ANEXO IV
TERMO DE REFERENCIA

1. DO OBJETO

1.1. Prestação de serviços destinada ao recebimento e tratamento de documentos de cobrança da **DME Distribuição S/A – DMED**, doravante denominada **"DMED"**, por meio de atendimento de Agentes Arrecadadores.

1.1.1. Compreende documentos de cobrança da **DMED** as Notas Fiscais/Contas de Energia e as Faturas de Recebimentos Diversos, os quais estão devidamente adequados ao padrão FEBRABAN de arrecadação, sendo o tratamento da documentação realizado exclusivamente em meio magnético, não ocorrendo, desta forma, a troca de documentos físicos, conforme canais contratados.

2. DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ARRECADAÇÃO

2.1. Do Credenciamento:

2.1.1. Os agentes arrecadadores poderão se credenciar para realizar o recebimento das cobranças emitidas pela DMED, conforme lista de canais abaixo:

2.1.1.1. Guichês de caixa: Trata-se da arrecadação realizadas através dos guichês de caixas existentes nas Agências Bancárias e nos Postos de Atendimento Bancários - PAB; ou outros assemelhados, neste caso desde que o atendente guarde relação trabalhista direta com a instituição financeira credenciada;

2.1.1.2. Terminais de Autoatendimento: trata-se da arrecadação realizadas através dos terminais de caixa eletrônico, próprios ou conveniados, aptos a receberem as cobranças emitidas pela DMED.

2.1.1.3. Correspondentes bancários: trata-se da arrecadação realizada por terceiros que prestam serviços de arrecadação, a custas da própria instituição financeira contratante, a qual inclusive é responsável pela disponibilização sistêmica necessária para a prestação dos serviços de arrecadação, para realizarem serviços bancários, enquadrando-se nesta modalidade toda e qualquer pessoa jurídica, inclusive as casas lotéricas.

2.1.1.4. Internet banking: trata-se da arrecadação eletrônica realizada através do site, do aplicativo de celular/smartphone, do navegador, do sistema da própria instituição financeira disponibilizado, a seu cliente, para a realização transações e/ou operações bancárias, sendo de próprio desenvolvimento e/ou de terceiros, podendo, inclusive, ser operacionalizado pelo terceiro desenvolvedor/prestador de serviços, sendo que toda a relação comercial e a

responsabilidade pelas operações pelo terceiro executante de responsabilidade do agente arrecadador credenciado.

2.1.1.5. Débito automático: trata-se da arrecadação cadastrada de forma sistêmica para realizar o débito, na data do vencimento, para sua liquidação em conta corrente ou poupança do cliente na própria instituição financeira credenciada.

2.1.2. O credenciamento poderá ser realizado, a critério do agente arrecadador, em quantas modalidades este quiser, não sendo imposto o credenciamento obrigatório em nenhuma modalidade.

2.2. Do Recebimento:

2.2.1. Os recebimentos das cobranças emitidas pela DMED, poderão ser realizados, a critério da instituição financeira, mediante pagamento em moeda em espécie, débito em conta corrente ou poupança ou cheque, sendo vedado o recebimento através de qualquer outro título.

2.2.1.1. Para realização do debito em conta corrente ou poupança poderão ser utilizados, mas não se limitando, os meios eletrônicos e/ou manuais, através de lançamentos unitário ou em lote, utilizando-se do código de barras ou através do número/chave para cadastramento de débito automático.

2.2.1.2. Pagamentos em cheque somente poderão ser acatados mediante cheque emitido pelo próprio devedor da cobrança, sendo obrigatoriamente o pagamento realizado na Instituição Financeira e na Agencia do cheque emitido, não sendo permitido, em hipótese alguma, o recebimento com cheque através de qualquer outro canal, ou em qualquer outra localidade que não a descrita.

2.2.2. Qualquer recebimento divergente ao descrito no **item 2.2.1** será de responsabilidade, única e exclusiva, do agente arrecadador a liquidação da obrigação, caso esta resulte em inadimplência.

2.2.3. O Agente Arrecadador emitirá comprovante de pagamento ao cliente/usuário, no ato da quitação do documento de arrecadação da DMED, nos padrões estabelecidos para cada canal de atendimento conforme procedimentos do próprio agente.

2.2.4. O Agente Arrecadador está autorizado a efetuar estorno de documento de arrecadação quando constatar quitação irregular, desde que ocorra na presença do liquidante o qual deverá atestar ciência da ausência da quitação e mediante a retenção do comprovante de pagamento.

