



ATA DE REUNIÃO EXTRAORDINÁRIA DO CONSELHO DE CONSUMIDORES DE ENERGIA ELÉTRICA DA COMPANHIA PAULISTA DE FORÇA E LUZ - COCEN CPFL PAULISTA

No dia vinte e oito de março do ano de 2023 foi realizada Reunião Extraordinária do COCEN CPFL Paulista no escritório da CPFL Energia em Campinas e via videoconferência.

Participaram dessa reunião os seguintes representantes de classes de consumidores e da CPFL Paulista:

COCEN CPFL Paulista

REPRESENTANTE DA CLASSE COMERCIAL

CARLOS AUGUSTO GOBBO – Conselheiro Titular

REPRESENTANTE DA CLASSE RESIDENCIAL

ANDREIA GOMES DE OLIVEIRA – Conselheira Titular

WILSON DAVID – Conselheiro Suplente

REPRESENTANTE DA CLASSE INDUSTRIAL

SERGIO PEREIRA DE SOUZA – Conselheiro Titular

EDSON JORGE FIM – Conselheiro Suplente

REPRESENTANTE DA CLASSE RURAL

ADEMAR PEREIRA - Conselheiro Titular – Presidente COCEN Paulista

ROBERTO CARMANHAN DE FIGUEIREDO – Conselheiro Suplente

REPRESENTANTE DA CLASSE PODER PÚBLICO

JOÃO BATISTA GADIA – Conselheiro Titular

MAURICIO SIMÕES AUGUSTO – Conselheiro Suplente

REPRESENTANTES DA CPFL PAULISTA

ELIVANIA DE OLIVEIRA LOPES DA ROCHA – Secretária Executiva Titular

RAFAEL LAZZARETTI – Diretor Comercial

PEDRO CESAR ANDREO DE ARO - Gerente de Serviços Comerciais

DANIEL CARVALHO PINTO – Gerente de Gestão de Energia e Receita

DANILO EIJI ITO – Gerente de Planejamento do Sistema Elétrico

DENILSON OLIVEIRA DE LIMA – Engenheiro de Planejamento Elétrico da Distribuição

MATHEUS PARANAHIBA M. NUNES - Engenheiro de Planejamento Elétrico da Distribuição

MARIA LETICIA DE ARAUJO VERAS - Engenheira de Planejamento Elétrico da Distribuição

CLAUDOMIRO MATIAS - Engenheiro de Gestão de Ativos

ELIS TAPIA VARGAS - Engenheira de Gestão de Ativos



CONVIDADOS

COCEN CPFL Piratininga

REPRESENTANTE DA CLASSE INDUSTRIAL

FERNANDO CORRADINE NABAS – Conselheiro Titular – Presidente COCEN Piratininga

REPRESENTANTE DA CLASSE PODER PÚBLICO

SILVIO ROMERO – Conselheiro Titular

JAMIR JOSÉ MENALI – Conselheiro Suplente

REPRESENTANTE DA CLASSE COMERCIAL

EDISON SEVERO MALTONI – Conselheiro Titular

REPRESENTANTE DA CLASSE RESIDENCIAL

AMANDA FREIRE DE SOUZA – Conselheiro Suplente

REPRESENTANTES DA CPFL PIRATININGA

FERNANDO NASCIMENTO MONTEIRO - Secretário Executivo Titular

CYLENE MOBILON ESCODELARIO – Secretária Executiva Suplente

RICARDO VIDINICH – KV Consultoria

REUNIÃO

Ao dia 28 de março de 2023, as 09hrs foi realizada na sede da CPFL Energia no município de Campinas e via vídeo conferência pela plataforma Teams, Reunião Extraordinária do Conselho de Consumidores da CPFL Paulista (COCEN Paulista).

Após abertura da reunião, assumiu a presidência dos trabalhos o Presidente do Conselho o Sr. Ademar Pereira e como Secretária a Sra. Elivânia Lopes.

A Secretária Sra. Elivânia pontuou que a presente reunião foi uma solicitação do Conselho, acordada na 240ª Reunião Ordinária que ocorreu no dia 07 de março de 2023, na ocasião os Conselheiros solicitaram maiores informações e explicações sobre a questão do parcelamento de conta de energia, destacando a empresa Alesta, incluindo arcabouço regulatório da iniciativa. Em atendimento a solicitação do Conselho, foram convidados para a presente reunião extraordinária, integrantes da Diretoria Comercial da distribuidora a fim de prestar o esclarecimento necessário ao Conselho.

Em sequência a Secretária Sra. Elivânia Lopes, passou a palavra ao Sr. Rafael Lazzaretti Diretor Comercial das Distribuidoras.

O Sr. Rafael Lazzaretti iniciou sua fala apresentando a equipe da Diretoria Comercial, mencionando que essa é uma diretoria transversal que atende todas as distribuidoras do Grupo CPFL Energia, ele se apresentou como diretor a frente dos principais processos de faturamento, atendimento call center, site e digital, e apresentou o Sr. Daniel Carvalho Pinto, Gerente de Gestão de Energia e Receita a frente de PDD, perdas, e gestão da receita (políticas de parcelamento, e ações de cobrança).

Ele seguiu sua apresentação mencionando sobre a procura por soluções de parcelamento com menor risco para a distribuidora, a fim de garantir a flexibilidade para os clientes.



Sabe-se que a grande maioria de clientes que não pagam a conta de luz, não fazem isso por opção, mas sim por uma questão de dificuldade, por isso a CPFL busca dar opções para o cliente decidir o que fazer. Ele trouxe o contexto regulatório com o trecho da Resolução 1000 que obriga a distribuidora apenas a parcelar a conta regular para clientes Baixa Renda pelo menos em três parcelas, para demais clientes é facultativo (Seção II – Do Parcelamento do Débito – Art. 344 - § 1º - I). Ele mencionou que na tarifa de todos os consumidores, existe um componente que é a Receita Irrecuperável, a Aneel avalia para cada distribuidora qual o nível eficiente de inadimplência e de receita que deixa de ser recuperada, isso vira tarifa para todos os demais consumidores, ou seja, fazer uma boa gestão da inadimplência traz benefício não só para a distribuidora, mas a Aneel também captura essa redução e transfere-a para o cliente, no total da tarifa esse componente não é tão representativo, mas no conceito isso faz parte da tarifa, são esses os incentivos regulatórios que a Aneel dá no ponto de vista de gestão da inadimplência.

O Sr. Rafael Lazzaretti apresentou também o contexto do negócio, lembrando que no período da pandemia, em linha com o comando da Resolução 878 (que dentre outras ações, proibia o corte da energia elétrica das residências), as distribuidoras ampliaram fortemente a concessão de parcelamentos (aproximadamente duas vezes o pré-pandemia) como forma de flexibilizar o pagamento por parte dos clientes – mantido com o retorno do corte, visando evitar ao máximo o corte. Ele mencionou que com o gradual retorno das atividades econômicas, o impacto dos parcelamentos na inadimplência ao longo de 2021 e 2022 foi crescente, hoje na CPFL normalmente nos resultados de PDD, em torno de 10% são de inadimplência de parcelamento, durante a pandemia esse resultado chegou a bater 25% a quase 30% do resultado de perda de receita vinda dos parcelamentos que foram concedidos e não foram pagos pelos clientes. Nesse contexto a CPFL tem buscado soluções para manter flexibilidade, e opções para o cliente, mesmo a Resolução não obrigando, mas que implica em menor risco para a distribuidora bem como para os seus clientes. Ele pontuou que além dos outros financiamentos, a CPFL também possibilita o parcelamento no cartão de crédito, onde o risco da inadimplência é do banco emissor, uma forma para continuar oferecendo soluções e flexibilidade para os clientes, mas que representem para a distribuidora um risco menor de inadimplência.

O Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo questionou como são cobrados os juros de parcelamento em cartão de crédito, e como e de quem a CPFL recebe o valor.

O Sr. Rafael Lazzaretti explicou que os juros são embutidos no valor das parcelas (1% mais a inflação) e que a CPFL recebe o valor a vista do banco. Ele seguiu sua apresentação demonstrando as opções de parcelamento de conta que a CPFL oferece hoje. A primeira condição é a opção obrigatória pela distribuidora aos clientes Baixa Renda, nessa opção a CPFL Paulista oferece uma condição mais flexível que a obrigatória, parcelando em até 12x em conta de energia, pela distribuidora, com juros alinhados a Resolução 1000. As outras opções são facultativas, podendo ou não ser oferecidas, sem uma obrigatoriedade por parte da Aneel, sendo estas: o parcelamento em cartão de crédito em até 18x (a depender da aprovação do banco) viabilizado pela Cielo em parceria com a CPFL; o parcelamento com a própria CPFL Paulista em até 3x na conta, com juros alinhados a Resolução 1000, sem entrada (1ª parcela apenas na próxima conta); e o Marketplace CPFL Total viabilizado por instituições financeiras, sendo este um modelo digital, disponível no site para possibilitar o financiamento pelos clientes com opções de instituições financeiras de mercado. Ele pontuou que as opções de parcelamento, só aparecem disponíveis ao cliente se ele estiver em situação de inadimplência.



O Conselheiro do COCEN Piratininga o Sr. Jamir Menali, questionou de que forma o cliente é classificado como Baixa Renda.

O Sr. Rafael Lazzaretti explicou que essa é uma classificação que a própria Aneel regulamenta, a qual o cliente precisa ter o Cadastro Único, estar cadastrado no benefício do Governo Federal, e ter uma renda per capita de até meio salário-mínimo, existem ainda outras situações indígenas, mas a grande maioria se enquadra nas outras condições. Ele mencionou inclusive que o cadastramento na CPFL é automático, a distribuidora acessa essa base do governo e faz o cadastro desses clientes com o benefício do Baixa Renda, o que garante para esses clientes em média 20% de desconto na conta.

O Conselheiro do COCEN Piratininga o Sr. Silvio Romero, questionou quanto ao cenário antes, durante e depois da pandemia, quais foram os percentuais de inadimplência.

O Sr. Rafael Lazzaretti explicou que hoje a CPFL está em um nível de inadimplência que não retornou ao nível de pré-pandemia, antes da pandemia na CPFL Paulista o provisionamento em relação a receita estava na ordem 0,6% a 0,7%, na pandemia isso bateu em 1%, o pior índice já visto, e atualmente tem performado na faixa de 0,9%, apresentando uma pequena queda, ou seja, ainda não retornaram aos níveis pré-pandemia de inadimplência. Quanto a inadimplência dos parcelamentos, ele mencionou que é elevada, quem fez parcelamento com a distribuidora antes, no boleto, o percentual girava em ordem dos 20% dos que não pagavam o parcelamento, o que resulta num ciclo de espiral. Ele ainda pontuou que o modelo de funcionamento do setor implicitamente já trabalha com parcelamento, tendo em vista que a energia é consumida para depois ser paga, considerando ainda 5 dias depois da data da leitura para pagamento, têm-se em média em torno de 20 dias de prazo para pagamento, portanto a distribuidora tem as soluções de parcelamento, mas geralmente quem entra no parcelamento tem um alto índice de inadimplência.

O Sr. Daniel Carvalho, Gerente de Gestão de Energia e Receita das Distribuidoras, mencionou que o cenário continua na ordem dos 20% de inadimplência no geral.

O Conselheiro do COCEN Piratininga o Sr. Silvio Romero alegou como consumidor que ele gostaria que constasse na conta de energia a possibilidade do parcelamento, todavia ele entende que no ponto de vista da distribuidora, isso pode acarretar no aumento dos índices de inadimplência, porém como representante dos consumidores, ele alega que deveria constar essa informação na conta de energia, mesmo que isso acarrete no aumento da inadimplência, a distribuidora deveria repensar em outras estratégias que ajudassem a melhorar o índice de inadimplência.

O Sr. Pedro de Aro, Gerente de Serviços Comerciais da CPFL Paulista, pontuou que o Sr. Silvio Romero, Conselheiro do COCEN Piratininga, está certo em levantar a questão do consumidor, porém ele esclareceu que à medida que a inadimplência sobe os níveis de reconhecimento dado pela Aneel, ao passo que a concessionária não consegue fazer boa gestão da sua inadimplência aumentando esse índice e conseqüentemente pesando na sua receita, a tarifa do consumidor é majorada, portanto trazer essa informação na conta de energia, pode fomentar a inadimplência e prejudicar a boa gestão da distribuidora neste índice, refletindo diretamente na tarifa paga pelo consumidor. Ele seguiu mencionando que é importante para o Conselho esse ponto de equilíbrio, entre área de negócio e o consumidor a fim de garantir o interesse comum, e na visão da distribuidora, essa regra de negócio favorece o consumidor, à medida em que é possível oferecer uma tarifa mais justa, e menos cara.



O Conselheiro do COCEN Piratininga o Sr. Silvio Romero apontou que o considerado são 20% de 0,9% que é a inadimplência geral.

O Sr. Pedro de Aro fez um paralelo explicando que a distribuidora tem uma margem estreita no negócio, quando se fala do todo hoje para pode gerir o negócio, estando na faixa de 12% e tendo que com isso pagar todos os custos, funcionários, assumir os riscos que provém do negócio, e ainda auferir o lucro, então quando se fala de 0,9% se olhar em termo da margem das distribuidoras fala-se de 15% a 20% o que não é insignificante, é uma receita grande, mas a margem das distribuidoras é baixa.

O Conselheiro do COCEN Piratininga o Sr. Silvio Romero mencionou que lhe parece que no ponto de vista do comercio em geral, admite-se uma inadimplência de 6% a 7%.

O Sr. Daniel Carvalho esclareceu que no varejo é considerada uma margem diferente do setor elétrico, pois no varejo a inadimplência é consumida pela margem, já nas distribuidoras a margem é 12% e ainda definida pelo regulador.

O Sr. Rafael Lazzaretti complementou que as distribuidoras não podem definir o próprio preço, portanto não conseguem majorar e embutir a inadimplência na sua margem, pela metodologia, quem faz isso é a Aneel.

O Conselheiro do COCEN Piratininga o Sr. Silvio Romero pontuou que no varejo existe o mercado da concorrência que reflete na definição do preço, ele concluiu que no ponto de vista de consumidor, se constar na conta as informações de parcelamento, ele se sentiria como consumidor, mais favorável em defender essa posição.

O Sr. Rafael Lazzaretti seguiu informando que a CPFL realizou campanhas e ações de divulgação nos canais de atendimento, e até no verso da conta, a fim de comunicar a possibilidade de parcelamento, e informar as condições de pagamento. Ele também pontuou sobre a educação financeira do cliente, trazendo a reflexão de que forma a distribuidora e o Conselho podem apoiar essa questão, tendo em vista que a conta de energia é mensal, parcelar uma conta como essa, precisa ser uma situação de alta excepcionalidade, pois o que é parcelado agora, no mês que vem irá continuar existindo. Ele mencionou que para evitar o corte, é preciso ganhar prioridade de pagamento, incentivar o cliente a priorizar a conta de energia e evitar que ele acumule essas contas e se perder na sua gestão, os históricos de inadimplência apontam que uma vez que o cliente perde a capacidade de pagamento é difícil ele recuperar, o esforço da distribuidora é o resultado, mas também existe o aspecto de educação do cliente.

O Conselheiro Sr. Wilson David apontou que nesse sentido as distribuidoras têm dificuldade com a Resolução 1000 que proíbe que um cliente assuma débitos de outro CPF, o que acaba dificultando a gestão da inadimplência, quanto a titularidade.

O Conselheiro do COCEN Piratininga o Sr. Silvio Romero questionou sobre o percentual de inadimplência, e se a distribuidora consegue identificar quais os consumidores que devem mais.

O Conselheiro do COCEN Piratininga o Sr. Edison Maltoni questionou se é possível desmembrar o percentual de inadimplência de pessoa física e pessoa jurídica.



O Sr. Rafael Lazzaretti explicou que o percentual proporcionalmente é a receita, e que o cliente Baixa Renda tem um nível de inadimplência maior que o restante do residencial, não se têm uma boa informação cadastral de qual a renda real daquele cliente, mas assumindo uma aproximação do valor da conta, as contas de clientes Baixa Renda de menor valor são as que rendem maior inadimplência.

O Sr. Rafael Lazzaretti seguiu sua apresentação discorrendo agora sobre o panorama regulatório quanto ao Marketplace, existe uma Resolução 581 (Atividades Acessórias) que regulamenta além de vender energia, o que a distribuidora pode fazer, esta prevê que as distribuidoras podem veicular propaganda/publicidade em faturas e/ou sites, ele destacou que a CPFL fez uma consulta formal para Aneel antes da criação da Alesta no Marketplace, e a agência confirmou entendimento para caso específico através do Ofício 209/2018. Em relação aos juros e condições do Marketplace, eles são geridos por regras de mercado, são financeiras que oferecem suas condições para que o cliente possa escolher aquela que melhor se enquadra para si. Ele explicou que esse crédito não tem garantia, e que o cliente não tem relacionamento prévio bancário com a empresa, então não tem relação com crédito consignado, o risco é da financeira que fez o financiamento, não tem garantia real. Ele mencionou sobre a Resolução 1000 quanto ao disposto no Artigo 343 que trata sobre juros, estes se aplicam apenas nos parcelamentos realizados pela distribuidora, no caso, está se falando de um modelo de parcelamento terceirizado de opções de mercado, quem está tomando o risco que precifica esses juros, e uma das instituições é a Alesta, devidamente autorizada pelo BACEN, está dentro do Marketplace oferecendo parcelamento sem entrada em até 15x inicialmente em conta, ele destacou que em casos de situações de troca de nome, a Alesta precisa ir atrás desse cliente e cobrar de outra forma retirando a parcela da conta automaticamente, o cliente também pode a qualquer momento através dos canais de atendimento, solicitar a retirada do parcelamento da conta. Para concluir sobre o panorama regulatório, ele destacou que essa prática é existente em outros setores e outras distribuidoras como a Energisa.

Para concluir sua apresentação, o Sr. Rafael Lazzaretti trouxe um status de situações pontuais apontadas na última reunião, sobre o caso Reclame Aqui/Cartão de Crédito verificou-se que a transação foi efetivada, o que ocorreu foi que houve uma questão temporária de indisponibilidade do site; quanto ao ajuste do e-mail que a CPFL Total envia aos clientes, está em revisão; e quanto a atualização do site da CPFL Total está em atualização. Novamente ele reforçou que as condições de parcelamento são facultativas por parte da distribuidora, e que a CPFL entende a importância em buscar sempre o equilíbrio de oferecer boas condições aos clientes, mas dentro do nível de risco e impacto sustentáveis ao negócio. Ele agradeceu a participação e se colocou à disposição.

O Conselheiro Sr. Edson Fim, mencionou que havia pensado, se o fato de o devedor estar parcelando o financiamento com o débito na conta de energia, não poderia ser convertido como consignado, pois assim teria a garantia que ele iria pagar o parcelamento na conta, se assim fosse, a taxa de juros poderia ser menor, todavia ele mencionou que o Sr. Rafael Lazzaretti disse a pouco que o cliente pode retirar o parcelamento da conta, neste caso não se enquadraria como um consignado.

O Sr. Rafael Lazzaretti explicou que a conta do mês seguinte não traz garantia nenhuma de pagamento, pois o cliente pode não pagar a conta se assim quiser. No crédito consignado, a retirada da parcela acontece na fonte, geralmente no holerite, ou



contracheque da conta bancária, neste caso o cliente não tem opção, não existe dúvida que a parcela será paga, a situação de risco financeiro neste caso é diferente.

O Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo pediu a palavra em sequência. Ele iniciou sua fala informando que estava inadimplente com a CPFL Paulista, com isso, levantou o que encontrou no aplicativo e no site da CPFL e expôs para todos na última reunião, depois em outra ocasião o Conselho realizou uma nova reunião (sem a participação da distribuidora) onde ele apresentou novas informações sobre o tema, ele informou também que pediu amparo ao setor jurídico da sua federação (FECOMERCIO) a fim de se certificar sobre o seu posicionamento. Ele trouxe na apresentação, possíveis irregularidades no processo de parcelamento de débitos atrasados para serem discutidos.

O Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo manifestou que a CPFL não parcela as contas atrasadas dos seus clientes, ela está terceirizando o parcelamento com pagamento na conta de luz, na modalidade de empréstimo pessoal, cobrando uma taxa de 9,99% a.m. Ele apontou que o crédito pessoal é o pior crédito que existe pois esta é uma modalidade cara por não ter nenhuma garantia. Ele questionou se existe uma média de valores que costumam ser parcelados, e se as contas são de valores altos ou baixos.

O Sr. Daniel Carvalho explicou que depende do tipo de cliente que está parcelando, e do ticket médio que ele tem de histórico, mas que os valores variam.

O Sr. Rafael Lazzaretti complementou que o valor de parcelamento quando eram feitos com a CPFL, eram na ordem de R\$ 1.000,00 a dívida média.

O Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo seguiu informando que a análise foi feita tomando como base o que eles tiveram acesso, que é o aplicativo da CPFL, mencionando que em outros canais só conseguem acessar as opções de parcelamento quem se encontra em estado de inadimplência. Ele apresentou também o Código de Defesa do Consumidor (CDC) a fim de ilustrar onde é cabível também colocá-lo para qualquer serviço de órgão público, terceirizados e concessionárias, apontando descumprimento quanto ao que consta no inciso I do artigo 29, o qual ainda na seara protetiva, o artigo aponta que é vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas, condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa. Ele referiu que o problema maior no seu ponto de vista, é a opção "Parcele na conta" dentro do aplicativo da CPFL, ele alega que não existe propaganda e publicidade (conforme prevê a Resolução 581), mas que ao acessar essa botão existem duas opções, o parcelamento com a Alesta ou o parcelamento em cartão de crédito, sendo que nas duas modalidades a CPFL recebe o valor a vista.

O Sr. Rafael Lazzaretti fez uma correção na sua fala anterior pontuando que na modalidade de parcelamento em cartão de crédito, a CPFL recebe conforme o parcelamento escolhido pelo cliente para pagamento.

O Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo seguiu sua fala, apresentando uma simulação de parcelamento de conta no cartão de crédito, realizada no aplicativo da CPFL, destacando os percentuais de 1% de atualização monetária; 1,47% de financiamento (pontuando que esse ele não encontrou na Resolução); 2% de multa; e juros e mora que varia entre



1% e 1,44%. Ele pontuou que essa é uma opção satisfatória e justa, porém que não são todos que tem cartão de crédito. Ele novamente voltou a tela inicial de parcelamento, reforçando que o problema no ponto de vista do Conselho é o botão "Parcele na conta". Ele alegou que a Alesta pode existir, todavia a financeira deve prospectar o cliente da CPFL, e não o cliente ser direcionado diretamente a ela. Ele questionou em que lugar do aplicativo, o cliente Baixa Renda consegue parcelar sua conta em 3x.

O Sr. Rafael Lazzaretti explicou que o cliente Baixa Renda pode parcelar em até 12x com a distribuidora, e que essa opção não apareceu para o Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo pois nesse caso ele precisaria logar com o de perfil de um cliente Baixa Renda.

O Sr. Pedro de Aro reforçou que a Resolução obriga a distribuidora a realizar o parcelamento em até em 3x, mas que a CPFL disponibiliza em até 12x.

O Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo seguiu apontando que a opção de parcelamento em 3x não consta no aplicativo, apenas no atendimento presencial, ele pontuou que esteve na agência de atendimento para parcelar uma conta e a pessoa que o atendeu, informou que a CPFL parcelava em 3x, e que no site ele conseguiria parcelar em até 15x, mas em momento nenhum foi informado a diferença de ambos os parcelamentos.

O Sr. Daniel Carvalho questionou quantas contas o Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo tinha em aberto, pois nas modalidades de cartão de crédito e Alesta, com uma conta em aberto é possível o parcelamento, porém pela distribuidora existe um mínimo de três contas em aberto com valor maior que R\$ 200,00 para conseguir o parcelamento direto com a CPFL.

O Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo alegou que acessou o aplicativo com três contas em aberto (de valor superior a R\$ 500,00) e que não apareceu disponível a opção de parcelamento direto com a distribuidora, somente no cartão de crédito e Alesta. Quanto a perspectiva jurídica, e orientado pela sua federação (FECOMERCIO), ele mencionou o artigo 39 do CDC onde consta que é vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas, a venda casada e abusiva a uma pessoa com idade, ou com dificuldade, entre outros aspectos. Ele também mencionou sobre essencialidade, pontuando que a conta de energia vem todo mês e é uma essencialidade conforme apontado também pela fala do Sr. Rafael Lazzaretti. Ele também trouxe de forma breve, a finalidade do Conselho conforme consta no regimento interno, e destacou que o assunto que vem sendo discutido, precisa ser internalizado e trazido pelo Conselho, e por fim a Resolução 1000 no que tange ao parcelamento de débitos, onde consta os percentuais de multas e juros.

Dando sequência, o Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo apresentou as formas de parcelamento que outras empresas de energia oferecem, e simulou o mesmo parcelamento entre as empresas apresentadas e a CPFL, alegando que a CPFL não parcela, na verdade quem o faz é a Alesta. Ele destacou que o juros de parcelamento da Alesta é 9,77% a.m. enquanto das outras empresas de energia que parcelam com recursos próprios, performam entre 1% e 1,5% a.m. resultando em um total muito mais alto para o consumidor, alegando que os juros praticados, são de crédito pessoal, e questionando se realmente a CPFL está ajudando o cliente a parcelar. Ele seguiu reforçando que a Alesta está na sua posição como fintech, todavia o problema levantado pelo Conselho é a tela de parcelamento onde consta o botão "Parcele na conta", ele exemplificou que por se tratar de um serviço essencial, no momento em que um cliente



está prestes a ter sua energia cortada, ele fará qualquer coisa para resolver, ele irá recorrer ao parcelamento de conta, e quando acessar os canais digitais da distribuidora será direcionado ao site da Alesta, sendo essa, a única opção que ele tem.

O Sr. Rafael Lazzaretti apontou que o cliente é direcionado para o site da CPFL Total onde existem outras opções de parcelamento.

O Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo insistiu que no aplicativo não existem outras opções de parcelamento, apenas a Alesta.

O Sr. Daniel Carvalho lembrou que o cliente tem uma opção antes, a de parcelamento via cartão de crédito (caso ele tenha) em até 18x sob análise do banco, ou em até 12x garantido, e ainda o parcelamento direto pela distribuidora, e com as financeiras, em todo o caso, será verificado o erro apontado pelo Conselheiro o Sr. Carlos A. Gobbo. Ele esclareceu que atualmente na CPFL Paulista o cliente inativo Baixa Renda pode parcelar em até 12x na conta, e o cliente Não Baixa Renda tem acesso a 3 vezes parcelado na conta, essa é uma condicionante do cliente e o mesmo tem a opção de escolha ao final, se irá aceitar ou não.

O Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo alegou que no momento em que a distribuidora dá a opção da Alesta, está sendo feito uma venda casada, e que está sendo oferecida uma outra opção de um serviço que já existe.

O Sr. Pedro de Aro argumentou que não se trata de venda casada, e que a distribuidora está oferecendo mais uma opção de parcelamento ao cliente, tendo em vista que já existem opções de parcelamento na conta, no cartão de crédito, e agora existe mais essa opção. Ele pontuou sobre as outras empresas de energia que foram comparadas a CPFL, quantas opções de parcelamento essas concessionárias oferecem, para que assim seja feito uma comparação justa entre as empresas. Ele defendeu que os juros da Alesta, se devem ao risco assumido pela financeira, ele pontuou que em casos de troca de titularidade por exemplo, a Alesta irá assumir. Ele esclareceu que se fosse uma venda casada, não teria sido autorizado em consulta feita a Aneel.

O Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo defendeu que a consulta feita a Aneel permite realizar propaganda e publicidade, porém a CPFL está jogando a Alesta dentro do site.

O Conselheiro do COCEN Piratininga o Sr. Silvio Romero questionou qual a garantia que as outras empresas distribuidoras de energia elétrica pedem ao realizar o parcelamento.

O Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo respondeu que não tem garantia, assim como a CPFL fazia no passado antes da Alesta.

O Sr. Rafael Lazzaretti reforçou o seu comentário de que essa prática impactava bastante na gestão de inadimplência da CPFL, e destacou que cada empresa tem sua análise.

O Conselheiro do COCEN Piratininga o Sr. Silvio Romero destacou que a CPFL sempre primou por grande preocupação com o consumidor, apontando que as outras empresas distribuidoras de energia elétrica estão mantendo o financiamento mesmo assumindo determinados riscos.



O Sr. Pedro de Aro esclareceu novamente que a CPFL faz para o cliente Baixa Renda o parcelamento em até 12x direto na conta de energia, enquanto as outras empresas fazem em 8x, a CPFL assume o risco do parcelamento em 12x, ele ainda reforçou que cada empresa tem suas análises e escolhas particulares, destacando que a CPFL não tem somente a Alesta, mas também oferece opções de parcelamento em cartão de crédito, e na própria conta de energia, não é justo comparar taxas da Alesta com parcelamentos de outras empresas de energia, a comparação deveria ser baseada entre parcelamento pelas empresas de energia.

O Sr. Daniel Carvalho complementou que não deve ser comparado Alesta com as empresas de energia, e sim CPFL com as empresas, tendo em vista que a CPFL também faz parcelamento com juros de 1% mais inflação.

O Conselheiro do COCEN Piratininga o Sr. Jamir Menali, pontuou que foi trazido um problema a CPFL e o mesmo está entregue a companhia, agora é preciso dar um espaço para que a empresa analise o que pode ser melhorado.

O Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo alegou quanto a comparação de parcelamento com outras empresas, que a CPFL parcela em até 15x pela Alesta, e as outras empresas parcelam em até 8x com recurso próprio, ele comparou 8 parcelas da Alesta e de outras empresas do setor, para deixar claro a diferença que o consumidor vai pagar, pois em comparação destaca-se uma dívida de R\$ 108,30 (Enel SP) para R\$ 154,03 (Alesta). Seguindo sua apresentação, o Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo trouxe reclamações de clientes encontradas no site Reclame Aqui e TJSP (Judiciário).

O Sr. Pedro de Aro manifestou que ao consultar o site do Reclame Aqui se tratando de qualquer assunto, a CPFL terá reclamações, tendo em vista que são atendidos 4 milhões de clientes é impossível não existir reclamação, mas todas são tratadas, ele destacou que a CPFL foi premiada como a melhor empresa nacional do site Reclame Aqui, ele se comprometeu em olhar para cada uma das reclamações e trazer um feedback para o Conselho. Ele voltou a dizer que na comparação apresentada com outras empresas de energia, foi comparado apenas um canal de parcelamento da CPFL que é a Alesta, o qual as outras empresas não têm, mas que a CPFL disponibiliza para o cliente parcelar até uma conta, ele ainda argumentou que foi comparado os juros e multas de parcelamento de outras empresas que a CPFL também tem, a Alesta é uma opção a mais que a CPFL oferece para o que cliente possa escolher a que melhor lhe atende.

O Sr. Rafael Lazzaretti complementou que o que está sendo falado é sobre opções para os clientes, e que a CPFL é uma empresa séria que não toma decisões sem ter certeza e clareza do que está fazendo, que existe a certeza do que se está sendo feito, e que não é uma venda casada, pois o cliente pode ou não fazer, não há nenhuma obrigação de executar. Ele pontuou que a CPFL pode caminhar para uma questão que pode não ser o melhor para o cliente, que é a retirada dessa opção do site, passando a ter apenas o que é obrigatório pela legislação, que é o parcelamento para o cliente Baixa Renda em três vezes, deixando o restante dos clientes sem nenhuma opção. Ele seguiu esclarecendo que a CPFL trouxe um contexto de negócio, onde o parcelamento dentro da distribuidora é uma decisão de alto risco, ele exemplificou sobre clientes que já parcelaram várias vezes, quando este parcela com juros de 1% a.m., provavelmente em dois ou três meses



ele irá voltar novamente inadimplente, são clientes muito críticos, casos pontuais, onde na CPFL Paulista gira em torno de um a três mil clientes nessa situação por mês.

O Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo argumentou que isso não pode ser colocado na Alesta para solução do problema, ele apresentou um outro caso de reclamação no âmbito jurídico da Sra. Neide Portela de 67 anos cliente da CPFL Piratininga, em síntese, a mesma realizou um parcelamento de conta pela Alesta e após o pagamento de algumas parcelas e contas relativas aos meses atrasados, ela foi em busca do cancelamento do parcelamento, foi então que tomou conhecimento que o parcelamento feito tratava-se na verdade de um empréstimo, e não apenas de uma facilidade de pagamento parcelado; ele pontuou que está se trabalhando com pessoas idosas, as quais não tem entendimento de que estão fazendo um empréstimo pessoal ao invés de um parcelamento de conta. Ele encerrou sua apresentação, deixando claro que havia ainda outros pontos que ele iria trazer para a discussão, e que na sua posição o problema está no site da CPFL.

O Sr. Daniel Carvalho indagou qual seria a sugestão do Conselheiro o Sr. Carlos A. Gobbo.

O Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo sugeriu que se a Alesta existe, deve ser feita uma propaganda da mesma, e não direcionar o cliente ao site da fintech, ele mencionou a Resolução 581 que permite a propaganda e publicidade de qualquer empresa.

O Sr. Daniel Carvalho explicou que via Marketplace também pode ser oferecida ao cliente.

O Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo argumentou que não, o cliente não pode ser direcionado, como está sendo feito, e que na sua visão se trata de venda casada, pontuando que o Conselho sabe de tudo, mas ele não fala em nome do COCEN, mas isso está dentro do Conselho, deixando claro que ele não está fazendo um ato político, o que ele apresentou foram os fatos que ele enxergou, na sua opinião está sendo oferecido um serviço condicionado a outro serviço, ou seja, a venda casada, definindo-a como o oferecimento de um outro serviço de terceiros para fechar aquele, exemplificando que ele está inadimplente, e questionando quando acessar os canais da CPFL, quais opções serão oferecidas para parcelamento de conta.

O Sr. Daniel Carvalho esclareceu que as opções são cartão de crédito, marketplace, e dependendo do valor da conta e a quantidade de contas que se tem em atraso, o parcelamento em até 3x.

O Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo insistiu que o aplicativo da CPFL está direcionando o cliente para o parcelamento com a Alesta, mas afirmou que apareceu disponível a opção de cartão de crédito.

O Sr. Rafael Lazzaretti esclareceu que no conceito de venda casada existe a obrigação, e no caso da CPFL é oferecido várias opções, não existe obrigação do cliente tomar esse parcelamento com a Alesta.

O Sr. Pedro de Aro reforçou que a Alesta não é caminho único, são oferecidas outras opções de parcelamento, se o cliente não concordar com alguma, ele não é obrigado a aceitá-la. Ele ainda esclareceu que a CPFL é uma empresa legalista, e que a Aneel foi comunicada.



O Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo argumentou que a Aneel foi comunicada e eles passaram o que dispõe na Resolução 581, que pode haver propaganda e publicidade, mas o que está sendo feito não é propaganda e publicidade, nos canais da CPFL não tem as informações esclarecidas, ele exemplificou que as informações deveriam ser disponibilizadas da seguinte forma: "Parcele em 15x com 9,90% ao mês ou se o seu score for bom é 5,90%"; "Parcele no cartão de crédito em 10 pagamentos com 1,99% de taxa de juros"; "Parcele em 3x com a CPFL"; e não direcionar o cliente para uma tela, isso que é venda casada na sua visão.

O Conselheiro do COCEN Piratininga o Sr. Jamir Menali defendeu que o problema está na falta de comunicação, na informação que não está esclarecida.

O Conselheiro Sr. Maurício Simões apontou que ao invés de venda casada, ele chamaria de parceria casada. Ele questionou se a CPFL está totalmente segura desse processo.

O Sr. Pedro de Aro esclareceu que sim, que a CPFL está totalmente segura.

O Conselheiro do COCEN Piratininga o Sr. Jamir Menali reforçou que o Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo trouxe uma questão que é o clamor do consumidor, que a função do Conselho é a defesa do interesse do consumidor, e que a CPFL deve analisar essa questão da publicidade.

A Conselheira Sra. Andreia Gomes alegou que a CPFL precisa disponibilizar melhores informações e deixar claro ao consumidor.

O Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo defendeu que deve sair do aplicativo o direcionamento, e deixar disponíveis as opções de parcelamento no cartão de crédito (informando a quantidade de parcelas e taxa de juros); em 3x direto para os clientes Baixa Renda, e em 15x com parceiros a 9,9% ao mês.

O Sr. Pedro de Aro destacou que quando se implementa uma política que traz desconforto aos clientes, isso aparece nas reclamações da CPFL, no PROCON, ou mesmo na própria ARSESP como reclamação, tomando isso como base, ele sugeriu acompanharem as reclamações da Alesta, a fim de avaliar se está havendo crescimento com relação a isso, senão estarão tratando de uma coisa que o cliente não está sentindo, pois o tema está sendo discutido como algo que está ofendendo e maltratando o cliente. Ele se propôs a abrir o banco de dados da CPFL ao Conselho, acompanhar nas reuniões e mostrar de fato se isso está prejudicando os clientes ou não, a ideia é mostrar a evolução dos números ao longo do tempo, ele ressaltou que se comprovado que isso vem prejudicando os clientes, eles serão os primeiros a apontarem o que precisa ser melhorado, ele se comprometeu em trazer evidências para saírem dos achismos. O Sr. Pedro de Aro ainda pontuou que a CPFL é auditada pela ARSESP pelo número de reclamações procedentes, se a empresa tiver função da reclamação procedente ela é multada pelo regulador, destacando que é preciso acompanhar esses números.

O Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo propôs que além da CPFL acompanhar esses números, também deve ser feita uma consulta para a empresa que regula o setor, expondo a maneira que está sendo oferecido esse produto, a fim de obter resposta do que está certo ou não, seja através do Conselho ou dele próprio em particular, alegando que como



Conselheiro ele pode tomar qualquer medida caso encontre alguma irregularidade, no seu ponto de vista essa consulta irá resolver o problema que está sendo discutido.

O Sr. Pedro de Aro defendeu que no seu ponto de vista o problema já está resolvido, e que uma consulta ao regulador pode criar um problema muito maior, o que não é o objetivo da discussão. Ele se comprometeu em acompanhar as reclamações e realizar as melhorias apontadas pelo Conselho.

O Conselheiro Sr. Wilson David sugeriu que o Conselho deve continuar atuando em cima dessas melhorias.

O Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo questionou se a melhoria a ser realizada, é tirar o redirecionamento do site da CPFL para a Alesta, e colocar informações claras do que realmente se trata.

O Sr. Daniel Carvalho esclareceu que as recomendações do Conselho serão avaliadas.

A Conselheira Sra. Andreia Gomes argumentou que já foi repassado a CPFL o que está acontecendo, e agora deve ser avaliado para ver o que está ocorrendo, para retornar ao Conselho se procede ou não, e apresentar as melhorias implementadas.

O Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo esclareceu que no seu ponto de vista, página onde consta o botão "Parcele na conta" se trata de venda casada, e que deveriam estar esclarecidas e oferecidas todas as opções para que o cliente opte pela que achar melhor. Ele explicou que resolvido o problema, não sendo mais enxergado como venda casada, o assunto deve ser encerrado, todavia se for entendido pela CPFL que deve permanecer como está, deve ser feito uma consulta ao regulador.

A Conselheira Sra. Andreia Gomes reforçou o que dispõe no Código de Defesa do Consumidor, que a informação deve chegar de forma clara e objetiva para o consumidor, então o cliente deve enxergar essas opções nos canais, para isso a CPFL deve descrever cada opção, com as taxas de juros, e quantidade de parcelas, quem optar pelo parcelamento com a Alesta ou outra financeira, deve ter o link disponibilizado no site para acesso de forma separada, não com direcionamento de forma direta, mesmo que haja dificuldade no acesso, a informação precisa estar clara, e não apresentar uma venda casada no ponto de vista de quem está acessando os canais para parcelamento de conta.

