

**ATA DE REUNIÃO EXTRAORDINÁRIA DOS CONSELHOS DE CONSUMIDORES DA CPFL PAULISTA E PIRATININGA REFERENTE AOS IMPACTOS DA INADIMPLENCIA NA TARIFA E GESTÃO DOS CORTES**

**COECN CPFL Paulista**

**REPRESENTANTE DA CLASSE COMERCIAL**

CARLOS AUGUSTO GOBBO – Conselheiro Titular – Presidente COECN

**REPRESENTANTE DA CLASSE RESIDENCIAL**

ANDRÉIA GOMES DE OLIVEIRA – Conselheiro Suplente

**REPRESENTANTE DA CLASSE RESIDENCIAL**

WILSON DAVID – Conselheiro Suplente

**REPRESENTANTE DA CLASSE INDUSTRIAL**

RUY ROBERTO OLIVERA BOTESI – Conselheiro Titular

**REPRESENTANTE DA CLASSE RURAL**

JOÃO GRANADO – Conselheiro Titular

**REPRESENTANTES DA CPFL PAULISTA**

PAUO ESPINDOLA CAMARGO – Secretário Executivo Titular

ELIVANIA DE OLIVEIRA LOPES – Secretário Executivo Suplente

PEDRO CESAR ANDREO DE ARO – Gerente de Serviços Comerciais

JOSÉ NANNINI NETO – Gerente de Serviços de Relacionamento com Cliente

**COECN CPFL PIRATININGA**

**REPRESENTANTE DA CLASSE COMERCIAL**

OSMAR POLITTI – Conselheiro Titular

**REPRESENTANTE DA CLASSE INDUSTRIAL**

FERNANDO CORRADINE NABAS – Conselheiro Titular – Vice-Presidente

**REPRESENTANTE DA CLASSE RURAL**

STEPHANNIE CAROLYN PEREIRA – Conselheira Suplente

**REPRESENTANTE DA CLASSE PODER PÚBLICO**

SILVIO ROMERO TAVARES – Conselheiro Titular

JAMIR JOSÉ MENALI – Conselheiro Suplente

**REPRESENTANTES DA CPFL PIRATININGA**

ALICE MARIA DE SOUZA – Secretário Executivo Suplente

RENATO LUCAS DE FREITAS – Gerente de Serviços Comerciais

## **CONVIDADOS**

FERNANDO NASCIMENTO MONTEIRO

CYBELE MOBILON ESCODELÁRIO

FELIPE DE CASTRO PEREIRA

Em 24 de março de 2021, foi realizado pela plataforma Teams a reunião entre os conselhos de consumidores da CPFL Paulista e Piratininga, com a área de Regulação Econômica da CPFL e gerência de serviços comerciais da CPFL Paulista e Piratininga, com o intuito de debater posicionamentos sobre os impactos da inadimplência na tarifa de energia elétrica e como será realizada a gestão dos cortes em virtude disso.

O gerente de serviços comerciais da CPFL Paulista, Pedro Cesar Andreo De Aro, iniciou a reunião agradecendo a participação dos conselheiros e a oportunidade na contribuição da CPFL para o posicionamento do COCEN relativo as questões tarifárias no tocante as inadimplências que provavelmente serão apresentadas ao agente regulador através de uma carta.

Inicialmente, foi demonstrado que durante pandemia a régua de cobrança, ou mesmo critérios para a suspensão no fornecimento, subiram, justamente para evitar que os clientes com consumo menor sejam extremamente afetados. Ainda, introduziu que a temática de inadimplência é um problema que ocasiona efeitos diretos na tarifa de energia, e que apesar da Concessionária ser vista pela sociedade como agente arrecadador na acepção negativa da palavra, é na verdade mais um dos personagens que compõe essa equação econômica, até porquê, o lucro que efetivamente permanece na Distribuidora é mínimo frente ao montante total.

O colaborador Felipe, da gerência regulatória, iniciou sua explicação sobre as condições tarifárias demonstrando como ela é composta, entretanto, salientando que todas as diretrizes são determinadas pela ANEEL.

Dentro da referida tarifa existe uma parcela de receitas irrecuperáveis, que não serão recebidas em uma determinada janela de tempo, apesar de haver o estímulo da cobrança de tais perdas. Partindo desse pressuposto, se eventualmente essa receita não é recuperada, ela retorna para a tarifa, muito embora, no período atual de pandemia, é feito todo um remanejamento para a preservação dos serviços e da tarifa, mas é inevitável que esse ciclo em efeito cascata não recaia sobre o consumidor.

O colaborador mencionou ainda que no ano passado houve a implementação de regulação que teve como objetivo proteger os consumidores mais vulneráveis, fato esse que ainda não ocorreu em 2021, mas haverá uma reunião na próxima sexta-feira na ANEEL para vislumbrar essa condição novamente. Apesar de breve, o representante do Regulatório colocou-se à disposição, reafirmando que o encontro foi feito com a intenção de que haja um diálogo entre conselho e Concessionária, a fim de salientar que a posição que ocupamos é no cumprimento dentro do estabelecido nas normas regulatórias.

Foi dada a palavra ao presidente Carlos Augusto Gobbo, presidente do Cocen da CPFL Paulista, explanou sobre a atual condição econômica brasileira, pois entende que iremos presenciar uma catástrofe nos próximos meses, sendo que os consumidores, principalmente prestadores de serviço, irão ser afetados de forma maciça, inclusive no retorno das suas atividades, vez que não possuem caixa para arcar com suas dívidas. Assim, tendo em vista a limitação do funcionamento de atividades que foi determinado pelo governo estadual, que impactará diretamente nas receitas, entende que os custos dispendidos com energia elétrica deveriam ter maior flexibilização no tocante ao corte, pois hoje a fatura de energia representa dentro de um orçamento o quarto maior gasto. No mais, acredita ser necessário que haja um posicionamento do Conselho sobre a matéria frente ao agente regulador.

Em seguida, o presidente do Cocen da CPFL Piratininga, Fernando Nabas, também considerou as falas do Sr. Carlos para justificar suas dúvidas e posicionamentos, e questionou se existe alguma forma sistêmica ou analítica de separar os clientes que se valem das manobras adotadas pela Distribuidora para prevenção de maiores impactos, como o corte, vez que o gerente Pedro discorreu sobre uma situação concreta na qual um supermercado que estava a pleno vapor durante a pandemia poderia se valer de eventuais benefícios, demonstrando então uma situação claramente injusta com os demais.

O gerente Pedro, respondendo aos questionamentos, alegou que os consumidores devem ser tratados com isonomia, pois não há como haver essa separação, já que todos os clientes apresentarão um relato distinto sobre a situação que vivem. Arguiu ainda que, em seu ponto de vista, deveriam ocorrer ações governamentais que atingisse as esferas tributárias e da manutenção contratual, pois no ano passado o BNDS fez um empréstimo, denominado Conta Covid, para as Distribuidoras, no sentido de injetar receitas, entretanto, a segunda onda está ocorrendo, e medidas paliativas não demonstram ser eficazes.

Em seguida, o vice-presidente do Cocen da CPFL Paulista Ruy Bottesi trouxe o seu ponto de vista sobre o financiamento mencionado pelo gerente Pedro, no qual as parcelas já começarão a vencer, portanto, compreende que não é a melhor estratégia a concessão de créditos neste sentido, pois a situação é contínua e está tendo cíclica. No mais, a pequena indústria só produz se os comércios fazem encomendas, sendo que, se não há compra deste ramo, as demais empresas (e de maior porte) também quebram, gerando uma avalanche de acontecimentos econômicos.

O conselheiro Sr. Silvio Romero, da Piratininga, explanou que o consumidor é o elo mais fraco nessa relação, sendo de suma importância um posicionamento do conselho para que não sejam também os mais prejudicados.

O conselheiro Wilson David, Do Cocen da Paulista, questionou o regulatório se já foi disponibilizada uma nota técnica que contemple a reedição dos artigos da Resolução 878/20, que trata dos cortes. O colaborador Felipe afirmou que sim, a nova norma já foi publicada, sob o número 29/2021, que trata da situação de forma até mais complexa e completa aparentemente, entretanto, limitou seus comentários pois a disponibilização do texto ocorreu por volta das 16:00 de hoje (24/03/2021), não sendo possível analisar de forma completa. Após essa consideração, o Conselheiro Wilson se dispôs a estudar o documento e posteriormente enviar a nova dissertação.

Em contrapartida, o gerente Pedro salientou que as ações junto ao conselho também são para dar mais credibilidade na relação da CPFL e clientes, alinhando os pontos de vista, já que o personagem principal nessa equação é o consumidor.

No mais, o Sr. Ruy questionou se haverá alguma contribuição dos Conselhos antes da implementação dessa nota (029/21), pois entende que isso poderá afetar o crivo, que irá ocorrer na próxima sexta-feira, na ANEEL. Por fim, o presidente Carlos Augusto Gobbo alinou que o documento poderá ser disponibilizado amanhã (25/03/2021), no qual os Conselheiros poderão se reunir e deliberar sobre o documento em tempo.

A conselheira Andrea entende que deve haver movimentação entre os conselhos nacionais para unir forças e criar credibilidade na ANEEL quanto ao movimento, propondo então que a carta seja encaminhada e posteriormente ratificada pelos interessados. Ainda, o Sr. Silvio ressaltou que a reunião representa o interesse de um número considerável de consumidores, por isso é tão importante que haja esse debate e eventual disseminação.

Aproveitando a oportunidade, o conselheiro Wilson, mencionou que além dessa contribuição extraoficial em pauta, está correndo o prazo da AP 025/21, referente a ICMS, sendo necessário que também haja cooperação entre os conselheiros.

Por fim, os conselheiros agradeceram a iniciativa do gerente Pedro em reunir o conselho e discutir a demanda, já que nesse momento desafiador precisam do maior suporte e direcionamento possíveis. O gerente agradeceu a participação de todos, bem como a acessibilidade em acolher posicionamentos e escutar o outro lado, pois apesar da legítima representatividade que o Conselho possui, a discussão realizada entre a empresa e conselheiros permite criação de conteúdo a ser inserido na carta, resultando em confiabilidade ao agente regulador que avaliará e tratará da demanda de forma paritária.

Sem mais para discorrer, o secretário do Cocen da CPFL Paulista, Paulo Espindola Camargo, deu por encerrado o encontro.

Campinas, 24 de março de 2021.

**Carlos Augusto Gobbo**

Presidente do COCEN CPFL

**Paulo Espindola de Camargo**

Secretário Executivo Titular

**Fernando Corradine Nabas**

Presidente do COCEN CPFL

**Alice Maria de Souza**

Secretária Executivo Suplente



## **ATA DA 225ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE CONSUMIDORES DE ENERGIA ELÉTRICA DA COMPANHIA PAULISTA DE FORÇA E LUZ - COCEN CPFL PAULISTA**

No dia nove de novembro do ano de 2021 foi realizada a ducentésima vigésima quinta Reunião Ordinária do COCEN CPFL Paulista na sede da CPFL Paulista e via vídeo conferência.

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 – Presidente COCEN

#### **REPRESENTANTE DA CLASSE RESIDENCIAL**

ANDRÉIA GOMES DE OLIVEIRA – Conselheiro Suplente

WILSON DAVID – Conselheiro Suplente

#### **REPRESENTANTE DA CLASSE INDUSTRIAL**

RUY ROBERTO OLIVERA BOTESI – Conselheiro Titular

#### **REPRESENTANTE DA CLASSE PODER PÚBLICO**

MAURÍCIO SIMÕES AUGUSTO - Conselheiro Titular

#### **REPRESENTANTES DA CPFL PAULISTA**

PEDRO CESAR ANDREO DE ARO – Gerência de Serviços Comerciais

PAULO ESPINDOLA CAMARGO - Secretário Executivo Titular

ELIVANIA DE OLIVEIRA LOPES DA ROCHA – Secretário Executivo Suplente

### **CONVIDADOS**

#### **COCEN CPFL Piratininga**

#### **REPRESENTANTE DA CLASSE INDUSTRIAL**

FENANDO CORRADINE NABAS – Conselheira Suplente

#### **REPRESENTANTE DA CLASSE PODER PÚBLICO**

SILVIO ROMERO TAVARES – Conselheiro Titular

JAMIR JOSÉ MENALI – Conselheiro Suplente



**REPRESENTANTES DA CPFL PIRATININGA**

RENATO LUCAS DE FREITAS – Gerência de Serviços Comerciais

CYLENE MOBILON ESCODELARIO – Secretário Executivo Suplente

FERNANDO NASCIMENTO MONTEIRO - Secretário Executivo Titular

DANIELA GUERRA GARCIA – IBECON

VALDEMILSON MASSAYOSHI THAADA – IBECON

MARCOS ROBERTO PIATO – Analista de Relacionamento com Grupo A

## **REUNIÃO**

Em 9 de novembro de 2021, as 14hrs foi realizada na Sede da CPFL Energia no Município de Campinas e pela plataforma Teams a reunião entre os conselhos de consumidores da CPFL Paulista e CPFL Piratininga.

Iniciando a reunião, o Presidente Carlos Augusto informou que foi solicitado pelo Conselho através de um ofício enviado a ANEEL, a realização de uma reunião para serem tratadas questões referentes a bandeira tarifária, retorno das atividades e crise hídrica. A ANEEL retornou informando que a reunião solicitada já havia acontecido e o Conselho solicitou então, solicitou que fosse enviada a lista de presença, onde foi constatado que a maioria dos participantes convidados eram representantes da CONACEM, entre outros participantes não conhecidos pelo Conselho.

O Conselheiro da CPFL Paulista Representante da Classe Industrial, o Sr. Ruy Botesi, prosseguiu reforçando que é importante reforçar com a ANEEL que o COCEN deseja a reunião para alinhamento referente as ações perante a crise hídrica com todos os Conselhos e sugeriu oficializar o pedido novamente. O Presidente Carlos Augusto complementou informando que o Conselho irá questionar por que não foram todos convocados para participação.

O Secretário Titular da CPFL Paulista, Paulo Espindola compartilhou e fez a leitura do e-mail com a resposta recebida pela ANEEL direcionada ao Conselho.

Na sequência o Presidente do Conselho da CPFL Piratininga, o Sr. Fernando Nabas complementou informando que pela época de pandemia, a ANEEL fazer uma reunião limitada de participantes é compreensível, mas é preciso comunicar a todos os Conselhos, e pelo menos disponibilizar um link para participação. Também ratificou a importância de questionar a ANEEL e solicitar nova reunião com todos os Conselhos para um alinhado comum entre todos.

Em continuação ao assunto, o Secretário Paulo Espindola compartilhou e fez a leitura da Minuta de Ofício para Resposta à ANEEL elaborada pelo Sr. Thaada, onde foi reiterado o pedido para agendamento de uma nova reunião com os Conselhos que não participaram da reunião presencialmente, e questionando no documento o porquê não houve ampla divulgação da reunião junto a todos os Conselhos, e qual havia sido o critério utilizado para selecionar os Conselheiros e Conselhos de Consumidores participantes.

O Conselheiro Ruy Botesi sugeriu que após o envio, o Presidente Sr. Carlos Augusto ligasse para o Sr. Andre Ruelli afim de tratar o assunto. Ficou decidido entre os Presidentes e os Conselheiros o envio da carta e posteriormente o contato com a ANEEL para reforçar o pedido.

Na sequência o Presidente Carlos Augusto mencionou sobre a reunião do Conselho a ser realizada no mês de dezembro, ficou alinhado que a reunião ocorrerá no dia 14/12/2021 onde haverá também um almoço entre os Conselheiros para finalizar os trabalhos de 2021. Ele pediu atenção para confirmarem presença, a fim de ser verificado a reserva do espaço para reunião, bem como do restaurante, ele se propôs a visitar um local que foi sugerido para almoço em Campinas.

O Presidente Carlos Augusto seguiu a reunião mencionando a visita dos Conselheiros a ser realizada presencialmente na Eólica de Fortaleza, sugerindo que seja agendada para 2022. Ficou pré-definido

junto aos Conselheiros, a data de 11 a 14 de janeiro para verificação de disponibilidade da eólica e posterior confirmação da visita do Conselho.

O Conselheiro Ruy Botesi disse que tem participado de webinars da EPE e tem visto o presidente fazer apresentação para vários órgãos externos, onde já vem sendo falado em usar hidrogênio como fonte de energia, informado que estão inserindo planejamento para 2030, usinas nucleares compactas colocando como fonte geradora de energia. O Conselheiro Ruy Botesi salientou a dificuldade de agendamento de reunião com a EPE e que o Conselho precisa ter visibilidade das ações da EPE. Destacou que é preciso enviar recado para EPE informando que podem ter fontes alternativas para geração de energia, mas é necessário olhar para a modicidade tarifária, pois a energia está muito cara, sem contar ainda a questão da Bandeira Vermelha. Ele finalizou solicitando para acionarem a EPE para serem buscadas fontes cada vez mais baratas.

O Conselheiro da CPFL Piratininga Representante da Classe Pode Público, o Sr. Silvio Romero, sugeriu que essa solicitação poderia ser feita por escrito, e salientou que a questão da modicidade tarifária é uma bandeira do Conselho de Consumidores, reforçando ainda que deve ser solicitado a necessidade de discussão desse assunto pessoalmente junto a EPE.

O Presidente Carlos Augusto solicitou que seja solicitado ao Sr. Thaada a elaboração dessa carta afim de pedir uma reunião a EPE e enfatizar a questão da modicidade.

Em seguida, o Especialista em Regulação Técnica e Comercial da CPFL Paulista, Sr. Mauro Silvio Rodrigues trouxe uma apresentação para explicar o auto de infração que a CPFL Paulista recebeu. Ele iniciou informando que o predomínio da rede da Distribuidora é rural, e esse tem sido o grande desafio da Distribuidora. Quanto a fiscalização, ele explicou o que foi o termo de notificação e o auto de infração, como ele culminou e qual foi a consequência dele. A ARSESP em 2021 por fiscalização de monitoramento avaliou o ano de 2020 da distribuidora quanto a qualidade do fornecimento, basicamente avaliando o resultado da apuração dos indicadores de continuidade (DEC e/ou FEC). Nessa análise foi constatado que 77 conjuntos da área de concessão da distribuidora (de 179 conjuntos) tiveram violação dos indicadores, o indicador já regulado, excluindo as partes que são possíveis de se. Desses 77 conjuntos, 76 violaram o DEC, 23 violaram o FEC (22 com violação simultânea DEC e FEC). A não conformidade apontada pelo regulador foi por não prestar serviço adequado, relativo tanto ao contrato de concessão quanto a REN 414 e a Resolução Autorizativa.

O Sr. Mauro em seguida apresentou os dados onde mostravam os 77 conjuntos apresentados pela ARSEP como transgressão do indicador. A mesma informação consta no site da ANEEL. A Distribuidora na sua manifestação buscou demonstrar para o regulador em que pesem os números demonstrarem que houve essas apurações dos valores acima dos limites, mas todos tinham explicações de excepcionalidade. Tentou-se demonstrar para o regulador que a Distribuidora vem numa trajetória de melhoria do Indicador de Continuidade Global; Tentou também demonstrar que o ano de 2020 assim como 2021 a Covid influenciou diretamente a nossa operação, mostrando as consequências disso; Também houveram problemas sérios de focos de incêndio (com um aumento de 251% de 2018 a 2020 o foco de incêndio na CPFL Paulista) isso altera sobre a forma de operar principalmente na rede rural onde se tem manutenção, e se tem fogo é preciso esperar acabar o fogo, abaixar a fumaça e esfriar o solo, pois é proibido pelo Corpo de Bombeiros entrar numa área para tentar recompôr algo nessas condições, e isso tem a consequência do indicador. Por outro

lado, a Distribuidora também tem um Plano de Resultados acordado junto ao regulador, que se estendeu para 2021, onde foi argumentado que a Distribuidora estava em pleno cumprimento do plano afim de buscar regularizar e melhorar os indicadores, porém no meio do caminho receberam o auto de infração, entende-se que isso é incoerente, tendo em vista que a própria metodologia da ANEEL quando foi instituído o Plano de Resultado é de dar um sinal nesse sentido. Ao mesmo tempo também foi demonstrado que a própria regulação mudou o sinal, o regulador em 2009/2010 definiu que não iria mais multar por DEC e FEC, mas que iria majorar a quantidade de transgressão por ação do indicador voltado pra unidade consumidora. Foi argumentado que estava faltando razoabilidade no que tinha sido apontado, e ao mesmo tempo foi mostrado de forma detalhada cada um dos 77 conjuntos, onde para 62% (48) desses apontados, o DEC emergencial já estava abaixo em relação ao limite regulatório.

Em sequência foi apresentado pelo Sr. Mauro, o arrazoado do que se tentou demonstrar ao regulador. Quando se olha tanto o DEC como o FEC anual, a Distribuidora vem numa tendencia decrescente de melhoria do indicador, em que pese o regulador está dando um sinal, reduzindo cada vez mais o indicador global, percebe-se a tentativa da Distribuidora em reduzir mais ainda o que é possível, chega o momento em que passa do limite tecnológico e não é possível mais reduzir o indicador, tudo isso tem estado nas tentativas de argumentar com o regulador. Foi demonstrado que a Distribuidora vem investindo pesado na rede de distribuição, investimentos esses que afetam diretamente o indicador programado, ou seja, tem uma parcela programada do indicador que queira ou não precisa ser aumentada para fazer obra na rede para melhorar, e todos os conjuntos que ficaram no plano de resultado e que a distribuidora tem buscado a melhoria, traz interferências no resultado dos indicadores. Também tentou demonstrar que em alguns conjuntos, se a Distribuidora tirar o programado (aquilo que foi feito obra para melhorar a qualidade do serviço prestado) o emergencial estava dentro do limite. Ao mesmo tempo que alguns conjuntos, por uma parcela muito pequena, acabou transgredindo mesmo soando a parte programada.

O Especialista Sr. Mauro apresentou imagens para demonstrar os problemas que houve na rede, citando que alguns casos a Distribuidora não podem atuar enquanto não vier a Perícia. Esses foram demonstrados para o regulador a razoabilidade do porquê os valores apurados atingiram os montantes apontados. Outro parâmetro demonstrado foi em alguns conjuntos onde menos de meio por cento das ocorrências total do conjunto, representaram a transgressão que ocorreu do indicador. Ao mesmo tempo foi mostrado as dificuldades encontradas para operar a rede.

O Sr. Mauro finalizou sua apresentação informando que mesmo com tudo isso foi mantida a constatação e não conformidade apontada. Foi enquadrada essa não conformidade no inciso 1º do artigo 12 da 846, nova resolução de penalidade da ANEEL, substituindo a 63 de 2004. O regulador quando emitiu seu 1º parecer a área técnica da ARSEP emitiu uma primeira análise dando um sinal de uma penalidade 39,5 milhões para a Distribuidora, no entanto, a Diretoria da ARSESP, após o voto do Diretor Relator, considerou grande parte dos argumentos da Distribuidora, decidindo ajustar a penalidade para o valor de 9,9 milhões. Como a distribuidora optou por não ingressar com recurso administrativo, fez jus a 25% de desconto sobre o valor da multa, pagando o montante final de 7,6 milhões.

O Conselheiro Ruy Botesi questionou se a análise é feita de um resultado que já passou, nesse caso de 2020.

O Especialista Sr. Mauro confirmou que o regulador sempre avalia um ano que já ocorreu. Ele avalia como foi a performance da Distribuidora num passado, seja recente ou um pouco mais distante.

O Conselheiro Ruy Botesi questionou se não existe alguma recomendação, um termo de ajuste de conduta, um relatório, ou mesmo visita em campo para análise do regulador afim de orientar a Distribuidora com ações a serem feitas para que não aconteça novamente. Ele também questionou se o montante pago não poderia ser revertido em equipamentos, ou melhorias na rede para beneficiar o consumidor .

O Sr. Mauro respondeu que termo de ajuste de conduta não existe mais, tinha uma resolução no passado que ela tinha essa possibilidade, mas era muito severa junto aos agentes, tinha um limite mínimo de penalidade, com o intuito nessa linha mencionada pelo Sr. Ruy, só que a regra dela era muito árdua, então ela dava o mínimo que tinha de ser feito, o que inviabilizava qualquer termo de ajuste de conduta, tanto que a própria ANEEL a revogou, mas o problema era a sua regra interna que era o limitador dela. Quanto ao segundo questionamento, o Sr. Mauro informou que quando existiam as multas de DEC e FEC por transgressão do indicador em 2019, a agência veio e mencionou que iria deixar de multar por DEC e FEC e iria majorar DIC, FIC e DMIC, tanto que hoje são pagos esses montantes consideráveis. Quando tinham as multas de DEC e FEC a regra era que da multa por DEC e FEC seria descontado o que se estava pagando por DIC, FIC e DMIC, mas ao mesmo tempo a ARSESP tinha uma regra no passado onde até 2010 quando ela tinha autonomia, e podia fazer isso com todas as distribuidoras do estado, ela apontava o agente do problema e onde estava o problema, dava uma penalização, e fazia uma conta ao “contrário” onde parte desse valor era remetido diretamente onde havia sido encontrado o problema elétrico, e ela acompanhava isso por 1 ou 2 anos por meio de um plano de ação. A ANEEL em 2012 cortou isso da ARSESP, todavia os planos de melhoria e resultado tendem a fazer isso, só que de outra forma, o regulador vem, avalia a distribuidora, avalia os conjuntos e define para esses conjuntos uma meta de redução.