2.2.5. **Os valores referentes à arrecadação realizada deverão ser repassados à DMED em D+2 (no segundo dia útil após o recebimento) mediante crédito em conta corrente de titularidade da DMED, mantida na própria instituição arrecadadora.**

2.2.6. **Para os agentes arrecadadores que não possuem conta da DMED o repasse deverá ser realizado através de Transferência Eletrônica Disponível - TED a ser creditada**

em conta corrente da DMED a ser informada/disponibilizada no ato do credenciamento.

2.3. Do trâmite documental

2.3.1. Com exceção ao relatório descrito no **item 3.5.1**, toda a cobrança terá tratamento por meio magnético respeitando-se os padrões estabelecidos pela FEBRABAN para os documentos de arrecadação e observando o disposto nos itens a seguir:

2.3.1.1. Para a transmissão dos arquivos de débito automático e tratamento de retorno da arrecadação, a CONTRATADA disponibilizará gratuitamente o programa, devendo instalar o aplicativo no computador da CONTRATANTE.

2.3.1.2. Os arquivos contendo os registros do movimento arrecadado deverão ser colocados à disposição do CONTRATANTE no primeiro dia útil após a arrecadação, por meio de transmissão eletrônica, padrão FEBRABAN, estando a CONTRATADA isenta da entrega dos documentos físicos.

2.3.1.3. Os arquivos retorno contendo os registros do movimento arrecadado, quitados através de débito automático em conta bancária deverão ser colocados à disposição do CONTRATANTE até segundo dia útil após a efetivação do débito, por meio de transmissão eletrônica, padrão FEBRABAN.

2.3.1.4. Em caso de inconsistência no arquivo retorno apontado pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deve manifestar-se no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, após o comunicado da inconsistência.

2.4. Do Tratamento e Proteção de Dados

2.4.1. As Partes se comprometem a cumprir a legislação brasileira sobre segurança da informação, privacidade e proteção de dados, incluindo-se a Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), considerando a necessidade de compartilhamento de dados pessoais para a realização da atividade de " Arrecadação de Contas". Declaram, ainda, que adotarão todas as medidas de segurança para proteger dados pessoais e cadastrais sob seu controle, especialmente em relação à necessidade de obter consentimento prévio dos titulares para tratamento de seus dados, se for o caso.

2.4.1.1. Parágrafo Único - As Partes têm conhecimento que as autorizações para tratamento dos dados poderão ser revogadas a qualquer momento pela respectiva pessoa natural, mediante simples requerimento, e, portanto, se comprometem a informar uma a outra a respeito de eventuais revogações de consentimento, a fim de que as devidas medidas sejam tomadas.

2.5. Das Obrigações da DMED

2.5.1. A DMED será a única responsável por providenciar a emissão e remessa dos documentos de cobrança aos clientes/usuários, não utilizando, em hipótese alguma, serviços do Agente Arrecadador para tal finalidade.

2.5.2. A DMED utilizará os documentos de cobrança conforme descrito **no item 1.1 e 1.1.1.**

2.5.3. A DMED autoriza o Agente Arrecadador a receber os documentos de arrecadação por ela emitidos, sem cobrança de quaisquer acréscimos ao cliente/usuário independentemente do vencimento, ficando sob responsabilidade da DMED a cobrança dos encargos das faturas pagas com atraso, no(s) mês(es) subsequente(s).

2.5.3.1. O Agente Arrecadador fica autorizado a receber, a qualquer momento, independente da data de seu vencimento, os documentos de arrecadação, objeto desta especificação.

2.5.4. A DMED é a única responsável pelas declarações, cálculos, valores, multas, juros, correção monetária e outros elementos consignados nos documentos de arrecadação, devendo o Agente Arrecadador recusar o recebimento quando ocorrer qualquer das seguintes hipóteses:

2.5.4.1. O documento de cobrança for impróprio;

2.5.4.2. O documento de cobrança contiver emendas, rasuras e/ou quaisquer impeditivos para leitura do código de barras.

2.5.4.3. O documento de cobrança apresentar quaisquer indícios de fraude.

2.6. Qualquer alteração na sistemática de prestação dos serviços de arrecadação dependerá de prévia concordância entre as partes, por escrito, mediante celebração de termo aditivo ao Termo de Adesão para prestação de serviços de arrecadação.

3. DA REMUNERAÇÃO E DO PAGAMENTO

3.1. A remuneração unitária, por documento arrecadado, por canal de atendimento, será aquela proposta pelo Agente Arrecadador, no Requerimento de Credenciamento, nos moldes do Anexo III.

