

De:	Ouvidoria CPFL <ouvidoriacpfl@cpfl.com.br>
Para:	"joaopaulo@villaggioparadiso.org.br" <joaopaulo@villaggioparadiso.org.br>
Data:	Qui, Dez 21, 2023, 07:01
Assunto:	Ouvidoria CPFL Paulista - Protocolo nº 848527512 - UC 4000401532 – Qualidade no Fornecimento
Anexos:	Como Consultar os Indicadores de Qualidade.pdf

Prezado(a) João,

Em atenção à sua reclamação protocolada nesta Ouvidoria sob nº 848527512, com relação à qualidade do fornecimento de energia elétrica em sua residência, esclarecemos que analisamos detalhadamente seu caso e gostaríamos de compartilhar os resultados.

A avaliação da qualidade de fornecimento é realizada utilizando como referência o tempo que você ficou sem energia em um determinado período e a quantidade de vezes que acabou a energia na sua unidade consumidora.

Como o sistema elétrico está sujeito a fatores imprevisíveis que podem afetar a continuidade do serviço (como ventanias, temporais, queda de poste, queda de galhos, acidentes com veículos no poste, entre outros), é definido um tempo e quantidade máxima de vezes que você pode ficar sem energia em um período.

Esse limite é estabelecido pela Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) através dos seguintes indicadores: DIC - Duração de Interrupção por Unidade Consumidora, FIC - Frequência de Interrupção por Unidade Consumidora e DMIC - Duração Máxima de Interrupção Contínua por Unidade Consumidora.

Quando ocorre a violação desses indicadores, a distribuidora realiza a compensação financeira do período e/ou quantidade de vezes que você ficou sem energia acima desse limite estabelecido. **Essa compensação financeira é adicionada automaticamente no valor da sua fatura em até 02 meses após o evento que violou esse limite.**

Você pode acompanhar esses indicadores e valores de compensação através do nosso site www.cpfl.com.br - adicionamos no anexo um "passo a passo" para que você saiba como consultar essas informações.

Após uma análise cuidadosa, identificamos que houve eventos emergências acima do previsto, transgredindo parte desses indicadores de continuidade.

Em função disso, solicitamos para que nossas equipes de campo realizem vistoria na rede elétrica que distribui energia na sua localidade para avaliação de necessidade de manutenções preventivas e corretivas - o prazo para conclusão dessa etapa é de até 60 dias. Até que sejam finalizados os reparos, caso ocorram novas violações, manteremos as compensações financeiras na sua fatura, conforme procedimento mencionado acima.

Lamentamos muito qualquer transtorno que isso possa ter causado e gostaríamos de reforçar que estamos empenhados em aprimorar constantemente a qualidade do serviço e minimizar ao máximo as vezes e tempo que você fica sem energia para que essa situação não afete sua rotina. Aproveitamos também para esclarecer que as orientações sobre o processo de Ressarcimento de Danos Elétricos (caso tenha ocorrido a queima de algum equipamento elétrico) estão detalhadas e disponíveis em nosso site no seguinte endereço: <https://www.cpfl.com.br/ajuda/ressarcimento>.

Para te ajudar a minimizar impactos futuros, preparamos um vídeo com recomendações e dicas importantes sobre a utilização dos equipamentos elétricos ([https://www.youtube.com/watch?v=s\[S\]fJf3as](https://www.youtube.com/watch?v=s[S]fJf3as)).

Agradecemos por compartilhar sua dificuldade conosco, pois seu relato é essencial para a melhoria contínua de nossos processos. Entendemos a importância de um serviço confiável e nos esforçamos para garantir a satisfação de nossos clientes.

Colocamo-nos à disposição para eventuais esclarecimentos adicionais pela central de atendimento da Ouvidoria da CPFL Paulista, pelo telefone 0800 770 2735.

Informamos por fim que está disponível no endereço eletrônico abaixo uma pesquisa de satisfação deste atendimento. Por favor, participe para manifestar sua satisfação em relação a atuação da Ouvidoria na sua demanda e, se tiver sugestões para nossos processos e/ou atendimento, por favor, compartilhe conosco.

Nosso objetivo é utilizarmos essas informações para aprimorarmos continuamente nossos processos e canais de atendimento.

Acesse o endereço eletrônico abaixo (é bem rápido - são apenas 02 perguntas): <https://forms.office.com/r/Hs7GqZ7qsP>

É nosso papel informar que de nossa decisão cabe recurso junto à ARSESP – Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo (telefone 0800 727 0167), que analisará o processo, deliberará sobre os efeitos do pedido e responderá à V.S.ª.

Atenciosamente,

Marcelo

Ouvidoria - CPFL Energia

Rua Jorge Figueiredo Correa, nº 1.632 – Bloco III, 4º Andar – Bairro Jd. Professora Tarcília - Campinas – SP – CEP: 13087-397

Fone: 0800 770 2735

www.cpfl.com.br

"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 promptly delete the original message and any copy, is strictly prohibited any disclosure, copying or distribution of this message."