


|   |  |
|---|--|
|  | Tipo de Documento: Plano Estratégico   |
|   | Área de Aplicação: Comercial e Comunicação   |
|   | Título do Documento:<br>Plano de Comunicação com os Clientes em Casos Contingências Climáticas |

## **PLANO DE COMUNICAÇÃO COM OS CLIENTES EM CASOS DE CONTINGÊNCIAS CLIMÁTICAS**

### **Sumário**

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| 1. OBJETIVO .....             | 1 |
| 2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO.....   | 1 |
| 3. REGRAS BÁSICAS.....        | 2 |
| 4. AÇÕES PRÉ-CRISE.....       | 3 |
| 5. AÇÕES DURANTE A CRISE..... | 2 |

### **1. OBJETIVO**

Este documento tem como objetivo estabelecer o Plano de Comunicação com os Clientes em casos de Contingências Climáticas para as distribuidoras do grupo CPFL, de forma a garantir a informação sobre as interrupções no fornecimento de energia elétrica, minimizar os impactos das contingências sempre assegurando a transparência e segurança dos colaboradores e da população.

A situação de **Eventos Climáticos Extremos** é objeto do presente documento devido a sua relevância e, nesses momentos de crise, algumas etapas são fundamentais para garantir o controle e operação dos centros e dos sistemas de distribuição, bem como devido a amplitude de impacto para a Companhia.

A Diretoria de Comunicação e Diretoria Comercial atuam de forma integrada para garantir comunicação estratégica e alinhada. Imprensa gerencia relações com a mídia e temas críticos; marketing cuida da marca, reputação e redes sociais; comunicação interna assegura informações rápidas aos colaboradores, em coordenação com RH. A frente institucional mantém diálogo com governo e partes interessadas para proteger interesses e apoiar a mitigação de crises. A equipe comercial garante o envio de informações diretas para o cliente.

### **2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

O presente documento aplica-se às seguintes empresas:

- CPFL Paulista.
- CPFL Piratininga.
- CPFL Santa Cruz.
- CPFL RGE.



Tipo de Documento: Plano Estratégico

Área de Aplicação: Comercial e Comunicação

Título do Documento:

Plano de Comunicação com os Clientes em Casos Contingências Climáticas

### 3. REGRAS BÁSICAS

Este Plano possui a abrangência para estabelecer regras e atender as principais diretrizes listadas a seguir. As decisões se baseiam no monitoramento dos eventos emergenciais decorrentes do panorama climático existente e são seguidas por todas as áreas impactadas.

#### Identificação e Análise de Riscos e Definição dos Níveis de Contingência quando há Previsão de Temporal:

A identificação dos fatores de risco potenciais, tanto internos quanto externos, com o maior nível de detalhamento possível. A identificação deve incluir a localização, natureza do risco, frequência histórica de ocorrência e uma análise completa dos impactos potenciais associados a cada risco;


A definição do Nível de Contingência em *nowcasting* e em *forecasting* envolvem a volumetria de eventos emergenciais que afetam uma distribuidora. O conceito e ações são os mesmos para todas as distribuidoras do grupo, porém os níveis são definidos por uma quantidade de eventos específica a cada uma.

- **N1 – Nível Normal**
- **N2 – Nível Atenção**
- **N3 – Nível de Contingência**
- **N4 – Nível de Contingência Extrema**

| Nível de Crise                            | Ação Comunicação                                      |
|---|---|
| <b>N1 – Nível Normal</b>                  | <b>Comunicação via SMS ou aplicativos de mensagem</b> |
| <b>N2 – Nível Atenção</b>                 | Comunicação via SMS ou aplicativos de mensagem        |
| <b>N3 – Nível de Contingência</b>         | N2 + e-mail + URA + Redes Sociais + Imprensa          |
| <b>N4 – Nível de Contingência Extrema</b> | N3 + Comunicação com Poder público + Rádio            |

#### Definição do Nível de Criticidade

O Nível de Contingência ajuda a identificar e avaliar o impacto de um evento climático em relação à volumetria de eventos emergenciais de uma distribuidora. Este nível é categorizado em diferentes graus de severidade, sendo o N4 o mais crítico. Quando o Nível de Contingência atinge o nível N4, significa que há uma situação de alta gravidade que requer atenção imediata.

|   |  |
|---|--|
|  | Tipo de Documento: Plano Estratégico   |
|   | Área de Aplicação: Comercial e Comunicação   |
|   | Título do Documento:<br>Plano de Comunicação com os Clientes em Casos Contingências Climáticas |

Neste contexto, um segundo critério é utilizado para determinar a severidade do evento: o Nível de Criticidade. Quando uma distribuidora atinge um determinado percentual de clientes interrompidos do total de sua base, a situação é considerada crítica e sugere objetivamente a abertura de uma Sala de Crise, cuja real necessidade é avaliada pela Diretoria de Comunicação.

