

Estrutura de Atendimento a Consumidores de Energia Elétrica



Cartilhas
Temáticas
Arsesp
3ª Edição



Í N D I C E

INTRODUÇÃO	3
HISTÓRIA DO ATENDIMENTO AO CLIENTE	4
REGULAMENTAÇÃO DA ESTRUTURA DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO	7
FISCALIZAÇÃO COMO DISCIPLINA PARA MELHORAR OS SERVIÇOS PRESTADOS PELAS DISTRIBUIDORAS	9
CANAIS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE DISPONIBILIZADOS PELAS DISTRIBUIDORAS DE ENERGIA ELÉTRICA	11
COMO ENTRAR EM CONTATO COM A SUA DISTRIBUIDORA DE ENERGIA ELÉTRICA	14
COMO FORMALIZAR UMA RECLAMAÇÃO NA DISTRIBUIDORA DE ENERGIA ELÉTRICA	22
AÇÕES DA ARSESP	24
OUTRAS INFORMAÇÕES	26

Atualizado em abril de 2024

INTRODUÇÃO

Toda distribuidora deve dispor de uma estrutura de atendimento ao público que:

- seja adequada às necessidades de seu mercado;
- seja acessível a todos os consumidores da sua área de concessão; e
- possibilite ao consumidor fazer solicitações e apresentar reclamações sem ter que se deslocar de onde estiver para ser atendido (Resolução Normativa ANEEL, REN, nº 1.000/2021).

A ANEEL regula os atendimentos presenciais, telefônicos e agência virtual. Além da estrutura mínima definida, fica a critério de cada distribuidora a implantação de formas adicionais de atendimento.



HISTÓRIA DO ATENDIMENTO AO CLIENTE

O atendimento ao cliente mudou bastante nos últimos anos, muito por conta das novas tecnologias surgidas com o advento da **Era Digital**.

Tal fato é uma verdade inquestionável: o mundo mudou, o mercado mudou e o atendimento ao cliente também passou por mudanças.

Mas para entender como o atendimento ao cliente se dá atualmente, é importante saber como ele era feito no passado.

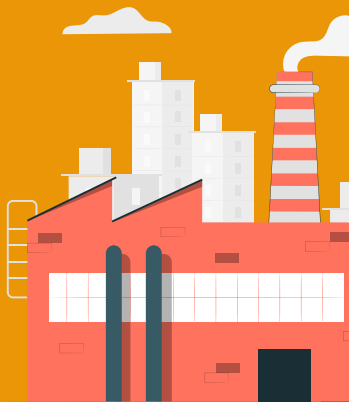
Durante a Idade Média, do século V ao século XV, os negócios comerciais aconteciam por meio do escambo, ou seja, através da troca de mercadorias.

Com a Revolução Industrial no século XIX, esse cenário mudou graças à produção em massa da maioria dos bens consumidos pela população.



Os produtos em geral, que antes eram artesanais, tornaram-se quase que exclusivamente industrializados.

Na **Era do Produto**, as indústrias mal conheciam os seus clientes finais, o que, aos poucos, levou esse público tão importante a ser deixado de lado.



Como a indústria era recente, a demanda, até a Segunda Guerra Mundial, era maior do que a oferta: as empresas não davam conta de produzir tudo o que a população necessitava, o que caracterizava uma situação cômoda para as empresas, que não tinham que se preocupar com a qualidade dos produtos.

A **Era do Cliente**, na década de 1970, levou ao acirramento da competição entre as empresas. A importância da qualidade passou, então, a ser bem mais difundida.

Na década de 1980, observa-se o surgimento de *call centers* que aplicavam um *telemarketing* ativo com foco em vendas por telefone.

Alterações mais profundas foram feitas, no país, com a criação da Lei de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), lei de ordem pública que estabelece os direitos e obrigações de consumidores e fornecedores.



O consumidor passou a ter assegurados por lei os seus direitos, o que levou as empresas a se preocuparem mais com a satisfação de seus clientes.

A Era da Experiência e a importância do atendimento ao cliente

A partir dos anos 2000, a popularização da internet trouxe consigo novos canais de relacionamento com o cliente, por meio daquilo que se denomina de “comunicação multicanal”.

Além do *telemarketing*, a internet abriu um leque variado que incluiu *chats online*, serviços de autoatendimento via *web*, *app* dentre outros.

Como consequência da maior competição, da Lei do Consumidor, das novas tecnologias e dos diferentes canais de comunicação, o próprio cliente mudou, tornando-se ciente dos seus direitos e, portanto, mais exigente.