O Sr. Rafael Lazzaretti disse que pode ser melhorado a fraseologia das informações para o melhor esclarecimento do cliente, e que no seu ponto de vista a disponibilização de um link para que seja acessado em uma nova página de forma separada dificulta o acesso, mas ele se comprometeu em avaliar a forma em que estão apresentadas as informações, e a implementação das melhorias recomendadas pelo Conselho.

O Sr. Pedro de Aro concluiu se comprometendo caso o Conselho desejar, em trazer uma evolução das reclamações a fim de apresentar evidências caso esse procedimento esteja de fato prejudicando o cliente, e que a CPFL irá analisar a melhor forma de comunicar



nos canais informações claras aos clientes, a fim de atender as recomendações propostas pelo Conselho, o compromisso é discutir esse assunto novamente com o COCEN.

O Conselho agradeceu a apresentação e a disponibilização dos participantes da CPFL para discussão desse tema.

Dando sequência a reunião, a secretária Sra. Elivânia mencionou o que a dispõe a Resolução 963 como atribuição da distribuidora "(...)apresentar ao Conselho, até o último dia útil do mês de março de cada ano, o Plano de Desenvolvimento da Distribuição - PDD que será encaminhado à ANEEL(...)" deste modo, ela passou a palavra aos Sr. Danilo Eiji Ito, Gerente de Planejamento do Sistema Elétrico da CPFL para dar início a apresentação.

O Sr. Danilo Eiji iniciou explicando que o Plano de Desenvolvimento da Distribuição – PDD é uma obrigação legal da distribuidora de todo ano enviar para a Aneel um banco de dados com os investimentos previstos para os próximos dez anos, ele disse que estavam presentes na reunião uma parte da equipe de planejamento e da equipe da gestão de ativos que são as áreas mais envolvidas com relação ao plano de investimentos. Ele seguiu apresentando sobre o planejamento do sistema elétrico na CPFL, explicando que a empresa tem uma equipe que toma conta de todo esse planejamento, das quatro distribuidoras do grupo, tendo como missão prever e propor, as obras e soluções de infraestrutura dentro do crescimento de mercado para os próximos dez anos, sempre no tempo correto para atender o mercado, e não se antecipar o investimento para que ela seja prudente dentro da expectativa que a Aneel exige da prudência de investimentos, que está totalmente relacionada a modicidade tarifária, ele reforçou que o trabalho deles é garantir o atendimento de mercado crescente, a confiabilidade do sistema, dentro do tempo adequado de investimento. Investimentos no porte de subestações, e linhas de alta tensão, são investimentos que acontecem de forma plurianual, assim leva-se mais tempo para fazer a consolidação desse investimento, em torno de três a cinco anos a depender da estrutura que está levando, então é preciso planejar muito antecipadamente essa necessidade, para que ela comece dentro do tempo correto para que se tenha a infraestrutura disponibilizada para atender o crescimento de mercado. Ele esclareceu que o planejamento não é responsável somente pelo estudo de expansão sistêmica, mas também por fazer análise de estudos de novas cargas de geração distribuída de grande porte; pela gestão de perdas técnicas; e pela interação não só do planejamento do sistema elétrico das distribuidoras CPFL, mas também com o planejamento setorial, mantendo o relacionamento com órgãos como a EPE (Empresa de Pesquisa Energética) e ONS (Operador Nacional do Sistema Elétrico) que são responsáveis por fazer o planejamento do sistema interligado nacional, como as distribuidoras estão conectadas com esse sistema, é feito a interação com esses órgãos e as transmissoras para que todo o planejamento seja integrado.

Seguindo sua apresentação, o Sr. Danilo Eiji explanou sobre como é feito todo o planejamento, esclarecendo que existe um processo por trás disso e que as proporções de obras têm um rigor previsto na regulamentação da Aneel, onde consta no PRODIST (Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional) modulo 2, exatamente como deve ser feito o planejamento das distribuidoras. Ele explicou como é feito o planejamento de subestação e linhas, esclarecendo primeiramente que o PDD envolve também outros planos, e que toda subestação e linha de alta tensão nascem de



uma visão de diagnóstico de dez anos de mercado, sendo essa uma obrigação da distribuidora, a ser realizada anualmente. Ele explanou sobre o tema informando que são feitas as capturas das demandas históricas do sistema elétrico por subestação, a fim de ser avaliado o crescimento de cada subestação, e transformador, para que possa ser diferenciado o crescimento de uma forma adequada para que não seja antecipado e nem atrasado os investimentos em subestações com base no diagnóstico que é realizado, sendo monitorado anualmente para que sejam feitas revisões e pequenos ajustes em termos de entregas, além de avaliar o crescimento de mercado também são agregadas informações de monitorias de novos consumidores, e novas gerações que estão entrando em fase de conexão, para ajustar ao crescimento vegetativo ao invés de apenas considerar questões administrativas, mas também crescimentos pontuais de cada região, assim como é ajustado a visão de planejamento ao planejamento setorial, por exemplo se existe alguma previsão de grande subestação de rede básica para entrar em operação, é considerado nos estudos de simulações elétricas para que possa ser realizado um planejamento integrado desses empreendimentos que estão acima do sistema de distribuição e poder de alguma forma garantir que o sistema vai suportar a chegada de novos sistemas de suprimentos. Com isso é possível realizar o planejamento chamado de PESE (Plano de Expansão do Sistema Elétrico) que tem uma visão de dez anos e o mesmo é consolidado em um plano de obras (capex), com uma visão de cinco anos.

O Sr. Danilo Eiji esclareceu que o PDD está previsto no módulo 2 do PRODIST, enviado anualmente a Aneel baseado nos estudos anuais de planejamento de investimentos da distribuidora, e é segmentado pela reguladora, em quatro grandes níveis, que são: subestações de distribuição (SED); sistemas de alta (SDTA); planejados com um horizonte de dez anos; sistemas de média (SDMT); e baixa tensão (SDBT); planejados com um horizonte de 5 anos; contemplando investimentos referentes ao plano de expansão do sistema elétrico, atendimento ao clientes, incorporações de rede de distribuição, e melhorias e renovações de ativos. Em sequência ele apresentou um resumo consolidado do PDD da CPFL Paulista com uma visão dos investimentos, esclarecendo que o mesmo ainda não concluído, mas o que foi trago ao Conselho é uma prévia bem avançada com relação aos números que serão apresentados. Antes de iniciar, ele explicou alguns conceitos, esclarecendo que a Aneel estabelece que seja trago no planejamento um conceito de AIS (Ativo Imobilizado em Serviço), este não é um fluxo de caixa financeiro; ele exemplificou que uma subestação se leva em torno de três a quatro anos para construir, os investimentos utilizados, serão considerados somente no ano final em que se programa a conclusão da construção da subestação, isso é a chamada visão de unitização do investimento, é quando ela entra em serviço e a Aneel reconhece esse investimento como sendo utilizado pela sociedade; na CPFL Paulista o AIS Bruto performa na ordem de 1.2Bi a 1.6Bi por ano de investimentos em termos de infraestrutura, separados em várias entidades que é o transformador, medidor, redes de média e baixa tensão, redes de alta tensão, e subestações; nessa parte da CPFL Paulista têm-se em torno de 2.1Bi de investimentos para os próximos cinco anos em subestações e linhas de alta tensão, e 4.7Bi de investimentos em redes de média e baixa então para os próximos cinco anos, isso representa uma proporção de mais ou menos 63% de investimentos em redes diretamente ligadas ao atendimento local das regiões e em torno de 30% de investimentos de infraestrutura mais pesada que são as subestações e linhas de alta tensão. Ele concluiu a apresentação e se colocou à disposição para dúvidas.



O Consultor do Conselho o Sr. Ricardo Vidinich da KV Consultoria, parabenizou o Sr. Danilo pela apresentação sucinta, destacando que foram tragos os números mais importantes, e fundamentais para que o Conselho se posicione nessa questão. Ele comentou que o COCEN Paulista se posicionou na revisão tarifária que está em andamento, onde se teve um aumento da base líquida da CPFL Paulista de 200% o que era em torno de 3.5Bi foi para 10.5Bi e os números apresentado pelo Sr. Danilo mostram um aumento de mais de 7Bi para os próximos cinco anos o que vai levar a base num aumento de mais de 70%, ele questionou se as redes de média tensão vão trazer novos consumidores ou são melhorias associadas a necessidades reais, pois se o mercado não cresce e é investido altos valores na base, conseqüentemente a tarifa será aumentada

O Sr. Danilo Eiji respondeu que uma das grandes preocupações da CPFL é com relação ao nível de exigência de qualidade de fornecimento que a Aneel vem trazendo acerca dos indicadores de continuidade (DEC e FEC), estes são cada vez menores, com isso o sistema precisa estar robusto suficiente para poder garantir que o cliente tenha o mínimo de interferência no dia a dia; com relação ao mercado, ele esclareceu que na CPFL Paulista terá uma grande evolução de mercado, ainda em prospecção mas já com um avanço muito grande de consumidores de grande porte principalmente, estes vão trazer o crescimento principalmente do serviço de tecnologia da informação, muito focado não só ao crescimento de demanda que explodiu durante a pandemia mas também prevendo um grande crescimento no uso da tecnologia 5G que está entrando agora no país e que de alguma forma vai puxar bastante os investimentos na parte de tecnologia, a previsão colocada no PDD, faz parte desse crescimento esperado para os próximos dez anos.

O Sr. Ricardo Vidinich questionou o quanto a expansão da mini e microgeração distribuída, principalmente com investimentos em áreas mais rurais, está impactando nesses investimentos.

O Sr. Danilo Eiji respondeu que a mini e microgeração tem um efeito chamado "a curva do pato" que forma uma barriga na curva de demanda de área justamente porque a grande concentração de mini e microgeração hoje se concentra na geração fotovoltaica, sendo essa uma geração intermitente que não consegue ser considerada na base como uma geração firme, mas ela existe e influencia principalmente na característica da demanda da potencia que é exigida do sistema no período das 07hr as 18hr quando se tem um efeito dessa geração em um dia mais ensolarado de redução de demanda, essa característica nas regiões onde se tem uma demanda máxima de sistema que é o que dimensiona a subestação, acontece no período da tarde, com certeza na visão do planejamento vai atrasar alguns investimentos de subestação, mas isso só o tempo dirá, por isso é feita avaliação anual, o atraso mencionado não acontece na proporção da entrada da geração, pois no período das 18hr ainda permanece a demanda de ponta (consumidores que estão chegando em casa, vão tomar banho, descansar e etc.), então se a geração fotovoltaica continuar sendo o tipo de tecnologia mais preponderante de geração distribuidora, a demanda de ponta (que acontece por volta das 19hr às 21hr) será a que determinará o dimensionamento do sistema, e essa diferença de demanda, a depender da região, ela é em torno de não mais que 5% a 10% inferior a uma região que tem uma demanda máxima no horário de insolação, é esse movimento que o planejamento está monitorando através da captura de curvas de cargas todo ano. Ele pontuou que a concentração de geração hoje, ainda não é uma característica que possa dizer que todas as gerações estão sofrendo uma mudança de característica de curva de



carga, ainda é muito pontual, em algumas subestações isso já vem sendo monitorado e dimensionado de forma diferente, mas de forma genérica ainda não causa uma mudança muito brusca no que está planejado.

O Conselheiro Sr. Wilson David mencionou que uma das questões colocadas nessa revisão tarifária, foi se os investimentos poderiam ser separados por conjunto, tendo em vista que a Aneel está propondo novos indicadores mais apertados de DEC e FEC e na proposta foi apresentado todos os conjuntos e quais seriam os percentuais para os próximos anos, independente disso a CPFL já fez o investimento, porém o Conselho não teve um retorno com relação a isso, os conjuntos que estariam piores realmente, não seria apenas um planejamento com base numa previsão de expansão de uma determinada região, mas sim onde realmente haveria uma necessidade, inclusive lhe parece que a CPFL estava propondo um reconfiguração/reposicionamento de alguns conjuntos em virtude da inauguração de novas subestações, essa foi a questão do Conselho. Ele destacou que o trabalho feito pelo Conselho em reunião com a Aneel foi solicitar a diminuição dos percentuais de indicadores, porque iria se custar muito caro, o posicionamento final do Conselho a reguladora foi: "Queremos qualidade mas não a qualquer custo", ele pontuou que a questão do Conselho é se daqui cinco anos mesmo que tenham convencido a reguladora a diminuir os percentuais de indicadores, será necessário pagar um investimento enorme da mesma forma, essa foi uma questão falada pela própria Aneel na reunião, que não é só o DEC e FEC que irá motivar esse investimento, irá haver um investimento a ser remunerado, a depreciação de ativos e etc.

O Sr. Danilo Eiji esclareceu que hoje não existe nenhum comando legal da Aneel que exija a distribuidora separar esses investimentos por conjunto, tanto que não existe esse controle nos sistemas de investimento da CPFL, ele explicou que conjuntos elétricos se beneficiam na expansão de mercado. Ele destacou que os investimentos totais visam de alguma forma a expansão e a confiabilidade do sistema, e que a CPFL tem planos focados em conjunto mais críticos e em expansão, porém se forem avaliados todos os conjuntos, é possível se deparar com alguns que estão dentro do esperado, mas que irão precisar de uma expansão, uma subestação nova; ele pontuou que não sabe se isso traria uma visão de direcionamento e investimento.

O Conselho agradeceu os esclarecimentos e a apresentação do Sr. Danilo Eiji.

O Conselheiro Sr. Wilson David destacou que o Conselho tem uma Consulta Pública sobre satisfação do consumidor, ele sugeriu com base na apresentação do Conselheiro o Sr. Carlos A. Gobbo, que tem um local na contribuição do Conselho onde pode ser inserido alguma opinião sobre esse tema, e dissertar sobre financiamento.

O Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo disse que o Sr. Rafael Lazzaretti mencionou que todo o financiamento está baseado no Ofício nº 209 que a CPFL enviou a Aneel, e que a resposta da reguladora foi que pode ser feito propaganda e publicidade com base na REN 581; ele fez a leitura da Resolução na Seção I Das Definições destacando o seguinte trecho: *b) complementar: caracterizada como atividade não-regulada, cuja prestação está relacionada com a fruição do serviço público de distribuição de energia elétrica e que pode ser prestada tanto pela distribuidora como por terceiros, observando-se a legislação de defesa do consumidor e a legislação de defesa da concorrência.* Ele alegou que



a CPFL não observou o código do consumidor sobre venda casada e não observou a concorrência, direcionando no aplicativo para a Alesta.

O Conselheiro do COCEN Piratininga o Sr. Jamir Menalli argumentou que o problema não está no aplicativo, e sim nas informações disponíveis, a CPFL deveria informar nos seus canais, que a Alesta é uma financeira e que ela faz um empréstimo pessoal.

O Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo questionou ao Consultor o Sr. Ricardo Vidinich se é possível inserir algo relacionado a esse tema na Consulta Pública em aberto.

O Sr. Ricardo Vidinich esclareceu que o tema da Consulta Pública é satisfação do consumidor, se estiver ligado a esse tema é possível, senão não faz sentido. Ele mencionou que nessa questão, a partir do momento que o cliente passa para um financiamento ele deixa de ser uma responsabilidade de pagamento da distribuidora e passa a ser de responsabilidade o pagamento a Alesta que realizou o financiamento, com isso ele perde a capacidade de corte, o corte não pode mais ser feito por inadimplência.

A Conselheira Sra. Andreia Gomes argumentou que no seu ponto de vista o problema está na informação, a CPFL precisa deixar claro as opções para o cliente, com as taxas de juros, quantidade de parcelas, e tipo de parcelamento, se direto com a distribuidora, por financiamento, cartão de crédito ou boleto, dessa forma estaria de acordo com o CDC pois a informação para o consumidor deve ser clara, objetiva e direta, assim o cliente pode optar pela opção que preferir.

O Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo complementou que dessa forma estaria sendo feito propagando e publicidade, conforme permitido pela regulamentação, porém não se deve direcionar o cliente ao site da Alesta, mas sim disponibilizar o endereço eletrônico do Marketplace da CPFL Total, não com um botão de clicar com direcionamento, mas informar o site para acesso de forma separada.

A Conselheira Sra. Andreia Gomes pontuou que se tratando de clientes idosos, por exemplo, pode existir dificuldade em acessar o site com as opções de parcelamento de forma separada, ela defendeu que no seu ponto de vista não existe problema no botão de clicar para ser direcionado, porém devem existir opções separadas, onde para cada opção deve existir um botão para dar continuidade ao parcelamento escolhido pelo cliente, conforme a quantidade de opções, deve ser disponibilizado um botão para cada, sendo este, posterior aos detalhamentos de cada tipo de parcelamento.

O Conselho acordou em acrescentar a redação de contribuição a Consulta Pública sobre satisfação do consumidor, na questão 14, o seguinte trecho: "(...) *incluindo informações detalhadas sobre as condições de parcelamento de débitos em aberto, atendendo ao disposto na REN 581/2013 (...)*".

O Conselho acordou em realizar a reunião do mês abril na segunda terça-feira do mês (11/04) e requereu que seja levado a CPFL o pedido de retorno quanto ao tema discutido, nesta próxima reunião, considerando este um tempo hábil para avaliação da distribuidora quanto aos apontamentos feitos pelo Conselho.

Sem mais para discorrer, o Presidente Sr. Ademar Pereira deu por encerrada a reunião.



Campinas, 28 de março de 2023

Ademar Pereira

Presidente do COCEN CPFL Paulista

Elivania de Oliveira Lopes

Secretária Executiva



ATA DA 239ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE CONSUMIDORES DE ENERGIA ELÉTRICA DA COMPANHIA PAULISTA DE FORÇA E LUZ - COCEN CPFL PAULISTA

No dia oito de fevereiro do ano de 2023 foi realizada a ducentésima trigésima nona Reunião Ordinária do COCEN CPFL Paulista no escritório da CPFL Energia em Campinas e via videoconferência.

Participaram dessa reunião os seguintes representantes de classes de consumidores e da CPFL Paulista:

COCEN CPFL Paulista

REPRESENTANTE DA CLASSE COMERCIAL

CARLOS AUGUSTO GOBBO – Conselheiro Titular

REPRESENTANTE DA CLASSE RESIDENCIAL

ANDREIA GOMES DE OLIVEIRA – Conselheira Titular

WILSON DAVID – Conselheiro Suplente

REPRESENTANTE DA CLASSE INDUSTRIAL

SERGIO PEREIRA DE SOUZA – Conselheiro Titular

EDSON JORGE FIM – Conselheiro Suplente

REPRESENTANTE DA CLASSE RURAL

ADEMAR PEREIRA - Conselheiro Titular – Presidente COCEN Paulista

ROBERTO CARMANHAN DE FIGUEIREDO – Conselheiro Suplente

REPRESENTANTE DA CLASSE PODER PÚBLICO

JOÃO BATISTA GADIA – Conselheiro Titular

MAURICIO SIMÕES AUGUSTO – Conselheiro Suplente

REPRESENTANTES DA CPFL PAULISTA

ELIVANIA DE OLIVEIRA LOPES DA ROCHA – Secretária Executiva Titular

PAULO ESPINDOLA CAMARGO - Secretário Executivo Suplente

LUIS HENRIQUE FERREIRA PINTO - Diretor Vice Pres. Operações Reguladas

ROBERTO SARTORI - Diretor Presidente

PEDRO CESAR ANDREO DE ARO - Gerente de Serviços Comerciais

CONVIDADOS

COCEN CPFL Piratininga

REPRESENTANTE DA CLASSE INDUSTRIAL

FERNANDO CORRADINE NABAS – Conselheiro Titular – Presidente COCEN Piratininga



REPRESENTANTE DA CLASSE PODER PÚBLICO

JAMIR JOSÉ MENALI – Conselheiro Suplente

REPRESENTANTE DA CLASSE COMERCIAL

EDISON SEVERO MALTONI – Conselheiro Titular

REPRESENTANTE DA CLASSE RESIDENCIAL

AMANDA FREIRE DE SOUZA – Conselheiro Suplente

REPRESENTANTE DA CLASSE RURAL

STEPHANNIE CAROLYN PEREIRA - Conselheiro Suplente

REPRESENTANTES DA CPFL PIRATININGA

FERNANDO NASCIMENTO MONTEIRO - Secretário Executivo Titular

CYLENE MOBILON ESCODELARIO – Secretária Executiva Suplente

CARLOS ZAMBONI NETO - Diretor Presidente

RENATO LUCAS DE FREITAS - Gerente de Serviços Comerciais

RICARDO VIDINICH – KV Consultoria

REUNIÃO

Ao dia 08 de fevereiro de 2023, as 09hrs foi realizada na sede da CPFL Energia no município de Campinas e via vídeo conferência pela plataforma Teams, a reunião de abertura anual do Conselho de Consumidores da CPFL Paulista (COCEN Paulista).

Após abertura da reunião, assumiu a presidência dos trabalhos o Presidente do Conselho o Sr. Ademar Pereira e como Secretária a Sra. Elivânia Lopes.

A Secretária Sra. Elivânia iniciou apresentando as atividades do Conselho no decorrer do ano de 2022, sendo elas: reuniões mensais (destacando os principais temas abordados); treinamentos (ministrados por especialistas da Distribuidora); participações em Consultas Públicas e Tomadas de Subsídios; parceria do COCEN Paulista junto a Distribuidora para a Campanha “Guardião da vida nas escolas – Brincar de pipa também precisa de cuidados”; Audiência Pública para manifestação das entidades interessadas em compor o Conselho de Consumidores; solenidade de posse do novo Conselho de Consumidores; e viagens e participações em eventos internos e externos relacionados ao setor, sendo estes Encontros de Conselhos, reuniões, seminários, premiações e etc.

Em sequência a Secretária Sra. Elivânia Lopes, passou a palavra aos presidentes dos Conselhos para os agradecimentos.

O Sr. Ademar Pereira presidente do COCEN Paulista e o Sr. Fernando Nabas presidente do COCEN Piratininga agradeceram a participação ativa de todo o corpo do Conselho no decorrer do ano, destacando que é perceptível a dedicação do Conselho em sempre se fazer presente. Eles também agradeceram a CPFL pela dedicação em fazer além do que pede a legislação, mencionando que a Distribuidora tem garantido ao Conselho um ambiente agradável, com bom relacionamento, e sempre incentivando o trabalho do Conselho em prol do consumidor.



Em sequência a Secretária Sra. Elivânia Lopes, passou a palavra aos presidentes e diretor das Distribuidoras para os agradecimentos.

Com a palavra, o Diretor Presidente da CPFL Paulista o Sr. Roberto Sartori, agradeceu ao Conselho pelo trabalho realizado no ano de 2022, destacando a participação do COCEN na audiência de revisão tarifária da CPFL Paulista, com uma posição serena, profissional e técnica, o Conselho evidenciou seu comprometimento e trabalho em equipe junto a Distribuidora. Ele mencionou que a CPFL vem realizando investimentos e melhorias a fim de garantir melhores indicadores de qualidade, e pediu ao Conselho que continue reforçando com a Aneel que valorize o estado de São Paulo pela qualidade nos resultados de DEC e FEC. Para concluir, ele reforçou que o foco da Distribuidora é a satisfação do consumidor e que a CPFL estará à disposição do Conselho para trabalharem juntos.

Em sequência, o Diretor Presidente da CPFL Piratininga o Sr. Carlos Zamboni Neto, destacou que o setor elétrico está em constante transformação, e o Conselho de Consumidores é quem defende o cliente, o cativo, o baixa renda etc. Ele mencionou que o conhecimento técnico e a capacitação do Conselho são de extrema importância para serem porta-vozes do equilíbrio entre o serviço essencial e o consumidor que precisa ser protegido. Ele destacou que a parceria entre o Conselho e a Distribuidora está cada vez mais institucional, se fortalecendo com o passar dos anos, e agradeceu concluindo que a Distribuidora estará sempre a disposição do Conselho para crescerem juntos.

Dando seguimento, o Diretor Vice-presidente de Operações Reguladas o Sr. Luis Henrique, iniciou sua fala mencionando que tudo na vida é uma questão de boa-fé, e que a parceria entre a CPFL e o Conselho demonstra a boa intenção na abertura e troca de informações, assim como nas experiências da Distribuidora para o Conselho a fim de melhorar a prestação de serviço para o consumidor e em contrapartida receber o reconhecimento disso. Ele agradeceu a participação do Conselho na audiência de revisão tarifária da CPFL Paulista e destacou que foi uma participação técnica, responsável e muito correta. Na ocasião, não foram ouvidas muitas críticas a CPFL, o que demonstrou a boa prestação de serviço e ainda com três distribuidoras do Grupo CPFL como sendo os melhores prestadores de serviço em termos de indicadores de qualidade do país, ele salientou que isso precisa ser demonstrado principalmente ao regulador pois prova também o trabalho do Conselho que precisa ser valorizado e reconhecido por terem conseguido esse resultado junto as três distribuidoras. Ele ressaltou que a CPFL trabalha em conjunto com o Conselho buscando preservar o equilíbrio da empresa e atender a necessidade dos consumidores representados pelo Conselho, e que os resultados e a parceria da CPFL com o Conselho têm demonstrado frutos muito positivos na prestação do serviço e em especial na relação do Conselho com a CPFL.

O Sr. Luis Henrique seguiu sua participação expondo como embate deste ano, o regramento da geração distribuída. Ele deixou claro que a geração de energia solar é algo bom, no entanto o problema é o consumidor que hoje não paga pela infraestrutura, deixando essa conta para o outro consumidor, isso é subsídio perverso onde o pobre financia o rico. Ele mencionou sobre a reunião que aconteceu em Brasília para a discussão da Consulta Pública 51 que trata sobre esse tema, na ocasião o Sr. Brandão conselheiro da Abradee e representante da CPFL fez uma apresentação, e que a CPFL quer capacitar o Conselho para que eles possam participar desse embate na defesa do consumidor, ele apontou que é necessário que o Conselho tenha força de fala junto ao regulador.



O Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo mencionou que o Conselho terá uma reunião com a Aneel presencialmente em Brasília referente a revisão tarifária da CPFL Paulista, na ocasião irão discutir o DEC e o FEC, e o quanto isso irá custar para o consumidor.

O Sr. Luis Henrique complementou sobre esse tema alegando que estamos no limite tecnológico da rede, se abaixar mais do que isso, o investimento será exponencial, e com isso a tarifa irá subir, tendo em vista o restante do país longe desse resultado, não é justo o aumento proposto, pois a tarifa estará desequilibrada.

Em sequência, foi apresentado a participação do Sr. Brandão na reunião da Consulta Pública 51 referente ao regramento da geração distribuída, o representante da CPFL ilustrou o quanto esse subsídio é perverso, fazendo um paralelo com uma pessoa que carrega uma mochila em alta montanha, onde o caminhar é penoso, e por isso cada garrafa de água pesa, então é necessário buscar o equilíbrio, concluindo que a energia só é limpa se for justa.

O Sr. Luis Henrique complementou que a lei teria que ser revogada a fim de reequilibrar essa situação. Ele mencionou que essa discussão será levada em Congresso, e essa é a oportunidade que a Distribuidora e o Conselho têm de se manifestar. Ele apontou que é preciso criar o ambiente que acomode essa nova tecnologia, e adotar uma cobrança justa. Para concluir, o Sr. Luis Henrique agradeceu ao Conselho e se colocou à disposição.

O Conselheiro Sr. Wilson David pediu a palavra e agradeceu ao COCEN pela confiança em tê-lo como representante do Conselho na audiência de revisão tarifária da CPFL. Ele também agradeceu ao apoio da Distribuidora que prestou toda a assistência necessária para a apresentação em termos técnicos e dados relevantes, bem como também ao apoio do Consultor do Conselho o Sr. Ricardo Vidinich.

Em sequência a Secretária Sra. Elivânia Lopes, passou a palavra ao Sr. Ricardo Vidinich da KV consultoria.

O Sr. Ricardo iniciou sua apresentação resumindo a pauta regulatória em andamento, e apontando as tomadas de subsídios e as consultas públicas em andamento na Aneel, sendo estas: TS 24 - Contratação do Uso de Sistema de Transmissão; TS 28 - perdas de energia, técnicas e não técnicas; TS 20 - Manual de Controle Patrimonial do Setor Elétrico; TS 23 - Qualidade Transmissão; TS 22 - Revisão Periódica da Receita Anual Permitida de Transmissão; TS 29 - Ações para aumentar a satisfação dos consumidores; CP 62/20 - Custos Operacionais (2º Fase) que influi diretamente na tarifa da Distribuidora; CP 56 - Revisão Tarifária Periódica da CPFL Paulista; CP 64 - Revisão da Norma de Organização ANEEL; ele também apresentou as consultas públicas em andamento no Ministério de Minas Energia, sendo estas: CP 143 - Plano Nacional de Mineração 2050; CP 149 - Metas Condicionadores de Refrigeradores e Congeladores; CP 145 - Prestação de Serviços Ancilares SIN; CP 146 - Separação Lastro e Energia.

Primeiramente o Sr. Ricardo explanou sobre a revisão tarifária da CPFL Paulista (AP 16 e CP 56) expondo alguns posicionamentos referente a Audiência Pública. Ele iniciou quanto a manifestação de outros participantes, e do Conselho, apontando como efeito imediato da apresentação do colegiado, uma redução no valor, o que era 10,02% a Aneel já informou que será 7,22%, ele destacou que o Conselho deve ir a imprensa para divulgar o trabalho realizado e a conquista alcançada.



O Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo mencionou que o Conselho terá uma reunião com a Aneel presencialmente em Brasília referente a revisão tarifária da CPFL Paulista, na ocasião irão discutir o DEC e o FEC, destacando que o que está sendo exigido pela Aneel irá custar caro ao consumidor, e que o Conselho irá a Brasília tentar reverter aumento futuros.

O Conselheiro Sr. Wilson David apontou que o convite do Diretor da Aneel ao Conselho foi para uma reunião da 14.300, porém o Conselho não teve condições de participar, e que a reunião apontada foi um pedido do Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo, mas caso fosse aprovada a ida a Brasília pelo colegiado, ele se coloca a disposição para participação.

O Sr. Ricardo afirmou que no dia da Audiência Pública o Diretor da Aneel abriu a Agência para discussão de todos os assuntos relevantes a Revisão Tarifária. Ele pontuou que essa questão específica do DEC e FEC não afeta essa tarifa atual, mas sim a próxima tarifa, esclarecendo que esses indicadores repercutem nos investimentos, então tudo o que for investido vai aumentar a tarifa futura, por isso é fundamental a participação do Conselho nesse momento em que a Aneel está definindo a meta regulatória.

Ele seguiu apresentando o efeito médio consumidor, o custo médio geral de energia e os efeitos de sobrecontratação, o reajuste pelo IGPM, o relatório de avaliação patrimonial, o Fator X composto pelo PD (Ganho de Produtividade), T (Trajetória do custo operacional) e Q (Qualidade) detalhando que esse é um indicador que pondera vários índices de qualidade como DEC e FEC.

O Conselheiro Sr. Wilson David apontou que na próxima TS de Satisfação do Consumidor está sendo proposto uma série de mudanças nesses indicadores e estão incluindo o índice de satisfação do consumidor GD, ressaltando que é algo que o Conselho precisará questionar em sua contribuição a TS.

O Conselho sugeriu que o Sr. Ricardo traga ao colegiado uma capacitação sobre os temas básicos que envolvem o setor elétrico, podendo utilizar-se de alguma reunião mensal.

O Sr. Ricardo seguiu explanando sobre as tomadas de subsídios e as consultas públicas em andamento, iniciando com a TS 22 que trata da Receita Anual permitida das transmissoras que leva em conta os Juros sobre Obras em Andamento (JOA), a Base de Anuidade Regulatória (BAR), e o Custo das Instalações Móveis e Imóveis (CAIMI) apresentando os parâmetros que são usados de taxa de depreciação; a TS 28 que trata de perdas da distribuição, ele apresentou uma síntese das perdas, os valores de perdas dentro do Brasil, pontuando que elas são significativas; a TS 24 que trata sobre contratação do Uso de Sistema de Distribuição (USD); a TS 20 que trata do Manual de Controle Patrimonial do Setor Elétrico (MCPSE), este afeta as concessionárias, permissionárias, órgãos de controle, entidades financiadoras e seguradoras e empresas avaliadoras, bem como também os consumidores; as CP's de Revisão Tarifária em andamento das Distribuidoras do Brasil; a CP 14 no MME que tem como objetivo possibilitar a disputa pela capacidade remanescente do SIN para escoamento de geração; a CP 149 que trata das metas dos refrigeradores, destacando que o valor presente precisa ser positivo, ou seja, o preço do refrigerador não pode ser maior do que o benefício que ele vai trazer; a CP 145 que trata de Serviços Ancilares como a geração eólica referente as suas oscilações, e quem irá compensar e quanto vai ganhar para compensar; e a CP 146 que trata sobre a separação Lastro e Energia, lastro significa potencia (capacidade de carga) e energia refere-se a quanta carga efetivamente se está levando.



Para concluir ele discorreu sobre a expansão da geração, apresentando a matriz energética brasileira, e destacando a expansão do sistema elétrico e o crescimento da GD. Por fim, o Sr. Ricardo apresentou a situação dos reservatórios, atualmente com 153 TWh, reforçando que os índices estão apresentando o melhor resultado dos últimos 6 anos. Ele agradeceu a participação, e se colocou a disposição do Conselho.

O Conselho solicitou a presença do Sr. Ricardo pessoalmente na reunião em Brasília para ser tratado os temas de DEC e FEC junto a Aneel.

Em sequência a Secretária Sra. Elivânia iniciou sua apresentação para tratar de assuntos diversos relevantes ao Conselho, primeiramente ela apresentou uma proposta de parceria ao COCEN junto a Distribuidora para a pesquisa IASC e ABRADDEE. A proposta é a confecção de calendários com ímãs de geladeira personalizados com o logo da Distribuidora e do Conselho, sendo 10 mil unidades no valor de R\$ 15.000,00.

O Conselho aprovou a parceria junto a Distribuidora, e liberou a verba para produção do material.

A Secretária Sra. Elivânia seguiu discorrendo sobre o Encontro da Região Norte que irá acontecer nos dias 30 e 31 de março em Amapá, destacando que as vagas são limitadas (2 Conselheiros + 1 Secretário).

O Secretário Sr. Paulo destacou que conforme a Resolução, o Presidente do Conselho é quem representa o colegiado, portanto uma das vagas disponíveis precisa ser destinada ao Sr. Ademar, ele também disponibilizou a vaga do secretário para um Conselheiro.

Ficou acordado pelo Conselho que nos casos de eventos com vagas limitadas, deve ser considerada a participação de apenas um representante por classe, não havendo vagas suficiente, haverá um sorteio para definição dos participantes, mantendo um único representante por classe, e a vaga do Presidente. Para o Encontro da Região Norte o sorteio das vagas acontecerá na reunião do mês de março.

A Secretária Sra. Elivânia finalizou sua apresentação apontando sobre a realização da reunião em Brasília com a Aneel. Foi reforçado a data da reunião, o local de hospedagem, e as datas de ida e volta dos Conselheiros.

Sem mais para discorrer, o Presidente Sr. Ademar Pereira deu por encerrada a reunião.

Campinas, 08 de fevereiro de 2023

Ademar Pereira

Presidente do COCEN CPFL Paulista

Elivania de Oliveira Lopes

Secretária Executiva



ATA DA 240ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE CONSUMIDORES DE ENERGIA ELÉTRICA DA COMPANHIA PAULISTA DE FORÇA E LUZ - COCEN CPFL PAULISTA

Ao dia sete de março do ano de 2023 foi realizada a ducentésima quadragésima Reunião Ordinária do COCEN Paulista no escritório da CPFL Energia em Campinas e via videoconferência.

Participaram dessa reunião os seguintes representantes de classes de consumidores e da CPFL Paulista:

COCEN CPFL Paulista

REPRESENTANTE DA CLASSE COMERCIAL

CARLOS AUGUSTO GOBBO – Conselheiro Titular

REPRESENTANTE DA CLASSE RESIDENCIAL

ANDREIA GOMES DE OLIVEIRA – Conselheira Titular

REPRESENTANTE DA CLASSE INDUSTRIAL

SERGIO PEREIRA DE SOUZA – Conselheiro Titular

EDSON JORGE FIM – Conselheiro Suplente

REPRESENTANTE DA CLASSE RURAL

ADEMAR PEREIRA - Conselheiro Titular – Presidente COCEN Paulista

ROBERTO CARMANHAN DE FIGUEIREDO – Conselheiro Suplente

REPRESENTANTE DA CLASSE PODER PÚBLICO

MAURICIO SIMÕES AUGUSTO – Conselheiro Suplente

REPRESENTANTES DA CPFL PAULISTA

PAULO ESPINDOLA CAMARGO - Secretário Executivo Suplente

DANIELA ORTOLANI PAGOTTO - Head do Instituto CPFL

VANESSA VOLPIANA SILVA - Analista de Gestão de Responsabilidade Social

GRAZIELLA CESAR ORTUSO - Produtora Executiva Artístico Esportivo

MAYARA MANOEL SOARES - Analista de Projetos de Eficiência Energética

ODAIR DETERS - Analista de Projetos de Eficiência Energética

CONVIDADOS

COCEN CPFL Piratininga

REPRESENTANTE DA CLASSE INDUSTRIAL

FERNANDO CORRADINE NABAS – Conselheiro Titular – Presidente COCEN Piratininga



REPRESENTANTE DA CLASSE PODER PÚBLICO

JAMIR JOSÉ MENALI – Conselheiro Suplente

REPRESENTANTE DA CLASSE COMERCIAL

EDISON SEVERO MALTONI – Conselheiro Titular

REPRESENTANTE DA CLASSE RESIDENCIAL

AMANDA FREIRE DE SOUZA – Conselheiro Suplente

REPRESENTANTE DA CLASSE RURAL

-

REPRESENTANTES DA CPFL PIRATININGA

FERNANDO NASCIMENTO MONTEIRO - Secretário Executivo Titular

CYLENE MOBILON ESCODELARIO – Secretária Executiva Suplente

RICARDO VIDINICH – KV Consultoria

REUNIÃO

Ao dia 07 de março de 2023, as 09hrs foi realizada na sede da CPFL Energia no município de Campinas e via vídeo conferência pela plataforma Teams, a ducentésima quadragésima Reunião Ordinária do Conselho de Consumidores da CPFL Paulista (COCEN Paulista).

Após abertura da reunião, assumiu a presidência dos trabalhos o Presidente do Conselho o Sr. Ademar Pereira e como Secretário o Sr. Paulo Espindola.

O Secretário Sr. Paulo Espindola passou a palavra a Sra. Daniela Ortolani Pagotto, Head do Instituto CPFL para apresentar ações e projetos do Instituto ao Conselho.

A Sra. Daniela Pagotto iniciou sua apresentação com um vídeo demonstrando os resultados do Instituto nos anos de 2021 e 2022, e em seguida ela apresentou o Plano Anual de 2023 iniciando com um overview do que será realizado no ano em toda a área de concessão e com todo o complexo que tem a CPFL. Ela explicou que o Instituto é a plataforma social do grupo CPFL, e que são responsáveis por administrar todas as leis de incentivo, onde são trabalhados projetos de transformação social com cinco frentes de atuação ligadas ao negócio e o propósito da empresa, em transformar através da energia. O primeiro projeto apresentado, o “CPFL nos Hospitais”, um grande projeto de Eficiência Energética onde foi investido mais de R\$ 150,00 MM para a troca de telhados solares nos hospitais; o Instituto entrou nessa ação via projetos de cultura atuando dentro desses hospitais com humanização hospitalar onde em alas de longa duração são proporcionados dias mais leves com a presença de contadores de histórias, e super-heróis que marcam presença nesse trabalho social, a Sra. Daniela pontuou que esse é o projeto com mais dificuldades para ter indicadores pois é intangível, não tendo como mostrar em números, mas os feedbacks recebidos são de que nesses dias o clima do hospital fica outro.

O Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo questionou se essas visitas são periódicas e se a equipe é contratada.



A Sra. Daniela Pagotto explicou que são realizadas contratações por projeto de lei, como por exemplo os Hospitalhaços, a ONG aprova um projeto no Ministério da Cultura, após isso vem para o Instituto que faz a aprovação desse projeto, ela pontuou que estão a 20 anos trabalhando com Lei Rouanet, onde analisam se o projeto é considerável com o vínculo social e se realmente irá acontecer, passando por uma série de documentação, compliance, até a definitiva contratação pelo Instituto CPFL.

Seguindo a apresentação a Sra. Daniela Pagotto explanou sobre o projeto "CPFL Jovem Geração", que trabalha com crianças fora do horário escolar, onde ao invés da criança ir para casa ela fica na escola ou vai para um ong fazer aula de futebol, de basquete, ou de música, essa é uma forma de trabalhar a inclusão social de crianças e adolescentes com as ferramentas de culta e esporte. O terceiro projeto apresentado, foi o "CPFL Intercâmbio Brasil-China", que trabalha para trazer o que tem de rico na cultura chinesa ao Brasil. O quarto projeto apresentado, foi o "Circuito CPFL", que faz itinerância com o CineSolar o cinema itinerante que chega a lugares que nunca viram um cinema em tela grande, transmitido através de uma carreta toda ligada em placa solar, com uma estrutura de telão montado em frente a igrejas, praças e etc. O quinto projeto apresentado, o "Café Filosófico", que completa 20 anos, um programa de TV e projeto de conteúdo digital AV. A Sra. Daniela Pagotto informou que será realizada uma exposição de arte na galeria do Instituto CPFL, e que também será investido fortemente em comunicação, a execução de todos esses projetos é de R\$ 29.393 MM.

Em sequência, a Sra. Daniela Pagotto apresentou a execução de cada projeto no ano de 2023 e detalhou em números e informações o que já foi executado e o planejado para este ano. O projeto "CPFL nos Hospitais" engloba iniciativas de eficiência energética, além de investimento social privado, com o objetivo de aumentar a qualidade do atendimento nas instituições públicas de saúde. Este programa atua no eixo de humanização hospitalar e melhorias de infraestrutura e pesquisa atuando em 26 hospitais e 15 cidades no ano de 2023. O projeto "CPFL Jovem Geração" visa o desenvolvimento do futuro de crianças e de adolescentes por meio do esporte e da cultura, contribuindo para redução dos níveis de vulnerabilidade social de comunidades parceiras, o programa vem atuando com 33 ONG's, e 147 escolas em 65 cidades no ano de 2023. O projeto "Circuito CPFL" trabalha com atividades itinerantes em todo o país, incluindo exibição de filmes, em 2023 a programação é levar a programação em 45 cidades da CPFL Paulista. O projeto "CPFL Intercâmbio Brasil-China" dispõe de uma programação especial de eventos direcionados ao intercambio cultural entre Brasil e China, com shows, filmes e palestras, em 2023 acontece a 7ª temporada do projeto. O projeto "Café Filosófico" é uma das iniciativas mais relevantes e reconhecidas publicamente do Instituto CPFL na área cultural, em 2023 pretende-se produzir 36 gravações e exibir 156 programas, gravados na sede do Instituto CPFL em Campinas, transmitidos ao vivo nas redes sociais, disponibilizados gratuitamente na internet, editados e exibidos na TV Cultura. Outros investimentos estão programados para 2023 na área de comunicação, exposições e outros projetos em comunidades.

Para concluir, a Sra. Daniela Pagotto apresentou em primeira mão a campanha que será iniciada nas redes sociais para comemoração dos 20 anos do Instituto CPFL. Ela também mencionou sobre dois eventos especiais do Instituto CPFL que serão realizados em Porto Alegre e em Campinas, com abertura musical, e palestrantes como Leandro Karnal e Marta Medeiros. Em sequência ela apresentou um vídeo institucional para conclusão, e se colocou a disposição para dúvidas.



O Conselheiro do COCEN Piratininga o Sr. Jamir Menali questionou com relação a atividade musical nas escolas, o que é desenvolvido dentro da música.

A Sra. Daniela Pagotto explicou que o projeto envolve parte a teórica e a prática, são levados instrumentos e professores, as aulas são ministradas duas vezes por semana e no final do ano é realizada uma apresentação das crianças participantes do projeto.

O Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo solicitou ao secretário Sr. Paulo Espindola que a programação do Instituto seja incluída no boletim mensal que deve ser apresentado nas próximas reuniões, para participação do Conselho nos eventos do Instituto CPFL.

O Presidente do Conselho o Sr. Ademar Pereira solicitou a Sra. Daniela Pagotto uma oportunidade para estudarem a oportunidade de projetos sociais junto ao COCEN Paulista a fim de potencializar esse tipo de iniciativa.

A Sra. Daniela Pagotto expressou como sendo este o principal objetivo da presente reunião, a integração e trabalho em conjunto do Instituto CPFL e COCEN Paulista, ela solicitou que o secretário Sr. Paulo Espindola faça o agendamento de nova reunião.

O Conselho agradeceu a participação e apresentação da Sra. Daniela Pagotto.

A Conselheira Sra. Andreia Gomes solicitou que seja apresentado nas reuniões uma agenda mensal com os eventos programados, para que o Conselho tenha conhecimento e possa se programar para estar presente.

O Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo explicou que conforme a REN 963 a Distribuidora deve apresentar um boletim mensal ao Conselho com as ações realizadas, esse tema será colocado em discussão na presente reunião.

Dando sequência a reunião, o Secretário Sr. Paulo Espindola passou a palavra a Sra. Mayara Manoel Soares, Analista de Projetos de Eficiência Energética para apresentação.

A Sra. Mayara Manoel iniciou sua apresentação explicando sobre o conceito de eficiência energética que se refere a utilizar menos recursos energéticos (economizar energia) proporcionando um resultado igual ou melhor em qualidade e conforto. Ela explanou sobre os tipos de geração de energia do país, explicando que toda energia gera impacto negativo ao meio ambiente, até mesmo as formas limpas de energia, e com a economia de energia, busca-se reduzir esses impactos que inevitavelmente são causados pelo modo de produção, refletindo também numa redução de custo, ela apresentou os valores vigentes até julho de 2023 das Bandeiras Tarifárias, esclarecendo que economia de energia gera economia financeira e postergação dos investimentos, então quanto menor o consumo de energia, menor a conta de energia. Ela exemplificou como ação de eficiência energética na prática a substituição de lâmpadas fluorescentes por LED, quando comparado custo e tempo da luminária, além de ter vida útil maior, entrega o mesmo resultado, ou as vezes um resultado ainda melhor, com menor potência, aplicando o conceito de eficiência energética, têm-se uma energia economizada e uma redução de demanda na ponta.

Dando sequência a apresentação, a Sra. Mayara Manoel explanou sobre o Programa de Eficiência Energética (PEE), ela explicou que esse programa é regulado pela Aneel, a agência determina que uma parte dos recursos volte como investimento de eficiência energética para os consumidores/população; esse programa é "irmão" do programa de



Pesquisa e Desenvolvimento (P&D) da Aneel, então a porcentagem entre eles é um total para os dois que vai "revezando", até o ano passado a Eficiência Energética estava com a maior parte dos investimentos, porém este ano mudou, o recurso decaiu para a Eficiência Energética, então no momento o cenário é esse com o recurso reduzido. Ela seguiu explicando que o principal critério para avaliação da viabilidade econômica de um projeto do PEE é a relação custo-benefício (RCB) que ele proporciona, os custos divididos pelo benefício via de regra tem que ser menor do que 0,8; existem exceções como é o caso do contrato de desempenho que são projetos onde as entidades são privadas, neste caso é realizado um "empréstimo" sem juros apenas com correções, esse valor deve retornar ao saldo do PEE posteriormente depois da implementação, nesse caso o RCB pode chegar a 0,9; projetos pilotos, projetos novos, não realizados ainda, nenhum tipo de tipologia, nestes casos a Aneel não exige limite para o RCB, mas tudo tem que ser devidamente alinhado; projetos educacionais não tem RCB pois é um projeto institucional que visa a educação e não a substituição de equipamentos em si; gestão energética municipal o RCB também não é obrigatório se ele é eficiente da gestão energética do município; e para fontes incentivadas quanto existe geração de energia, instalação de usina fotovoltaica por exemplo, o RCB pode chegar até 1,0 desde que mais de 50% do projeto seja para fonte incentivada. O manual do PROPEE da Aneel traz todos os detalhes e procedimentos do Programa de Eficiência Energética, ele está disponível no site da Aneel podendo ser acessado a qualquer momento. A Sra. Mayara Manoel explicou que os projetos podem ser financiados a Fundo Perdido ou Via Contrato de Desempenho; Fundo Perdido é para clientes residenciais baixa renda, instituições públicas, e entidades de caráter essencialmente filantrópico ou assistencial (CEBAS), ou projeto de bônus; nessa categoria o dinheiro investido não retorna ao fundo; Via Contrato de Desempenho é para clientes de natureza privada e sem fins assistenciais; após o projeto instalado o dinheiro tem que retornar para a conta do PEE, de certa forma, é como um empréstimo. Os projetos podem ser de várias tipologias (Rural, Iluminação Pública e etc.), e conter uma ou mais ações de Eficiência Energética (Refrigeração, Motores e etc.). A Sra. Mayara Manoel explicou que para comprovar que o projeto realmente eficientizou, que se teve uma economia de energia, existe o PMVP - Protocolo de Medição e Verificação, ele é internacional, padrão no mundo inteiro, resumidamente ele mede o cenário antes e depois para comprovar que após os equipamentos eficientizados tem-se um consumo, uma demanda menor do que havia anteriormente, todas as medições são realizadas de acordo com as normas do protocolo para que seja confirmado que o projeto realmente traz benefício para quem está recebendo; apenas em projetos educacionais não se aplica.

Seguindo a Sra. Mayara Manoel apresentou os investimentos de 2016 a 2022 em Eficiência Energética, sendo R\$ 142,2 MM na área de concessão da CPFL Paulista, ela apresentou os projetos em andamento por tipologias com fotos de antes e depois de projetos concluídos.

O Presidente do COCEN Piratininga o Sr. Fernando Nabas questionou se os projetos em escolas são restritos a instituições públicas, ou privadas também são atendidas, e como funciona com as indústrias.

A Sra. Mayara Manoel explicou que privadas também podem participar, mas entram no critério de financiamento Via Contrato de Desempenho porque são entidades que tem fins lucrativos, o mesmo vale para indústrias que são entidades privadas com fins lucrativos, o que for implementado de eficiência energética no final do projeto é calculado qual foi o ganho de eficiência e isso reverte para o PEE.



O Presidente do COCEN Piratininga o Sr. Fernando Nabas questionou se existe um período de reversão.

A Sra. Mayara Manoel respondeu que em média ele retorna em até 60 meses que é o permitido pelo manual da Aneel. Essa é a única diferença, o programa abrange para todos, mas para entidades com fins lucrativos a Aneel dita que deve ser financiado via contrato de desempenho, porque o foco do fundo perdido, do investimento sem retorno, é para retornar à população, então seria órgãos públicos ou órgãos especialistas.

O Conselheiro do COCEN Piratininga o Sr. Silvio Romero questionou se as solicitações dos projetos são por iniciativa de cada entidade interessada, e se tem algum intermediário no processo.

A Sra. Mayara Manoel respondeu que existe a Chamada Pública de Projetos, onde todos são convidados, e para intermediação existem empresas que são chamados de ESCOS, que realizam esse tipo de projeto de eficiência, na CPFL não é realizada a parte de indicações, recomendações e etc., pois são recebidos e avaliados projetos isoneamente sem distinção de quem está submetendo ou não.

O Sr. Odair Deters, Analista de Projetos de Eficiência Energética, complementou quanto ao alcance da indústria para projetos de eficiência energética, pontuando que é um pouco difícil o convencimento através da disponibilização de recurso via chamada pública, mas percebe-se que as indústrias que aderem uma vez, ao ver a vantagem de receber um investimento e pagar com uma economia que se obteve na conta de energia, ela anualmente tenta repetir e a apresentar novos projetos, passa-se a entender como isso é algo proveitoso a ela.

O Conselheiro Sr. Edison Fim se colocou a disposição enquanto representante dos consumidores da classe industrial, e representante do CIESP Campinas para divulgação da chamada pública junto ao CIESP para um maior alcance das indústrias.

A Sra. Mayara Manoel seguiu apresentando os projetos em andamento, destacando a tipologia de Baixa Renda de projetos que visam comunidades carentes para fazer algum tipo de efficientização e fornecer energia segura e com qualidade para a população, ela pontuou que parte considerável dos recursos vão para esse tipo de projeto.

Dando sequência, a Sra. Mayara Manoel apresentou as regras gerais da Chamada Pública de Projetos (CPP) a principal forma de seleção de projetos. Ela explicou que existem três modalidades: Fundo perdido com repasse onde a CPFL realiza o reembolso da entidade e a entidade efetua o pagamento da empresa contratada por ela para fazer o projeto; Fundo perdido sem repasse onde se tem dois contratos paralelos, um contrato em que a entidade submeteu seu projeto e teve a aprovação, e o contrato com a empresa executora, a diferença é que a empresa vai entrar na Lei de Licitações, pois será uma contratação da CPFL, será disponibilizado a especificação técnica para aquele projeto aprovado, e ela vai concorrer para ganhar no melhor valor para a execução do projeto, então não necessariamente a empresa que submete é a empresa que vai realizá-lo; e o Contrato de desempenho com repasse onde a CPFL realiza o reembolso dos valores empregados no projeto, e após as medições esse dinheiro volta para o fundo de eficiência energética baseado nas economias adquiridas pelo cliente. Ela explicou que são seguidas 4 etapas principais, são elas: análise documental (verificação se todos os documentos foram entregues e assinados devidamente); análise técnica (avaliação da viabilidade do



projeto); compliance (avaliação do cliente sob a ótica das leis anticorrupção); e ranking (pontuação e classificação dos projetos – de acordo com os recursos disponíveis). Para concluir, ela apresentou um gráfico com os históricos de projetos por distribuidora, e o cronograma da Chama Pública 2023 que será divulgado no site da CPFL no dia 10 de março, e a Chamada Pública em si, abre no dia 15 de maio, onde será publicado o edital com todas as regras e critérios para poder submeter, bem como todos os anexos.

O Consultor do Conselho o Sr. Ricardo Vidinich questionou a Sra. Mayara Manoel como ela classifica o investimento em mini e microgeração distribuída (que são as placas solares) com eficiência energética.

A Sra. Mayara Manoel respondeu que mini e microgeração distribuída não é uma espécie de eficiência energética, este é um bônus aceito pela Aneel desde que esteja associado a uma ação de eficiência energética.

O Sr. Ricardo Vidinich questionou se o RCD considera os subsídios pagos para mini e microgeração distribuída.

O Sr. Odair Deters respondeu que não é levado em conta o subsídio quando se atua com um projeto de eficiência energética com sistemas de GD, é levado unicamente em consideração o valor do investimento do sistema, a duração desse sistema (vida útil; por quanto tempo vai gerar), e a energia que vem a gerar influencia no cálculo da RCV, mas somente a energia, os eventuais subsídios não são considerados.

O Sr. Ricardo Vidinich pontuou que outra consideração que ele enxerga importante para o Conselho é ter uma noção clara dos valores envolvidos, separando os projetos, pois existem projetos de maior volume de consumidores atendidos, ele questionou se o próximo plano prevê essa disseminação mais ampla de consumidores atendidos.

A Sra. Mayara Manoel respondeu que dependa da procura com a Chamada Pública, a quem submete, e quem tem interesse de realizar alguma ação de eficiência; quanto aos valores está sendo realizado o fechamento para divulgação antes da Chamada Pública, mas na questão de incentivos têm-se a separação do valor por tipologia, porém não existe um incentivo específico, todos os públicos são abrangidos por igual.

O Sr. Odair Deters complementou que quando a distribuidora faz investimentos nos projetos de Baixa Renda e projetos Educacionais, ela pode realizar esses projetos por conta dela mesma, todos os demais recursos vão para a Chamada Pública, não havendo projeto suficiente na Chamada Pública (historicamente já ouve sobra de recurso), esse recurso volta para a distribuidora e ela tem que pensar uma solução, ou "bater na porta" de um cliente para oferecer o investimento. Neste ano o desafio é um pouco maior, devido a diminuição dos recursos para a eficiência energética podendo pela Chamada Pública abranger todos os recursos disponíveis sem a capacidade da distribuidora fazer projetos por ela mesmo.

O Conselheiro do COCEN Piratininga o Sr. Jamir Menali mencionou que além de ações de eficiência onde acontecem trocas de equipamentos como motores e geladeiras, é necessário também a educação quanto ao consumo eficiente de energia elétrica.

A Sra. Mayara Manoel respondeu que em todos os projetos existe a etapa de treinamento, inclusive que essa é uma obrigatoriedade que consta no manual, são ministrados treinamentos educacionais sobre o consumo consciente, como utilizar o novo



equipamento e aplicar a eficiência energética dentro de casa, ela ainda ressaltou que todo equipamento trocado tem que ser descartado para a Aneel reconhecer como uma eficiência, e garantir que aquele equipamento ineficiente não seja reutilizado.

O Conselho agradeceu a apresentação e participação da equipe de Eficiência Energética.

Dando sequência a reunião, o Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo assumiu a fala. Ele iniciou mencionando que na reunião de dezembro de 2022 foi apresentado a nova forma de pagamento disponibilizada pela CPFL para parcelamento de contas, a ALESTA, onde na ocasião ele questionou se o pagamento seria feito na conta, se existiria a opção de aceite ao final pelo cliente, e se seria disponibilizado outras opções de financiamento. Ele seguiu informando que está recebendo suas contas de energia por e-mail, e que por um mês acabou passando despercebido e venceu uma conta, ao acessar o aplicativo da CPFL para consulta dos seus débitos, constando que realmente tinha conta em aberto, ele alega ter sido direcionado a uma tela, apontando que o acontecido com ele configura empréstimo consignado, tendo dois agentes, sendo eles a CPFL Total e a Alesta Sociedade de Crédito Direto S.A. Ele apresentou prints de tela do aplicativo da CPFL destacando que no acesso de clientes com débito em aberto, automaticamente é disponibilizado a tela de parcelamento de débito e direcionado para uma página de terceiros, ele detalhou que existem dois botões disponíveis "Cartão de Crédito" e "Parcele na Conta" sendo que ao escolher a segunda opção aparece uma mensagem de redirecionamento ao site da CPFL Total e o aceite de compartilhamento de dados, ele defende que procurou na regulação mas não encontrou nada que permita a CPFL jogar para terceiros um problema que é dela, destacando que para pagamento em atraso é regulamentado 2% de multa e 1,5% juros a.m. Ele seguiu apresentando o próximo print de tela após o aceite anterior, onde o cliente está agora na página da CPFL Total que oferece solução de pagamento, porém um site não regulado, e ao preencher as informações solicitadas é direcionado ao site da Alesta, uma financeira de crédito pessoal, empresa do grupo que também não tem nada a ver com a CPFL regulada, pontuando que antigamente ela tinha outro nome (Finergy – Financiamento de Energia). Ele também apresentou a página da CPFL Total, onde consta as vantagens da empresa, destacando tópicos como "Facilidade", "Praticidade", "Opções de propostas" e a parte do texto que dispõe: "*prontos para oferecer as melhores condições de juros*".

Seguindo sua fala, o Sr. Carlos A. Gobbo apresentou uma simulação de parcelamento já no site da Alesta de uma conta particular que estava em aberto, no valor de R\$ 298,65 parcelado em 15 vezes de R\$ 39,23 totalizando um empréstimo de R\$ 588,45 com uma taxa de juros de 9,99% a.m. destacando o que dispõe a Resolução 1000 Aneel: "*Multa: 2% ao mês Juros de mora 1% ao mês calculados pro rata die*".

O Secretário Sr. Paulo Espindola alegou que os juros que constam na REN 1000 são para os casos de atraso no pagamento da fatura, os juros de 9,99% a.m. são para o parcelamento de débitos em abertos quando na modalidade de empréstimo.

O Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo manifestou que no seu entendimento a CPFL Energia como empresa regulada, não pode emprestar dinheiro para o consumidor.



O Conselheiro do COCEN Piratininga o Sr. Jamir Menali disse que o fato gerador da dívida é o consumo de energia, o atraso na conta de luz, então ela não pode ser transformada em empréstimo porque o fato gerador é outro.

O Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo seguiu sua apresentação destacando o texto disponível no aplicativo na simulação do parcelamento que dispõe: "*As propostas apresentadas pelas instituições financeiras podem variar, pois seguem Políticas de Crédito próprio, das quais a **CPFL Total** não possui controle*" ele defendeu que essas informações causam confusão na cabeça do cliente, o que antes parecia ser da CPFL, a mesma já não tem mais controle sobre. Ele apresentou a simulação de parcelamento de 4 a 15 parcelas com o cálculo das taxas de juros que continuaram performando na casa dos 9% comparando com tabela de juros do Banco Central para crédito pessoal, destacando que não passa de 3%. Ele seguiu para a simulação final, onde ao clicar para o valor total na tela que constam os valores de parcelamento e escolher a opção de fechar negócio, ele foi direcionado para uma outra tela que disponibiliza um botão para visualização do contrato, porém ao abrir o documento o mesmo aparece criptografado, sem condições de leitura das cláusulas e condições estabelecidas, ele menciona que na verdade não é o contrato, e sim um erro do aplicativo, todavia no momento em que ele clicou na opção "Veja seu contrato e assine" já aparece uma mensagem "Deu certo" antes mesmo da assinatura. Ele seguiu apresentando o e-mail que recebeu da Alesta com o endereço da CPFL Total escrito como "fintech", e onde consta ainda mencionado "Marketplace CPFL Total" alegando que no seu entendimento essa é uma base onde a CPFL vai colocar um monte de produto para um cliente que está pagando energia (conforme menção do Conselheiro do COCEN Piratininga o Sr. Jamir Menali), ele ainda mencionou que no e-mail está anexado um único contrato, ou seja, uma única opção de empréstimo.

O Conselheiro do COCEN Piratininga o Sr. Jamir Menali mencionou que a CPFL tem um crédito, e ela vende o crédito para a Alesta, se ajuizasse uma ação de cobrança, o juros judicial para pessoa física é de 1% a.m. e para pessoa jurídica é de 0,5% a.m. mais correção monetária, nunca chegaria a 9,99% a.m. ela cede o crédito para a Alesta.

O Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo explicou que a CPFL está direcionando o cliente com uma dívida por intermédio da CPFL Total para a Alesta que vai abrir um crédito para ele exatamente no valor da dívida com a correção dela (Alesta), para pegar um valor que o cliente não tem conhecimento e pagar a sua dívida para a CPFL, assim a distribuidora não tem mais cliente inadimplente, e não precisará mais fazer campanhas que eram feitas antigamente de 50% de quebra de juros.

A Conselheira Sra. Andreia Gomes pontuou que o Código Civil autoriza a venda de crédito, é atividade legal prevista pelo artigo 286 do Código Civil.

O Conselheiro do COCEN Piratininga o Sr. Jamir Menali alegou que não se trata de uma relação de Código Civil, mas de Código de Defesa do Consumidor, é relação de consumo.

A Conselheira Sra. Andreia Gomes concordou, mas reforçou que o Código Civil também previu essa venda, e que não se pode fazer analogia disso.

O Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo seguiu sua apresentação demonstrando quem é a empresa Alesta, ele destacou que ela pertence ao Grupo CPFL Energia e CPFL



Comercializadora do Brasil, ela teve um resultado de R\$ 33 MM praticamente o ano passado, e o seu diretor é o Gustavo Estrela que é o mesmo do Grupo CPFL, apontando que no seu ponto de vista não existe problema nisso, ele seguiu apresentando o código societário e os resultados financeiros obtidos pela Alesta, também foi apresentada uma matéria de jornal onde a fintech fala que vai resolver o problema todo do Grupo CPFL, novamente mencionando que no seu ponto de vista não existe problema nisso, concluindo com algumas reclamações do site Reclame Aqui.

A Conselheira Sra. Andreia Gomes fez uma analogia com contratos bancários, exemplificando uma situação em que se deve a um determinado banco, ele vende essa dívida para uma terceira, é uma relação de consumo também, então como mencionado pelo Conselheiro do COCEN Piratininga o Sr. Jamir Menali, a CPFL está vendendo essa dívida, isso é legalmente previsto no artigo 286 do Código Civil e tem a Lei 10406(ou 408) de 2002 que prevê isso, então mesmo sendo relação de consumo as empresas podem legalmente vender essa dívida, vide os bancos que fazem isso com frequência.

O Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo disse que ficou claro que é legal, o problema no seu ponto de vista é que se tem um site da CPFL regulado pela Aneel onde não pode existir um bandeira escrito "Bradesco" ou "Sicoob" porque está redirecionando uma dívida do cliente que está no banco de dados da CPFL para uma terceira, que é a CPFL Total com uma cobrança de juros de 9,99% a.m.

O Conselheiro do COCEN Piratininga o Sr. Jamir Menali reforçou que a CPFL pode ceder o crédito para outra empresa, o Código Civil garante isso, mas o ponto da controvérsia está nos juros que estão sendo cobrados a 9,99% a.m.

O Conselheiro Sr. Mauricio Simões defendeu que precisa aparecer outras opções de parcelamento disponíveis no aplicativo para comparação, não pode ser apenas uma.

O Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo defendeu que o problema é o vínculo que existe no aplicativo com a CPFL Total direcionando o cliente para uma dívida de 9,99% a.m. Ele alegou que a CPFL tem que abrir o aplicativo para demais opções de crédito pessoal.

A Conselheira Sra. Andreia Gomes pontuou que quando foi feita a apresentação da Alesta, foi mencionado que haveria mais três empresas disponíveis para o parcelamento, caso contrário, se caracteriza como uma venda casada.

O Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo protestou que a CPFL disponibiliza no site as condições reais para financiamento de dívida, apenas é mencionando o parcelamento em cartão de crédito, e diretamente na conta, sem a menção da taxa de juros.

A Conselheira Sra. Andreia Gomes alegou que neste caso está em desconformidade com o Código de Defesa do Consumidor, que exige informações claras e objetivas disponíveis ao consumidor.

O Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo defendeu que outro ponto que precisa ser levado a Aneel, é o fato de o cliente só ter acesso as opções de parcelamento se estiver com débitos em atrasos, acessando os canais com login e senha, ou seja, os conselheiros não conseguem enxergar o que o Brasil inteiro está fazendo. Ele alegou que a Alesta e a CPFL



Total podem existir, o que não pode existir é esse hub de direcionar o cliente para uma empresa da própria CPFL que teve um lucro de R\$ 32 MM.

A Conselheira Sra. Andreia Gomes pontuou que está errado, e que precisa ser oferecida outras opção de parcelamento, conforme falado na apresentação inicial sobre a Alesta (na reunião de dezembro de 2022), que haveria outras possibilidades, cada uma com uma modalidade de parcelamento, com diferença de juros e parcela.

O Presidente do COCEN Piratininga o Sr. Fernando Nabas questionou qual a diferença do parcelamento oferecido pela CPFL e o parcelamento oferecido pelo banco no caso de atraso de uma fatura e cartão de crédito.

O Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo respondeu que a CPFL é uma empresa regulada, o problema é quando ela direciona toda a sua base de dados de clientes devedores a um aplicativo de terceiros para resolver seu problema de inadimplência, no seu ponto de vista isso não poderia acontecer.

O Conselheiro do COCEN Piratininga o Sr. Jamir Menali defendeu que a energia elétrica é de natureza social, volta-se novamente ao fato gerador, a origem do crédito, esse crédito se originou do consumo de energia, quando a CPFL entrega para uma terceira mesmo que seja do seu grupo de empresas, ele perdeu sua origem e passou a ser uma dívida, aquela origem acabou, então no seu ponto de vista, esse tema é questionável.

O Conselheiro do COCEN Piratininga o Sr. Silvio Romero defendeu que o Conselho precisa focar no aspecto que a CPFL deveria fornecer diretamente uma alternativa para o parcelamento, e que essa fosse uma política não só da CPFL, mas de todas as empresas de energia elétrica que são concessionárias do serviço público, isso deveria ser uma discussão junto a Aneel que é a agência reguladora; o Conselho deveria forçar a CPFL para que ela apresentasse uma proposta própria específica que seja regulada pela Aneel.

O Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo complementou que a CPFL tinha antes essa modalidade de parcelamento direto, e que ainda acontece em outras empresas de energia elétrica.

O Secretário Sr. Paulo Espindola alegou que na CPFL também existe essa modalidade de parcelamento, e sugeriu de trazer na próxima reunião especialistas e integrantes da diretoria da CPFL com respostas as recomendações e questionamentos do Conselho.

O Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo sugeriu ser realizada uma consulta a Aneel para averiguação do que é ou não permitido, podendo solicitar esse trabalho a consultoria do Conselho através do Sr. Ricardo Vidinich.

O Conselheiro Sr. Edson Fim pontuou que a CPFL deveria conseguir uma taxa muito baixa ao que o mercado oferece, assim estaria ajudando a questão da inadimplência.

O Consultor Sr. Ricardo Vidinich complementou que a resolução é muito clara, quando estabelece que a Distribuidora pode cobrar uma multa e mais as correções monetárias e juros, é evidente que o consumidor pode usufruir do benefício de contratar com terceiro, mas no seu ponto de vista cabe uma consulta a Aneel, pois existem casos anteriores de



distribuidoras que foram penalizadas pela prática de venda casada na venda de projetos, em concorrência com outros projetistas do mercado.

O Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo complementou que também existe o problema de compliance, pois é direcionada toda a dívida para uma empresa do próprio grupo, sem contar ainda a questão da LGPD, pois todos os dados são direcionados a outra terceira.

O Consultor Sr. Ricardo Vidinich sugeriu que seja realizado uma consulta a Superintendência de Mediação Administrativa e das Relações de Consumo (SMA) da Aneel por escrito ou por carta, nomeada pelo Conselho.

O Presidente do Conselho o Sr. Ademar Pereira parabenizou o Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo pela sua apresentação reforçando que desde o início desse assunto ele veio levantando essa questão de venda casada. Ele defendeu que o Conselho sempre foi muito parceiro da Distribuidora, sem descuidar do seu principal papel na defesa do consumidor, portanto ele questionou ao Consultor Sr. Ricardo Vidinich e ao Secretário Sr. Paulo Espindola se essa consulta diretamente a Aneel sem fazer uso do bom relacionamento direto com a distribuidora, irá gerar alguma penalização a CPFL, ele pontuou que o Conselho precisa analisar se essa é a intenção, de expor a distribuidora e penaliza-la, é preciso que essa intenção fique muito bem clara e definida a nível de Conselho, ele manifestou que o seu voto enquanto Conselheiro da Classe Rural é de trazer os representantes da CPFL para uma reunião com o Conselho a fim de que sejam apresentadas as reclamações e recomendações do Conselho, bem como comunicado a intenção de consulta a Aneel.

O Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo sugeriu estipular um prazo para a diretoria da distribuidora retornar ao Conselho sobre onde está embasado essa prática de parcelamento, e explicar o motivo de juros tão altos, e porque apenas uma opção oferecida ao cliente. Não sendo satisfatórias as respostas da distribuidora ao Conselho, segue-se a orientação do Consultor o Sr. Ricardo Vidinich, uma consulta na SMA para averiguação.

O Conselho entrou em acordo de ser agendada uma nova reunião na semana que vem ou no começo da próxima semana, de forma presencial, na sede da CPFL Energia em Campinas/SP junto a diretoria da CPFL bem como a área jurídica da Cia.

O Conselheiro do COCEN Piratininga o Sr. Silvio Romero sugeriu que também seja feito um levantamento dessa questão de parcelamento nas outras empresas de energia elétrica, para que se tenha um quadro geral e a partir dele, junto ao que for proposto pela diretoria da CPFL, o Conselho possa realizar uma consulta a Aneel no sentido de caráter geral, solicitando a reguladora um disciplinamento e uma diretriz nessa questão.

O Secretário Sr. Paulo Espindola passou a palavra ao Consultor o Sr. Ricardo Vidinich para apresentação.

O Consultor Sr. Ricardo Vidinich iniciou sua apresentação tratando sobre a Pauta Regulatória, ele mencionou sobre a Tomada de Subsídio 1 que trata do ilhamento de subestações, com prazo em 17 de março e a Tomada de Subsídio 29 que trata de ações para aumentar a satisfação do consumidor, com prazo em 28 de março; foi mencionado



também duas Consultas Públicas do Ministério de Minas Energia, a CP 145 que trata de serviços ancilares com prazo em 08 de março, e a 146 que trata da separação de lastro e energia com prazo em 14 de março. Também na Aneel tem-se várias Consultas Públicas em andamento, dentre as quais várias revisões tarifárias, universalização de Rondônia, e uma que retornou tratando sobre o monitoramento do mercado de energia elétrica, foi destacado como importante a CP 62 que trata de custos operacionais das distribuidoras, como regulamentar isso; ela repercute nas revisões tarifárias, e está sendo adiada desde 2020 e agora adiada novamente para o dia 27 de março.

Abordando sobre a Revisão Tarifária da CPFL Paulista, o Sr. Ricardo Vidinich mencionou que existe uma redução dos custos de energia em função de Itaipu, que vai provocar um efeito médio redutor do que estava previsto pela Aneel, a expectativa por enquanto é que o reajuste seja de 7,22%. Ele trouxe uma reflexão sobre a questão da subcontratação, sendo essa um valor expressivo, ela onera a nível de quase 5%, essa é em função de sobra de energia, de queda de mercado, de mini e micro geração distribuída, e saída de consumidores livres; também o Conselho está cedendo na sobra R\$ 674 mil reais, o CONACEN está se manifestando quanto a isso e pedindo para que esses valores não sejam considerados na revisão tarifária o que implica numa mudança de regulamentação da Aneel por aprovação da diretoria da Aneel. Quanto aos posicionamentos que foram considerados na revisão, na questão de estrutura tarifária: o COCEN Paulista solicitou extensão de descontos dados para exportação, e a CPFL solicitou extensão de mais uma hora da intermediária na tarifa branca; em relação ao DEC e FEC: o COCEN fez perguntas em uma visita a Aneel que gerou uma discussão ampla, e o Conselho também se colocou que todos os conjuntos deve ter um valor de investimento aferido para que o Conselho possa efetivamente se manifestar, e a CPFL sugeriu quatro anexos com alterações em conjuntos como unificação, segregação, e justificativas a solicitação de mais uma hora; em relação as perdas técnicas: o COCEN aceitou as considerações da Aneel e solicitou revisão das perdas não técnicas, e a CPFL questionou perdas técnicas dos transformadores por serem menor que o real e pergunta se deve trocar tudo, com simulação de custo acima de R\$ 1 Bi. o Sr. Ricardo Vidinich pontuou que o efeito se considerar as perdas reais dos transformadores de distribuição na CPFL Paulista seria de 11,5% superior ao que está apontado pela Aneel, esse percentual incide apenas num pedaço da perda que é 1,31% de perdas, as perdas totais na distribuição são de 5,198%, o que preocupa são as perdas não técnicas que é uma consequência e que tem que ter uma redução alta ao longo do tempo.

O Sr. Ricardo Vidinich seguiu apresentando aos posicionamentos na Revisão Tarifária, do COCEN Paulista foram: Investimentos altos +204% frente pouco crescimento mercado +4,17%; Encargos aumento +67%; Transmissão aumento 6+9%; Energia aumento privatização Eletrobras +28,2%, compensado por Itaipu que reduziu -34,5%; Custos operacionais acima do limite superior aumento lucros em +284%, reajuste IGPM; Corrigir valores de base líquida e bruta; Financeiro custo da sobrecontratação (Livres + MMDG) aumenta tarifa +4,94%; Perdas não técnica meta 2,11%. Quanto aos posicionamentos da CPFL Paulista foram: Considerar mercado conforme SAMP; Reconhecer custos Transmissão sem RAP; Parcela A – Pedem aumento das perdas Técnicas e Não Técnicas; Adequar o mercado de 2022 para o cálculo de perdas; Parcela B – Solicitam que o efeito da saída de consumidores MMDG, já conhecido no momento da Revisão Tarifária seja incorporado nos cálculos do reequilíbrio tarifário; Atualização componente Q fator X anos 2021 e 2022; Reduzir UDER pelo valor real e devolver os valores a maior de 2021 e 2022;



Valores devem ser atualizados de ICMS e PIS/COFINS conforme SAMP; Aneel deve considerar Bandeiras nas Receitas Irrecuperáveis; Quer limitar o valor teto para o **Conselho** com base no 4º ciclo e não nas REN's da Aneel; Retificar subsídios rural 2% e Saneamento 3%; Considerar impacto redução parcela B em 2022; Todos esses assuntos estão em análise da Aneel.

Quanto as discussões do que está nas Tomadas de Subsídios, o Sr. Ricardo Vidinich explicou que a TS 1 que trata do ilhamento de subestações, diz respeito a inclusões que a ONS sugeriu nos submódulos 2.10, 7.13 e 8.1; que a Tomada de Subsídio 29 que trata de ações para aumentar a satisfação do consumidor, é a mais importante que o Conselho precisa se manifestar, e ele apresentou o gráfico que mostra a piora da satisfação do IASC em geral do país; o gráfico das reclamações que aponta um aumento do número de reclamações no ano de 2020; o gráfico das reclamações separadas por comerciais, questões de fornecimento e danos elétricos, sendo as comerciais maiores acompanhadas de reclamações de interrupção, todos relatos que chegam na Aneel sem contar o que foi reclamação na distribuidora ou na ouvidoria da distribuidora; o gráfico em relação as reclamações do FER e ouvidoria da Aneel e distribuidoras, que aumentaram significativamente; gráficos com segregações por segmento apontando outros setores e os índices de reclamação bem como solução; para concluir o Sr. Ricardo Vidinich apresentou as questões contidas na TS 29 e se comprometeu em enviar a sugestão de respostas para a contribuição, dentro do prazo para análise do Conselho e envio a Aneel. Ele se colocou à disposição para dúvidas.

O Conselho agradeceu a participação e apresentação do Sr. Ricardo Vidinich.

Sem mais para discorrer, o Presidente Sr. Ademar Pereira deu por encerrada a reunião.

Campinas, 07 de março de 2023

Ademar Pereira

Presidente do COCEN CPFL Paulista

Paulo Espindola Camargo

Secretário Executivo



ATA DA 241ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE CONSUMIDORES DE ENERGIA ELÉTRICA DA COMPANHIA PAULISTA DE FORÇA E LUZ - COCEN CPFL PAULISTA

Ao dia onze de abril do ano de 2023 foi realizada a ducentésima quadragésima primeira Reunião Ordinária do COCEN Paulista no escritório da CPFL Energia em Campinas e via videoconferência.