O Conselheiro Wilson David questionou quanto ao valor pago pela CPFL, se essa quantia é revertida para a modicidade tarifária, ou fica no caixa da ARSEP. O Sr. Mauro respondeu que os pagamentos de multa vão para conta CDE.

O Conselheiro Ruy Botesi disse que levando em consideração que se fala em mudanças climáticas, a tendência é continuar sendo multado. Se continuar assim nesse critério que a agência reguladora está fazendo vai continuar tendo multa para as Distribuidoras de uma forma não inteligente.

A Conselheira da CPFL Piratininga, Representante da Classe Rural, a Sra. Stephanie Carolyn Pereira, mencionou sobre o fogo no rural ser um grande problema, com produtores desesperados, porque o fogo vinha em razão de calor, e não em razão de um fogo criminoso. A Federação fez campanha nos pedágios pedindo o máximo de atenção pois tinham produtores que perderam tudo. Ela se colocou à disposição do Sr. Mauro, incluindo a FAESP nesse trabalho de prevenção ao fogo, salientando que eles têm parceria com o Estado.

O Especialista Sr. Mauro agradeceu e informou que a Distribuidora tem feito diversas campanhas com esse intuito. Ele finalizou se colocando a disposição do COCEN e ficou de compartilhar a apresentação com os Conselhos.

Dando sequência a reunião, o Analista de Relacionamento Grupo A e Poder Público da CPFL Piratininga, o Sr. Marcos Roberto Piato apresentou o Projeto de Lei 5829/19 que está no Senado

para votação. Ele iniciou informando que a partir da publicação da lei, ela entra em vigor 12 meses após a data de publicação, por isso na apresentação constava todo o texto como 2023 pensando que a lei será publicada em dezembro/2021. O texto garante a permanência sob as regras atuais até 31 de dezembro de 2045 aos consumidores que já possuem sistema de Geração Distribuída até a publicação da lei. Isso vale para quem solicitar a entrada no sistema de Geração Distribuída até doze meses após a publicação da lei. Para os novos consumidores, o texto da lei propõe uma transição de seis anos. A proposta é que eles comecem a pagar, a partir de 2023, pelo equivalente a 15% dos custos associados as componentes tarifárias relativas à remuneração dos ativos e dos serviços de distribuição e ao custo de operação e manutenção do serviço de distribuição. Para as unidades de Minigeração Distribuída acima de 500Kw na modalidade autoconsumo remoto ou na modalidade geração compartilhada, haverá incidência, até 2018 de 100% do custo de distribuição, 40% do custo de transmissão e 100% dos encargos. Quanto a valoração dos benefícios da GD, ele explicou que o financiamento direto para produtor de energia, atualmente só é disponibilizado para grandes produtores de energia elétrica, que vende energia no mercado livre, a intenção agora é que seja expandido esse para o GD, porém aquele que se enquadrar para utilização do financiamento, estará sujeito a uma outra tarifa. Atualmente Geração Distribuída não é apenas solar, e sim qualquer um que tenha até 5 MV que seja compensação de energia, todavia isso será mudado, para fonte solar, o limite para projetos protocolados após o período de transição será de 3 MW, as demais permanecem até 5 MW.

O Presidente Carlos Augusto questionou o que isso favorece. O Analista Sr. Roberto, disse acreditar que a intenção seja diminuir a solar para incentivar GD de outras fontes que não seja elétrica.

O Sr. Roberto prosseguiu dando sequência sobre a questão do consorcio para geração de energia, onde a REN 482 diz que podem ser cooperativas ou consorcio e que este tem que ser constituído conforme o que determina no Código Civil. Houve um parecer do Tribunal Superior dizendo que esse modelo descrito de consorcio não pode ser usado para geração de energia.

O Presidente Carlos Augusto complementou que nesses casos, é feito uma associação com vários CNPJ, onde quem está com o CNPJ pode utilizar daquele parque eólico e/ou solar.

O Analista Sr. Roberto continuou informando que dentro dessa forma de consorcio tem dois jeitos de consorcio, onde o que muda é a tributação. Existe um tipo de consorcio dentre esses que não podem ser usados, bem como existe um segundo tipo que pode ser que seja aprovado. Atualmente se aparecer um consorcio para a distribuidora, é preciso enviar para o jurídico, para eles enviarem para o tribunal, a fim de saber se é permitido ou não. Ainda no assunto, o Sr. Roberto informou que não somente consorcio e cooperativa, mas consumidores poderão se reunir em “condomínio civil, voluntario ou edilício ou qualquer outra forma de associação civil, instituída para este fim, compostas por pessoas físicas ou jurídicas, porém não se poderá buscar financiamento.

Quanto a manutenção das regras atuais, o Sr. Roberto informou que se mantêm até 20145 para as unidades consumidoras com micro e minigeradores já em operação. Também se encaixam neste grupo, consumidores que protocolarem uma Solicitação de Acesso junto a distribuidora, por meio do SCEE (Sistema de Compensação de Energia Elétrica), em até 12 meses a contar a partir da sanção presidencial da Lei. Porém não tinha um prazo antes para entrar em operação, existia um prazo de 90 dias para que assinassem os contratos, e de 120 dias para que solicitasse a inspeção no caso de micro gerador, agora continua o prazo de 120 dias para micro gerador, os minigeradores de fonte

solar passam até 12 meses, e as demais fontes 30 meses, a partir da emissão do parecer de acesso, o prazo para assinatura dos contratos não sofreu alteração.

Sobre a validade dos créditos, o Analista Sr. Roberto mencionou que permanece em 60 meses, e caso não sejam utilizados dentro deste período, serão revertidos para a modicidade tarifária, com isso, o consumidor perde o direito a qualquer forma de compensação, e em caso de encerramento de contrato, os créditos existentes serão mantidos em nome de titular, exceto se houver outra unidade consumidora em seu nome, possibilitando que eles sejam realocados para essa unidade. Já em relação a venda de créditos de energia, o PL 5829 propõe que as distribuidoras possam comprar os créditos não-compensados pelos micros/minigeradores, porém não especifica os critérios que ficarão a cargo da ANEEL. O projeto de lei permitirá também que a distribuidora contrate a prestação de serviços ancilares pelos micros/minigeradores, procedimento que deverá ocorrer por chamada pública.

O Presidente Carlos Augusto informou que a Federação do Comercio está apresentando no Senado para a PL 5829, uma proposta que diz que quem gera energia, o custo que terá de ser pago de TUSD, seja pago com a própria energia gerada a mais, dessa forma, as obrigações serão pagas com o excedente da energia gerada.

O Analista Sr. Roberto complementou que essa pode ser uma das maneiras da Distribuidora comprar o crédito, pois como a parte de TUSD é de Distribuidora, ela pode realizar essa troca, em vez de pagar pelo valor, é revertido em crédito de TUSD. Outra mudança mencionada, é alocação de créditos cooperativas. Uma cooperativa faz uma contração de geração e hoje então a cooperativa é o CNPJ, e os cooperados são os CPF, pode-se dizer que é um autoconsumo, visto que está gerando num local e consumindo no outro, porém como é o mesmo CNPJ ou CPF não é possível enquadrar na isenção de ICMS, o projeto prevê que a cooperativa possa passar as contas de energia dos cooperados para o dela, e assim fazer autoconsumo remoto e ter o desconto do ICMS. O PL 5829 ainda autorizará que o crédito de energia gerado na zona da permissionária seja compensado na área de distribuição da concessionária.

O Sr. Roberto seguiu informando que atualmente a REN 482 impede o optante grupo B seja GD, agora com o PL 5829 ele vai voltar a ser desde que esteja em acordo com o artigo 100, ou seja, tem que ter um transformador de até 112,5 Kva, assim poderá ser optante pelo grupo B e ser GD independente da potência de sua geração, se é micro ou mini. Quanto a transferência de titularidade, de acordo com a proposta, permanecerá vedada a comercialização de Pareceres de Acesso, inclusive de forma expressa. Para tanto, será proibida a transferência da titularidade e/ou do controle societário do titular da unidade de micro/minigeração, indicador no Parecer de Acesso, até que haja a solicitação de vistoria. Com isso, quem solicitar Parecer de Acesso terá de cumprir as exigências de garantia fiel. Tal garantia não será necessária para geração compartilhada por meio de consorcio, cooperativas e enquadradas na modalidade de múltiplas unidades consumidoras. Em relação a tarifa mínima o texto não altera os valores do consumo mínimo faturável, a mudança apenas afeta quem tiver geradores com potência instalada de até 1,2kW, que deverá ter uma redução de 50% em relação ao valor mínimo faturável dos demais consumidores equivalentes. No entanto, o texto finalmente eliminará a cobrança do custo de disponibilidade em duplicidade (em reais e energia) que ocorre hoje. Além disso, os novos entrantes pagarão custo de disponibilidade

apenas caso seu consumo da rede (antes da compensação) seja menor do que tal valor, em kWh. O Analista Sr. Roberto finalizou sua apresentação e se colocou à disposição para eventuais dúvidas.

O Secretário Paulo Espindola, passou a palavra ao Sr. Felipe de Castro Pereira, Analista de Regulação Econômica da CPFL Piratininga para apresentar o Processo Tarifário da CPFL Piratininga.

O Analista Sr. Felipe de Castro iniciou sua apresentação informando sobre o efeito médio, disse que a ANEEL faz o cálculo tarifário anualmente para cada concessionária e ela observa todos os itens que compõe a tarifa para verificar que tipo de variação vai ter na tarifa, se positivo ou negativo, muito alto ou muito baixo etc. O que foi visto no efeito médio da Piratininga esse ano foi um efeito de 12,40% este vem de uma composição de itens diretamente relacionados com o cenário energético e econômico da atualidade. Os Encargos Setoriais, sendo os principais CDE, PROINFA, ISS e IR, não sofreram grandes variações analisando a soma deles; os custos de transmissão é aquele custo relacionado as transmissoras que têm as suas tarifas atualizadas em julho de cada ano, em 2021 houve a revisão, os reajustes dessas tarifas e o reajuste foi negativo; os custos de aquisição de energia basicamente é a atualização monetária dos contratos de energia que a concessionária tem, uma vez que na carteira existem contratos atualizados tanto pelo IPCA como pelo IGPM e os dois índices estão acelerando, tivemos um aumento um pouco mais importante na energia; distribuição é a parte que faz relação com a concessionária de distribuição, ela não tem um reconhecimento de custos atualizados, só é feita atualização monetária dos custos, sendo esses revisitados somente nas revisões; os componentes financeiros são aqueles itens que verificam o que aconteceu com os custos que não são gerenciáveis pela concessionária, ou seja, os custos relacionados a geração de energia, a transmissão de energia e dos encargos setoriais, observando se eles foram maiores ou menos do que estava previsto na tarifa, nesse caso os custos foram maiores que o previsto, em especial os custos de energia, em especial por conta dos despachos foram da ordem, por conta dos custos das térmicas e do risco hidrológico. Em geral esses itens estão se elevando, o que gera o efeito médio de 12,40%.

O Sr. Felipe seguiu explicando que a tarifa é calculada na tarifa de uso de sistema e na tarifa de energia, e essa tarifa é composta pelos componentes naturais da tarifa que são os relacionados aos entes que compõem o setor elétrico. Então na TUSD se tem custos de uso do sistema relacionados a geração da transmissão especificamente, e relacionados aos encargos setoriais, e tem os custos específicos considerados na TE, a geração, a transmissão e os encargos setoriais, não tem para distribuição por que não tem energia propriamente dita sendo gerada pela distribuição, a distribuidora faz apenas o transporte. Conhecer essa estrutura é relevante para entender por que baixa tensão e alta tensão ficou diferente. O consumidor alta tensão no geral a sua fatura é composta por 73% de custos de TUSD e 27% de custos da energia propriamente dita (TE) e dentro dessa distribuição, os encargos de TUSD são os mais relevantes para a alta tensão, seguidos pelo custo de distribuição, transmissão e geração, já os custos de energia a parte do custo da usina em TE, tem uma participação significativa, não sendo tão importante quando a TUSD que representa a maior parte da tarifa. O consumidor baixa tensão no geral a sua fatura é composta por 51% de custos de TUSD e 49% de custos da energia propriamente dita (TE), ou seja, percebe-se um perfil mais equilibrado entre os custos de TUSD e TE. Nesse caso, a distribuição é a parte mais importante, variações de custos relacionados a distribuição são mais percebidos para a baixa tensão, seguido dos encargos, e a transmissão não é tão relevante para a baixa tensão, já a TE representa quase metade da tarifa e ela como para a alta tensão é praticamente toda formada do custo das usinas.

Foi demonstrado os custos atrelados em TUSD e TE com menção aos valores de porcentagens, e cálculos que levaram ao valor final da tarifa, tanto da alta tensão, como da baixa tensão. O Analista Sr. Felipe finalizou sua apresentação, se colocando a disposição para eventuais dúvidas.

O Conselheiro Ruy Botesi queixou-se quanto aos encargos da estrutura tarifária da alta tensão, mencionado a dificuldade enfrentada pela indústria em se desenvolver mediante ao cenário atual onde o pagamento de encargos sobre a tarifa de energia, ultrapassam valor de transmissão, geração e distribuição.

O Sr. Felipe citou que esse ano em específico, olhando para a estrutura tarifaria da alta tensão, o valor do encargo está reduzindo, está recuando um pouco dos 30%, sugerindo que esse seria um bom momento para instigar e questionar a ANEEL, que é necessário um recuo maior na visão da indústria. O mesmo citou que a ANEEL é sensível a demanda dos consumidores, a questão é que a ANEEL segue legislação, então ela consegue fazer tudo que está dentro da legislação, e a metodologia de cálculo é uma metodologia discutida com a sociedade para ser aprimorada com o tempo, então ela sempre vai precisar abrir para a sociedade afim de avaliar de que maneiras pode ser repensado esse cálculo, especificamente para encargo setorial existe uma pauta que muitas vezes é puxada pelo diretor geral, de redução de um dos encargos mais importantes, que é a CDE, este é muito significativo e relevante, mas percebe-se que já existe uma sensibilidade em relação a essa questão, todavia a própria ANEEL tem alguns impedimentos internos que dificultam essas mudanças. O Analista Sr. Felipe reforçou que vale a pena investir em levar isso à tona, a fim de solicitar uma aceleração no movimento de recuo dos encargos para mudar o peso do que é visto na tarifa. Ele agradeceu a oportunidade de participação, e se colocou à disposição do Conselho.

O Conselheiro Ruy Botesi pediu a palavra e mencionou sobre o Gesel que está em falta quanto aos trabalhos que precisam ser realizados especificamente junto ao Conselho de Consumidores, e sugeriu que fosse verificado com ele se existem trabalhos programados para 2022.

Sem mais para discorrer, o Presidente do Conselho da CPFL Paulista, Sr. Carlos Augusto Gobbo, deu por encerrada a reunião.

Campinas, 09 de novembro de 2.021.

**Carlos Augusto Gobbo**

Presidente do COCEN CPFL Paulista

**Elivania de Oliveira Lopes**

Secretária Executiva Suplente



## **ATA DA 221ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE CONSUMIDORES DE ENERGIA ELÉTRICA DA COMPANHIA PAULISTA DE FORÇA E LUZ - COCEN CPFL PAULISTA**

No dia seis de julho do ano de 2021 foi realizada a ducentésima vigésima primeira Reunião Ordinária do COCEN CPFL Paulista na via vídeo conferência. 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 – Presidente COCEN

#### **REPRESENTANTE DA CLASSE RESIDENCIAL**

ANDRÉIA GOMES DE OLIVEIRA – Conselheiro Suplente

#### **REPRESENTANTE DA CLASSE RESIDENCIAL**

WILSON DAVID – Conselheiro Suplente

#### **REPRESENTANTE DA CLASSE INDUSTRIAL**

RUY ROBERTO OLIVERA BOTESI – Conselheiro Titular

#### **REPRESENTANTE DA CLASSE RURAL**

JOÃO GRANADO – Conselheiro Titular

#### **REPRESENTANTES DA CPFL PAULISTA**

PEDRO CESAR ANDREO DE ARO – Gerência de Serviços Comerciais

PAULO ESPINDOLA CAMARGO - Secretário Executivo Titular

ELIVANIA DE OLIVEIRA LOPES DA ROCHA – Secretário Executivo Suplente

### **COCEN CPFL PIRATININGA**

#### **REPRESENTANTE DA CLASSE RURAL**

STEPHANNIE CAROLYN PEREIRA – Conselheira Suplente

#### **REPRESENTANTE DA CLASSE PODER PÚBLICO**

SILVIO ROMERO TAVARES – Conselheiro Titular

JAMIR JOSÉ MENALI – Conselheiro Suplente

#### **REPRESENTANTES DA CPFL PIRATININGA**

CYLENE MOBILON ESCODELARIO – Secretário Executivo Suplente



**CONVIDADOS**

DANIELA GUERRA GARCIA – IBECON

VALDEMILSON MASSAYOSHI THAADA – IBECON

MARCELO DA SILVA GONGRA OLIVEIRA

LAIS RESENDE BONFIM

JOSE ROBERTO DA SILVA



## REUNIÃO

Em 6 de Julho de 2021, as 14hrs foi realizado pela plataforma Teams a reunião entre os conselhos de consumidores da CPFL Paulista e CPFL Piratininga.

O Secretário Titular da CPFL Paulista, Paulo Espindola deu início a reunião agradecendo a presença de todos, e passou a palavra para o Presidente do Conselho Sr. Carlos Augusto Gobbo que agradeceu a presença de todos e questionou ao Gerente de Serviços Comerciais da CPFL Paulista, Pedro Cesar Andreo de Aro sobre a questão do racionamento.

O Sr. Pedro iniciou informando que não se está trabalhando num cenário de racionamento, e sim num cenário de uma energia mais cara, dada a questão da bandeira tarifária. Ressaltou que tudo que é valor de energia não fica "no bolso" da concessionária, pois a distribuidora precisa pagar pela compra da energia. Então, Pedro seguiu informando que deve ser mantido a vigilância e o controle de oferta e demanda. Além disso pontuou que o volume de chuvas no final do ano será preponderante para se pensar em 2022.

O Conselheiro Wilson informou que uma das proposições que irão fazer agora na operação da Resolução dos Conselhos, é também ter um representante dos Conselhos nesses órgãos de planejamento como O.N.S e EPE.

O Sr. Pedro concordou com o posicionado do Conselheiro Wilson, e em seguida entrou no assunto da geração distribuída, pontuou que há oportunidade de melhorias regulatórias, pois da forma como está, beneficia quem tem um poder aquisitivo, para colocar o equipamento em seu telhado e não pagar o uso do fio, mas na verdade acaba fazendo o uso do fio, quer seja num período nublado ou a noite, então ele precisa entrar no rateio dos investimentos, não pode ficar injusto. O Sr. Pedro continuou informando que se levarmos no limite essa condição, só o pobre vai pagar a tarifa do fio, pois quem puder colocar o equipamento, assim o fará, mas acaba deixando o rateio dos investimentos que vão para as tarifas, para ser diluído nas classes menos favorecidas, só que o momento agora é ruim, como o governo nessa situação, irá mudar uma regra numa energia solar que é polêmico, tendo em vista que os grupos econômicos cada um "puxa" de um lado, então é um momento delicado, por isso talvez não tenha essa mudança que a ANEEL quer fazer na questão da geração distribuída. Dando sua opinião particular, o Sr. Pedro continuou dizendo que acha não ter um cenário favorável para fazer qualquer mudança.

O Presidente do Conselho da CPFL Paulista, o Sr. Carlos Augusto Gobbo pontuou sobre a PL que saiu do Congresso constando que teriam que ser construídas 7 geradoras de energia térmicas, e questionou se dessas, seriam 2 no estado de São Paulo.

O Sr. Pedro com a palavra mencionou se o Presidente Carlos Augusto estaria se referindo a privatização da Eletrobrás, as condições de abastecimento, e informou que não se aprofundou nessa questão, e sabe que tem polêmicas e algumas delas estão voltadas a construir térmicas onde não tem estrutura de escoamento, a mesma teria que ser construída e automaticamente quando se constrói, os custos vão para tarifa de energia. Mas sobre o racionamento, o Sr. Pedro informou que é cenário de tranquilidade, não se está enxergando o racionamento e existe sim uma elasticidade de preço, sabe-se que é possível segurar um pouco a demanda, isso é uma forma inteligente, porque antes de acontecer, a concessionária pagava caro na tarifa que ela comprava e só conseguia repassar nas revisões, nos reajustes tarifários, então isso complicava porque ela ficava sem caixa, agora quando ela recebe mês a mês de acordo com a tarifa, ela tem um oxigênio melhor e o governo não precisa intervir tanto, e a bandeira faz esse



papel, então não se está visualizando um racionamento, pode-se ter uma tarifa mais cara por conta da bandeira, mas não teremos racionamento. O Sr. Pedro continuou informando que essa é uma oportunidade de se economizar. É dada essa oportunidade, vai de cada um fazê-la. O fato é que a distribuidora é coadjuvante, mas que essa medida dá a oportunidade, coisa que antes não acontecia. Através disso vai existir uma economia natural, onde irão se movimentar para isso.

Em seguida, o Conselheiro Ruy Bottesi solicitou que o Sr. Pedro se apresentasse ao time do IBECON, e questionou quanto ao Covid, se há perspectiva de volta na CPFL.

O Sr. Pedro se apresentou, bem como o secretário executivo Paulo Espindola e se colocou à disposição do IBECON. Ainda informou que continuamos em home office, e que a Companhia soltou uma pesquisa de vacinação, afim de acompanhar o índice de vacinação do time para planejar um retorno, mas pontou que ele não acredita num retorno sem estar todo mundo vacinado, e mesmo assim seguindo várias regras sanitárias que já tem hoje, tem muita coisa que veio para ficar. O Sr. Pedro finalizou informando que não se tem uma data ainda prevista para retorno, mas já estão monitorando os colaboradores que estão sendo vacinados, e esse retorno o Sr. Pedro acredita que será escalonado, deverá existir um rodizio de home office.

O Conselheiro Ruy Bottesi, se dirigiu ao time do IBECON informando o apoio e parceria que o Gerente Pedro de Aro junto com sua equipe, sempre dão ao Conselho, ressaltando que isso promove um trabalho em harmonia, e que todos têm muito apreço ao pessoal veterano da CPFL.

O Sr. Pedro agradeceu as palavras do Conselheiro Ruy, e mais uma vez se colocou à disposição do time do IBECON, ressaltando que a ideia é cada vez trabalharem mais juntos, pontuando que o Conselho é muito atuante e diferenciado junto aos demais Conselhos, muito em razão dessas parcerias com a CPFL, do trabalho dos Conselheiros, do trabalho do IBECON desenvolvido junto conosco, e da atuação da liderança que compõe os Conselhos, é o crescimento desse trabalho, colhido através do respeito e da imparcialidade, entendo o lado da distribuidora também como empresa que visa lucro, que tem que ter equilíbrio, e uma concessão pra zelar, mas também por outro lado olhando o lado do consumidor, do cliente, daquilo que podemos melhorar, tendo convicção que não somos perfeitos, que temos problemas, mas estamos aqui para resolve-los. O Sr. Pedro continuou pontuando quanto a essa visão de fora, ele disse aos Conselheiros para sempre olharem com muita perspicácia, e visão de futuro a pauta da ANEEL para poder trazer as discussões com antecedência, e a CPFL também poder trazer o departamento regulatório para ajuda-los as vezes numa segunda opinião, sem ter nenhuma intenção de fazer alguma intervenção no entendimento dos Conselheiros, pois é importante essa independência, mas opinião, contraponto e debate enriquece e ajuda, nas ideias, e gestão do conselho.

O Sr. Fernando Nabas, Presidente do Conselho da CPFL Piratininga, informou que tem visto na região uma quantidade de furtos na rede elétrica muito grande, ele pontuou que tem atendido outras empresas que sistematicamente tem tido a entrada de energia cortada e muitas vezes isso tem impactado na própria rede da CPFL. Ele questionou se a distribuidora tem percebido esse aumento na região e se existe alguma ação que a CPFL está planejando em conjunto com a Polícia Militar.

O Sr. Pedro lembrou o acontecido recente em Itápolis onde tivemos 5 torres de transmissão furtadas (foram furtadas as bases das torres), e a CPFL teve que socorrer a cidade com 10 geradores de 1 MVA cada um. Ele acredita que muito em função da crise econômica, ou até da valorização da commodities, na medida em que o ferro e aço ficam mais caros, o interesse desses meliantes aumenta, então a empresa está sim agindo frente a essa situação. O Sr. Pedro informou que participou pessoalmente com



Dr. Ventura, o diretor do DEINTER de Campinas, junto com a Secretaria de Segurança de Campinas e junto com a área da CPFL de Segurança Patrimonial e Engenharia, discutindo os pontos de maior índice de ocorrência, para se pensar em ações que tenham sinergia, onde um ajuda o outro e no final do dia conseguimos reduzir esses furtos. Dentre essas ações, estão as "batidas" nos ferros velhos e nos receptores que é onde a coisa acontece. Em Bauru tivemos a mesma ação com a DEINTER, com o Tenente da Polícia Militar, então estamos fazendo essas ações por região procurando sensibilizar as autoridades mostrando essas ocorrências, e no final do dia montando essas "batidas" em possíveis receptores desses materiais roubados. Em seguida o Sr. Pedro agradeceu e se despediu de todos os presentes, passando a palavra ao secretário executivo para seguir com a direção da reunião.

