

RELATÓRIO ANUAL – 2019 – COCEN CPFL Paulista

ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS EM RAZÃO DE PROPOSTAS DO CONSELHO DE CONSUMIDORES – COCEN COMPANHIA PAULISTA DE FORÇA E LUZ - CPFL PAULISTA NO ANO DE 2019.

Em atenção ao inciso VIII do artigo 14 da Resolução Normativa ANEEL nº 451/2011, encaminhamos a V. S^a. 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 2019, conforme discriminamos a seguir:

- 1. Solicitação do Conselho à CPFL Paulista para informá-los sobre as ações da CPFL para melhorar o atendimento digital dos clientes, bem como quais são os canais disponibilizados.*

Na 195^a Reunião Ordinária do Conselho, realizada em 05/02/2019, foi apresentado pela CPFL os dados de 2018 destacando que a empresa possui 76% dos seus canais digitalizados. Foram apresentados os canais de atendimento divididos em 4 categorias: Digital, Telefonia, Presencial e Comunicação Escrita. Para melhorar os serviços de atendimento ao cliente, a CPFL fez uma pesquisa para ouvir o cliente, saber suas reais necessidades e de qual forma eles gostariam de ser atendidos, e com base nos dados coletados, foi desenhado um novo plano de atendimento que prevê digitalizar 91% dos canais, oferecendo um serviço de qualidade para que o cliente não precise sair de casa. Nesta reunião foram apresentados os serviços: (i) ligação nova e troca de titularidade online para CNPJ, onde o cliente não precisa mais se dirigir até a agência; (ii) ligação nova e troca de nome online para o Rural; (iii) religação, onde o cliente não precisa mais estar em casa para apresentar a conta paga, poderá apresentar online e (iv) WEB Push e notificações no APP como: avisos de fatura em aberto, problemas de baixa em débito automático, desligamento programado, cancelamento de desligamento programado, entre outros.

- 2. Solicitação do Conselho de explicações a respeito da Contribuição de Iluminação Pública – CIP, bem como se as Prefeituras podem fazer encontro de contas com a concessionária quando tiver saldo positivo da arrecadação.*

Na 195^a Reunião Ordinária do Conselho, realizada em 05/02/2019, foi explicado que a CIP foi instituída pela Constituição Federal e que os municípios são responsáveis pela implantação onde a concessionária é indicada apenas como agente arrecadador. Foi apresentado os aspectos favoráveis da implantação da CIP como: atividades de manutenção, expansão, operação, administração, eficientização, modernização e gestão da iluminação pública.

3. *Solicitação do Conselho quanto as providências da distribuidora para combater os erros de leitura, bem como evitar os faturamentos por media devido a impedimento de acesso ao medidor.*

Na 197ª Reunião Ordinária do Conselho, realizada em 12/03/2019, a CPFL apresentou as principais ações aplicadas para minimizar os impactos, que são: informação na fatura de energia elétrica; envio de sms (para quem tem telefone celular cadastrado) no dia anterior a data de sua medição de consumo; entrega de formulário no dia da visita informando o não acesso e solicitando contato; revisita em horários alternativos; interrupção do fornecimento por falta de acesso ao medidor de energia elétrica e envio de e-mail, após o faturamento por estimativa por falta de acesso ao medidor de energia elétrica, informando da necessidade de regularização. A CPFL destacou os principais motivos de impedimento que são: portão fechado e com padrão dentro do imóvel; cão solto que representa ameaça ao colaborador e medidor obstruído.

4. *Solicitação do Conselho quanto as providências da distribuidora para atendimento ao disposto na resolução 800/ANEEL, destacando principalmente as ações voltadas aos clientes cadastrados como rurais.*

No dia 14/02/2019 foi realizada uma reunião na FAESP - Federação da Agricultura e Pecuária do Estado de São Paulo, em sua sede em São Paulo, com os representantes da CPFL Paulista, Conselheiros que representam a classe Rural e representantes da Federação. A reunião teve como objetivo estreitar o relacionamento com a classe Rural, desenvolver ações de parceria, bem como entender dos problemas dos produtores rurais. Além disso, foi firmado uma parceria para a divulgação da Resolução 800/ANEEL. Foram feitas divulgações sobre a resolução 800/ANEEL no site da FAESP e folders para distribuição aos clientes rurais.

5. *Solicitação do Conselho para providências da distribuidora em relação as reclamações de qualidade de fornecimento em área rural feita pelo sindicado rural de Guaíra.*

A CPFL, frente ao apontamento do Conselho, enviou representante para uma reunião que ocorreu dia 04/04/2019 com Sr. Francisco, Presidente do Sindicato Rural de Guaíra. Neste encontro foram tratadas todas as dúvidas dos clientes quanto ao atendimento, manutenções realizadas, investimentos previstos, bem como conceitos sobre distribuição de energia elétrica e qualidade do fornecimento. Além disso, a CPFL Paulista disponibilizou um contato direto para o Sindicato, através do seu Consultor de Negócios.