Participaram dessa reunião os seguintes representantes de classes de consumidores e da CPFL Paulista:

COCEN CPFL Paulista

REPRESENTANTE DA CLASSE RURAL

ADEMAR PEREIRA - Conselheiro Titular – Presidente COCEN Paulista

ROBERTO CARMANHAN DE FIGUEIREDO – Conselheiro Suplente

REPRESENTANTE DA CLASSE COMERCIAL

CARLOS AUGUSTO GOBBO – Conselheiro Titular

REPRESENTANTE DA CLASSE RESIDENCIAL

ANDREIA GOMES DE OLIVEIRA – Conselheira Titular

WILSON DAVID – Conselheiro Suplente

REPRESENTANTE DA CLASSE INDUSTRIAL

SERGIO PEREIRA DE SOUZA – Conselheiro Titular

EDSON JORGE FIM – Conselheiro Suplente

REPRESENTANTES DA CPFL PAULISTA

ELIVÂNIA DE OLIVEIRA LOPES DA ROCHA – Secretária Executiva Titular

PAULO ESPINDOLA CAMARGO - Secretário Executivo Suplente

ROGER CAVALCANTE DE NEGREIROS - Analista de BPM & PMO Local

YASMIN PIVESSO - Analista de Soluções Integradas e Processos Comerciais

CONVIDADOS

COCEN CPFL Piratininga

REPRESENTANTE DA CLASSE INDUSTRIAL

FERNANDO CORRADINE NABAS – Conselheiro Titular – Presidente COCEN Piratininga

REPRESENTANTE DA CLASSE PODER PÚBLICO

SILVIO ROMERO RIBEIRO TAVARES – Conselheiro Titular

JAMIR JOSÉ MENALI – Conselheiro Suplente

REPRESENTANTE DA CLASSE COMERCIAL



EDISON SEVERO MALTONI – Conselheiro Titular

REPRESENTANTE DA CLASSE RESIDENCIAL

AMANDA FREIRE DE SOUZA – Conselheiro Suplente

REPRESENTANTE DA CLASSE RURAL

STEPHANNIE CAROLYN PEREIRA – Conselheira Suplente

REPRESENTANTES DA CPFL PIRATININGA

CYLENE MOBILON ESCODELARIO – Secretária Executiva Suplente

DEBORA TEIXEIRA PESTANA PELUSO - Business Partner Especialista em Comunicação

RICARDO VIDINICH – KV Consultoria

REUNIÃO

Ao dia 11 de abril de 2023, as 09hrs foi realizada na sede da CPFL Energia no município de Campinas e via vídeo conferência pela plataforma Teams, a ducentésima quadragésima primeira Reunião Ordinária do Conselho de Consumidores da CPFL Paulista (COCEN Paulista).

Após abertura da reunião, assumiu a presidência dos trabalhos o Presidente do Conselho o Sr. Ademar Pereira e como Secretária a Sra. Elivânia Lopes.

A Secretária Sra. Elivânia Lopes iniciou apresentando a prévia das alterações realizadas no site e aplicativo da CPFL na opção de parcelamento de conta, conforme solicitado pelo Conselho nas reuniões anteriores. Ela explicou que a partir do momento em que for clicado no botão “parcela o pagamento das contas em aberto” vão aparecer as opções de parcelamento com os detalhamentos, sendo essas: cartão de crédito em até dezoito vezes com a informação que parcelamento acima de doze vezes estará sujeito à aprovação do banco; direto com a CPFL na própria conta de energia em até três vezes; direto com a CPFL no boleto com uma entrada e o restante parcelado em até duas vezes; e alternativas com instituições de crédito de mercado, com a informação de financiamento em até dezoito vezes com juros a partir de 9,9% ao mês, e que a aprovação está condicionada a análise de crédito de cada instituição. Ela mostrou que em todas as opções existe um botão de “conheça agora” para que o cliente escolha a que melhor se adequa para o seu parcelamento. Ela esclareceu que as alterações já foram aprovadas pela diretoria e entrarão em vigor a partir do dia vinte de maio.

O Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo manifestou indignação relatando que na sua opinião esse assunto não interessa para a distribuidora, e que ele enxerga que o tema não está evoluindo, principalmente na presente ocasião em que nenhum diretor da CPFL estava presente na reunião para discussão. Ele alegou que, quando o Conselho vai para Brasília conseguir desconto no DEC e FEC, e conseqüentemente economia para a distribuidora, são compradas passagens de avião, citando como exemplo o Conselheiro Sr. Wilson David que foi presencialmente a Brasília fazer uma apresentação referente ao Reajuste Tarifário Periódico da CPFL Paulista, ocasiões em que o Conselho gastou mais de sessenta mil reais para resolver um problema que é da distribuidora, mas na hora de resolver um problema como esse, ninguém da distribuidora aparece. Ele concluiu sua fala informando que ele irá recorrer por conta própria a outros canais que possam solucionar esse problema, até



para saber se o seu posicionamento está certo ou errado, independentemente se o Conselho achar que o tema é relevante ou não, para ele já ficou bem claro que não há interesse de discussão entre as partes, e que o assunto está encerrado dentro do Conselho.

A Secretária Sra. Elivânia Lopes questionou ao Conselheiro o Sr. Carlos A. Gobbo o que precisaria ser feito na sua opinião para corrigir o problema.

O Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo respondeu que trouxe três materiais para apresentação, porém como não há ninguém da diretoria presente, ele não irá apresentar.

Ele manifestou que o Conselho de Consumidores precisa ter voz dentro da distribuidora e que irá apresentar o seu material em outro lugar e vai resolver em outra esfera pois junto a distribuidora esse assunto não será resolvido. Ele pontuou que de forma particular, ele pode fazer o que quiser, e que a REN 451 o permite fazer o que é necessário para fazer quando ele achar que existe alguma coisa, que o primeiro lugar para tentar ser discutido questões como essa é dentro do Conselho, porém já foram feitas duas reuniões e na presente ocasião não esteve ninguém da diretoria para discussão, o que mostra que o assunto não interessa a distribuidora, sendo assim ele irá procurar outro canal, independente de alguém do Conselho ou não.

A Conselheira Sra. Andreia Gomes pediu a palavra e manifestou que havia sido acordado que a distribuidora faria os levantamentos solicitados pelo Conselho para trazer na presente reunião; ela pontuou que a prévia apresentada pela Secretária a Sra. Elivânia Lopes, foi uma sugestão dela depois de ter sido apresentado na última reunião pelo Conselheiro o Sr. Carlos A. Gobbo que a informação não estava sendo transmitida de forma clara, por isso ela sugeriu esse tipo de apresentação, mas havia sido acordado também da distribuidora trazer um posicionamento referente a reclamações apresentadas pelo Conselheiro o Sr. Carlos A. Gobbo de clientes que recorreram ao Reclame Aqui, as quais a distribuidora se prontificou a apresentar como ficou resolvido cada caso, ela questionou se terá essa apresentação, se tem alguma informação sobre esses casos e como ficou essa questão.

A Secretária Sra. Elivânia Lopes respondeu que não terá na presente reunião mais nenhuma apresentação sobre esse tema por parte da distribuidora.

O Presidente do COCEN Piratininga, o Sr. Fernando Nabas pontuou que em acordo a indignação manifestada pelo Conselheiro o Sr. Carlos A. Gobbo de fato ficou de ser apresentada alguma coisa na presente reunião, e que deveria haver uma devolutiva por parte da distribuidora.

O Conselheiro Sr. Silvio Romero complementou que a devolutiva deveria acontecer com a presença da diretoria da CPFL, que é o nível competente e com capacidade de decisão para se chegar a conclusões que possam gerar modificações ou não, concluindo que da forma que foi apresentado, fica um ponto de interrogação. O que o Conselho gostaria e o que está sendo provocado é que tivesse um meio de decisão para que pudessem conversar esse assunto que é considerado muito importante, pois tem a ver com o consumidor, e eles são o Conselho de Consumidores. Ele reforçou novamente que era necessário a presença de responsáveis da distribuidora que tenham capacidade de decisão para finalmente ser chegado a uma conclusão do tema.



A Secretária Sra. Elivânia Lopes justificou que na presente ocasião, está havendo também uma reunião com a presidência das distribuidoras, onde se fez necessário a presença da gerência da área envolvida, por isso não foi possível a presença das pessoas solicitadas.

O Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo manifestou que esse interesse deveria partir da diretoria da CPFL, e não da Secretária do Conselho. Que existem prioridades, e que a diretoria da distribuidora deveria ao menos ter justificado que poderá estar outro dia com o Conselho para tratar desse assunto.

A Secretária Sra. Elivânia Lopes informou que falou diretamente com o Gerente de Serviços Comerciais o Sr. Pedro de Aro sobre a presente reunião, em que ele solicitou a ela que trouxesse um retorno do Conselho em relação ao que foi apresentado, pois devido a reunião de diretoria da CPFL ele não poderia estar presente.

A Conselheira Sra. Andreia Gomes pontuou que ficar marcando diversas reuniões é complicado devido a agenda e disponibilidade do Conselho, ela sugeriu que nas pautas de reunião, a depender do assunto, de adiantar a distribuidora para que envie alguém do setor responsável para que seja resolvido e esclarecidas as dúvidas na hora da reunião.

O Conselheiro Sr. Wilson David manifestou que na sua visão houve evolução por parte da distribuidora em relação a esse assunto e que ações sistêmicas levem um tempo para serem implantadas, na sua opinião deveria existir uma ação nesse tempo de "vácuo" até as alterações serem definitivamente implementadas nos canais da distribuidora.

O Presidente do COCEN Piratininga, o Sr. Fernando Nabas disse que na sua opinião independente das opiniões precisa ter um encerramento desse assunto.

O Presidente do COCEN Paulista, o Sr. Ademar Pereira alegou que não dá para falar que estão fechando os olhos para esse assunto, tendo em vista que está sendo tratado de maneira ordinária dentro do Conselho; se dirigindo ao Conselheiro o Sr. Carlos A. Gobbo, ele alegou que todos estão acompanhando o tema, tanto que a presente ocasião se trata de uma outra reunião ordinária, ou seja, o tema é pauta ainda, portanto é preciso dizer que todos concordam, porém se trata de um colegiado, então precisa ser levado em conta o que o grupo decidir. Ele pontuou que a distribuidora se manifestou, trazendo algo que não sabe se paliativo, mas algo concreto, o que mostra que ela está se movimentando, mas que ele respeita a opinião de cada um também.

O Conselheiro Sr. Edson Fim alegou que concorda com o que foi apresentado, e que realmente o Conselho está junto, no sentido de defender os interesses do consumidor; na sua opinião a apresentação foi positiva, pois dependendo do que abrir de informações, se as explicações tiverem inerentes ao que foi apresentado, pode resolver realmente o que o Conselho tem buscado, por exemplo, a preocupação com o consumidor que está fazendo o seu financiamento com uma taxa muito alta, as novas orientações irão ajudá-lo. Ele pontuou que é necessário brevidade nessa solução e que ele acredita que vale a pena esperar agora a explicação em cima da apresentação que foi traga na presente reunião, e caso não esteja dentro do objetivo do Conselho, a discussão deve continuar em cima disso desse tema.

O Conselheiro Sr. Roberto Carmanhan questionou se o parcelamento em três vezes tem incidência de juros.



A Secretária Sra. Elivânia Lopes explicou que esse parcelamento é direto na conta de energia, portanto não tem juros, é uma opção direta com a distribuidora. As demais opções com juros, é porque são realizadas com instituições financeiras.

O Conselheiro Sr. Roberto Carmanhan sugeriu que seja colocado essa informação na tela de opções para o cliente.

O Conselheiro Sr. Edson Fim complementou que é uma alternativa importante, principalmente considerando o cliente que está com uma necessidade naquele momento, este não precisará fazer um parcelamento em mais vezes com juros de 10% a.m.

A Secretária Sra. Elivânia Lopes pontuou que a intenção em apresentar as alterações que estão em andamento é para a avaliação do Conselho na presente ocasião, caso não estejam de acordo e solicitem novas alterações, será levado novamente a área responsável pela análise e modificações, tendo em vista que ainda não foram implementadas, o Conselho deve opinar sobre as mudanças a serem realizadas. Ela complementou que não consegue entrar em mais detalhes no momento, pois ainda não foi implementado, mas já foi informado que assim que forem concluídas as alterações efetivamente nos canais da distribuidora, a área responsável irá apresentar ao Conselho de forma completa como funcionará a partir de então. A Secretária Sra. Elivânia Lopes solicitou ao Conselho que pontuassem em cima do que foi apresentado o que precisa ser melhorado, o que deve ainda ser alterado, considerando que todas as modificações foram propostas pelo Conselho na última reunião.

A Conselheira Sra. Andreia Gomes pontuou que ela sugeriu as alterações após o Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo apresentar telas que mostravam que o cliente era direcionado de forma imediata ao parcelamento com a Alesta, e baseado no Código de Defesa do Consumidor, que determina que toda informação para o consumidor tem que ser clara e objetiva, ela solicitou que fosse esclarecido para o consumidor quais eram as modalidades que a distribuidora estava oferecendo e o que cada uma delas tinha de diferencial, alegando que precisa ser uma coisa fácil de acesso ao cliente, e uma forma esclarecedora para ele, pois assim ele opta pela melhor modalidade que se adequa à sua situação. Ela sugeriu que para o parcelamento em três vezes direto na conta de energia seja colocado a informação "sem juros".

A Secretária Sra. Elivânia Lopes questionou a Conselheira Sra. Andreia Gomes se as alterações apresentadas foram satisfatórias para ela, se estão esclarecidas e se ela gostaria de sugerir mais alguma alteração.

A Conselheira Sra. Andreia Gomes respondeu que gosta da forma que está, na sua opinião chama a atenção, só acrescentaria a questão da informação "sem juros", e o maior detalhamento depois da opção "Conheça agora" para cada tipo de parcelamento disponível. Ela complementou que ao seu ver, dessa forma deixa claro ao consumidor como que ele pode parcelar, em vista de informações, ela pontuou que está esclarecedor. Ela manifestou que a implementação dessas alterações está muito longe ainda, e que nesse período o consumidor ainda estará fazendo parcelamento, é preciso solicitar priorização na implementação e que seja realizado o mais rápido possível.



O Conselho em unanimidade sugeriu que nesse período de implementação das alterações, seja suspenso o parcelamento pelas Fintechs, e seja adotado uma medida de orientação nos canais de atendimento da CPFL tanto presenciais como telefônico ou virtuais, até que seja realizada uma nova reunião com a presença da diretoria da distribuidora.

A Secretária Sra. Elivânia Lopes pontuou que será solicitada com antecedência e prioridade uma nova reunião com a presença da diretoria.

Dando sequência a reunião, a Secretária Sra. Elivânia Lopes passou a palavra ao Sr. Roger Cavalcante e a Sra. Yasmin Pivesso representantes da Diretoria Comercial da CPFL que trouxeram uma apresentação sobre alterações que serão implementadas, no novo login nos canais da CPFL.

O Sr. Roger Cavalcante iniciou a apresentação explicando que eles vieram compartilhar com o Conselho a mudança que está iminente de acontecer no login do site do aplicativo da CPFL, tanto para o iOS como para o Android. Será explanado sobre os novos serviços, os impactos e os canais afetados, também serão falados sobre o que é a mudança, os serviços que serão disponibilizados, e os impactos que a distribuidora espera, bem como o plano de ação para mitigar esses impactos.

O Sr. Roger Cavalcante seguiu explicando aspectos do ponto de vista do contexto atual que irão sofrer alterações, por exemplo: Vários sites com vários acessos diferentes, o que causa um pouco de estranheza para os usuários, isso será mudado; Tecnologia em servidores locais que vai passar a ser em nuvem, tornando melhor a velocidade do processamento de informação com a utilização de um servidor local para a gestão dos dados mais fácil e unificada; Maior volume de tentativa de fraude, que agora será mais dificultado impedindo a utilização de senhas consideradas não fortes, e a obrigatoriedade do cadastramento de senhas fortes, dificultando ataques cibernéticos e clonagem de senhas. Será proporcionado a partir das mudanças, uma experiência sem quebra para o cliente, onde ele vai conseguir fazer tudo e ter acesso as instalações as quais ele é titular podendo conceder acesso a um terceiro; também será possível acessar outros serviços nos canais sem precisar deslogar várias vezes para entrar em outro cadastro.

O Sr. Roger Cavalcante apresentou a nova tela de acesso como irá ficar após as modificações, assim como os serviços que já tem hoje e os que serão acrescentados.

A Sra. Yasmin Pivesso explicou que estarão disponíveis três novos serviços, sendo estes a solicitação de acesso, concessão de acesso e exclusão de acesso concedido. Nestes serviços próprio titular da conta terá a opção de conceder acesso de um terceiro a alguma instalação, por exemplo há uma terceira pessoa ou uma pessoa que não tem acesso a nenhuma instalação, não é titular de nenhuma instalação, este pode solicitar acesso a uma instalação de pessoa física ou de pessoa jurídica e isso vai passar pela aprovação do titular. O titular verá o nome do terceiro que solicitou o acesso, e ele mesmo irá liberar o acesso a essa instalação para essa terceira pessoa, porque talvez pode ser um funcionário, que irá conduzir a parte administrativa da empresa ou de determina instalação daquele titular. Então, são serviços que vão ficar na responsabilidade do próprio titular da conta, ou ele vai conceder o acesso, como também excluir, podendo gerenciar a quem ele quer que tenha o acesso, por exemplo no caso de um funcionário, se ele foi desligado da empresa o titular da instalação pode excluir o acesso para não ter



nenhum risco, então os três novos serviços vão entrar também nessa migração nessa nova plataforma e vai ficar sob responsabilidade do titular da instalação.

O Sr. Roger Cavalcante seguiu explicando agora as macro etapas do processo, sendo elas: Migração de Base de Login e Cadastro, onde os usuários devem informar um e-mail "master" válido vinculado ao seu CPF; Reset de senha, expirar senha e criar nova senha, onde será disponibilizado o envio de um token para autenticação, o que gera mais segurança nesse processo de cadastro e login, e os aceites de termos justamente para a parte de concessão de um acesso particular para um terceiro.

A Sra. Yasmin Pivesso complementou que terão os termos, e condições de acesso também para o cliente ler e negar, a concessão de acesso, se ele concorda ou não com os termos de compartilhamento, então esse é um ponto importante. Esse termo de compartilhamento, ficará disponível tanto para o titular da instalação quanto para a pessoa que foi concedido o acesso, ambas as partes terão acesso a consultar o termo de compartilhamento. Na questão do reset de senha, a Sra. Yasmin Pivesso explicou que será obrigatório depois da migração que vai ocorrer. Ou seja, os clientes que já têm cadastro no site, quando ocorrer a migração para a nova plataforma, obrigatoriamente todos os clientes terão que resetar a senha a partir do primeiro acesso após à migração para a nova plataforma, então eles vão ter que resetar a senha justamente por causa dos critérios da senha forte e dos caracteres exigidos.

O Presidente do COCEN Piratininga, o Sr. Fernando Nabas questionou quais são os serviços que poderão ser realizados a partir da nova plataforma.

A Sra. Yasmin Pivesso respondeu que serão todos os serviços online que hoje já tem disponíveis, fora os novos que serão incluídos, como a concessão de acesso, já citada anteriormente.

O Conselheiro Sr. Roberto Carmanhan pontuou que o serviço de consultar várias instalações está bloqueado a mais ou menos um mês, e que dessa nova forma vai facilitar a consulta de várias instalações sem a necessidade de realizar novos logins.

A Sra. Yasmin Pivesso confirmou que irá acontecer isso, desde que seja realizado a solicitação de acesso pelo terceiro para que o titular da instalação possa ceder o acesso.

O Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo questionou como vai funcionar o primeiro acesso depois de estar tudo resetado, se vai continuar a mesma senha, e se na hora de fazer o primeiro login, depois de resetado, deverá ser informado o e-mail ou o CPF, e se vai uma nova senha para a caixa de correio ou não?

A Sra. Yasmin Pivesso respondeu que o reset de senha será exatamente isso, supondo que amanhã ocorreria a migração, será transferido os clientes que já têm cadastro no site para a nova plataforma, e quando o cliente for logar amanhã ou no dia posterior, obrigatoriamente, vai ter que resetar a senha para ser trago a nova plataforma. Será necessário informar o e-mail já cadastrado e definir a senha, caso o cliente tenha esquecido o e-mail cadastrado, ele pode realizar um novo cadastro.



O Sr. Roger Cavalcante seguiu explicando agora os impactos esperados, sendo estes: Reclamações de clientes sobre reset de senha requerido (Site); Reclamações de clientes sobre fluxos de login e cadastro (Site e app); Reclamações de clientes sobre ausência de acesso a instalações não vinculadas ao CPF (Site e app); Aplicativo CPFL/RGE como principal canal de serviços online – Exigirá reset de senha pelo cliente; Código enviado para o e-mail, no momento do reset senha, com expiração em sete minutos e possível endereçamento deste para caixa de Spam do cliente; e a possibilidade do cliente não possuir acesso ao e-mail cadastrado anteriormente;

O Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo questionou se todos os serviços que têm no site, serão também disponibilizados no aplicativo, e se está previsto uma aba do COCEN no aplicativo.

A Sra. Yasmin Pivesso respondeu que atualmente não, mas está previsto no projeto que os serviços do site assim como serviços presenciais, também estejam disponíveis no aplicativo, todavia a aba do COCEN não está prevista.

O Sr. Roger Cavalcante seguiu explicando sobre a concessão de acesso, que esse novo serviço é uma opção criada para que seja possível a disponibilização de instalações vinculadas ao CPF do cliente para outro cliente. Em virtude do acesso as instalações somente serão viáveis a partir da conta do usuário que acessa com e-mail "master" e senha (únicos). A este serviço também está atrelado os de solicitação de acesso, que se trata de um fluxo inverso ao de concessão e também o de exclusão de acesso. O convite para concessão de acesso terá limite de doze horas (prazo de expiração). Ele apresentou o que está sendo feito para mitigar o impacto da mudança, pontuando as principais ações, como a implantação de banner no site para um alerta massivo; pop-up no aplicativo androide com aviso para cadastrar uma conta; disponibilização de passo a passo no site, com treinamento dos canais de atendimento, com vídeo explicativo e FAC; mensagem na ura com aviso antes, durante indisponibilidade e depois da mudança; e-mail alerta anterior a mudança; vídeo e banner nas agências de atendimento; perguntas e respostas no WhatsApp com direcionamento para ao passo-a-passo afim de responder as perguntas e dúvidas mais frequentes; comunicação com a imprensa; carta ao Procon; comunicação com o Conselho de Consumidores; e a comunicação também massiva nas redes sociais.

A Conselheira Sra. Andreia Gomes pontuou que o aplicativo é legal, mas em termos de acessibilidade é péssimo, a questão do novo login para clientes da terceira idade será dificultoso, considerando questões como os sete minutos para expiração da senha e etc., ela defendeu que é preciso pensar na acessibilidade desse público. Ela questionou se não seria possível ao invés de resetar tudo, manter quem já está cadastrado, pois na sua opinião resetar todos os clientes e mandar fazer de novo, pode gerar confusão.

A Sra. Yasmin Pivesso esclareceu que os clientes que já têm cadastro irão se manter, a única diferença é que quando ocorrer a migração de quem já tem cadastro, poderá utilizar o mesmo e-mail para logar, porém será necessário definir a nova senha. Com essa nova senha, o código de autenticação vai para o e-mail porque é o que tem cadastro, hoje não tem número do celular vinculado, que seria o SMS, chegou a ser pensado na viabilidade de enviar o código para o celular, mas poderia acarretar desencontro de informações, ou o envio para um celular desconhecido, ou outras questões de segurança.



A Conselheira Sra. Andreia Gomes questionou para os casos em que a pessoa não tem mais acesso ao e-mail.

A Sra. Yasmin Pivesso respondeu que precisará ser feito um novo cadastro com o e-mail que o cliente tem acesso.

A Conselheira Sra. Andreia Gomes questionou se o aplicativo vai permitir um novo cadastro para um CPF já cadastrado, como irá ficar essa questão.

A Sra. Yasmin Pivesso respondeu que será permitido, não haverá bloqueio. Isso acontece hoje com a nova plataforma, você vai colocar o seu CPF e o e-mail novo e ele vai deixar você seguir.

O Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo levantou a hipótese de que se alguém tiver o CPF de um terceiro e solicitar um novo cadastro com um novo e-mail, este entrará no acesso de outra pessoa.

A Conselheira Sra. Andreia Gomes pontuou que é necessário haver uma terceira autenticação, como um SMS por exemplo, para confirmar que a alteração está sendo solicitada pelo titular da instalação.

A Sra. Yasmin Pivesso esclareceu que para a criação de acesso será necessário informar dados pessoais do titular, como RG, endereço, data de nascimento, assim como também será solicitado a selfie com o documento. O assunto foi concluído em sequência.

Dando continuidade a reunião, a Secretária Sra. Elivânia Lopes passou a palavra a Sra. Debora Teixeira, Business Partner Especialista em Comunicação da CPFL para apresentar sobre a Campanha de Promoção do Pix.

A Sra. Debora Teixeira iniciou sua apresentação explicando que a Campanha de Promoção Pix, surgiu do financeiro, que tinha algumas metas para cumprir em relação ao Pix, mas esclarecendo que esse é um assunto do cliente, e que tem tudo a ver com a estratégia da distribuidora. Ela explicou que a campanha foi solicitada para o ano passado, mas não havia tempo hábil para fazer uma campanha desse porte, pois envolve muitas questões legais, envolve todo um trabalho junto com a Caixa Econômica, questões jurídicas que envolvem LGPD e muito mais, existe uma estrutura muito grande por trás disso; então por não haver tempo hábil foi feita uma campanha um pouco menor no ano passado que era "Se a vida fosse como um Pix", e já naquele momento a campanha teve bastante sucesso, e bastante retorno, mas a promessa era de entregar algo diferente para esse ano, e foi aí que surgiu essa campanha atual, sendo entendida como divisora de águas, em termos de comunicação, no sentido de ser um pouco mais leve, tendo em vista ser um assunto pesado para comunicar, a intenção é trazer o cliente mais para perto, por isso foram unidos todos os esforços, comercial, financeiro, pensando nessa campanha.

A Sra. Debora Teixeira seguiu explicando sobre a mecânica da campanha, que está sendo realizada num hotsite separado por uma questão legal. Normalmente, campanhas promocionais são feitas assim, então o cliente não está no ambiente da distribuidora, ele está indo até um hotsite, que é o "www.anodeluzcpfl.com.br" onde o cliente se cadastra, paga com o Pix e concorre com um número da sorte, se no primeiro mês o cliente atualizar



o e-mail ele ganha mais um número da sorte, e se ele colocar o telefone ele ganha mais um número da sorte, então no primeiro mês ele pode concorrer com três números da sorte, no segundo e no terceiro mês só com um número da sorte, é uma campanha longa de três meses começando agora e indo até dois de julho. Ela apresentou a representatividade proporcional de acordo com os prêmios para cada distribuidora.

A Sra. Debora Teixeira explicou no que tange a personalidade da campanha, porque a escolha da Marcia Fernandes, conhecida como Marcia Sensitiva, independente da religião ou do que a pessoa acredita ou não, a Marcia tem uma pegada muito de humor, ela transita entre várias faixas etárias, ela fala muito bem com público jovem e com o público menos jovem, e ela é uma personalidade do momento, a CPFL está "surfando na trend", no que está acontecendo hoje no momento, em alta nas mídias sociais, a Marcia tem muitos seguidores nas redes sociais. Em sequência ela apresentou o vídeo principal da campanha gravado com a Marcia Sensitiva.

O Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo mencionou que nos canais da CPFL existe a opção de pagamento em Pix, então quem optar por esse pagamento no site, já estará concorrendo a campanha?

A Sra. Debora Teixeira explicou que para ser elegível a campanha, precisa entrar no site "www.anodeluzcpfl.com.br" se cadastrar com o CPF, número da UC, e faz o pagamento, o sistema automaticamente vai ler que o pagamento foi efetuado por Pix e será gerado um número da sorte, o qual é esse número que será sorteado pela Loteria Federal. Ela explicou que nos canais da CPFL terá um banner informativo sobre a campanha, no qual ao ser clicado, direciona o cliente para um outro site e outro ambiente para cadastro, ela pontuou que toda a mecânica da campanha tem que ser feita fora do site da distribuidora devido a legislação.

A Sra. Debora Teixeira seguiu explicando que essa é uma campanha muito grande, em termos de abrangência, de verba, de tudo. A distribuidora está trabalhando com diversos canais, com as mídias próprias, ou seja, tudo o que depende da distribuidora que a mesma não paga para usar. A distribuidora está com uma ura exclusiva para a campanha assim como também está usando a ura normal já convencional, fazendo utilização de SMS, e-mail marketing, site, banner e folheto nas agências, assim como o vídeo da campanha sendo transmitido na televisão das agências, WhatsApp, cartaz, capa das redes sociais e no verso de conta, esse mês saiu no verso de conta tanto físico quanto digital. Em relação à mídia paga, a distribuidora está com um investimento forte em todas as redes sociais, Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn, é, também gravações em rádio com vários spots, várias gravações da Márcia. Ela destacou que a distribuidora teve o cuidado de escolher algumas cidades estrategicamente, pensando na pesquisa ABRADÉE. Será realizado um merch, no dia 22 no programa "Mais Caminhos" que abrange a esfera de Campinas e região. Também haverá o brinded concert, que é uma matéria publicitária paga que deve sair no mês que vem. Na imprensa, a distribuidora saiu com reviews e proativa na semana passada, hoje está dando 9 dias, pois a campanha foi lançada na segunda-feira passada, houve mais de 70 matérias espontâneas, o que é muito bom por sinal em termos de mídia espontânea, positiva. A distribuidora também está trabalhando fortemente nos canais internos, então o aplicativo do campo, todas as sedes da CPFL, estão com folders, e banners nas praças, multi comunica, portal, cartaz,



dentre outras ações de comunicações, que vão acontecer ao longo dos próximos três meses com vários reforços tanto internamente quanto externamente.

O Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo questionou se já existe um gráfico para demonstração dos números da campanha.

A Sra. Debora Teixeira explicou que em termos de comunicação, são necessários pelo menos dez dias para entender a maturação do negócio. É preciso um tempo para entender como se comporta, até para saber se a distribuidora deve continuar nessa linha, ou se deve mudar a mídia, somente assim será possível alguma manobra. Ela explicou que daqui algumas semanas pode-se falar por exemplo, se o TikTok no Sul está performando demais, e decidir arriscar e colocá-lo também em São Paulo, etc. Ela pontuou que é possível fazer isso, porém é preciso ter um tempo de maturação. A distribuidora tem se comprometido, realizando reuniões diárias, com os departamentos financeiros, principalmente para entender o quanto que está tendo de acesso e de conversão. Ela destacou (salve engano) que até o momento houve doze mil cadastros e pagamentos que geraram o número da sorte, e a ideia é que toda terça-feira de manhã seja liberado um relatório, tentando cruzar todas as informações.

O Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo mencionou que o QR Code que vem na conta de energia é o pix, ele questionou então se o cliente fizer o cadastro uma vez, ele pode pagar toda vez pelo pix que vem na conta de energia, que ele já estará concorrendo a promoção.

A Sra. Debora Teixeira esclareceu que é isso mesmo, e complementou informado que a distribuidora está fazendo isso também por uma questão de estratégia de digitalização, pois isso continua sendo meta da distribuidora, porém pela regulamentação, a REN 1000, estipula que a distribuidora não pode simplesmente tirar o código de barra da conta de energia e colocar o QR Code para pagamento, é necessário o aceite do cliente confirmado para tirar o código de barra e que ele aceite receber o QR Code, se o cliente não dá esse aceite que deve ser feito dentro do mecanismo da campanha, a distribuidora não pode mandar a conta com o QR Code para pagamento, pois uma vez que o cliente der o aceite no site da campanha, vai eliminar o código de barras, até por uma questão financeira.

Caminhando para o final da apresentação, a Sra. Debora Teixeira apresentou as peças internas e externas utilizadas na divulgação da campanha, assim como um FAQ disponível nos canais da CPFL com as principais dúvidas e respostas. Ela disponibilizou o QR Code e o link de acesso para que o Conselho pudesse conferir o site da promoção com todas as informações. Ela concluiu sua apresentação e se colocou à disposição para demais dúvidas e esclarecimentos que houvesse.

O Conselho agradeceu a apresentação da Sra. Debora Teixeira.

Sem mais para discorrer, o Presidente Sr. Ademar Pereira deu por encerrada a reunião.

Campinas, 11 de abril de 2023

Ademar Pereira

Presidente do COCEN CPFL Paulista

Elivânia de Oliveira Lopes da Rocha

Secretária Executiva



ATA DA 242ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE CONSUMIDORES DE ENERGIA ELÉTRICA DA COMPANHIA PAULISTA DE FORÇA E LUZ - COCEN CPFL PAULISTA

Ao dia nove de maio do ano de 2023 foi realizada a ducentésima quadragésima segunda Reunião Ordinária do COCEN Paulista no escritório da CPFL Energia em Campinas e via videoconferência.

Participaram dessa reunião os seguintes representantes de classes de consumidores e da CPFL Paulista:

COCEN CPFL Paulista

REPRESENTANTE DA CLASSE RURAL

ADEMAR PEREIRA - Conselheiro Titular – Presidente COCEN Paulista

ROBERTO CARMANHAN DE FIGUEIREDO – Conselheiro Suplente

REPRESENTANTE DA CLASSE COMERCIAL

CARLOS AUGUSTO GOBBO – Conselheiro Titular

REPRESENTANTE DA CLASSE RESIDENCIAL

ANDREIA GOMES DE OLIVEIRA – Conselheira Titular

WILSON DAVID – Conselheiro Suplente

REPRESENTANTE DA CLASSE PODER PÚBLICO

JOÃO BAPTISTA GADIA – Conselheira Titular

REPRESENTANTES DA CPFL PAULISTA

ELIVÂNIA DE OLIVEIRA LOPES DA ROCHA – Secretária Executiva Titular

PAULO ESPINDOLA CAMARGO - Secretário Executivo Suplente

PEDRO CESAR ANDREO DE ARO - Gerente de Serviços Comerciais

LUCAS COSTA AMARO - Analista de Regulação Técnica Comercial

CONVIDADOS

COCEN CPFL Piratininga

REPRESENTANTE DA CLASSE INDUSTRIAL

FERNANDO CORRADINE NABAS – Conselheiro Titular – Presidente COCEN Piratininga

REPRESENTANTE DA CLASSE PODER PÚBLICO

SILVIO ROMERO RIBEIRO TAVARES – Conselheiro Titular

JAMIR JOSÉ MENALI – Conselheiro Suplente

REPRESENTANTE DA CLASSE COMERCIAL

EDISON SEVERO MALTONI – Conselheiro Titular



REPRESENTANTE DA CLASSE RESIDENCIAL

AMANDA FREIRE DE SOUZA – Conselheiro Suplente

REPRESENTANTE DA CLASSE RURAL

STEPHANNIE CAROLYN PEREIRA – Conselheira Suplente

REPRESENTANTES DA CPFL PIRATININGA

FERNANDO NASCIMENTO MONTEIRO – Secretário Executivo Titular

CYLENE MOBILON ESCODELARIO – Secretária Executiva Suplente

FELIPE DE CASTRO PEREIRA - Analista de Regulação Econômica

RICARDO VIDINICH – KV Consultoria

REUNIÃO

Ao dia 09 de maio de 2023, as 09hrs foi realizada na sede da CPFL Energia no município de Campinas e via vídeo conferência pela plataforma Teams, a ducentésima quadragésima segunda Reunião Ordinária do Conselho de Consumidores da CPFL Paulista (COCEN Paulista).

Após abertura da reunião, assumiu a presidência dos trabalhos o Presidente do Conselho o Sr. Ademar Pereira e como Secretária a Sra. Elivânia Lopes.

A Secretária Sra. Elivânia Lopes iniciou a reunião, apresentando o Sr. Lucas Costa Amaro, Analista de Regulação Técnica Comercial da CPFL, que veio apresentar ao Conselho, os resultados de DEC e FEC referente a Revisão Tarifária Periódica da CPFL Paulista. Ela agradeceu a presença do Sr. Lucas, e passou a palavra para sua apresentação.

O Sr. Lucas Costa Amaro iniciou sua apresentação mencionando sobre os resultados da CP 56 de 2022, e demonstrando o histórico do limite de DEC da CPFL Paulista e o histórico dos apurados. Ele explicou que a distribuidora vem cumprindo, ano após ano, os limites definidos pela ANEEL e para o próximo ciclo, de 2024 a 2028, a ANEEL veio com a trajetória bem restritiva, saindo de 6,41 e chegando em 5,28, teve uma queda bem grande, se avaliado mesmo em termos, sejam em termos unitários ou, em termos percentuais, percebe-se uma queda superior. A CPFL Paulista, propôs a trajetória saindo dos mesmos 6,41 e chegando em 6,13 no final do ano de 2028, daí a trajetória que foi aprovada pela ANEEL, inclusive a Agência já emitiu a resolução autorizativa dos limites, foi essa do resultado global, saindo dos 6,41, indo para 6,35 em 2025, tendo uma queda para 6,10 em 2026, e 6,08 em 2027, e 5,93 em 2028, então percebe-se que já foi com uma trajetória mais aderente à trajetória que vinha existindo para a distribuidora, e nesse cenário também é reforçado a questão da queda da obtida pela CPFL Paulista, inicialmente, na metodologia, era devido justamente por conta da melhoria da CPFL Paulista, ou seja, a metodologia de DEC e FEC funciona da seguinte forma: No caso da CPFL Paulista, quanto mais a distribuidora melhora o seu indicador, mais ela é sujeita, a uma redução agressiva dos seus limites. Isso a ANEEL também enxergou que estava bastante descalibrado, foram feitas reuniões com a Agência, onde eles pontuaram que a metodologia deu uma queda para a distribuidora bastante arrojada, então com base nos argumentos da distribuidora, a ANEEL aprovou a questão da trajetória chegando em 5,93 o que já é algo também não menos desafiador.



O Sr. Lucas Costa Amaro seguiu apresentando agora a trajetória do FEC e os limites, apurados, destacando que sempre foi cumprido o limite do FEC, historicamente a distribuidora teve uma melhora no FEC, o que reflete a melhora na queda da trajetória proposta pela metodologia, saindo de 5,08 e chegando em 4,02 interrupções do fim do ciclo em 2028. A distribuidora propos. a ANEEL, sair de 5,08 ficar em 5,07 em 2025 e em 2026 e cair para 4,79 no fim do ciclo. A trajetória aprovada na CP 56 após o envio das contribuições da distribuidora foi saindo de 5,08 e chegando em 4,53 em interrupções. A justificativa é a mesma, o porquê que a ANEEL entendeu desde o início da abertura do processo que a trajetória executada pela distribuidora ela estava de fato acontecendo, assim, devido à própria melhoria da distribuidora, ou seja, quanto mais a distribuidora melhora, mais ela é obrigada a melhorar, mas existe um limite de razoabilidade que é o que foi discutido nas reuniões que tiveram ao longo desse processo, quanto mais a distribuidora melhora, mais ela é obrigada a melhorar, mas tem que ter um limite de razoabilidade entre custos, que seriam arcados pelo próprio consumidor, via tarefa, porque para a distribuidora atender um limite tão restritivo, ela teria que aumentar os seus investimentos, esses investimentos seriam arcados pelos próprios consumidores, e isso causaria uma oneração tarifária. Ele concluiu que esses foram os resultados de DEC e FEC e abriu espaço para eventuais dúvidas.

O Conselheiro Sr. Wilson David pontuou que esse foi um trabalho também do Conselho de Consumidores da Paulista, não foi somente a CPFL. Ele mencionou que desde a apresentação que o Conselho fez na Audiência Pública até a última reunião, em que foi feita a sustentação oral na ANEEL, e foi reconhecido pelo próprio Dr. Fernando Moza, e esse foi um trabalho do Conselho também, apesar de não ter sido proposto aqueles indicadores, podendo até ter sido discutido a CPFL, isso foi reconhecido pela própria diretoria da ANEEL, que foi um atendimento também ao pleito do Conselho, com uma frase que foi colocamos na apresentação: "Queremos qualidade, mas não a qualquer preço". Ele reforçou que esse também é um trabalho que o Conselho fez praticamente em conjunto com a CPFL Paulista.

O Sr. Lucas Costa Amaro agradeceu a parceria quem tiveram ao longo desse processo, o Conselho e a CPFL Paulista estavam em linha com o discurso, e com isso conseguiram mostrar para a ANEEL, o mesmo ponto de vista e as mesmas preocupações, inclusive a de colocar o consumidor sempre em primeiro lugar.

O Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo mencionou que o Conselho vem acompanhando o DEC e o FEC da CPFL Paulista, e percebe-se que cada vez mais a distribuidora vem se superando, e a ANEEL vem cada dia mais solicitando mais esforços para que isso aconteça. Ele mencionou que tem um colega na cidade do lado, na área rural, que ele teve do dia um ao dia dezessete, noventa piscas na chácara dele, onde ele tem uma câmara de frigorífico, os motores, e etc., isso significa que ele sofreu seis piscas por dia. Ele questionou como que se alcança esse número e como é percebido isso quando se fala que a CPFL Paulista tem o melhor DEC e o melhor FAC? Como que resolve isso, como que funciona essa parte, porque quando ele defende que a CPFL tem o melhor DEC e FEC a nível nacional, ele não consegue convencer alguém que passa por uma situação como essa, mesmo sabendo que se trata de uma área rural, como é possível essa dissonância tão grande?

O Sr. Lucas Costa Amaro explicou que é importante sempre destacar que o DEC, leva em consideração apenas as interrupções de longa duração, são consideradas interrupções de



longa duração são interrupções acima de 3 minutos, são interrupções sustentadas, então, piscas a regulamentação consideram que é uma interrupção de curta duração, ela considera interrupções abaixo de menor do que 3 minutos. Então, quando se considera os resultados e melhorias que houveram por parte da distribuidora, não está sendo levado em consideração os piscas, eles não entram na questão de DEC e FEC, mas sim na questão da qualidade do produto, DEC e FEC são qualidades do serviço, qualidade do produto já entra questões de interrupções de curta duração, variações de nível de tensão, afundamento de tensão. Ele sugeriu que o colega do Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo abra algum tipo de requisição para a distribuidora, a fim de que seja analisado pela área responsável, que é a gestão de ativos.

O Presidente do COCEN Piratininga o Sr. Fernando Nabas destacou que o Conselho percebe que os números da CPFL vem melhorando, e vem se superando, mas ele questionou se existem referências internacionais com relação a esses momentos, por exemplo, em níveis europeus ou até americano, se a distribuidora tem esse tipo de comparativo para saber como como que o mercado brasileiro está nesse universo.

O Sr. Lucas Costa Amaro respondeu que existem essas referências, mas destacou que os números devem ser sempre utilizados com parcimônia, por quê a regulamentação seja americana, seja asiática, seja a europeia, elas têm critérios de expurgo de interrupções diferentes da brasileira, precisa ser avaliado o que entra e o que não entra no DEC, também tem outro ponto, a regulamentação até do meio ambiente, onde nesses países é diferente do que é aqui no Brasil, lá nos Estados Unidos por exemplo, a regulamentação não permite que existam árvores próximo à rede elétrica numa distância de um metro, então, ali isso já é uma regulamentação ambiental, que é casada com a regulamentação do órgão regulador e que isso diminui drasticamente as interrupções que eles têm, e é esse tipo de regulamentação que não existe aqui no Brasil, tanto é que grande parte das interrupções provêm também de choque, de contato da vegetação com a rede de distribuição. Então existem os dados, entretanto, caso em algum momento sejam comparados, é preciso levar todo o ambiente em consideração, o ambiente regulatório do que entra, e o que não entra na interrupção, e também do arcabouço ambiental desses países em comparação com o nosso.

O Conselheiro Sr. Wilson David pontuou que no mesmo dia em que houve o encerramento do processo da Paulista, houve também das duas Energias do Mato Grosso, e os indicadores propostos pela ANEEL para eles, foram de 13, 14, 16, o que significa que a CPFL está três vezes mais eficiente em termos de interrupção, ele ficou surpreso de ver a trajetória apresentada pelo Sr. Lucas Costa Amaro, destacando que realmente a CPFL Paulista está de parabéns, e que o Conselho também está de parabéns por ter obtido essa posição mais conservadora da ANEEL com relação ao resultado.

O Sr. Lucas Costa Amaro complementou que esse é um ponto que a distribuidora discutiu e vem discutindo com a ANEEL ao longo dos anos, que desde a assinatura do contrato de concessão, lá em 1997, todas as distribuidoras do Grupo CPFL tinham uma missão que era de entregar qualidade para o consumidor, e a CPFL conseguiu fazer isso ao longo dos quase 30 anos do seu contrato de concessão. Os 30 anos vão se encerrar em 2027, mas a distribuidora hoje, já conseguiu atingir a uma meta de qualidade louvável, que era esperada por todo o período do contrato de concessão. A distribuidora colocou na contribuição que existe um lapso temporal entre a qualidade da CPFL Paulista em relação às demais subsidiadoras do país, claro que em relação as distribuidoras do grupo CPFL



na Paulista, Piratininga e a Santa Cruz de São Paulo em relação às demais do país, porque já conseguiu alcançar um patamar de limite tecnológico, e para continuar melhorando, a é preciso uma ruptura, seja uma ruptura regulatória, para que haja a melhoria contínua, algo que as demais distribuidoras ainda estão alcançando, ao longo do tempo, esses resultados.

O Consultor do COCEN Paulista o Sr. Ricardo Vidinich, complementou a fala do Conselheiro o Sr. Wilson David, informando que o Conselho também solicitou que fossem fornecidas informações por conjunto dos investimentos necessários e das é eventuais melhorias que são feitas, de manutenção. Então, por exemplo, poda de árvores deve resolver muito dos problemas que o Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo comentou de religação automática, principalmente em redes rurais, então, sem dúvida nenhuma, não precisa fazer grandes investimentos em ativos, mas tem que se fazer investimentos em manutenção, então, poda de árvores, poda de galhos, outras questões de operação, ou operação do sistema. Então o Conselho pediu realmente olhando o futuro, porque o passado já foi, e os investimentos foram muito expressivos. Ele destacou que na apresentação que foi feita sobre o plano da expansão da distribuição, também foi pedido isso, e é importante que o Conselho esteja atualizado sobre os investimentos necessários, principalmente por conjunto, para justamente olhar isso que o Sr. Lucas Costa Amaro comentou do futuro, e olhando atrelado a esses investimentos que serão feitos.

O Conselho agradeceu e parabenizou a apresentação do Sr. Lucas Costa Amaro.

Seguindo a pauta da reunião, ainda no mesmo tema de Revisão Tarifária Periódica da CPFL Paulista, a Secretária Sra. Elivânia Lopes passou a palavra ao Sr. Felipe de Castro Pereira, Analista de Regulação Econômica da CPFL para apresentar sobre a parte tarifária.

O Sr. Felipe de Castro iniciou sua apresentação explicando que ele trouxe um extrato dos principais destaques do que foi o efeito médio da revisão da CPFL Paulista, trazendo um pouco da informação que já existia na apresentação técnica da ANEEL, entregando maiores detalhes que possam ajudar numa maior compreensão do efeito de 4,89 que é visto no gráfico, lembrando, que o efeito é um efeito médio, é o efeito da alta tensão foi de 5,4 e o efeito da baixa tensão que foi de 4,6. Ele pontuou que a sua intenção, é primeiro destacar, o que foi preponderante para esse efeito, foi principalmente o componente financeiro, ele na soma, utilizando as duas aquelas colunas do gráfico, o componente financeiro mais a retirada dos financeiros do ano anterior, está chegando em algo em torno de 3,8 só de componente financeiro, os outros itens se apresentam mais comportados. Ele explicou que vai falar item a item e tentar deixar claro como essa formação, lembrando que o efeito médio é resultado da variação dos componentes que formam a tarifa, encargo setorial, custo de transmissão, custo de aquisição de energia, distribuição e componente financeiro, então ele trouxe ponto a ponto para tentar deixar mais claro. Começando pelo encargo setorial, percebe-se um recuo desse indicador, o encargo setorial é previsto por lei, a concessionária é repassadora desses recursos, cobre o consumidor e repassa para a os agentes que fazem a gestão desses recursos, o principal mais conhecido é a CDE, sabe-se que houve a adição de algumas CDE's do empréstimo setorial, que é chamada a CDE da escassez hídrica, que pegou os efeitos daquele momento de escassez hídrica, ele fez um interim pontuando que esse efeito foi positivo. Tem-se também o efeito do da GD, que também é positivo, o estaria influenciando encargo setorial para cima. Ele destacou o um efeito negativo bastante importante da CDE Eletrobras, porque a venda da CDE Eletrobras gerou uma obrigação de repasse



anual, com um efeito para a modicidade tarifária, ele pontuou que se tem o repasse tanto de 2022 quanto o de 2023, então ele é bem importante para ajudar a reduzir. A CDE Uso, recuou ligeiramente, só um pouquinho mais recuou. A CDE COVID vem mais ou menos estável nessa participação. O Proinfa, ele recuou. Ele explicou que esses recuos não seriam suficientes para cobrir a CDE Escassez Hídrica e a CDE GD que está entrando esse ano, mas a CDE Eletrobras vem para ajudar a ter um efeito negativo. Ele destacou que a primeira parcela de 2022 era uma parcela importante, 5 bilhões em nível nacional, então, ela ajuda bastante quando entra nos cálculos, é algo que se espera observar apenas nesse primeiro ano.

O Sr. Felipe de Castro seguiu informando agora sobre o custo de transmissão. Ele explicou que o Custo de Transmissão é um valor que foi positivo, um valor bastante importante dentro dos custos não gerenciáveis, que são compostos por encargo setorial, transmissão e energia, ele foi o maior, o que se destaca por conta, principalmente, do aumento dos custos de rede básica e da parte de fronteiras de rede básica. Ele lembrou que em julho de cada ano a tarifa de uso do sistema de transmissão que remunera que as transmissoras é reposicionada, e isso aconteceu em julho de 2022, então a partir de julho de 2022 a CPFL Paulista já passou a observar um custo maior, mas agora chega o processo tarifário e há o reconhecimento desses custos, e o consumidor passa a perceber esse aumento que aconteceu desde julho de 2022, ele faz parte das principais razões do aumento de 2,18 pontos percentuais no efeito médio. Quando se fala de energia tem um ponto também importante que ele destacou, a tarifa de Itaipu, que foi considerada num processo de revisão, a tarifa é de 2016 e 2019 que era uma tarifa provisória, ainda não havia a definição até a homologação do processo de revisão da Paulista. Recentemente, foi homologado uma nova tarifa de 2020 e 2023, ela gera um aumento de custo que ainda não está previsto na tarifa da CPFL Paulista e que provavelmente a Aneel não vai incluir até o próximo ano, então o valor que está se vendo, de variação do custo de energia de 0,08 pontos percentuais, deve ser mantido, e em razão de Itaipu, ele destacou que os contratos de energia, têm uma previsão contratual de atualização monetária, então eles sempre são positivos e a maioria deles são atualizados pelo IPCA, estando o índice comportado, nunca se espera que a variação seja importante para esse item, mas a mensagem para a energia é que Itaipu ajudou é bastante para que efeito médio ficasse praticamente nulo.

O Sr. Felipe de Castro seguiu informando agora sobre a distribuição, destacando que é interessante observar, que anualmente, nos processos de reajuste, o contrato da CPFL Paulista é atualizado por IGPM, descontado do fator X, esse ano foi o ano de revisão, então houve o recálculo de diversos itens que formam a parcela B, e o recálculo desses itens, um efeito praticamente nulo, mas ele pontuou que vale a pena comentar o que está gerando recuo e o que está gerando aumentos para resultar num efeito praticamente nulo e ligeiramente positivo. Primeiro, é o custo operacional e o custo dos ativos, eles recuam, o que tem muito a ver com aquele ajuste de atualização de preços. Como comentado, a parcela B é atualizada pelo IGPM ao longo do ano, só que quando a ANEEL faz o cálculo do preço dos ativos que forma a base de cálculo desses itens, ela faz por IPCA, então ela considerou a variação do IPCA no período, e vinha se utilizando desse trecho que forma a parcela B por IGPM, então ele sofre um ajuste porque o IPCA variou abaixo do IGPM. A parte de remuneração de capital, ela é positiva porque a ANEEL considera todos os investimentos, o incremento de ativos que a concessionária realizou



ao longo do ciclo e isso significou um aumento da base de ativos dela, ela tem mais subestação, mais transformadores, e etc., e ela recebe um valor percentual fixo, relacionado a essa base, então, como a base cresceu, a remuneração cresceu. Na parte de depreciação, ela ficou nula. Na parte de receitas e recuperáveis, tem-se novamente um efeito negativo, receita recuperável é aquela parcela da fatura que prevê uma inadimplência, como se fosse uma inadimplência regulatória, é o que a ANEEL aceita como algo que apesar dos melhores esforços da concessionária, não é possível obter, então é negativo porque está se recebendo uma cobertura ligeiramente inferior à que se tinha para lidar com a inadimplência, como se fosse um estímulo a trabalhar com uma inadimplência menor do que a concessionária já vem trabalhando. Dando sequência, O Sr. Felipe de Castro mencionou sobre o efeito do desconto de receitas que a concessionária tem ao longo do período e que já é previsto no momento da revisão tarifária de ser descontado, então sempre se espera que na no momento da revisão ele seja negativo, no caso foi -0,21%, destacando que dentro de outras receitas, se tem o aluguel de postes, referente ao compartilhamento de infraestrutura, os valores recebidos são compartilhados visando modicidade tarifária. Por último, ele mencionou como mais um efeito positivo, um dos dois efeitos positivos dentro da parcela B, é o impacto da micro e mini geração distribuída que é o impacto do sistema de compensação, onde o valor que é atribuído à distribuidora não tem retorno, e a ANEEL a partir processos de revisão desse ano, está observando, até porque na janela de cálculo da Agência, para a distribuidora, a ANEEL considera um período no qual existia menos micro e mini geração que passa a existir a partir do último trimestre de 2022, onde se teve um aumento expressivo das instalações, isso gera um impacto no cálculo da base da parcela B para o ciclo que perdura ao longo do ciclo e a ANEEL considera que esse efeito, para que a parcela B não venha descasada com o mercado que ela tem de micro e mini geração e que é obrigatoriamente gera um sistema de compensação para esses consumidores. Ele concluir que a soma disso tudo, não é um valor muito significativo no efeito médio, mas é sempre importante conhecer as principais razões para a formação desse valor. Então, como ele mesmo disse, tem-se algumas variações positivas e outras negativas.

O Conselheiro Sr. Wilson David pontuou que o impacto da micro e mini geração distribuída, foi a grande polêmica porque não estava previsto nos procedimentos de regulação tarifária, a ANEEL transcendeu a própria regulação, talvez por um pedido da ABRADÉE ou de outras associações, e isso se estende pelo Brasil inteiro. Mas o grande questionamento, que inclusive houve nos momentos de tensão na última reunião de diretoria principalmente com os Conselhos da Energisa, é porque estava fora do PRORET, então, a ANEEL criou um adendo no PRORET para poder contemplar essa perda de mercado futuro, porque o correto seria consolidar os números até março, e o que aconteceu foi que a ANEEL considerou esse volume de enorme de pedidos de acesso e fez uma projeção. A sugestão do COCEN Paulista, seria de para que a CPFL, dentro do próprio PRORET, solicitar essa recomposição com números mais consolidados, através de um reajuste extraordinário, mas a ANEEL por uma decisão de diretoria, tomou esse posicionamento, mas de qualquer maneira, isso não estava na regulação, eles vão alterar o PRORET em virtude disso, porém que o que estava valendo não permitiria que isso fosse feito. Ele citou que essa foi a grande polêmica, e que eles ficaram sabendo dessa decisão da ANEEL três dias antes da sustentação oral que o Conselho fez antes da última reunião, e que foi uma surpresa porque ninguém sabia. Ele destacou que o Conselho estava atuando, defendendo a distribuidora em cima do que eles entendiam que a CPFL tinha que ser preservada em questão de indicadores, mas a ANEEL teve essa decisão de última



hora não dando tempo para o Conselho fazer nenhuma contribuição em cima disso no período regular de contribuições.

O Sr. Felipe de Castro complementou que isso é algo realmente importante, e que os preocupou bastante porque o efeito dessa entrada massiva, principalmente no último trimestre, é algo que a ANEEL precisava regulamentar, e havia uma grande preocupação por parte da distribuidora, porque ela não encontrou tempo hábil para regulamentar e ficou um hiato regulatório, e não é o alequeado. Ele pontuou que tem muita coisa que a distribuidora não se sente confortável, e principalmente o peso dos encargos setoriais, por exemplo, mas são questões que ou partiram de lei, ou que foram discutidas em participações públicas, então, para o bem ou para o mal, seguiu o rito mais adequado, o rito que dá mais segurança, no caso da micro e mini geração distribuída é, de certa maneira, é até compreensível a impossibilidade da ANEEL naquele momento de regulamentar, porque foi uma mudança brusca de participação de mercado, a qual se observou que foi bastante grande e bastante concentrada, com uma curva ascendente e forte no último trimestre de 2022 e ainda está entrando mercado, tem muita geração distribuída sendo instalada, então ainda não é conhecido pela distribuidora o efeito total disso, mas a ANEEL sensibilizada e compreendendo ali as limitações dessa questão de transição desse momento de maior adesão a esse sistema em função do período com mais benefícios para se instalar essa geração distribuída, a Agência entendeu que deveria observar apesar de não estar previsto em regulamento, não ter seguido o rito do início ao fim como é preferível, não é o ideal, mas ao menos está previsto, o que é muito importante para o equilíbrio econômico-financeiro. Da parte da distribuidora a mesma fica contente que isso não tenha gerado um impacto importante no efeito médio, porque também é uma preocupação o que significa no pagamento final da tarifa, também existe essa preocupação para que ela seja módica, que ela não vá escalando, ela tem diversos problemas de a tarifa ficar cada vez maior, então o fato dela não ter sido não ter sido um efeito importante, deixa a distribuidora mais confortável, mas existia a preocupação de que maneira a ANEEL atuaria, porque é um impacto existente e se não é visto no cálculo da revisão, a concessionária fica com desequilíbrio ao longo do ciclo, e isso nunca saudável para a empresa. Ele concluiu se colocando à disposição para comentar sobre essa questão e outros pontos de variação, em especial da parcela B, porque o processo de revisão é um momento em que é revisto todos os custos da parcela B, que depois vão ser atualizados por IGPM, descontado pelo fator X.

O Sr. Felipe de Castro seguiu caminhando para a conclusão da abertura do efeito médio e avaliando o componente financeiro, que é o mais importante, vê-se que ele tem variado em 2,28 percentuais, é a variação do dos componentes financeiros calculado no ano. A CVA, depois de muitos anos dela, muito positiva, ele relembrou que tiveram vários efeitos mitigadores nos últimos anos, em especial desde a pandemia de COVID em 2020, e a CVA natural vinha há mais de 10% em ponto percentual de efeito médio, vê-se atualmente uma CVA negativa, porque ela captura aquela diferença entre o que está sendo previsto pagar com custos não gerenciáveis, ou seja, encargo, energia transmissora, e o que de fato é pago, então houveram momentos em que se teve uma escalada do dólar, onde a energia de Itaipu era muito importante e significativa nessa variação, então acabava existindo um pagamento muito acima do previsto, inclusive, a escassez hídrica passou a ter um pagamento muito acima do previsto, com energia, com térmica com custo de disponibilidade, então a CVA vinha muito positiva e a distribuidora utilizava os medidores para recuar, para acalmar a CVA, e ainda tinham os valores de



bandeiras, pagos pelos consumidores, aquele adicional de bandeira que chegou ao valor máximo na série, que foi a bandeira de escassez hídrica, que foi uma bandeira atípica, que durou até abril, e também descontava da CVA e ainda assim, ela vinha muito alta porque os custos estavam elevadíssimos, então é um alívio observar uma CVA negativa, ou seja, houveram pagamentos menores do que o esperado, mas principalmente, houve sim, em diversos casos, pagamento inferior à expectativa, então é devolvido na tarifa, mas em especial nessa situação, é porque ainda se tem valores de bandeira que não tinham sido consideradas em função de janela de corte, que estão entrando agora para descontar a CVA, então isso gera um efeito redutor no componente financeiro. Ele continuou mencionando um segundo efeito redutor, que também é importante, que é o PIS e COFINS, é o crédito previsto para os próximos doze meses, sendo este elevado na casa de um bilhão de reais, não é um valor muito grande que a gente espera receber da receita ao longo dos próximos doze meses, e está gerando o efeito de quase sete pontos percentuais de redução do componente financeiro, então, esse crédito de PIS e COFINS tem sido bastante importante e dentro da previsão do próximo ano, ele ajudou bastante o componente financeiro a ficar comportado. Ele seguiu informando referente a um componente financeiro que majorou e foi bastante importante, o primeiro e mais importante foi a sobrecontratação, que significa mais de 5 pontos percentuais, isso porque há sobra de energia, há muita saída de mercado, principalmente migração para o Mercado Livre, e é uma situação que vem acelerando também, é uma preocupação pois existe uma obrigação contratual, não existe uma flexibilidade de contratos, ela é limitada e houve sobra de energia, essa energia foi vendida no mercado de curto prazo e no mercado de curto prazo há um preço de baixo quando você vende energia, um preço de baixo faz com que essa diferença acabe voltando para a tarifa, então esse é o resultado da sobrecontratação importante, e que é um custo não gerenciável, tem poucos contornos por parte da concessionária, e acaba gerando esse efeito. E como o segundo efeito é a reversão da bandeira escassez hídrica. Como ele comentou, tinham faturamento de bandeira, que ainda não tinha entrado e está entrando na CVA, mas no ano passado, em 2022, para mitigar a tarifa, a distribuidora havia antecipado valores que ainda não recebidos, que ainda não havia faturado março e abril e foi antecipado, esse efeito é daquela antecipação, que foi uma antecipação estimada, e agora tem a reversão dela para que tenha um efeito nulo, dado que toda a reversão de bandeira é dentro da CVA, esse é um efeito que foi bastante importante no ano anterior, quando emitiu o processo e nesse ano agora, pela sua reversão, ele vem com efeito positivo. Outro item de mitigação foi a recomposição de Itaipu, percebe-se que o valor de saldo de Itaipu, utilizado em 2021 para mitigar a tarifa e que havia a previsão de que ele deveria ser recomposto a conta de Itaipu, porque o saldo de Itaipu que foi utilizado, é direcionado para gerar desconto a consumidores numa determinada faixa de consumo, numa determinada classificação, destacando o consumidor baixa renda, então na verdade, esse é um valor previsto para uma classe específica de consumidores, mas em função de todas as dificuldades dos anos recentes, foi adicionada uma linha na lei dizendo que o valor desse saldo de Itaipu, pode ou ser direcionado para os consumidores com determinado consumo ou uma determinada classificação (baixa renda), ou ser utilizado para a mitigação tarifária; nos últimos anos de 2021 e de 2022 foi utilizado integralmente para mitigação tarifária, enquanto precisa para mitigação tarifária, não vai para o consumidor, mas a intenção dessa adição na lei, é uma vez utilizado, ele precisa se recompor para a conta, então dois anos depois, ele deve ser recomposto, e esse efeito que é visto no processo, ele está recompondo o saldo que foi utilizado em 2021 para mitigar a tarifa, mas o consumidor precisa devolver, porque o direcionamento do saldo não é para efeito



geral da concessão, mas para redução de tarifas de consumidores específicos.

O Sr. Felipe de Castro informou que existem outros diversos componentes financeiros, mas a soma deles é pouco significativa, significando 0,10% no efeito médio. Ele pediu desculpas caso tenha sido muito alongado, mas ele acreditou que seria interessante trazer um pouco mais de detalhamento, porque na apresentação técnica da ANEEL eles não têm essas informações detalhadas. Para concluir, ele trouxe uma informação da ANEEL, mencionando que a Agência costuma fazer essa verificação de como a tarifa anda, dessa forma ele trouxe para apresentação um extrato de como a tarifa se comportou entre o RTP de 2018 e o RTP de 2023, apresentando a visão da tarifa do consumidor residencial em específico. Ele explicou que a tarifa não se movimenta simplesmente pela variação de índices de inflação, mas por diversas razões, é interessante fazer essa comparação para entender dentro dessa composição tarifária o quanto a distribuidora fica próxima dos índices de inflação. No ciclo apresentado, é visto que se costuma ficar abaixo do IGPM, e ligeiramente acima do IPCA, lembrando que se trata da tarifa total formada tanto pelos custos não gerenciados quanto pelos custos gerenciáveis. Essa é uma informação que a ANEEL costuma utilizar, mas ele trouxe em apresentação para lembrar de como ela se movimentou, até ter o destaque do efeito do RTE também, e chegando na tarifa de fim de ciclo. Ele concluiu sua apresentação, agradeceu a oportunidade, e se colocou à disposição para eventuais dúvidas do Conselho.

O Consultor do COCEN Paulista, o Sr. Ricardo Vidinich questionou sobre a discussão da parcela B, se existem previsão de reduções para a frente do custo de operação e manutenção que foi estabelecido pela ANEEL.

O Sr. Felipe de Castro respondeu que não tem os números de todo o ciclo para a frente, ele informou que está sendo construído e vai ser revisto ano a ano, até por conta da mecânica da regulação setorial, e que sempre se trabalha visando custo descendo, nunca aumentando.

O Conselho agradeceu e parabenizou a apresentação do Sr. Felipe de Castro.

Dando sequência a reunião, a Secretária Sra. Elivânia Lopes passou a palavra ao Sr. Pedro de Aro, Gerente de Serviços Comerciais da CPFL Paulista.

O Sr. Pedro de Aro iniciou sua fala agradecendo a presença do Presidente do COCEN Paulista o Sr. Ademar Pereira e da Vice Presidente a Conselheira Sra. Andreia Gomes na cerimônia do Prêmio VPR, evento interno da CPFL. Ele seguiu informando que na última reunião, a CPFL ficou de trazer o aval da ANEEL em relação a Alesta, ele esclareceu que já tem uma carta com essa liberação, porém o jurídico deseja conversar internamente, pontuar algumas coisas que transcendem, mais voltado a área de negócio, então eles ainda devem fazer um recorte, mas que irão trazer para apresentar ao Conselho essa evidência, ele justificou que não foi possível trazer agora, dada todas as circunstâncias, e tanto em razão das suas férias, ele pediu desculpas pelo ocorrido, e se comprometeu em trazer o documento na próxima reunião do Conselho.

O Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo pontuou que o assunto em questão referente a Alesta, é um tema muito importante.

O Sr. Pedro de Aro concordou com o seu posicionamento, e alegou que de fato esse é um assunto muito importante, tanto que os diretores da CPFL estiveram presencialmente em



reunião com o Conselho, portanto a distribuidora também acredita que é um tema importante, ele pontuou que as contribuições do Conselho foram importantes, tanto é que ocorrerão mudanças no site, ele novamente afirmou que é um tema de grande importância, e por isso ele fez questão de estar presencialmente na reunião em ocasião para se justificar e para realmente mudar a impressão de que a CPFL não está dando a devida importância para o que o Conselho trouxe, muito pelo contrário, tem importância sim. Ele novamente justificou que área jurídica da CPFL fez uma avaliação, a qual ele não participou pois estava de férias, agora com seu retorno, ele foi convidado para fazer alguns esclarecimentos, então não teria como passar a frente disso, mas ele se comprometeu em trazer para o Conselho o que for necessário.

O Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo reforçou novamente que esse é assunto importante, e que é notável que o Sr. Pedro de Aro está realmente comprometido em trazer de uma maneira esclarecedora para o Conselho, ele agradeceu por isso; mas questionou se é possível a apresentação do documento antes da próxima reunião, tendo em vista que serão ainda trinta dias para a frente.

O Sr. Pedro de Aro disse que irá verificar a possibilidade de apresentação antes da próxima reunião. Ele solicitou que seja discutido entre o Conselho para que não fique uma questão somente do Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo, tendo em vista que o Conselho tem uma estrutura hierárquica, e um Presidente; ele pontuou que não quer ficar refém somente com os questionamentos do Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo, se o Presidente do COCEN Paulista o Sr. Ademar Pereira, junto com os demais integrantes do Conselho, entender que deve haver uma reunião extraordinária para esclarecer esse assunto, ele avaliará internamente, sem problema algum.

O Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo disse que acredita que esse assunto também é de interesse do Presidente do COCEN Paulista o Sr. Ademar Pereira assim como da Vice Presidente a Sr. Andreia Gomes, tendo em vista o que foi falado nas últimas reuniões, que esse assunto tem sido cada vez mais estendido, e é preciso chegar numa conclusão.

O Conselheiro do COCEN Piratininga o Sr. Jamir Menali defendeu que o posicionamento do Sr. Pedro de Aro é plausível, ele solicitou que o Presidente do COCEN Piratininga o Sr. Fernando Nabas e o Presidente do COCEN Paulista o Sr. Ademar Pereira se manifestassem e esclarecessem se o Conselho realmente está de acordo com o que solicita o Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo.

O Sr. Pedro de Aro pediu licença para se ausentar da reunião devido a uma outra reunião que ele precisará participar com a Presidência da CPFL Paulista, ele pediu desculpas e se colocou a disposição do Conselho, reforçando que se for preciso adiantar a próxima reunião ele irá pressionar as áreas internas responsáveis pelo documento solicitado.

O Presidente do COCEN Piratininga o Sr. Fernando Nabas propôs que a próxima reunião seja mantida normalmente, na sua visão a CPFL está dando retorno as solicitações do Conselho, e ele não percebe nenhum ponto eminente, ou alguma coisa tão complicada.



O Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo manifestou que os consumidores estão pagando uma taxa de juros de 9,90% a.m. e que o Conselho existe para defender o consumidor, ele alegou que ficou inadimplente novamente com a conta de energia, e ao acessar o aplicativo, as alterações que deveriam ter sido realizadas, com as informações das taxas de juros e etc., ainda não foram colocadas.

A Secretária Sra. Elivânia Lopes esclareceu que o prazo para as alterações, é até dia 10.

O Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo pontuou que a cada dia que passa, é um peso a mais para o consumidor, a cada dia um novo consumidor está pagando uma taxa de juros de 9,90% a.m. sem entender o que ele está fazendo, se decidirem esperar mais 30 dias, tudo bem, todavia o consumidor está sendo prejudicado. Ele acredita que todas as classes envolvidas, independente do consumidor, querem ver esse assunto resolvido. Na última reunião, a CPFL ficou de apresentar o documento solicitado pelo Conselheiro do COCEN Piratininga o Sr. Silvio Romero, ele compreende que devido as férias do Sr. Pedro de Aro não foi possível, mas agora a distribuidora tem como apresentar, ou não, o documento para o Conselho, então a CPFL precisa dar um parecer sobre esse assunto.

O Presidente do COCEN Paulista o Sr. Ademar Pereira sugeriu em continuar a pauta normal da reunião, alegando que toda reunião gera uma ata, gera desdobramento, e gera uma resposta por conta da distribuidora daquilo que não é pauta no momento.

O Presidente do COCEN Piratininga o Sr. Fernando Nabas novamente reforçou que a sua sugestão é possibilitar o retorno para a próxima reunião, isso não significa que ele está afirmando que o que foi levantado na última reunião não deve ser respondido, pelo contrário, deve sim haver um retorno por parte da CPFL, porém estão sempre sendo agendadas reuniões extraordinárias várias vezes, e na sua visão isso acaba atrapalhando um pouco a dinâmica do Conselho.

O Conselheiro do COCEN Piratininga o Sr. Edison Severo Maltoni reforçou que sem dúvida o retorno da CPFL deveria ter acontecido na presente reunião, ele lembrou que na última reunião, foi levantada a solicitação do Conselho de baixar a questão dos parcelamentos, até para que não houvessem outros, e caso isso acontecesse, o prazo poderia levar trinta dias ou mais, pois não haveriam mais problemas como os que já vem acontecendo, mas ele deixou claro que respeita o colegiado, e o que todos decidirem ele estará junto.

Dando sequência a reunião, a Secretária Sra. Elivânia Lopes passou a palavra ao Consultor do Conselho, o Sr. Ricardo Vidinich da KV Consultoria para apresentação.

O Sr. Ricardo Vidinich discorreu sobre a Pauta Regulatória, pontuando as Consultas Públicas em andamento, sendo elas: **CP 150** MME Indicadores PRR, essa CP vem tratar de um plano de recuperação dos reservatórios, como foi visto, foram pagos valores astronômicos por geração térmica, principalmente no ano de 2021, e esses efeitos acabaram refletindo na tarifa, então o que o MMA pensa em estabelecer alguns indicadores que minimizem esses efeitos, foi dividido em 4 áreas de atuação, sendo: Aspectos Físicos dos Reservatórios (FA1); Dinâmica de Operação dos Reservatórios (FA2); Planejamento da Operação e da Expansão do SIN (FA3); e Modelagem Matemática (FA4); dentro desses indicadores são propostas várias ações de curto, médio e longo prazo, e essas ações estão sintetizadas em 5 indicadores, atrelados a cada uma das



frentes já citadas, que a um trata de aspectos físicos de reservatórios, a dois trata da dinâmica de operação desses reservatórios, a três do planejamento e expansão e a quatro da modelagem matemática, ele pontuou como um dos índices que considero mais importantes é exatamente o índice um, explicando que o Ministério coloca em consulta pública exatamente para saber o que a sociedade acha que está faltando nessa preparação que eles fizeram sobre esses indicadores e ações, ele apresentou o histórico da energia natural afluyente armazenável, explicando toda a chuva que ocorreu ao longo dos últimos, esclarecendo que a contribuição do Conselho seja para que essa energia, naturalmente na operação dos reservatórios, seja levado em conta, se choveu menos em um ano, então esse ano deve servir como base se ter essa operação, então, na verdade, se operarem adequadamente os reservatórios, certamente não acontecerá aquilo que aconteceu em 2021, e com todas as consequências de custos expressivos aos consumidores, então é importante que o Conselho se manifeste em acordo a mudar os indicadores que é operar os reservatórios adequadamente, como um reconhecimento do MMA de que algo errado ele não fez no passado e que tem que ser corrigido. **CP 10** que trata das rápidas transmissoras, que o prazo de consulta foi ontem, na verdade reflete todas as transmissoras que têm essa esse reajuste em 2023, ele listou as principais, as maiores de todas, explicando que ainda tem várias outras, ele pontuou que o importante, é a última linha da receita ofertada no leilão, onde estão os valores de leilão corrigidos, então eles têm uma fórmula de correção, sendo o valor deles revisado, de junho, seria quatro bilhões de reais, e o vigente, que é o último reajuste, de junho de 2023, seria R\$ 3,9 Bi mas que com as correções virariam R\$ 4,1 Bi, então em função da revisão, eles caem um pouco e a síntese da questão é assim, no reajuste tarifário se teriam valores maiores do que a ANEEL está definindo, então como está sendo revisando os valores em vez de ser R\$ 4,1 Bi, serão R\$ 4,6 Bi, uma redução de 1,83% e 1,87% em função do que seria um reajuste normal, e o nominal vai implicar num crescimento de R\$ 3,9 Bi para R\$ 4,46 Bi, um aumento de 1,88%, em termos de interesses dos consumidores, é uma coisa positiva. **CP 12** que trata do PEQuI o Plano Estratégico Quinquenal de Inovação, sobre a minuta de resolução, eles colocam setenta e sete perguntas a serem respondidas sobre o plano, e noventa e duas questões sobre os procedimentos dos programas de pesquisa e desenvolvimento e inovação; ele explicou que basicamente, existem 4 alternativas, e o objetivo é aumentar a produção de inovação, então é um dinheiro que sai da conta do consumidor e obriga a distribuidora a pagar, a investir em programas de inovação de setores, existem quatro alternativas, a primeira é manutenção da situação atual que custaria aos consumidores R\$ 149 MM, a segunda é implementar um plano de comunicação, que custaria R\$ 156 MM, a terceira é reconhecer publicamente as questões de inovação, como incentivo, custaria os mesmos R\$ 149 MM, e a alternativa três que a ANEEL está sugerindo, é implementar o PEQuI, o marcos, metas, temos e objetivos, custaria R\$ 116 MM, então, por ser a opção mais barata, é a que eles estão indicando como alternativa, ele seguiu informando que existem vários objetivos resultados esperados, que é aumentar os valores de inovação e os resultados, principalmente, e que a ANEEL também colocou o relatório de impacto regulatório e como que estão os outros países do mundo nessa questão, então, na Ofgen Inglaterra que é a ANEEL da Inglaterra, ela diz que a inovação deve criar valor para todo o sistema, olhando a redução de custos, então a inovação deve ser focada no cliente, no consumidor, e as informações devem ser amplamente divulgadas, essa visão da Inglaterra é a visão que mais se aproxima da defesa do consumidor e de que esse dinheiro que é pago pelo consumidor de energia elétrica, seja traduzido em um resultado positivo para ele mesmo, a inovação no mundo sempre gerou isso, custos menores ou produtos melhores. Já na



Alemanha, toda a pesquisa e desenvolvimento vem de financiamento público, aqui no Brasil os consumidores que estão financiando, vai para a tarifa, na Alemanha, não, quem financia é o público, dividido entre Governo Federal e Estadual, é o consumidor que financia isso, assim como nos Estados Unidos também, o departamento de energia é financiado por recursos que vem do estado. Existem várias megatendências, ele destacou como principal a diversificação, descentralização desse carbonização, mudanças climáticas, digitalização, automação do setor elétrico, inteligência artificial, armazenamento, eficiência energética, mobilidade elétrica, eletrificação, e tem muitas dessas, que não é um problema do consumidor de energia elétrica, mas é um problema do cidadão, das empresas que estão investindo nisso, então é isso que precisa separar bem, porque o dinheiro é do consumidor. **CP 13** que trata da receita, modo de geração Receita Anual de Geração e o fator X das hidrelétricas, onde em 2012, foram assinados termos ativos que prorrogam os contratos de concessão de hidrelétricas, e nesses contratos, na cláusula sétima da ANEEL, existe uma atribuição, de fazer a revisão da Receita Anual de Geração e do fator X, a primeira foi feita em 2018 e a cada cinco anos tem que fazer uma nova revisão; ele citou que com a Eletrobras privatizada a mudança do regime de cotas e fixa para valor de mercado, a Gestão dos Ativos de Geração que é aplicado em melhorias das usinas hidrelétricas, tem que ser revista sobre a pena dos consumidores pagarem duas vezes, trazendo o que o Conselheiro Sr. Wilson David e o Presidente do COCEN Paulista Sr. Ademar apresentaram na Audiência Pública de Revisão Tarifária, ele concluiu explicando que a Consulta está em aberto e o Conselho irá fazer algumas colocações, que depois ele irá transmitir aos conselheiros as sugestões. **CP 52** que trata do acesso na transmissão da energia solar e eólica, ela tem várias fases, uma das sugestões que estão sendo feitas pela ANEEL é a diferença entre a alternativa C e D onde na alternativa C no item dez, fala que o início da execução do CUST, que é o Contrato do Uso do Sistema de Transmissão em até três anos a partir da assinatura, sem postergação, ou a cobrança do encargo durante o período de reserva, então a alternativa C é melhor para o consumidor, e na alternativa D é proposto que o início da execução possa ser postergado em até doze meses, então essa postergação é melhor para o empreendedor, e a recomendação urgente que a ANEEL faz é que tem que ter uma garantia adicional como condição para a assinatura do CUST, reduzir o custo, então é melhor para o consumidor, e a alternativa C que tem a questão dos custos para os geradores, portanto ela é melhor alternativa.

Caminhando para o final da sua apresentação, o Sr. Ricardo Vidinich apresentou a Matriz Energética Brasileira, explicando que no mês de abril houve uma expansão de 592 MB de energia, e que só no ano 2023 já houve uma expansão de 3300 MB e a maior expansão foi no estado de Minas Gerais, com 231 MB de energia. Ele pontuou que as expansões estão lideradas pelas eólicas e nesse mês, de energia eólica, houve 22 usinas, sendo 11 eólicas com 153 MB, 8 solares com 324 MB, 5 térmicas com 82 MB, uma PCH de 22 MB, e uma central hidrelétrica de 8 MB. a expansão total instalado no país, 192000 megawatts, com capacidade instalada em operação, 53% são hidrelétricas. Em construção não iniciada, 79% são fotovoltaicas, em construção estão divididas entre térmicas, 25%, 31% eólicas e 32% fotovoltaicos. Em sequência ele apresentou a situação do reservatórios, destacando que estamos com a maior capacidade histórica armazenada, 182 TWh, e que nunca na história desses países houve tanta energia armazenada. Ele concluiu agradecendo a atenção, e se colocando a disposição para eventuais dúvidas.



