



CONSELHO DE CONSUMIDORES DE ENERGIA ELÉTRICA DA CPFL PAULISTA
COCEN CPFL PAULISTA

RELATÓRIO ANUAL DAS AÇÕES REALIZADAS

ANO DE EXERCÍCIO: 2023

Este relatório contém a descrição das ações realizadas pelo Conselho no ano de 2023, em atendimento ao disposto no inciso XV do art. 9º da Resolução Normativa nº 963/2021.

Apresentação de propostas voltadas para a melhoria do atendimento e da qualidade do serviço de distribuição de energia elétrica à Distribuidora








1. O Conselho sugeriu à distribuidora melhorias na comunicação dos canais digitais (aplicativo e site), para que seja informado de forma clara ao consumidor as opções de parcelamento de conta, esclarecendo as taxas de juros, dispondo de uma simulação de contrato de parcelamento, informando as condições de pagamento e tipos de parcelamentos; pois foram identificadas reclamações de consumidores que aderiram ao parcelamento de conta na opção de financiamento, e somente depois de algum tempo de pagamento das parcelas, se deram conta que haviam assumido um financiamento ao invés de um parcelamento direto com a distribuidora.

Resposta da distribuidora: Após analisar e concordar com as contribuições do COCEN, a distribuidora realizou tratativas internas em atendimento as sugestões do Conselho, buscando aumentar ainda mais a transparência, melhorar a comunicação, deixar mais claro o que está sendo oferecido com as opções disponíveis, e disponibilizar para o cliente formas de escolha amplamente oportunizada a todo o mercado, com igualdade e competitividade; foram tomadas as seguintes ações pela distribuidora:

- Mudança de nomenclatura da palavra “parcelamento” por “financiamento”. Ao todo foram realizados mais de 10 ajustes de textologia visando transparência ao cliente quando à relação CPFL e Financeiras;
- Alteração de textologia com inclusão da informação de cobrança de juros das Financeiras na tela inicial, assim como na jornada dentro do Marketplace onde ocorre a efetivação do serviço de parcelamento e no termo de confissão de dívida, também foram incluídas informações de taxas de juros, taxa de financiamento, e multas.
- Disponibilização de uma prévia do contrato preenchido totalmente com as informações do cliente e os dados de sua simulação, além de deixar claro ao cliente que o mesmo ainda não foi assinado;
- Mudança de nomenclatura de “Download do Pré-Contrato” para “Acessar a prévia do contrato”, ficando mais claro a finalidade dessa opção;

- Mudança de template e domínios de envios de e-mails. Após o cliente realizar a contratação de um financiamento com as instituições parceiras, ele passa a receber as confirmações e a cópia do contrato direto do e-mail da referida instituição;
- Validação e checagem dos cálculos financeiros do financiamento, de forma a confirmar que todas as opções de parcelas oferecidas na referida data estavam calculadas com base em juros compostos de 9,99% ao mês com parcelas fixas, para garantir que o que está sendo mostrado ao cliente é efetivamente o que será cobrado nas contas, sendo condizente com a realidade.

**Site CPFL - Acesso consumidor
Tela Inicial do parcelamento de contas - Alterações efetuadas**

Antes	 <p>Cartão de Crédito</p> <p>À vista ou em até 18X no seu cartão Visa ou Mastercard * Parcelamentos acima de 12x sujeito à aprovação do Banco Emissor do Cartão de Crédito.</p> <p>Conheça agora</p>	 <p>Parcelamento na conta</p> <p>Pague direto na conta de energia em até 3X com no mínimo 33% de entrada</p> <p>Conheça agora</p>	 <p>Boleto</p> <p>Dê uma entrada agora e parcele o restante em até 3x</p> <p>Conheça agora</p>	 <p>Parcela na conta</p> <p>Parcele em até 0X sem entrada e pague direto na conta de energia</p> <p>Conheça agora</p>
	Proposta	 <p>Parcela com seu Cartão de Crédito</p> <p>Use seu cartão e parcele em até 18x no seu cartão Visa ou Mastercard.</p> <p>Parcelamentos acima de 12x sujeito à aprovação do Banco emissor do Cartão de Crédito</p> <p>Conheça agora</p>	 <p>Parcela direta com a CPFL</p> <p>Na própria conta de energia em até 3x</p> <p>Conheça agora</p>	 <p>Parcela direta com a CPFL - Boleto</p> <p>Dê uma entrada agora e parcele o restante em até 3x</p> <p>Conheça agora</p>
		Opções com a Distribuidora		

