

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

**RELATÓRIO ANUAL DAS AÇÕES REALIZADAS**

**ANO DE EXERCÍCIO: 2022**

Este relatório contém a descrição das ações realizadas pelo Conselho no ano de 2022, em atendimento ao disposto no inciso XV do art. 9º da Resolução Normativa nº 963/2021.

**Estratégias de divulgação da existência do Conselho junto aos consumidores da sua área de concessão**

Para divulgação da existência do Conselho junto aos consumidores da sua área de concessão, o COCEN Paulista apoiou a distribuidora em uma campanha sobre segurança com a rede elétrica.

A campanha foi educativa sobre o uso consciente de pipas através de palestras e vídeos dirigidos a crianças (alunos). A iniciativa buscou alertar as crianças sobre os riscos dessa brincadeira, principalmente quando praticada próximo a rede elétrica com o uso ilegal de cerol.

Houve parceria entre o Conselho de Consumidores, CPFL Paulista e Prefeitura, através Secretaria da Educação Municipal. Foram ministradas palestras por um Técnico de Segurança da CPFL abordando os riscos de acidentes graves e choques elétricos, tanto para quem brinca quanto para qualquer pessoa que esteja ao alcance da linha.

Nos eventos das escolas foram distribuídos squeezes, sacochilas e kits de material escolar, vide imagens abaixo:



Abaixo temos fotos do evento realizado em escola do município de Sumaré, SP, com a Presença do Conselheiro Mauricio Simões – Suplente – Classe Poder Público e divulgação em mídia no município de Santa Bárbara D'Oeste.



**Evento em escola do município de Sumaré**

# Alunos de SB participam de campanha de conscientização



Divulgação

Nesta sexta-feira, 12, a CPFL Paulista, realizou, com apoio do COCEN (Conselho de Consumidores de Energia Elétrica), uma campanha de conscientização para mais de 100 alunos - de 7 e 8 anos, da Escola Municipal Dom Eduardo Koalk, no Planalto do Sol II, em Santa Bárbara d'Oeste.

Com o tema "Brincar de pipa também precisa de cuidados", a ação contou com profissionais da CPFL Paulista e uma estrutura de tenda itinerante, maquete da casa energizada, caminhão com cesto aéreo e exemplares de EPs (equipamentos de proteção individual), para que os alunos pudessem conhecer na prática a forma segura de soltar pipas e os perigos que rondam a brincadeira.

"É uma forma interativa de levar conhecimento para as

crianças que aprendem brincando. As nossas maquetes energizadas, por exemplo, mostram as consequências de tentar tirar uma pipa enroscada dos fios da rede elétrica", afirma Talita Cristina Pinotti, consultora de negócios da CPFL Paulista.

Além das ações de conscientização, os alunos também participaram de um concurso cultural no qual cada criança apresentou um desenho sobre a temática. Os três melhores resultados foram premiados.

Participaram da atividade a consultora Talita, o coordenador de Operações de Campo da CPFL Paulista, Marcelo Pulini, o coordenador de Atendimento, Gustavo Nogueira, além de outras lideranças e técnicos da companhia, e, pelo município, o vice-prefeito, Felipe

Sanches, o secretário adjunto de Educação, Dirceu Dias, e os vereadores Julio Cesar Silva (Kifu) e Oswaldo Bachin Junior.

**SEGURANÇA SEMPRE.** Por meio da campanha Guardião da Vida, a CPFL Paulista prioriza a segurança com a população e traz dicas de conscientização constante para evitar acidentes com a rede elétrica. Entre os assuntos, estão os perigos de brincadeiras com pipas próximo às subestações e às redes elétricas. A CPFL reforça que as pessoas nunca busquem as pipas caídas em locais com equipamentos de energia, que podem causar acidentes e até morte. Os desligamentos e os acidentes causados pelas pipas podem ser evitados com alguns cuidados simples, indicados pela campanha.

## Matéria publica em jornal no município de Santa Bárbara D'Oeste

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

1. O Conselho solicitou à distribuidora uma reciclagem com as equipes que realizam inspeção nas unidades consumidoras sobre abordagem das equipes técnicas junto aos clientes, pois foi identificado uma postura não condizente com um bom atendimento.

**Resposta da distribuidora:** Após o recebimento das evidências que comprovaram o desvio de procedimento pela equipe da contratada no momento da abordagem e na identificação ao cliente, foram as tomadas as seguintes medidas administrativas e operacionais pela distribuidora:

- Contratada foi notificada pelo desvio no procedimento de abordagem ao cliente;
- Colaboradores que realizaram o atendimento foram advertidos pela contratada;
- Equipes de Inspeção foram orientadas a se identificarem e manter a cordialidade no atendimento aos clientes;
- Efetuado acompanhamento de campo checando o processo de identificação e abordagem ao cliente;



**Realizada reunião com as equipes da contratada**



**Efetuada acompanhamento de campo checando o processo de identificação e abordagem ao cliente**

2. O Conselho sugeriu a distribuidora que melhore a sinalização de obras com posicionamento de avisos nos locais durante os trabalhos, esclarecendo o que está sendo feito e solicitando a compreensão da população pelo incômodo temporário.

