

CARTA nº 098/FF  
Campinas, 23 de outubro de 1995

**À**  
**ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL**  
**Atenção Sra EUNICE FAGUNDES STORTI**  
**Coordenadora do Conselho de Cidadania**  
**São Paulo / SP**

Prezados Senhores,

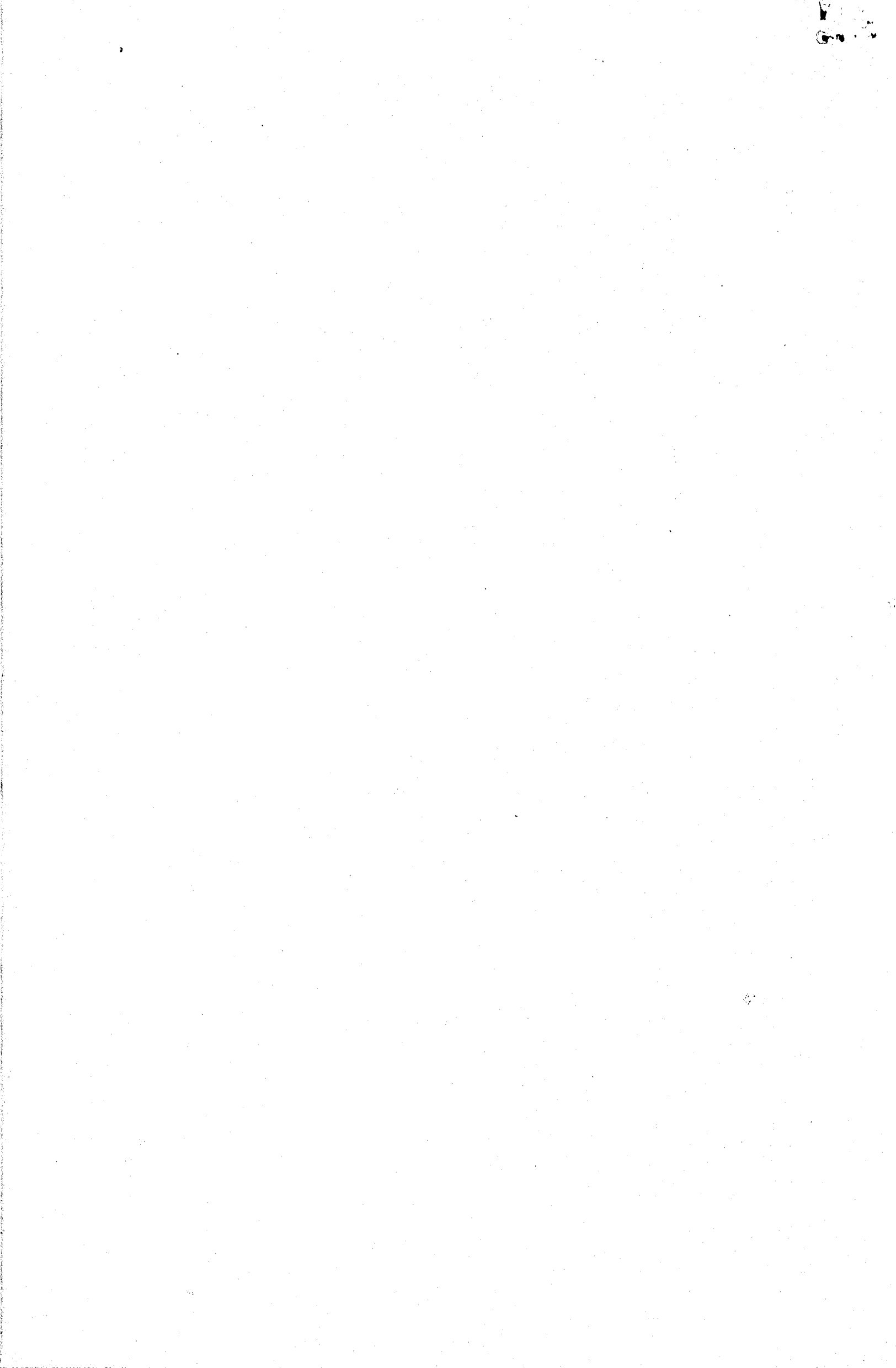
Conforme acordado em reunião realizada em 09/10/95, nessa entidade, vimos formalizar os procedimentos que esta Empresa adota, visando facilitar aos seus consumidores o pagamento de suas contas de consumo de energia elétrica.

Nesse sentido, julgamos importante fornecer alguns dados relativos à Companhia Paulista de Força e Luz - CPFL, a fim de facilitar qualquer análise comparativa.

A CPFL está voltada basicamente para a distribuição de energia elétrica, com a qualidade compatível com as necessidades do seu mercado consumidor. Gera somente 4% da energia que fornece, conta com 83 anos de existência, distribui energia elétrica para 225 municípios do Interior do Estado de São Paulo, localizados nas regiões de Araraquara, Bauru, Campinas, Ribeirão Preto e São José do Rio Preto. Atende a aproximadamente 2.200.000 unidades consumidoras, das quais 1.900.000 (86%) são da classe residencial. 8% dos consumidores da classe residencial consomem até 50 Kwh/mês, cujos valores mínimo e máximo das contas são R\$0,61 e R\$1,76, respectivamente e possui uma rede de bancos conveniados que agrega 1.335 agências.

No que se refere ao recebimento das nossas contas, informamos:

- os convênios mantidos com as instituições bancárias, disciplinam a operacionalização do atendimento aos nossos consumidores, não permitindo tratativas discriminatórias entre "clientes" e "não clientes";
- a rede bancária está autorizada a aceitar pagamentos em cheque, inclusive de terceiros;
- o sistema de "Débito Automático" utilizado, possibilita o débito do valor da conta de luz automaticamente em conta corrente bancária, em qualquer agência do território nacional, atendendo atualmente 467.000 consumidores equivalentes a 21% do total;
- permitimos aos bancos a não realização dos débitos, caso a conta corrente bancária do consumidor não apresente saldo suficiente;



- dispomos de condições para fornecer à rede bancária, informações desenvolvidas por meio magnético que permitam identificar os consumidores clientes do próprio banco, não optantes do sistema de débito automático, visando possibilitar um contato do banco com o seu cliente;
- as iniciativas de algumas agências que impõem restrições de horário para recebimento das nossas contas são sistematicamente questionadas por esta Empresa;
- apoiamos irrestritamente a iniciativa da Caixa Econômica Federal que autoriza as casas lotéricas a receber contas das empresas de serviços públicos;
- mantemos convênios com estabelecimentos comerciais para arrecadação das nossas contas, atualmente em plena fase de expansão.

Além do exposto, apresentamos abaixo algumas soluções que estão sendo implementadas com o firme propósito de minimizar os custos operacionais apresentados pelos bancos na arrecadação das contas de energia e sobretudo agilizar o atendimento e reduzir as filas nos caixas das instituições financeiras:

- dotar nossas contas com código de barras definido pela FEBRABAN;
- transferir para a conta seguinte o acréscimo resultante do atraso no pagamento;
- cobrar trimestralmente as contas dos consumidores residenciais que consomem até 50 Kwh/mês (aproximadamente 150.000).

Por fim, acreditamos que possa haver sugestões pela FEBRABAN no sentido de apontar ações atinentes aos bancos, somando esforços para alcançar o objetivo de redução de filas nas agências.

Cordialmente

  
José Carlos Gonzalez  
Gerente do Departamento Financeiro

c FFA  
DM/DMC/DMCF

