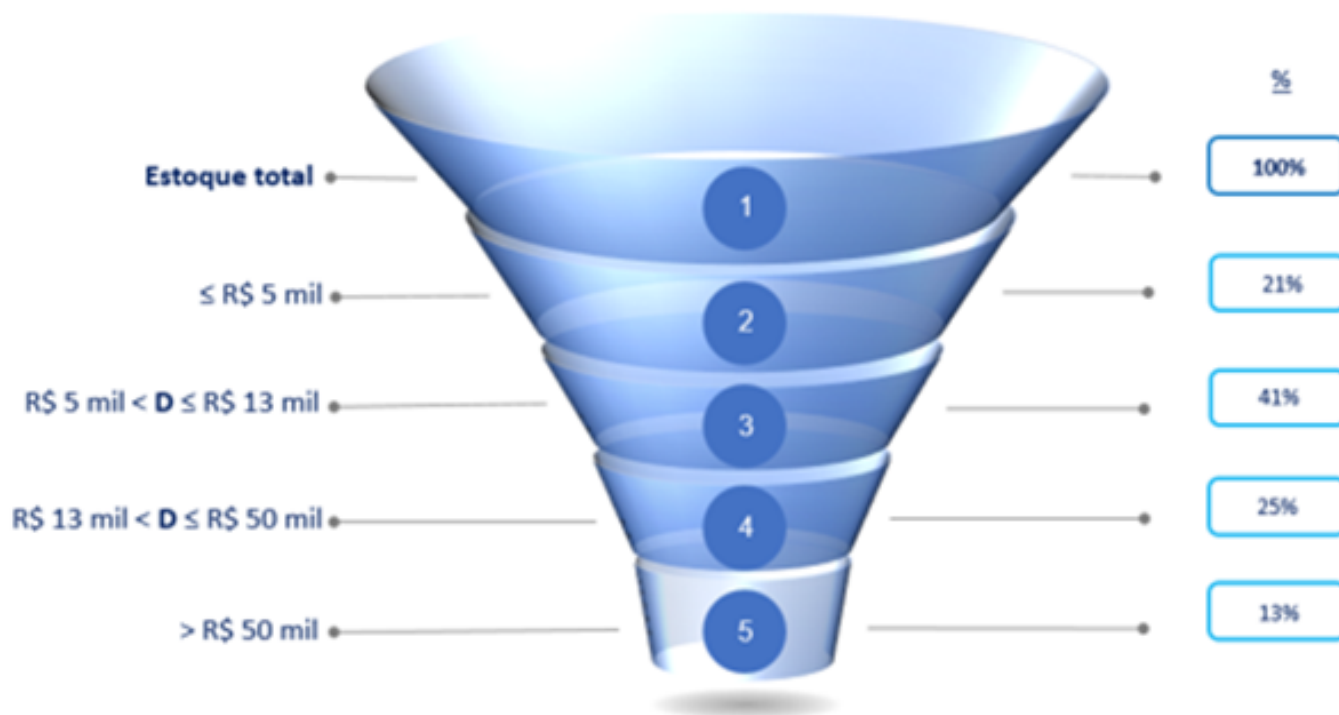


Figura 5 – Quantidade (%) de débitos de consumo irregular por faixa de valor

Desafios na Cobrança de Débitos de Alto Valor

Perfil do Devedor: os devedores de grandes quantias frequentemente possuem estruturas corporativas ou financeiros complexos, o que torna a negociação mais difícil. Além disso, o alto valor do débito pode indicar problemas financeiros mais profundos, que podem afetar a capacidade de pagamento do devedor, exigindo uma análise minuciosa da situação antes de qualquer medida coercitiva.

Impacto na Liquidez da Empresa Credora: para muitas empresas, a inadimplência de altos valores pode comprometer sua operação e até colocar em risco sua continuidade. A cobrança eficaz torna-se, portanto, não apenas uma questão financeira, mas estratégica.

Implicações Legais: no caso de débitos elevados, as implicações jurídicas podem ser mais complexas. Processos judiciais, penhoras e execuções fiscais são alternativas que envolvem gastos com advogados, custas judiciais e tempo, além da possibilidade de danos à imagem da empresa credora.

Risco de Reputação: em transações de grandes valores, a cobrança pode envolver mais do que simples questões financeiras, incluindo a preservação da reputação da empresa. Pressionar um devedor pode prejudicar a imagem da empresa, especialmente se envolver práticas abusivas ou excessivamente agressivas.

Estratégias para Cobrança de Débitos de Alto Valor

Análise de Crédito Profunda: antes de iniciar qualquer ação, é fundamental que a empresa credora realize uma análise detalhada do perfil do devedor. Isso inclui avaliar a capacidade financeira do devedor, seus ativos, dívidas pendentes e seu histórico de pagamento. Informações detalhadas são vitais para determinar a melhor abordagem de cobrança, seja por meio de negociação ou ação judicial.