O Secretário Paulo Espindola, passou a palavra ao time do IBECON afim de se apresentarem aos conselheiros, e darem continuidade com a apresentação que foi solicitada.

A Sra. Daniela Guerra Garcia deu início se apresentando a todos e se colocando à disposição, ela agradeceu o apoio que tem recebido, e passou a palavra ao Sr. Thaada.

O Sr. Valdemilson Massayoshi Thaada se apresentou aos presentes na reunião, e se colocou à disposição de todos. Em seguida ele deu início a sua apresentação com o intuito de trazer um cenário atual do setor eletro energético do país. Começando com o controle tarifário do Governo Dilma Rousseff, o Sr. Thaada informou que esse problema começou em 2012, quando uma medida provisória de Dilma alterou regras do setor elétrico para baixar artificialmente o preço da conta de luz. No caso das transmissoras, em um primeiro momento, o governo obrigou as concessionárias a praticarem preços muito baixos. A TUST (Tarifa de Uso de Transmissão) refletiu praticamente apenas os custos da operação. Os investimentos não amortizados foram ignorados naquele momento, o que obrigou o governo a posteriormente editar outra Medida Provisória corrigindo o erro. O Ministério de Minas Energia, então, quase três anos depois, definiu os critérios para a indenização, e a ANEEL desenvolveu o modelo de cálculo da RAP (Receita Anual Permitida), esse modelo de cálculo vem sendo discutido inclusive judicialmente. O passivo gerado e agora distribuído aos consumidores foi calculado de 2013 a 2017, quando foi iniciado o pagamento em parcelas anuais. Nesse período eles calcularam inclusive os juros, porque como as empresas deixaram de receber aquele valor de acordo com o contrato, cabe aplicação de juros. Dessa forma a ANEEL idealizou um modelo de cálculo para fazer essa indenização as concessionárias do setor elétrico e isso levou ao passivo de aproximadamente R\$ 50 Bilhões, resultante dos juros que será repassado ao consumidor até 2028. Por causa da pandemia, a ANEEL decidiu reorganizar o pagamento dessas parcelas, e já a partir do mês de julho deste ano, a expectativa é que sejam incorporadas as tarifas de energia R\$ 2,2 bilhões pelo arranjo. Em julho de 2022, R\$ 3,2 bilhões. A partir de 2023 até 2028, as parcelas passam para R\$ 6,8 bilhões, totalizando R\$ 46,2 bilhões. Onze distribuidoras que tiveram revisão tarifária aprovada nos últimos meses, incorporaram parte dos valores, já foram atingidos consumidores da CPFL, em São Paulo, da Energisa, em Mato Grosso do Sul, dentre outros. A ANEEL alega que não há erro algum no cálculo, nem no método utilizado para fazer essa devolução de valor, mas várias entidades têm contestado isso, inclusive judicialmente, o argumento da ANEEL é que não há erro e ela disse que essas entidades que estão reclamando participaram do processo (através das consultas públicas) e não questionaram, então ela se vale das consultas públicas para dar legitimidade ao que foi feito, ressaltando que foi aberto espaço para contestação na consulta pública e não foram feitos questionamentos. A consequência disso é o aumento médio para os paulistas que será de 9,44%, sendo 3,67% para alta tensão, 11,38% para baixa tensão e 11,4% para residenciais. O Sr. Thaada finalizou esse tópico informando que esse é um dos impactos que já está tendo para o consumidor, então



esse passivo que foi deixado lá em 2012 está sendo pago a conta agora, ou seja, os reajustes de tarifa estão incorporando esses valores, então esses impactos nós já estamos sofrendo.

Em seguida, o Sr. Thaada deu início ao tema de Privatização da Eletrobrás, que também se argumenta que quem vai pagar a conta disso são os consumidores. Na prática, a capitalização permitida pela Medida Pública da Eletrobrás traz novos sócios e seus recursos e, assim, diminui o controle do estado sobre a empresa, tornando a União apenas sócia da companhia, e não mais sua controladora. Mas ela não foi 100% transferida para o setor privado, o termo "privatização" tem sido utilizado pelos jornais, mas o que ela fez, foi sair do controle e aumentar a participação do setor privado, então ela vai comercializar ações, com expectativa para início do ano que vem. O Governo estima que o negócio vai gerar ao menos R\$ 60 bilhões, então ele propõe usar R\$ 30 bilhões do que arrecadou e direcionar para a Conta de Desenvolvimento Energético (CDE), justamente para tentar reduzir o valor da tarifa em 2022 por conta da questão da crise hídrica. Os outros R\$ 20 bilhões de outorga ao Tesouro e R\$ 10 bilhões para investimento da Eletrobrás. Na avaliação do Ministério da Economia, o total pode chegar a R\$ 100 bilhões. O Governo mandou a Medida Provisória para o Congresso, e o Congresso colocou os famosos "jabutis", eles buscam atender a sua base eleitoral e ficam enxertando algumas questões que tem impacto. O primeiro deles determina a contratação de térmicas a gás nas regiões Norte, Nordeste e Centro-Oeste, o problema é que essas regiões não têm abastecimento de gás, então teria que ocorrer um investimento enorme de bilhões para criar essa infraestrutura e levar gás a essas regiões para poder fazer funcionar essas térmicas, e no final quem paga essa conta é o sistema como um todo, quem está na ponta pagando a conta são os consumidores. Isso porque eles querem atender essas regiões por causa de desenvolvimento econômico, então os congressistas dessas regiões foram lá e inseriram essas questões. O Sr. Thaada continuou informando que o texto também determina a contratação de pequenas centrais hidrelétricas e faz reserva de mercado para essa fonte em relação a demanda futura de energia. Essa reserva de mercado leva a uma situação econômica que eleva o valor, porque como não tem competição, já tem um mercado garantido, existe uma reserva de mercado, então não há competição pelo preço, dessa forma o preço fica mais elevado. A estimativa é que a privatização da Eletrobrás vai resultar em um aumento de R\$ 20 bilhões por ano aos consumidores, segunda estimativa da ABRACE (Associação dos Grandes Consumidores de Energia e Consumidores Livres), estima-se ainda que essa "privatização" causará 25% de aumento na energia.

Na sequência, o Sr. Thaada chegou a questão da Crise Hídrica, mencionando que o Brasil passa pela maior crise hídrica desde 1931. Primeiro ele traçou um cenário do mercado para poder avaliar os impactos. Ele discorreu sobre o consumo de eletricidade nos últimos 9 anos com fontes de dados da Empresa de Pesquisa Energética (EPE), apontando que a região Sudeste consome praticamente metade da energia, seguida pela região Sul e Nordeste e assim por diante. Em seguida, ele falou sobre o consumo de energia por classe, apontando as classes que mais consomem energia, estando a frente a indústria, depois residências e por fim comercial, os outros tem um menor impacto. Além da questão das classes, o Sr. Thaada apresentou como são compostas essas classes, e o número de consumidores por classe. Foi apontado que embora o residencial não represente o maior consumo de energia, ela representa 86,3% das classes consumidoras, então tem um espectro muito grande, depois vem acompanhada do comercial, rural e demais classes. Falando de um cenário de crise hídrica de possível restrição do consumo e até possíveis apagões, a análise tem que ser feita inclusive a longo prazo, então precisa considerar o cenário da expansão da matriz energética, aquilo que já está em operação, em construção e aquilo que está previsto para ser iniciado nas construções. O Sr. Thaada trouxe um gráfico da própria ANEEL onde estava



destacado a questão das eólicas, que teve uma expansão só em 2021 de 401,23 MW, onde o que teve mais impacto foi a Eólica, e em operação ainda predomina a questão da usina hidrelétrica, mas já temos em construção a eólica e ainda com construções não iniciadas, foi apontado com isso um cenário de expansão da matriz energética. Outro ponto destacado foi a diversificação da matriz elétrica brasileira, com um gráfico que mostrava que lá em 2001 as hidrelétricas representavam 83,3% da capacidade instalada, saindo de 2001 para 2020 tivemos um aumento de 74,9 GW para 174,7 GW e houve uma ampliação das outras fontes, como termelétrica, eólica, biomassa, dentre outras. Foi ressaltado que mesmo assim, as hidrelétricas ainda representam uma participação muito grande em todo o sistema. Então o grande impacto é a questão das hidrelétricas com a crise hídrica, impactando o armazenamento nos reservatórios. O Sr. Thaada pontuou que o problema é a questão da capacidade dos reservatórios, a região Sudeste/Centro-Oeste representa 70% da capacidade dos reservatórios, que é justamente a que está com armazenamento mais baixo. Ele apresentou o Planejamento da Segurança Energética com três perspectivas, a questão da Operação, que é a gestão direta do sistema, onde tenta manter o equilíbrio real dentro das metas do planejamento, a questão do Planejamento da Operação onde se faz os prognósticos das condições de atendimento, gestão dos riscos conjunturais e sinaliza ações de reforço, e estabelece referenciais para otimizar o uso dos recursos na operação, incluindo a gestão dos estoques de água nos reservatórios, e a questão do Planejamento da expansão que está em andamento, tem encaminhado. Ele mencionou que na sua visão, na crise hídrica que estamos enfrentando, houve falha na questão do planejamento da operação, ressaltando que essa discussão da crise hídrica não é recente, é um cenário que já estava traçado em setembro do ano passado e já se sabia antes do período chuvoso, que estava num nível crítico, a chuva não foi a esperada, não foi suficiente para elevar o nível dos reservatórios de uma forma satisfatória e falando desse cenário de reservatório é algo que não se faz rapidamente, encher um reservatório não é tão fácil dessa forma, o que ele vê que pode ter ocorrido como falha, é que o operador poderia ter acionado o que estão querendo fazer agora, que é acionar todas as termoelétricas para reduzir a vazão de água dos reservatórios para ter alguma reserva para 2022 afim de evitar racionamento, então se tem um plano de ação agora, para tentar minimizar essa crise, porém lá atrás poderia ter sido acionado parcialmente essas termoelétricas e já ter começado lá atrás com a redução dessa vazão dos reservatórios, para tentar abastecer os mesmos. No momento adequado não se recorreu a essa alternativa de fazer o reabastecimento dos reservatórios, mesmo se tivesse um custo, não estaríamos na Bandeira Vermelha Patamar 2, então esse custo seria diluído no decorrer do tempo. Infelizmente isso não aconteceu, chegou-se numa situação crítica e agora o plano de ação é "entrar com tudo", acionar todas as termoelétricas e reduzir vazão, isso poderia ter sido diluído ao longo do tempo. Por conta disso foi criada a Medida Provisória nº 1.055, de 28 de junho de 2021 que cria a câmara de regras excepcionais para Gestão Hidro Energética. A questão da gestão dos reservatórios é complexa pois abrange vários ministérios, e por conta disso existia uma série de conflitos, então criou-se essa câmara que fica acima dos ministérios, ela é interministerial e está dando poder ao ministro de Minas Energia, para tomar essas decisões afim de evitar conflitos e poder agir de uma forma mais célere. Essa câmara é composta pelos ministros de Minas e Energia, da Economia, da Infraestrutura, da Agricultura, Pecuária e Abastecimento, do Meio Ambiente e do Desenvolvimento Regional. O Sr. Thaada mencionou que um dos planos de ações do operador nacional, por exemplo, é paralisar a questão do transporte fluvial em algumas regiões, e isso depende de outros ministérios, então estão em negociações, para que passe a ser por transporte rodoviário e não mais aquaviário, por conta dessa crise para eles poderem fazer uma melhor gestão desses recursos hídricos. O principal foco dessa câmara, é definir diretrizes obrigatórios para, em caráter excepcional e temporário, estabelecer limites de uso, armazenamento e vazão das usinas



hidrelétricas, ela também estabelece prazos para o Operador Nacional do Sistema Elétrico, para Câmara de Comercialização de Energia Elétrica e para os Concessionários, e também decide sobre a homologação das deliberações do Comitê de Monitoramento do Setor Elétrico. Ela vai atuar e isso pode em algum momento gerar custo, no artigo 2º da Medida Provisória do Artigo 3º está previsto que os custos operacionais incorridos pelos concessionários de geração de energia elétrica que não foram cobertos pelos termos dos contratos de concessão serão ressarcidos por meio dos encargos para cobertura dos custos dos serviços do sistema, ou seja, vai entrar como encargo setorial e quem vai pagar a conta é o consumidor na ponta.

Para complementar sua apresentação, o Sr. Thaada trouxe um vídeo da ANEEL afim de explicar o que é a Bandeira Tarifária. Na sequência, ele iniciou sua explicação informando que quando acionadas as termoeletricas, o sistema como um todo vai custar mais caro e isso é diluído entre todos os consumidores, então o valor das bandeiras é direcionado para fazer essa compensação para pagar esse custo adicional do acionamento das termoeletricas. Vivenciamos nos últimos dias o reajuste da Bandeira Tarifaria Vermelha no Patamar 2 em 52%. O sistema de Bandeira Tarifaria teve sua primeira versão homologada em fevereiro de 2015, antes disso esse custo todo era diluído no valor da tarifa, em 2019 estabeleceu as faixas de acionamento e os adicionais das Bandeiras Tarifarias, a primeira versão foi aprovada em maio de 2020, em junho de 2020 a diretoria da ANEEL suspendeu a aplicação da sistemática de acionamento, e decidiu que seria Bandeira Verde até dezembro de 2020 por conta da pandemia, já em dezembro de 2020 a diretoria revogou o despacho e reativou o sistema de Bandeira Tarifaria a partir de 1º de dezembro de 2020. Em março de 2021 foi aberta a Consulta Pública 10/2021 que trazia uma proposta de atualização das faixas de acionamento dos valores aplicáveis e de cada patamar das Bandeiras Tarifárias no ciclo 2021/2022, destacando que o COCEN participou dessa Consulta Pública apresentando a sua contribuição. O Sr. Thaada se colocou à disposição para avaliar e disponibilizar essa contribuição, informando que teve uma Nota Técnica 59/2021 do dia 29 de junho de 2021 onde apresentaram análise das contribuições da Consulta Pública 10/2021, incluindo a que foi apresentada pelo COCEN junta com outras instituições, sendo a proposta de atualizar as faixas de acionamento e os valores das bandeiras. Em junho de 2021 a diretoria da ANEEL decidiu estabelecer as faixas de acionamento e os valores das Bandeiras Tarifarias, com vigência a partir de julho de 2021, então houve ajuste nas faixas de acionamento bem como nos valores das bandeiras, onde houve o reajuste de 52%, naquela mesma data as áreas técnicas tinham uma proposta que seria ainda maior, mas decidiu-se por aquele valor naquele momento, e no dia 29 de junho decidiu abrir uma Consulta Pública, estando essa aberta com o prazo de 1º a 30º de julho para debater com a sociedade a definição do valor da Bandeira Tarifaria Vermelha Patamar 2, naquela data a Agência estabeleceu o valor de R\$ 9,492 a cada 100 Kwh consumidos, valendo por todo o mês de julho. Agora está aberta a Consulta Pública 041/2021, ela não trata de valor suplementar ao valor já aprovado pela ANEEL, "nem de reabertura da discussão dos resultados da Consulta Pública nº 10/2021. O escopo do que se pretende discutir limita-se, exclusivamente, ao valor adicional da Bandeira Tarifaria Vermelha Patamar 2, em situação de excepcionalidade advinda da escassez hídrica, atualmente estabelecido em R\$ 9,492/MWh em prol da transparência e incentivo a participação pública no processo." Até o final desse mês serão discutidos dois cenários, manter os R\$ 9,492 por 100 kWh ou elevar para R\$ 11,5 por cada 100 kWh. O Sr. Thaada apontou o que é visto de todo esse cenário até agora, que tudo isso provoca o aumento da tarifa de energia, e em cima desses reajustes ainda tem os encargos setoriais, e depois em cima de tudo isso tem os tributos. Infelizmente a questão do reequilíbrio econômico financeiro de determinado contrato, é só para as empresas, o órgão regulador só atende a isso, e no final das contas sempre quem paga a conta é o consumidor. O Sr. Thaada continuou informando que para reduzir os impactos, se tem



vários caminhos, estão adotando a questão de direcionar recursos do tesouro para a CDE, tem a conta Covid, tem alguns mecanismos que podem amenizar esses reajustes e aliviar a conta para o consumidor e isso o Governo Federal está fazendo, então existe uma série de estudos, todos os órgãos envolvidos, para tentar amenizar o impacto disso, que pode refletir negativamente na economia. É preciso também se atentar a questão dos Governos Estaduais, eles tem aproximadamente 23% de ICMS sobre a conta de energia, e estão aumentando a base de cálculo, consequência da série de reajuste que vai aumentar a base de cálculo e consequentemente irá aumentar a arrecadação, quando se poderia ter uma isenção do Governo Estadual isentando o ICMS nas Bandeiras Tarifárias, já se tem um consumo de energia tarifado, se for promovida a isenção do custo das Bandeiras Tarifárias, não se teria queda de arrecadação, pois já houve um reajuste no valor da base de cálculo, então ele compensa essa questão, e seria uma forma dos Governos Estaduais estarem contribuindo. O Sr. Thaada finalizou sua apresentação se colocando à disposição de todos para eventuais dúvidas sobre os assuntos abordados.

O Conselheiro Ruy Botessi questionou sobre a Medida Provisória da ex-presidente Dilma, e a privatização da Eletrobrás, se há algo a se fazer.

O Sr. Thaada respondeu que referente a Medida Provisória, existe uma discussão judicial em cima disso, mas ele acredita que seja difícil reverter. Sobre a privatização da Eletrobrás, já existe também discussões judiciais, estão alegando a inconstitucionalidade de alguns artigos, principalmente esses dos "jabutis", pode ser que isso seja revertido. O Sr. Thaada mencionou que leu alguns artigos onde constam posicionamentos do supremo em relação a algumas questões, então a possibilidade existe, mas não se sabe o que pode acontecer.

O Conselheiro Ruy Botessi continuou informando que nesse item, vai de pressionarem para que o COCEN faça parte da EPE, da ONS, para não sofrerem tanto com esse possível racionamento, e questionar algumas coisas. Se não for assim como irão atuar com o consumidor. É preciso fazer pressão em cima desses órgãos que tem responsabilidade em relação ao passado. O Conselheiro Ruy continuou seu questionamento, sobre a Bandeira Tarifária, perguntando se dá para o COCEN contribuir com essa questão.

O Sr. Thaada respondeu que dá sim para contribuir, mas em cima da discussão se mantém R\$ 9,492 ou passam para R\$ 11,5, não irá se rediscutir a Consulta 10, conforme o que consta no processo. O reajuste já é o resultado da Consulta 10 que foi decidido no dia 29, sendo assim os R\$ 9,492 já foi decidido, não está mais em discussão.

O Conselheiro Ruy Botessi pontou que eles têm que dizer que são contra os R\$ 9,492 e os R\$ 11,5, é preciso questionar e insistir para que arranjem um outro mecanismo que não seja de penalizar o consumidor, e solicitou que na hora de fazer a contribuição, poderiam formatar um texto que critique essa imposição da ANEEL.

O Sr. Thaada mencionou que houve falha no planejamento da operação, porque se fosse acionando aos poucos, de forma parcial, o nome já diz, reservatório, tem que ter reserva, não se pode deixar secar para depois correr atrás de querer encher, então se tivesse sido acionado parcialmente ao longo do tempo mantendo o reservatório num nível de segurança, não estaríamos na Bandeira Vermelha Patamar 2, não teria que acionar tudo agora.

O Conselheiro Ruy Botessi disse que gostaria de saber qual o custo operacional de uma usina não despachada, uma usina térmica, pois estão pagando algo que está parado, que não está rendendo. O Conselheiro solicitou ao Sr. Thaada que se puder conversar com a ANEEL e levar essa solicitação do Conselho, afim de saber onde está este item das térmicas a gás do Nordeste, qual o despacho, e qual o valor. O Conselheiro Ruy



Botessi finalizou questionando qual seria a lição de casa que fica para o Conselho realizar.

O Sr. Thaada respondeu que em relação a Bandeira Tarifaria eles já devem ir discutindo, quais argumentos o Conselho teria para contestar essa questão.

O Conselheiro Silvio Romero pontuou que é preciso ressaltar que o Conselho não está satisfeito com os 40% dos tributos que estão no custo da energia.

O Conselheiro Ruy Botessi complementou que é preciso pressionar o Governo Estadual para baixar esses impostos. Que irão dar a contribuição do Conselho, mas é preciso achar um jeito de solução estadual. Ele acredita que na parte de encargos, é possível questionar a ANEEL, porém quanto ao ICMS não dá para questionar.

O Presidente Carlos Augusto informou que é importante o Conselho contribuir, porque o ICMS não deveria estar embutido agora ou fazendo pressão em cima das bandeiras.

O Sr. Thaada complementou que é preciso discutir e avaliar a pertinência e viabilidade de formalizarem um ofício ao Governo do Estado fazendo o pedido.

O Presidente Carlos Augusto disse que podem sim fazer um ofício pedindo isso ao Governo, solicitando para não incidir o ICMS em cima das bandeiras, até mesmo para a ANEEL como ponto de contribuição do Conselho.

Em sequência, os Conselheiros agradeceram o Sr. Thaada pela apresentação, e foi dado sequência a reunião.

Em seguida, o Gerente de Ouvidoria, Sr. Marcelo da Silva Gongra Oliveira, trouxe uma apresentação para mostrar um pouco sobre os processos da ouvidoria, bem como os indicadores das reclamações registradas. O Sr. Marcelo iniciou informando que a Ouvidoria é regulamentada pela 470 de 2011, em que ela estabelece que o principal objetivo das ouvidorias das empresas é receber, apurar, solucionar e responder as manifestações e adicionalmente a isso propor melhorias no processo interno e prevenir potenciais conflitos. A ouvidoria atua nas reclamações de 2º instância e 3º instância, fazendo um pouco da avaliação, análise, resposta, e fazendo o atendimento do cliente nessas instâncias, no caso do 3º nível existem dois caminhos possíveis, o caminho do entendimento que é quando o cliente antes de procurar a distribuidora vai até a ANEEL e a ANEEL passa para a distribuidora o caso, e é registrado para o cliente uma reclamação em ouvidoria antes de procurar a ANEEL, e existe a reclamação em 3º nível propriamente dita, que é quando o cliente já esgotou todos os níveis, todas as instancias administrativamente com a distribuidora, e procura a ANEEL para ter o problema dele resolvido, nesse caso a ouvidoria levanta todas as informações sobre o caso, repassa para ANEEL e a mesma faz a deliberação se a distribuidora está correta, ou o cliente está correto em relação ao caso.

O Sr. Marcelo apresentou um pouco da Ouvidoria, com 15 colaboradores considerando 1 estagiário, estes fazendo análise dos casos, reclamações, e todos outros casos que recebem, e a equipe de atendimento ao 0800 que conta com 24 atendentes mais 1 supervisor. Ele continuou informando que o Grupo CPFL recebe 6.500 atendimentos telefônicos e 8.000 e-mails por mês. Também recebem 1.300 reclamações na ouvidoria por mês das quais 25% são procedentes, e sobe para ANEEL em torno de 15% das reclamações que passaram pela ouvidoria, resultando em uma média de 187 reclamações por mês, sendo 3% procedentes em média para o cliente, entendendo que a distribuidora falhou em algum momento do seu procedimento.

Foi demonstrado como funciona o processo da ouvidoria, então o cliente procura a distribuidora, quando o atendente da ponta recebe o telefonema, ele tenta esclarecer a dúvida, se esclarece ok, se não esclarece ele registra uma reclamação para a ouvidoria



fazer uma tratativa interna. A ouvidoria recebe essa reclamação, se conseguir resolver de imediato, é respondido ao cliente com a solução do problema, caso contrário é solicitado informações para a área de negócio, um subsídio ou uma informação adicional quanto ao caso levantado, depois de recebido o subsídio a ouvidoria é responsável por analisar se o caso é procedente ou improcedente, após isso elabora a resposta e envia ao cliente, concluindo a reclamação.

O Sr. Marcelo destacou que foi implementado em junho uma melhoria onde a ouvidoria passou a fazer a gestão das reclamações da empresa, até então eram tratadas as reclamações de Ouvidoria e ANEEL (análise, resposta e gestão), a partir de agora passa a dar um olhar completo para todos os canais de reclamação, afim de conseguir identificar quais são os pontos comuns de reclamação, onde se está falhando nos níveis, quais são os tipos de reclamações que tem sido comum nos diferentes níveis, e causas raízes que são comuns, para poder atuar com mais assertividade nessas causas. A Ouvidoria continua analisando e respondendo reclamações de 2º nível e 3º nível, só que também começa a olhar o que está acontecendo no 1º nível em termo de qualidade da resposta, quantidade que está entrando, quais são os ofensores, justamente para conseguir atuar mais no preventivo a partir de agora. E a partir dessa visão consolidada, passa a olhar agora de uma forma mais sistêmica o tema de reclamações da empresa, analisando os diferentes níveis, e quais são as entradas de reclamações, 1º nível, Ouvidoria, Procon, Reclame Aqui, Consumidor.Gov, e a ANEEL. Quando se olha o que está acontecendo dentro de cada um desses canais, é possível identificar que os motivos são muito comuns, quando se fala de 1º nível, Ouvidoria e Procon o principal motivador de reclamação é a reclamação de conta, uma vez identificado isso é possível estabelecer ações que possam reduzir reclamações em todos os níveis, em todas as instâncias.

