



CARTA nº RC/00004/2021

Campinas, 30 de setembro de 2021.

Ilustríssimo Senhor,
Jorge Emanuel Cardoso Rocha
Presidente da Câmara Municipal de Bebedouro.

Referência: Resposta ao Ofício nº OEC/253/2021 - bnp

Prezado Senhor,

A Companhia Paulista de Força e Luz ("CPFL Paulista"), 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 diante de Vossa Excelência, responder à Moção nº 39/2021, referente à entrega de fatura digital no Município de Bebedouro/SP, conforme segue:

Inicialmente, cumpre elucidar que a CPFL sempre preza pela segurança de seus clientes e colaboradores, bem como sempre adota medidas previstas na regulamentação e legislação vigentes, o que não é diferente no caso do envio de fatura na modalidade digital.

Salientamos que, em virtude do cenário da pandemia COVID-19, a CPFL promoveu a migração de alguns clientes para receberem a fatura por meio digital. Esta ação está amparada pelas Resoluções: REN 878/ANEEL de 24 de Março de 2020, REN 928/ANEEL de 26 de Março de 2021 e REN 936, de 15 de Junho de 2021, e foi planejada para reduzir a exposição de nossos clientes e colaboradores no contexto do vírus da COVID-19, visando assegurar um excelente suporte aos consumidores em total comodidade e segurança.

Para garantir maior assertividade nesse processo, a CPFL realizou filtros e análises avaliando o perfil de cada cliente em relação à itens como aderência ao perfil digital, meio por onde o cliente realiza o pagamento da fatura, canal por onde o cliente nos acessa quando precisa da CPFL, e idade do titular da conta. Isso buscou selecionar da melhor forma possível os clientes mais aptos ao uso da conta digital. Essa ação se caminha ao lado da opção do cliente que opta por receber a conta por meio digital.

De qualquer forma, para viabilizar o cancelamento do envio digital para clientes que assim preferirem, a CPFL Paulista disponibilizou vários canais de acesso para solicitação do retorno à modalidade impressa, ressaltando a boa-fé dessa Concessionária para com seus clientes. Dentre os canais disponíveis para essa solicitação estão:

- Site www.cpfl.com.br
- Aplicativo (mobile)
- WhatsApp
- Call Center - 0800 010 10 10

CNE 42631/2021 14/10/2021 15:13



- Agências
- Agentes Credenciados

Frisa-se que apenas 10% dos clientes que foram migrados para a conta digital optaram pelo cancelamento mesmo com a possibilidade de cancelamento em diversos canais, mostrando uma positiva aceitação de boa parte dos consumidores.

Diante do exposto, reafirmando nosso compromisso com a transparência das informações à comunidade, esperamos ter prestado as informações necessárias com relação aos questionamentos formulados, mantendo-nos à disposição para outros esclarecimentos que porventura surgirem.

Colocamo-nos à disposição de V.Sa. para informações adicionais sobre o assunto.

Atenciosamente,

RAFAEL
LAZZARETTI:31221902814

Assinado de forma digital por RAFAEL
LAZZARETTI:31221902814
Dados: 2021.10.01 07:43:08 -03'00'

Rafael Lazzaretti
Diretor Comercial das Distribuidoras do Grupo CPFL Energia

CNE 42631/2021 14/10/2021 15:13