cocen
Conselho de Consumidores da CPFL Paulista

cpfl paulista
Uma empresa do Grupo CPFL Energia

RELATÓRIO ANUAL – 2018 – COCEN CPFL Paulista

ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS EM RAZÃO DE PROPOSTAS DO CONSELHO DE CONSUMIDORES – COCEN CPFL PAULISTA NO ANO DE 2018.

Em atenção ao inciso VIII do artigo 14 da Resolução Normativa ANEEL nº 451/2011, encaminhamos a V. Sª. o Relatório Anual contemplando as análises e providências adotadas em razão das propostas ligadas ao serviço de energia elétrica encaminhadas pelo Conselho de Consumidores da CPFL Paulista no ano de 2018, conforme discriminamos a seguir:

O presidente da CPFL Paulista, Carlos Zamboni Neto, recebeu, no dia 31de janeiro, o Conselho do Consumidor de Energia Elétrica (COCEN) ao lado dos gerentes de Serviços Comerciais, de Operações e de Regulação Econômica. A visita teve como objetivo apresentar aos conselheiros a visão da Distribuidora a respeito de alguns pontos críticos do 4º Ciclo de Revisão Tarifária Periódica, bem como esclarecer dúvidas sobre o processo.

Após a reunião, os convidados fizeram uma visita ao Centro de Operações Integrado acompanhados pelo gerente de Operações Osvanil Oliveira Pereira. Além das explicações técnicas, foi realizada uma simulação de atendimento ao vivo para os conselheiros.

O COCEN Paulista, recebeu no dia 07 de fevereiro um pedido da FAES – Federação de Agricultura e Pecuária do Estado de São Paulo, para o aprimoramento e melhorias dos serviços de fornecimento de energia da zona rural da cidade de Bebedouro, onde relatou alguns problemas que os produtores rurais da região tiveram com falta de energia. O pedido foi encaminhado para os responsáveis técnicos da CPFL, e fizeram um estudo de melhorias e manutenções para a região. Depois dessas ações, não houveram mais reclamações.

A pedido dos Conselheiros, o tema discutido na reunião de 14 de março foi Direitos e Deveres dos Consumidores, pois entendem a importância de conhecer os dois lados, tanto da empresa tanto como dos consumidores, para poderem se posicionar e criar ações efetivas para todos.

Nesse sentido, foi convidada a área jurídica da CPFL para apresentação e bate papo com os conselheiros. Começaram apresentando a parte histórica, das criações da leis e órgãos regulatórios e a criação do Código de Defesa do Consumidor. Após essa explicação, trouxeram diversos casos reais que a CPFL recebe por meio de ações jurídicas e de qual foram são tratadas. Houve um esclarecimento de dúvidas entre os conselheiros e os advogados presentes, a fim de mostrar os procedimentos que a CPFL adota, e as melhorias que estão sendo providenciadas.

No dia 10 de abril, os conselheiros foram capacitados em Eletricidade Básica pela CPFL, onde o conhecimento para sanar dúvidas, e tratar as demandas dos consumidores é de extrema importância. Foi aprendido sobre a definição de eletricidade, e a história da energia. E sobre a Eletrização: atrito, indução e contato, falou também sobre o modelo atômico atual, e sobre a Eletrodinâmica e o movimento constantes das cargas, o equilíbrio e materiais condutores.

E foi apresentado sobre a Tensão Elétrica e diferença de potencial, e Corrente Elétrica e o movimento ordenado dos elétrons. Fizeram um comparativo entre sobrecorrente e curto-circuito. E também, sobre Resistência Elétrica e a oposição ao movimento, passou um vídeo ensinando como fazer uma lâmpada caseira. Aprenderam sobre Potência Elétrica e sua capacidade de trabalho, e como a energia consumida é medida e alguns exemplos de transformação de energia.