**Resposta da distribuidora:** A distribuidora está analisando a proposta, pois precisará aditivar os contratos com as empresas contratadas que realizam as obras na rede elétrica.

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

CONSULTA PÚBLICA Nº 051/2022, o Conselho enviou contribuições com vistas a obter subsídios para o aprimoramento das regras aplicáveis à micro e minigeração distribuída.

CONSULTA PÚBLICA nº 139/2022, o Conselho enviou contribuições nesta consulta que tinha por objeto colher subsídios para estabelecer as diretrizes e condições para a resolução amigável dos Contratos de Energia de Reserva – CER firmados em decorrência do Procedimento Competitivo Simplificado - PCS, de 2021, realizado em 25 de outubro de 2021.

CONSULTA PÚBLICA 073/2021, o Conselho enviou contribuições referente ao aprimoramento da regulamentação relativa ao compartilhamento de infraestrutura entre os setores de distribuição de energia elétrica e de telecomunicações.

TOMADA DE SUBSÍDIOS ANEEL Nº 012/2022, o Conselho também participou enviando contribuições para a Regulamentação de Campanhas de Consumo Consciente com Recursos do PEE.

TOMADA DE SUBSÍDIOS ANEEL Nº 015/2022, o Conselho também participou enviando aprimoramento da proposta de Avaliação do Resultado Regulatório da Resolução Normativa nº 888/202.

TOMADA DE SUBSÍDIOS ANEEL Nº 016/2022, o Conselho contribuiu com suas manifestações através dessa T.S referente a proposta de Agenda Regulatória 2023/2024 da ANEEL.

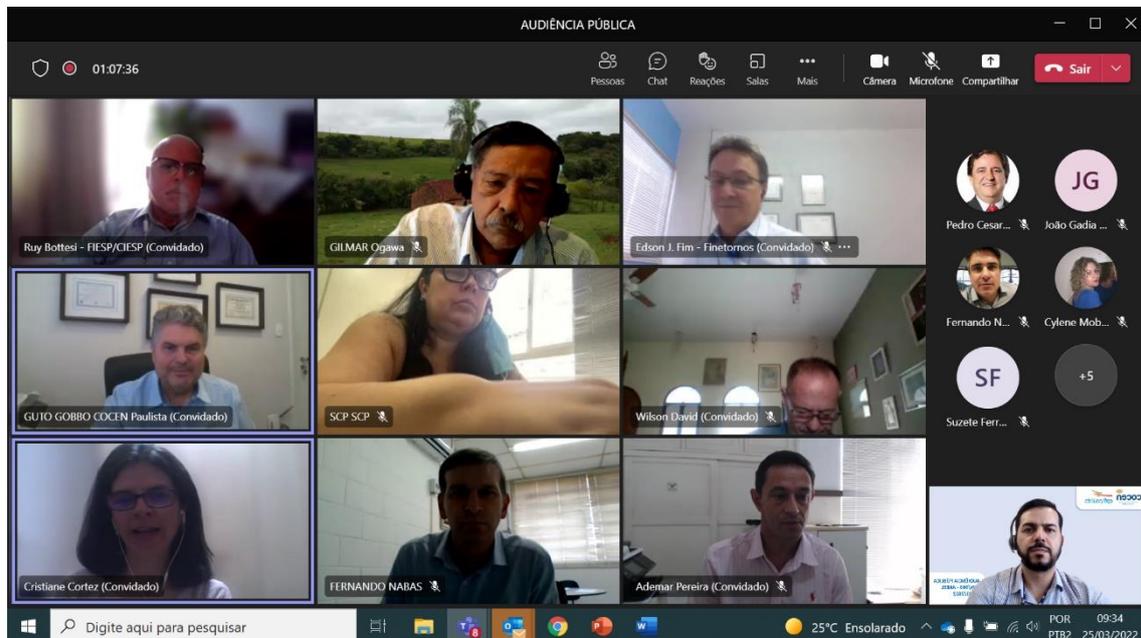
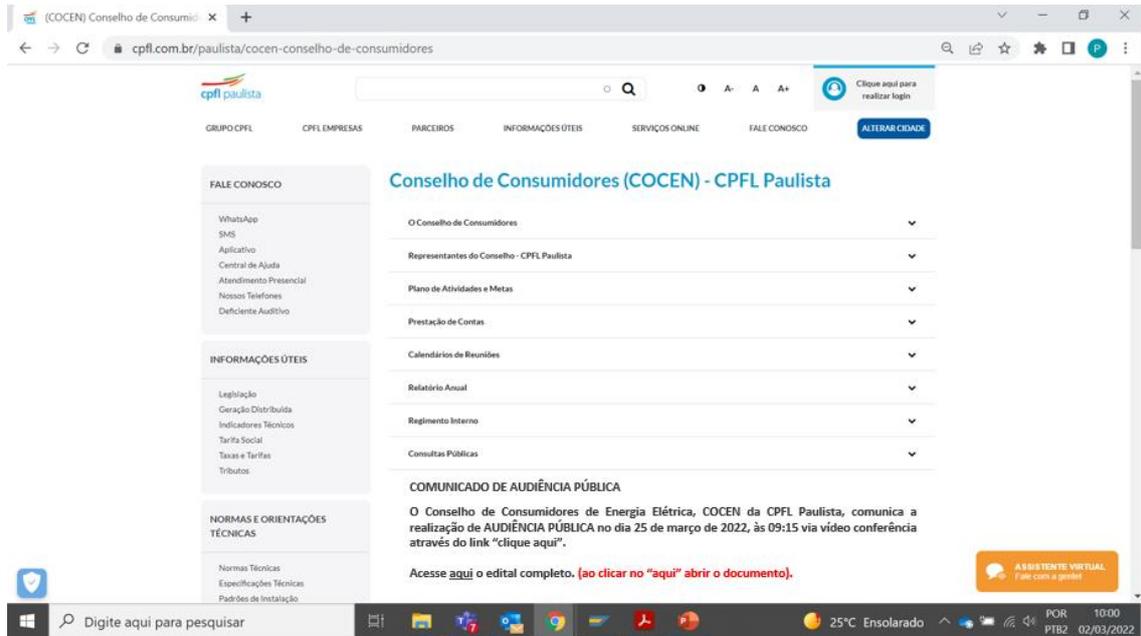
## **Reuniões ordinárias e extraordinárias**