6. *Solicitação do Conselho de apresentação sobre o Processo de Geração Distribuída, os impactos na rede elétrica e como o consumidor solicita a ligação da CPFL.*

Na 199^a Reunião Ordinária do Conselho, realizada em 07/05/2019, foi apresentado o Living Lab, um projeto de P&D que tem como objetivo avaliar os impactos causados pelas conexões de geradores distribuídos nas redes de baixa tensão e na qualidade de energia, além de realizar estudos em regime permanente, regime transitório e os impactos no sistema de proteção. Também foi apresentado como é realizado um estudo de viabilidade para consulta de acesso, parecer de acesso e a documentação necessária para geração própria (consumo na própria instalação), geração autoconsumo remoto (compensação em outra instalação), geração compartilhada (compensação em outras instalações, com CPF e CNPJ diferentes) e empreendimentos com múltiplas unidades consumidores (condomínios). Além disso, foram apresentadas faturas de energia, de grupo B e grupo A, para que os conselheiros pudessem entender e posteriormente, disseminar o conhecimento sobre às diferenças de faturamento com contas reais.

7. *Solicitação do Conselho de esclarecimentos quanto ao funcionamento e estrutura de atendimento da Ouvidoria.*

Considerando que por várias vezes foi questionado pelo Conselho os diversos canais regulamentados pela ANEEL para atendimento ao público, na 203^a Reunião Ordinária, realizada em 22/10/2019, o Ouvidor da CPFL, Paulo Hoffmann, apresentou a estrutura organizacional e caminhos em que a reclamação do cliente é recepcionada. Foi esclarecido que o canal possui o objetivo de receber, apurar, solucionar e responder as manifestações relativas à prestação do serviço e aos direitos do consumidor que não forem solucionadas pelos demais canais de atendimento disponibilizados pela distribuidora, bem como por propor melhorias no processo interno e prevenir potenciais conflitos. Ainda, esclareceu que apesar de haver sete canais de atendimento da Ouvidoria, são todos tratados com a mesma seriedade e isonomia, com a intenção justamente de não criar obstáculos para que o consumidor exponha seu descontentamento caso julgue necessário.

8. *Solicitação do Conselho visando a Colaboração para elaboração de Contribuições para CPs e APs.*

A CPFL, a pedido do Conselho, manteve o contrato de prestação de serviços da Consultoria Técnica contratada, viabilizando a participação da elaboração das contribuições às seguintes Audiências e Consultas Públicas:

- 1) A.P. 059/2019 – Tarifa Binômia – Março/2019.
- 2) A.P. 001/2019 – Aprimoramento da Resolução Normativa nº 482/2012 (regras aplicáveis à micro e mini geração distribuída (GD) – Abril/2019.
- 3) A.P. 008/2019 – Aprimoramento do Sistema de cobrança das Bandeiras Tarifárias – Abril/2019.

- 4) A.P. 009/2019 – Remuneração de Capital para Transmissão e Geração – Abril/2019.
 - 5) CP 025/2019 - Aprimoramento da REN 482 – GD – Dezembro/2019.
9. *Solicitação de Participação do Conselho em Congressos e Encontros Regionais e Nacionais, e em outras atividades de Capacitação dos Conselheiros e de Divulgação as atividades do Conselho.*

A CPFL, a pedido do Conselho, tomou as providências necessárias para viabilizar a participação dos Conselheiros nas seguintes atividades de Capacitação dos Conselheiros e de Divulgação de suas atividades.

1. Encontro de Conselhos da Região Centro Oeste, realizado em Brasília-DF nos dias 06 e 07/06/2019.
2. Cerimônia de entrega do Prêmio ABRADEE(Associação Brasileira de Distribuidoras de Energia Elétrica), edição 2019, realizada em Brasília-DF no dia 03/07/2019.
3. Encontro de Conselhos da Região Sudeste, realizado em Vitória-ES, nos dias 29 e 30/08/2019.
4. Participação de Visita Monitorada à Usina de Itaipu, de 30/09 a 02/10/2019, em Foz do Iguaçu – PR.
5. Encontro Nacional de Conselhos de Consumidores, realizado em Curitiba-PR, nos dias 16 a 19 de outubro de 2019.
6. Congresso Brasileiro de Geração Distribuída, realizado em Olinda-PE, nos dias 13 e 14 de novembro de 2019.

Campinas, 31 de março de 2020.

Paulo Espindola Camargo
Secretário Executivo Titular
COCEN CPFL Paulista



Verificação das assinaturas



Código de verificação: 88AE-VQT8-4RL7-ZQLB

Esse documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas (Fuso horário de Brasília):

Para verificar as assinaturas visite o site de demonstrações da Lacuna Software em <https://demos.lacunasoftware.com/> e informe o código de verificação ou siga o link a abaixo:

<https://lacun.as/dms/88AE-VQT8-4RL7-ZQLB>