



Ofício nº 20053274/DPCA  
Campinas, 28 de julho de 2020

A Câmara Municipal de Ibitinga  
Exmo. Sr. Presidente José Aparecido da Rocha  
Rua Victor Maida, n. 563, centro  
CEP 14.940-097  
Ibitinga - SP

**Assunto: Resolução 878/2020 da ANEEL**

**COMPANHIA PAULISTA DE FORÇA E LUZ**, pessoa jurídica de direito privado, com sede a Rua Jorge De Figueiredo Corrêa, 1632, Jd. Professora Tarcília, CEP 13087-397, na Cidade de Campinas, Estado de São Paulo, inscrita no CNPJ sob nº 33.050.196/0001-88, vem respeitosamente, a presença de Vossa Senhoria, informar e esclarecer o que segue.

Em primeiro lugar, a CPFL informa que está atenta às orientações da Organização Mundial da Saúde (OMS) e do Ministério da Saúde e vem adotando todas as medidas de prevenção compatíveis com a gravidade da situação atual e visando a segurança e saúde de todos os colaboradores, consumidores e parceiros.

Esclarecemos, ainda, que a CPFL Paulista vem cumprindo em sua integralidade a Resolução Normativa nº 878/2020 da ANEEL, que estabeleceu medidas para preservação da prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica em decorrência da calamidade pública atinente à pandemia de coronavírus (COVID-19), cuja vigência, a princípio, encerraria em 23 de junho de 2020 e foi ampliada pela ANEEL até 31 de julho de 2020.

Com o objetivo de amenizar os impactos no período, desde o início da pandemia a CPFL implantou diversas ações, com o objetivo de criar novas alternativas de pagamento e negociação, ampliar e facilitar a adaptação dos clientes aos meios de atendimento digitais, bem como a presença constante na mídia e ações de comunicação para informar sobre estas alternativas e soluções aos nossos consumidores, além de buscar uma maior aproximação e disponibilização destas informações para órgãos públicos, de forma a potencializar a divulgação destas facilidades.

Até o início de julho foram concedidas 133 (centro e trinta e três) entrevistas e tivemos 218 (duzentas e dezoito) matérias nos mais diversos canais de mídia: jornais, rádio e televisão, relacionadas a novos meios de pagamento de contas, opções de pagamento e negociação de débitos, cadastro baixa renda e atendimento digital.

Dentre as ações adotadas, destacamos:

- **Reforço dos canais digitais e navegação gratuita:** divulgação nas mais diversas mídias sobre os canais digitais de atendimento existentes, além de disponibilizar a navegação gratuita no aplicativo CPFL Energia, possibilitando uma utilização ampla, permitindo que mesmo clientes que não tenham pacote de dados, possam fazer uso dos canais digitais de atendimento oferecidos pela empresa, dentre estes serviços, estão o pagamento e a possibilidade de parcelamento de débitos via canais digitais. Com este incentivo, chegamos na marca de 1.000.000 (um milhão) de APPs baixados no Grupo CPFL, destes 810.000 (oitocentos e dez mil) no estado de São Paulo.
  
- **Pagamento no cartão de crédito:** nova opção que permite o pagamento de faturas e parcelas a vencer, ou vencidas em até 30 (trinta) dias, por meio de cartão de crédito Visa ou Mastercard. Considerando o vencimento de sua fatura do cartão, o cliente consegue estender o prazo para pagamento de sua fatura mensal da CPFL, vencida ou a vencer, além de obter os benefícios oferecidos pela operadora de cartão.  
Cumprir destacar que no período de abril até 13 de julho tivemos mais de 33.000 (trinta e três mil) pagamentos por esta nova facilidade.
  
- **Flexibilização do parcelamento:** novos critérios para facilitar a negociação de débitos.
  - **Clientes do grupo B:** redução de 3 (três) para 2 (duas) faturas vencidas para permitir o parcelamento na WEB, aumento de 6 (seis) para até 12 (doze) vezes no cartão de crédito e boleto, além de menores taxas de financiamento.  
Como resultado tivemos um aumento de 77% (setenta e sete por cento) no volume de parcelamentos efetuados no mês de junho quando comparado com o período de janeiro a maio de 2020, e também mais de 20.000 (vinte mil) parcelamentos no cartão de crédito.
  
