



EXPEDIENTE

12/03/2024

Carta nº 24084116/DJCA
Campinas, 06 de março de 2024.

Câmara Municipal Jundiaí

Exmo. Sr. Antonio Carlos Albino
Presidente
Rua Barão de Jundiaí, 128 - Centro
13201-010 Jundiaí - SP

CIENTE
PRESIDENTE
12/03/2024

Assunto: Of. PR-DL 11/2024

A **COMPANHIA PIRATININGA DE FORÇA E LUZ** ("CPFL Piratininga"), pessoa jurídica de direito privado, com sede à Rua Jorge de Figueiredo Correa nº 1.632, Jardim Prof. Tarcília, na Cidade de Campinas, Estado de São Paulo, inscrita no CNPJ sob nº 04.172.213/0001-51 vem respeitosamente, à presença de Vossa Excelência, em resposta ao ofício em referência, manifestar-se conforme segue.

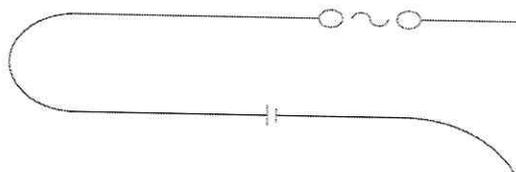
Por meio do ofício supracitado, esta Distribuidora foi oficiada a prestar informações a respeito das quedas e falta de iluminação da rede elétrica durante os últimos três últimos anos, neste município de Jundiaí/SP.

Em atenção à solicitação deste órgão e sempre se colocando à disposição para fornecimento de esclarecimentos, a CPFL Piratininga passa a responder os questionamentos apontados:

1- Quantas reclamações de consumidores de Jundiaí foram registradas pela CPFL nos últimos três anos?

Sobre esse tema, é importante esclarecer que a rede elétrica brasileira, incluindo esta que o município mencionado, é do tipo aérea, isto é, está sujeita a interrupções especialmente em situações de maior severidade, como de chuvas e ventanias, além de intervenções de terceiros como abalroamento de veículos, dentre outros. A ANEEL estabelece limites máximos para que haja sim desligamentos.

Além disso, estamos sujeitos às chamadas "Situações de Emergência", que se referem aos fatos caracterizados como "caso fortuito ou força maior". Isto é, para os casos de eventos de grande severidade e/ou abrangência, que não são possíveis de serem previstos e/ou evitados, também se entende que a distribuidora, apesar de todas as ações de melhorias realizadas ao longo do ano, fica impotente para suportar situações que excedem completamente a sua atuação, ficando impossibilitada de executar as suas atividades de forma a garantir as condições de segurança para seus colaboradores e para a população em geral.

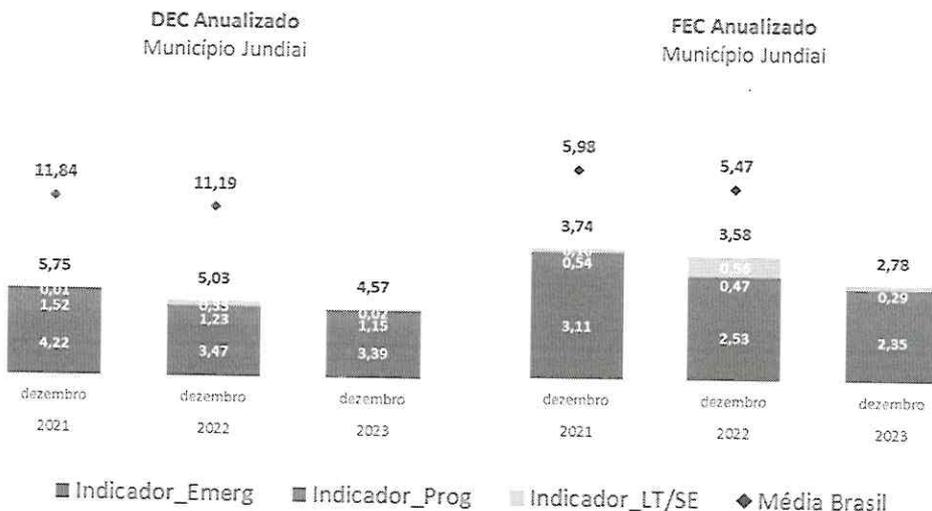




Assim, diligentemente, a CPFL realizou o levantamento das informações solicitadas. No período de 2021 a 2023, ocorreram 10.214 interrupções coletivas no fornecimento de energia elétrica no município de Jundiaí, associadas a estas ocorrências a CPFL Piratininga recebeu 111.293 contatos ou "reclamações de falta de energia" de seus clientes por meio de seus diversos canais de atendimento.

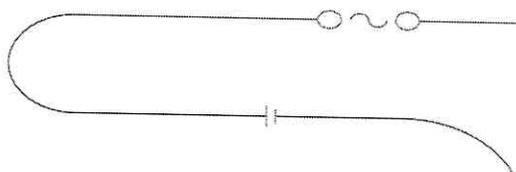
É importante esclarecer que o volume de interrupções ou de reclamações não podem ser analisados isoladamente, pois existem indicadores estabelecidos pela ANEEL apropriados para monitorar a qualidade do fornecimento de energia elétrica, tais como: DEC (Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora) e FEC (Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora).

Demonstramos no gráfico abaixo, com informações anuais consolidadas de todos os conjuntos elétricos de Jundiaí, que os indicadores regulados apresentam desempenho adequado:



Vale mencionar que a região de Jundiaí foi severamente impactada pelo temporal ocorrido no início de novembro de 2023, ocasionando o aumento atípico no volume de ocorrências emergenciais.

Por fim, aproveitamos para ressaltar que a CPFL Piratininga está cumprindo todas as normas e regulamentos vigentes, assim, assegurando qualidade satisfatória no fornecimento de energia elétrica para o município de Jundiaí.





2- Quantas dessas reclamações são referentes a danos materiais (queima de aparelho elétrico) provocados pelas oscilações de energia?

No que se refere ao ressarcimento de danos, a CPFL segue as diretrizes estabelecidas pela resolução 1000 da ANEEL. Conforme o ART. 602 da REN1.000 - ANEEL, o consumidor tem até 5 anos a partir da data do provável dano no equipamento elétrico para solicitar o ressarcimento através do Site, Call Center ou Atendimento Presencial, devendo informar a Unidade Consumidora, nome completo, dados do endereço e a data e horário aproximados da queima, bem como o(s) equipamento(s), marca(s) e modelo(s) danificado(s). A indenização é feita para os clientes que tiveram seu(s) equipamento(s) elétrico(s) danificado(s) em situações em que fique comprovada a responsabilidade da CPFL.

Neste contexto, no período de 2021 a 2023, constam 2.165 solicitações de ressarcimentos registradas na CPFL Piratininga pelos clientes de Jundiá.

Reforçamos que a empresa disponibiliza uma ampla gama de canais de atendimento para garantir que seus clientes recebam suporte de qualidade sempre que necessário:

- Central de Atendimento: 0800 010 25 70
- App: CPFL Energia
- Mobile: cpflmaisdigital.com.br
- Site: www.cpfl.com.br

Diante de todo o exposto, a CPFL Piratininga reitera o compromisso firmado junto aos seus clientes quanto à qualidade do fornecimento de energia elétrica, evidenciando que vem agindo de todas as formas possíveis, e dentro de suas atribuições, para propiciar a melhoria constante no fornecimento de energia na região de Jundiá.

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

Atenciosamente,

Ana Caroline Nogueira
Consultora de Relacionamento Especialista