2. O Conselho propôs à distribuidora que as contas extraídas de sites fraudadores, e pagas pelos consumidores, fossem consideradas quitadas; e que seja bloqueado o canal “Conta Simplificada”, até que fique garantida a inviolabilidade do sistema; pois foi identificado consumidores vítimas de golpe de fraude da conta de energia, que pagaram suas contas através de segunda via em PIX para terceiros fraudadores.

Resposta da distribuidora: A distribuidora esclareceu ao Conselho que após identificar consumidores vítimas de golpe de fraude da conta de energia, de imediato é realizado o bloqueio das ações de cobrança, corte, multas e juros para que seja feito uma análise de cada caso em particular, destacando que um ponto importante é que a CPFL também é vítima assim como o

cliente, pois o valor da conta pago não foi para a distribuidora. No que tange ao bloqueio do acesso a “Conta Simplificada”, a distribuidora alegou que essa é uma ação que traria prejuízo a aproximadamente 40 mil clientes que fazem uso correto da medida todos os dias, e se comprometeu em continuar enviando todos os esforços no sentido de identificar e “derrubar/bloquear” os sites fraudulentos. A distribuidora alegou estar empenhada em alertar e orientar seus clientes para evitar caírem nesse tipo de golpe e para isso tem feito divulgações através das mídias sociais, tais como banner no site da CPFL e RGE, página Fato ou Fake, publicações no Facebook e Instagram e envio de e-mail marketing aos clientes com dicas e orientações de segurança. Além das ações de comunicação, outras providências foram adotadas com intuito de conter a situação, entre as ações estão:

- Notificação ao provedor de internet “Google” para remover o site fraudulento da rede global de computadores;
- Aumento do patrocínio no provedor de internet “Google” para que os sites das Distribuidoras CPFL sempre apareçam ao seu público em primeiro lugar nas buscas;
- Monitoramento diário de novos sites fraudadores;
- Comunicação aos bancos sobre a fraude em questão;
- Orientação aos canais de atendimento para informar ao cliente qual procedimento deve ser adotado em casos de fraude;
- Flexibilização do pagamento das contas em aberto, qual seja, parcelamento da conta em até 05 (cinco) parcelas sem entrada, com isenção de encargos (multa, juros e atualização monetária), mantendo apenas os juros remuneratório;
- Benchmark com outras Distribuidoras com o objetivo de conhecer as ações de mitigação de fraudes e segurança de dados;

Banner no site da CPFL e da RGE com comunicado de alerta sobre golpes



Campanha “Não deixem os golpes digitais gastarem sua energia” promovidas nas redes sociais da CPFL e da RGE



3. O Conselho recomendou à distribuidora a contratação de uma plataforma de atendimento em língua de sinais que, através de uma central de intérpretes de libras, torne possível uma melhor comunicação ao conectar online e simultaneamente surdos e ouvintes.

Resposta da distribuidora: O assunto está em estudo pela distribuidora, a contratação foi prevista em orçamento para acontecer em 2024 e aguarda aprovação da diretoria.

Revisão Tarifária Periódica

O Conselho participou assiduamente da 5ª Revisão Tarifária Periódica, através da Consulta Pública 56/2022 promovida pela Aneel para a CPFL Paulista entre os meses de dezembro de 2022 e abril de 2023.

