

Carta nº 24093571/DPC
Campinas, 17 de outubro de 2025.

À Câmara Municipal de Botucatu

Exmo. Sr. Vereador Antonio Carlos Vaz de Almeida
Presidente da Câmara
Praça Comendador Emílio Peduti, 112
18600-410 – Botucatu – SP

**Ofício nº 482/2025/GP
Requerimento nº 824/2025**

A COMPANHIA PAULISTA DE FORÇA E LUZ ("CPFL Paulista"), pessoa jurídica de direito privado, com sede na Rua Jorge de Figueiredo Corrêa, nº 1632, Jardim Professora Tarcília, CEP 13087-397, na cidade de Campinas, Estado de São Paulo, inscrita no CNPJ sob o nº 33.050.196/0001-88, vem, respeitosamente, à presença de Vossa Excelência manifestar-se, nos seguintes termos, em resposta a falta de energia elétrica ocorrida no município de Botucatu após o temporal de 22 de setembro de 2025.

Considerando a solicitação apresentada, passamos a prestar os seguintes esclarecimentos:

1. Quais foram as causas da demora extraordinária no restabelecimento do serviço em Botucatu e qual era o plano de contingência da empresa para eventos climáticos severos como o ocorrido?

Na data de 22 de setembro de 2025, a passagem de uma frente fria pelo Estado de São Paulo, associada à formação de um ciclone extratropical sobre o oceano, provocou fortes tempestades sobre a área de concessão da CPFL Paulista. O fenômeno foi caracterizado por chuvas intensas, descargas atmosféricas e rajadas de vento de grande intensidade, ocasionando expressivos danos à rede elétrica.

Conforme informações divulgadas pela Prefeitura de Botucatu, o município registrou ventos de até 106 km/h, intensidade classificada pela Escala de Beaufort como "vendaval muito forte" ou "ciclone extratropical". Rajadas dessa magnitude são capazes de provocar destelhamentos, queda de árvores e danos estruturais relevantes — condições que impõem severos desafios à operação do sistema elétrico, podendo resultar em rompimento de condutores, quebra de cruzetas, queda de postes e interrupções generalizadas no fornecimento.

Diante desse cenário, cumpre destacar que eventos climáticos dessa natureza são atípicos e de grande impacto operacional, razão pela qual o restabelecimento do fornecimento não ocorre com a mesma celeridade observada em situações rotineiras. A atipicidade e criticidade do evento ficou evidenciado pelo número de interrupções, que superou de forma significativa a média histórica.

Reforçando a severidade, cabe destacar que o temporal resultou em decreto de situação de emergência emitido pela Prefeitura Municipal de Botucatu, conforme registrado no Requerimento nº 824 da Sessão Ordinária de 29/09/2025 da Câmara



Municipal de Botucatu, documento que oficializou o caráter anormal e imprevisível do evento, bem como os seus efeitos no território municipal.

Nessas condições, a CPFL Paulista aplica o Plano de Contingência e de priorização adotado pelo setor elétrico, que direciona, em primeiro lugar, as equipes para:

- i. situações de risco à vida e instalações essenciais, como hospitais, UTI domiciliar, clínicas e laboratórios;
- ii. unidades que impactam em segurança e suporte emergencial, como bombeiros, defesa civil e polícia militar;
- iii. locais com criação de animais, granja, produção industrial e comércio;
- iv. interrupções coletivas com maior número de consumidores afetados;
- v. por fim, unidades residenciais individuais.

Diante de um temporal dessa magnitude, os impactos na rede elétrica são enormes e os riscos de acidentes elétricos graves e fatais seguem na mesma proporção. Assim, todas as ocorrências, por mais simples que possam parecer, devem ser cuidadosamente analisadas e os circuitos inspecionados antes de qualquer ação de religamento, a fim de zelar pela integridade física da população, das equipes da prefeitura, da defesa civil, do corpo de bombeiros e demais profissionais que atuavam na eliminação dos riscos na área urbana e rural do município.

Portanto, a CPFL Paulista ratifica que todos os recursos foram devidamente mobilizados para recuperar a rede elétrica dos danos causados pelo temporal, e o seu plano de restabelecimento seguiu todos os rigorosos critérios de segurança, não sendo registrado nenhum acidente e garantindo a integridade da população e de todos os profissionais que atuavam na cidade.