Dentro desse contexto, o Sr. Marcelo apresentou os indicadores, os níveis de reclamação. No 1º nível de reclamações no mês de junho, fechou-se o mês com 7.800 reclamações recebidas, sendo o principal motivador Faturamento, e já em função disso existe um PDCA, um grupo de trabalho atuando para poder fazer essa redução já sendo possível perceber a captura de ganhos. Outro motivo que gerou bastante reclamação no começo do ano foi a questão de prazos, também existe um PDCA estabelecido, com um grupo de trabalho atuando nessa redução, mas ainda se tem oportunidades em reclamação de atendimento, onde entra crítica de eletricista, crítica de atendimento, crítica de processos da empresa, reclamações de ações de cobrança, onde englobam críticas de negativação, crítica por processo de parcelamento de débito, e tudo que é relacionado a cobrança. Irregularidade na medição também está nesse volume de reclamações, bem como entrega de contas, ambas com oportunidade de atuação em termo de 1º nível. Foi apresentado quanto cada distribuidora representa no total das reclamações, destacando que na CPFL Paulista houve uma diminuição do número de reclamações em 1º nível nos últimos meses, CPFL Piratininga tem mantido, com uma redução no mês de maio, e um pequeno aumento no mês de junho, e na CPFL Santa Cruz que apresenta um volume menor, se mantém na faixa com a mesma quantidade de reclamações nos últimos meses.

O Sr. Marcelo trouxe ainda um Benchmarking com a quantidade de reclamações 1º nível recebidas na distribuidora a cada 1.000 clientes. É um indicador bem comum de se acompanhar até pela ANEEL afim de verificar onde se tem oportunidades, quem está performando melhor ou pior que outra distribuidora. Se comparando a outras distribuidoras, a CPFL tem um bom índice de reclamações, um pouco menor que outras empresas semelhantes, isso porque a distribuidora vem atuando no valor de Foco no Cliente, afim de poder melhorar a qualidade da prestação do serviço, e trabalhando para reduzir o número de reclamações.



Foi apresentado os canais digitais de reclamações, destacando que é possível os clientes registrarem suas reclamações por lá, que a CPFL fará a tratativa por estes canais. O Sr. Marcelo apresentou os números de reclamações recebidas por meio desses canais, apontando que tivemos uma redução no Reclame Aqui, e no Consumidor.Gov tivemos um pouco menos de redução. Foi destacado um ponto comum entre esses canais digitais, que os principais motivos de reclamações recebidos através deles são diferentes dos recebidos pelos canais de reclamações comuns, o cliente que entra em contato no canal digital reclama de alguma cobrança, negativação, ou alguma ação de cobrança realizada pela empresa, já nos canais convencionais que são reclamações diretamente na distribuidora, o principal motivo de reclamação é conta. Já nas reclamações de Ouvidoria, foram 1.070 reclamações no mês de junho. Os principais motivos foram PID, Conta, Prazos, Irregularidade na medição, Fornecimento de Energia, e outras reclamações envolvendo a rede de energia. O volume dessas reclamações no geral, vem caindo mês a mês em função das ações de PDCA. Olhando por distribuidora, observou-se uma redução maior na CPFL Paulista e CPFL Santa Cruz.

O Sr. Marcelo explicou que quando se recebe uma reclamação é feita a classificação da mesma afim de consolidar os temas, além disso a ANEEL tem uma classificação oficial, então toda reclamação recebe um carimbo oficial e qual que é a tratativa dada para ela. No mês de junho onde recebemos 1.070 reclamações respondemos 1.088, em função de saldo de reclamações do mês anterior. Cada reclamação é avaliada a procedência ou não da mesma, para justamente poder atuar com as áreas, pois se foi procedente na ouvidoria porque não conseguiu tratar antes o problema, afim de atuar na preventiva e evitar que o cliente precise ligar na ouvidoria.

Foi apresentado a visão de tudo que acionou a ANEEL. O Sr. Marcelo explicou que o cliente tem alguns caminhos, normalmente ele procura a distribuidora, mas eventualmente ele pode procurar a ANEEL para tratar algum problema, nesse momento a ANEEL registra um protocolo para ele e passa para a distribuidora fazer a avaliação do caso, quando a distribuidora recebe essa reclamação, ela pode seguir três caminhos, 1º nível, caso onde o cliente procurou direto a ANEEL antes de registrar um protocolo com a distribuidora, então é registrada essa reclamação de 1º nível para o cliente, em seguida a distribuidora informa a ANEEL que o caso será tratado como o caminho do entendimento, e é feita a tratativa normal com o cliente, encaminhado a resposta com a solução afim de concluir a reclamação. Existem casos em que o cliente procura a ANEEL e quando a distribuidora recebe a reclamação, ele tinha uma reclamação de 1º nível mais ainda não tinha a de 2º nível, não tinha a de ouvidoria, então é registrado como ouvidoria e informado a ANEEL que será tratado em ouvidoria. E por fim são os casos onde o cliente já procurou em 1º, em 2º e está procurando a ANEEL como uma instância superior aos canais da distribuidora, nesse caso quem faz a avaliação é a ANEEL, a distribuidora levanta os subsídios, todas as informações referentes ao caso, passa pra ANEEL e a ANEEL que vai deliberar qual a procedência daquela reclamação. Procuraram a ANEEL no mês de junho 909 clientes desses 489 seguiram o caminho de 1º nível, 219 2º nível e 201 3º nível passados para a ANEEL fazer a avaliação. Nesses casos de 3º nível os principais motivos de reclamações foram PID, Contas, Problemas de Rede, Irregularidade na medição, Prazos, e Fornecimento de Energia. De tudo que sobe, em média 3% a ANEEL julga que o procedimento adotado pela distribuidora foi incorreto por algum motivo, dessa forma pede-se para a distribuidora adotar algum determinado procedimento, seja cancelamento de cobrança no caso de irregularidade, re-faturamento de uma conta, enfim, a depender do caso concreto.

O Sr. Marcelo destacou que existe um Prêmio Nacional de Ouvidoria de todas as empresas, ao qual a ANEEL determinou alguns indicadores que fazem parte desse prêmio, então para a distribuidora conseguir ser bem colocada, ela precisa cumprir esses indicadores de qualidade determinados pela ANEEL, são estes, o tempo médio de



resposta, o retorno do consumidor, reclamações procedentes sobre o aspecto quantidade de clientes, e reclamações reiteradas. Esses 5 indicadores viram uma pontuação, e essa pontuação determina se a distribuidora vai ser classificada para o Prêmio Nacional de Ouvidoria ou não, na parcial até maio/2021 a CPFL Paulista e CPFL Piratininga estão dentro da premiação, sendo necessário manter essa pontuação daqui para a frente, afim de serem reconhecidas pela qualidade nos processos.

Ainda referente a qualidade nos processos, o Sr. Marcelo seguiu informando que para direcionar a atuação das equipes e garantir que pontos importantes sejam avaliados, foram estabelecidos os pontos mínimos que deverão ser avaliados, são eles, Diagnóstico Quantitativo, Diagnóstico Qualitativo, Estabelecer Macro Fluxo e indicar as oportunidades nas etapas, Desenho do processo (Visão cliente e Visão Incremental) e Plano de Ação. São conduzidas reuniões de PDCA, onde são compartilhados os resultados e indicadores dos processos e definidos com as áreas planos de ações. Outra ação mais focada para Ouvidoria, é o Projeto Capacitação Linha de Frente, levando conhecimento técnico para os colaboradores, pois no momento que o cliente procura o 0800 ele espera receber um atendimento de 1º linha do ponto de vista de conhecimento técnico, de cordialidade, de atenção ao caso dele, então a equipe vem sendo capacitada, afim de apresentar e orientar o cliente da melhor forma, sobre o que está acontecendo diante da situação a qual ele está reclamando.

O Sr. Marcelo finalizou sua apresentação se colocando à disposição para eventuais dúvidas e esclarecimentos.

O Conselheiro Ruy Botessi questionou se a Ouvidoria está em sintonia com o IASC, afim de trabalhar para a conquista do prêmio no final do ano.

O Sr. Marcelo informou que participam de todas as discussões, e dos planos de ações internos da empresa. A informação que recebem na ouvidoria é muito rica, do ponto de vista de onde estão os problemas, onde está doendo para o cliente, e se souber usar com assertividade essas informações é possível melhorar bem os processos.

O Conselheiro Wilson informou que no final de junho a CPFL enviou um comunicado sobre a Resolução 928 onde prorrogou a suspensão do corte de baixa renda e etc., o mesmo questionou como a CPFL está trabalhando com os prazos normais de serviços, eles estão suspensos, ou a CPFL está mantendo os prazos normais de atendimento, ou outros pedidos como ligação, aferição e etc.

O Secretário Paulo Espindola, informou que não houve alteração nos prazos, e permanecem os mesmos. Continuamos atendendo os prazos regulados normalmente, isso não afetou a operação da distribuidora.

Finalizado as perguntas, o secretário executivo agradeceu a participação da Sr. Marcelo, e destacou a presença da Sra. Denise Ramos De Lima na reunião, Gerente de Proteção de Dados que esteve presente na última reunião apresentando ao Conselho como a CPFL trabalha a questão de Proteção de Dados dentro da distribuidora.

Com a palavra, a Sra. Denise informou que existe esse interesse de ter próximo, representantes dos consumidores, para ser tratado sobre proteção de dados, ver no que a área pode contribuir para o aculturamento e aproximação do tema e sugeriu que o Conselho traga preocupações e informações para que a área possa melhor trabalhar o tema internamente. A ideia é a cada dois ou três meses, ou à medida que tenha algum assunto importante sobre proteção de dados no mercado e que impacte no serviço da CPFL, ela possa trazer nas reuniões e juntos todos participarem da construção do tema e do aculturamento da proteção de dados no Brasil.

O secretário executivo agradeceu a participação da Sra. Denise, e deu sequência à reunião apresentando a equipe do Regulatório que estava presente.



A Analista de Regulação Técnica, Lais Resende Bonfim trouxe para apresentação os principais pontos da CP 18, que estão sendo discutidos, é uma CP que está em fase de envio de contribuição para ANEEL. Lais iniciou sua apresentação informando que o objetivo dessa CP é de consolidar diversas resoluções relacionadas ao tema "Direitos e deveres do usuário do serviço público de distribuição energia elétrica" e "Transferência de Ativos de Iluminação Pública". A CP 18 consolida em uma resolução só 19 resoluções normativas, com destaque para a 414 que é a maior delas, dentre outras. Será uma resolução bem extensa, o intuito da ANEEL foi reunir num lugar só diversos assuntos que são interesse direto do consumidor, nesse sentido ela faz também algumas adequações de texto em diversos artigos, para deixar o texto mais fácil de ler com termos mais simples e alguns artigos que eram bem extensos ela dividiu em diversos artigos para facilitar a leitura e bem como localizar algum assunto específico. Também se tem algumas alterações de mérito, especialmente em relação aos temas de Acesso na Distribuição e Ressarcimento de Danos Elétricos. O período de contribuição dessa CP começou em abril, tendo inicialmente o prazo até junho, a ABRADÉE solicitou mais prazo, conseguindo assim mais 30 dias, então o prazo limite foi estendido até 22 de julho, e nesse meio tempo a ANEEL fez duas audiências públicas, sendo a primeira (AP nº 010/2021) dia 19 de maio onde teve como foco temas que não constam na AIR (Acesso na Distribuição e Ressarcimento de Danos Elétricos), a segunda audiência (AP nº 011/2021) irá acontecer no dia 21 de julho com foco nos temas Acesso na Distribuição e Ressarcimento de Danos Elétricos. No cronograma da ANEEL ela está fazendo a CP 18 no primeiro semestre de 2021 com expectativa para até o final do ano publicar essa nova resolução.

Foram apontados os principais assuntos que estão sendo discutidos na CP 18, como: Acesso na Distribuição que é tratado no PRODIST no módulo 3 e também na 414, então tem algumas alterações nesse sentido, alterações de prazo, e simplificação de algumas exigências; Universalização que traz a questão de atender obrigatoriamente sem custo o Programa Casa Verde e Amarela, Regularização Fundiária de Interesse Social em Áreas Rurais e Conexão de Comunidades Indígenas e Quilombolas; Simplificação de exigências documentais que traz a questão da alteração de titularidade que apesar de hoje em dia já ser proibido por exemplo as distribuidoras imputarem um débito de terceiro a um consumidor que está querendo fazer uma alteração de titularidade, ela condiciona isso a existência de um débito de terceiro apesar de hoje já ser proibido, ela está trazendo no regulamento um parágrafo específico falando que a distribuidora não pode imputar esses débitos de terceiros para quem quiser fazer alteração de titularidade, e menciona que caso aconteça, a distribuidora terá a obrigação de devolver em dobro, como se fosse uma punição afim de evitar esse acontecimento; Devolução ou Cobrança de Valores quanto a questão de Padronização dos Índices de Correção Monetária, já teve na 936 que foi a Resolução que alterou 928 da pandemia, a mudança do artigo 126 da Resolução 414, que diz que quando o consumidor deve a distribuidora, a mesma tem que cobrar o débito em atraso fazendo a atualização pelo IPCA e não mais IGPM, a ANEEL entendeu que o IGPM é um índice mais volátil comparado ao IPCA, um índice mais constante que não varia tanto com a questão de dólar, commodities, e etc., então ela está trocando, em todos os lugares da resolução que menciona correção monetária pelo IGPM, agora está sendo trocado pelo IPCA. Hoje já está vigente essa questão do artigo 126 que se refere a cobrança dos débitos aos consumidores, então a distribuidora já cobra pelo IPCA, e todos os demais locais da resolução que menciona correção monetária pelo IGPM, agora está sendo trocado pelo IPCA, casos onde a distribuidora tem que devolver por exemplo, não será mais corrigido pelo IGPM e sim pelo IPCA. A questão Devolução em Dobro (Repetição Indébito) traz a questão que mesmo se a distribuidora comprova que não houve má fé quando é faturado a mais por um erro para o consumidor ainda assim ela tem a obrigação de devolver em dobro, independente de ausência de má fé. A questão de Compensação Monetária quando se



tem uma violação de prazo de serviço comercial, por exemplo transgressão de prazo de ligação de um cliente, quando isso acontecer a Resolução 414 traz obrigação de compensar o consumidor por essa transgressão de prazo e esse crédito é calculado por meio do EUSD que está na fórmula de cálculo desse crédito, atualmente o EUSD utilizado é o do mês que foi apurado a transgressão de prazo, e agora o regulamento está trazendo uma mudança, para que o EUSD utilizado seja do mês em que é creditado na fatura, a analista comentou que isso para o consumidor não tem efeito, pode ser bom em alguns casos ou pode ser ruim, pois as vezes o EUSD do mês que está sendo creditado na fatura pode ter sido menor que o EUSD de quando foi transgredido o prazo, então o consumidor estaria recebendo um valor maior ou vice e versa, porém para a distribuidora é mais difícil, para ela seria mais fácil se mantivesse como é hoje, então isso está sendo avaliado. A questão do Arredondamento de valores quando a distribuidora vai apresentar os valores de consumo nas faturas, é feito o truncamento dos valores, então a CP traz que agora deverá ser utilizado o arredondamento; Adequação de Prazos Administrativos, quanto ao prazo de Ressarcimento de Danos Elétricos, o prazo que o consumidor tem para pedir a distribuidora o ressarcimento, atualmente é 90 dias, agora está sendo alterado para 5 anos, e os demais prazos são prazos de cobranças ao consumidor, exemplo de um débito, hoje a distribuidora tem 36 meses, estará sendo alterado para 10 anos, ou seja, poderá ser cobrado débitos de 10 anos, da mesma forma que terá que ser devolvido débitos dos últimos 10 anos, a ANEEL visou padronizar esses prazos tanto de cobrança quanto de devolução, ambos de 10 anos; Atendimento ao Público, são alterações que já foram discutidas lá em 2018 na AP027 exclusiva sobre o atendimento ao público, ela regula uma série de canais, e a distribuidora precisa seguir todas as regras estabelecidas, por exemplo quanto ao tempo de espera em postos presenciais, vai ser reduzido, o limite hoje é de 45 minutos, e passará para 30 minutos, quando o consumidor pedir um histórico de todas as reclamações feitas a distribuidora, a mesma deve ter esse histórico de 10 anos, essas são algumas das disposições relacionadas ao atendimento ao público, que está sendo consolidada nessa resolução nova, pois até hoje a AP027 não havia sido votada e publicada, por isso foi incorporada nessa CP 18; Aprimoramento decorrente de entendimento da ANEEL, da REN 863 por exemplo faturamento por média, a questão de leitura, auto leitura, impedimento de acesso, tudo está sendo trazido a essa CP 18; Termo de Acordo de Fornecimento a Título Precário quando uma distribuidora atende consumidores da área de outra concessão é preciso ter esse acordo com o termo assinado, porém o que muda agora é não ter que formalizar esse termo pra ANEEL; TOI quanto a essa questão ela traz algumas mudanças dos anexos; Cadastro da distribuição, que diz respeito a questão dos 10 anos, a distribuidora terá que ter esse cadastro, é um prazo maior do que é hoje, então tem um impacto para as distribuidoras, a questão da Informação do Dia da Suspensão na fatura, mas isso hoje já ocorre também no caso de inadimplência; e Pontos Específicos para Análise no Processo de Participação Pública, quando a ANEEL faz a AIR, Análise de Impacto Regulatório, ela menciona isso; Por último Abertura do Mercado com a transação de energia, alguns aprimoramentos do PRODIST, Resolução 414 também, reduzindo alguns limites para participação no Mercado Livre no ACL.

Em sequência, a analista Lais explicou que tiveram dois documentos que a ANEEL disponibilizou, a nota técnica, e a AIR, que é a análise de impacto onde é avaliado com mais detalhes as vantagens e desvantagens de cada mudança que está sendo feita. Os dois assuntos que foram tratados na AIR foram o Acesso ao sistema de Distribuição e o Processo de ressarcimento de danos elétricos. O objetivo nas alterações relacionadas ao acesso ao sistema é dar um tratamento mais isonômico entre os diversos usuários, então as vezes era exigido projetos para alguns e para outros não, alguns prazos eram distintos, então com essa alteração a ANEEL tentou dar mais isonomia, desburocratizar algumas etapas também. E quando se fala de PID, Procedimento de ressarcimento de



danos elétricos, a CP amplia o prazo que o consumidor tem de pedir o ressarcimento para 5 anos. Em seguida, Lais apresentou para os dois temas da AIR, quais são os problemas regulatórios que a ANEEL tentou resolver, em relação ao Acesso ao Sistema de Distribuição, a Ausência de padronização das etapas e prazos pois para alguns consumidores eram exigidos estudos e projetos e para outros não, e os prazos eram distintos, então essa é uma tentativa de padronizar essa questão; Garantias existentes em cada fase do processo, por exemplo as vezes o consumidor do Grupo A fazia uma consulta de acesso para a distribuidora que apresentava um estudo para ele, porém ele ainda não tinha solicitado a ligação, ficando o consumidor com um ponto garantido para ele, então essa é uma tentativa de mitigar essa questão; Ressarcimento de Investimentos, tanto quando a distribuidora está encerrando um contrato, tanto quando está reduzindo a demanda, quando acontece um desses dois casos, o consumidor tem que ressarcir a distribuidora, a ANEEL na minuta de resolução faz algumas mudanças em relação a esses dois casos, forma de cálculo desses ressarcimentos e etc., a mesma coisa acontece no Ressarcimento na Incorporação de Redes; Carga Regulatória – Exigência de Realização de Estudos pelo usuário, a ANEEL menciona que as vezes era pedido para o usuário que fizesse um estudo da instalação interna dele e depois a distribuidora tinha que fazer esse estudo quando ela faz o parecer de acesso, então isso ficava duplicado, com essa mudança, a ANEEL tenta tirar essa exigência por parte do consumidor; Exigência de elaboração e aprovação de projeto nos casos de antecipação de obra, com essa mudança, a ANEEL tenta mitigar essa questão também; Cobrança de Custos Administrativos, quando a distribuidora faz esses estudos ela não pode cobrar esses custos. Quanto ao Procedimento de ressarcimento de danos elétricos, o primeiro ponto é a questão do prazo já mencionado, o consumidor terá mais prazo para solicitar o ressarcimento a distribuidora de um equipamento dele queimado, nesse ponto se tem dois ritos distintos, o consumidor que solicita o ressarcimento dentro de 90 dias, a distribuidora terá menos exigências para ele, tendo em vista que está mais recente, então é mais fácil para a distribuidora analisar onexo causal, já para o consumidor que solicita um ressarcimento de um equipamento ao qual a ocorrência foi a mais de 90 dias, a distribuidora pode exigir mais documentação do cliente, tendo em vista que será mais complicado a análise donexo causal. Outro ponto nessa questão, é o conserto de equipamento, atualmente pelo que consta na 414 a distribuidora deve informar ao consumidor que não é permitido consertar o equipamento dele antes que seja feito a análise para avaliar se ele terá direito ao ressarcimento, com a alteração na CP 18 é excluída essa proibição, a distribuidora não pode proibir o consumidor de consertar seu equipamento, todavia se isso acontecer, a distribuidora poderá exigir mais alguns documentos, por exemplo orçamento, laudo, comprovação de pagamento do conserto do equipamento, e etc. A analista Lais finalizou sua apresentação se colocando à disposição para eventuais dúvidas e esclarecimentos.

A Conselheira Andreia, pontou que essa CP é uma questão que precisa se discutir. A questão de estar jogando e responsabilizando o consumidor com mais documentação para poder realizar o ressarcimento, pode dificultar e prejudicar o consumidor até por falta de conhecimento do processo como um todo.

O Secretário Paulo Espindola, pontou que a CP dividiu essa parte em duas, por exemplo, quando o consumidor solicita o ressarcimento de equipamento a mais de três meses, e ele já consertou o seu equipamento, a distribuidora não pode recusar o pedido dele, porém o consumidor precisa ter algum documento que comprove que ele teve aquele gasto para conserto do equipamento, e a distribuidora terá que aceitar o valor que foi gasto conforme comprovante disponibilizado pelo consumidor, mesmo que o valor no mercado esteja menor, o que valerá é o documento comprobatório enviado pelo usuário. O Sr. Paulo pontou que a ANEEL não discute questão de depreciação, ou tempo de uso do equipamento, o ressarcimento é feito no valor de um equipamento novo, no caso de



conserto do equipamento pelo consumidor, o ressarcimento será feito no valor que foi pago, desde que seja apresentada a documentação exigida pela distribuidora.

A Conselheira Andreia questionou qual a documentação que pode ser exigida pela distribuidora, além da nota fiscal, como laudo, foto e etc.

O Secretário Executivo, informou que se o consumidor consertou o equipamento, no documento que ele apresentar a distribuidora terá que atestar que a geladeira queimou por causa de um problema elétrico. No caso da exigência de um laudo, a distribuidora também reembolsará o custo pago pelo consumidor para emissão do laudo, desde que seja apresentado o comprovante de pagamento.

O Especialista de Regulação Técnica e Comercial Jose Roberto da Silva, pontuou que essa CP está em discussão, a ANEEL fez toda a tratativa, e o regulatório também está avaliando o que foi colocado pela ANEEL, então cabe tanto as distribuidoras quanto aos conselhos, fazerem as suas avaliações e contribuir junto a ANEEL para ver se a mesma aceita e ajusta o regulamento. O Sr. Jose Roberto informou que a distribuidora hoje cumpre o regulamento, e junto com a ABRADÉE está discutindo o assunto, apesar que a ANEEL já deixou claro que vários assuntos ela só está consolidando, que serão assuntos que não tem discussão de mérito, então ela provavelmente não pretende alterar ou aceitar contribuição, esses assuntos do PID e da conexão que foi aberta a AIR, estes sim serão feitas análises e aceitas contribuições, apesar disso também estão contribuindo com o que acham relevante dentro dessa junção de resoluções, e a ANEEL reescreveu algumas coisas que não ficaram claras, embora dito que não está mudando o mérito, tem coisas que a ANEEL está mexendo e deveria ter feito uma AIR e não fez, então eles irão contribuir também em outras situações. Ele continuou dizendo que este é o momento que todos devem contribuir para que melhore o regulamento, tanto a distribuidora quanto os representantes dos consumidores.

O Secretário Executivo mencionou que a preocupação é com o prazo, já que o mesmo se encerra dia 22 de julho.

O Sr. Thaada solicitou que se tenha um canal aberto afim de trocarem informações, para que fique alinhado o posicionamento da concessionária e a questão dos consumidores. Ele pontuou que além da questão dos interesses e expectativas dos consumidores, da empresa, e etc., tem a questão legal, em relação a repetição de débitos, prazos prescricionais e etc., isso tem previsão na lei, e uma resolução não pode alterar aquilo que está na lei. O Sr. Thaada questionou se na equipe do regulatório, na análise que está sendo feita por eles, estão abordando alguma coisa em relação a legalidade, ou se está sendo analisando de outra perspectiva.