  - **Clientes do Grupo A:** menores taxas de financiamento e possibilidade de parcelamento da fatura mensal antes do vencimento para segmentos mais afetados pela pandemia.  
Este grupo envolve um volume menor de clientes, porém com valores negociados expressivos. No período de maio a junho, tivemos um aumento de número de parcelamentos de 6,3 vezes comparado a média de janeiro a abril.
  
- **Pagamento com auxílio emergencial:** possibilidade de pagamento via *site* e APP por meio do cartão de débito virtual, para quem recebe o Auxílio Emergencial do Governo Federal, permitindo ao cliente manter seus pagamentos em dia, ou regularizar débitos utilizando este benefício.  
Em apenas 21 (vinte e um) dias de implantação desta nova facilidade (22 de junho à 13 de julho de 2020) foram realizados mais de 27.000 (vinte e sete mil) pagamentos.
  
- **Pagamento via PicPay:** em parceria com a empresa PicPay, os clientes que fizerem o pagamento por meio deste APP, recebem 10% (dez por cento) do

valor da conta como bônus dentro do PicPay durante o mês de julho (com limite de até R\$ 15,00), podendo utilizar este crédito para pagamento de contas futuras de energia ou qualquer outra transação financeira dentro da PicPay. Em apenas 13 (treze) dias tivemos mais de 19.000 (dezenove mil) pagamentos realizados.

- **Segunda via rápida da conta:** meio ágil de acesso ao código de barras de faturas em aberto, facilitando o pagamento, sendo necessário apenas informar o código da instalação e o CPF.
- **Incentivo ao cadastramento baixa renda:** considerando o benefício estabelecido na Medida Provisória nº 950/20 para este público, além de aplicar o desconto previsto aos clientes já enquadrados como baixa renda, a CPFL enviou 438.000 (quatrocentos e trinta e oito mil) SMS para clientes que foram considerados como potenciais clientes baixa renda. Como resultado desta ação, apenas no segundo trimestre de 2020 houve um incremento de 16% (dezesseis por cento) na base de clientes baixa renda da CPFL, comparado com uma média de 10% (dez por cento) de crescimento no setor no mesmo período. Com este enquadramento, o cliente, além de ter recebido os descontos extras previstos na referida Medida Provisória, após o término deste benefício extra, mantém os descontos previstos em legislação em razão do enquadramento, o que facilita o pagamento das faturas, na medida em que reduz o valor da fatura que recebe mensalmente.

Informamos ainda, que as ações de cobrança, como por exemplo, SMS e e-mail foram potencializadas neste período com o objetivo, além de sinalizar ao cliente a existência de débitos e evitar pagamentos em atraso que geram multas, correções e juros ao cliente, tem também a função de divulgar as novas facilidades de pagamento e negociação implantadas pela Companhia desde o início da pandemia, de forma que o cliente tenha como regularizar seus débitos em tempo hábil, evitando o risco de suspensão do fornecimento após o término da Resolução Normativa nº 878/20.

É válido acrescentar que a Resolução Normativa nº 878/2020 da ANEEL foi revisada com novas regras, terá a vigência na data de 01/08/2020, e a CPFL Paulista continuará cumprindo o que foi estabelecido.

Diante do exposto, para que maiores impactos também não sejam sentidos para o cliente CPFL Paulista, é importante que, caso interpelado, esse órgão divulgue as facilidades oferecidas pela CPFL Paulista para possibilitar o pagamento de suas faturas, evitando o acúmulo de contas ou ainda, originar a suspensão do serviço, em conformidade com as normas e Resoluções editadas pela ANEEL, e dentro da legislação vigente.