Plano de Contingência da Distribuidora

O Plano de Contingência do Grupo CPFL contempla diretrizes e ações estruturadas para a atuação em eventos climáticos severos, alinhadas às melhores práticas de gestão de riscos, governança e comunicação em crises. O documento incorpora metodologias modernas como o forecasting (previsão antecipada) e o nowcasting (monitoramento em tempo real), permitindo maior capacidade de antecipação, coordenação e resposta operacional.

Entre as medidas previstas, destacam-se:

- a instituição da Sala de Crise, com prerrogativas formais, fluxo de comunicação definido e critérios claros para abertura e encerramento;
- a aplicação de ações de comunicação interna e externa, fortalecendo o relacionamento com órgãos públicos, Defesa Civil, autoridades locais e nossos clientes;
- a elaboração de relatórios pós-evento, com análise de desempenho e definição de planos de ação corretiva e preventiva; e
- a realização de simulados e treinamentos periódicos, fomentando uma cultura de melhoria contínua e resposta rápida a emergências.

Em agosto de 2025, o Grupo CPFL promoveu um treinamento estratégico, reunindo engenheiros e coordenadores das regionais. O objetivo foi o aperfeiçoamento dos



procedimentos operacionais em situações críticas, assegurando segurança, agilidade e precisão na tomada de decisão. Durante a capacitação, foram revisados critérios de acionamento, atribuições de cada área, fluxos de comunicação e ferramentas de apoio à operação, além da discussão de casos práticos e cenários de contingência.

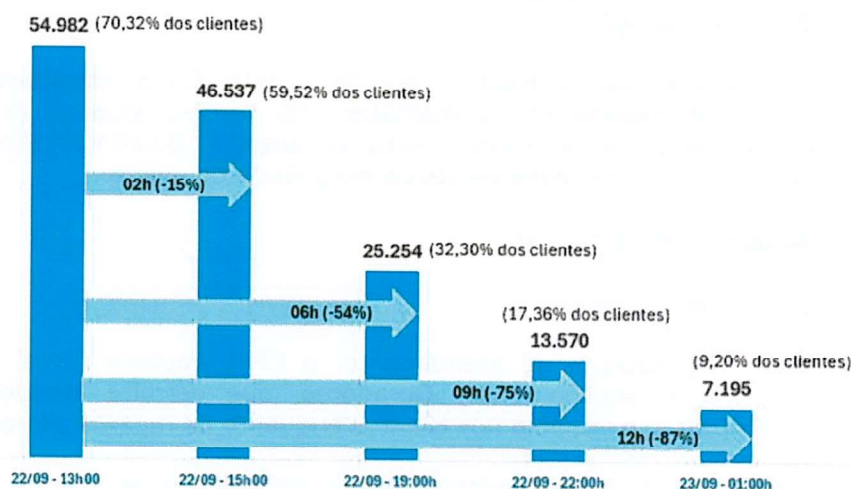
Essa iniciativa reforça o compromisso permanente da CPFL com a excelência operacional, a confiabilidade do fornecimento e a segurança da população, assegurando que os aprendizados obtidos em eventos extremos se revertam em aperfeiçoamento contínuo dos processos e protocolos de atuação.

- Qual o número total de unidades consumidoras afetadas e por quanto tempo, em média, cada região da cidade permaneceu sem o serviço?

Durante o evento climático, foram registradas 54.982 unidades consumidoras com o fornecimento de energia interrompido no município de Botucatu, o que corresponde a aproximadamente 70,32% do total de clientes atendidos na cidade.

A maior parte das ocorrências teve origem em causas ambientais, com destaque para quedas de árvores sobre a rede elétrica, rompimento de cabos e deslocamento de estruturas devido à ação de ventos intensos. Esses fatores impactaram de forma simultânea diversos trechos de rede elétrica do município.

Considerando as interrupções registradas nos dias 22 e 23 de setembro, a duração média percebida pelos clientes foi de aproximadamente 6 horas e 30 minutos. A figura a seguir apresenta a curva de restabelecimento do fornecimento, a qual demonstra a magnitude do evento e a resposta operacional empreendida pela distribuidora.