O Sr. Jose Roberto respondeu que estão avaliando sim a questão da legalidade, mas quanto a questão do prazo do PID de elevar para 5 anos se tem uma liminar no estado do Paraná e no Sul, e foi justamente o Ministério Público que trouxe essa situação, e também os 5 anos segundo o que ANEEL colocou é que está em linha com o Código de Defesa do Consumidor. Agora quanto ao prazo de 10 anos que é tanto para a cobrança quanto para a devolução, também existe uma liminar do Ministério de São Paulo contra a ANEEL que é o que entrou em 2018 dizendo que o prazo de devolver valores era 10 anos, mas está legal, ela buscou isso no Código Civil que é de 10 anos, então de acordo com a visão dele o que a ANEEL está trazendo, não está fora do contexto legal.

O Conselheiro Ruy Botessi questionou se não caberia pedir adiamento.

O Sr. Jose Roberto informou que já foi pedido na Audiência Pública mais 30 dias para contribuição, e a ANEEL assim concedeu. Mas foi pontuado que a AP está aberta desde abril.



O Conselheiro Ruy Botessi argumentou que estava aberta desde abril, porém com vários problemas, com várias coisas acontecendo, como a questão da crise hídrica por exemplo. O mesmo mencionou que acha que deve ser pedido novamente o adiamento, tendo em vista por se tratar de CP complexa em meio a um cenário atípico.

O Sr. Jose Roberto comentou que isso já foi falado para a ANEEL, mas mesmo assim só foram concedidos mais 30 dias, então se tem o prazo até 22 de julho, a distribuidora está trabalhando para apresentar suas contribuições até essa data, ele entende que o Conselho também pode solicitar junto a ANEEL a alteração de prazo.

Em complemento o Sr. Thaada informou que não se trata de algo urgente pois é uma consolidação de normas, não é um tema que precisa ser tratado de forma específica e urgente, então não haveria prejuízo se houvesse a concessão de mais algum prazo.

O Conselheiro Ruy Botessi finalizou o assunto informando que fica registrado a proposta do Conselho de pedir adiamento em função do cenário de 2021.

O Presidente Carlos Augusto, solicitou ao Secretário que se tivesse o modelo da carta que o Conselho pediu prorrogação da CP 06, fosse enviada ao Sr. Thaada para o mesmo adequar e enviarem a ANEEL afim de solicitar adiamento da CP 18.

O Conselheiro Ruy Botessi pontuou alguns itens que ficariam de trabalhar em conjunto com outros conselhos, itens estes como a Duração do Mandato de 5 anos, Mandato do Vice-Presidente, dentre outros que ele mencionou em um e-mail sugerindo ao Presidente para que seja alinhado entre eles. O conselheiro questionou como isso ficou combinado com outros conselhos, e como ira proceder, se essas questões estarão dentro da 451.

O Secretário lembrou que esse mês também tem contribuição a se fazer para a 451, então tudo o que foi mencionado pelo Conselheiro Ruy deve estar dentro da contribuição.

O Conselheiro Ruy Botessi solicitou ao Secretário Executivo, que fosse passado para o Sr. Thaada todos esses itens, que os outros conselhos estão trabalhando na direção desses itens, e de forma consensada estarão ajudando outros conselhos. O mesmo ainda mencionou sobre o conselho da Santa Cruz que solicitou de serem feitas reuniões com eles.

O Secretário Paulo Espindola, mencionou que quanto a isso não tem nenhum problema, e podem ver sim de chamá-los para uma próxima reunião conforme solicitação deles.

O Presidente Carlos Augusto informou que o pessoal da Elektro passou um resumo para eles do que iriam enviar, o Presidente ficou de enviar esse material ao Sr. Thaada para que ele possa trabalhar também em cima disso, e assim fecharem a contribuição do Conselho.

O Sr. Thaada mencionou sobre a contribuição que cada Conselho pode apresentar, lembrando que houve uma reunião onde teve uma proposta de uma apresentação conjunta, o mesmo questionou como ficou essa questão, se será uma única apresentação, ou se apenas pretende alinhar e cada Conselho apresentará a sua contribuição de forma individual.

A Conselheira Andreia informou que a intenção dos Conselhos foi para que houvesse uma ideia homogênea, mas a apresentação é individual.

O Sr. Thaada comentou que cada conselho está adotando um modelo de texto, porém existe um modelo da ANEEL, um formulário padrão para apresentar a contribuição, então na visão dele teria que serem colocadas as contribuições no formulário da ANEEL, pois essa foi uma padronização afim de facilitar o trabalho da ANEEL, e o Conselho corre



o risco de ter suas contribuições desconsideradas se não forem entregues no modelo que foi estipulado. Não é impedido apresentar em outro formato, mas o Sr. Thaada orientou a colocar como anexo as contribuições também no modelo estipulado pela ANEEL.

Os Conselheiros concordaram em enviar as contribuições em um único modelo, o estipulado pela ANEEL. Em seguida os mesmos mencionaram que estão de acordo com a ata recebida da última reunião.

O Conselheiro Silvio Romero pontuou que não recebeu a ata, e a Secretária Executiva Suplente da CPFL Piratininga, Cylene Mobilon Escodelario ficou de lhe enviar em seguida.

Em sequência, o Presidente Carlos Augusto expressou que ficou contente com a presença da Sra. Daniela e do Sr. Thaada do IBECOM, e externou a Sra. Daniela que todos tinham uma estima muito grande pelo Jenner, e que sua partida foi uma grande perda para o Conselho. O Presidente se colocou à disposição deles, e desejou que tenham uma caminhada longa juntos ao Conselho.

A Sra. Daniela agradeceu as palavras, e a oportunidade dada a ela e ao Sr. Thaada de seguirem com o trabalho que o Jenner começou, se colocando à disposição de todos.

O Sr. Thaada também se colocou à disposição de todos, e pontou que fica no aguardo dos materiais para poder dar andamento aos trabalhos.

Sem mais para discorrer, o Presidente do Conselho, Sr. Carlos Augusto Gobbo, deu por encerrada a reunião.

Campinas, 06 de julho de 2021

**Carlos Augusto Gobbo**

Presidente do COCEN CPFL

**Paulo Espindola de Camargo**

Secretário Executivo Titular



## **ATA DA 219ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE CONSUMIDORES DE ENERGIA ELÉTRICA DA COMPANHIA PAULISTA DE FORÇA E LUZ - COCEN CPFL PAULISTA**

No dia quatro de maio do ano de 2021 foi realizada a ducentésima décima nona Reunião Ordinária do COCEN CPFL Paulista na via vídeo conferência. Participaram dessa reunião os seguintes representantes de classes de consumidores e da CPFL Paulista:

### **REPRESENTANTE DA CLASSE COMERCIAL**

CARLOS AUGUSTO GOBBO – Conselheiro Titular – **Presidente COCEN**

### **REPRESENTANTE DA CLASSE RESIDENCIAL**

ANDRÉIA GOMES DE OLIVEIRA – Conselheiro Suplente

### **REPRESENTANTE DA CLASSE RESIDENCIAL**

WILSON DAVID – Conselheiro Suplente

### **REPRESENTANTE DA CLASSE INDUSTRIAL**

RUY ROBERTO OLIVERA BOTESI – Conselheiro Titular

### **REPRESENTANTE DA CLASSE RURAL**

JOÃO GRANADO – Conselheiro Titular

### **REPRESENTANTES DA CPFL PAULISTA**

ELIVANIA DE OLIVEIRA LOPES DA ROCHA – Secretário Executivo Suplente

### **COCEN CPFL PIRATININGA**

### **REPRESENTANTE DA CLASSE COMERCIAL**

FERNANDO CORRADINE NABAS – Conselheiro Titular – **Presidente COCEN**

### **REPRESENTANTE DA CLASSE RURAL**

STEPHANIE CAROLYN PEREIRA – Conselheira Suplente

### **REPRESENTANTE DA CLASSE PODER PÚBLICO**

SILVIO ROMERO TAVARES – Conselheiro Titular

JAMIR JOSÉ MENALI – Conselheiro Suplente

### **REPRESENTANTES DA CPFL PIRATININGA**



FERNANDO NASCIMENTO MONTEIRO – Secretário Executivo Titular

CYLENE MOBILON ESCODELARIO – Secretário Executivo Suplente

## **CONVIDADOS**

PRISCILA FOLCHITO MENDES – Analista de Regulação Econômica

EMANUELLA SANTOS GUIMARAES – Coordenadora de Projetos e Obras

MARCELO DA SILVA GONGRA – Ouvidor CPFL

O secretário titular da CPFL Paulista, Paulo Espindola deu início a reunião passando a palavra para o gerente de departamento Pedro Cesar De Aro que comentou sobre o esforço da CPFL Paulista para reduzir os impactos da tarifa de energia e lembrou aos conselheiros sobre a mudança do número do WhatsApp da CPFL.

O Presidente do Conselho Sr. Carlos Augusto Gobbo comentou que a CPFL precisa melhorar sua performance de marketing, pois esse tipo de alteração gera custos para a distribuidora e consequentemente para os clientes. Exemplificou com a alteração no nome do projeto chega de choque para “Guardião da Vida”.

Foi esclarecido que houve problema com o fornecedor e que CPFL faria divulgação do novo número aos consumidores. O Sr. Pedro salientou que são realizados estudos nos canais digitais e apenas 1% do atendimento digital era feito pelo WhatsApp.

Entrando em outro tópico, o Sr. Pedro citou que a CPFL aderiu a nova ferramenta de transações bancárias o PIX e que o cliente teria mais uma forma de efetuar o pagamento das contas de energia elétrica. O Presidente do Conselho, citou sobre problemas de corte de energia elétrica onde o cliente sai para executar o corte na segunda-feira, mas o cliente havia pago a conta sexta-feira e devido ao prazo de baixa bancária ser de dois dias isso estava gerando corte indevido. O Sr. Pedro confirmou que existe o risco e que o sistema PIX que veio para melhorar o processo, mas que se o cliente apresentar o comprovante da conta paga a equipe não irá executar o corte.

Posteriormente, foi comentado sobre a saúde do Consultor Jenner que é preocupante e que os conselheiros devem manter a descrição. Para apoiar os Conselheiros, o Sr. Pedro destacou que irá solicitar ao regulatório da CPFL que apoie nesse momento e que ajude a manter os conselheiros atualizados sobre os principais assuntos regulatórios que envolvem os clientes e o setor elétrico.

O Presidente do Conselho informou que ele e Sr. Fernando Nabas, foram para a audiência pública sem o documento que o Consultor Jenner costuma enviar e isso dificultou a participação. Foi, que na audiência ele apreciou a elaboração em PPT da Sra. Sanai da Elektro, e que precisava de uma apresentação do mesmo formato da dela.

Sr Silvio Romero, questionou o Sr Guto e o Sr Fernando Nabas, quais assuntos haviam sido levados para a audiência e a resposta do Sr Guto foi que não levaram nada do que Sr Jenner tinha feito.

Dando sequência a reunião, a analista Priscilla Folchito Mendes, iniciou a apresentação em PPT contextualizando os principais resultados do RTA que havia sido homologados em 22/04, com o resultado de esforços que a CPFL Paulista fez junto à Agência Nacional de Energia Elétrica, para a redução dos efeitos tarifários no qual o resultado final percebido pelo consumidor.

Na apresentação foi comentado que há dois processos tarifários; o que ocorrem em períodos diferentes em média a cada 4 a 5 anos na Paulista e o reajuste tarifário que é anual entre as 2 revisões. Explicou que 2018 a revisão tarifaria CPFL Paulista, no qual foram definidas pelo regulatório da parcela B entre a próxima RTP que irá acontecer de 2023, para tratar reajustes principalmente do processo 2021 que está em discussão.

A ideia do reajuste é restabelecer o poder de compra da concessionária. E o principal ponto, que marcado é que no reajuste não devem se olhar em toda a estrutura, mas acaba travando referências da parcela B e atualizada pelo IGPM menos fator X que é uma eficiência a ser compartilhada com os consumidores definido pela Aneel.

Foi comentando sobre os componentes tarifários, os itens de parcela A que são atualizados todo ano pelo valor de compra de energia de transmissão de cargos setoriais. A Aneel definiu, os valores qual necessário para compra de energia nos próximos 12 meses. Foram feitas as atualizações das tarifas e também de novos ativos de transmissão que acabaram entrando e considerando o valor vigente atualizado todo ano.

Na parcela B, como comentado foram atualizados por meio de IGPM índice utilizado para a Paulista e de fator x, e como o ponto deste processo citados os componentes financeiros que ajudaram numa forma significativa a redução do efeito consumidor. A Aneel apura receita necessária para cobrir os custos dos próximos 12 meses, com compra de energia, transmissão e encargos e também o custo por operação e manutenção por ativos dos componentes financeiros.

Todo processo tem os componentes financeiros que tem o intuito de promover uma compensação tarifaria ou para o consumidor ou para a concessionaria a defender de uma mudança de custo ou receita e variação de mercado do período anterior definido em pró Ret que é o procedimento dos reajustes tarifários.

Todos esses componentes foram responsáveis por um efeito médio tarifário de 8,95%, sendo que o grupo A fecharam em 9,60% e o grupo B em 8,64%. O índice composto de 8,95% é um efeito médio considerando os dois grupos. São detalhes de informações de componentes considerados em caráter excepcional, uma estratégia da distribuidora e da Aneel, buscando a redução do efeito consumidor já que perceberam o aumento tarifário em função derivação de alguns custos tanto da parcela A e B. Foi mencionado itens que não estava no gráfico.

A reversão do total feito do aporte da conta COVID, do empréstimo que foi pelas distribuidoras em 2020 e a reversão de todo o valor do empréstimo no processo tarifário valor significativo que contribuiu para o efeito consumidor.

Primeiro ponto, postergação do pagamento de uma indenização para algumas transmissoras que tiveram a concessão renovada em 2013 e isso contribuiu para redução do custo de transmissão; Segundo ponto, redução do custo de Itaipú foi por meio da utilização de recursos que estavam excedentes na conta da comercialização de Itaipú que contribuiram para redução, o custo da energia foi proveniente desta usina para 2020; Terceiro ponto, retorno antecipado de ultrapassagem de demanda excedentes de reativos e de outras receitas e o que foi proposto manter a antecipação deste oferecimento a modicidade tarifaria pelas distribuidoras de acordo com a regulamentação vigente e que a devolução ocorreria apenas na próxima revisão tarifaria em 2023.

A distribuidora encaminhou uma proposta para Aneel com antecipação de caráter extraordinário para este processo e a postergação do recebimento de parte da receita da distribuidora referente a parcela B para ser recebida em processo futuro. Todos estes componentes foram propostos com o intuito de reduzir o efeito consumidor para esse processo de 2021.

Foi apresentado que encargos setoriais teve aumento de 3,89% motivado por alguns encargos e inclusão da parcela do COVID que foi diluído em 5 anos justamente para redução do impacto. Os custos de transmissão a inclusão de novos ativos de transmissão e a tarifa de alguns pontos de transmissão;

Em relação a energia, houve um aumento do dólar que foi significativo e acabou comprometendo a distribuidora uma obrigação a aquisição parte da energia de Itaipu valorada em dólar, e a alta do IGPM para a atualização de alguns contratos de energia e tudo isso teve o efeito do custo de energia;

O IGPM acabou impactando parcela do grupo B, e este aumento basicamente deu por conta deste crescimento e como redutores do processo, foi citado os componentes financeiros que considera além dos componentes que já são de costume. Foram propostos pela distribuidora para bem como para efeito da retirada dos componentes do ano anterior totalizando esse efeito médio mencionado anterior de 8,95% para cada consumidor

Na parcela A o impacto foi de 11,79%, na parcela B foi 7,74% basicamente por conta da alta do IGPM e representou em média 27%. Os componentes financeiros contribuiram bastante para redução do efeito quando somado chegando em média 19% com uma retirada dos componentes financeiros com o fechamento médio de 8,95%.

Percebeu-se que o principal fator do custo de energia e os tributos acabaram representando quase  $\frac{1}{4}$  no final da conta e o ponto em destaque foi que a distribuidora propôs a postergação do recebimento de parte da receita da parcela B, para receber em outro processo e quando ajustado no gráfico que tinha antes de uma participação de parcela B de mais ou menos 21% na conta, o valor final acabou caindo para 20% quando retirado desta proposta feita pela distribuidora, e quando se olha o efeito da proposta feita pela distribuidora.

Ao termino da apresentação o Sr. Ruy Botesi, pediu esclarecimentos de quais eram os percentuais por classe de consumidor. Então, a Priscila esclareceu que a única tabela disponível estava destacada por subgrupo e de tensão de fornecimento. Posteriormente o Sr Guto questionou sobre qual o mês a base de IGPM e foi esclarecido que tinha sido o mês base março e o percentual foi 31%.

Sr Ruy, sugeriu que a CPFL faça uma divulgação realista procurando detalhar mais sobre o englobamento do percentual de reajuste 8,95%, e pedirmos para IC com a Luciana uma melhor divulgação.

Dando sequência, Sr Silvio, comentou com sua indignação sobre a carta enviada a Aneel que não teve retorno e que havia perguntado ao secretário do COCEN Fernando, e o mesmo disse que a Aneel havia arquivado a carta. Solicitou ao Conselho, buscar um retorno da ANEEL. Então, o Presidente do COCEN Piratininga disse que havia feito contato por e-mail a Sra Fernanda da Aneel e que não tinha obtido retorno quanto ao protocolo da carta.

O Secretário Sr. Paulo, apresentou próxima pauta e passou a palavra para a Coordenadora Emmanuela da gestão de obras e manutenção. Neste momento, o Sr. Jamir pediu para relatar o acontecimento de corte de fornecimento de energia ocorrido com a filha dele que é moradora em Campinas no bairro em Souza, no qual sofreu corte indevido em sua residência com 03 contas pagas em mãos. O Secretário Paulo, pediu o código da conta de energia para levantar junto a área o acontecido e que iria investigar.

Na sequência, a coordenadora Manoela de obras, inicia dizendo que ela faz parte do time de planejamento de obras e apresenta a volumetria de trocas de poste tanto da Paulista quanto da Piratininga e que em 2020 foram trocados mais de 60.000 postes na Paulista e mais de 17.000 na Piratininga. Em 2021 até março foram trocados já a quantia de 16.000 na Paulista e 4.083 na Piratininga.

Explicou em quais situações são substituídos os postes definindo por engastamento, sendo quando o poste não está socado e na altura correta, ou quando os ferros estão expostos na base, fora de prumo, podre, queimado, rachado. E outro meio para a substituição de postes, é por plano de manutenção preventivas demandadas.

Explicou como funciona o plano de manutenção e que a área de Engenharia escreve todas as nossas normas estruturadas com critérios e definições de como o plano aconteçam, através das normas da GED 2818 e 15852 que balizam as inspeções e manutenções de rede. Também informou que a área de Gestão de ativos faz planejamento estrutural de inspeção e manutenção a serem realizadas a cada 5 anos com objetivos de olhar para todos os critérios. A área de Obras e manutenção faz as inspeções visuais de rede e avalia as condições e local que se encontram os postes. Após o apontamento feito em campo para a substituição é encaminhado para um escritório fora CPFL quem faz o projeto para acontecer a execução e a manutenção do poste. Após a substituição do poste há a necessidade de fazer o reparo da calçada. A execução e manutenção são feitas por uma empresa terceirizada regidas pela norma GED 16.384 que baliza todo o processo de gestão com as contratadas. Foi explanado o ciclo de execução de substituição de poste como uma linha de tempo e pós execução.

Inicia-se a obra no dia 0 e em até 5 dias a empresa terceira precisa realizar o ajuste da calçada, caso necessário. Após conclusão da obra, com o inventário recebido, a equipe da CPFL faz a vistoria no local para averiguar possíveis irregularidades.

O Presidente do Conselho Sr Carlos Augusto Gobbo, demonstrou insatisfação, por parte da CPFL, quanto ao ocorrido do cliente que ele apresentou como exemplo. Sugeriu o ajuste da linha de tempo da GED que diminuísse de 05 para 0 dias a remoção de entulhos ao lado do poste substituído.



O Sr Ruy, questionou se o tipo de atividade (falta de recolher resíduos de entulho) é sujeito a fiscalização da ARSESP. O Secretário Paulo, responde que quem faz a fiscalização é a Prefeitura.

Dando continuidade à reunião, a secretaria executiva suplente do COCEN Piratininga Cylene M. Escodelario, falou sobre o PIX e do valor alterado da conta mínima. Cylene explicou sobre a nova funcionalidade de pagamento do Banco Central, dentro do aplicativo dos bancos e carteiras digitais, que permite realizar transferências bancárias e pagamentos via QR Code em tempo real, através de uma instituição financeira.

Foram demonstradas as 03 formas de como pagar uma conta de energia da CPFL com PIX. A primeira leitura do QR Code nas Contas, contas Digitais: QR ou Pix Cópia e Cola e ou através do site ou App CPFL Energia.

Posteriormente, foi informado que a partir de maio de 2021, os clientes da CPFL Energia com conta de energia menor que R\$ 70 passarão a contar com a facilidade da Conta Mínima, serviço que permite a quem registrar um baixo consumo, pagar a sua conta junto a próxima conta, quando atingir um valor superior a esse. A comodidade, que já existia e considerava o valor mínimo de até R\$ 40, agora vai beneficiar um número maior de pessoas, que não precisarão se preocupar com a conta até próximo mês. Nesse caso, os clientes receberão uma conta sem código de barras, indicando que o valor ficará acumulado para o próximo mês, sem multa ou juros. Foi comentado que cerca de 600 mil clientes de todas as distribuidoras do grupo CPFL Energia já usufruem da facilidade, e a previsão é de que até 1,7 milhão de consumidores se beneficiem com o aumento do valor mínimo.

A Sra. Cylene, complementou sobre ser opcional a adesão à Conta Mínima, que o cliente ele poderá solicitar o seu cancelamento pelo site [www.cpfl.com.br](http://www.cpfl.com.br), ou por meio do aplicativo “CPFL Energia”, com navegação gratuita, disponível para todas as plataformas de dispositivos móveis. Basta procurar pela função Minha Conta e depois Conta Mínima. A empresa também disponibiliza o atendimento telefônico, no 0800 010 1010. Todos os canais são gratuitos e funcionam 24h por dia, sete dias por semana.

O Sr Carlos Augusto Gobbo, questionou se a leitura para shopping teve acesso livre ou houve impedimento para a coleta de leitura. O Sr. Paulo explicou que a CPFL não teve problemas com impedimento, e que caso soubesse de algum shopping da cidade de Campinas, levaria a informação em próxima reunião.

O Conselheiro Sr Jamir, questionou se a CPFL fez alguma diferenciação de tarifa para hospitais nesta época de pandemia. Foi esclarecido pelo Secretário Paulo que nenhum hospital teve benefícios e explica que a CPFL conta uma equipe de Consultores que fazem visitas para saber sobre o fornecimento de energia nos hospitais com o intuito identificar quais locais contam com geradores e as dificuldades financeiras. Foi

Paulo secretário continua a reunião dizendo que havia trazido, mas estava devendo, um material provindo da área de comunicação sobre as campanhas que estão ativas desenvolvidos pela área de marketing. E que em toda reunião será trazido para conhecimentos dos conselheiros.

Dando sequência a pauta, iniciou-se a discussão de assuntos gerais no qual o Sr. Silvio solicitou que as ATAS sejam aprovadas em reunião. O Sr. Carlos Augusto Gobbo sugeriu então, que dois ou três dias antes da próxima reunião os Secretários enviem por e-mail para leitura e aprovação no início da reunião. Ficando todos de acordo.

Outro ponto abordado pelo Sr Silvio, ainda dentro dos assuntos gerais, foi em criar um grupo utilizando o aplicativo Whatsapp mais técnico, para que os assuntos do conselho fossem tratados em tempo real devido a velocidade de como acontecem as mudanças entre uma reunião a outra. Exemplificou que o assunto da 451, poderia ter sido tratado pelo grupo Whatsapp. Sr Guto, se posicionou dizendo que podem ser tratados os assuntos por e-mail e continuar com o Whatsapp, já existente da mesma forma sem formalidades.

O Sr. Ruy Botesi opinou por permanecer com o mesmo grupo e exemplifica com o grupo criado para a CIESP e FIESP, no qual ele participa, todos utilizam a ferramenta para comunicar assuntos técnicos e gerais. Entendendo, que se criarem um grupo técnico, ficará com a característica de obrigatoriedade, rígido tornando-se cansativo.

O Sr Wilson também opinou em ficar com o mesmo grupo e quando se tratar a respeito relacionados ao conselho usar a ferramenta do e-mail. Comentou que enviaria a sugestão da bandeira tarifaria aos conselheiros via e-mail.

Ai fim da discussão, ficou definido que as comunicações formais seriam feitas através de e-mail.

Seguindo com a pauta, foi apresentado ao Conselho o novo gerente da ouvidoria da CPFL o Sr Marcelo Gongra. Ele comentou sobre o desafio de reduzir o número de reclamações e buscar a satisfação dos clientes. Ele destacou que a proposta da área de ouvidoria é analisar e responder as reclamações, sempre com um olhar voltado para a raiz do problema.