Com a contratação da KV Consultoria o Conselho obteve muita profundidade em todos os tópicos constantes da Revisão Tarifária Periódica.

Foram avaliados 4 grandes tópicos:

1º) Revisão das Tarifas de Distribuição – neste aspecto foram detalhados todos os efeitos econômicos, notadamente da parcela B que trata dos custos de distribuição. Esta é a parcela mais importante que é avaliada em uma revisão tarifária periódica e visa revisar os custos operacionais e a remuneração da base de ativos que compõe a infraestrutura necessária para a distribuição de energia elétrica a todos os consumidores da área de concessão.

Os conselheiros debruçaram-se profundamente em analisar a base de ativos incremental que foi construída entre a Revisão Tarifária de 2018 e a de 2023.



Também foram estudados, analisados, discutidos e puderam contribuir com posicionamento técnico por parte do Conselho com a visão estratégica de cada uma das classes que compõem sua representação, sejam elas Rural, Comercial, Industrial, Poder Público e Residencial.

O envolvimento de todos os conselheiros produziu um rico desenvolvimento do entendimento quanto aos aspectos operacionais e de remuneração dos investimentos na construção da tarifa de distribuição.

Também puderam se debruçar profundamente em conhecer e avaliar os seguintes aspectos fundamentais dos demais componentes tarifários sejam eles:

- a) Encargos Setoriais;
- b) Custos de Transmissão;
- c) Custos de Aquisição de Energia Elétrica;
- d) Componentes Financeiros Anuais.
- e) Efeitos dos subsídios e da Sobrecontratação nas tarifas.

2º) Estrutura Tarifária – nesta seção analisaram o cálculo das Tarifas de Uso do Sistema de Distribuição – TUSD – e de Tarifa de Energia – TE – relativas à revisão tarifária periódica de 2023 da CPFL PAULISTA. Verificaram como são distribuídos os custos entre os grupos tarifários de Alta Tensão (A2, A3 e A4) e os de Baixa Tensão (B1, B2, B3 e B4).

Para cada grupo tarifário, em função dos investimentos necessários, resultam em diferentes valores, incidindo em maior grau nos consumidores de baixa tensão.

Nos grupos de alta tensão a tarifa de distribuição é binômica remunerando em parte os investimentos em rede e em outra parte valores proporcionais ao consumo. Notabilizam-se os encargos do setor elétrico, cada vez mais crescentes, alguns beneficiando grupos de interesse econômico e outros de cunho social, que deveriam estar incluídos em políticas de governo, remunerados pelo erário e não em tarifas de energia elétrica.

3º) Perdas técnicas e não técnicas – os conselheiros aprofundaram o conhecimento e posicionamento quanto à apuração das perdas na distribuição referentes à Revisão Tarifária Periódica da CPFL-PAULISTA. A posição dos conselheiros foi de que as perdas não técnicas não deveriam ser tratadas neste capítulo já que são provocadas por efeitos gerenciáveis pelo concessionário e que já fazem parte de sua remuneração.

4º) Qualidade de Energia DEC-FEC – os conselheiros estudaram a questão e se posicionaram no sentido de que os consumidores desejam melhoria da qualidade, mas não a qualquer preço, por isso os investimentos devem ser prudentes, a distribuidora deve ser estimulada a realizar a melhorias de suas ações operacionais e efetuar medidas preventivas. O envolvimento dos conselheiros foi profundo sem que inclusive reuniões físicas foram feitas com a Aneel para aprofundar o tema e que resultaram em novos posicionamentos da Aneel, já que a base líquida de remuneração dos investimentos foi significativamente superior ao crescimento do mercado.

Em geral o envolvimento dos conselheiros na Revisão Tarifária foi intenso e propiciou crescimento em seus conhecimentos e posicionamento maduro.



Reuniões de tratativas entre Conselho e CPFL Paulista referente a Revisão Tarifária Periódica – Nas ocasiões, especialistas da distribuidora estiveram presentes para esclarecimentos regulatórios junto ao Conselho.