Explicou também, como é construído um medidor e sobre Eletromagnetismo, a atração e repulsão dos polos magnéticos e falou sobre corrente alternada e sua frequência. Apresentou sobre circuito trifásico, tensão simples e tensão compostas, e como os transformadores funcionam. A apresentação foi finalizada com um vídeo de segurança explicando como sair do carro após uma colisão com um poste, onde os fios energizados então caídos sobre o veículo.

No dia 03 de maio o COCEN Paulista encaminhou carta para a ANEEL, com base no Artigo 16 da REN 451/11 solicitando que sejam reconhecidas como despesas realizadas dentro da área de concessão também aquelas que melhoram a atuação dos conselhos em sua própria área, ainda que realizadas fora dela (a exemplo das reuniões convocadas pela ANEEL), tais como a participação de conselheiros em Encontros Regionais da região da qual faz parte e nos Encontros Nacionais.

Com as seguintes justificativas:

- que a troca de informações entre conselhos gera conhecimento para o consumidor e minimiza a assimetria de informação no setor;
- que existem problemas e soluções regionais que compartilhadas podem auxiliar o conselho a atuar melhor dentro de sua área de concessão;
- que a Missão da ANEEL prevê "proporcionar condições favoráveis para que o mercado de energia elétrica se desenvolva com equilíbrio entre os agentes e em benefício da sociedade", destacando os consumidores;
- que restrições orçamentárias impostas ao conselho comprometem a sua melhor atuação,

O Conselheiro Sr. Wilson David participou das Inaugurações das Agências de Atendimento de Americana e Piracicaba no dia 07 de junho. Wilson informou que além dos representantes da CPFL, estavam presentes os prefeitos das respectivas cidades, e convidados de diversas áreas das cidades. Durante o discurso de inauguração foi reforçado a importância da representatividade do Conselho de Consumidores, e o Sr. Wilson elogiou as novas instalações das agências, enfatizando o cuidado para o acesso de deficientes.

Na reunião ordinária do dia 14 de junho, a Srta. Natalia Tadokoro, Consultora Especialista de Sustentabilidade, apresentou o tema: Gestão Sustentável e Engajamento de *Stakeholders*.

O projeto, em parceria com a FEA-USP, objetiva realizar consultas a *Stakeholders* para identificar e incorporar suas perspectivas no aprimoramento da estratégia e das ações de sustentabilidade da CPFL Energia. Natalia explicou que esse projeto terá quatro etapas: Planejamento, Mobilização, Diálogos e Resultados. Foram também mapeados quatro principais públicos para a consulta. O Público Interno, Fornecedores e Terceiros, Cliente (Conselho de Consumidores) e Associações Setoriais.

A fase presencial, foi realizada dia 09 de agosto, em Ribeirão Preto, os conselheiros seguiram para uma sala reservada para dar mais liberdade para as respostas. Foram recebidos pelas professoras da Universidade Estadual de São Paulo – USP, Adriana Caldana e Adriana Fiorani, que conduziram um diálogo sobre o Projeto de Sustentabilidade, e conforme autorização dos conselheiros, iniciaram uma entrevista com o grupo. Foi discutido sobre o entendimento sobre sustentabilidade, e o que quais ações da CPFL os conselheiros enxergam com positivas, e quais ações eles acham que a empresa deve adotar.

No dia 09 de agosto, os conselheiros fizeram uma visita técnica, na Estação Avançada da cidade de Araraquara, e foi apresentada toda operação técnica para atendimento ao cliente, e visitaram o Call Center, área de tráfego e áreas de treinamento e qualidade.

Conheceram todas as funcionalidades da empresa, e como são tratados os atendimentos críticos, como os dos dias de temporais, onde o volume de chamadas é elevado, e que é necessário alterar os horários dos atendentes, para ter uma equipe reforçada para essas situações, e explicou também, como é feita a contratação, treinamento e monitoria dos atendentes.