O Conselheiro Sr Ruy Botes solicitou que a cada 2 ou 03 meses seja apresentado ao Conselho um balanço das reclamações tratadas em ouvidorias, bem como as ações da CPFL para resolução dos problemas. O Sr. Silvio, solicitou também uma apresentação sobre o resultado da pesquisa de satisfação dos consumidores da Paulista e Piratininga. O Secretário Paulo informou que irá verificar com a área de marketing para apresentar os resultados da última pesquisa ao Conselho nas próximas reuniões.

O Presidente do Conselho Sr. Carlos Augusto Gobbo, pediu um olhar crítico quando a questão do corte indevido com contas pagas e o tempo de baixa das contas, como exemplo citou o caso apresentado pelo Sr. Jamir.

Foi destacado pelo Sr. Wilson que a Aneel tem um caderno de publicações com o ranking das ouvidorias, informou que irá enviar o link aos Conselheiros.

Dando sequência, o Secretário Paulo, apresenta o gerente Emerson da Tecnologia da Informação e diz que a apresentação será na próxima reunião.

Outro ponto discutido foi em relação ao patrocínio do Conselho na campanha internet grátis. Os Srs Fernando Nabas e Carlos Augusto Gobbo, solicitaram maiores esclarecimentos da área de Marketing quanto ao uso da verba do COCEN e solicitaram uma maior divulgação do COCEN



nas campanhas. A Sra Andreia, concordou que a área de marketing apresente um plano para que possam discutir melhor a liberação da verba orçamentária.

Como ideia de divulgação do Conselho, a Sra. Andreia, sugeriu ser confeccionada uma cartilha explicativa ao consumidor com assuntos básicos mais de grande importância ao cliente como prazos de leitura e faturamento. O assunto ficou de ser discutidos nas próximas reuniões.

Em sequência, o Secretário Paulo, apresentou o saldo da conta corrente da Paulista (R\$ 607.367) e Piratininga (R\$ 543.307).

Por fim, o Sr Ruy Botesi, faz pedido ao conselho, que a CPFL convide a EPE para fazer uma apresentação do plano planejamento do setor elétrico, para terem uma visão de como será a trajetória até 2030. O Secretário Paulo ficou de fazer contato com a EPE para que a apresentação seja feita ao conselho.

Sem mais para discorrer, o Secretário Paulo, deu por encerrada a reunião.

Campinas, 04 de maio de 2.021

Carlos Augusto Gobbo  
Presidente do COCEN CPFL PAULISTA

Paulo Espindola Camargo  
Secretário Executivo Titular



## **ATA DA 226ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE CONSUMIDORES DE ENERGIA ELÉTRICA DA COMPANHIA PAULISTA DE FORÇA E LUZ - COCEN CPFL PAULISTA**

No dia quatorze de dezembro do ano de 2021 foi realizada a ducentésima vigésima sexta Reunião Ordinária do COCEN CPFL Paulista na sede da CPFL Paulista e via vídeo conferência.

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 – Presidente COCEN

#### **REPRESENTANTE DA CLASSE RESIDENCIAL**

ANDRÉIA GOMES DE OLIVEIRA – Conselheiro Suplente

WILSON DAVID – Conselheiro Suplente

#### **REPRESENTANTE DA CLASSE INDUSTRIAL**

RUY ROBERTO OLIVERA BOTESI – Conselheiro Titular

#### **REPRESENTANTE DA CLASSE PODER PÚBLICO**

MAURÍCIO SIMÕES AUGUSTO - Conselheiro Titular

JOÃO BAPTISTA GADIA - Conselheiro Suplente

#### **REPRESENTANTE DA CLASSE RURAL**

JOÃO CAMPOS GRANADO - Conselheiro Titular

ADEMAR PEREIRA – Conselheiro Suplente

### **REPRESENTANTES DA CPFL PAULISTA**

LUIS HENRIQUE FERREIRA PINTO – Vice Presidente de Operações Reguladas

ROBERTO SARTORI – Diretor Presidente da CPFL Paulista

PEDRO CESAR ANDREO DE ARO – Gerência de Serviços Comerciais

PAULO ESPINDOLA CAMARGO - Secretário Executivo Titular

LUIZ FELIPE MOREIRA SILVA – Coordenador Planejamento Energia Ambiente Regulado

### **CONVIDADOS**

#### **COCEN CPFL Piratininga**

#### **REPRESENTANTE DA CLASSE RESIDENCIAL**



PAULO ATAIDE DOS SANTOS – Conselheiro Titular

**REPRESENTANTE DA CLASSE INDUSTRIAL**

FENANDO CORRADINE NABAS – Conselheira Suplente

**REPRESENTANTE DA CLASSE COMERCIAL**

OSMAR ROBERTO POLITTI – Conselheiro Suplente

**REPRESENTANTE DA CLASSE PODER PÚBLICO**

SILVIO ROMERO TAVARES – Conselheiro Titular

JAMIR JOSÉ MENALI – Conselheiro Suplente

**REPRESENTANTE DA CLASSE RURAL**

STEPHANNIE CAROLYN PEREIRA – Conselheiro Suplente

CARLOS ZAMBONI NETO - Diretor Presidente da CPFL Piratininga

RENATO LUCAS DE FREITAS – Gerência de Serviços Comerciais

CYLENE MOBILON ESCODELARIO – Secretário Executivo Suplente

FERNANDO NASCIMENTO MONTEIRO - Secretário Executivo Titular

DANIELA GUERRA GARCIA – IBECON

VALDEMILSON MASSAYOSHI THAADA – IBECON

## **REUNIÃO**

Ao dia 14 de dezembro de 2021, as 9hs foi realizada na Sede da CPFL Energia no Município de Campinas e via vídeo conferência, pela plataforma Teams, a reunião entre os conselhos de consumidores da CPFL Paulista (COCEN Paulista) e a Diretoria da CPFL Paulista.

Após abertura da reunião, assumiu a presidência dos trabalhos o Sr. Carlos Augusto Gobbo Presidente do Conselho de Consumidores e como Secretário o Sr. Paulo Espindola Camargo. Como ordem do dia foram apresentadas à Diretoria da CPFL as principais ações Conselho durante o ano de 2021 onde foi destacado que ocorreram 11 (onze) reuniões durante o ano de 2021 abordando temas como: alteração no processo de emissão do TOI de manual para eletrônico, pagamento da conta de energia com o PIX, promoção Cadastro da Sorte, cadastro de consumidores, volta do corte Baixa Renda, revisão tarifária CPFL Paulista abr/2021, revisão tarifária CPFL Piratininga out/2021, conta mínima alteração no valor de R\$40,00 para R\$70,00, prorrogação da Resolução Normativa ANEEL Nº 928, Queda das linhas de transmissão que atendem os municípios de Ibitinga e Itápolis, resultados da pesquisa ABRADÉE / IASC 2021, reclamações em Ouvidoria, bem como o cenário do setor eletroenergético do País. Além disso, foi enfatizado as diversas ações tomadas pelo conselho com o intuito de defender o direito dos consumidores e as 42 (quarenta e duas) contribuições realizadas pelo Conselho nas chamadas públicas (CP) tendo como destaque: CP 005/2021 devolução pis+cofins, CP 003 / 006/2021 – resolução 451/ANEEL, CP 018/2021 – direitos e deveres dos consumidores (fase 2), CP 041/2021 – definição bandeira vermelha patamar 2 e tomada de subsídio 010/2021 - medidas regulatórias necessárias para permitir a abertura do mercado livre para consumidores com carga inferior a 500 kw. Ademais, foram destacadas as capacitações feitas pelos Conselheiros durante o ano de 2021. Finalizando a apresentação, o Secretário encerrou a apresentação e passou a palavra ao Presidente do Conselho.

Tomando a palavra o Sr. Presidente agradeceu a todos pela parceria e apoio durante o ano de 2021 e destacou que haverá grandes desafios em 2022. Salientou que o Conselho quer trabalhar em parceria com a distribuidora com o intuito de buscar o melhor atendimento aos consumidores. Informou que a distribuidora pode utilizar mais o Conselho como parceiro para auxiliar junto as ações da distribuidora e no relacionamento com os clientes.

Solicitando a palavra, o Sr. Carlos Zamboni Neto Diretor Presidente da CPFL Piratininga, destacou que foram 2 (dois) anos de pandemia e que a distribuidora conseguiu manter a qualidade do serviço prestado. Citou que o Conselho é um parceiro importante da distribuidora e que os Conselheiros atuais são conhecedores do setor e da regulação o que ajuda muito na solução das demandas. Informou que as solicitações do Conselho são prioridade e entende que se a demanda chegou até o conselho, precisa ser resolvida.

Em seguida, o Sr. Secretário passou a palavra ao Sr. Luis Henrique Ferreira Pinto Vice-presidente de Operações Reguladas que iniciou suas colocações salientando que 2021 foi um ano muito difícil para a distribuidora, pois houveram muitos desafios como o atendimento a geração distribuída, aumento de tarifas, temporais e tempestades de areias. Informou que na sua visão, o COCEN é parte fundamental para enfrentar uma realidade frente aos consumidores e reconheceu que houve algumas falhas durante o ano. Como solução informou que a distribuidora irá instrumentalizar mais o Conselho

para apoiar a distribuidora e informou que sempre que houver algum evento da o Conselho será convidado, pois quanto mais o conselho for conhecedor do processo mais irá ajudar mais a distribuidora. Em seguida, Sr. Luis Henrique destacou que para 2022 ainda há um custo acumulado que pode afetar a tarifa de energia elétrica e o Conselho precisará ficar atento, além disso ele destacou o crescimento do atendimento à geração distribuída que é um ponto de atenção. Outro ponto destacado pelo Sr. Luiz Henrique, é a modernização do setor elétrico, pois o órgão regulador está direcionando para uma abertura do mercado de energia elétrica, entretanto existe uma estrutura que precisa ser mantida e o Conselho será fundamental no apoio aos consumidores e precisará conhecer bem o processo, caso sejam questionados. Concluiu, solicitando uma participação ativa do conselho na discussão da abertura do mercado e agradeceu ao conselho a parceria.

Tomando a palavra do Sr. Presidente do Conselho agradeceu ao Sr. Luis Henrique e ratificou a intenção do Conselho em trabalhar com parceria com a CPFL Paulista. Em seguida, o Sr. Ruy Bottesi Conselheiro Representante da Indústria, destacou que 2022 será um ano desafiador, devido a baixa projeção de crescimento econômico e ser um ano de eleição e ratificou que a distribuidora pode contar com o conselho para apoiar no relacionamento junto ao cliente, por fim, agradeceu a parceria que há entre a distribuidora e o conselho.

Dando sequência, o Sr. Roberto Sartori Diretor Presidente da CPFL Paulista pediu a palavra e informou que apesar dos desafios enfrentados pela distribuidora, houve investimentos de R\$ 1,2 bilhões na rede elétrica e no atendimento. Destacou que a distribuidora se encontrou com os PROCON's municipais, fez relacionamento com o ministério público e focou bastante nas ações voltadas aos clientes e que a distribuidora busca o reconhecimento pelas pesquisas IASC e ABRADDEE. Por fim, ratificou as palavras do Sr. Luis Henrique e conta com o Conselho para ser a ponte entre o cliente a distribuidora.

Em seguida, O Sr. Luiz Felipe Moreira Silva Coordenador Planejamento Energia Ambiente Regulado, fez uma apresentação ao Conselho sobre o planejamento energético e a gestão de energia. Discorreu sobre o modelo e expansão do setor elétrico brasileiro, leilões de novos projetos, cenário energético atual e o impacto nas tarifas dos consumidores. Ressaltou que o sistema elétrico brasileiro é conectado pelo SIN que possui maior parte de sua matriz energética de fontes hidráulicas e que dado o cenário hídrico adverso, foram necessárias implementações de medidas para garantir a segurança energética do país como o acionamento de usinas térmicas e importação de energia. Frisou que os custos, não gerenciáveis por parte de distribuidora, são repassados integralmente para os consumidores e que as bandeiras tarifárias antecipam os custos variáveis da geração de energia elétrica, reduzindo o valor total do reajuste tarifário. Concluindo a apresentação, o Sr. Luiz Felipe passou a palavra aos conselheiros.

Tomando a palavra, o Sr. Presidente do Conselho perguntou ao Sr. Luiz Felipe se há algum plano do governo para implantar novas usinas nucleares. O Sr. Luiz Felipe então, informou que o programa nuclear brasileiro não foi desativado e continua. Exemplificou com o caso da usina de angra III que continua em construção. Em seguida, o Sr. Fernando Presidente do Conselho da CPFL Piratininga questionou quanto a alguma alteração das bandeiras tarifárias devido ao início das chuvas. O Sr. Luiz Felipe informou que não há previsão por parte do governo em alterar a forma de cobrança ou valor das bandeiras.

Tomando a palavra, o Sr. Presidente do Conselho agradeceu a apresentação do Sr. Luis Fellipe e deu continuidade a reunião, chamando o Sr. Thaada Consultor da Empresa IBECON para apresentar ao Conselho quais serão os pontos de atenção para o ano de 2022.

O Sr. Thaada iniciou a apresentação informando que a resolução 1000/ANEEL substituirá a resolução 414/ANEEL agregando o conteúdo da resolução 470/2011 (ouvidorias), resolução 547/2013 (bandeiras tarifárias), resolução 733/2016 (tarifa branca) e resolução 819/2018 (recarga de veículos elétrico), entre outras. Com a nova resolução, 61 (sessenta e uma) resoluções normativas foram integralmente revogadas. Prosseguindo, o Sr. Thaada destacou a importância da Consulta Pública 006/2021, pois revisa e aperfeiçoa as diretrizes que orientam a criação, organização e funcionamento dos Conselhos de Consumidores de Energia Elétrica. Destacou que o mandato dos atuais Conselheiros ficou prorrogado até 30/06/2022.

Após apresentação do Sr. Thaada, o Sr. Presidente do Conselho, solicitou esclarecimentos do Sr. Thaada sobre o entendimento dele quanto a legitimidade do Conselho Nacional de Consumidores de Energia Elétrica – CONACEN. Pois, foi verificada participação efetiva do CONACEN representando todos os Conselhos perante a ANEEL, entretanto, ele não representa aos Conselhos da CPFL Paulista e CPFL Piratininga. O Sr. Thaada, esclareceu que se trata de uma associação sem fins lucrativos e quem quiser se associar ao CONACEN pode fazê-lo, portanto, ele pode representar quem se associar.

O Sr. Presidente do Conselho sugeriu que seja elaborado um documento informando à ANEEL que o CONACEN não representa os Conselhos da CPFL Paulista e CPFL Piratininga, além disso, que destaque no documento que o conselho está acompanhando as atividades ANEEL e CONACEN e caso não seja tomadas providências do órgão regulador, no sentido de envolver todos os conselhos nas discussões e audiências públicas, o assunto será levado a justiça. O Sr. Thaada na sequência, informou que há dois caminhos, o Judicial questionando a legalidade do CONACEN e o Administrativo, que seria realizar uma aproximação da ANEEL para encontrar uma solução a questão. O Sr. Ruy, ponderou informando que é importante o Conselho ter um bom relacionamento com o a ANEEL e sugeriu seguir o caminho administrativo. Por fim, foi decidido que o assunto será melhor estudado e reavaliado pelos conselheiros.

Dando sequência, o Sr. Secretário questionou se haveriam mais apontamentos à serem feitos para, em que na negativa, agradeceu a presença de todos os presentes e declarou encerrada ducentésima vigésima sexta Reunião Ordinária do COCEN CPFL Paulista.

Campinas, 14 de dezembro de 2021.

**Carlos Augusto Gobbo**

Presidente do COCEN CPFL Paulista

**Elivania de Oliveira Lopes**

Secretária Executiva Suplente



## **ATA DA 224ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE CONSUMIDORES DE ENERGIA ELÉTRICA DA COMPANHIA PAULISTA DE FORÇA E LUZ - COCEN CPFL PAULISTA**

No dia cinco de outubro do ano de 2021 foi realizada a ducentésima vigésima quarta Reunião Ordinária do COCEN CPFL Paulista via vídeo conferência. 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 – Presidente COCEN

#### **REPRESENTANTE DA CLASSE RESIDENCIAL**

ANDRÉIA GOMES DE OLIVEIRA – Conselheiro Suplente

WILSON DAVID – Conselheiro Suplente

#### **REPRESENTANTE DA CLASSE INDUSTRIAL**

RUY ROBERTO OLIVERA BOTESI – Conselheiro Titular

#### **REPRESENTANTE DA CLASSE RURAL**

ADEMAR PEREIRA – Conselheiro Suplente

#### **REPRESENTANTE DA CLASSE PODER PÚBLICO**

MAURÍCIO SIMÕES AUGUSTO - Conselheiro Titular

#### **REPRESENTANTES DA CPFL PAULISTA**

PEDRO CESAR ANDREO DE ARO – Gerência de Serviços Comerciais

PAULO ESPINDOLA CAMARGO - Secretário Executivo Titular

ELIVANIA DE OLIVEIRA LOPES DA ROCHA – Secretário Executivo Suplente

### **CONVIDADOS**

#### **COCEN CPFL Piratininga**

#### **REPRESENTANTE DA CLASSE INDUSTRIAL**

FENANDO CORRADINE NABAS – Conselheira Suplente

#### **REPRESENTANTE DA CLASSE PODER PÚBLICO**

SILVIO ROMERO TAVARES – Conselheiro Titular

JAMIR JOSÉ MENALI – Conselheiro Suplente



**REPRESENTANTES DA CPFL PIRATININGA**

RENATO LUCAS DE FREITAS – Gerência de Serviços Comerciais

CYLENE MOBILON ESCODELARIO – Secretário Executivo Suplente

FERNANDO NASCIMENTO MONTEIRO - Secretário Executivo Titular

DANIELA GUERRA GARCIA – IBECON

VALDEMILSON MASSAYOSHI THAADA – IBECON

## **REUNIÃO**

Em 05 de outubro de 2021, as 14hrs foi realizado pela plataforma Teams a reunião entre os conselhos de consumidores da CPFL Paulista e CPFL Piratininga.

O Secretário Titular da CPFL Paulista, Paulo Espindola deu início a reunião agradecendo a presença de todos, e passou a palavra para o Presidente do Conselho Sr. Carlos Augusto Gobbo que agradeceu e deu início aos trabalhos solicitando uma explanação do Sr. Pedro De Aro, Gerente de Serviços Comerciais da CPFL Paulista explicar sobre a instauração de processo administrativo punitivo para a concessionária no tema qualidade de fornecimento de energia elétrica no montante de R\$ 9.952.480,13.

O Sr. Pedro iniciou informando que houve alterações na forma de avaliação dos indicadores pela ARSESP. Ele citou que o DEC e o FEC são indicadores coletivos e são acompanhados através de subdivisões das distribuidoras, denominados conjuntos elétricos. Salientou que o monitoramento desses indicadores é realizado através do acompanhamento dos limites estabelecidos para os indicadores de continuidade coletivos e na auditoria dos procedimentos adotados pelas concessionárias. Destacou que a CPFL Paulista teve dificuldade para se adaptar ao novo formato de avaliação, mas que a distribuidora possuiu plano de ação estruturado visando a melhoria da qualidade dos serviços por conjunto elétrico.

O Sr. Carlos Augusto Gobbo, Presidente do COCEN CPFL Paulista, destacou a preocupação do Conselho com a qualidade do serviço prestado e solicitou que a distribuidora mantenha o conselho informado a respeito das ações.

Ficou acertado que na próxima reunião do Conselho será apresentado os indicadores por conjunto, bem com o plano de ação da distribuidora para melhorar a qualidade de fornecimento nos conjuntos elétricos críticos e o os investimentos já realizados pela distribuidora.

Em seguida, o Sr. Pedro falou que o resultado da pesquisa IASC não foi bom, mas que entretanto o resultado na pesquisa ABRADÉE foi melhor e a distribuidora ficou ranqueada entre as 5 primeiras referentes a qualidade do serviço prestado aos consumidores. E que a uma expectativa de melhor avaliação na pesquisa IASC que está sendo realizada até novembro de 2021.

Dando sequência a reunião, o Sr. Pedro, informou ao Conselho que a partir de 25/10/2021 a distribuidora retornará às atividades presenciais para algumas atividades com capacidade máxima de 20%, respeitando todos os protocolos de segurança.

Então, o Sr. Pedro, passou a palavra ao Sr. Renato da CPFL Piratininga que ratificou que as distribuidoras estão passando por avaliação de plano de resultados da ARSESP e estão investimento para melhorar a qualidade do Serviço Prestado. Destacou que haverá uma reunião em Indaiatuba com os representantes da classe industrial e convidou o Sr. Fernando Nabas para acompanhar o encontro. O Conselheiro Sr. Ruy, destacou que o encontro é importante, pois houve uma saída de um representante da FIESP e os clientes gostariam de conversar com a distribuidora para alinhar o relacionamento e discutir assuntos relacionados a distribuição de energia elétrica no município.

Os Senhores Carlos Augusto Gobbo e Fernando Nabas agradeceram a participações das Gerências da CPFL e deram sequência a pauta da reunião passando a palavra ao Sr. Thaada, Consultor da IBECOM que presta serviço ao COCEN Paulista e Piratininga.

O Sr. Thaada iniciou a apresentação informando que foi entregue a contribuição da CP18 à ANEEL e lembrou que o objetivo da chamada é obter subsídios e informações adicionais para o aprimoramento das propostas de Resoluções Normativas que tratam da consolidação dos atos normativos relativos à pertinência temática "Direitos e deveres do consumidor e do usuário do serviço público de distribuição de energia elétrica" e "Transferência de Ativos de Iluminação Pública.

Além disso, ele destacou que foi enviado à ANEEL a justificativa da não participação do COCEN na CP52 cujo objetivo era obter subsídios para o aprimoramento da proposta de consolidação dos atos normativos relativos à pertinência temática "Procedimentos de Distribuição – PRODIST".

Em seguida, o Sr. Thaada destacou que há duas chamadas pública em aberto, entretanto com temas técnicos e extensos perguntou aos Conselheiros que haveria contribuições. As chamadas destacadas foram:

Consulta 049/2021: Objetivo de obter subsídios referentes à minuta de Resolução Normativa e à proposta de Projeto de Governança para aplicação de Projetos-Pilotos de Tarifas (Sandboxes Tarifários).

Consulta 060/2021: Objetivo de obter subsídios para a consolidação dos atos normativos relativos à pertinência temática "Procedimentos de Regulação Tarifária", em atendimento ao item 90 da Agenda Regulatória 2021-2022, ao Decreto nº 10.139, de 28 de novembro de 2019, e às suas alterações subsequentes.

Os Conselheiros entenderam a importância dos temas, mas decidiram não participar das contribuições devido as características técnicas envolvidas nos assuntos supracitados.

Dando sequência a reunião, o Sr. Thaada informou aos Conselheiros que foi retirado da pauta de reunião da ANEEL a discussão sobre o mandato dos Conselheiros, bem como da necessidade de realização de audiência pública para efetivação no nosso conselho a partir de 2022. Ele destacou que alguns Conselhos decidiram seguir com a audiência pública, mesmo havendo diretriz da ANEEL de aguardar manifestação formal sobre o tema.

Então, o Sr. Wilson ratificou a informação Sr. Thaada informando que o comunicado da ANEEL deixava claro para aguardar manifestação formal do órgão regulador. Ficou acordado que o conselho da CPFL Paulista e Piratininga irão aguardar manifestação formal da ANEEL.

Dando sequência, o Sr. Paulo Secretário, informou que fez contato com a ANEEL questionando se há alguma previsão de reunião entre a ANEEL e os Conselhos, e teve o retorno que não há previsão de nenhuma reunião presencial, nem virtual com os Conselhos até dezembro de 2021. Destacou também que fez contatos com a Empresa de Pesquisa Energética via telefone e e-mail, mas não teve contato.

Foi decidido que será elaborado um Ofício solicitando uma reunião com a ANEEL para que o órgão preste informações acerca da crise hídrica que afeta o Brasil. O documento será elaborado pelo Sr. Thaada e Paulo que passarão para validação do Sr. Guto e Fernando. Em conjunto com a entrega do Ofício o Sr. Guto fará contato com Sr. André Ruelli da Superintendência de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública da ANEEL para reforçar a solicitação.

Dando sequência a pauta, o Sr. Paulo, apresentou aos Conselhos a página oficial da distribuidora sobre o Programa de Incentivo à Redução Voluntária do Consumo de Energia Elétrica. Informou que a página foi divulgada no canais digitais e redes sociais

e que contém as informações necessárias para que os clientes possam tirar dúvidas sobre o programa.

Link da página: <https://www.cpfl.com.br/atendimento-a-consumidores/bonus-conta/Paginas/faq-grupo-b.aspx>

Solicitando a palavra, o Sr. Thaada destacou que os prédios públicos são grandes consumidores de energia elétrica, porém não foram contemplados no plano. Destacou também que é importante a distribuidora apresentar um balanço ao Conselho sobre o resultado no programa. O Sr. Paulo, se comprometeu a fazer uma apresentação ao Conselho com o resultado após a conclusão do programa.

Dando sequência a discussão, o Sr. Jamil informou que é importante o Conselho se manifestar referente ao tema consumo de energia nos prédios públicos, pois são grandes usuários de energia e deveriam ter meta de redução. Sugeriu ao Conselho fazer um documento para envio aos representantes do Poder Público salientando a importância da gestão da energia pelos órgãos públicos.

