

Ofício n.º 42/2015-SCR/ANEEL

Em 19 de fevereiro de 2015.

A Sua Excelência o Senhor  
Gerson Henrique Sartori  
Presidente  
Câmara Municipal de Jundiá  
13201-970 Jundiá - SP



Assunto: **Resposta ao Ofício PR/DL 537/2014 – Requerimento n.º 664.**

Senhor Presidente,

1. Em atenção ao Ofício PR/DL 537/2014, por meio do qual V. Ex<sup>a</sup>. encaminha o Requerimento à Presidência n.º 664, que apresenta reclamação quanto ao atendimento eletrônico no Município pela CPFL Energia, apresentamos os seguintes esclarecimentos.

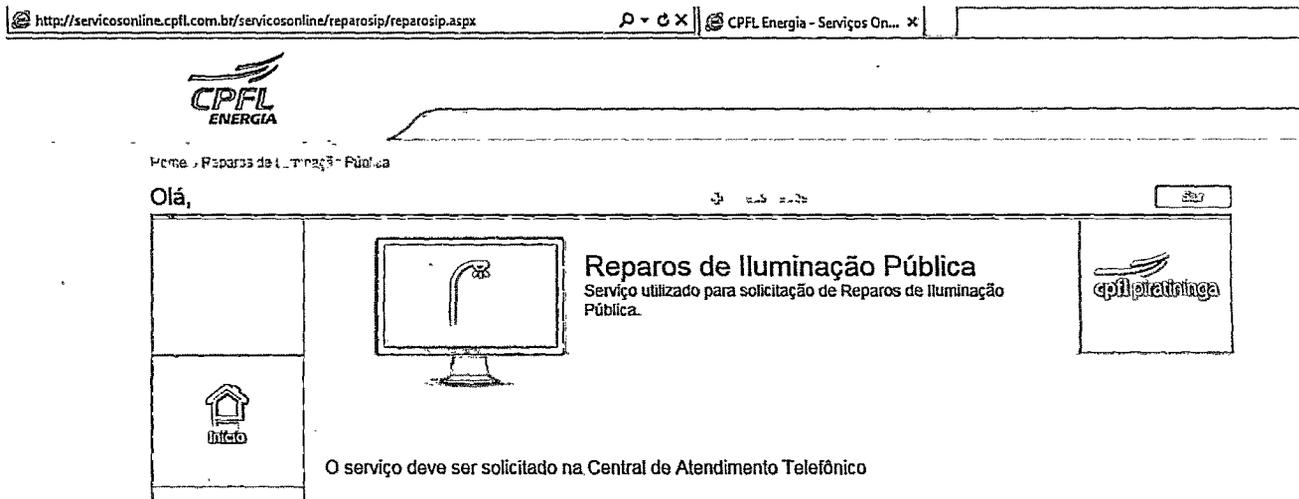
2. Questionada sobre o assunto, a distribuidora informou que, em atendimento ao que determina o art. 195 da Resolução Normativa n.º. 414/2010, disponibiliza, em todos os seus canais de atendimento, o protocolo para que o cliente possa acompanhar o andamento de suas solicitações, conforme transcrito abaixo.

*“Art. 195. Em todo atendimento, presencial ou telefônico, deve ser informado ao consumidor, no início do atendimento, um número de protocolo.*

*§ 1º Ao número do protocolo de atendimento, devem ser associados o interessado e a unidade consumidora, e quando for o caso, o tipo de serviço, a data, a hora e o detalhamento da solicitação, devendo a distribuidora, por meio deste número de protocolo, proporcionar condições para que o interessado acompanhe o andamento e a situação de sua solicitação, seja pessoalmente, por telefone ou por escrito.”*

3. Segundo a distribuidora, especificamente com relação ao serviço de reparos de iluminação pública, considerando a determinação da ANEEL de que os ativos deveriam ser transferidos ao ente público a partir de 1º/1/2015, este serviço foi suspenso no atendimento via web (site), mas foi incluída mensagem orientando o consumidor a entrar em contato com o atendimento telefônico, onde será informado o respectivo número de protocolo (vide tela a seguir):

Fl.2 do Ofício n.º 42 /2015-SCR/ANEEL, de 19 de fevereiro de 2015



4. Finalizando, colocamo-nos à disposição para novos esclarecimentos que sejam necessários.

Respeitosamente,

  
HÉRCIO JOSÉ RAMOS BRANDÃO  
Superintendente de Comunicação e Relações Institucionais