Ao fim da visita, os conselheiros puderam tirar suas dúvidas, e acompanhar um pouco do dia a dia do principal Call Center da CPFL Paulista.

Os conselheiros seguiram para a cidade de Ribeirão Preto para uma visita na Regional da CPFL, onde tiveram uma apresentação sobre as operações de campo e linha viva, e os

equipamentos obrigatórios de proteção para os eletricistas, reforçando o comprometimento que a CPFL tem em segurança.

A região de Ribeirão Preto tem um dos melhores indicadores de qualidade de fornecimento do Brasil, que é fruto de um árduo trabalho para garantir um bom atendimento a todos os consumidores.

Os conselheiros foram conhecer a agência de atendimento, onde foi apresentado os números dos atendimentos, e puderam acompanhar agência em seu horário de atendimento, assim, garantindo a representatividade do conselho de orientar, analisar e avaliar questões ligadas ao fornecimento de energia, às tarifas e à adequação dos serviços prestados ao consumidor final, garantindo o cumprimento dos diretos e deveres dos usuários.

O conselho de consumidores COCEN CPFL Paulista, encaminhou uma carta para ANEEL assinada pelo presidente Ruy Bottesi, solicitando um posicionamento em relação aos hospitais, e que seja colocado em análise pela Superintendência adequada alternativas para resolver e/ou apontar soluções para o problema comum a todas as distribuidoras do país, cujo reflexo atinge a qualidade do serviço prestado por tais entidades, com a participação dos Conselhos de Consumidores.

A missão da ANEEL prevê "proporcionar condições favoráveis para que o mercado de energia elétrica se desenvolva com equilíbrio entre os agentes e em benefício da sociedade", destacando os consumidores.

E em sua maioria, os hospitais são cadastrados como classe comercial, e nas diversas áreas de concessão sistematicamente apresentam problemas no cumprimento de suas obrigações financeiras junto às distribuidoras e que tais pendências podem afetar a tarifa de energia elétrica para os consumidores cativos.

Com o propósito de tornar o conselho mais visível na percepção dos clientes, e ao mesmo tempo cumprir o papel de orientá-los com assuntos relevantes, o COCEN em pareceria com a CPFL Paulista, iniciaram a campanha de segurança "Chega de Choque"

A informação é a maior ferramenta de inclusão e dignidade social. Uma pessoa com acesso à informação exercita sua cidadania de forma ampla e integral.

Além disso, a falta de informação também é apontada como o principal fator para um dos graves problemas sociais enfrentados pela população: a ocorrência de acidentes envolvendo redes elétricas.

Uma pesquisa realizada em 2014 pelo instituto Data Popular sobre segurança com a rede elétrica, apontou que as regiões onde moram as famílias de acidentados são mais expostas à vulnerabilidade social. Por causa da banalização do risco e da falta de informação, os moradores não tomam o devido cuidado com a rede elétrica e se expõem facilmente ao risco em situações corriqueiras.

Com este cenário, é visto uma necessidade de mobilizar a população para utilizar a energia elétrica de forma mais inteligente, mais eficiente e sempre segura. Os principais temas que a campanha abordou foram: pipas na rede elétrica, furto de energia, pintura e reformas perto da rede elétrica, e nas áreas rurais.

A campanha Chega de Choque, contou com a Blitz que é uma van adesivada com o logo da campanha e do COCEN Paulista que rodou as cidades com os maiores índices de acidentes, e abordou as pessoas nas ruas, em lojas de matérias de construções, em obras e em centros comerciais, por meio de uma equipe treinada que conscientizou a população da utilização segura da energia elétrica, tornando essa pessoa em um "Guardião da Vida", nome utilizado para torná-lo em um multiplicado da causa. A campanha foi iniciada em redes sociais, televisão, jornal, rádio, agências de atendimento e folders.