Manter, assim, o mesmo formato de atendimento ao cliente deixou de ser suficiente para prospectar e fazer prosperar o negócio.

Na **Era da Experiência**, o atendimento ao cliente começa a ser usado como um diferencial e uma estratégia de *marketing* para captar mais clientes.



REGULAMENTAÇÃO DA ESTRUTURA DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO



O atendimento ao público no setor elétrico é regulamentado pela REN 1.000/2021, devendo ser observado, no que couber, o disposto na Lei nº 8.078/1990 (o Código de Defesa do Consumidor) e no Decreto Federal nº 11.034/2022 que trata do SAC - Serviço de Atendimento ao Consumidor, a saber:

NORMAS

• Resolução Normativa ANEEL nº 1.000/2021

“Art. 1º - Esta Resolução Normativa estabelece as Regras de Prestação do Serviço Público de Distribuição de Energia Elétrica, nas quais estão dispostos os direitos e deveres do consumidor e demais usuários do serviço.”

A REN 1.000/2021 possui uma seção específica (o Capítulo XIV) que trata do serviço de atendimento ao consumidor e demais usuários, especificado a seguir:

- **Do Atendimento Presencial: arts. 378 a 388;**
- **Do Atendimento Telefônico: arts. 389 a 395;**

- **Do Atendimento pela Internet:** arts. 396 a 399;
- **Das Demandas dos Usuários:** arts. 400 a 406;
- **Da Resposta da Distribuidora:** arts. 407 a 416 e;
- **Da Ouvidoria:** arts. 417 a 430.



• **Lei nº 8.078/1990 – o Código de Defesa do Consumidor**

"Art. 1º O presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias."

• **Decreto Federal nº 11.034/2022 – Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC**

"Art.1º Este Decreto regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor, para estabelecer diretrizes e normas sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC, no âmbito dos fornecedores dos serviços regulados pelo Poder Executivo federal, com vistas a garantir o direito do consumidor:

I - a obtenção de informação adequada sobre os serviços contratados;

II - ao tratamento de suas demandas.

Parágrafo único. Para fins do disposto neste Decreto, os órgãos ou as entidades reguladoras considerarão o porte do fornecedor do serviço regulado."

FISCALIZAÇÃO COMO DISCIPLINA PARA MELHORAR OS SERVIÇOS PRESTADOS PELAS DISTRIBUIDORAS

A ANEEL implantou, a partir de 2016, um modelo de fiscalização dos serviços prestados pelas distribuidoras de energia elétrica, baseado no monitoramento contínuo e no diagnóstico técnico preventivo, com a geração de Relatórios de Desempenho que motivam Planos de Resultados para que as empresas busquem a Melhoria da Qualidade dos seus Serviços.



O monitoramento é feito com base na Percepção do Consumidor e no Desempenho da Distribuidora, com fundamento em indicadores estabelecidos para esses dois requisitos, conforme mostra a Figura 1.

Percepção do Consumidor

Demandas externas e internas



- Reclamações por tipo de atendimento
- Atendimento da distribuidora
- Ouvidoria da distribuidora
- Ouvidoria da ANEEL
- Pesquisa IASC - Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor
- Qualidade percebida pelo Consumidor

Desempenho da Distribuidora

- Reclamações por tipo de atendimento
- Atendimento da distribuidora
- Ouvidoria da distribuidora
- Ouvidoria da ANEEL



- Indicadores técnicos
- Segurança
- Continuidade e tensão de fornecimento
- Tempo de atendimento de ocorrências emergenciais

Figura 1: Indicadores para acompanhar o desempenho das distribuidoras

Percepção do Consumidor e Desempenho da

Distribuidora: Para compor os dados de monitoramento, a ANEEL consolida informações sobre a percepção do consumidor e o desempenho da distribuidora, com base em:

- reclamações registradas pelos consumidores;
- dados de atendimento;
- dados da Ouvidoria da distribuidora;
- dados da Ouvidoria da ANEEL; e, por fim,
- informações extraídas da pesquisa IASC – Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor, realizada anualmente por empresa independente.

A análise dos dados estatísticos leva a uma reflexão sobre o significado das informações obtidas e, conseqüentemente, dão maior assertividade para que os planos de resultados sejam desenvolvidos pelas distribuidoras de modo a garantir melhorias na realidade apresentada.

