30/06/2017 - CPFL Energia lança nova conta de energia elétrica para 7,9 milhões de clientes em SP e no RS

Fatura permitirá que os consumidores conheçam em detalhes todos os custos que incidem no valor da energia

A partir de 1º de julho, 7,9 milhões de clientes das distribuidoras da CPFL Energia nos Estados de São Paulo e Rio Grande do Sul receberão um novo modelo de conta de energia elétrica. A mudança tem por objetivo facilitar o entendimento, pelos consumidores, de todos os custos que são arcados com o pagamento na fatura. A nova conta será enviada pelas distribuidoras CPFL Paulista (SP), CPFL Piratininga (SP), CPFL Santa Cruz (SP/PR), CPFL Jaguari (SP), CPFL Mococa (SP/MG), CPFL Leste Paulista (SP), CPFL Sul Paulista (SP) e RGE (RS).

A fatura de energia elétrica é composta por uma série de itens. Por meio dela, a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) estabelece a cobrança dos custos da geração de energia (representada, na conta, pela tarifa de energia – TE) e do seu transporte e distribuição até os consumidores (representadas pela tarifa de uso do sistema de distribuição – TUSD). Além disso, por meio da conta, encargos setoriais e tributos são arrecadados pelas distribuidoras e repassados aos governos municipal, estadual e federal.

Para facilitar o entendimento sobre todos os custos que compõem a conta de energia elétrica, sobretudo os tributos e encargos pagos na fatura, a Secretaria da Fazenda do Estado de São Paulo solicitou que as distribuidoras locais detalhassem os itens que compõem o valor total da conta. Voluntariamente, o Grupo CPFL optou por levar a iniciativa ao Rio Grande do Sul, primeiramente para a RGE, com planos de estender para a RGE Sul após a conclusão da integração dos sistemas comerciais.

“Embora seja uma determinação do Estado de São Paulo, a CPFL alinhou com as Secretarias da Fazenda de Rio Grande do Sul, Minas Gerais e Paraná a padronização desse novo modelo nas distribuidoras que atuam nestes Estados”, ressalta a gerente de Receita de Fornecimento da CPFL Energia, Maria Teresa Giovanetti. A mudança vale para clientes residenciais, comerciais, industriais e rurais e demais classes de consumo.

Empoderamento do consumidor

Com a nova conta, os consumidores das distribuidoras do Grupo CPFL terão uma melhor compreensão sobre todos os custos que incidem na energia elétrica e quanto cada agente (empresas do setor elétrico e governos) arrecadam sobre o valor final da fatura. O gerente de Planejamento Tributário da CPFL Energia, Alexandre Ferreira Castellani, destaca que, com o novo modelo de conta, o cliente terá uma melhor e mais completa visualização das cobranças nela compostas, especialmente os tributos e encargos setoriais.

“Na nova fatura de energia elétrica, será possível identificar, de forma detalhada, o quanto de tributo é pago pela quantidade de energia que consome”, argumenta. O executivo acrescenta que a mudança na conta não irá gerar nenhum custo adicional para os consumidores do Grupo

CPFL.

Atualmente, diversos tributos e encargos são cobrados na conta de energia elétrica. Um deles é o Imposto sobre a Circulação de Mercadorias e Serviços (ICMS), que é instituído no âmbito estadual e têm seus percentuais de cobrança calculados por faixa de consumo em kWh, conforme a classe da unidade consumidora.

Os outros impostos são o Programa de Integração Social (PIS) e a Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social (COFINS), contribuições exigidas pela União e asseguram recursos para que o Governo Federal desenvolva atividades voltadas ao trabalhador e programas sociais.

Outros campos também serão alterados
Além do maior detalhamento sobre todos os custos que incidem na conta de energia elétrica, outras mudanças foram realizadas no layout da fatura. A aplicação do sistema de bandeira tarifária será recolocada em coluna ao lado do campo “discriminação da operação – reservado ao Fisco”. Já os campos “histórico de consumo”, “datas das leituras”, “composição do fornecimento”, “equipamentos de medição” e os “indicadores de continuidade de fornecimento de energia” serão reposicionados. O QR Code, presente nas faturas de Minas Gerais, Paraná e São Paulo, permanece no topo do documento, ao lado direito.

O campo “histórico de consumo”, no qual o cliente consegue visualizar mês a mês a quantidade de energia utilizada, estará no canto inferior do lado esquerdo, praticamente no meio da fatura. Ao lado, estarão a tarifa ANEEL e a composição do fornecimento, e é na linha Distribuição que será detalhado o valor destinado à distribuidora. Em seguida, do lado direito, surgem os espaços “equipamentos de medição” e “datas da leitura”, no qual estão identificados o número do aparelho medidor e quando são feitas as medições na residência.

Na parte inferior, estão posicionados os indicadores de continuidade de fornecimento de energia, que reportam a frequência e a duração das interrupções ocorridas nos consumidores — ressalta-se que os indicadores medem faltas de energia maiores que três minutos. Os campos “informações sobre a fatura” e “aviso importante” não foram alterados e comunicam os dados de cálculo de sua fatura e débitos pendentes. Além disso, perto do código de barras, é possível visualizar os pontos credenciados, próximos à residência do cliente, para realizar o pagamento da fatura.