O Presidente do COCEN Paulista o Sr. Ademar Pereira, agradeceu a apresentação do Sr. Ricardo Vidinich e destacou que é um privilégio para o Conselho contar com ele como consultor, o que eleva a responsabilidade do Conselho em fazer uso de todas as informações que ele traz do setor, e é isso que o Conselho está buscando fazer, trabalhar a receptividade do consumidor e assimilar essa tendência de maneira favorável.

O Conselheiro Sr. Wilson David complementou que o COCEN Paulista teve uma participação histórica nesse processo de Revisão Tarifária da CPFL Paulista, destacando que o Sr. Ricardo Vidinich como consultor do Conselho proporcionou uma participação técnica de alto nível, que agora está capacitando o Conselho para voos ainda maiores.

O Sr. Ricardo Vidinich agradeceu, e disse que é um prazer poder dividir essas informações com o Conselho. Ele se colocou novamente a disposição e concluiu sua participação.

Com a palavra, o Conselheiro do COCEN Piratininga o Sr. Jamir Menali, defendeu que a hierarquia precisa sempre ser seguida, e que cada Conselho tem o seu respectivo presidente; ele pontuou que a questão da Aesta vem sempre se arrastando, e tendo em vista que não houve uma apresentação desse tema na presente reunião, ele propôs que a decisão seja tomada pelo colegiado e que o Conselho conceda a CPFL um prazo de dez ou quinze dias para que a Cia, apresente com referência ao artigo 645, a carta de deliberação da ANEEL, independentemente de ser convocado uma reunião extraordinária, que o documento seja encaminhado a cada Conselheiro através de e-mail. Para concluir, ele solicitou que os presidentes dos Conselhos se manifestassem em relação ao assunto, a fim de que seja posto um fim a essa situação.

O Presidente do COCEN Paulista o Sr. Ademar Pereira, pontuou a fala do Conselheiro do COCEN Piratininga o Sr. Jamir Menali, como sensata, e complementou que nunca houve da parte de ninguém, descaso em nenhum momento em relação a esse tema, ele destacou inclusive que já existem várias atas de reuniões que mencionam esse caso, pedindo que o Conselho fique atento a tudo que é tratado em reunião, pois são geradas atas, desdobramentos, e respostas da distribuidora, deixando claro que da sua parte não é isso que ele quer, mas ele solicitou para ouvir os demais Conselheiros em relação a questão do prazo, repetindo que isso o preocupa devido a impressão do Conselho estar impondo uma relação assim para com a distribuidora, ele alegou que é preciso tomar cuidado, pois o Conselho é um defensor do consumidor, e não um regulador para a distribuidora. Ele concluiu se colocando a disposição, e deixando claro que está com a maioria, e que ele irá apoiar o que o colegiado do COCEN Paulista resolver.

O Conselheiro do COCEN Piratininga, o Sr. Silvio Romero, alegou que na reunião passada, ficou definido que seria apresentado na atual reunião, o documento da ANEEL que concedeu aval em relação a Aesta.

A Secretária Sra. Elivânia Lopes esclareceu que não foi definido que a apresentação do documento aconteceria na presente reunião, mas que foi definido o prazo de até o dia dez de maio, serem concluídas as alterações nos canais da CPFL, destacando que inicialmente o prazo era até o dia vinte, mas o Conselho solicitou que fosse adiantado, assim a distribuidora definiu um novo prazo até o dia dez para conclusão das alterações nos canais da CPFL, e depois das alterações concluídas, trazer para nova apresentação ao Conselho.



O Conselheiro do COCEN Piratininga o Sr. Silvio Romero, mencionou que foi muito agradável que o Gerente de Serviços Comerciais da CPFL Paulista o Sr. Pedro de Aro, esteve na presente reunião para se justificar, mas que de qualquer maneira o Conselho precisa ter uma posição que os mostrem que realmente existe um respaldo da ANEEL para o que foi feito, ele disse acreditar que a proposta apresentada pelo Conselheiro do COCEN Piratininga o Sr. Jamir Menali, é pertinente, e sugeriu que o Conselho estabeleça um prazo de dez dias para que a CPFL apresente o documento solicitado, tendo em vista que não foi possível apresentar na reunião em questão, ele ainda destacou que foram solicitadas duas coisas: a consulta que foi feita pela CPFL, e a resposta da ANEEL.

O Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo concordou com as sugestões, citando quinze dias de prazo para envio dos documentos citados pelo Conselheiro do COCEN Piratininga o Sr. Silvio Romero.

O Presidente do COCEN Piratininga o Sr. Fernando Nabas, alegou que no seu entendimento a proposta é boa, pois ela permite a possibilidade do envio do documento por e-mail sem a necessidade de agendamento de uma nova reunião extraordinária que vai mobilizar todo mundo, conseguindo assim uma resposta, e em caso de dúvidas, haverá a possibilidade de serem tratadas na próxima reunião.

O Conselho definiu em unanimidade, o prazo de quinze dias para envio dos documentos solicitados por e-mail, sem a necessidade de uma nova reunião extraordinária.

Dando sequência a reunião, a Secretária Sra. Elivânia Lopes apresentou a agenda de eventos do setor elétrico programados para os próximos meses, sendo eles: III Encontro dos Conselhos de Consumidores de Energia Elétrica do Centro Oeste que acontecerá de 11 a 13 de Maio em Cuiabá – MT; Cerimônia de Premiação do Prêmio ANEEL de Satisfação do Consumidor 2022 (antigo IASC) que acontecerá no dia 25 de Maio em Brasília – DF; Citeenel 2023 Congresso de Inovação Tecnológica e Eficiência Energética no Setor Elétrico que acontecerá entre os dias 25 a 27 de Outubro em São Luís – MA; e o Sendi 2023 Seminário Nacional de Distribuição de Energia Elétrica que acontecerá entre os dias 07 a 10 de Novembro em Vitória – ES; ela concluiu informando que irá enviar por e-mail a relação de todos os eventos para confirmação dos presentes.

O Conselheiro do COCEN Piratininga o Sr. Silvio Romero, propôs ao Conselho que seja feito um convite a AME uma Organização da Sociedade Civil, sem fins lucrativos, que atua para favorecer a inclusão de pessoas que se deparam com barreiras e desvantagens na relação com a sociedade em função de condições cognitivas, sensoriais, físicas ou motoras; a ideia é que seja apresentado ao Conselho uma plataforma chamada ICOM que foi desenvolvida para o atendimento em Libras, afim de avaliar a possibilidade da CPFL utilizar dessa plataforma no atendimento dos seus consumidores surdos, ele ainda propôs que no dia da apresentação estejam presentes representantes da CPFL responsáveis pelas questões de acessibilidade da empresa.

O Conselho em unanimidade aprovou a sugestão do Conselheiro do COCEN Piratininga o Sr. Silvio Romero.



O Presidente do COCEN Piratininga o Sr. Fernando Nabas pediu a palavra para agradecer o convite da CPFL aos presidentes e vice presidentes dos Conselhos para participar do Prêmio de Operações Reguladas, mencionado pelo Sr. Pedro de Aro na sua fala. O Sr.

Fernando Nabas, para fins de esclarecimento ao Conselho, explicou que esse é um evento interno onde a CPFL premia as suas equipes que estão envolvidas nas atividades reguladas pela ANEEL, trazendo colaboradores de várias áreas, ele destacou a motivação com que toda a equipe teve para o evento, sendo muito bonito de ver essa integração da empresa, ele concluiu sua fala parabenizando a CPFL pelo evento.

Sem mais para discorrer, o Presidente Sr. Ademar Pereira deu por encerrada a reunião.

Campinas, 09 de maio de 2023

Ademar Pereira

Presidente do COCEN CPFL Paulista

Elivânia de Oliveira Lopes da Rocha

Secretária Executiva



ATA DA 243ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE CONSUMIDORES DE ENERGIA ELÉTRICA DA COMPANHIA PAULISTA DE FORÇA E LUZ - COCEN CPFL PAULISTA

No dia seis de junho do ano de 2023 foi realizada a ducentésima quadragésima terceira Reunião Ordinária do COCEN CPFL Paulista no escritório da CPFL Energia em Campinas e via videoconferência.

Participaram dessa reunião os seguintes representantes de classes de consumidores e da CPFL Paulista:

COCEN CPFL Paulista

REPRESENTANTE DA CLASSE COMERCIAL

CARLOS AUGUSTO GOBBO – Conselheiro Titular

JOSE ROBERTO PENA – Conselheiro Suplente

REPRESENTANTE DA CLASSE RESIDENCIAL

ANDREIA GOMES DE OLIVEIRA – Conselheira Titular

WILSON DAVID – Conselheiro Suplente

REPRESENTANTE DA CLASSE INDUSTRIAL

SERGIO PEREIRA DE SOUZA – Conselheiro Titular

EDSON JORGE FIM – Conselheiro Suplente

REPRESENTANTE DA CLASSE RURAL

ADEMAR PEREIRA - Conselheiro Titular – Presidente COCEN Paulista

REPRESENTANTE DA CLASSE PODER PÚBLICO

JOÃO BATISTA GADIA – Conselheiro Titular

REPRESENTANTES DA CPFL PAULISTA

ELIVANIA DE OLIVEIRA LOPES DA ROCHA – Secretária Executiva Titular

PEDRO CESAR ANDREO DE ARO - Gerente de Serviços Comerciais

DANIEL CARVALHO PINTO - Gerente de Gestão de Energia e Receita

ANDRE ALEXANDRE BERTANHA - Gerente de Obras e Manutenção

JOSE NANNINI NETO - Gerente Serviços Relacionamento Cliente

ANDREIA JULIA XAVIER DA SILVA – Coord. Atendimento Presencial

GUSTAVO CESAR NOGUEIRA – Coord. Atendimento Presencial

CONVIDADOS

COCEN CPFL Piratininga



REPRESENTANTE DA CLASSE INDUSTRIAL

FERNANDO CORRADINE NABAS – Conselheiro Titular – Presidente COCEN Piratininga

REPRESENTANTE DA CLASSE PODER PÚBLICO

JAMIR JOSÉ MENALI – Conselheiro Suplente

REPRESENTANTE DA CLASSE COMERCIAL

EDISON SEVERO MALTONI – Conselheiro Titular

REPRESENTANTE DA CLASSE RESIDENCIAL

AMANDA FREIRE DE SOUZA – Conselheiro Suplente

REPRESENTANTE DA CLASSE RURAL

STEPHANNIE CAROLYN PEREIRA - Conselheiro Suplente

REPRESENTANTES DA CPFL PIRATININGA

FERNANDO NASCIMENTO MONTEIRO - Secretário Executivo Titular

CYLENE MOBILON ESCODELARIO – Secretária Executiva Suplente

VICTOR RAVAGLIA BIAGI - Especialista de Transformação Digital – Alesta

RICARDO VIDINICH – KV Consultoria

CARLOS CRUZ - Associação Paulista de Municípios – APM

CAIO GODOY - ICOM

REUNIÃO

Ao dia 06 de junho de 2023, as 09hrs foi realizada na sede da CPFL Energia no município de Campinas e via vídeo conferência pela plataforma Teams, a reunião mensal do Conselho de Consumidores da CPFL Paulista (COCEN Paulista).

Após abertura da reunião, assumiu a presidência dos trabalhos o Presidente do Conselho o Sr. Ademar Pereira e como Secretária a Sra. Elivânia Lopes.

A Secretária Sra. Elivânia Lopes mencionou que na última reunião do Conselho, houve uma solicitação do colegiado em trazer representantes indicados por eles, para apresentação da plataforma ICOM, uma plataforma de atendimento em língua de sinais. Em acolhimento a solicitação do COCEN, compareceram na presente reunião o Sr. Carlos Cruz da APM e o Sr. Caio Godoy do ICOM. Para iniciar a explanação sobre o tema, a secretária Sra. Elivânia Lopes passou a palavra ao Sr. Carlos Cruz da APM.

O Sr. Carlos Cruz iniciou sua fala agradecendo a oportunidade e ressaltando que a APM tem representantes da classe do Poder Público nos Conselhos de Consumidores da CPFL Paulista e Piratininga, e que a razão da sua presença na reunião se deve a parceria da APM junto ao ICOM, pois o foco principal da plataforma está relacionado diretamente ao consumidor, por isso é compatível eles trazerem essa apresentação ao Conselho de Consumidores da CPFL para que o assunto suba a Cia. Para esclarecimento, ele explicou



que há 32 anos atrás foi fundado dentro da Companhia do Metrô de São Paulo uma ONG composta por funcionários do metrô que tinham familiares com problemas de deficiência física, chamada Associação Amigos Metroviários dos Excepcionais – AME, com o objetivo de oferecer acessibilidade, inclusão social e sobretudo cidadania as pessoas com deficiência. Como finalidade da apresentação, ele mencionou que pessoas surdas precisam de uma intermediação para se comunicar, e na AME existem iniciativas específicas para a deficiência auditiva através de plataformas e mecanismos ultramodernos, que se trata do eles vieram apresentar na reunião, uma plataforma de cidadania as pessoas que têm deficiência auditiva, mencionando que empresas que tem Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, estão implantando a plataforma, o que promove a cidadania e a inclusão social das pessoas com deficiência auditiva. Para dar continuidade a apresentação, ele concedeu a palavra ao Sr. Caio Godoy do ICOM.

O Sr. Caio manifestou seus agradecimentos pela oportunidade e afirmou que a AME existe há mais de 30 anos no mercado, e que ela sempre esteve em busca por trazer uma evolução no atendimento que já faziam no passado de maneira presencial. Ele iniciou sua apresentação mencionando que um marco na história da AME foi a criação do Ameleve, um laboratório onde dispõem de engenheiros responsáveis por criar mecanismos que possam desenvolver e multiplicar esse tipo de o atendimento, o ICOM é a primeira iniciativa do Ameleve, ele é uma plataforma digital com o propósito de gerar inclusão através de intérpretes de linguagem de sinais, que ficam disponíveis para atendimento a distância através da plataforma, a ideia é trazer os surdos para resolver problemas que eles não conseguem solucionar hoje em dia. Ele mencionou que são atendidas por volta de 2.500 a 3.000 ligações por dia.

O Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo questionou como é feito o atendimento a pessoas surdas atualmente na CPFL.

O Gerente de Atendimento da CPFL Paulista, o Sr. Jose Nannini explicou que atualmente a CPFL Paulista já faz a utilização da plataforma ICOM em sua versão gratuita, ressaltando que a CPFL Paulista é primeira empresa do grupo a utilizar a ferramenta. Ele mencionou que há cerca de 2 anos, um cliente com deficiência auditiva foi atendido na agência de Campinas através da plataforma ICOM já utilizada pelo próprio cliente, foi nessa ocasião que eles tiveram o primeiro contato com a plataforma.

O Sr. Caio Godoy pontuou que atualmente o surdo tem o aplicativo do ICOM com pacotes disponibilizados pela ONG para que em ocasiões em que ele esteja em um ambiente que precise de atendimento, seja disponibilizado um intérprete para auxiliá-lo. Posteriormente a plataforma entra em contato com o surdo, a fim de entender a sua demanda, e estabelecer um contrato para poder atendê-lo, quando e onde ele estiver.

O Conselheiro do COCEN Piratininga o Sr. Silvio Romero pontuou que a ideia de trazer a apresentação, é para que haja uma reivindicação do Conselho no sentido de que a CPFL tenha a plataforma para colocá-la a disposição no atendimento ao cliente.

O Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo questionou como a ICOM se mantêm, e como funciona a sua contratação.

O Sr. Caio Godoy explicou que eles têm contratos com as empresas e os órgãos públicos, atualmente são por volta de 150 empresas mais algumas prefeituras. A contratação para



prestação do serviço é estabelecida via contrato com pagamento mensal, primeiramente é entendido o escopo da empresa contratante, quantidade de clientes e de atendimentos físicos e virtuais, e com base nessas informações é montado um escopo para que possam realizar o atendimento com um padrão de espera que eles entendem que é o mínimo, de 90 segundos, então é dimensionada uma equipe para atendimento dessa nova demanda.

O Sr. Carlos Cruz complementou destacando que eles dispõem de 80 cabines de atendimento, 7 dias por semana, 24 horas por dia, 365 dias por ano. Ele explicou que pessoas que são filhos ouvintes de pais surdos são conhecidos pelo acrônimo da sigla inglesa CODA, eles formam uma comunidade internacional, cuja primeira língua é a língua de sinais, no caso do Brasil, é a Libras, e o ICOM busca dessa comunidade, profissionais para trabalhar como intérpretes na plataforma, justamente por serem pessoas que tem intimidade e facilidade com a linguagem de sinais.

O Conselheiro do COCEN Piratininga o Sr. Jamir Menali, pontuou que uma empresa do porte da CPFL é tardia nesse sentido, ele mencionou ser necessário que o cliente surdo esteja por dentro da situação, utilizando de exemplo a ocasião em que haverá corte de energia, e como isso é comunicado ao cliente surdo para que ele entenda o ocorrido.

O Sr. Caio Godoy seguiu informando que a ideia no atendimento é comunicar por vídeo o surdo e o intérprete, e por áudio o ouvinte (pessoa não surda). Ele fez uma ligação ao vivo para demonstração do funcionamento da plataforma. Ele também apresentou as formas de conexão do ICOM, sendo elas: ICOM Conecta que oferece acessibilidade online de atendimentos presenciais por meio de videochamada com intérprete de Libras; ICOM Online que oferece inclusão para todos os atendimentos online por meio de videochamada com intérprete de Libras, acessibilizando todos os canais digitais do negócio; ICOM Agenda para reuniões online inclusivas para todos os participantes por meio de agendamento de interpretação de Libras; ICOM Digital que oferece atendimento automático e interativo em Libras, permitindo que o surdo resolva seus problemas e tire suas dúvidas de forma independente e interativa em língua de sinais; e o ICOM 0800 que promove acessibilidade a comunicação com o serviço de transmitir a mensagem digitada do surdo para o intérprete de Libras que ligará para o número desejado pelo surdo.

Para concluir o Sr. Caio Godoy reforçou que o ICOM conta com intérpretes certificados, com atendentes e gestores CODA e colaboradores surdos, que videochamadas são atendidas em até 90 segundos, e que a plataforma tem tudo para garantir uma comunicação fluída entre ouvintes e surdos. Ele destacou que a ferramenta dispõe de roteiro de atendimento interface personalizada, indicadores da operação, gravação de chamadas, gestão dedicada, tecnologia e inovação, inteligência artificial e internet patrocinada. Ele reforçou que o ICOM está disponível por 24 horas por dia, 7 dias da semana, e que em sua amplitude atende tudo o que determina o Decreto Nº 11.034 de abril de 2022 que estabelece as diretrizes e normas sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC. Ele finalizou apresentando alguns dos clientes atuais do ICOM, e enfatizou que atualmente já foram realizados mais de 1,2 milhões de atendimentos pela plataforma, destacando que realizam esse trabalho muito sério a quase uma década e que estão prontos a nos atender. Ele agradeceu a participação e se colocou à disposição.



O Gerente de Atendimento da CPFL Paulista, o Sr. Jose Nannini informou que irá realizar uma consulta junto a Universidade Corporativa da CPFL que é a responsável pelas divulgações internas, e solicitar que analisem a contratação da plataforma. Ele mencionou que a Sra. Emilene Esbrisse, Especialista em Diversidade Equidade e Inclusão na CPFL, já havia entrado em contato com o ICOM, e que através do Conselho de Consumidores, essa solicitação é reforçada. No seu entendimento a inclusão deve existir para todos os clientes e colaboradores da CPFL, ele destacou que temos um colaborador na agência de Campinas que se autodesenvolveu em libras, e quando necessário ele faz o atendimento de clientes surdos no local, e que existe uma iniciativa nas agências para estimular que os colaboradores se autodesenvolvam.

O Conselho de Consumidores em unanimidade, decidiu por formalizar e direcionar uma recomendação a CPFL para contratação da plataforma ICOM.

Dando sequência a reunião, a Secretária Sra. Elivânia Lopes passou a palavra ao Sr. André Alexandre Bertanha, Gerente de Obras e Manutenção da CPFL Paulista, para trazer uma apresentação sobre Gestão de Ocupantes.

O Sr. Alexandre Bertanha iniciou sua fala informando que a apresentação trazida em reunião é um resumo do que foi apresentado na Câmara Municipal de Campinas referente as ações que a CPFL Paulista está realizando no município, para melhor direcionar a questão dos ocupantes, que por via de regra são as empresas de telefonia. Ele começou a apresentação explanando os conceitos do cabo telefônico, da faixa de ocupação, e do ocupante, ele explicou que o poste além de transportar energia também serve de meio de transporte para os fios de telefone (ocupantes) bem como para a iluminação pública. Ele também ilustrou com uma imagem a rede elétrica primária onde se encontram os equipamentos de distribuição (transformadores); a rede elétrica secundária que a é a rede responsável por levar energia até as casas; e a zona onde prestam serviço, que são a rede de iluminação pública, e a rede de ocupantes, sendo essa uma faixa de 60cm onde é disponibilizado através de um aluguel para que as empresas ocupantes utilizem o espaço e prestem seu serviço de uma forma otimizada. Ele explicou que existem normas técnicas tanto da Aneel quanto da Anatel que regulam esse processo para que seja feito de uma forma harmônica e dentro dos padrões técnicos.

Seguindo sua apresentação, o Sr. Alexandre Bertanha explanou que cada um dos agentes tem responsabilidades, no caso da Distribuidora, ela precisa zelar pela regularidade do compartilhamento, notificar as empresas sempre que identificado alguma irregularidade, fazer a retirada de cabos clandestinos de empresas que ocupam irregularmente os postes, e solicitar autorização a Comissão de Resolução de Conflitos para retirada de cabos quando existe um conflito entre a empresa ocupante e a Distribuidora. Do lado das empresas ocupantes, elas têm a responsabilidade de manter regularizadas as instalações de telecomunicações às normas técnicas e regulamentares, responsabilizando-se inclusive quanto aos custos, e em toda situação, seja emergencial ou programada, que exija uma intervenção, afinal a responsabilidade desses cabos é do ocupante. Ele mencionou que a Resolução Normativa Nº 1044/22 da Aneel rege esse processo.



O Sr. Alexandre Bertanha seguiu destacando que a ferramenta mais importante que a Distribuidora tem é a notificação, é através da notificação que é dada a ciência ao ocupante de que foi detectada alguma irregularidade no seu serviço. Ele ressaltou que a notificação é um papel da Distribuidora, mas que não exige o ocupante de manter seu ativo sendo inspecionado regularmente e dentro de uma condição adequada. Ele seguiu informando que as nossas notificações são através de denúncias quando uma situação de risco é comunicada a Distribuidora, seja através de pessoas, órgãos públicos (prefeituras), ou mesmo a própria CPFL identifica irregularidades, isso gera uma notificação a partir de uma inspeção em campo, e esta é encaminhada aos ocupantes para que sejam tomadas providências. Ele apresentou exemplos de notificações que a Distribuidora realiza, destacando que por uma questão jurídica, as notificações são bem detalhadas, com um trabalho adicional onde são incluídas fotos do endereço, esse esforço é para que haja uma força jurídica e a Distribuidora possa cobrar a regularização em sequência, tendo após a notificação as empresas ocupantes o prazo de 30 dias corridos para regularização, podendo solicitar prazo adicional. Ele também apresentou as irregularidades técnicas mais comuns, sendo estas: cabos mortos, aqueles que estão inutilizáveis, porém não foram retirados; cabos desuniformes, aqueles que podem até estar em funcionamento, mas com um aspecto visual desagradável; reserva técnica, que são os rolos de cabos em grande quantidade, com um aspecto visual desagradável; e cabos sem identificação das empresas ocupantes.

O Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo mencionou que em uma conversa com o Prefeito de Campinas ele pontuou que existe no município muita coisa irregular, muitos fios pendurados, e pediu ajuda do Conselho para levar esse tema à Distribuidora. O Conselheiro indicou a elaboração de um ofício em nome do Conselho destinado à CPFL a fim de entender quanto a situação atual. Ele questionou se os cabos pendurados ou mesmo de reserva técnica não podem ser retirados pela Distribuidora, e quantas equipes existem hoje que fazem esse tipo de trabalho em campo.

O Sr. Alexandre Bertanha informou que pode ser feito, mas existem questões jurídicas nesse sentido, é por isso que existem responsabilidades compartilhadas, ele exemplificou que existem quilômetros de cabos que abastecem grandes regiões, e que a retirada desses cabos sem a devida verificação pode ser prejudicial a comércios, hospitais, escolas dentre outros. Ele informou que a Distribuidora tem equipes em campo realizando todo o contingente relacionado a essas questões, e que no ano passado foram feitas mais de 90 mil notificações.

Dando sequência o Sr. Alexandre Bertanha relatou sobre a programação de obras, ressaltando que em todas as obras existe uma grande dificuldade junto aos ocupantes, a Distribuidora notifica e informa as empresas ocupantes a fim de cada operadora cumpra o seu papel para que a obra aconteça conforme o programado. Ele também mencionou que existe um procedimento de fiscalização de campo, onde toda vez que uma equipe da CPFL localiza alguém lançando cabos em campo, é necessário apresentar a autorização de utilização. Em seguida ele apresentou ações de limpeza e ordenamento de cabos que foram realizadas no município de Campinas, dando destaque para a Avenida Norte Sul onde foram removidos 10km de cabos. Ele apresentou também um panorama do município de Campinas, pontuando ao todo 102 ocupantes autorizados; 18.679 notificações de irregularidade; 2.200 postes regularizados; e dando destaque para os



cabos removidos, ele ressaltou que foram ao todo 17,2 toneladas e que após a remoção, a CPFL em parceria com a Cooperativa RECICLAMP destinou os cabos a reciclagem.

Em seguimento o Sr. Alexandre Bertanha informou que essa prestação de contas tem por finalidade fazer um balanço da Lei Complementar nº 310, de 13 de outubro de 2021 que dispõe sobre a obrigatoriedade de a empresa concessionária ou permissionária de energia elétrica do Município de Campinas realizar o alinhamento e a retirada dos fios inutilizados dos postes e notificar as demais empresas que utilizam os postes como suporte de seus cabamentos, e dá outras providências. Na visão da CPFL o modelo de trabalho tripartite é o que melhor funciona, neste sentido, as três partes trabalham juntas, a CPFL que tem a expertise, um time de campo realizando inspeções, e trabalha como agente zelador; a Prefeitura que tem o poder de aplicar penalidades, que pode endurecer mais a regra com relação aos ocupantes e cobrar mais responsabilidades deles; e as Empresas Ocupantes que devem se responsabilizar por aquilo que é delas; é como uma engrenagem, onde cada um cumpre a sua função e o resultado é a execução do trabalho como planejado. Para concluir, ele reforçou que esse foi um balanço do que foi apresentado na Câmara Municipal, e com os resultados alcançados pela CPFL, houve uma resposta muito positiva por parte da Prefeitura de Campinas, o órgão entendeu a importância do trabalho em conjunto, e com isso agora irão trabalhar na etapa de implementação.

O Gerente de Serviços Comerciais da CPFL Paulista, o Sr. Pedro de Aro complementou que a CPFL Paulista tem realizado constantemente reuniões com a Prefeitura de Campinas, ele destacou que temos um Consultor dedicado exclusivamente as demandas do município e disponível ao atendimento direto à Prefeitura, e que a parceria com o órgão vem sendo cada vez mais estreitada. Ele ressaltou que outras reuniões acontecerão junto a Prefeitura para tratar dessas ações, e se comprometeu em disponibilizar nas próximas reuniões do Conselho um status referente ao tema.

Dando sequência a reunião, a secretária Sra. Elivânia Lopes concedeu a palavra ao Sr. Pedro de Aro para dar início ao tema Alesta.

O Sr. Pedro de Aro iniciou sua fala informando que em cima das contribuições feitas pelo Conselho, foram tragas para apresentação: as alterações realizadas no site; as melhorias que foram feitas; e a carta de autorização da Aneel; a fim de esclarecer e não deixar dúvidas quanto as ações tomadas pela CPFL em atendimento as solicitações do Conselho. Ele ressaltou que o Diretor Presidente da CPFL Paulista o Sr. Roberto Sartori fez questão de acessar o site depois das alterações realizadas, fazer toda a jornada de simulação, e validar os passos que foram implementados para um melhor esclarecimento ao consumidor. Ele reforçou que a expectativa da Distribuidora é prestar constas ao Conselho, satisfazer o colegiado com as soluções apresentadas, e concluir o tema. Em sequência ele passou a palavra ao Sr. Victor Ravaglia Biagi Especialista de Transformação Digital da Alesta.

O Sr. Victor Ravaglia iniciou sua apresentação expondo as atualizações em atendimento as contribuições do Conselho, a fim de aumentar a transparência para com o cliente, melhorar a comunicação, ficar mais claro o que está sendo oferecido e quais opções disponíveis para resolver o débito em aberto com a Distribuidora. Ele pontuou que a principal mudança foi a alteração dos dizeres e da melhor forma de comunicar para o



direcionamento ao Marketplace da CPFL Total. Ao cliente não baixa renda, atualmente dependendo das suas condições de não elegibilidade, poderão ser disponibilizadas as opções de parcelamento em cartão de crédito, diretamente com a Distribuidora, e com financeiras do grupo (direcionado ao Marketplace da CPFL Total), nesse sentido a principal mudança foi a troca da palavra "**parcelamento**" por "**financiamento**" que efetivamente é o que acontece dentro do ambiente do Marketplace da CPFL Total, e deixar claro que as condições vão ser avaliadas pela financeiras e o crédito poderá ou não ser concedido. Ao cliente baixa renda serão disponibilizadas as opções de parcelamento em cartão de crédito ou diretamente na conta parcelado em até 12 vezes.

Dando sequência, o Sr. Victor Ravaglia apresentou as melhorias realizadas durante a jornada, já especificamente dentro do Marketplace da CPFL Total. Como primeira alteração, ele pontuou que o cliente tem a opção de acessar um rascunho do contrato, anteriormente ao acessar o pré-contrato era apresentando apenas um template padrão do contrato, a partir da última atualização o contrato é preenchido totalmente com as informações do cliente e os dados de sua simulação, além de deixar claro ao cliente que o mesmo ainda não foi assinado; ademais, a nomenclatura também foi alterada de "**Download do Pré-Contrato**" para "**Acessar a prévia do contrato**" ficando mais claro a finalidade dessa opção. Ao que se refere a melhoria realizada com a troca da palavra "**parcelamento**" por "**financiamento**", foi feita uma revisão completa da jornada, então todas as páginas assim como todas as etapas do processo receberam a revisão dessa nomenclatura, ao todo foram realizados mais de 10 ajustes de textologia visando transparência ao cliente quando à relação CPFL e Financeiras. Outra alteração realizada foi a mudança de template e domínios de envios de e-mails, nesse âmbito quando o cliente fechava um contrato de parcelamento, ele recebia uma comunicação com o pdf que ele havia assinado, ocorrendo um conflito entre o domínio do e-mail enviado, versus a financeira escolhida; com os ajustes realizados, após o cliente realizar a contratação de um financiamento com as instituições parceiras, ele passa a receber as confirmações e a cópia do contrato direto do e-mail da referida instituição. Como última melhoria, o Sr. Victor Ravaglia informou que foi realizada uma validação e checagem dos cálculos financeiros do financiamento Alesta, de forma a confirmar que todas as opções de parcelas oferecidas na referida data estavam calculadas com base em juros compostos de 9,99% ao mês com parcelas fixas, para garantir que o que está sendo mostrado ao cliente é efetivamente o que será cobrado nas contas, sendo condizente com a realidade.

Prosseguindo para a conclusão, o Sr. Victor Ravaglia trouxe resposta referente a um possível erro verificado quando da abertura do contrato com a Alesta pós realização do financiamento, ao invés de ser disponibilizado o documento em pdf, aparecia uma mensagem de erro na tela. O time interno de T.I investigou a situação em particular e foi constatado um erro pontual sem reincidências, e por solicitação da Administração, melhorias foram realizadas em forma de precauções. Para concluir, ele apresentou um benchmark de juros, destacando que das financeiras disponíveis no ambiente de Marketplace da CPFL Total, entre as três primeiras, a Alesta pratica a menor taxa de juros em relação as concorrentes, posteriormente estão as financeiras Piki e Crefaz.

Em atendimento a solicitação do Conselho realizada na última reunião, o Sr. Pedro de Aro expôs a carta resposta da ANEEL. Em síntese, a CPFL (via CARTA nº 00002/2018/F) solicitou a anuência da ANEEL para que a CPFL Total realizasse a veiculação de propaganda e publicidade também na página eletrônica, tendo obtido da ANEEL o ofício



nº 209/2018-SFF/ANEEL de aprovação. A carta resposta da ANEEL ressalta que não precisaria sequer de autorização prévia. O Sr. Pedro de Aro fez a leitura do Ofício destacando o declarado na página 2 - item 6, que dispõe: *"Conforme depreende-se da leitura da norma, não há necessidade de prévia autorização para veiculação de propaganda ou publicidade em fatura de energia elétrica, devendo o agente observar as demais disposições da REN nº 581/2013."* O Sr. Pedro de Aro concluiu, portanto, que o documento habilita a CPFL a veiculação de propaganda e publicidade também em sua página eletrônica. Para concluir, ele solicitou ao Sr. Victor Ravaglia que realizasse uma simulação de parcelamento diretamente na página eletrônica da CPFL, em tempo real.

O Sr. Victor Ravaglia acessou o site e realizou a jornada logado na sua conta pessoal. Em consulta as contas em aberto (duas), ele explicou que no seu perfil atualmente é disponibilizado apenas uma opção de parcelamento por cartão de crédito, e o financiamento no Marketplace da CPFL Total, reforçando que as demais opções de parcelamento são disponibilizadas a partir de três contas em aberto, e que não irá aparecer opções de parcelamento caso não se tenha débitos em aberto com a CPFL.

O Gerente de Gestão de Energia e Receita, o Sr. Daniel Carvalho Pinto complementou que o cliente Baixa Renda tem uma condição mais flexível de pagamento, o parcelamento na conta em até 12 vezes, essa é uma obrigatoriedade da concessão, se o cliente NÃO Baixa Renda tiver mais de 3 contas em aberto, além das duas opções, irá aparecer a terceira opção que é o parcelamento na conta de energia em até 3 vezes, com exceção do cliente inativo, como ele não tem uma UC (Unidade Consumidora) ele não consegue acessar o ambiente de login e senha, somente no atendimento presencial ele conseguirá parcelar.

O Sr. Victor Ravaglia seguiu a simulação no site da CPFL informando que para conhecer as opções de parcelamento é necessário aceitar o compartilhamento de dados da agência virtual com o ambiente que é apartável da CPFL Total. Ele reforçou que após esse aceite o cliente já é direcionado para outro ambiente no Marketplace da CPFL Total onde será possível acessar as propostas liberadas por cada financeira conforme análise particular do negócio. Nesse ambiente é possível fazer a simulação dos débitos, e escolher dentre as financeiras e as opções de parcelamento disponíveis, sempre dando o aceite no compartilhamento de dados, bem como nos termos e condições disponíveis no site, sendo essa mais uma recomendação do COCEN atendida pela CPFL.

O Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo questionou se por ser uma concorrente para o público, a Alesta não está em vantagem, tendo em vista que o seu parcelamento já aparece de imediato, diferente das outras financeiras disponíveis no site, a Crefaz e a Pick por exemplo. Ele questionou se isso não se deve ao fato de a Alesta ser uma empresa do Grupo CPFL. Ele também pontuou que ao ser direcionado para o ambiente da Crefaz, ele não consegue retornar ao site da CPFL.

O Sr. Daniel Carvalho explicou que a Alesta toma um risco em trazer uma proposta ou não, em um tempo muito pequeno quando comparado a instituições de microcrédito, normalmente elas fazem uma avaliação mais demorada e que pode se levar muito mais tempo para a decisão de concederem ou não o crédito. No caso da Alesta se tem uma proposta aprovada em 3 ou 4 segundos aproximadamente.



O Sr. Pedro de Aro complementou que por estratégia, a Alesta concede uma informação mais rápida de crédito, sem fazer uma avaliação mais minuciosa, e ela está tomando um risco por conta disso, qualquer uma das outras financeiras que quiserem fazer o mesmo poderiam, mas nem todas querem assumir tal risco assumido pela Alesta. Ele pontuou que as financeiras parceiras da CPFL dispõem das menores taxas de microcrédito do mercado, porém não são todas as financeiras que trabalham com essas as margens de juros, ele ainda pontuou a quem tenha conhecimento de outras financeiras interessadas em participar do Marketplace, trazer ao conhecimento da CPFL.

O Sr. Victor Ravaglia acrescentou que a intenção do Marketplace é ser um grande hub de financeiras a fim de oferecer o máximo de opções para os clientes. Ele pontuou também que a jornada no Marketplace basicamente serve como uma captação de links, quando o cliente é direcionado para a Crefaz, da mesma forma que ele sai do ambiente CPFL para o ambiente Marketplace CPFL Total, agora ele sai do ambiente Marketplace CPFL Total e é direcionado para o ambiente Crefaz, tudo o que ele irá fazer ali naquele ambiente, seja um cadastro, simulação e etc., é de responsabilidade da financeira, ele reforçou que uma vez acessado o ambiente Marketplace CPFL Total não é possível voltar ao ambiente da CPFL, pois o cliente já foi direcionado a um outro ambiente. Para concluir, ele seguiu a simulação de parcelamento em tempo real no site, apresentando uma prévia do contrato disponível para consulta, e por último passo, a escolha de receber por SMS ou e-mail o token para confirmação do contrato, após digitação do token o processo é concluído.

O Presidente do COCEN Piratininga o Sr. Fernando Nabas questionou se as taxas serão sempre informadas.

O Sr. Victor Ravaglia confirmou que em todas as telas são colocadas as condições daquele parcelamento.

O Sr. Pedro de Aro complementou que esse foi um pedido do Conselho, e reforçou que na avaliação da CPFL foram proveitosas as contribuições e que a Distribuidora absorveu as recomendações, esperando ter atendido as expectativas do Conselho.

O Sr. Victor Ravaglia destacou que esse é um ambiente de melhoria contínua, a CPFL está sempre prezando em melhorar a jornada, deixar mais claro e transparente, aumentar as opções, trazer mais financeiras, e aumentar a competitividade, essa será sempre a ideia do Marketplace.

O Presidente do COCEN Paulista o Sr. Ademar Pereira alegou que para ele as informações foram claras, e de maneira direcionada ao COCEN Paulista questionou ao corpo de Conselho presente, se todos estavam de acordo, houve o consentimento do colegiado.

O Sr. Pedro de Aro se colocou à disposição caso houver necessidades de maiores esclarecimentos sobre o tema, a ideia da Distribuidora é sempre ser transparente e trazer informações conforme solicitado, tendo em vista que o relacionamento entre COCEN e CPFL sempre foi pautado nisso, e a intenção é continuar dessa forma. Ele pontuou que a Distribuidora sempre procurou trazer o que foi solicitado, num primeiro momento foi questionado a questão de "venda casada" onde o Sr. Raphael Martins Bombonato, Gerente Jurídico da CPFL esclareceu a questão; num segundo momento foi apontado que



a Resolução não permitia fazer divulgação de propaganda no site, o qual foi trago na presente reunião informação de consulta a Aneel sobre essa questão, e ofício de autorização da Agência Reguladora a CPFL, bem como também foram tragas as melhorias implementadas por recomendação do COCEN. Ele reforçou que no entendimento da Distribuidora, tudo está sendo feito está à luz da Regulação.

