Uso Interno CPFL

cpfl paulista
Uma empresa do Grupo CPFL Energia

Rod. Campinas Mogi-Mirim, 1.755, km 2,5
Jardim Santana . Campinas . SP . 13088-900
www.cpfl.com.br

RELATÓRIO ANUAL – 2020 – 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 2020.

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 2020, conforme discriminamos a seguir:

1. *Solicitação do Conselho à CPFL Paulista para informá-los sobre as ações da CPFL para atender ao disposto na Resolução Normativa Nº 878, de 24 de março de 2020.*

   Na 207ª Reunião Ordinária do Conselho, realizada em 22/04/2020, foi apresentado pela CPFL as ações para atendimento ao disposto na Resolução Normativa Nº 878, de 24 de março de 2020. Foi destacado a paralisação do atendimento presencial e como os atenderem reforçaram o time do atendimento digital por e-mail e telefone para que os clientes pudessem continuar sendo atendidos de forma rápida sem perda de qualidade. Foi salientado sobre a criação de um comitê de crise com reuniões diárias para monitorar todos os colaboradores e abertura de novas áreas de trabalho para a equipe de campo pensando no distanciamento social. Também foi esclarecido que a resolução 878/ANEEL impediu o corte da energia elétrica apenas para serviços essenciais e residenciais, além disso foi destacado que apesar de não haver suspensão do fornecimento, o faturamento e as ações de cobrança iriam continuar.

2. *Solicitação do Conselho a respeito do plano de retomada do atendimento após prazo da Resolução Normativa Nº 878, de 24 de março de 2020.*

   Foi demonstrado através de fotos toda estrutura montada para proteger os funcionários e os clientes como proteção nas mesas, disponibilização de álcool em vários pontos, utilização de máscaras e protetor facial pelos funcionários, medição de temperatura e exigência de uso da máscara também pelo consumidor.

3. *Solicitação do Conselho quanto ao status do projeto de eficiência energética denominado "Bônus Motor" da distribuidora.*

   Foi apresentado o desenvolvimento do projeto bônus motor, no qual 24 empresas já haviam aderido ao programa, entretanto, foi ressaltado que as críticas realizadas pela

Uso Interno CPFL

cpfl paulista
Uma empresa do Grupo CPFL Energia

Rod. Campinas Mogi-Mirim, 1.755, km 2,5
Jardim Santana . Campinas . SP . 13088-900
www.cpfl.com.br

FAESP foram consideradas e para o ano de 2021, a instituição será consultada previamente sobre as necessidades das empresas do ramo rural.

4. *Solicitação do Conselho à CPFL Paulista melhorar o aviso de débitos na conta de energia.*

   A CPFL implantou a partir de jan/21 um novo aviso na conta onde os clientes que tiverem contas em aberto verão um aviso em destaque em suas contas em papel ou digital. Ele servirá como um lembrete e um alerta aos clientes, para que não sejam pegos de surpresa pela interrupção no fornecimento de energia devido à falta de pagamento.

Campinas, 31 de março de 2021.

Paulo Espindola Camargo
Secretário Executivo Titular
COCEN CPFL Paulista