Reunião Final de Diretoria da ANEEL referente ao Reajuste Tarifário Periódico da CPFL Paulista – Na ocasião, o Conselheiro Suplente Representante da Classe Residencial, o Sr. Wilson David levou uma apresentação representando o COCEN Paulista – Abril/2023





Contribuições do Conselho de Consumidores nas Chamadas Públicas e Tomadas de Subsídios

CONSULTA PÚBLICA Nº 056/2022 - Revisão Tarifária Periódica da Companhia Paulista de Força e Luz.

CONSULTA PÚBLICA Nº 063/2022 - Proposta de Orçamento Anual da Conta de Desenvolvimento Energético – CDE de 2023.

CONSULTA PÚBLICA Nº 012/2023 - Plano Estratégico Quinquenal de Inovação 2023-2028.

CONSULTA PÚBLICA nº 016/2023 - Aprimoramento da minuta do contrato de concessão que regulará, nos termos do Decreto nº 9.271/2018, a exploração, por empresa oriunda da privatização da Copel Geração e Transmissão S.A. – Copel-GT, dos potenciais de energia hidráulica denominados Usina Hidrelétrica – UHE Governador Ney Aminthas de Barros Braga (Segredo) e UHE Governador José Richa (Salto Caxias), bem como para aprovar as alterações na minuta do contrato de concessão que regulará a outorga da UHE Governador Bento Munhoz, aprovada pelo Despacho nº 600/2022, de forma que passe a refletir o disposto na Portaria Interministerial MME/ME nº 1/2023 e na Portaria MME nº 726/2023.

CONSULTA PÚBLICA Nº 018/2023 - Projeto Estratégico: "Hidrogênio Renovável no Contexto do Setor Elétrico Brasileiro no Estratégico Quinquenal de Inovação – PEQuI 2023-2028 do Programa de PDI ANEEL.

CONSULTA PÚBLICA Nº 020/2023 - Revisão da REN 1.031/2022 (antiga REN 77/2004).

CONSULTA PÚBLICA Nº 026/2023 - Definição dos parâmetros de acionamento e dos valores dos patamares das Bandeiras Tarifárias para o ciclo 2023/2024.

CONSULTA PÚBLICA Nº 027/2023 - 1ª e 2ª Fase - Prestação de contas do quarto plano de aplicação de recursos do programa nacional de conservação de energia elétrica – PROCEL.

CONSULTA PÚBLICA Nº 028/2023 - Regulamentação da ANEEL referente a abertura de mercado para todo o Grupo A.

CONSULTA PÚBLICA Nº 036/2023 - Aprimoramento da REN 1.030 e revisão do submódulo 4.5 dos procedimentos de rede.

CONSULTA PÚBLICA Nº 038/2023 - Revisão da Receita de Venda da Energia Elétrica das Centrais de Geração Nucleoelétricas (UTNs) Angra 1 e 2, a vigorar a partir de 1º de janeiro de 2024.

CONSULTA PÚBLICA Nº 039/2023 - Relatório de Análise de Impacto Regulatório nº 1/2023-SGM-SCE-STD-STE/ANEEL (versão pré-participação pública), cujo tema é a "Regulamentação para o Armazenamento de Energia Elétrica, incluindo Usinas Hidrelétricas Reversíveis".

CONSULTA PÚBLICA Nº 152/2023 - Concessões vincendas de distribuição. Proposta de diretrizes para o tratamento das concessões de distribuição de energia elétrica com vencimento entre 2025 e 2031.

CONSULTA PÚBLICA Nº 158/2023 - Proposta de diretrizes para a otimização do uso de geração de energia elétrica inflexível proveniente de usinas termelétricas em cenário de excedentes energéticos.

Reuniões ordinárias e extraordinárias

O Conselho realizou reuniões mensais no decorrer do ano. Ao todo foram dez reuniões ordinárias e uma extraordinária no ano de 2023, sendo realizadas de janeiro a dezembro, de forma mista (presencial e virtual).