O Presidente do COCEN Paulista o Sr. Ademar Pereira agradeceu a disponibilidade da Distribuidora, e a maneira com a qual se dedicaram e trabalharam para atender as ressalvas. Ele solicitou a Secretária Sra. Elivânia que traga a Distribuidora uma resposta do Conselho em relação a esse assunto, concluindo que o COCEN Paulista está satisfeito com a maneira que a Distribuidora apresentou as soluções recomendadas pelo Conselho.

O Conselheiro do COCEN Piratininga o Sr. Silvio Romero, expôs que no seu entendimento o ofício de autorização da Aneel alega que não há necessidade de autorização porque na Resolução, não é permitido a veiculação de propagandas. Ele pontuou que para efeito do consumidor, foi esclarecido que ele escolhe pela opção que preferir de parcelamento, porém no ponto de vista do que consta na Resolução, quanto a não permissão de veiculação de propaganda, se é feito uma consulta para liberação, não existe autorização pois a Lei já deixa claro que não pode.

O Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo complementou que é isso que está resumido no Ofício da Aneel apresentado pela CPFL, e que foi aprovado pelo COCEN Paulista, porém ele não foi consultado, ele alega que no momento estava fora da sala de reunião. Ele seguiu argumentando que no seu ponto de vista não cabe consulta para liberação porque não é permitido, e no demais, o parecer da CPFL é antigo de 2018, quando ainda estava em vigor a Resolução 581 a qual foi transferida para a Resolução 1000 agora no artigo 641, que dispõe: *"A distribuidora não pode utilizar os canais de atendimento ao consumidor e demais usuários para oferecer ou para comercializar serviço ou produto de terceiros, mas deve disponibilizá-los para o atendimento da solicitação de cancelamento do art. 635, ou para o recebimento de reclamações de cobranças indevidas."*

A Conselheira Sra. Andreia Gomes, mencionou que a Lei do Consumidor declara que ele tem livre arbítrio de escolha, desde que esteja público e explicado quais são os seus direitos, ela alegou que nos canais da Distribuidora são disponibilizadas as opções de parcelamento disponíveis, com as respectivas taxas de juros, deixando livre a escolha para o cliente, ela defendeu que o cliente não pode ser enganado, achando que está contratando uma determinada taxa de juros e ao final descobrir que na verdade é outra taxa de juros, ela pontuou que a CPFL está disponibilizando informações claras, oferecendo várias opções de parcelamento e deixando a escolha livre ao cliente, cabe ao consumidor avaliar entre as opções disponibilizadas a que ele irá escolher.

O Sr. Pedro de Aro reforçou caso a CPFL tivesse uma retorno de proibição da Aneel ao consultar a Agência, a Distribuidora não iria descumprir o que foi determinado, ele novamente fez a leitura do Ofício com a resposta da Aneel, destacando os seguintes trechos: *"Conforme depreende-se da leitura da norma, não há necessidade de prévia autorização para veiculação de propaganda ou publicidade em fatura de energia elétrica, devendo o agente observar as demais disposições da REN nº 581/2013."* – "Art. 3º



Faculta-se, à distribuidora oferecer e prestar, além dos serviços decorrentes de obrigação normativa, as atividades acessórias constantes neste artigo, observando-se, quando for o caso, as disposições específicas previstas em outros regulamentos (...) c) veiculação de propaganda ou publicidade em fatura de energia elétrica ou páginas eletrônicas”.

O Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo mencionou ao que se refere na opção de escolha do cliente, está correto, sendo benefício ou não, a Distribuidora está oferecendo ao cliente as opções de escolha, porém outro ponto da discussão é a questão levantada pelo Conselheiro do COCEN Piratininga o Sr. Silvio Romero, quanto a veiculação de propaganda e publicidade. Ele argumentou que no seu ponto de vista ficou claro no ofício de resposta da Aneel que não adianta fazer consulta, pois a Resolução é clara em sua proibição, ele novamente reforçou que a Resolução 581 foi homologada pela Resolução 1000 onde em seu artigo 641 não permite a veiculação de propaganda e publicidade. Ele defendeu que a sua ideia, é fazer um questionamento a Aneel se foi realmente autorizado essa veiculação para a CPFL, pois existem outras financeiras no país que não estão trabalhando da mesma forma, no demais, ele alegou que se existe a homologação para a CPFL, outras empresas também devem receber a liberação para divulgação.

O Conselheiro do COCEN Piratininga o Sr. Jamir Menali, defendeu que a controvérsia em questão é se existe a opção de o cliente ter a livre escolha de parcelamento.

A Conselheira Sra. Andreia Gomes complementou que na primeira reunião em que foi mencionado esse assunto, o tema foi levantado pelo Conselho pois ao acessar a página da CPFL o cliente era encaminhado para a página da Alesta, sem opção de outro parcelamento, ela defendeu que a Distribuidora explicou que existem outras opções de parcelamento, e o consumidor é livre para escolher dentre elas, a Distribuidora ainda realizou também as melhorias solicitadas pelo Conselho.

O Conselheiro do COCEN Piratininga o Sr. Silvio Romero pontuou no que tange a questão de opções de parcelamento e escolha do cliente, foi esclarecido, todavia a sua questão é preliminar, no que se refere a veiculação de propaganda e publicidade, se não há vedação, perfeito, a questão está resolvida; porém se há vedação não importa que esteja claro, porque há uma vedação. Ele pontuou quanto ao que foi lido pelo Sr. Pedro de Aro, que no seu entendimento há vedação, porém por parte da CPFL a interpretação é no sentido em que não há vedação.

O Sr. Daniel Carvalho esclareceu que não há vedação porque a CPFL está em acordo com o que determina a Resolução 1000, inciso II, art. 629 que dispõe: “A distribuidora pode oferecer e prestar as atividades acessórias constantes neste artigo (...) – III - veiculação de propaganda ou publicidade em fatura de energia elétrica ou página na internet;”. Ele alegou que não se trata de comercialização de serviço ou produto no site, mas sim de propaganda, conforme permitido pela Resolução, o que garante que não há vedação.

O Sr. Pedro de Aro reforçou que a Distribuidora apresentou ao Conselho tudo o que foi solicitado, e da forma mais clara possível, ele enfatizou que a intenção é continuar pautando a conduta da CPFL Paulista de uma forma construtiva junto ao Conselho, essa é uma diretriz da Diretoria, de sempre procurar prestar todos os esclarecimentos necessários, fazendo da melhor forma possível. Ele pontuou que o ofício de resposta da



Aneel está claro quanto a finalidade a qual ele foi consultado, destacando que a carta foi submetida em consulta ao Jurídico e Regulatório da CPFL, e reforçando que a CPFL é fiscalizada pelas agências reguladoras, a empresa é transparente, e não esconde nada, no entanto que foi exposto em reunião do Conselho, tudo conforme solicitado pelo colegiado. Para concluir, ele agradeceu as contribuições do COCEN, e se colocou à disposição para maiores esclarecimentos.

O Presidente do COCEN Piratininga o Sr. Fernando Nabas manifestou que as explicações foram claras e satisfatórias, no seu ponto de vista está mais do que esclarecido ao COCEN Piratininga, deixando aberto a palavra para manifestação contrária dos demais. Ele reforçou que a grande preocupação era a informação clara ao consumidor, o que foi sanado, e que a CPFL é uma empresa exposta, assim em qualquer descumprimento a legislação, a empresa será fiscalizada e devidamente punida.

Dando sequência a reunião, a Secretária Sra. Elivânia Lopes passou a palavra ao Sr. Ricardo Vidinich da KV Consultoria.

O Sr. Ricardo iniciou sua apresentação, explanando sobre as Tomadas de Subsídios e Consultas Públicas em andamento. A TS 6 que se refere a Padronização do Código UC (Unidades Consumidoras), onde o Sr. Ricardo apresentou sugestões de respostas das perguntas feitas pela Aneel para aprovação do Conselho, ele irá colocar em formato de documento Excel e encaminhar ao Conselho para sugestões e/ou alterações, o prazo para envio a Aneel é até sexta-feira (09); CP 16 que refere a Privatização da Copel, ele explicou que de alguma forma ela influi para os consumidores brasileiros com a questão do preço da energia, nesta Consulta se têm duas portarias interministerial, após apresentar uma análise de valores, ele pontuou que é importante o posicionamento do Conselho em questionar se os valores estão adequados e qual efeito eles terão na sua tarifa; outro ponto trago para a reflexão foi a questão do Subsidiômetro da Aneel, ele explicou que só esse ano até maio foram mais de 10 bilhões em subsídios, comparando ainda o aumento quando em 2018 os subsídios estavam na faixa de mais de 18 bilhões chegando em 2022 a mais de 34 bilhões, ou seja, subsídios aumentando e deixando essa conta, no consumidor cativo; CP 52 que trata do Acesso da Transmissão Solar Eólica, onde são sugeridas três alternativas, e dentre elas a melhor para o consumidor seria a alternativa C que é a concessão do início de execução do Contrato do Uso de Sistema de Transmissão em até 3 anos a partir da assinatura, sem postergação, e com cobrança de encargo durante o período de reserva, a CP também dispõe de 4 alternativas onde são tratadas várias propostas, e o foco da alternativa é que ela seja a melhor possível para o sistema, então a alternativa D é a mais barata do ponto de vista do gerador, já a alternativa C ela seria a mais barata do ponto de vista do consumidor, então a proposta é que seja feita a sugestão para que essa alternativa seja a adotada pela Aneel; CP 14 que trata da Revisão Equatorial Pará, ele explicou que os valores que mais impactaram foram os Componentes Financeiros e a Retirada dos Financeiros Anteriores, praticamente a revisão se concentra nesses dois itens, que reflete em um reajuste total de 16,85%, ele apresentou uma comparação dos valores da tarifa B1 onde na Equatorial Pará o valor é de R\$ 1.035,75/MWh 50% maior comparado a CPFL Paulista onde o valor é de R\$ 690,47/MWh; CP 17 que trata da Revisão Elektro, a compra de energia foi bem semelhante a CPFL, e os valores finais vão gerar um aumento de 7,94% o que vai elevar o valor da tarifa B1 a R\$ 761,87/MWh o que será 10% maior comparado a tarifa da CPFL Paulista; CP 18 que trata do PDI Estratégico de Hidrogênio Renovável, foi lançada na data



de hoje na 19ª Redir da Aneel, e é uma chamada estratégica que trata dos recursos que são cobrados na tarifa de P&D, foi colocado em Consulta Pública a discussão desses

investimentos, os prazos são de até 60 meses para esses estudos, e é de livre participação das empresas do setor elétrico, mas basicamente o interesse é dos geradores, porque os consumidores em si de energia elétrica, acabam subsidiando essas energias incentivadas, a grande preocupação a qual o Conselho deve se posicionar nessa Consulta Pública é que não deve haver um efeito para o consumidor de ter que pagar subsídios para que esse hidrogênio seja desenvolvido, e tem ainda a grande questão, se irão colocar recursos de P&D do consumidor para desenvolver alguma coisa que beneficia um gerador ou exportador de hidrogênio verde, sem dúvida nenhuma é preciso se posicionar adequadamente nessa Consulta Pública.

Prosseguindo para a conclusão, o Sr. Ricardo Vidinich apresentou a expansão da matriz energética brasileira publicada em abril pois a Aneel ainda não publicou a de maio, nesse âmbito foi destacado que a concentração das expansões tem sido em eólicas e solares. Na situação dos reservatórios, continua-se com 186 TWh de energia armazenada, é a mais alta da história do setor elétrico brasileiro, os reservatórios nunca estiveram tão cheios como agora e parece ser um contrassenso estarem sendo desenvolvidas tantas soluções de energia solar e eólica, tendo que praticamente jogar fora a água não turbinada. O Sr. Ricardo Vidinich concluiu, e se colocou à disposição.

O Conselheiro do COCEN Piratininga o Sr. Silvio Romero questionou se caso não existissem os subsídios para alternativas de energia, não significaria estar atrasando o processo, podendo-se colocar em risco uma necessidade futura de energia eólica e solar.

O Sr. Ricardo Vidinich explicou que existe um subsídio muito grande para energia solar e eólica e uma expansão muito forte, porém uma expansão na hora que não é necessária, isso porque as duas tecnologias são de rápida implementação, por exemplo uma grande usina solar pode ser implementada em 12 meses, enquanto as linhas de transmissão e conexão estão levando até 5 anos para serem implantadas, então não adianta agora dar subsídio de algo que não é necessário, considerando ainda os subsídios que os consumidores estão pagando para energias alternativas, não cabem mais esses subsídios tão expressivos.

A Secretária Sra. Elivânia Lopes questionou ao Sr. Ricardo Vidinich quanto ao recebimento do documento com os valores de despesas de viagem do Conselho para as reuniões que aconteceram em Brasília, de assuntos referente ao RTP da CPFL Paulista.

O Sr. Ricardo Vidinich confirmou o recebimento do documento, e informou que está preparando um ofício para a Aneel indicando a necessidade de que esses recursos de alguma forma fiquem para o Conselho, ele complementou que a Aneel está solicitando não apenas a questão de viagens, mas também de usar o recurso que está disponível em alguma atividade no PAM, ele solicitou a Secretária Sra. Elivânia Lopes que lhe envie o documento, pois talvez seja necessário a revisão do PAM.

Sem mais para discorrer, o Presidente Sr. Ademar Pereira deu por encerrada a reunião.

Campinas, 06 de junho de 2023



Ademar Pereira

Presidente do COCEN CPFL Paulista

Elivania de Oliveira Lopes

Secretária Executiva



ATA DA 244ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE CONSUMIDORES DE ENERGIA ELÉTRICA DA COMPANHIA PAULISTA DE FORÇA E LUZ - COCEN CPFL PAULISTA

Ao dia um de agosto do ano de 2023 foi realizada a ducentésima quadragésima quarta Reunião Ordinária do COCEN Paulista no escritório da CPFL Energia em Campinas e via videoconferência.

Participaram dessa reunião os seguintes representantes de classes de consumidores e da CPFL Paulista:

COCEN CPFL Paulista

REPRESENTANTE DA CLASSE RURAL

ADEMAR PEREIRA - Conselheiro Titular – Presidente COCEN Paulista

ROBERTO CARMANHAN DE FIGUEIREDO – Conselheiro Suplente

REPRESENTANTE DA CLASSE COMERCIAL

CARLOS AUGUSTO GOBBO – Conselheiro Titular

REPRESENTANTE DA CLASSE RESIDENCIAL

ANDREIA GOMES DE OLIVEIRA – Conselheira Titular

WILSON DAVID – Conselheiro Suplente

REPRESENTANTE DA CLASSE INDUSTRIAL

EDSON JORGE FIM – Conselheiro Suplente

REPRESENTANTE DA CLASSE PODER PÚBLICO

JOÃO BAPTISTA GADIA – Conselheiro Suplente

REPRESENTANTES DA CPFL PAULISTA

ELIVÂNIA DE OLIVEIRA LOPES DA ROCHA – Secretária Executiva Titular

PAULO ESPINDOLA CAMARGO - Secretário Executivo Suplente

ROGER CAVALCANTE - Analista de BPM & PMO Local

YASMIN PIVESSO - Analista de Soluções Integradas e Processos Comerciais

CONVIDADOS

COCEN CPFL Piratininga

REPRESENTANTE DA CLASSE INDUSTRIAL

FERNANDO CORRADINE NABAS – Conselheiro Titular – Presidente COCEN Piratininga

REPRESENTANTE DA CLASSE PODER PÚBLICO

SILVIO ROMERO RIBEIRO TAVARES – Conselheiro Titular

JAMIR JOSÉ MENALI – Conselheiro Suplente



REPRESENTANTE DA CLASSE COMERCIAL

EDISON SEVERO MALTONI – Conselheiro Titular

REPRESENTANTE DA CLASSE RESIDENCIAL

AMANDA FREIRE DE SOUZA – Conselheiro Suplente

REPRESENTANTE DA CLASSE RURAL

STEPHANNIE CAROLYN PEREIRA – Conselheira Suplente

REPRESENTANTES DA CPFL PIRATININGA

FERNANDO NASCIMENTO MONTEIRO - Secretário Executivo Titular

CYLENE MOBILON ESCODELARIO – Secretária Executiva Suplente

RICARDO VIDINICH – KV Consultoria

PEDRO ROSA – Equipe comercial de patrocínios e parcerias do SENDI

REUNIÃO

Ao dia 01 de agosto de 2023, as 09hrs foi realizada na sede da CPFL Energia no município de Campinas e via vídeo conferência pela plataforma Teams, a ducentésima quadragésima quarta Reunião Ordinária do Conselho de Consumidores da CPFL Paulista (COCEN Paulista).

Após abertura da reunião, assumiu a presidência dos trabalhos o Presidente do Conselho o Sr. Ademar Pereira e como Secretária a Sra. Elivânia Lopes.

A Secretária Sra. Elivânia Lopes iniciou informando que a equipe de patrocínios e parcerias do SENDI, entrou em contato com ela para apresentar as oportunidades de participação do Conselho. Para isso, ela passou a palavra ao Sr. Pedro Rosa responsável por todas as tratativas comerciais de patrocínios e parcerias do evento.

O Sr. Pedro Rosa trouxe para apresentação um overview sobre as oportunidades disponíveis e as marcas e Conselhos que já estão confirmados. Ele iniciou explanando sobre o SENDI, destacando que este é o maior evento do setor elétrico da América Latina, e o 2º maior evento de distribuição de energia elétrica do mundo, fica apenas atrás da Distributech, o SENDI está completando 52 anos de existência e indo para a 24ª edição, o evento irá acontecer de 07 a 10 de novembro em Serra/ES que fica a 8km de Vitória, e tem como realizador a ABRADÉE que a cada dois anos escolhe uma distribuidora para coordenar o evento. Ele pontuou que o SENDI acontece sempre bianual, historicamente sempre em anos pares, mas devido a pandemia, pela primeira vez o evento está acontecendo em um ano ímpar, e pela primeira vez a EDP está coordenando o evento, por isso a distribuidora acaba recebendo o evento para o seu estado e cidade sede no país. Seguindo sua apresentação, o Sr. Pedro Rosa destacou como os 4 principais objetivos do SENDI: apresentar e discutir tendências do setor; promover a inovação e desenvolvimento do setor de distribuição de energia elétrica; partilhar e discutir melhorias do modelo regulatório brasileiro; promover a troca de experiências entre empresas distribuidoras de energia elétrica. Ele destacou que a previsão é que o evento receba 100% dos principais grupos de distribuição de energia elétrica representados no evento, a maioria já confirmou presença, a expectativa é receber 4 mil pessoas. Levando



em consideração o público do último evento, considera-se que: 40% são representantes de distribuidora de energia; 50% são fornecedores de serviço ou produto; e 10% pesquisadores e estudantes e autoridades do governo; desse público em relação a cargo: 60% são tomadores de decisão, (de CEO até Coordenador) devido ser um evento fechado onde cada inscrição hoje custa R\$ 1.650,00 com isso eles conseguem trazer um público sênior interessado em ver as novidades e tendencias do setor, fazer networking, e assistir conteúdo; 30% do público técnico sendo analistas e engenheiros; e 10% se mantem em pesquisadores e estudantes e autoridades do governo.

Quanto os principais destaques do último evento ocorrido em 2018, o Sr. Pedro Rosa destacou os 972 trabalhos técnicos submetidos como uma parte bacana que o SENDI entrega para o mercado, também para estimular o desenvolvimento do setor, onde qualquer empresa ou pessoa que tenha um case de sucesso no setor elétrico e queira apresentar no SENDI, o trabalho pode ser submetido para análise da comissão que é composta por profissionais da ABRADÉE e da EDP, os 200 melhores trabalhos técnicos terão a oportunidade de apresentar por 30 minutos no slot da agenda de conteúdo do evento. Quanto aos números do setor de distribuição de energia no Brasil, ele destacou que: são mais de R\$ 360 Bi. de receita bruta por ano; mais de 4% do PIB; emprega mais de 200 mil pessoas; e anualmente são investidos R\$ 26 Bi. em melhorias de tecnologias, atendimento, e linhas de distribuição. Ele explanou também sobre a Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (ABRADEE), a anfitriã do evento a EDP no Espírito Santo, bem como o estado que sediará o SENDI.

Sobre as atividades do evento, o Sr. Pedro Rosa destacou 5 grandes atividades, são elas: Palestras magnas, painéis e trabalhos técnicos que abrange o conteúdo; Demoday, uma área de inovação no evento, onde a EDP irá convidar as principais startups que atuam no setor elétrico para apresentar seus cases e buscarem empresas anjos; Legal lab, uma área do seminário jurídico com a presença de especialistas do setor de distribuição de energia e espaço para exposição e networking, gerando oportunidades de negócio e parcerias; Rodeio dos eletricitas uma competição com eletricitas de todo o Brasil para partilha de melhores práticas com foco em segurança; Exposendi, estandes e ativações para gerações de negócios e networking e exposição de produtos e equipamentos. Ele apresentou a visão geral do evento com a planta do local, os pavilhões, estrutura, agenda e programação, e as cotas de oportunidades para o Conselho, sendo essas divididas em quatro grandes categorias: cotas tradicionais, os stands; cotas focadas para os escritórios jurídicos; cotas experiência, que podem ser exposição de marca, relacionamento e conteúdo; e a categoria rodeio para as marcas que querem conversar com os eletricitas e gestores operacionais; ele apresentou todas as cotas com os valores e o que está incluído em cada uma. Para concluir, o Sr. Pedro Rosa se colocou a disposição e novamente agradeceu a oportunidade.

O Conselho agradeceu a apresentação e parabenizou o Sr. Pedro Rosa pelo excelente planejamento do evento.

A Secretária Sra. Elivânia Lopes passou a palavra ao Sr. Ricardo Vidinich da KV Consultoria para apresentação.

O Sr. Ricardo Vidinich iniciou explanando sobre a Pauta Regulatória, apresentando as Tomadas de Subsídios e Consultas Públicas em andamento em andamento, sendo elas: TS 9 Sandbox Regulatório; TS 10 Procedimentos de Rede expansão MMGD; TS 12



Universalização rural Amazonas Energia; CP 21 que trata da Olimpíada Nacional Eficiência Energética – ONEE, uma olimpíada nacional que premia melhores trabalhos em eficiência energética mas principalmente envolvendo os estudantes, tem como objetivo transmitir informações aos estudantes sobre o uso racional da energia elétrica, e as premiações custam 10% do custo total; CP 24 Leilão A-1 e A-2, para contratação de energia elétrica proveniente de empreendimentos existentes; e as CP's de Revisão de Revisão Tarifária: CP 22 Revisão CPFL Piratininga, CP 23 Revisão EDP SP, e CP 25 Revisão Equatorial Goiás. Em seguida ele apresentou o Subsidiômetro ANEEL, destacando que no ano de 2023 a situação até julho é de R\$ 17,3 Bi. sendo que o que lidera esses subsídios é a fonte incentivada que vai para o mercado livre de fonte solar e eólica, e subsídios de 50% da distribuição, com isso pagou-se R\$ 2 Bi até agora, dentre outros valores que vão para outros grupos. Ele também apresentou os valores de subsídios de 2018 a 2022 destacando o aumento no valor dos subsídios que o consumidor cativo está pagando para os demais.

Em sequência, o Sr. Ricardo Vidinich apresentou a expansão da matriz elétrica de junho, evidenciando a expansão do mês de 538,1 MW e a total de 2023 de 5.184,4 MW; ele enfatizou o destaque do mês que foram as usinas renováveis que compõem 91,68% da capacidade instalada sendo essas usinas eólicas e solares; das usinas em operação no setor elétrico tem-se 193.851,42 MW de instalações no Brasil lideradas pelas hidroelétricas, as grandes com 52,74% as PCH com 2,95% e as CGH com 0,44%, em térmicas são 24,48%, em eólicas são 13,44% e em solares 4,93%, em função da redução dos subsídios extintos par o futuro para as novas outorgas (as em vigor continuam) houve uma corrida para pedido de outorgas e acabaram não iniciando construção, por isso quase 82% de tudo que não foi iniciado corresponde a usinas fotovoltaicas, 14,28% em usinas eólicas; em construção as eólicas correspondem a 34%, as fotovoltaicas 32% e as térmicas 24%. Na situação dos reservatórios elas continuam extremamente favoráveis, desse ano são 182 TWh de energia armazenada nos reservatórios, ele apontou que esse número é mais alto que o do ano passado que já foi um ano bom, e muito melhor do que na crise de 2021 que nesse mesmo período estava com 80 TWh de energia armazenada, ou seja, tem-se o melhor valor histórico dos últimos anos. Para concluir, ele apresentou uma foto de um reservatório que está na capa do site da ANEEL mostrando que tem água sendo jogada fora, ele argumentou que se está jogando dinheiro fora, então o afã em incentivar a energia solar é uma mentira pois a água está sendo jogada fora e como mostram os números, o consumidor acaba pagando por isso, ele também destacou o título da foto que se refere a bandeira tarifária que continuará verde em agosto sem cobrança adicional nas faturas. Ele agradeceu, e se colocou à disposição para dúvidas.

O Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo questionou quanto a Audiência Pública que discutia a situação dos materiais recebidos de importação para fazer as térmicas, se o que estava em debate, a aceitação ou não da ANEEL quanto ao atraso, tinha se resolvido.

O Sr. Ricardo Vidinich respondeu que nessa questão acabou sendo evolvido o Tribunal de Contas da União (TCU) que sugeriu fazer um acordo, então as térmicas embarcadas em navios que vieram da Turquia e estão num porto no Rio de Janeiro, elas são objetos de um acordo que os consumidores irão acabar pagando, ele pontuou que o CONACEM, a Frente Nacional, entre outros, estão questionando muito esse tipo de acordo, pois acaba implicando em uma desnecessidade total, foi feito em 2021 o Processo Competitivo Simplificado (PCS) que era para a contratação dessas térmicas emergenciais, as térmicas tinham um prazo para entrar em operação até agosto de 2022 e quem não entrou tem o



contrato cancelado, é o que diz o contrato, porém não foi cumprido, então o grande questionamento é esse, por que os consumidores tem que pagar, e tem ainda a questão do Friboi, que está com térmicas no RJ e no MS, a ANEEL aceitou que eles trocassem para Cuiabá, e lá não ficaram prontas também, espera-se que eles não aceitem, porém, a Friboi tem uma força muito grande politicamente, então as influencias de outros grupos são fortes, e não pode o consumidor ser onerado por conta disso.

O Conselho agradeceu a excelência das apresentações do Sr. Ricardo Vidinich.

A Secretária Sra. Elivânia Lopes passou a palavra ao Sr. Roger Cavalcante Analista de BPM & PMO e a Sra. Yasmin Pivesso Analista de Soluções Integradas de Processos Comerciais da CPFL para apresentarem sobre o projeto ADR que engloba alterações no login de acesso aos canais digitais da distribuidora.

O Sr. Roger Cavalcante iniciou sua fala explicando que os objetivos da apresentação, sendo estes, compartilhar com o COCEN alteração em vigor relativo ao acesso a serviços online pelos nossos clientes e o que estamos fazendo para reduzir impactos; explanar sobre novos serviços oferecidos; apresentar os impactos esperados e os canais afetados. Ele apresentou o contexto anterior do site, informando que existiam melhorias a serem feitas entre elas adicionais de serviços, no contexto de benefícios atuais, têm-se toda a base de dados é armazenada na nuvem, uma gestão mais unificada de dados, maior segurança, obrigatoriedade do uso de senha forte, e a experiencia sem quebra para o cliente. Foi apresentado o novo layout para acesso aos canais (site e aplicativo iOS-Android), destacando que o acesso continua com e-mail e senha, com acréscimo de detalhes que a senha deve ser forte, não pode ser qualquer senha, existe um limite mínimo de caracteres, bem como funções internas de uso da nuvem para armazenagem de dados gerando um processamento mais rápido.

A Sra. Yasmin Pivesso complementou que agora na última migração, o acesso foi alterado somente para clientes Grupo B, o acesso de Poder Público continua pela caixinha de credenciado, ainda não entrou nessa migração.

O Conselheiro Sr. Roberto Carmanhan questionou sobre um cadastro rural (pessoa jurídica) que tenha vínculo com pessoa física, quando feita a alteração de acesso com o CPF nos canais de atendimento, como fazer para que se tenha acesso ao cadastro da propriedade rural, se também precisará cadastrar o CNPJ da propriedade.

A Sra. Yasmin Pivesso respondeu que dentro dos serviços online é possível solicitar acesso ao CNPJ da propriedade rural, o processo vai entrar num fluxo de encaminhar documentação para comprovação da propriedade e responsável legal, o time de backoffice irá realizar as conferências e aprovações, após isso será liberado o acesso a essa instalação com o único acesso de pessoa física (e-mail + senha). Ela seguiu a apresentação explanando sobre os serviços disponíveis no novo acesso (login), além dos já existentes como cadastro, login, reset de senha, atualização cadastral e meus dados/perfil, foram inseridos novos serviços como: Solicitação de acesso – um cadastro de pessoa física consegue solicitar acesso de uma outra instalação, podendo ser de pessoa física ou jurídica; Concessão de acesso - um cadastro de pessoa física pode ser compartilhado/concedido a uma outra pessoa física para ter acesso aquela instalação; Exclusão de acesso – um acesso foi concedido a uma pessoa terceira (exemplo: funcionário), é possível excluir essa pessoa do acesso a instalação; foi destacado que



atualmente uma pessoa que não tem uma instalação já pode realizar um cadastro (no antigo acesso não era possível);

O Sr. Roger Cavalcante explicou os impactos esperados, sendo estes: reclamações de clientes sobre reset de senha requerido (Site); reclamações de clientes sobre fluxos de login e cadastro (Site e app); reclamações de clientes sobre ausência de acesso a instalações não vinculadas ao CPF (Site e app); aplicativo CPFL/RGE como principal canal de serviços online, este exigirá reset de senha pelo cliente; código enviado para o e-mail, no momento do reset senha, com expiração em 7 minutos e possível endereçamento deste para caixa de Spam do cliente; possibilidade de cliente não possuir acesso ao e-mail cadastrado anteriormente; em complemento ela explanou sobre o que esta sendo feito para mitigar o impacto da mudança, e as principais ações para o cliente externo, sendo: banner no site para alerta massivo.; pop-up no aplicativo Android com um aviso para cadastrar uma conta; passo a passo no site para promover o treinamento canais de atendimento, vídeo explicativo, FAQ; mensagem na URA com um aviso antes, durante indisponibilidade e após a mudança; e-mail de alerta anterior a mudança para clientes com e-mail duplicados e heavy users (Site e app); vídeo/banner nas agências de atendimento presencial; SMS de alerta pós mudança para clientes heavy users (Site e app); landing page; comunicação – imprensa com uso de material preparado no caso de impacto e alto número de reclamações; e carta ao PROCON para alinhamento com os principais canais ligados ao consumidor. Para concluir, ele informou que no plano de ação existem quase 100 ações previstas para mitigação de impactos, também são muitas ações internas de informação para colaboradores, e credenciados.

A Sra. Yasmin Pivesso complementou que em relação a reclamações recebidas, muitas são relacionadas ao novo fluxo, destacando que toda mudança causa impacto até a sua adaptação, mas muitas das reclamações são somente dúvidas, existiram sim algumas reclamações onde foram encontrados alguns erros e falhas, mas de um modo geral foi sentido que não houve tantos impactos, a ponto de parar o sistema ou outro tipo de ação. Tudo o que está sendo recebido, caso seja um erro está sendo corrigido, em caso de dúvidas, é encaminhado a operação.

A Conselheira e Vice-presidente do COCEN Paulista, a Sra. Andreia Gomes questionou quanto ao acesso de clientes quem possuem mais de um imóvel, se precisarão realizar um cadastro para cada imóvel, utilizando diferentes e-mails.

A Sra. Yasmin Pivesso respondeu que se todos os imóveis pertencerem ao mesmo CPF, eles podem ser vinculados num único acesso de forma automática.

O Sr. Roger Cavalcante complementou que para os casos de imóveis em diferentes CPF, pode ser solicitado acesso a esses, mas se for o mesmo CPF já vincula automaticamente, tanto para instalações Grupo B, PP e Grupo A.

O Conselheiro Sr. Wilson David pontuou a questão de contas em débito automático quando passam por atualização cadastral o débito é cancelado, ele questionou se tem como automatizar essa parte, para que não haja descadastramento do débito automático.

A Sra. Yasmin Pivesso respondeu as mudanças realizadas foram relacionadas ao login, não houve mudança de serviços, mas que de fato atualmente acontece como o Conselheiro o Sr. Wilson David mencionou, e que se mantêm assim, pois não é possível garantir que em uma atualização cadastral os dados vão continuar os mesmos, ou se o



cliente deseja mudar data de vencimento e etc., mesmo que carregados alguns dados do cliente, caso seja cadastrado algo que ele não pediu, acaba sendo algo desconfortante, então por mais que pareça maçante ficar confirmando os dados, por experiências anteriores é necessário, ela agradeceu o feedback e disse que é algo a se pensar sim.

O Conselho agradeceu a participação e apresentação do Sr. Roger Cavalcante e da Sra. Yasmin Pivesso.

Seguindo a pauta da reunião, a Secretária Sra. Elivânia Lopes justificou a falta do Sr. Jose Nannini Neto Gerente de Serviços de Relacionamento com o Cliente que estaria presente na reunião para um retorno ao Conselho sobre a recomendação da plataforma de atendimento em língua de sinais, o Sr. Jose Nannini estava em viagem a trabalho, por isso ela trouxe a resposta ao Conselho, ela explicou que foram feitas duas reuniões com a Diretoria Comercial e a Diretoria de Diversidade e Inclusão esclarecendo que essa contratação já foi prevista em orçamento para acontecer em 2024 e que está em aprovação, tendo em vista que as diretorias enviam o plano orçamentário e o mesmo precisa passar pro aprovações, ela seguiu informando que houve um estudo inicial onde foram incluídas também outras plataformas de atendimento em língua de sinais seguindo as normas internas de contratação, em síntese, esse assunto já está em estudo pela CPFL. Ela concluiu, informando que a resposta será formalizada através de carta assinada pelos responsáveis e que em breve enviará o documento oficial de resposta ao Conselho.

Em sequência, a Secretária Sra. Elivânia Lopes apresentou a agenda de eventos do setor elétrico, destacado inicialmente o Prêmio Abradee que aconteceu no dia 27 de julho em Brasília e contou com a presença do Presidente do COCEN Paulista o Sr. Ademar Pereira como representante do Conselho, na ocasião a CPFL Paulista foi premiada em 1º lugar na categoria Responsabilidade Socioambiental – (acima de 500 mil clientes), 2º lugar Região Sudeste e 3º lugar Melhor Desempenho Nacional, foi também transmitido ao Conselho a mensagem escrita do Sr. Roberto Sartori Diretor Presidente da CPFL Paulista: *"Participamos do Prêmio ABRADÉE 2023, e vimos nossa CPFL Paulista voltar a ser reconhecida após 6 anos, pois a última vez que ganhamos uma categoria foi em 2016. Temos um propósito claro de sermos referência no setor elétrico, e a noite de premiação mostrou que estamos no caminho certo. Desta forma, agradeço a todos vocês pelo reconhecimento no Prêmio Abradee – 2023, onde a união da nossa Paulista e a competência/brilho no olho de cada um possibilitaram esse sucesso. Com leveza, alegria, disciplina e com o nosso valor inegociável em Segurança, vamos conquistar muito mais. Conto com todos vocês. Novamente meu muito obrigada."*

Com a palavra o Presidente do COCEN Paulista o Sr. Ademar Pereira deixou saudações ao Sr. Roberto Sartori e toda a diretoria da CPFL Paulista, pela premiação. Ele pontuou que a interação entre ANEEL, Abradee e CPFL foi muito perceptível, e que o Conselho precisa se revestir dessa grandeza da CPFL e ser colocado a mesma altura da distribuidora, no seu ponto de vista, para o segundo semestre existe muito trabalho a ser feito. Ele destacou a maneira como o Conselho foi tratado na ocasião, de uma forma muito boa, e que a premiação recebida, imputa responsabilidade aos Conselhos de grandes distribuidoras do país assim como o COCEN Paulista.

A Secretária Sra. Elivânia Lopes seguiu apresentando a agenda de eventos do setor elétrico, ela reforçou os convites já enviados por e-mail ao COCEN Paulista para inaugurações de subestações da CPFL Paulista, sendo três cerimônias no mês de agosto. Ainda dentro do mês, acontecerá em Brasília no dia 16, a imersão na REN 963/2021



organizado pela ANEEL, onde através de ofício foi solicitada a participação do Presidente do Conselho e o(a) Secretário(a) Executivo(a) Titular, ela destacou sobre a possibilidade do envio de dúvidas quanto a Resolução para serem tratados na ocasião. Repassando o que já foi apresentando em reuniões anteriores, em outubro acontecerá o CITEENEL - Congresso de Inovação Tecnológica e Eficiência Energética no Setor Elétrico em São Luíz /MA e em novembro acontecerá o SENDI - Seminário Nacional de Distribuição de Energia Elétrica em Vitória/ES. Ela concluiu a agenda de eventos, e abriu oportunidade para demais assuntos pertinentes ao Conselho.

O Conselheiro do COCEN Piratininga o Sr. Silvio Romero se manifestou sobre a Alesta, alegando que considera que o assunto não está pacificado, tendo em vista que a REN 1.000 expressa claramente que não é permitida a veiculação de propaganda de terceiros, na conta de luz. Como tem conhecimento que está em andamento a realização de uma reunião com a ANEEL para tratar desse assunto, pretende participar para saber a posição da Agência Reguladora: se o que está feito é certo, ótimo, assunto encerrado, se não, será uma oportunidade para correção. Aproveitou a ocasião para convidar a todos que queiram participar da reunião.

A Secretária Sra. Elivânia Lopes questionou se a reunião acontecerá no mês de agosto.

O Conselheiro do COCEN Piratininga o Sr. Silvio Romero respondeu que ainda não se sabe o dia ao certo que acontecerá a reunião.

O Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo complementou aos que tiverem interesse em participar, devem comunicar a ele diretamente, tendo em vista que esse foi um assunto encerrado na reunião ordinária do mês de junho, onde na ocasião foi apresentado pelo Sr. Pedro de Aro, Gerente de Serviços Comerciais da CPFL Paulista, documento de resposta da ANEEL com a homologação do sistema CPFL Total/Alesta, e por aclamação pelo Presidente do Conselho após consentimento dos demais Conselheiros representantes das classes industrial, residencial e poder público, esse assunto foi encerrado na reunião mencionada, todavia, ele (Carlos A. Gobbo), juntamente com o Conselheiro do COCEN Piratininga o Sr. Silvio Romero, e a FECOMERCIO (entidade representativa vinculada ao Conselheiro Carlos A. Gobbo), estão em vias para agendar uma reunião com a ANEEL, e convidar aos que quiserem participar que serão bem-vindos, pois no seu ponto de vista essa é uma oportunidade para explicar que existem Conselheiros que estão de acordo com a Alesta no Marketplace da CPFL Total alocado ao site da CPFL regulada, e outros que não, e discutir o que está em debate: Alesta vinculada no canais da CPFL que é uma empresa regulada. O Sr. Carlos A. Gobbo se comprometeu em enviar uma mensagem particular a cada um para confirmar a participação, quem for confirmado ele levará para ANEEL nome e entidade, e assim que a reunião for agendada ele irá enviar o link para que todos participem, ele concluiu que o objetivo é levar a apresentação (Power Point) para a ANEEL a fim de esclarecer se é permitido ou não, a vinculação da Alesta nos canais da CPFL.