Conforme evidencia a curva de atendimento, das quase 55 mil unidades consumidoras que sofreram interrupção simultânea no pico do evento, aproximadamente 30 mil foram reestabelecidos em até 6 horas, representando 54%



do total de clientes afetados. Em 12 horas após o início das ocorrências, cerca de 90% foram normalizados.

As interrupções que ultrapassaram esses prazos concentraram-se em situações de maior complexidade técnica, tais como danos estruturais severos, necessidade de reconstrução de trechos de rede ou dificuldade de acesso a áreas rurais e alagadas. Nesses casos, houve mobilização de equipes especializadas e utilização de recursos adicionais, em conformidade com critérios técnicos previamente estabelecidos, priorizando sempre a segurança das equipes e da população, bem como a eficiência no restabelecimento do sistema elétrico.

3. Quais os recursos, equipes, veículos, equipamentos que foram mobilizados para o atendimento da ocorrência em Botucatu e se este efetivo era compatível com a dimensão dos danos?

O temporal que atingiu a cidade de Botucatu, atingiu o nível 03 de criticidade. Nesse nível de gravidade, a distribuidora mobiliza de imediato equipes de toda a sua área de concessão, tanto do quadro próprio e como contratado, e já estabelece contato com os principais envolvidos no grupo de crise (prefeitura, defesa civil, bombeiros, serviços de água e mídias locais).

Cumpra destacar que no Nível 03, são mobilizados recursos 4 vezes maior que a quantidade de recursos em dias normais.

Assim, foram mobilizadas equipes das regiões da CPFL Paulista, CPFL Piratininga e CPFL Serviços — além de empresas parceiras, com profissionais vindos de diversos municípios do estado de São Paulo, como Marília, Campinas, Americana, Sumaré, Votorantim, Sorocaba, Batatais, Ribeirão Preto, Bebedouro, Paulínia, Franca, Jaú, Brotas e Itatinga.

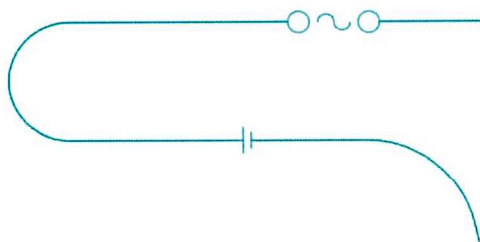
Somadas ao efetivo local de Botucatu, essas forças totalizaram 52 equipes, cerca 150 colaboradores que trabalharam em turnos, atuando de forma integrada no restabelecimento do fornecimento de energia, demonstrando forte coordenação e capacidade de resposta diante da magnitude do evento.

Recursos de Suporte

1. Geradores

Além das equipes de atendimento, a CPFL Paulista conta com uma vasta rede logística de equipamentos Geradores, que permite atender cargas prioritárias, minimizando o impacto nos clientes enquanto os reparos são executados.

Nesse temporal de Botucatu, foram utilizados 3 geradores de média tensão e 1 gerador de baixa tensão (UTI domiciliar para socorro imediato a paciente crítico).





2. Big Jumper e Transformador Móvel

O Big Jumper e o Transformador Móvel são outros recursos disponíveis para socorrer clientes especiais, em caso de emergência, por exemplo, Hospitais e Serviços de Água.

3. Subestação Móvel e Torres de Emergência

Apesar de não ter sido necessária nesse caso específico de 22 de setembro de 2025 em Botucatu, a CPFL conta com Subestações Móveis, que permitem o abastecimento contingencial no caso de perda de uma das suas subestações que abastece o município. Esses equipamentos estão estrategicamente localizados dentro da área de concessão de forma a atender grandes contingências em subestações com agilidade e eficiência.

A CPFL Paulista possui Estruturas de Torres de Emergência, que são usadas para recompor rapidamente o sistema no caso de uma queda de Linhas de Transmissão.