Uma vez aberta, sugere-se que o encerramento da sala de crise ocorra quando um dos dois índices críticos decaí. Isso significa que a situação deve melhorar em um dos seguintes aspectos: o Nível de Contingência deve diminuir de Nível 4 para Nível 3 e/ou o número de clientes interrompidos deve ser reduzido abaixo do percentual pré-estabelecido por empresa.

#### 4. AÇÕES PRÉ-CRISE


- **Monitoramento climático:** O monitoramento climático acontece na fase de forecasting e garante que possamos planejar as comunicações necessárias. Esse planejamento constante de informações auxilia no preparo, comunicando o cliente de forma proativa, fortalecendo a transparência e confiabilidade com os clientes.

Paralelamente, a Diretoria Comercial atua com comunicação antecipada aos clientes, garantindo a continuidade do atendimento durante o evento e solicitando a priorização de casos críticos. Internamente, são utilizados grupos específicos em plataformas corporativas para atualização contínua do status e das medidas adotadas. Externamente, são enviados alertas aos clientes, conforme a severidade do evento, além da publicação de mensagens em URA, banners nos sites das distribuidoras.

Na Diretoria de Comunicação serão publicados avisos de tempestade nas redes sociais, indicando canais de suporte nas áreas de concessão. Conteúdo não relacionados à crise serão revisados e, se necessário, retirados para manter o foco emergencial. Para a imprensa, será elaborada nota oficial com atualizações relevantes, de forma reativa ou proativa.

#### 5. AÇÕES DURANTE A CRISE

- **Abertura da Sala de Crise:** o estabelecimento da sala de crise é prerrogativa da Diretoria de Operações. A abertura da Sala de Crise é essencial para se coordenar a comunicação tanto com os órgãos internos quanto externos.
- **Comunicação:** ao criar a Sala de Crise, a Diretoria de Comunicação Empresarial e Relações Institucionais será acionada para iniciar protocolos reputacionais, paralelos à gestão operacional. Internamente, garante alinhamento das equipes; externamente, conduz comunicação clara com autoridades, parceiros, mídia e público, protegendo a imagem institucional e mantendo alinhamento estratégico com stakeholders. Durante a crise, será ampliado o monitoramento de redes sociais e imprensa, com análise diária das menções para orientar o posicionamento. O porta-voz fará entrevistas e comunicados, garantindo

|   |  |
|---|--|
|  | Tipo de Documento: Plano Estratégico   |
|   | Área de Aplicação: Comercial e Comunicação   |
|   | Título do Documento:<br>Plano de Comunicação com os Clientes em Casos Contingências Climáticas |

clareza. Relatórios diários trarão dados sobre a restauração da energia, reforçando transparência. Relações Institucionais manterá contato com governos e parlamentares das regiões afetadas para atender demandas e informar sobre a situação.

## Composição da Sala de Crise

A sala de crise deverá ser composta com a seguinte estrutura básica:



Todas as comunicações referentes ao evento de contingência deverão ser emitidas somente pela sala de crise durante a sua vigência.

Caso a Sala de Crise tenha uma necessidade específica, poderá acionar representantes de outras áreas da empresa, tais como Subtransmissão, O&M, Diretoria de Recursos Humanos, Suprimentos, Jurídico, dentre outros. A participação de determinadas áreas poderá ser dispensada conforme a natureza e a complexidade da ocorrência.

## Responsabilidades na Sala de Crise

### Gerência de Serviços Comerciais / Clientes e Agentes Públicos:

- **Comunicação com Clientes:** Manter uma comunicação clara e transparente com os grandes clientes e agentes público, e esta informações deverão ser obtidas somente da Sala de Crise.

### Diretoria de Comunicação Empresarial e relações institucionais:

- **Gestão da Imagem:** É responsável pela avaliação dos eventos anormais (“ocorrências”), monitoramento de fatores de risco e gestão das ações endereçadas para situações de crise.