O Sr. Carlos Augusto, pediu a palavra e sugeriu um levantamento de como está o consumo de energia dos órgãos públicos para apoiar o Conselho na tomada de decisão e elaboração do documento. O Sr. Paulo, se responsabilizou em apresentar ao Conselho a evolução do consumo de energia dos órgãos públicos na próxima reunião.

Em seguida, o Sr. Carlos Augusto perguntou sobre a opinião dos Conselheiros a respeito da volta da aplicação do horário de verão. Os conselheiros informaram que não receberam manifestação contrária a aplicação.

Dando prosseguimento as discussões, o Sr. Wilson solicitou que seja verificado se há oportunidade de projeto de eficiência energética na Santa Casa de Campinas, pois recebeu uma consulta da entidade. O Sr. Paulo, informou que irá verificar com o responsável pelos projetos se há oportunidade de investimentos no local.

Em seguida, o Sr. Paulo, perguntou se haveria algum tema que o Conselho gostaria de receber informações na próxima reunião e sugeriu o tema geração distribuída que vem aumentando consideravelmente.

O Sr. Carlos Augusto ratificou que o tema é relevante e destacou a discussão que há entre as distribuidoras e os consumidores de energia que instalaram o sistema de geração distribuída para decidir quem deve arcar com os investimentos na rede de distribuição.

Pedindo a palavra, o Sr. Ademar informou que o projeto de lei foi aprovado pela Câmara e seguiu para aprovação do Senado. Ele destacou que consumidores que já possuem sistema de geração distribuída permanecerão isentos de cobranças até 31 de dezembro de 2045. Quem solicitar a entrada no sistema até doze meses após a publicação da nova legislação também ficará isento até 2045. Para os novos consumidores, haverá uma regra de transição de seis anos.

Foi solicitado pelo conselho uma apresentação realizada pela distribuidora demonstrando o que foi decidido e quais serão as regras para o processo. O Sr. Paulo informou que irá colocar na pauta da próxima reunião.

Em seguida, o Sr. Ademar, informou que o Governo Federal oferece incentivo aos produtores rurais que trabalharem com Bioeconomia no estudo os sistemas biológicos e recursos naturais aliados a utilização de novas tecnologias com propósitos de criar produtos e serviços mais sustentáveis. Solicitou apoio ao Conselho para divulgar o incentivo frente aos consumidores. O Sr. Guto então, solicitou que o conselheiro Ademar fizesse uma explanação sobre o tema para que o conselho pudesse apoiar.



Sem mais para discorrer, o Presidente do Conselho, Sr. Carlos Augusto Gobbo, deu por encerrada a reunião.

Campinas, 05 de outubro de 2.021.

**Carlos Augusto Gobbo**

Presidente do COCEN CPFL Paulista

**Paulo Espindola Camargo**

Secretária Executivo



## **ATA DA 220ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE CONSUMIDORES DE ENERGIA ELÉTRICA DA COMPANHIA PAULISTA DE FORÇA E LUZ - COCEN CPFL PAULISTA**

No dia um de junho do ano de 2021 foi realizada a ducentésima vigésima Reunião Ordinária do COCEN CPFL Paulista na via vídeo conferência. Participaram dessa reunião os seguintes representantes de classes de consumidores e da CPFL Paulista:

### **REPRESENTANTE DA CLASSE COMERCIAL**

CARLOS AUGUSTO GOBBO – Conselheiro Titular – **Presidente COCEN**

### **REPRESENTANTE DA CLASSE RESIDENCIAL**

ANDRÉIA GOMES DE OLIVEIRA – Conselheiro Suplente

WILSON DAVID – Conselheiro Suplente

### **REPRESENTANTE DA CLASSE INDUSTRIAL**

RUY ROBERTO OLIVERA BOTESI – Conselheiro Titular

### **REPRESENTANTE DA CLASSE RURAL**

JOÃO GRANADO – Conselheiro Titular

### **REPRESENTANTE DA CLASSE PODER PÚBLICO**

JOÃO BATISTA GADIA - Conselheiro Suplente

### **COCEN CPFL PIRATININGA**

#### **REPRESENTANTE DA CLASSE COMERCIAL**

FERNANDO CORRADINE NABAS – Conselheiro Titular – **Presidente COCEN**

#### **REPRESENTANTE DA CLASSE RURAL**

STEPHANIE CAROLYN PEREIRA – Conselheira Suplente

#### **REPRESENTANTES DA CPFL PIRATININGA**

CYLENE MOBILON ESCODELARIO – Secretário Executivo Suplente

## **CONVIDADOS**

DENISE RAMOS DE LIMA – Gerente de Proteção de Dados

JACQUELINE GARLA FRASSON – Especialista em Receita e Fornecimento

## **REUNIÃO**

O Secretário Titular da CPFL Paulista, Paulo Espindola deu início a reunião agradecendo a presença dos Conselheiros e passou a palavra para o Presidente do Conselho Sr. Carlos Augusto Gobbo que agradeceu a presença de todos e passou para aprovação a ata da ducentésima décima nona reunião que foi aprovada por todos.

Dando sequência a reunião, o secretário titular apresentou a Gerente de Proteção de Dados Sra. Denise Ramos De Lima para que ela apresentasse ao conselho como a CPFL trabalha a questão dentro da distribuidora.

A Sra. Denise iniciou a apresentação informando que a CPFL criou no início de 2021 uma gerência exclusiva para tratamento de dados dos consumidores com profissionais especialistas no assunto para atendimento a LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Lei nº 13.709/2018.

Foi destacado a finalidade da lei que visa disciplinar a respeito do tratamento de dados pessoais com o objetivo de proteger os direitos fundamentais, as liberdades civis e o livre desenvolvimento da personalidade. E para isto, ela traz diversos deveres aqueles que utilizam dados pessoais com fins econômicos e diretos para garantias aos titulares dos dados. A Sra. Denise salientou que a lei se aplica para empresas, pessoas físicas, órgão públicos que utilizam dados pessoais de indivíduos com fins econômicos coletados de forma virtual ou não.

Além disso, ela citou que o objetivo da LGPD é garantir de segurança e privacidade em relação aos dados pessoais dos usuários, definir de regras únicas e padronizadas sobre o tratamento de dados pessoais, ter maior transparência com regras claras sobre tratamento de dados, através de práticas transparentes e maior segurança nas relações jurídicas e confiança do usuário no tratamento dos dados.

A Sra. Denise, esclareceu que dados pessoais são qualquer informação que torna a pessoa natural identificada ou identificável e um dado ou uma combinação de dados são suficientes para saber quem é o indivíduo. Os dados foram divididos em 2 grupos: dados pessoais e dados sensíveis, este último envolvem informações como origem racial ou étnica, religião, opinião política, filiação sindical, orientação sexual, dados biométricos e saúde do indivíduo.

Em sequência, a Sra. Denise destacou que a CPFL fez um plano para atendimento a LGPD envolvendo os colaboradores, foi realizado um levantamento de todos os dados coletados pela empresa, físicos e digitais, onde estão, quem tem acesso, como foram coletados e para que estão sendo utilizados, foram atualizadas as normas internas e em seguida, foi definido que a Gerência de Proteção de Dados é a responsável pela proteção de dados e o contato da empresa com a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), que fiscaliza o cumprimento da lei.

Por fim, a Sra. Denise destacou que a CPFL criou dentro do site da distribuidora uma página específica para informar aos clientes como ela faz o tratamento dos dados pessoais

(<https://www.cpfl.com.br/institucional/privacidade/aviso-de-privacidade/Paginas/default.aspx>). No site o cliente pode tirar dúvidas e dar sugestões de melhoria ou correções sobre o Aviso de Privacidade. O cliente terá acesso a um link contendo: a quem se destina o aviso de privacidade, quais dados pessoais tratados pela CPFL, onde é coletado, clientes e consumidores em geral, participantes de eventos, participantes de projetos educacionais e pesquisa, visitantes, investidores, como tratamos dados pessoais de menores de 18 anos, biometria (facial, voz ou impressão digital), quais são os direitos decorrentes do tratamento de dados garantidos pela LGPD e qual o canal de contato para que eu exerça estes direitos, quais critérios o Grupo CPFL utiliza para realizar o tratamento de dados pessoais, onde seus dados pessoais são armazenados, por quanto tempo tratamos seus dados e quando eles serão removidos, quando poderá ocorrer o compartilhamento seus dados pessoais com terceiros, quais medidas de segurança são adotadas no tratamento dos dados pessoais, o que é um incidente de segurança envolvendo dados pessoais (incidente de dados), o que são cookies, quem é o encarregado de dados do Grupo CPFL, se o aviso de privacidade pode ser atualizado e por último um glossário para que o cliente conheça o significado de alguns termos utilizados no aviso de privacidade.

Após a finalização da apresentação, o Secretário Titular abriu para perguntas dos Conselheiros. O Sr. Fernando Nabas, Presidente do Conselho da CPFL Piratininga, citou que a lei pode abrir brechas para possíveis oportunistas solicitarem algum tipo de ressarcimento e questionou como a empresa irá trabalhar a questão. A Sra. Denise respondeu que a responsabilidade perante o consumidor continua objetiva e caso algum cliente alegue que teve os dados violados é a empresa que precisa comprovar que atende a todos os requisitos de proteção e que não foi ela a causa do vazamento das informações.

Em seguida, o Conselheiro Ruy Bottesi destacou sua preocupação sobre utilização de dados por terceiros, exemplificou com caso onde é solicitado dados de um visitante na portaria da empresa. A Sra. Denise, respondeu que não é mais necessário tirar cópia de nenhum documento e afirmou que existe um risco pequeno e que as empresas devem levar a conhecimento também dos terceiros a responsabilidade pelo tratamento das informações pessoais e quais são consequência para a organização uma violação dos dados pessoais. A Sra. Denise destacou que o maior risco está com os dados que estão disponíveis em ambiente online. O Conselheiro Ruy Bottesi questionou se a CPFL monitora os acessos dos seus colaboradores, então a Sra. Denise respondeu que há uma segregação de funções e a CPFL monitora constantemente os colaboradores. Por último, o Conselheiro Ruy Bottesi questionou que a lei brasileira está adequada internacionalmente. A Sra. Denise respondeu então, que a lei brasileira foi feita baseada na lei europeia com algumas adequações, mas destacou que o Brasil ainda não é considerado um país que trata de forma adequada os dados pessoais.

Dando sequência, a Conselheira Andreia citou que quando um consumidor acessa algum site é solicitado um aceite eletrônico e questionou como é tratado quando o consumidor não aceita. A Sra. Denise, respondeu que se tratam de Cookies que são arquivos que contém um identificador (uma sequência de letras e números) que é armazenado pelo navegador quando um consumidor acessa sites e aplicativos utilizando a internet. Destacou que o Grupo CPFL coleta cookies necessários para o funcionamento do site ou do aplicativo, com objetivos funcionais de analytics para facilitar a navegação, para melhor compreensão e otimização do desempenho do site/sessão/ funcionalidades, avaliar as páginas mais visualizadas, taxa de

rejeição e também para entrega de conteúdos mais adequado a quem navega através da internet em nossos sites e aplicativos. Foi salientado que o consumidor pode configurar seu navegador para que bloqueie a utilização dos cookies durante a sua navegação.

Em seguida, o Conselheiro Ruy Bottesi questionou como a CPFL trabalha os dados com a China, pois pode haver uma transferência de dados internacionais. A Sra. Denise respondeu que os dados pessoais do Grupo CPFL são geralmente armazenados no Brasil, todavia para assegurar maior eficiência e melhor desempenho de suas atividades, por vezes, os dados pessoais poderão ser transferidos para países estrangeiros. Nessa hipótese, o Grupo CPFL continuará responsável pelas informações pessoais e assegurará aos titulares de dados, público alvo deste aviso, que mesmo com o tratamento de dados em país estrangeiro serão observados os direitos e obrigações estabelecidas aos titulares neste documento, nas leis e regulamentações que regem a proteção de dados pessoais e também nas políticas e diretrizes de segurança da informação e proteção de dados do Grupo CPFL.

Finalizado as perguntas, o secretário executivo agradeceu a participação da Sra. Denise e deu sequência à reunião apresentando as ações realizadas pela CPFL para atendimento de uma ocorrência de furto nas linhas de transmissão que afetaram o município de Itápolis.

Em resumo, às 14h22 do dia 02/04/2021, houve desligamento da linha de transmissão Ibitinga - Itápolis, de 138 kV. Essa paralisação afetou uma subestação da CPFL Paulista: Itápolis. Durante a fiscalização, foram identificadas cinco torres caídas e três torres com furto de peças metálicas por vandalismo. Parte da carga foi transferida pela rede de distribuição (50%). O hospital local é alimentado por geradores, mas a rede já foi energizada sem prejudicar as atividades. A equipe de transmissão foi mobilizada para reconstruir as torres e parte da linha, as obras foram concluídas às 7h20 do dia 03/abril.

No total, nove torres de emergência foram instaladas. Todas as cargas prioritárias foram abastecidas com geradores de energia, não houve perda de vacinas do COVID19, pois foram transferidas para o hospital local que possuía gerador de energia da CPFL, Prefeito e autoridades locais foram informados da operação de emergência, foi enviado SMS para todos os clientes, evitando ligações na Call Center e não houve acidentes ou incidentes durante a operação.

Dando sequência a reunião, o secretário executivo apresentou ao Conselho qual a solução dada pela distribuidora para um caso específico de remoção de poste no município de Campinas onde a empresa terceira, levou mais de 10 dias para fazer o reparo na calçada.

Em abril/2021 o Presidente do Conselho Sr. Carlos Augusto Gobbo, se deparou com uma reclamação nas redes sociais sobre um serviço executado pela CPFL. Os consumidores estavam reclamando que a CPFL havia executado uma obra e deixado os entulhos no local. Então, o Sr. Carlos Augusto Gobbo fez contato com o cliente solicitando o endereço e pediu à CPFL a correção no qual foi atendida.

Após análise do caso em específico, verificou-se que a reclamação foi procedente, pois a contratada levou aproximadamente 10 dias para fazer a reparação.



Para entendimento no processo, a área de obras e manutenção fez uma apresentação do Conselho no dia 04/05/2021 demonstrando o fluxo do processo, volume de postes substituído e prazos.

O Conselho compreende que a CPFL possuiu um processo estabelecido, entretanto entende que o processo deve ser melhorado, pois trata-se de um processo que gera insatisfação dos consumidores, bem como impactos negativos à imagem da CPFL.

Isto posto, o Conselho de Consumidores da CPFL Paulista solicita providências da CPFL para melhorar o processo de reparo de calçada após uma remoção ou implantação de postes.

Foi sugerido que o reparo da calçada e a recolha do entulho sejam feitos no mesmo dia da obra. Para os casos em que houver necessidade de assentamento do poste, a recolha do entulho seja feita no mesmo dia da execução da obra e que seja colocado um aviso de obra destacando que a CPFL voltará ao local para corrigir a calçada em um prazo estabelecido.

O secretário executivo irá levar o assunto à Direção da Distribuidora para as devidas providências.

Prosseguindo com a reunião, secretário executivo apresentou ao Conselho a Sra. Jacqueline Garla Frasson, Especialista Em Receita E Fornecimento que fez uma apresentação sobre a resolução 901 da ANEEL.

A Sra. Jacqueline iniciou a apresentação citando que necessidade do recadastramento está prevista nas Resoluções 901/2020 e 800/2017, da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), e vale para todas as empresas de distribuição de energia elétrica do País.

Salientou que as resoluções regulamentam a manutenção dos benefícios tarifários concedidos para os consumidores da classe rural, irrigantes e aquicultores, de serviços públicos de água, esgoto e saneamento. Estabelecendo que, a cada três anos, seja realizada uma revisão cadastral para identificar quem ainda permanece exercendo tais atividades. Os consumidores que comprovarem a atuação no ramo terão os benefícios tarifários mantidos. O objetivo da medida é eliminar possíveis erros na concessão dos descontos na conta de luz. O recadastramento consiste na apresentação de documentos, comprovando que se enquadra nas atividades informadas. Para alguns clientes será feita inclusive uma visita técnica para confirmação dessas atividades.

Na sequência, A Sra. Jacqueline destacou que o primeiro ciclo de recadastramento dos clientes das quatro distribuidoras do Grupo CPFL (CPFL Paulista, CPFL Piratininga, CPFL Santa Cruz e RGE) acontecerá entre 2021 e 2023, conforme público determinado pela Aneel.

O cronograma geral é: ANO – 2021 – Período de recadastramento de junho a dezembro de 2021

Grupo A: Todos os consumidores das classes rurais, atividades de irrigação e aquicultura e de serviço público de água, esgoto e saneamento.

Grupo B: Consumidores que tenham divergência cadastral para as classes rurais e de serviço público de água, esgoto e saneamento. Para esse caso será considerada como divergência cadastral as unidades consumidoras cujo nome, razão social ou Classificação Nacional de Atividades Econômicas – CNAE indique atividade não elegível para o benefício tarifário.

ANO – 2022: Grupo B: Metade dos consumidores que recebem benefícios tarifários das atividades de irrigação e de aquicultura.

ANO – 2023: Grupo B: Restante dos consumidores que recebem benefícios tarifários das atividades de irrigação e de aquicultura.

Em seguida, foi destacado que os consumidores avisados terão o prazo de seis meses para enviar a documentação solicitada. Os documentos solicitados podem ser enviados como cópia simples, não precisam ser autenticados. Os clientes poderão enviar os documentos de forma 100% online. O cliente alta tensão, deve enviar os documentos através dos e-mails abaixo: CPFL Paulista: [recadastramento.paulista@cpfl.com.br](mailto:recadastramento.paulista@cpfl.com.br) e CPFL Piratininga: [recadastramento.piratininga@cpfl.com.br](mailto:recadastramento.piratininga@cpfl.com.br).

O cliente baixa tensão, deve enviar seus documentos através do site [www.cpfl.com.br](http://www.cpfl.com.br) ou aplicativo CPFL Energia, Opção: Revisão Cadastral.

A Sra. Jacqueline, informou também que para todos os consumidores do Grupo A, ligados em média e alta tensão, haverá coleta de evidências da atividade exercida no local. Portanto, além do envio dos documentos a concessionária realizará uma visita técnica em sua propriedade. A equipe técnica deixará no local visitado uma comunicação alertando sobre a visita e todas as orientações para o recadastramento.

Por último, ela esclareceu alguns questionamentos como O que ocorrerá se o documento não for enviado à Distribuidora? Nesse caso, a instalação será reclassificada e o benefício da tarifa com desconto será cessado. Haverá um novo prazo para envio dos documentos? Qual é esse prazo? Sim. Os consumidores que não enviarem os documentos em 2021 serão reclassificados; porém, poderão solicitar o benefício novamente a qualquer momento. Haverá a necessidade de enviar esses documentos novamente para a Distribuidora no futuro? Sim. O processo de revisão cadastral será efetuado a cada três anos. O consumidor deverá apresentar os documentos solicitados para manter a tarifa com desconto.

Após a apresentação da Sra. Jacqueline, a Conselheira Stephannie, representante da classe rural, questionou sobre a quantidade de consumidores que precisariam realizar o recadastramento. A Sra. Jacqueline citou que no Grupo CPFL é em torno de cinquenta mil clientes. A Conselheira Stephannie então, se prontificou a ajudar a distribuidora com a divulgação da resolução junto a FAESP – Federação da Agricultura e Pecuária do Estado de São Paulo.

O Conselheiro Sr. Ruy Bottesi, citou que 3 anos para fazer o recadastramento é muito pouco e solicitou que o Conselho se manifeste junto a ANEEL, pois haverá um custo para a distribuidora, além de mobilização grande dos consumidores. O Sr. Ruy Bottesi citou que o é importante que o Conselho solicite uma avaliação do impacto regulatório feito pela ANEEL.

Em sequência, os Conselheiros agradeceram a Sra. Jacqueline e foi dado sequência a reunião.

Entrando nos assuntos gerais da reunião, ficou consensado entre o conselho que a reunião gravada não pode ser compartilhada com nenhum conselheiro que não participou da reunião.



Posteriormente, o secretário executivo informou que fez contato com a Sra. Daniela, responsável pela empresa IBECOM que presta serviço a COCEN, para agendamento de uma reunião com o intuito de apresentar o novo consultor da empresa e alinhamento das expectativas do Conselho. Foi acordado que a reunião poderia ocorrer no dia 10/06/2021 no período da manhã.

Sem mais para discorrer, o Presidente do Conselho, Sr. Carlos Augusto Gobbo, deu por encerrada a reunião.

Campinas, 01 de junho de 2.021.

Carlos Augusto Gobbo

Presidente do COCEN CPFL PAULISTA

Paulo Espindola Camargo

Secretário Executivo Titular



## **ATA DA 218ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE CONSUMIDORES DE ENERGIA ELÉTRICA DA COMPANHIA PAULISTA DE FORÇA E LUZ - COCEN CPFL PAULISTA**

No dia seis de abril do ano de 2021 foi realizada a ducentésima décima oitava Reunião Ordinária do COCEN CPFL Paulista na via vídeo conferência. 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 – **Presidente COCEN Paulista**

#### **REPRESENTANTE DA CLASSE RESIDENCIAL**

ANDRÉIA GOMES DE OLIVEIRA – Conselheiro Suplente

#### **REPRESENTANTE DA CLASSE RESIDENCIAL**

WILSON DAVID – Conselheiro Suplente

#### **REPRESENTANTE DA CLASSE INDUSTRIAL**

RUY ROBERTO OLIVERA BOTESI – Conselheiro Titular

#### **REPRESENTANTE DA CLASSE RURAL**

JOÃO GRANADO – Conselheiro Titular

#### **REPRESENTANTES DA CPFL PAULISTA**

ELIVANIA DE OLIVEIRA LOPES DA ROCHA – Secretário Executivo Suplente

### **COCEN CPFL Piratininga**

#### **REPRESENTANTE DA CLASSE RURAL**

STEPHANNIE CAROLYN PEREIRA – Conselheira Suplente

#### **REPRESENTANTE DA CLASSE PODER PÚBLICO**

SILVIO ROMERO TAVARES – Conselheiro Titular

JAMIR JOSÉ MENALI – Conselheiro Suplente

#### **REPRESENTANTES DA CPFL PIRATININGA**

FERNANDO NASCIMENTO MONTEIRO – Secretário Executivo Titular

CYLENE MOBILON ESCODELARIO – Secretário Executivo Suplente



## **CONVIDADOS**

EDER ANDREI HOFFMANN – Analista de Eficiência Energética

LUCIANA TONIN BENEDETTI BRAGA – Especialista em Comunicação

LAIS RESENDE BONFIM – Analista de Regulação Técnica

MARCELO DE AGUIAR - Analista de Regulação Técnica

O Consultor de Negócios da CPFL Piratininga, Fernando Nascimento Monteiro iniciou a reunião com o “Minuto de Segurança” demonstrando dados da pandemia no Brasil, e reforçando medidas em prevenção a COVID/19. Foi mencionado o cuidado e preocupação da CPFL frente ao COVID, e com a segurança dos seus colaboradores e suas famílias, bem como também com os seus consumidores.

O vice-presidente do COCEN da CPFL Paulista Ruy Bottesi, questionou como está a situação dos colaboradores em relação ao COVID, quanto a infecção, afastamentos e óbitos na CPFL.

O Consultor Fernando informou que os colaboradores administrativos estão em home office, somente os operacionais que estão trabalhando presencialmente, e que infelizmente já tiveram alguns óbitos, com uma marca infeliz de 3 óbitos em 4 dias há algumas semanas, sendo estes em cidades distintas, mas de pessoas que pertenciam ao grupo de colaboradores da CPFL. Uma marca muito triste para a empresa, que serviu de alerta para intensificação dos cuidados já colocados em prática desde o início da pandemia pela CPFL, não somente com os colaboradores de campo, mas aqueles que estão em home office também são orientados constantemente a tomar os devidos cuidados em prevenção a COVID-19.

Em sequência a Business Partner Especialista em Comunicação e Marketing da CPFL Piratininga, Luciana Tonin mostrou os resultados com a navegação gratuita no site e no aplicativo da CPFL no ano passado (2020), uma ação em parceria com o Conselho. Foi dito que desde o início da pandemia (Março/2020) a CPFL tomou iniciativas pensando na saúde e segurança dos clientes e colaboradores do grupo. Um projeto que já tinham em mente foi colocado em prática na pandemia, afim de oferecer a navegação gratuita aos clientes na utilização do site e aplicativo da CPFL. Sabendo que é um desafio para muitos clientes conseguir ter a internet no celular, ou a internet é limitada, a CPFL conseguiu oferecer esse benefício aos seus clientes, com o objetivo principal de que os clientes não precisassem se deslocar até um local físico para receber um atendimento ou realizar o pagamento da sua conta. O aplicativo conta com mais de 30 serviços, possibilitando o seu uso por todos os clientes sem precisar de internet, e sem precisar sair de casa. Com isso a empresa ganha em engajamento digital e enriquecimento da sua base de dados cadastrais, possibilitando a companhia melhorar o seu canal de contato com o cliente. Foi reforçado que graças ao apoio do COCEN Paulista e Piratininga, a empresa pode ampliar sua campanha, atingindo mais clientes e se comunicando por mais tempo.