O Conselho realizou reuniões mensais no decorrer do ano, a fim de se reunirem para discussões de assuntos pertinentes ao Conselho. Ao todo foram 12 Reuniões Ordinárias em 2022 sendo realizadas de janeiro a dezembro, de forma mista (presencial e virtual).



## Audiência Pública

Em atendimento ao § 2º do art. 8º da Resolução Normativa ANEEL nº 963/2021, o Conselho realizou no dia 25 de março de 2022 de forma virtual, Audiência Pública para manifestação das entidades interessadas em compor este Conselho de Consumidores.



No mesmo dia, foi realizada a ducentésima trigésima Reunião Ordinária do COCEN Paulista com o objetivo de avaliar e aprovar os indicados para composição do novo Conselho.

## Capacitações

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

Distribuição de Energia no Brasil

Geração Distribuída

Tarifas de Energia

Direitos e Deveres dos Consumidores – REN 1.000



As capacitações continuarão no decorrer do ano de 2023 com novos temas a serem apresentados por especialistas da distribuidora ao Conselho.

## Participação em Eventos do Setor Elétrico

O Conselho também participou de eventos relacionados ao setor elétrico no decorrer de 2022, dentre eles seminários, reuniões, premiações, visitas institucionais, fóruns etc.:

**Janeiro/2022** - Visita institucional ao parque de geração de energia eólica da CPFL Renováveis, nas localidades de Aracati e Canoa Quebrada, no estado do Ceará – Promovido pela CPFL a pedido do Conselho.



**Fevereiro/2022** - Visita institucional ao Centro de Operações da CPFL Renováveis em Jundiaí/SP – Promovido pela CPFL a pedido do Conselho.



**Fevereiro/2022** - Reunião ABRADÉE para esclarecimentos sobre a conta de escassez hídrica e do seu financiamento em Brasília/DF.



**Mai/2022** - Seminário “O Futuro do Consumidor de Energia Elétrica” – Promovido pela ANEEL em São Paulo/SP



**Julho/2022** – Prêmio ABRADÉE em Brasília/DF



**Outubro/2022** - I Rodeio de Eletricistas da CPFL Paulista em Ribeirão Preto/DF – Promovido pela CPFL com objetivo de valorização e reforço dos procedimentos e das tarefas críticas da operação.



**Novembro/2022** - Fórum Latino-Americano De Smart Grid – Promovido pela ECOee e RPM Brasil em São Paulo/SP – Participação a pedido do Conselho.



**Dezembro/2022** – Comemoração 25 anos ANEEL – Brasília/DF



## Participação em Encontros Regionais e Nacional

O Conselho marcou presença nos Encontros Regionais e Nacionais que aconteceram no decorrer do ano de 2022, foram eles:

**Março/2022** - XXIII Encontro Região Norte – Promovido pelo CONCEPA e Equatorial Energia em Belém/PA



**Agosto/2022** - XI Encontro Região Sudeste – Promovido pelo CONSELPA e ENEL em São Paulo/SP



**Outubro/2022** - II Encontro Região Centro-Oeste – Promovido pelo CONCEN e Energisa em Campo Grande/MS. (Foto não disponível)

**Novembro/2022** - XXII Encontro Nacional – Promovido pelo Conselho de Consumidores de Energia Elétrica de Pernambuco e NEOENERGIA em Recife/PE

