Campinas, 31 de março de 2022.

Superintendência de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública – SMA
Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL
Brasília – DF

Assunto: Relatório Anual de Providências

Em cumprimento a REN 963/2021 Art. 10 Inc. IX, apresentamos por meio dessa, o Relatório Anual de Providências do Conselho de Consumidores de Energia Elétrica da CPFL Paulista do ano de 2022.

Apontamento: O Conselho solicitou à distribuidora uma reciclagem com as equipes que realizam inspeção nas unidades consumidoras sobre abordagem das equipes técnicas junto aos consumidores, pois foi identificado uma postura não condizente com um bom atendimento.
Providência: Após o recebimento das evidências que comprovaram o desvio de procedimento pela equipe da contratada no momento da abordagem e na identificação ao consumidor, foram tomadas as seguintes medidas administrativas e operacionais pela distribuidora:
-Contratada foi notificada pelo desvio no procedimento de abordagem ao consumidor;
-Colaboradores que realizaram o atendimento foram advertidos pela contratada;
-Equipes de Inspeção foram orientadas a se identificarem e manter a cordialidade no atendimento aos consumidores;
-Efetuado acompanhamento de campo checando o processo de identificação e abordagem ao consumidor;

Apontamento: O Conselho levou a distribuidora a solicitação de consumidores em relação a um desligamento programado no bairro Nova Campinas no município de Campinas. Grande parte dos locais afetados seriam clinicas medicas, hospitais particulares, dentre outros, sendo que a maioria não dispunha de gerador para suprir a falta de energia no horário programado (sexta-feira no periodo da tarde, por aproximadamente 6 horas). Foi solicitado que a distribuidora alterasse o desligamento para o final de semana, a fim de não haver danos aos consumidores afetados.
Providência: Foi justificado que o desligamento programado seria para obras na rede elétrica do local mencionado, tratava-se de melhorias no sistema da rede elétrica, por isso não seria possível adiar a programação, todavia para que os consumidores não fossem prejudicados, a distribuidora disponibilizou gerador no local durante todo o período do desligamento programado e assim garantiu aos consumidores a utilização de energia elétrica normalmente.

Atenciosamente,

Elivânia de Oliveira Lopes da Rocha
Secretária Executiva – COCEN Paulista