3.2. A remuneração unitária, por documento arrecadado, proposta pelo Agente Arrecadador poderá variar de acordo com o canal de arrecadação e deverá ser inferior ou igual à remuneração estimada unitária por documento arrecadado, por canal de atendimento, estabelecida para este credenciamento pela CREDENCIANTE, sendo admitida a prestação de serviços não onerosa à CREDENCIANTE.

3.3. A remuneração estimada unitária, por documento arrecadado, por canal de atendimento, estipulada pela CREDENCIANTE de que trata a Cláusula 3.2 supra, é sigilosa, inclusive em eventual fase de negociação, detalhada no Edital de Credenciamento, nos termos do artigo 34 da Lei 13.303/2016.

3.4. A remuneração unitária, por documento arrecadado, por canal de atendimento, proposta pelo Agente Arrecadador, é confidencial, independente de seu credenciamento, sendo vedado ao Agente Arrecadador divulga-la à terceiros, durante todo o período de vigência do Edital de Credenciamento, exceto em razão de ordem judicial ou administrativa, emitida por órgão com jurisdição sobre o Agente Arrecadador.

3.5. O pagamento referente a prestação de serviços de arrecadação será realizado no 8º (oitavo) dia útil do mês subsequente ao mês de sua realização, sendo este montante apurado através da aplicação da tarifa pelo quantitativo efetivamente arrecadado, por canal, pelo agente arrecadador.

3.5.1. Para apuração do valor a ser pago ao agente arrecadador, este deverá enviar relatório consubstanciado evidenciando o volume arrecadado, por canal, e a tarifa aplicada para composição da remuneração.

3.5.1.1. O relatório poderá ser enviado por e-mail para o endereço de e-mail estabelecido no Termo de Credenciamento, disponibilizado através do site e/ou navegador do agente arrecadador credenciado.

3.5.2. Os pagamentos serão realizados mediante as formas descritas abaixo:

3.5.2.1. Para os agentes arrecadadores que possuem conta corrente da CREDENCIANTE, o pagamento será mediante débito em conta corrente,

3.5.2.2. Para os agentes arrecadadores que não possuem conta corrente da CREDENCIANTE o pagamento será realizado através de boleto bancário, a ser emitido pelo agente arrecadador e enviado à CREDENCIANTE, ou através de crédito em conta corrente mediante através de Transferência Eletrônica Disponível – TED em conta do agente arrecadador a ser informada/disponibilizada no ato do credenciamento, respeitando-se o prazo estabelecido **no item 3.5.**

3.6. Em hipótese alguma será permitido a aplicação de reequilíbrio econômico-financeiro, dentro da vigência do edital de credenciamento e do prazo estabelecido no termo de adesão.

4. DA VIGENCIA E DA RESCISÃO CONTRATUAL

4.1. O edital de credenciamento vigorará pelo prazo definido no **QUADRO DE DADOS** do Edital de Credenciamento

4.2. O termo de adesão ao credenciamento para a prestação de serviços de arrecadação vigorará por 60 meses após publicação do edital.

4.2.1. O termo de adesão ao credenciamento para a prestação de serviços de arrecadação poderá ser encerrado antecipadamente, a critério das partes, desde que precedido de comunicação formal prévia, à outra parte, com 60 (sessenta) dias de antecedência.

4.2.2. O descredenciamento parcial de canais de arrecadação poderá ser realizado, por ambas as partes, desde que respeitado o disposto **no item 4.2.1.**

4.2.3. Em caso de rescisão contratual, descredenciamento, parcial ou total, por iniciativa do agente arrecadador, conforme previsto nos **itens 4.2.1 e 4.2.2**, ou indeferimento de credenciamento, o novo credenciamento poderá ocorrer somente após decorrido o prazo de 6 meses da rescisão, descredenciamento ou indeferimento**.** Em caso de rescisão contratual e descredenciamento, parcial ou total, ficará o agente arrecadador obrigado a realizar ampla divulgação sobre tal ocorrência aos usuários dos serviços de arrecadação, de forma a evitar prejuízos ou transtornos aos consumidores de energia elétrica.

5. DA FISCALIZAÇÃO E DA GESTÃO DO TERMO DE ADESÃO

5.1. Fica designada, de acordo com os artigos 198 a 201 do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da DME e suas subsidiárias - RILIC, a **Sra. Fabiana Dias Generoso** para gestão do Termo de Adesão, doravante denominada como GESTORA, e como fiscal o **Sr. Végno de Souza**, que poderá fiscalizar diretamente o Termo de Adesão, com amplo acesso aos documentos que lhes digam respeito, bem como avaliar os serviços prestados pela **CONTRATADA**.