Foi apresentando o plano de mídia utilizado para divulgação da navegação gratuita. Em todas as divulgações foi colocado o logo do COCEN. Foram feitos anúncios no Facebook, alcançando mais de 914 mil visualizações na Piratininga e mais de 719 mil visualizações na Paulista. Houve divulgação



em rádios com um spot de 45 segundos com assinatura do COCEN ao final do texto, e também foi feito anúncio de jornal (1/2 página) com o logo do COCEN em toda a comunicação. O valor investido na CPFL Paulista foi de 50 mil reais e na CPFL Piratininga foi de 100 mil reais.

A Luciana trouxe ainda os resultados no crescimento digital, apontando um crescimento de 60% do uso das plataformas digitais para solicitação de atendimento. Fortalecendo o papel de destaque dos canais digitais no relacionamento com os clientes da empresa, que hoje realiza 86% dos serviços em ambiente online, esse resultado superou o que era esperado em meta de 84%. A meta atual é 87% até dezembro de 2021. Ainda foi ressaltado que quando o isolamento social ganhou força por causa da pandemia, o aplicativo teve um crescimento expressivo de 227% no número de usuários, alcançando total de 1,5 milhão de downloads. A Luciana terminou sua apresentação demonstrando em gráfico o aumento do nível de atendimento digital, bem como os principais serviços que os clientes fazem pelo aplicativo. Sabe-se o desafio de atingir clientes não digitais, bem como clientes no rural, mas graças ao apoio do COCEN a CPFL está conseguindo levar esse benefício para os clientes e eles estão conseguindo enxergar esse benefício, a volumetria dos serviços gerados no digital, mostra que valeu a pena todo esforço para colocar em prática esse projeto. O desafio continua para esse ano, foi renovado o contrato com a empresa que oferece internet gratuita até dezembro/2021. Foi mais uma vez reconhecido e agradecido o apoio do COCEN nesta campanha, e frisado que caso tenham oportunidade de ajudar novamente neste projeto, a empresa está à disposição.

O presidente do COCEN da CPFL Paulista Carlos Augusto Gobbo, relatou que passou ao gerente de serviços comerciais da CPFL Paulista, Pedro Cesar Andreo De Aro, há umas 3 semanas atrás, uma campanha da Elektro que chama "Dívida Zero" onde eles isentam juros e multa da dívida podendo chegar até 30% do valor do débito dela (dívida), ele mencionou que achou interessante essa campanha e por isso passou para o gerente Pedro, e questionou a Luciana se este assunto havia chegado a ela.

A Business Partner Luciana informou que o gerente Pedro não falou com ela sobre este assunto, que ela atende a área comercial dentro da CPFL, que é a dona dessa campanha, ressaltando que a área comercial gera várias campanhas para negociação, mencionando que no ano passado foi lançado a campanha de pagamento com cartão de crédito Visa e Mastercard em 12 vezes, boleto, pagamento com auxílio emergencial, e esse ano entraram com o PIX, apontou também que está entrando uma financeira (FINTEC) a qual estará apoiando no parcelamento das dívidas.

O consultor Fernando apontou que existem casos isolados de negociação de dívida, com análises individuais feitas caso a caso, onde se faz uma desoneração, mas não com força de campanha, de qualquer forma ele disse que anotou o assunto e irá levar ao gerente Pedro.

A Business Partner Luciana solicitou ao presidente Carlos que ele enviasse a campanha ao consultor Fernando para ele encaminhar a ela, e ela verificar junto a área comercial este assunto. Novamente ela frisou que a campanha Navegação Gratuita valeu a pena, que os números vieram e que houve engajamento do cliente.

O consultor Fernando complementou que foi um diferencial da CPFL, principalmente neste momento de pandemia, onde se pede que as pessoas fiquem em casa, a CPFL conseguiu dessa forma amenizar isso, evitando que os clientes se exponham para conseguir utilizar um serviço da CPFL, por isso é importante nos esforçamos para prosseguir com esse benefício.

O vice-presidente Ruy Bottesi pediu a palavra, elogiou apresentação e disse que ficou contente com os resultados, complementou ainda que é importante dar continuidade nessa ação, e pediu que se possível para a Luciana passar aos presidentes o montante razoável para o COCEN continuar contribuindo para o ano de 2021, tendo em vista que se tem recursos, e não estão tendo muitos gastos. O vice-presidente continuou ainda dizendo que solicitou ao Secretário Executivo Titular Paulo Espindola, uma apresentação quanto as ações da CPFL frente a Lei Geral da Proteção de Dados, o que está sendo feito pela empresa, e as providências que vem sendo tomadas para proteção dos dados dos consumidores. Deixou mais uma vez seu pedido para que esse assunto venha a ser apresentado nas próximas reuniões do COCEN.

A Business Partner Luciana informou que existe uma área especialista dentro da CPFL, e que uma série de mudanças estão acontecendo, até mesmo contratuais com os fornecedores, afim de obedecer à Lei Geral de Proteção de Dados. Ela irá indicar uma pessoa ao Fernando para que ele possa contatar e levar a solicitação do COCEN a área responsável.

Novamente com a palavra, o vice-presidente Ruy deixou um pedido com relação ao ouvidor, apontando que passou o dia do ouvidor, e apesar de não saber se houve algum evento em comemoração a este dia, ele gostaria que o COCEN seja incluído, e convidado nestes eventos.

A Luciana informou que vai ser comemorado em breve 10 milhões de clientes e que por não poder fazer eventos devido a pandemia, será feito uma comunicação para comemoração, e que o COCEN será envolvido.

Logo em seguida, o consultor Fernando trouxe uma apresentação para falar sobre a qualidade de fornecimento em Itupeva. O mesmo iniciou apresentando os dados do município, apontando que possuem em torno de 29 mil unidades consumidoras, com predominância no residencial, mas com um consumo muito forte da classe industrial. A CPFL investiu de 2019 a fevereiro 2021 em torno de 8 milhões de reais com previsão ainda de investimento só em Itupeva de 450 mil reais. Esse investimento é destinado a construção de novas redes, recondutoramentos (redes compactas), substituição de postes de madeira, instalação de novos transformadores, e novos equipamentos da classe 15Kv, esses equipamentos são as religadoras automáticas, instaladas em pontos estratégicos da rede, afim de serem feitas manobras sem ter que despachar uma equipe ao local, conseguindo fazer por comando, o que agiliza em um momento de emergência, sendo possível remotamente fazer uma manobra para que o circuito venha se restabelecer o mais rápido possível. Itupeva possui 36 equipamentos desses instalados distribuídos de forma estratégica ao longo das redes de distribuição. Há previsão de instalação de mais 7 equipamentos em 2021.

Além dos investimentos tem-se também a questão da manutenção. De 2019 a fevereiro de 2021, a CPFL realizou várias intervenções rápidas, mas o que chama atenção é a poda de arvores, em torno de 21 mil podas realizadas pela CPFL. A princípio essa seria uma responsabilidade do poder público, porém quando não é feito no período correto, e a partir do momento em que começou a encostar nos fios, a CPFL faz a poda por questão de segurança. O consultor Fernando destacou que esse é um tipo de problema que impacta diretamente na qualidade do fornecimento das indústrias e comercio, pois o contato da árvore com a fiação, pode gerar em dias de chuva piscas na rede e muitas vezes até desligamento com o rompimento de cabos ou mesmo a queda da fiação, o que é muito comum de ser ver nessa região. A CPFL atua junto aos municípios para que se tenha um trabalho em parceria para as podas serem realizadas no período correto, inclusive com o projeto

“Arborização mais segura” onde a CPFL identifica trechos onde se tem mais problemas com árvores mais críticas para em parceria com a prefeitura fazer a substituição dessas árvores.

Foi ressaltado o resultado que a CPFL Santa Cruz e a CPFL Piratininga conseguiram no ranking que a Aneel fez em 2020 sobre o fornecimento de energia elétrica. Foram alcançados resultados positivos, com a CPFL Santa Cruz na posição de 1º colocado e a CPFL Piratininga em 13º colocado, sendo a que mais avançou de 2019 a 2020, subindo 9 posições no ranking.

O consultor Fernando trouxe na apresentação uma ilustração para apresentar como funciona o fluxo quando uma empresa que está tendo problema na qualidade de fornecimento recorrente e abre uma reclamação junto a CPFL, ressaltando a importância do cliente levar a reclamação primeiro a CPFL para que seja feita a análise pela empresa, e assim o problema ser resolvido mais rapidamente, e também mencionou ser válido um trabalho de divulgação para os clientes informando como eles devem fazer essa reclamação.

A conselheira suplente Stephannie Carolyn, representante da classe rural, parabenizou a CPFL por assumir a poda de árvore para chegar a energia de forma rápida e eficiente, principalmente na área rural onde esse problema é recorrente.

O conselheiro Jamir Menali apontou que a oscilação no meio rural causa grandes prejuízos, que é preciso prever esses problemas para que sejam evitados antes de acontecerem, afim de amenizar esse problema no rural.

O presidente Carlos disse que lhe parece que essa é uma localização com muitas árvores, e a CPFL colocou uma quantidade expressiva de religadores por conta disso. O presidente sugeriu uma campanha grande para haver a poda dessas árvores, afim de acabar com a queda de energia e o grande número de reclamações.

O consultor Fernando disse que essa é uma região muito arborizada, porém as árvores não são o problema, e sim a arborização sem um estudo prévio. Se tratam de árvores antigas, que agora é preciso trabalhar corrigindo, mas o que pode ser feito de forma calculada favorece muito.

O conselheiro Jamir apontou que a CPFL precisa ter um pouco mais de atenção na área rural, principalmente para as linhas de transmissão afim de evitar esse tipo de problema.

O consultor Fernando complementou que o rural tem mesmo essa particularidade, que além da poda emergencial, aquela executada quando há um problema no fornecimento de energia, existe a poda preventiva, que está dentro do plano cíclico de manutenção da rede, onde em uma determinada localidade a CPFL monta um plano para que em 5 anos a rede daquele conjunto seja 100% inspecionada e efetuada a manutenção onde for necessário. Todavia a rede é um organismo vivo, cercada de árvores.

O conselheiro Jamir informou que existe outra questão que impacta no rural, que é na época de colheita, onde o número de maquinários é muito grande, então a demanda de energia aumenta, e provavelmente a rede não aguenta a quantidade da demanda.

O consultor Fernando orientou que neste caso o cliente preciso comunicar a distribuidora de uma carga nova (equipamento/máquina) que vai entrar na sua produção rural, num primeiro momento ele será atendido porque tem uma instalação no local, mas a partir do momento que essa carga exigir muito da rede ele irá começar a ter a médio ou longo prazo problemas de oscilação,

queima de equipamento, danificação da rede e etc. Então o recomendado é que toda aquisição de equipamento, todo aumento de carga, principalmente maquinários mais pesados, devem ser comunicados a distribuidora porque se for necessário alguma obra, algum reforço na rede a distribuidora vai fazer e vai garantir o fornecimento, mas é preciso comunicar previamente.

A conselheira Stephannie sugeriu que seja feito um trabalho de conscientização dos produtores rurais, pois falta conhecimento por parte deles de como lidar com a energia, levar essa comunicação aos clientes rurais com a informação na linguagem deles, afim de que eles compreendam isso.

O conselheiro Wilson David, ressaltou que essa questão é importante pois no caso de uma queima de equipamento o consumidor ter o direito ao ressarcimento, por isso é importante que ele esteja com os dados atualizados, pois se houver a queima de algum equipamento por oscilação de energia será difícil que ele tenha o ressarcimento se estiver com os dados desatualizados.

O consultor Fernando destacou que se o cliente tem um aumento de carga não comunicado, e essa carga acabar gerando algum dano seja na rede ou no vizinho dele, ele pode ser responsabilizado e terá que indenizar os prejuízos causados.

A conselheira Andréia Gomes, questionou se essas informações quanto ao uso da carga constam em algum lugar, de que forma isso é informado para as empresas, para o consumidor ter ciência disso.

O consultor Fernando orientou que essa informação consta na 414. Para as empresas já é de praxe, pois eles têm um contrato de demanda, então eles sabem que no faturamento da conta, se não foi comunicado, eles terão uma tarifa de ultrapassagem, então as empresas comunicam para pedir alteração da demanda deles, e quando pedem essa adequação em algumas situações já envolve uma obra na rede, então a CPFL já os comunica. Ele afirma que seria importante uma campanha de divulgação dessa informação para o cliente menor (em termo de carga) por exemplo, ligado ao grupo B rural.

O Analista de Projetos de Eficiência Energética Eder Andrei Hoffmann trouxe uma apresentação sobre o Programa de Eficiência Energética e a Chamada Pública dos Projetos de Eficiência Energética. O Eder iniciou sua apresentação trazendo o conceito de Eficiência Energética, e a Matriz Elétrica Brasileira com as principais fontes de geração de energia e os seus impactos ambientais para o meio ambiente, apontando que até mesmo as formas “limpas” de energia causam esses impactos. Colocando a eficiência energética em prática é possível reduzir todas as necessidades da matriz energética e contribuir com a redução da geração de energia e diminuindo os impactos ambientais, o analista Eder trouxe alguns exemplos práticos de ações de eficiência energética, como a substituição de lâmpadas fluorescentes por LED.

O Eder continuou sua apresentação agora introduzindo ao assunto o Programa de Eficiência Energética e o seu funcionamento. Regulado pela LEI nº 9.991 / 200 que determina que todas as concessionárias devem investir parte de sua receita líquida em P&D e Eficiência Energética. A CPFL faz um investimento de 0,4% da receita operacional líquida de cada distribuidora em Eficiência Energética. A distribuidora é obrigada a abrir uma Chamada Pública de Projetos de Eficiência Energética pelo menos 1x por ano, sendo que a cada final de ano, o saldo da conta do Programa de Eficiência Energética não pode ser maior que o valor arrecadado nos últimos 2 anos, senão a empresa será multada por falta de investimento.

Foi explicado sobre o RCB, principal critério para aceitação de um projeto de Eficiência Energética, tendo que ter viabilidade técnica assim como também viabilidade financeira. É o Custo Anualizado pelo Benefício Anualizado Total do Projeto, ou seja, se uma determinada ação não der RCB, outras ações que deem RCB e compensem o valor total para chegar no valor final do projeto, esse valor será aceito. Foi destacado, que projetos educacionais não entram na Chamada Pública, pois, a própria distribuidora já faz esse trabalho de capacitação nas escolas. Ficou de ser encaminhado ao COCEN o material das ações da CPFL nas escolas. Em seguida foi apresentado os 10 módulos do manual do PROPEE (Procedimento do Programa de Eficiência Energética) da ANEEL.

O analista Eder trouxe também a Diretriz de Financiamento de Projeto, explicando que os projetos podem ser financiados a Fundo Perdido, quando o dinheiro investido não retorna ao fundo, ou Via Contrato de Desempenho, onde o cliente se compromete a pagar de volta o investimento realizado, sendo retornado o valor para a conta de PEE. Foi citado que os projetos podem ser de variadas tipologias, e conter uma ou mais ação de Eficiência Energética, ambas foram trazidas na apresentação pelo analista.

Foi apresentado os investimentos em Eficiência Energética da CPFL Paulista e a CPFL Piratininga em 6 anos, somando aproximadamente 357 milhões de reais.

O Eder continuou sua apresentação trazendo as regras gerais da Chamada Pública, a principal forma de seleção de projetos. O analista explicou que é aberta para todos os consumidores da área de concessão (exceto para clientes conectados à rede básica) e que os melhores projetos são ranqueados e executados pela distribuidora. Foi apontando ainda que a distribuidora deve publicar Cronograma e Edital com as regras e orientações adicionais. O Eder mostrou o histórico de projetos da chamada pública destacando o crescimento expressivo no recebimento das propostas de projetos, em 2014 foram 7 projetos recebidos e já em 2020 foram 191 projetos recebidos nas quatro distribuidoras. As regras da Chamada Pública 2021 podem ser encontradas no Edital, anexos, manuais na página da CPP da CPFL (materiais da última CPP).

Foi explicado pelo Eder as 4 modalidades de projetos que a CPFL disponibiliza, e as 4 etapas de avaliação das propostas de projetos recebidos durante a CPP. O resultado é publicado no site da CPFL e são assinados Termos de Cooperação ou contratos com os clientes dos projetos aprovados.

O conselheiro Silvio questionou quem são os responsáveis por fazer esse trabalho na CPFL, se existe uma comissão ou se há apenas um responsável por isso.

O Analista Eder respondeu que cada avaliação tem uma competência de uma equipe. A avaliação técnica, é feita por analistas da Eficiência Energética, já a parte de compliance via de regra é feita por uma empresa contratada para fazer a análise de compliance das empresas, das instituições e de todos os clientes que enviaram uma proposta de projeto. A parte documental é feito por uma área da equipe que trabalha com pagamentos, cadastro de fornecedores, avaliação de CNPJ e etc. Dentro da CPFL cada equipe tem uma responsabilidade de avaliação e análise desses processos como um todo.

O conselheiro Jamir questionou sobre os contratos a fundo perdido, com repasse ou sem repasse, se esses contratos só poderão ser feitos com poder público ou iniciativa privada, ou uma ação social como por exemplo um loteamento popular, que atende pessoas de baixo custo.

O Analista Eder respondeu que pode iniciativa privada desde que essa tenha caráter filantrópico ou assistencial, e que ações de baixa renda não são feitas dentro da chamada pública, porém é feito com prospecção da CPFL. O Eder continuou sua resposta informando que hoje eles utilizam como critério o CEBAS (Certificado de Entidades Beneficentes de Assistência Social), quem tiver esse certificado está apto a entrar na chamada pública a fundo perdido, não sendo possível fazer o projeto sem repasse.

O Eder conclui sua apresentação informando que o cronograma da CPP21 foi publicado em março desse ano. Se colocou à disposição para quaisquer dúvidas, informando seu e-mail para contato, e agradecendo a atenção de todos.

O vice-presidente Ruy Bottesi parabenizou a apresentação e perguntou se quem submete o projeto tem que estar associado a ABESCO, e se os projetos dependem de alguma aprovação da ANEEL, se tem alguma interação da CPFL com a ANEEL.

O analista Eder lhe respondeu que não precisa estar associado a ABESCO, e que nos sentidos dos projetos em si não precisam da aprovação da ANEEL, que é apenas comunicado e formalizado junto a ANEEL a chamada pública que será realizada pela distribuidora, e depois de aprovados os projetos são informados a ANEEL com a documentação necessária.

O conselheiro Silvio questionou quanto seria o valor total que a companhia tem para utilizar referente aos 0,4% investidos em Eficiência Energética.

O Eder informou que não saberia informar ao certo, mas que é baseado na receita em faturamento, com base nisso todo começo do ano é feito uma projeção de quanto pode ser gasto em chamada pública, e quanto tem que ser gastos em clientes das duas maiores classes, pois obrigatoriamente deve ser investido 50% desse valor nessas duas maiores classes de consumo. Cada distribuidora tem o seu valor, referente a esses 0,4% sobre a sua receita operacional líquida.

O conselheiro Silvio solicitou que seja levantado apenas o número aproximado referente ao valor investido por cada distribuidora.

O conselheiro Ademar parabenizou a apresentação, e disse ter sentido da última vez que foi apresentado esse tema, que o rural ficou excluído da maneira que tinha sido aprovado os projetos, e solicitou que seja contemplado todas as classes usuárias.

O analista Eder informou que a chamada pública é transparente e traz de certa forma todas as tipologias passíveis de serem colocadas na chamada pública, o grupo CPFL não deixa ninguém de fora, assim como rural, e industrial. De certa forma realmente em alguns projetos eles encontram mais dificuldades na aprovação pelos tipos de projetos que tem que ser feito, mas isso já está dentro do escopo, bem planejado e se vierem projetos com certeza serão aprovados e executados com o melhor empenho possível dentro do grupo.

O conselheiro Jamir questionou se a CPFL tem algum projeto de instalação de placas solares onde a energia para o usuário seria de graça e a sobra ficaria para a distribuidora.

O Eder informou que pela Eficiência Energética não acontece, mas existem projetos como “CPFL nos Hospitais” onde o consumo é reduzido de forma significativa na fatura do consumidor, de certa forma também está sendo feito isso, não de forma massiva dentro de um âmbito rural, mas tem sido feito nesses projetos de eficiência energética o descarregamento do setor elétrico, onde essa

energia pode ser reduzida na geração ou pode ser destinada a outros locais que estão precisando também dessa energia.

Foi informado na reunião que o novo gerente da ouvidoria é o Marcelo Gongra.

O vice-presidente Ruy Bottesi sugeriu que o gerente Marcelo seja convidado a participar da próxima reunião do COCEN.

A palavra foi passada a Analista de Regulação Técnica Comercial Laís Resende Bonfim para apresentação sobre a Resolução Normativa nº 928/2021, com o objetivo de trazer os principais pontos que a resolução está alterando temporariamente da 414.

A analista Laís detalhou as principais alterações iniciando com a Vedação da suspensão do fornecimento que determina que não haverá o corte/suspensão de energia das subclasses residenciais baixa renda, locais onde tenham pessoas usuárias de equipamentos de autonomia limitada, incluindo unidades hospitalares, e também nos casos onde a distribuidora suspender o envio de fatura impressa sem anuência do consumidor, e os locais em que não houver postos de arrecadação em funcionamento.

Em relação ao pagamento de compensações ficou suspenso a obrigação de pagamento de compensações por transgressões dos indicadores de continuidade e de conformidade de tensão. Após o fim da vigência dessa resolução os pagamentos das compensações deverão ser creditados nas faturas dos consumidores até o dia 31/12/2021 e os valores de compensações deverão ser calculados considerando um índice de correção, o qual ainda será discutido e definido.

Foi abordado também referente a Elaboração de Plano de Contingência o qual determina que as distribuidoras devem ter um plano de contingência para garantir o fornecimento de energia para unidades médicas e hospitalares e de locais utilizados para o tratamento da população.

Quanto ao atendimento presencial, leitura e faturamento, a resolução determina que no município em que haja algum ato ou ação do poder público que restrinja o funcionamento das agências e de postos presenciais, então pode se manter fechadas as agências, porém é preciso ter a comprovação documental para ocasiões futuras, quando de tratamento de reclamações e fiscalizações. Em casos de impossibilidade de realização da leitura em decorrência dessas medidas locais, o faturamento deverá ser realizado pela média dos 12 ciclos anteriores, e quando da regularização da situação o acerto será conforme o artigo 113 da REN 414/2010. Ainda nos casos em que não forem entregues as faturas impressas e em que os postos de arrecadação estiverem fechados, não poderá ser executada a suspensão por inadimplência, a exceção de casos de débitos automáticos e faturas digitais.

Referente a Suspensão da Repercussão Cadastral, a ANEEL suspendeu esse processo que tinha as fases de revisão cadastral, averiguação cadastral e validação cadastral, então o processo de revisão e averiguação estão suspensos, a obrigação do consumidor atualizar o seu cadastro está suspensa, porém a distribuidora pode fazer o cancelamento do benefício para os casos de família excluída do cadastro único para Programas Sociais do Governo Federal ou do benefício de prestação continuada da assistência social, família com renda superior ao permitido na Lei nº 12.212 de 20 de janeiro de 2010, família com recebimento da tarifa social em mais de uma unidade consumidora e concessão indevida da tarifa social pela distribuidora. Essa medida foi motivada por uma preocupação com a parcela mais vulnerável da população.

O vice-presidente Ruy Bottesi apontou que esse assunto gerou muita discussão no conselho, em função da sensibilidade do conselheiro Silvio Romero, o qual fez muito bem em insistir para que enviassem a carta a Aneel. O vice-presidente declarou que vê muita fumaça para pouco benefício, muitas ações e movimentações para a baixa renda, porém faltando benefício para as outras classes que também precisam desse apoio.

O conselheiro Silvio questionou se tem algum retorno referente a carta do COCEN encaminhada a ANEEL. O consultor Fernando informou que a carta foi encaminhada, porém o único retorno foi o protocolo. O conselheiro Silvio propôs o envio dessa carta também a imprensa, afim de haver uma movimentação da ANEEL.

O vice-presidente Ruy Bottesi deixou o pedido ao consultor Fernando para distribuir essa carta a todos os conselhos de consumidores do Brasil. Solicitou que entre em contato com a ANEEL afim de conseguir os contatos dos presidentes ou dos secretários dos outros conselhos, para enviar de imediato essa correspondência.

O consultor Fernando ficou de verificar com a Fernanda da ANEEL os contatos que ela tem disponível e quando conseguir, irá encaminhar ao COCEN. Ressaltou ainda que enquanto concessionária, acha muito válido a interação entre os conselhos, porém ressaltou que se realmente este assunto for levado a imprensa, por também aparecer o nome da CPFL, vale uma análise prévia da distribuidora sobre essa interação.

O presidente Carlos Augusto Gobbo ficou de falar com o Jenner, e agendar uma reunião para discutir as modificações da 451. O mesmo ainda solicitou que o Fernando encaminhe esse documento aos conselheiros para que todos possam analisar e discutirem os pontos principais no dia da reunião com o Jenner.

O vice-presidente Ruy Bottesi informou que não tem recebido as apresentações das últimas reuniões do conselho, e solicitou ao consultor Fernando para que ele verifique e encaminhe os materiais das últimas reuniões.

Sem mais para discorrer, o consultor Fernando, deu por encerrada a reunião.

Campinas, 06 de abril de 2021

**Carlos Augusto Gobbo**

Presidente do COCEN CPFL

**Elivania de Oliveira Lopes da Rocha**

Secretária Executiva Suplente