

Copel vai reabrir agências a partir de segunda-feira, 3 de agosto

Coronavírus

Enviado por: rosemeirytaido@secs.pr.gov.br

Postado em: 31/07/2020 11:00

(ATUALIZADA) Retomada do atendimento presencial segue todas as recomendações para garantir a saúde e a segurança de clientes e funcionários. Atividades foram suspensas por causa da pandemia.

(ATUALIZADA) A partir do dia 3 de agosto, segunda-feira que vem, a Copel vai retomar atividades que foram suspensas em decorrência da pandemia do novo coronavírus. A medida atende ao previsto na revisão da Resolução Normativa nº 878/2020, aprovada em 21 de julho, pela Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL). Entre os serviços que serão retomados estão o atendimento presencial ao público e a possibilidade de suspensão do fornecimento por falta de pagamento, exceto para os consumidores beneficiados pela tarifa social Baixa Renda, usuários de equipamentos essenciais à vida e os abrangidos pela lei 20.187/2020, sancionada pelo governador Ratinho Junior. "O retorno do atendimento presencial na Copel será realizado com todos os cuidados possíveis, de forma a proteger a saúde de nossos clientes e funcionários", explica João Acyr Bonat Júnior, superintendente comercial da Copel Distribuição. "Neste momento, para evitar aglomeração e riscos desnecessários, é importante que a pessoa se desloque até a agência apenas quando sua solicitação não tiver sido solucionada nos canais virtuais", continua ele.

ATENDIMENTO PRESENCIAL - Para a reabertura do atendimento presencial, a Copel adquiriu equipamentos de proteção individual (EPIs) para os atendentes, disponibilizou álcool em gel na entrada das agências e nos postos de atendimento e instalou divisórias de acrílico nas mesas dos atendentes. De forma a assegurar o distanciamento social, as áreas comuns foram sinalizadas e as áreas de espera foram suprimidas, adotando-se procedimentos de controle de fluxo de clientes dentro das instalações da empresa. Não será permitida a entrada de pessoas menores de 16 anos, maiores de 60 anos ou de acompanhantes. Para evitar aglomeração, só será permitido o ingresso de clientes em número equivalente ao de atendentes. O uso de máscara é obrigatório para o ingresso e durante todo o período de permanência no local. Durante o atendimento, é preciso observar a distância mínima de 1,5 metro entre cliente e atendente. Serviços como emissão de segunda via de fatura, histórico de consumo, atualização de telefone e e-mail, pedido de religação, registro de leitura, alteração de vencimento, pedido de desligamento e pedido de parcelamento deverão ser realizados diretamente nos totens de atendimento localizados nas agências. A reabertura será gradual, pois parte dos postos de atendimento possuem funcionários afastados das atividades por questões de saúde ou atuando em trabalho remoto, por pertencerem ao grupo de risco para a COVID-19. Nesta segunda-feira, 310 postos estarão disponíveis para o atendimento presencial dos clientes. Continuam funcionando, além do atendimento por telefone, aplicativo e agência virtual, os canais especiais criados para o período, informados na página www.copel.com.

CORTE NO FORNECIMENTO - A revisão da resolução normativa Aneel número 878/2020 determinou também a manutenção da proibição de cortes de energia por falta de pagamento para os consumidores classificados como baixa renda e usuários de equipamentos essenciais à vida, enquanto durar o estado de emergência da pandemia. Conforme o decreto legislativo número 6/2020, esse prazo atualmente vai até o final de 2020. No Paraná, a proibição do corte se estende a famílias com renda per capita mensal de até meio salário mínimo ou três salários mínimos totais;

idosos acima de sessenta anos; pessoas diagnosticadas com coronavírus ou outras doenças graves ou infectocontagiosas; pessoas com deficiência; trabalhadores informais; e comerciantes enquadrados pela lei federal como micro e pequenas empresas ou microempreendedor individual. Isso porque em abril, o governador Ratinho Júnior sancionou a lei 20.187/2020 que, em seu artigo 3º, proíbe que as concessionárias de serviços de energia elétrica, gás, água e de esgoto realizem o corte do fornecimento de serviços, especificamente enquanto durarem as medidas de isolamento social da pandemia do coronavírus. Para se beneficiar dessa lei, o titular da unidade consumidora que atenda a um dos requisitos acima deve se cadastrar no site da Copel. Nos casos em que será possível realizar o corte, a concessionária deve enviar ao consumidor nova notificação sobre existência de pagamentos pendentes, ainda que já tenha encaminhado em período anterior para o mesmo débito. Além disso, de acordo com a ANEEL, é proibido efetuar cortes por falta de pagamento às sextas, aos sábados, domingos, feriados e dias que antecedem feriados. **REDUÇÃO NA CONTA** - Em agosto, os consumidores da Copel Distribuição irão sentir no valor da fatura, o reflexo da ação judicial que desobrigou a empresa de continuar recolhendo PIS e Cofins sobre o ICMS que incide na tarifa de energia. A redução varia entre 3,5% e 4,1%, conforme a classe de consumo, e vale para todas as classes de consumidores da companhia. A Copel foi uma das primeiras empresas de energia elétrica do Brasil a ingressar com ação judicial pedindo a exclusão da cobrança desses dois impostos sobre o ICMS. Essa redução na tarifa é a segunda neste ano. Na anterior, já haviam sido beneficiados os clientes residenciais, setores de comércio e serviços, além da iluminação pública.