4. Plano Preventivo de Vegetação

O Plano de Gerenciamento da Vegetação da CPFL Paulista está estruturado em etapas, visando manter a Eficiência, Qualidade e Conformidade do processo:

- Planejado (Plano Cíclico) - composto pelas ações de Podas de Árvore em Média Tensão, Podas de Árvore em Baixa Tensão e Limpeza de Faixa Rural, realizado por equipes próprias e contratadas;
- Arborização Mais Segura - contrato de parceria entre CPFL e Prefeitura municipal, com o objetivo de realizar o Manejo da Vegetação Inadequada da área urbana, prevenindo riscos de acidentes;
- Demandas Pontuais - solicitações de clientes (população, prefeitura, bombeiros, defesa civil e outros) para apoio, podas de livramento ou supressões pontuais de vegetação com risco.

Com relação ao Plano de Vegetação no município de Botucatu, a CPFL Paulista está cumprimento com o seu planejamento periódico. Informamos que os planos de 2022, 2023 e 2024 foram concluídos e o plano de 2025 se encontra em andamento com realização acima do previsto.

Vale destacar que o foco principal da CPFL são as vegetações inadequadas da área urbana e rural, principais geradoras de ocorrências de falta de energia em momentos de vendaval e tempestades, além de representar risco de acidentes graves com a população e animais.

Ressaltamos que a expectativa é atingirmos cerca de 6.500 atividades preventivas até o mês de dezembro de 2025.

5. Projeto Arborização + Segura

O PROJETO consiste em uma iniciativa da CPFL Paulista, que reafirma o compromisso das PARTES com ações sustentáveis voltadas à melhoria da qualidade de vida da população do Município de Botucatu, mediante a revitalização gradativa



da arborização urbana considerada inadequada para a convivência harmônica com as estruturas do contexto urbano, em especial com a rede elétrica.

O objetivo do Projeto é promover a substituição gradativa de árvores:

- indicadas pela CPFL, por apresentarem interferência sistemática e contínua na rede elétrica;
- previamente identificadas pela Prefeitura com sinalização para supressão, localizadas na área urbana.

A substituição terá por finalidade a eliminação de potenciais riscos de contato com a rede elétrica energizada.

Árvores com risco elétrico mapeadas pela CPFL no município = 3.878, sendo:

- Risco Iminente = 337
- Risco Alto = 740
- Risco Moderado = 2.801

As 337 árvores com risco iminente foram laudadas pela CPFL e entregues à Secretaria de Meio Ambiente da Prefeitura em 04/06/2025. No entanto, a Secretaria liberou somente a substituição de 98 árvores, as quais foram realizadas pela CPFL Paulista em agosto de 2025.

A CPFL Paulista, já acionou a Secretaria de Meio Ambiente para verificar as 239 autorizações restantes para concluir a primeira etapa, ainda sem retorno até a preparação dessa resposta à Câmara.

4. Quais os canais de comunicação foram utilizados para informar a população sobre a situação e as previsões de restabelecimento?

Durante o evento, foram utilizados diversos canais de comunicação para manter a população informada sobre a situação da rede elétrica e as previsões de restabelecimento do fornecimento de energia. As informações foram amplamente divulgadas por meio de mensagens de SMS e e-mail, além dos canais oficiais de atendimento e relacionamento da distribuidora, que garantem comunicação contínua, transparente e acessível aos consumidores.

A CPFL Paulista dispõe de mais de dez canais de atendimento direto, com destaque para os meios digitais, que proporcionam escalabilidade ilimitada, atualização em tempo real e facilidade de acesso. Os principais canais são:

- WhatsApp – atendimento automatizado e ilimitado, com atualização instantânea sobre ocorrências e solicitações;
- SMS – envio e recebimento de mensagens em tempo real, permitindo comunicação rápida durante situações emergenciais;
- Site e Aplicativo CPFL Energia – disponíveis 24 horas por dia, com informações atualizadas sobre interrupções, prazos estimados de restabelecimento e registro de solicitações;
- Call Center – serviço com 0800 exclusivo para hospitais e Corpo de Bombeiros, atendimento prioritário a clientes com UTI domiciliar cadastrada,



- canal específico para pessoas com deficiência auditiva e número geral de atendimento ao público;
- Postos de Atendimento Presencial – mantidos conforme exigência regulatória em cada município, com capacidade operacional ajustada às necessidades locais.