Capacitações

1. O Conselho participou de treinamentos e capacitações ministradas pela distribuidora, relacionadas ao setor elétrico. Os temas apresentados foram:

- Ressarcimento de Danos Elétricos;
- REN 1059/2023 - Regras para a conexão e o faturamento de centrais de GD;
- Soluções de Carbono;
- Meio Ambiente e Sustentabilidade;



Participação em Eventos do Setor Elétrico

O Conselho também participou de eventos relacionados ao setor elétrico no decorrer de 2023, dentre eles seminários, reuniões, premiações, visitas institucionais, fóruns etc.:

Janeiro/2023 – Audiência Pública de Revisão Tarifária Periódica da CPFL Paulista – Promovida pela ANEEL em Campinas/SP. Na ocasião, o Conselheiro Suplente Representante da Classe Residencial, o Sr. Wilson David levou uma apresentação representando o COCEN Paulista.



Fevereiro/2023 – Reunião de Abertura Anual com a presença da Diretoria da CPFL Paulista – Realizada Presencialmente em Campinas/SP na Sede da CPFL Energia.





Fevereiro/2023 – 1ª Reunião para tratativas da Revisão Tarifária Periódica da CPFL Paulista – Realizada Presencialmente em Brasília/DF na ANEEL.



Março/2023 – 2ª Reunião para tratativas da Revisão Tarifária Periódica da CPFL Paulista – Realizada Presencialmente em Brasília/DF na ANEEL.





Março/2023 – Lançamento do Projeto de P&D: Governança de SandBox tarifários – Promovido pelo Ministério de Minas Energia em Brasília/DF.



Mai/2023 – Prêmio ANEEL de Satisfação do Consumidor 2022 – Promovido pela ANEEL em Brasília/DF.



Julho/2023 – Prêmio ABRADÉE – Promovido pela ANEEL em Brasília/DF.



Agosto/2023 – Imersão na REN 963/2021 – Promovido pela ANEEL em Brasília/DF.



Setembro/2023 – Inauguração de Subestação – Promovido pela CPFL Paulista em Sumaré/SP.



Outubro/2023 – Seminário Nacional dos Consumidores de Energia – Promovido pela Frente Nacional dos Consumidores de Energia em Brasília/DF.





Outubro/2023 – 6º Congresso de Consumidores da Celesc – Promovido pelo CONCCEL - Conselho de Consumidores da CELESC em Florianópolis/SC.



Novembro/2023 – SENDI - Seminário Nacional de Distribuição de Energia Elétrica – Promovido pela ABRADDEE e EDP em Vitória/ES.





Novembro/2023 – Inauguração Projeto de Eficiência Energética e Geração Fotovoltaica do Programa CPFL nos Hospitais na UNICAMP – Promovido pela CPFL Paulista e a UNICAMP em Campinas/SP



Novembro/2023 – Cerimônia de anúncio de convênio com a CPFL e a Prefeitura Municipal de Campinas para manejo de árvores e manutenção de arborização – Promovido pela Prefeitura Municipal de Campinas com participação da CPFL Paulista em Campinas/SP.





Novembro/2023 – Coletiva de imprensa sobre a Operação Chuvas de Verão 2023/2024 – Promovido pela Prefeitura Municipal de Campinas com participação da CPFL Paulista em Campinas/SP.



Participação em Encontros Nacional e Regional

O Conselho marcou presença nos Encontros Regionais e Nacionais que aconteceram no decorrer do ano de 2023, foram eles:

Março/2023 – XXIV Encontro Região Norte - Promovido pelo CONCEAP e Equatorial Energia em Belém/PA





Mai/2023 – III Encontro Região Centro Oeste - Promovido pelo CONCEEL e Energisa em Cuiabá/MT (Foto não disponível).

Novembro/2023 – Encontro Nacional - Promovido pelo CCEC e Neoenergia em Salvador/BA