Oportunamente, elencamos abaixo os nossos canais digitais, que oferecem mais de 30 (trinta) serviços:

- App - Aplicativo CPFL Energia que pode ser baixado no celular;
- Site - endereço [www.cpfl.com.br](http://www.cpfl.com.br);

- SMS para o número 27351:
  - Falta de energia:** Enviar a palavra **luz** e o código da conta para o número 27351;
  - 2ª via de contas:** Enviar a palavra **conta** e o código da conta para o número 27351;
  - Consulta a débitos:** Enviar a palavra **débito** e o código da conta para o 27351;
  - Religação 24h:** Enviar a palavra **religa** e o código da conta para o número 27351.
- Mobile (acesso site através do celular);
- WhatsApp (Comunique a Falta de Energia e Envie Dúvidas via (19) 3795-1705);
- Central de Atendimento (Humano e URA-Eletrônico) via 0800 010 10 10.

Cabe salientar que a CPFL Paulista disponibiliza em sua área de concessão, que abrange 234 (duzentos e trinta e quatro) municípios no Estado de São Paulo, colaboradores extremamente capacitados e alocados estrategicamente para manter o relacionamento com este respeitável órgão, conforme dados abaixo:

Consultor: Fabiano Ferreira Dias  
Telefone de Contato: 16-99176-82-04  
E-mail: [fabianoferreira@cpfl.com.br](mailto:fabianoferreira@cpfl.com.br)

Por fim, ratificamos o compromisso do Grupo CPFL no enfrentamento da Pandemia e informamos que a Distribuidora seguirá atenta a todas as determinações emanadas pelas autoridades competentes para regulamentar o serviço concedido, assim como as demais determinações dos órgãos de saúde.

Sendo o que tínhamos para o momento, aproveitamos o ensejo para apresentar protestos de elevada estima e consideração a este respeitável órgão e nos colocar à disposição para prestar outras informações que se fizerem necessárias.

Atenciosamente,

Pedro Cesar Andreo De Aro  
Gerente de Serviços Comerciais

## CPFL - Carta Informações Resolução 878 da ANEEL - COVID19

Fabiano Ferreira Dias <fabianoferreira@cpfl.com.br>

29 de julho de 2020 18:44

Para: "vereadorjoserocha@camaraibitinga.sp.gov.br" <vereadorjoserocha@camaraibitinga.sp.gov.br>

Cc: "shirlei@camaraibitinga.sp.gov.br" <shirlei@camaraibitinga.sp.gov.br>

Boa tarde Sr. Presidente José Rocha ,

Segue anexo, carta com informações importantes, da atuação da CPFL desde o início da Pandemia.

Peço se possível, compartilhar com demais vereadores desta estimada Câmara Municipal.

At,

**Fabiano Ferreira Dias**

Consultor de Negócios

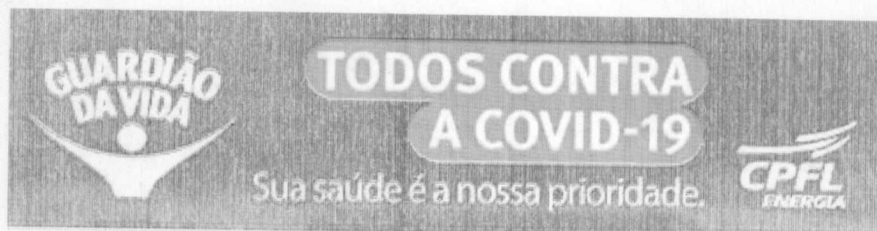
Divisão de Relacionamento Poder Público e Grupo A

CPFL Energia - Araraquara - SP

**Tel** 16 3311 4908

**Cel** 16 99176 8204

[www.cpfl.com.br](http://www.cpfl.com.br)



Mais de 30 serviços, sem sair de casa. Previna-se.  
Acesse o nosso site ou baixe o App da CPFL Energia.

"Esta mensagem (incluindo anexos, se houver) pode conter dados e informações confidenciais, e/ou confidenciais para o destinatário e é protegida pelas leis aplicáveis. Caso tenha recebido esta mensagem erroneamente, por favor notifique o remetente e providencie imediata exclusão da original e de qualquer cópia, sendo estritamente proibida qualquer divulgação, cópia ou distribuição desta mensagem."

"This message (including any attachments) may contain confidential information and data, and/or confidential to the recipient, and is protected by applicable laws. If you have received this message in error, please notify the sender and