Esses canais permitem ampla e eficaz comunicação com os consumidores em situações de instabilidade climática, assegurando transparência, agilidade e confiabilidade na prestação das informações.

5. Qual será o procedimento adotado pela concessionária para o ressarcimento dos danos materiais causados aos consumidores em decorrência da interrupção prolongada do serviço?

A CPFL Paulista mantém disponíveis, em seus canais de atendimento, mecanismos administrativos para a solicitação de ressarcimento de eventuais danos materiais ocasionados em equipamentos elétricos, decorrentes de perturbações ou interrupções no fornecimento de energia.

O processo de análise e ressarcimento segue rigorosamente as diretrizes estabelecidas no Capítulo VIII da Resolução Normativa nº 1000/2021 da ANEEL e no Módulo 9 do PRODIST, que disciplinam as responsabilidades das distribuidoras e os direitos dos consumidores.

Procedimento para solicitação:

O consumidor dispõe do prazo de até 5 (cinco) anos a contar da data do provável dano no equipamento para formalizar o pedido de ressarcimento, o qual pode ser realizado por meio do site da distribuidora, Call Center ou postos de atendimento presencial.

Para abertura do pedido, é necessário informar:

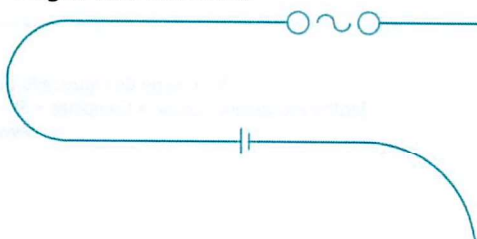
- Número da instalação e nome completo do titular da conta de energia;
- Endereço do local do evento;
- Data e horário aproximado da ocorrência do dano;
- Relato do problema apresentado e descrição das características do equipamento afetado (marca e modelo).

Quando for necessária vistoria técnica, o cliente ou seu representante (maior de 18 anos) deve estar presente no endereço informado.

O prazo para realização da vistoria é de 1 (um) dia útil, quando se tratar de equipamentos destinados ao acondicionamento de alimentos perecíveis ou medicamentos, e de até 10 (dez) dias corridos para os demais casos.

Análise e indenização:

A solicitação é avaliada conforme os critérios técnicos e regulatórios definidos pela ANEEL. Em caso de deferimento, a indenização é efetuada em até 20 (vinte) dias após a comunicação formal da decisão ao consumidor, podendo ocorrer de uma das seguintes formas:





- Conserto ou substituição do equipamento danificado;
- Reembolso do valor de um equipamento novo de mesmas características;
- Reembolso do valor comprovado do conserto.

O pagamento pode ser realizado por crédito em conta corrente indicada pelo consumidor, ordem de pagamento, cheque nominal ou crédito na fatura subsequente de energia elétrica.

Ressalta-se que a aprovação do pedido está condicionada à apresentação integral dos documentos e informações requeridos durante a análise.

A distribuidora reafirma que cumpre integralmente as disposições da Seção IV, Capítulo VIII, da REN nº 1000/2021 da ANEEL, assegurando a observância dos direitos do consumidor e o atendimento às normas regulatórias aplicáveis.

Assim, reiteramos o compromisso da distribuidora em atuar de forma diligente e responsável, assegurando a continuidade e a qualidade do fornecimento de energia elétrica no município de Botucatu.

A empresa permanece à disposição desta Câmara Municipal para prestar informações adicionais, realizar reuniões técnicas, bem como manter diálogo aberto e transparente com os representantes do Poder Legislativo e com a sociedade, a fim de fortalecer a cooperação mútua e aprimorar continuamente os serviços prestados.

Isso posto, a CPFL Paulista expressa seus votos de apreço, estima e consideração a este respeitável órgão, sem prejuízo de quaisquer esclarecimentos adicionais que porventura ainda se façam necessários, colocando à disposição o Consultor de Relacionamento Especialista, Sr. Marcus Vinicius de Andrade Graciano, por meio do telefone (14) 99148-5978 e do e-mail: mgraciano@cpfl.com.br.

Atenciosamente,

Talita Cristina Pinotti Scatolon
Gerente de Serviços de Relacionamento Cliente