Os Conselheiros mostraram interesse em participar, e Conselheira a Vice-presidente, a Sra. Andreia Gomes manifestou como sendo positivo a ideia da reunião, e que ela também gostaria de participar.



O Conselheiro do COCEN Piratininga o Sr. Jamir Menali, se manifestou alegando que até o momento ele havia se posicionado em relação a questão da Alesta entendendo que isso seria de competência do PROCON ou do Ministério Público, e que a participação do Conselho não seria de suma importância, todavia após analisar o documento que a CPFL apresentou justificando a possibilidade de usar meios eletrônicos para fazer publicidade da sua situação, ele entendeu que está revogada, sendo do ano de 2016 revogada pela REN 1.000, essa questão está superada. Ele defendeu que não se pode usar uma legislação que já está revogada para justificar um ato, e alterou seu posicionamento a partir de hoje, ele concorda que precisa de uma explicação com respeito a essa questão.

O Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo solicitou aos secretários executivos que até três dias antes da próxima reunião, seja enviada ata para que todos possam analisar e aprovar, e ser colocado como o primeiro assunto da próxima reunião as situações abordadas na reunião anterior, assim como descrito na ata da reunião, mas de uma forma resumida e elencada por assunto, nessa ocasião a quem tenha alguma discordância se manifesta para que seja alterado o que for necessário.

O Conselheiro Sr. Wilson David defendeu quanto a questão da Alesta, que no seu ponto de vista, as modificações que o Conselho assumiu como necessidade de melhorias no site, foram apresentadas, sendo assim uma parte das dúvidas foram sanadas, ele manifestou interesse em participar (on-line) da apresentação que será levada a ANEEL.

O Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo sugeriu solicitarem a reunião para a ANEEL em nome do COCEN, já que todos irão participar, ele se propôs a apresentar pelo Conselho.

O Conselheiro Sr. Wilson David disse que gostaria de participar como convidado.

O Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo acordou em enviar um convite para os demais em nome dele, de forma particular, e ele irá apresentar o Power Point na reunião com a ANEEL.

O Conselheiro Sr. Wilson David reforçou que as melhorias apontadas pelo Conselho e implementadas pela CPFL foi uma boa mudança.

O Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo manifestou que a primícia se refere a permissão da Alesta nos canais da CPFL, porque no artigo 641 da REN 1.000 consta que não é permitido, o resto que foi feito ele alega que não foi ele (Carlos A. Gobbo) que pediu, mas sim o Conselho, e mesmo com as melhorias, o que está sendo questionado é se a Alesta pode estar nos canais da CPFL. Ele exemplificou que na data de ontem, a CREFAZ (uma das bandeiras que está no aplicativo da CPFL Total) o chamou no WhatsApp, oferecendo um empréstimo de um mil e duzentos reais e que poderia ser gasto não apenas com o pagamento da conta de luz, mas onde ele quisesse, e que o juros oferecido foi de 17% a.m., oferecido pela CREFAZ, isso se deve ao compartilhamento de dados autorizado por ele quando da simulação de parcelamento através do aplicativo (CPFL Total Alesta), todavia ele reivindicou que uma terceira o contatou, por intermédio da CPFL que é uma empresa regulada, para lhe oferecer um crédito pessoal para gastar onde quiser, ou seja, o site da CPFL virou um e-commerce e não pode conforme art. 641. Ele defende que essa reunião não é para brigar com a CPFL, ou mesmo causar intriga com ninguém, mas que estão fazendo o papel deles, de defender o consumidor.



O Conselheiro do COCEN Piratininga o Sr. Jamir Menali defendeu que a CPFL como concessionaria do serviço público, tem que cumprir com os mesmos dispositivos do artigo 37 da Constituição Federal, que é o princípio da legalidade, o princípio da impessoalidade, o princípio ampla publicidade, a energia elétrica é uma concessão de serviço publico para atender a necessidade da população, então o princípio da legalidade é o primordial.

As manifestações sobre esse tema foram encerradas.

O Conselho acordou em manter a próxima reunião no dia 05 de setembro, mesmo devido ao feriado próximo a essa data.

Sem mais para discorrer, o Presidente Sr. Ademar Pereira deu por encerrada a reunião.

Campinas, 01 de agosto de 2023

Ademar Pereira

Presidente do COCEN CPFL Paulista

Elivânia de Oliveira Lopes da Rocha

Secretária Executiva



ATA DA 245ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE CONSUMIDORES DE ENERGIA ELÉTRICA DA COMPANHIA PAULISTA DE FORÇA E LUZ - COCEN CPFL PAULISTA

Ao dia cinco de setembro do ano de 2023 foi realizada a ducentésima quadragésima quinta Reunião Ordinária do COCEN Paulista no escritório da CPFL Energia em Campinas e via videoconferência.

Participaram dessa reunião os seguintes representantes de classes de consumidores e da CPFL Paulista:

COCEN CPFL Paulista

REPRESENTANTE DA CLASSE RURAL

ADEMAR PEREIRA - Conselheiro Titular – Presidente COCEN Paulista

REPRESENTANTE DA CLASSE COMERCIAL

CARLOS AUGUSTO GOBBO – Conselheiro Titular

REPRESENTANTE DA CLASSE RESIDENCIAL

WILSON DAVID – Conselheiro Suplente

REPRESENTANTE DA CLASSE INDUSTRIAL

EDSON JORGE FIM – Conselheiro Suplente

REPRESENTANTE DA CLASSE PODER PÚBLICO

JOÃO BAPTISTA GADIA – Conselheiro Titular

REPRESENTANTES DA CPFL PAULISTA

ELIVÂNIA DE OLIVEIRA LOPES DA ROCHA – Secretária Executiva Titular

JOSE NANNINI NETO - Gerente de Serviços de Relacionamento com Cliente

LUCIANA DALBEN LIMA - Coordenadora de Soluções Integradas e Processos Comerciais

THAIS CRISTINA DE SOUZA – Analista Jurídico

CONVIDADOS

COCEN CPFL Piratininga

REPRESENTANTE DA CLASSE INDUSTRIAL

FERNANDO CORRADINE NABAS – Conselheiro Titular – Presidente COCEN Piratininga

REPRESENTANTE DA CLASSE PODER PÚBLICO

SILVIO ROMERO RIBEIRO TAVARES – Conselheiro Titular

JAMIR JOSÉ MENALI – Conselheiro Suplente

REPRESENTANTE DA CLASSE COMERCIAL

EDISON SEVERO MALTONI – Conselheiro Titular



REPRESENTANTE DA CLASSE RESIDENCIAL

AMANDA FREIRE DE SOUZA – Conselheiro Suplente

REPRESENTANTE DA CLASSE RURAL

STEPHANNIE CAROLYN PEREIRA – Conselheira Suplente

REPRESENTANTES DA CPFL PIRATININGA

CYLENE MOBILON ESCODELARIO – Secretária Executiva Suplente

VANESSA CANDREVA NEVES - Analista de Recuperação de Energia

RICARDO VIDINICH – KV Consultoria

REUNIÃO

Ao dia 05 de setembro de 2023, as 09hrs foi realizada na sede da CPFL Energia no município de Campinas e via vídeo conferência pela plataforma Teams, a ducentésima quadragésima quinta Reunião Ordinária do Conselho de Consumidores da CPFL Paulista (COCEN Paulista).

Após abertura da reunião, assumiu a presidência dos trabalhos o Presidente do Conselho o Sr. Ademar Pereira e como Secretária a Sra. Elivânia Lopes.

A Secretária Sra. Elivânia Lopes iniciou apresentando o resumo da ata de reunião do mês de agosto para aprovação do Conselho. Ela mencionou que no decorrer da última semana, o documento foi enviado por e-mail para os Conselheiros avaliarem e solicitarem alterações caso necessário, a ata foi aprovada e levada impressa na presente reunião para assinatura do Presidente do Conselho, e resumida com os principais assuntos abordados na reunião, sendo esses: Oportunidades e Parceria SENDI 2023; Tomadas de Subsídios e Consultas Públicas em andamento; Alterações no login de acesso aos canais digitais; Plataforma ICOM – Resposta a recomendação do Conselho; Agenda de eventos; Reunião ANEEL – Alesta. Houve aprovação da ata em unanimidade.

O Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo sugeriu que nos próximos meses seja enviado apenas o documento por e-mail para a leitura, e os que tiverem alguma objeção deve ser enviado a secretária Sra. Elivânia para que avalie as alterações sugeridas, sem a necessidade de trazer o resumo em reunião.

Dando sequência a reunião, a Secretária Sra. Elivânia Lopes passou a palavra a Sra. Vanessa Candreva, Analista de Recuperação de Energia da CPFL Piratininga para explanar sobre o processo de ressarcimento de danos.

A Sra. Vanessa Candreva iniciou explicando que o processo de ressarcimento de danos conhecido como PID, é totalmente regulado, regido pela Resolução 1.000 - ANEEL do artigo 599 ao 621, o artigo 599 é exclusivo para unidade consumidora grupo B todos os consumidores residenciais ou comerciais ligados no grupo B (Baixa Tensão) tem direito ao ressarcimento de danos. Ele pontuou sobre o PRODIST MÓDULO 9 que em complemento a REN 1.000 – ANEEL tem várias seções que estabelecem o processo, sendo elas introdução, análise, verificação, resposta e ressarcimento e processo específico.

Ela seguiu informando agora sobre os canais de atendimento, e como o consumidor deve proceder, explicando que conforme artigo 602 da REN 1.000 - ANEEL, o consumidor tem



até 5 (cinco) anos a partir da data do provável dano no equipamento elétrico para solicitar o ressarcimento através do Site, Call Center ou Atendimento Presencial; ele deverá informar a Unidade Consumidora, nome completo, dados do endereço e a data e horário aproximados da queima, bem como o(s) equipamento(s), marca(s) e modelo(s) danificado(s). Quanto a análise da solicitação, a partir do momento que o consumidor ingressa nos canais de atendimento, é emitida uma nota de serviço e migrada para a equipe PID da CPFL, a análise começa a partir da verificação e constatação da responsabilidade da CPFL naquele dano, sendo consultado nos sistemas técnicos operacionais, se o dia e horário citado houve ou não algum distúrbio na rede da distribuidora que possa ter causado esse dano, não havendo nenhum distúrbio o processo é indeferido, e tendo alguma responsabilidade da distribuidora o processo é deferido e segue para as próximas fases. Nas próximas fases a CPFL pode optar por fazer uma vistoria in loco para uma verificação dos equipamentos, essa é opcional da distribuidora, não é obrigatório.

O Conselheiro Sr. Wilson David mencionou que no próprio C.O (Centro de Operações) teoricamente se tem todas as ocorrências, onde é possível saber diante de uma situação, se naquele Trafo ou setor, houve realmente uma ocorrência no horário apontado.

A Sra. Vanessa Candreva afirmou a fala do Sr. Wilson e complementou que a distribuidora pesquisa o circuito elétrico daquela U.C (Unidade Consumidora), todos os dispositivos da rede são consultados através de sistemas auditáveis.

O Presidente do COCEN Piratininga o Sr. Fernando Nabas questionou se o processo é o mesmo para consumidores grupo A (Alta Tensão).

A Sra. Vanessa Candreva respondeu que o processo é o mesmo, porém pela regulação a distribuidora não é obrigada a ressarcir, porém o consumidor pode ingressar com a solicitação e a análise é feita normalmente, ela pontou que já aconteceram casos em que a CPFL efetuou o ressarcimento de processos de consumidores grupo A.

A Sra. Vanessa Candreva seguiu sobre os casos em que são feitas vistorias ou não, é solicitado ao cliente que envie a documentação para continuidade da análise e avaliar se tem nexos de causalidade, é solicitado o envio de laudos e orçamentos do equipamento danificado, os documentos serão analisados pela equipe técnica da área. Quanto as etapas do processo, ela explicou que após o cliente efetivar a solicitação, o processo segue com as seguintes etapas, sendo cada uma com seu prazo regulado: verificação da ocorrência de perturbação no sistema elétrico (nexo causal); vistoria (administrativa) ou instrução por carta, sendo o prazo de vistoria até dez dias corridos para fazer a verificação, e nesses dez dias, tem-se três dias úteis de antecedência para agendar com o cliente, não sendo possível o agendamento a distribuidora não poderá comparecer ao local sem agendar previamente; análise da documentação entregue pelo consumidor; resposta, sendo o prazo de quinze ou trinta dias para retornar ao cliente, a depender da data em que foi causado o dano; e pagamento, que tem o prazo de até 20 dias para ressarcimento. Ela explicou sobre os recursos aos quais o cliente pode ingressar com sua solicitação além do site, call center e presencial, em 1º instância ele pode optar pela ouvidoria, PROCON, ANEEL, ARSESP, Consumidor.gov e Reclame Aqui.

O Conselheiro Sr. Wilson David questionou quanto a questão da titularidade das contas, quem vai receber no caso de um ressarcimento.



A Sra. Vanessa Candreva respondeu que qualquer pessoa pode solicitar a indenização, porém o ressarcimento é realizado para o titular da conta de energia.

O Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo questionou quais os tipos de danos são ressarcidos.

A Sra. Vanessa Candreva respondeu que são danos elétricos, o qual é determinado pelo laudo apresentado pelo cliente, sendo constatado que houve ocorrência na rede no dia informado, a primeira solicitação é deferida e a documentação é solicitada, o cliente tem até noventa dias para enviar a documentação, após o recebimento a equipe técnica realiza a análise da documentação, e o que vai determinar o pagamento ou não é o descritivo do técnico que laudou o equipamento, se tem nexu ou não, normalmente é queima de fonte ou da placa, o que é um indicativo de que o pagamento irá ocorrer.

O Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo questionou que se houver um raio que cause a queda de energia, e haja a queima de um equipamento na ocasião, se a distribuidora entende o caso como um intempérie ou irá considerar para indenização do equipamento.

A Sra. Vanessa Candreva respondeu que se o raio causou algum distúrbio na rede da CPFL vai aparecer nos sistemas da distribuidora a ocorrência então o ressarcimento irá acontecer, porém existem situações que o raio por si só pode queimar o equipamento eletrônico, sem atingir a rede da distribuidora, nesse caso não é ressarcido.

O Conselheiro Sr. Jamir Menali questionou quanto a questão da necessidade de apresentar a nota fiscal do equipamento danificado.

A Sra. Vanessa Candreva explicou que o documento é exigido para solicitações feitas acima de noventa dias da data do dano ocorrido, e que é exigido a nota fiscal de aquisição, ela pode ser adquirida na loja onde o equipamento foi comprado, mas é um documento que a regulação permite que seja solicitado, agora para danos com menos de 90 dias, a distribuidora só pode solicitar dois laudos e orçamentos.

O Conselheiro Sr. Silvio Romero questionou qual a estatística em relação a quantidade de solicitações recebidas e ressarcidas, e quais as solicitações mais comuns recebidas pela distribuidora.

A Sra. Vanessa Candreva respondeu que em 2022 houve uma média de 28 mil solicitações considerando CPFL Paulista e CPFL Piratininga, sendo a CPFL em torno de 20 mil solicitações a CPFL Piratininga em torno de 8 mil solicitações. Considerando o ressarcimento efetivamente realizado, ou seja, o cliente que a distribuidora pagou, o deferimento gira em torno de 22% a 25%. Dessas 28 mil solicitações nem todas são deferidas, em média 50% dos casos não são encontradas ocorrências o que causa o indeferimento do processo, e dos que são deferidos em média 22% a 25% são pagos. Quanto ao orçamento anual de 2022, em média na CPFL Piratininga foram quase R\$ 5MM, e a CPFL Paulista foram quase R\$ 17MM.

O Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo mencionou que é muito comum quando o cliente procura a CPFL e não consegue o ressarcimento, ir em busca da seguradora para receber uma indenização, e depois a seguradora cobra da CPFL e recebe o pagamento da distribuidora, ele questionou se na visão da CPFL entende-se que foi feita uma análise incorreta do processo ou se esse é o procedimento padrão a ser seguido.



A Sra. Vanessa Candreva respondeu que o Grupo CPFL no estado de São Paulo tem uma tratativa diferenciada com seguradora, a distribuidora concedeu direito para a seguradora ingressar administrativamente, ou seja, ela ressarcir o seu cliente, e posteriormente ela aciona diretamente a CPFL para pagamento da indenização, mediante apresentação dos documentos exigidos e etc., atualmente são 16 seguradoras. Ela esclareceu que nesses casos o cliente não é pago pela CPFL pois o ressarcimento foi solicitado diretamente a seguradora sem acionar a distribuidora, ou seja, o cliente não chegou a procurar o ressarcimento com a CPFL, por isso ele recebe pela seguradora que ele acionou, se existem duas ações por parte do cliente, a distribuidora e seguradora se conversam entre si para que o cliente receba um único ressarcimento.

O Conselheiro Sr. Silvio Romero questionou qual a causa mais identificada pela CPFL.

A Sra. Vanessa Candreva respondeu que é a falta de energia prolongada acima de 3 minutos de interrupção, e de equipamentos os mais comuns que são pagos, são os eletroeletrônicos, mas pode variar de acordo com a localidade.

O Presidente do COCEN Paulista o Sr. Ademar Pereira questionou se a questão do DPS (dispositivo de proteção de surtos) tem influência nos processos de indenização.

A Sra. Vanessa Candreva respondeu que o DPS (dispositivo de proteção de surtos) é exigência para novas ligações a partir de 2019, e que muitas instalações são anteriores a isso, portanto a queima de indenização não pode ser vinculada a falta do dispositivo, pois o processo não chega ao DPS (dispositivo de proteção de surtos) e sim ao circuito da rede, não é visto a parte interna da instalação, é avaliado equipamento e rede.

A Sra. Vanessa Candreva destacou também que existem muitos processos em que o cliente usa da má fé para solicitar o ressarcimento, e que a regulação é muito pró-cliente, ela engessa a distribuidora; na semana em questão houve um caso de fraude de nota; nesses casos o pagamento pode ser condicionado a entrega do equipamento, pela regulação é permitido a distribuidora solicitar ao cliente mesmo que seja peças do equipamento danificado, após a entrega o pagamento é liberado.

Para concluir, a Sra. Vanessa Candreva reforçou os prazos, para solicitações feitas em até 90 dias da data do dano, o prazo é de 15 dias para resposta e para solicitações feitas com mais de 90 dias, o prazo é de 30 dias para resposta; em ambos os casos o prazo para pagamento é de 20 dias. Ela se colocou à disposição e agradeceu a oportunidade.

O Conselho agradeceu a participação e a apresentação da Sra. Vanessa Candreva.

Em sequência a reunião, a Secretária Sra. Elivânia Lopes passou a palavra ao Sr. Ricardo Vidinich da KV Consultoria para apresentação.

O Sr. Ricardo Vidinich iniciou sua apresentação explanando sobre a Pauta Regulatória, iniciando com as Tomadas de Subsídios, a TS 9 que trata do estabelecimento de diretrizes para o Sandbox Regulatório; a TS 14 que trata da Agenda Regulatória da ANEEL 2024-2025; em sequência ele apresentou as Consultas Públicas em andamento, a CP 26 que trata das Bandeiras Tarifárias 2023/2024 das quais os valores estão sendo reduzidos; a CP 27 que trata do 4º Plano PROCEL o qual se tem 56 projetos totalizando R\$ 345MM; a



CP 28 de Abertura Mercado que trata de regulamentação principalmente quanto a questão dos comercializadores; a CP30 que trata do Leilão nº1 de Transmissão que acontecerá em 2024 é importante a manifestação do Conselho em dizer que está se pagando uma conta bem elevada por conta desses investimentos vultosos; a CP31 que trata basicamente dos Custos Operacionais de Transmissão; a CP 154 que trata do programa Luz para Todos 2024 do Rural e das Regiões Remotas Amazônia Legal.

Para concluir, o Sr. Ricardo Vidinich apresentou o Subsidiômetro da ANEEL apontando agora em setembro R\$ 25.5Bi de subsídios; quanto a expansão da matriz elétrica brasileira em julho foi de 525,5 MW com um total de 194.378,49 MW instalado nas usinas do país; quanto a situação dos reservatórios, ele pontuou que continua extremamente saudável apresentando o número mais alto já tido nos últimos 7 anos, com um total de 166 TWh armazenados. Ele agradeceu e se colocou à disposição.

O Conselho agradeceu a participação e a apresentação do Sr. Ricardo Vidinich.

Em sequência a reunião, a Secretária Sra. Elivânia Lopes passou a palavra ao Sr. Jose Nannini, Gerente de Serviços de Relacionamento com Cliente da CPFL Paulista para apresentação sobre o tema "Fraude Cibernética".

O Sr. Jose Nannini explicou que recentemente houve um apontamento através do Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo referente a um consumidor do município de Campinas sobre a questão de fraude na conta de energia e para esclarecer questões sobre o tema e tirar dúvidas do Conselho, ele passou a palavra a Sra. Luciana Dalben, Coordenadora de Soluções Integradas e Processos Comerciais da CPFL Paulista.

Com a palavra, a Sra. Luciana Dalben iniciou sua apresentação manifestando que todos somos clientes e consumidores, e pagamos conta o tempo todo através de sites, com isso, corremos risco o tempo todo de cair em uma fraude cibernética; ela destacou que na pandemia tal situação se agravou muito, houve uma percepção de um crescimento em demasia dessa questão, e cada dia mais de forma sofisticada pelos fraudadores; sabe-se que com a ansia e correria do dia a dia, a questão de praticidade ao acessar a internet, fazer uma pesquisa e de imediato encontrar um site, é muito comum acabar acessando sites não verdadeiros, e por falta de atenção a não se ater em detalhes que podem revelar uma fraude, como por exemplo em um PIX realizado para pagamento de uma conta de energia, no caso da CPFL, no comprovante de pagamento, deve aparecer como favorecido a distribuidora de energia (Companhia Paulista de Força e Luz) junto ao CNPJ da empresa, porém sabe-se que nem sempre tomamos esse cuidado, o que pode acarretar em nos tornarmos alvo de golpe ou fraude em um pagamento. Ela apresentou manchetes de jornais e noticiários que demonstram a situação atual do Brasil em relação a fraudes cibernéticas, destacando o quanto se agravou essa questão no país nos últimos anos, assim como têm-se percebido que outros segmentos vêm realizando fortes campanhas orientativas sobre os cuidados que devem ser tomados para não sermos alvos de fraude.

Seguindo sua apresentação, a Sra. Luciana Dalben informou que a CPFL sofreu um episódio de fraude cibernética o qual já foi identificado e cercado de ações a fim de ser contornado, a área de segurança da informação tem feito monitoramento durante 24 horas, todavia a rapidez que isso se prolifera é muito grande, com isso a Diretoria Comercial da CPFL vem promovendo ações, e orientando os clientes, por isso, ela veio



também pedir apoio ao Conselho. Ela apresentou a contextualização de um fato acontecido de fraude, e explicar o que foi feito até o momento. Ela explicou que foi identificado em 26 de junho, um fato, onde ao pesquisar no Google por termos relacionados à fatura da CPFL (por exemplo, "2via de fatura CPFL"), o cliente é direcionado para um site fraudulento, site esse patrocinado, pagos pelos fraudadores para que fiquem nas primeiras posições ao ser realizado uma pesquisa no navegador, todavia ao observar o endereço eletrônico é possível encontrar a diferença do site oficial da CPFL (www.cpfl.com.br) para o site do fraudador (www-servicos-cpfl.kpages.online); foi identificado que o mesmo a CPFL derrubando os sites fraudulentos, em 24 horas eles voltavam ao ar, com isso, a Cia também entrou com uma notificação via Google.

A Sra. Luciana Dalben seguiu informando como ocorreu a fraude identificada, então o cliente pesquisou uma palavra-chave, e acessou um site fraudulento muito semelhante ao site oficial da CPFL no visual; a distribuidora disponibiliza hoje uma conta simplificada, onde o cliente com bastante rapidez e comodidade imputa os dados dele, e acessa o código de barras para pagamento da conta, mas nesse acesso existe Captcha de segurança, e são chaves que só o cliente possui; no caso de fraude, o cliente acessa um site fake e digita o Código e seu número de documento pessoal (CPF), ou seja, o cliente imputa os seus dados, então é o cliente para o fraudador, e não a CPFL para o fraudador, é gerado um QR Code fraudulento e o cliente faz uma transferência PIX para o fraudador, o mesmo que aparece no comprovante bancário. Essa fraude foi identificada primeiro com a área da segurança da informação de monitoramento contínuo, e a CPFL tem um indicador onde o cliente percebeu que pagou a conta errada, ou entrou no site e não foi dado baixa na sua conta, ele entra em contato com a CPFL e faz uma reclamação de baixa de pagamento, a distribuidora solicita ao cliente que encaminhe o comprovante onde a CPFL pode localizar que o cliente foi vítima de golpe de fraude da conta de energia, a distribuidora de imediato bloqueia ações de cobrança, corte e multas e juros para que seja feita uma análise, pois um ponto importante é que a CPFL também foi vítima assim como o cliente, pois o valor da conta pago não foi para a distribuidora.

Quanto ao que está sendo feito, a Sra. Luciana Dalben explicou que após identificado o risco, foram criados fóruns para discussão do problema, onde participam a diretoria comercial, o jurídico, as presidências envolvidas inteiramente no contato com o cliente, a área de segurança e informação, e LGPD; a fim de que seja avaliado em conjunto o que pode ser feito para que o cliente tenha informação e não ocorra mais esse tipo de problema. Algumas ações já foram realizadas e outras estão em andamento, dessas ações foram destacadas: monitoria a cada 30 minutos, 24 horas por dia de sites maliciosos (até o momento foram 189 sites identificados); solicitação de exclusão dos domínios identificados (até o momento foram 171 sites derrubados); orientação aos Canais de Atendimento, os atendentes estão orientados para dar segurança ao cliente, promover meios para que ele tenha a opção de rever o valor, e orienta-lo para que não seja mais vítima desse golpe, quando identificado o golpe é orientado ao cliente que faça a abertura de um boletim de ocorrência, é aberta uma nota de baixa de pagamento e orientado ao cliente que entre em contato com o banco ao qual ele fez o pagamento.

O Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo questionou quantos casos foram identificados a nível CPFL de pagamentos que não foram feitos para a distribuidora, e a conta não foi baixada.



A Sra. Luciana Dalben respondeu que na CPFL Paulista são em torno de 700 casos, mas esse número ainda está sendo fechado.

O Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo questionou se a CPFL não assume nenhum caso supondo que possam ter invadiram o sistema ou que exista alguém internamente que trocou o código de pagamento, ou seja, a distribuidora em nenhum caso assume que o problema tenha sido interno, mas sim que o cliente que entrou no site errado.

A Sra. Luciana Dalben respondeu que a CPFL não assume como um problema interno pois todos os acessos foram feitos por sites fraudulentos com base no print de tela enviado pelo próprio cliente, antes de verificar o modus operandi é solicitado ao cliente como que ele fez para acessar a conta. Dando sequência as ações que vem sendo realizadas, ela explicou sobre as ações de comunicação, sendo: orientações e dicas de segurança através das mídias sociais (Facebook, Instagram) com a campanha "Não deixe os golpes digitais gastarem sua energia".

O Presidente do COCEN Piratininga o Sr. Fernando Nabas questionou se a fraude é exclusivamente do PIX ou está incluindo também uma fatura adulterada.

A Sra. Luciana Dalben respondeu que até o momento todos as ocorrências recebidas foram de pagamentos em PIX, tendo em vista a facilidade que é ofertada.

O Conselheiro Sr. Wilson David mencionou que são muito comuns "iscas" com mensagens no teor "clique aqui" "assine essa petição" "compra aprovada no cartão" por isso a base de busca de informações do cliente precisa ser o site oficial da CPFL.

A Sra. Luciana Dalben complementou que foi feito um cruzamento em base de dados, aonde chegaram nos clientes que pagam de forma digital, com PIX, que acessam o site para tirar a conta simplificada, a distribuidora fez um comunicado, a CPFL Paulista encaminhou 474 mil e-mails marketing reforçando as medidas de segurança, como uma forma também de alertar os clientes para não caírem nos golpes. Dando sequência as ações de comunicação que vem sendo realizadas, ela destacou que existe uma página no site "Fato ou Fake" foi colocado um banner de alerta "Ao pedir a segunda via da sua conta, confira se você está no site oficial da CPFL" com informações de orientações sobre o pagamento da conta de energia verdadeira; também foi encaminhada notificação ao Google, e foi ajustado a estratégia de busca no Google com investimentos para que os site CPFL aparece sempre em 1º lugar no momento da pesquisa pelo cliente. Ela concluiu sua apresentação informado que será realizado um workshop ao final de setembro, com distribuidoras do setor elétrico, com o objetivo de avaliar as melhores práticas para disponibilizar ao cliente a Segunda via simplificando e ações para evitarmos fraude. Ela também pediu apoio ao COCEN para divulgação da Campanha "Não deixem os golpes digitais gastarem sua energia".

O Sr. Jose Nannini complementou que a CPFL está ciente, e tem feito a divulgação de orientações e alerta aos clientes, e o pedido agora é que o Conselho também faça a divulgação e a promoção da campanha em prevenção a fraude.

O Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo pediu a palavra para apresentar o caso do cliente Sr. Jose Roberto Rocha Soares da CPFL Paulista que alega ter imprimido a fatura de energia



(conta fácil) no site da CPFL e que a distribuidora reconhece como fatura fraude, pois na leitura do QR Code o mesmo apresenta o nome de um terceiro e não da Cia, porém dados como: nome; seu código; cliente; nº conta de energia; na conta falsa são os mesmos da fatura original, ele questiona como isso é possível, e que nesse caso pode-se concluir que houve vazamentos de dados descumprindo a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

A Sra. Luciana Dalben respondeu que em toda a avaliação junto a segurança da informação, foi identificado que no momento em que o cliente acessa um site fraudulento ele vai imputar suas informações digitando o código da sua instalação e do seu CPF, dessa forma o fraudador conecta no site oficial da CPFL na opção de "conta simplificada" e burla os códigos de segurança, pegando todas as informações da "conta simplificada".

O Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo questionou como o fraudador consegue todos os dados do cliente para colocar numa conta falsa, e que isso fere a Lei.

A Sra. Luciana Dalben respondeu que na "conta fácil" o site é mascarado, não vem as informações completas, mas vem o valor da conta, e avaliando a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) o input do cliente e os dados demonstrados na conta simplificada não ferem a Lei, isso aconteceria se fossem dados pessoais do cliente.

A Sra. Thais Cristina, Analista Jurídico da CPFL Paulista, complementou que quando clica num site falso, é aberto uma página falsa que aparenta ser a página oficial da Cia, e o cliente ali digita o CPF e a U.C (unidade consumidora), o fraudador pega esses dados e com esses dados acessa o site da CPFL pega uma segunda via da conta simplificada lícita e manipula a segunda via lícita para torná-la falsa com um código de PIX que vai direcionar o pagamento para o estelionatário. Ela reforçou novamente que quem fornece os dados são os clientes, não são informações vazadas, o cliente no site falso que digita o seu CPF e a sua U.C (unidade consumidora).

O Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo apresentou imagem do histórico de acesso do cliente que foi vítima de fraude, onde o mesmo demonstra com print do site, que houve acesso as 09:17 com a geração do boleto com o código PIX e conclui o pagamento as 09:26 do mesmo dia, ele protesta que vários outros clientes estão enfrentando o mesmo problema, apresentando diversas reclamações registradas no site Reclame Aqui.

A Sra. Luciana Dalben apontou que o site acessado é falso, no print apresentando consta como "c-p-f-l-segunda-via..." demonstrando não ser o site oficial da CPFL.

A Sra. Thais Cristina novamente reforçou que a conta pega pelo estelionatário é idêntica a da CPFL, e que a única manipulação feita é no código de pagamento. Ela explicou que o fraudador consegue esses dados pois foram fornecidos pelo cliente no site falso pertencente ao fraudador, possibilitando que a conta simplificada seja acessada no site oficial da CPFL com os dados que o próprio cliente forneceu no site falso. Ela destacou que o acesso a agência virtual foi blindado de todas as formas, dificultando o acesso até mesmo para colaboradores internos da CPFL.

A Secretária Sra. Elivânia Lopes acessou ao vivo o navegador de pesquisa Google para demonstrar a diferença no endereço (URL) do site oficial da CPFL e de sites fraudulentos que retornam através da pesquisa realizada.



O Sr. Jose Nannini complementou que a CPFL está identificando e denunciando os sites fraudulentos para que sejam bloqueados e não sejam usados pelos clientes, porque a partir do momento que o cliente fornece os seus dados no site falso, o fraudador acessa o site da CPFL com os dados informados pelo cliente, pega a conta simplificada e adultera o código PIX na conta, não se trata de uma invasão ao sistema, mas do fornecimento de dados pelo cliente em um site fraudulento, possibilitando o acesso da sua conta pelo estelionatário no site oficial da Cia, e a adulteração da conta simplificada de energia. Ele destacou que estão sendo monitorados os sites a cada 30 minutos durante 24 horas.

A Sra. Thais Cristina complementou que mesmo com o monitoramento, o ponto é a conscientização dos clientes e reforçar quais são os canais oficiais. Ela destacou que estão notificando e fazendo contato com o Google para que o mesmo não aceite patrocínio de sites que não tem vínculo com a Cia, e que estão sendo adotadas ações mitigatórias, mas a maior forma de solucionar o problema, é conscientizar o cliente de como conseguir a informação correta, e de que no momento em que for confirmar um pagamento se for verificado qualquer nome diferente ao da sua distribuidora, não faça o pagamento.

O Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo reivindicou quanto aos consumidores da terceira idade, que no meio de processo de pagamento, pode não se atentar a essa questão.

A Sra. Thais Cristina explicou que foi identificado que em tese o público que acessa a conta digital é um público mais antenado a tecnologia, e o que cabe a CPFL além da conscientização é notificar o Google reiteradamente, os sites falsos tem em seu endereço a tipologia "c-p-f-l" que é uma maneira de burlar o próprio sistema do Google que tem uma trava de não aceitar patrocínio de terceiros por causa da questão de marcas e patentes, então a CPFL está notificando e além disso pagando patrocínio para que o site oficial da Cia apareça em primeiro lugar nas pesquisas, mas são ações mitigatórias, pois sabe-se que o estelionatário se reinventa, na medida em que os sites fraudulentos são derrubados, novos sites falsos são criados para aplicação de golpe.

A Sra. Luciana Dalben complementou que também está sendo implementada uma outra trava de segurança para acesso a conta de energia no site da CPFL.

O Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo questionou se desde quando foi descoberto o problema de fraude, desde então, se foram identificados mais casos de clientes vítimas de fraude.

O Sr. Jose Nannini respondeu que na CPFL Paulista, em média são atendidos em cada agência 300 clientes por dia, e que foi verificado que a curva já desceu, e que além de tudo o que já foi feito, foi enviado uma carta aos PROCON 's através dos coordenadores de atendimento, informando a questão da fraude, e orientando a avisar os clientes destas reclamações que se trata de sites falsos, ele complementou que estava recebendo em média de dois a três casos por dia, atualmente faz dois dias que ele não recebe nada.

A Sra. Thais Cristina complementou que isso não se deve apenas aos sites derrubados e as ferramentas de segurança implementadas, mas é também uma questão de conscientização e comunicação, apesar de conseguirem a derrubada desses sites, se sabe que em pouco tempo novos sites fraudulentos são criados. A CPFL tem notificado o Google e os sites fraudulentos diariamente para que sejam derrubados do ar, esse é um trabalho



de “queda de braço” com os estelionatários, mas são ações que já refletiram no atendimento.

A Secretária Sra. Elivânia Lopes acessou ao vivo o site da CPFL na opção “conta fácil” e com os dados cedidos pelo Conselheiro o Sr. Carlos A. Gobbo foi acessado a segunda via da conta de energia simplificada através da opção “conta fácil”.

O Sr. Jose Nannini explicou que essa é conta mascarada que o fraudador acessa, adulterando o código de pagamento PIX, e envia para o consumidor que paga a conta falsificada e o dinheiro é direcionado a uma conta de terceiro e não para a CPFL. Para concluir, ele questionou ao Conselho se os esclarecimentos prestados foram satisfatórios.

O Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo respondeu que as explicações foram satisfatórias, mas ele reivindicou que a CPFL precisa tratar esse assunto quitando as contas que foram pagas incorretamente de clientes vítimas de fraude, e fechar o acesso a conta simplificada para impedir de uma vez que fraudadores consigam clonar a conta do cliente. Ele sugeriu que o Conselho faça essas recomendações a Cia.

O Sr. Jose Nannini sugeriu que o Conselho formalize essa recomendação a CPFL solicitando que seja analisado sistemicamente o acesso a conta simplificada, a fim de que se tenha uma ferramenta mais robusta em questões de segurança, e para que sejam avaliados todos os casos de fraude e realizado a baixa de pagamento dessas contas. Ele destacou que atualmente nos casos identificados como fraude, as ações de cobrança e suspensão do corte de energia estão sendo realizados.

O Conselheiro Sr. Carlos A. Gobbo sugeriu que na recomendação formal, também seja incluído o comprometimento do Conselho em apoiar a CPFL no sentido de espalhar a campanha de conscientização contra a fraude, em suas entidades representativas.

O Conselho em unanimidade apoiou as recomendações que devem ser feitas a CPFL, e solicitaram ao consultor do COCEN, o Sr. Ricardo Vidinich que formalize a proposta e envie para aprovação do Conselho.

O Conselho agradeceu ao Sr. Jose Nannini, a Sra. Luciana Dalben e a Sra. Thais Cristina pela apresentação e os esclarecimentos prestados ao COCEN.

Dando sequência a reunião, a Secretária Sra. Elivânia Lopes esclareceu que na última viagem a Brasília, no dia 16 de agosto para a capacitação sobre a REN 963/2023 que aconteceu na ANEEL, a passagem do voo de volta foi remarcada pela Azul, todavia o dia e horário não atendiam a agenda do Presidente do COCEN Paulista o Sr. Ademar Pereira, dessa forma foi optado pelo cancelamento do voo, e a compra de uma nova passagem aérea pela Gol; a Secretária Sra. Elivânia Lopes esclareceu que o valor do cancelamento da passagem será ressarcido pela Cia Aérea, ela ainda destacou que os custos da viagem dela como secretária, foram supridos pela distribuidora conforme estabelecido pela ANEEL excepcionalmente nesta ocasião.

A Secretária Sra. Elivânia Lopes seguiu apresentando a agenda de eventos do setor elétrico, iniciando com as fotos dos eventos que contaram com a participação de representantes do COCEN Paulista no mês de agosto e início de setembro, sendo estes:



Imersão REN 963/2021 - promovido pela ANEEL em Brasília, representando o COCEN Paulista estiveram presentes o Conselheiro Sr. Ademar Pereira como Presidente do Conselho e a Sra. Elivânia Lopes como Secretária Executiva; Inauguração Subestação Sumaré - promovido pela CPFL Paulista em Sumaré, representando o COCEN Paulista estiveram presentes os Conselheiros Sr. Sergio Pereira e Sr. Edson Fim representantes da Classe Industrial. Ela seguiu apresentando os eventos que estão programados até o final do ano, sendo estes: Fórum Smart Grid 2023; Congresso Brasileiro de Regulação e Expo ABAR (Associação Brasileira de Agências Reguladoras); Citeenel 2023 Congresso de Inovação Tecnológica e Eficiência Energética no Setor Elétrico; Sendi 2023 Seminário Nacional de Distribuição de Energia Elétrica; e o Encontro Nacional de Conselhos de Consumidores de Energia Elétrica. Para concluir, ficou combinado que todos os eventos serão enviados por e-mail aos Conselheiros para confirmação de presença.

Sem mais para discorrer, o Presidente Sr. Ademar Pereira deu por encerrada a reunião.

Campinas, 05 de setembro de 2023

Ademar Pereira

Presidente do COCEN CPFL Paulista

Elivânia de Oliveira Lopes da Rocha

Secretária Executiva