No dia 04 de setembro foi realizada para os conselheiros uma palestra Comportamental: O seu trabalho é sua obra. Alguns pontos de destaque foram a abordagem sobre trabalho e o propósito, já que o trabalho realizado pelos conselheiros é de caráter voluntário e sem remuneração, fazendo uma reflexão de qual legado querem deixar, e que o trabalho é uma expressão de quem você é, e sua história.

Também no dia 04 de setembro ocorreu o I Workshop do Conselho de Consumidores da CPFL Paulista para os clientes das classes: Industrial e Poder Público, no Café Filosófico em Campinas.

Com o intuito de esclarecer questionamentos e estreitar laços com os consumidores, o encontro superou as expectativas. Nesta primeira sessão, o foco dos esclarecimentos foi com nossos consumidores do Grupo A. Foram selecionados assuntos frequentemente questionados por eles.

O cronograma contou com a participação dos gerentes da CPFL Márcio Roberto, Augusto Cesar dos Passos e Silva, Eberson Fernandes Muniz e Devanir Mantoani para abordar, respectivamente, os temas: Tarifas, Investimento em Rede, Geração Distribuída e Canais de Relacionamento. A pertinência do conteúdo compartilhado estimulou a troca de conhecimento e sanou dúvidas sobre a atuação da CPFL Paulista em sua área de concessão.

Carlos Zamboni Neto, presidente da CPFL Paulista, encerrou a cerimônia e reforçou a importância da presença dos participantes. "Ocasiões como essa reiteram o nosso compromisso com a qualidade de nossos serviços por meio da transparência na relação com os consumidores".

Estas ações são essenciais para fortalecer o contato com os consumidores! O sucesso do evento do COCEN em parceria com a CPFL Paulista estimula a realização de uma agenda de workshops semelhantes, para a propagação de informações acertadas e úteis.

Em 09 de outubro, foi apresentado para os conselheiros um case de sucesso, que foi a faxina de cabos mortos na cidade de Bauru realizada pela CPFL Paulista. A cidade foi dividida por setores, onde foi possível realizar 100% da limpeza dos cabos que não eram utilizados. Essa informação vem de encontro com a CP 016/2018 – Compartilhamento de infraestrutura. Os conselheiros irão levar esse modelo para discussão para que seja feito em todas as cidades que possuem o mesmo problema.

No dia 05 de dezembro o Conselho de Consumidores da CPFL Paulista lançou um vídeo explicativo sobre as Bandeiras Tarifárias. Um vídeo curto, e de fácil entendimento que será disponibilizado por WhatsApp e Redes Sociais. O vídeo foi elaborado para informar e orientar o cliente em relação as bandeiras, pois conforme informado pela Distribuidora, o número de reclamações ainda estava alto em relação às dúvidas sobre conta de energia.

No dia 06 de dezembro, o gerente de Eficiência Energética Felipe Henrique Zaia, fez uma apresentação com os principais resultados de 2018 para os conselheiros.

Zaia iniciou sua apresentação explicando o programa de E.E. da CPFL, e seus objetivos, e frentes de atuação. Passou para o programa de Chamada Pública, e como são realizados os projetos, e as etapas de análise. E os principais resultados de 2018, os investimentos, energia economizada, lâmpadas de Led e aquecedores solares que foram entregues e regularizações que foram feitas.

Além de 9 Reuniões Ordinárias, 14 participações em eventos, 10 contribuições para consultas e audiências públicas, os conselheiros tiveram 17 horas de capacitação, com diversos temas:

- Direitos e deveres dos consumidores – 14/03/2018 - 3 horas
- Eletricidade Básica – 10/04/2018 – 4 horas
- Palestra Motivacional – O seu trabalho é sua obra – 04/09/2018 – 2 horas

- Visita CPFL Atende – Araraquara 09/08/2018 - 4 horas
- Visita EA Ribeirão Preto - 09/08/2018 - 4 horas

Campinas, 29 de março de 2019.

Paulo Espindola Camargo
Secretário Executivo
COCEN CPFL Paulista