Sobre a conta de energia elétrica e relacionamento com a CPFL
Em que pese adotar as melhores práticas de mercado e adotar padrões rígidos de qualidade no processo de faturamento e relacionamento com os seus clientes, a CPFL Energia recomenda aos seus clientes que fiquem atentos para tentativas de fraudes. Abaixo, a companhia lista dicas e procedimentos adotados por suas distribuidoras para tornar mais seguro e transparente o contato com os seus clientes:

· Em caso de conta suspeita de fraude ou falsificação, acesse o site www.cpfl.com.br, realize nova impressão da fatura ou a solicitação de envio da segunda via e efetue o pagamento com o código de barras recém-emitido. Importante saber que, neste caso (segunda via pela

Internet), o QR Code não será impresso, pois trata-se de uma ferramenta para a logística de entrega de correspondência, que não é esse caso;

· Sobre o atendimento de eletricistas ou prestadores de serviço da CPFL Energia, os pagamentos referentes ao fornecimento de energia elétrica são realizados exclusivamente via conta de energia. Sendo assim, não há nenhuma outra forma de cobrança, como depósitos/transferências ou pagamento em dinheiro durante ou após atendimento, não importa qual seja o motivo;

· Sobre contatos via telefone e e-mail, a CPFL Energia não realiza serviços que exijam depósito/transferência prévia em conta bancária ou dinheiro em espécie. As cobranças são realizadas somente via fatura de energia;

· A CPFL Energia também não promove sorteios ou campanhas promocionais direcionadas a um único cliente, sem comunicação prévia pelo site da companhia;

· A CPFL Energia possui convênio com empresas que podem oferecer serviços a serem cobrados via conta de energia, com prévia autorização da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel). No entanto, estas empresas parceiras não têm autorização da CPFL para solicitar qualquer tipo de pagamento antecipado à prestação de serviço e fora de lançamento na fatura da unidade consumidora.

· O acesso do colaborador ou prestador de serviço da CPFL está restrito ao medidor de energia elétrica.

· Em atendimento, todos os colaboradores e prestadores de serviço devem usar uniforme-padrão com identificação da empresa, veículos igualmente identificados e crachá com nome e foto.

· Além da sua fatura ou conta de energia elétrica, a CPFL Energia também envia periodicamente cartas informativas que devem ser abertas e lidas pelo cliente;

· Para sua comodidade, segurança e respeito ao meio ambiente, a CPFL disponibiliza o cadastro de sua conta por e-mail/débito automático em sua conta bancária e aplicativo para acesso em qualquer lugar pelo smartphone;

· A CPFL Energia, ao confirmar dados cadastrais, o faz somente com o objetivo fim de melhor atender os seus consumidores (e isto não inclui o pedido de eventuais senhas por parte deles ou de valores financeiros). Sugerimos aos clientes manterem o seu cadastro atualizado em nosso banco de dados;

· Em situações suspeitas, a CPFL orienta o cliente não prosseguir com o atendimento telefônico ou presencial. É essencial que o cliente entre em contato com a central de relacionamento da empresa para esclarecer se há algum serviço agendado. Caso o cliente sinta-se lesado, a CPFL recomenda o imediato registro de um Boletim de Ocorrência, a fim de que o caso seja apurado pelos órgãos competentes.

Em caso de dúvida, o Grupo CPFL Energia orienta os clientes a procurarem os canais de atendimento disponíveis no site www.cpfl.com.br ou www.rge-rs.com.br.

Sobre a CPFL Energia - A CPFL Energia, há 104 anos no setor elétrico, atua nos segmentos de distribuição, geração, comercialização e serviços. Desde janeiro de 2017, o Grupo faz parte da State Grid, estatal chinesa que é a segunda maior organização empresarial do mundo e a maior companhia de energia elétrica, atendendo 88% do território chinês e com operações na Itália, Austrália, Portugal, Filipinas e Hong Kong.
Com 14,3% de participação, a CPFL Energia é líder no mercado de distribuição, totalizando mais de 9,1 milhões de clientes em 679 cidades, entre os estados de São Paulo, Rio Grande do Sul, Minas Gerais e Paraná. Na comercialização, é uma das líderes no mercado livre, com participação de mercado de 14,1% na venda para consumidores finais. É líder na comercialização de energia incentivada para clientes livres entre as comercializadoras.
Na geração, é a terceira maior agente privada do País, com um portfólio baseado em fontes limpas e renováveis, como grandes hidrelétricas, usinas eólicas, térmicas a biomassa, Pequenas Centrais Hidrelétricas (PCH) e usina solar. Considerando a participação acionária na CPFL Renováveis, maior empresa de geração da América Latina a partir de fontes alternativas de energia, a capacidade instalada do Grupo CPFL alcançou 3.258 MW, no final do primeiro trimestre de 2017.
A CPFL Energia possui ações listadas no Novo Mercado da BM&FBovespa e ADR Nível III na NYSE, além de participar do Índice Dow Jones Sustainability Index Emerging Markets. Pelo 12º. ano consecutivo, as ações da companhia integram a carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da BM&FBovespa. O Grupo também ocupa posição de destaque em arte e cultura, entre os maiores investidores brasileiros, por meio do Instituto CPFL.