Negociação e Parcelamento: para débitos elevados, a negociação direta com o devedor pode ser uma das soluções mais eficazes. Propor um parcelamento da dívida ou até uma redução parcial do valor pode ser vantajoso para ambas as partes: o credor recebe parte da quantia de volta, enquanto o devedor consegue quitar o débito sem comprometer sua operação financeira. A flexibilidade nesse ponto é crucial para a recuperação do crédito.

Equipe de cobrança especializada: No caso da Cemig, contratamos um profissional com formação jurídica, especializado em mediação. Esse profissional contata o cliente devedor e, no caso de negociações infrutíferas, aciona o serviço de campo da Cemig para realização da suspensão do fornecimento de energia.

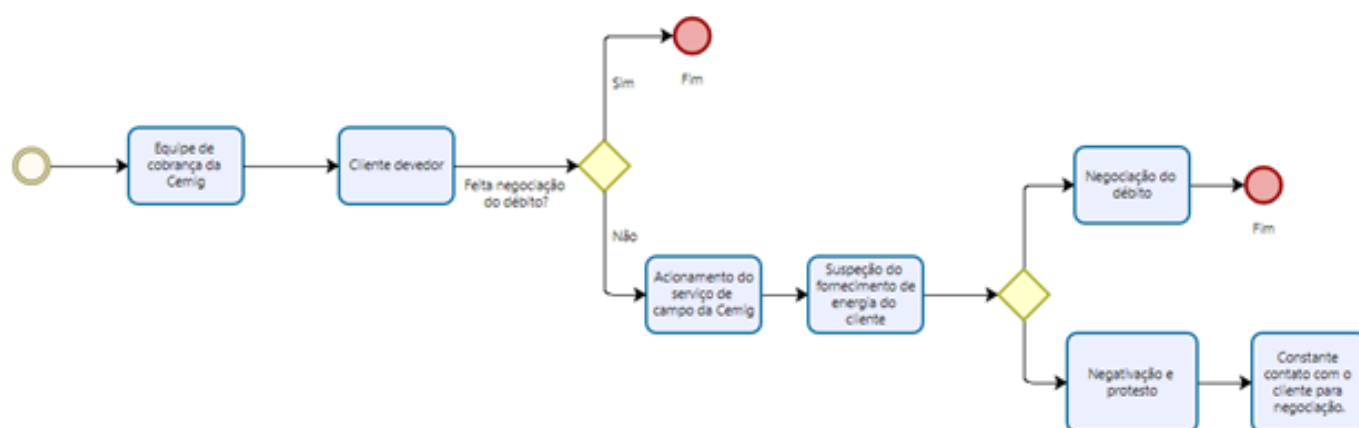


Figura 6 – Fluxograma sintético do processo de atuação da equipe de cobrança de débitos de alto valor

Monitoramento e Atualização Contínua: A cobrança de grandes valores exige acompanhamento constante. O credor deve monitorar a evolução do pagamento, ajustar estratégias conforme necessário e estar atento a qualquer mudança no quadro financeiro do devedor. O uso de tecnologias, como sistemas de gestão de crédito e automação, pode ajudar a otimizar o processo.

Resultados

Conforme gráfico abaixo, verificamos aumento significativo da arrecadação de débitos de irregularidade a partir de abril deste ano, quando implementamos o projeto de cobrança específica para clientes com débitos de alto valor:

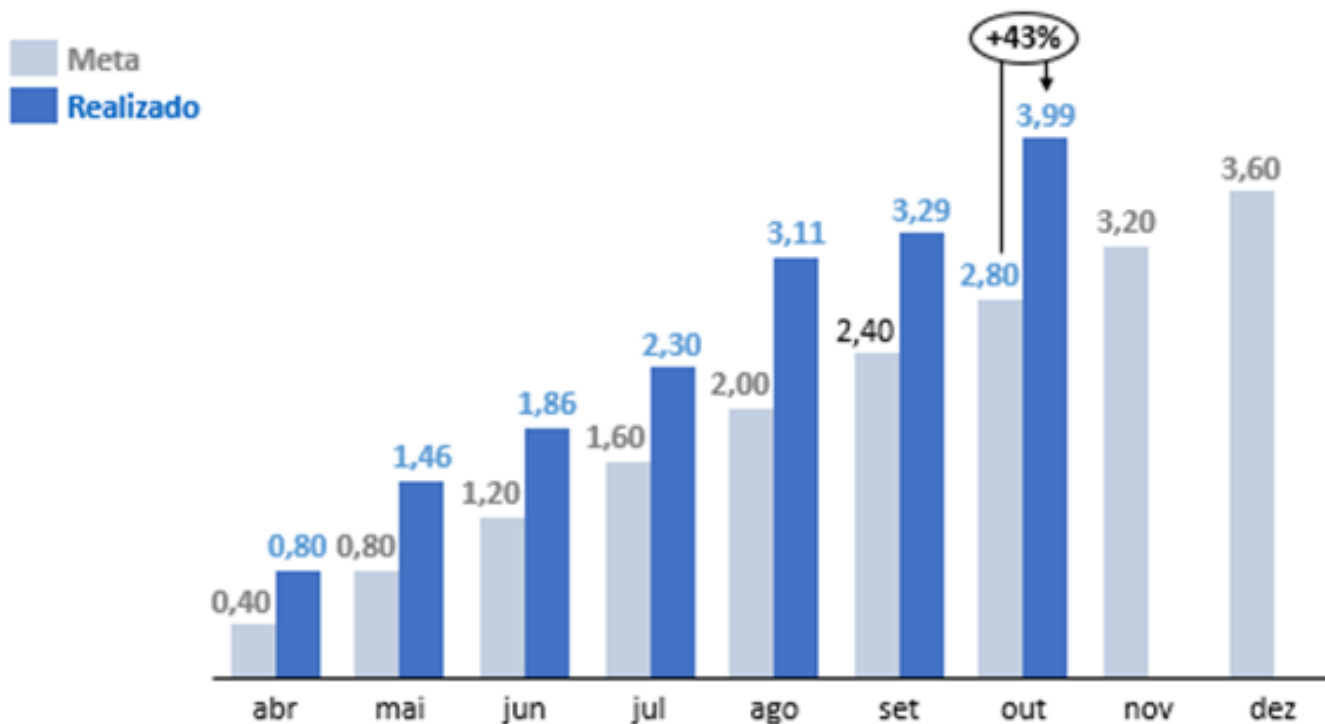


Figura 7 – Resultados das negociações, em GWh, com clientes que possuem débitos de alto valor

3. Conclusão

A cobrança de débitos de alto valor é uma tarefa multifacetada que exige atenção a diversos fatores, desde o perfil do devedor até as alternativas legais disponíveis. A chave para o sucesso está em combinar abordagens flexíveis e adaptadas à realidade do devedor com ações firmes, quando necessário.

Sob o viés do cliente, o aumento da inadimplência está relacionada à redução das perdas não técnicas, o que significa possibilidade de redução de tarifa de energia, ou seja, diminuição do valor da fatura regular de energia elétrica.

O uso adequado de estratégias de negociação aumentam consideravelmente as chances de recuperação do crédito, garantindo que as empresas consigam preservar sua saúde financeira. Sob o viés do cliente, o aumento da inadimplência está relacionada à redução das perdas não técnicas, o que significa possibilidade de modicidade tarifária, ou seja, diminuição do valor da fatura regular de energia elétrica.

4. Referências bibliográficas

ANEEL, Agência Nacional de Energia Elétrica. Resolução Normativa N°414/2010 – Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica. Brasília, DF - Brasil. 2010.

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Acesso em 05/02/2022, disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.html

AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA. Ministério de Minas e Energia. RESOLUÇÃO NORMATIVA ANEEL Nº 1.000, DE 7 DE DEZEMBRO DE 2021. Estabelece as Regras de Prestação do Serviço Público de Distribuição de Energia Elétrica; revoga as Resoluções Normativas ANEEL nº 414, de 9 de setembro de 2010; nº 470, de 13 de dezembro de 2011; nº 901, de 8 de dezembro de 2020 e dá outras providências. Brasília, 2021.

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Acesso em 06/02/2022, disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.html.

BRASIL. Lei nº 14.181, de 01 de julho de 2021. Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e a Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003 (Estatuto do Idoso), para aperfeiçoar a disciplina do crédito ao consumidor e dispor sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento. Acesso em 03/02/2022, disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/L14181.html

BRASIL. Lei nº 8.987 de 13 de fevereiro de 1995. Dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos previsto no art. 175 da Constituição Federal, e dá outras providências. Acesso em 03/02/2022, disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8987compilada.html

CARRANÇA, Thais. PIB: Pandemia agrava o que já seria pior década de crescimento no Brasil em mais de um século. Acesso em 01/02/2022, disponível em: <https://www.bbc.com/portuguese/brasil-56257245>

ROCHA, Fábio Amorim da. As irregularidades no consumo de energia elétrica: doutrina, jurisprudência, legislação. Rio de Janeiro: Synergia, 2011. 455 p.