CANAIS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE DISPONIBILIZADOS PELAS DISTRIBUIDORAS DE ENERGIA ELÉTRICA

A popularização da internet trouxe consigo novos canais de relacionamento com o cliente (comunicação multicanal), disponibilizados a todos os consumidores de energia elétrica. São eles:

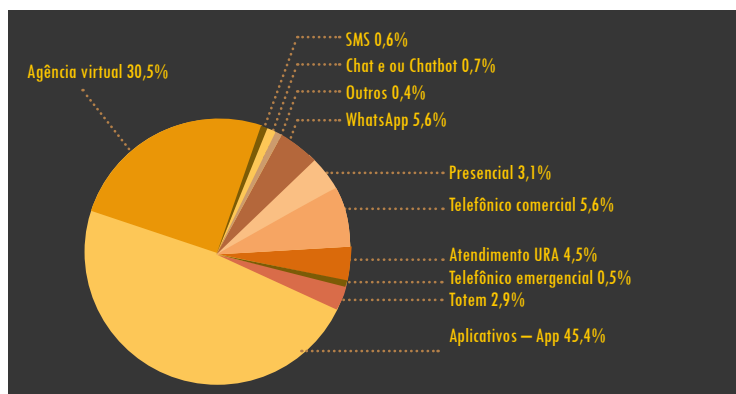
- **atendimento telefônico**, por meio de *call center*, central de atendimento, teleatendimento e outros;
- **atendimento presencial** em agências, lojas e postos de atendimento;
- **URA** (Unidade de Resposta Audível): sistema de atendimento eletrônico, por meio de ligação, no qual uma voz robotizada oferece menus de atendimento automático, sem interferência humana;
- **chat**: recurso de atendimento em tempo real pela internet, feito por comunicação escrita;

- **chatbot:** recurso digital que permite a comunicação através de bate-papos, utilizando inteligência artificial ou não; à medida que o usuário digita sua mensagem, o bot identifica o que o usuário necessita com base em “palavras-chave” previamente inseridas no *software*;
- **e-mail:** recurso que permite o envio e recebimento de mensagens eletrônicas pela internet; a pedido do cliente, as distribuidoras podem fazer, por exemplo, com que a conta de energia elétrica seja entregue no endereço eletrônico indicado;
- **agência virtual:** loja virtual no portal da distribuidora que disponibiliza diversos tipos de atendimento;
- **SMS** (*short message service*, na sigla em inglês; em português, “serviço de mensagens curtas”): serviço muito utilizado para trocar mensagens de textos breves enviadas ou recebidas por aparelho celular;
- **redes sociais:** espaços de relacionamento virtual através do envio de mensagens, da partilha de conteúdos, etc.; cada rede social tem um propósito e abrange um público-alvo específico, como, por exemplo, o *Facebook*, *WhatsApp*, *Instagram*, *Twitter*, *Messenger*, entre outros;
- **aplicativos:** *softwares* para dispositivos eletrônicos que servem como atalhos de fácil acesso para auxiliar o usuário a realizar determinadas tarefas;
- **ouvidoria:** serviço aberto ao cidadão que funciona como uma ponte entre o cliente e a distribuidora, criado para escutar as reivindicações, as denúncias, as sugestões e elogios referentes aos diversos serviços disponibilizados pela distribuidora de energia elétrica.

No estado de São Paulo, houve grandes avanços nos canais digitais. O Gráfico 1 mostra a representatividade consolidada de cada canal de atendimento disponibilizado pelas sete distribuidoras do Estado, que atendem 22,9% do total de usuários dos serviços de energia existentes no Brasil.



Gráfico 1: Estado de São Paulo. Representatividade dos canais de atendimento



Fonte: Fonte Distribuidoras

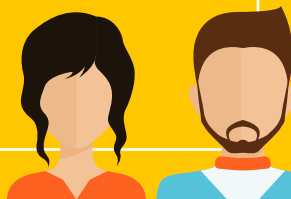
Como pode ser observado no gráfico, os canais de atendimento mais demandados são: a Agência Virtual e os Aplicativos (App), representando 75,9% de todos os atendimentos a clientes realizados nos diversos canais disponibilizados pelas distribuidoras de energia elétrica do Estado.

COMO ENTRAR EM CONTATO COM A DISTRIBUIDORA DE ENERGIA ELÉTRICA

Para solicitar um serviço, obter uma informação ou formalizar um elogio ou reclamação, **dirija-se primeiramente aos canais de comunicação da distribuidora de serviços de energia elétrica que atende a sua região.**

Para facilitar a busca, reunimos nos quadros a seguir informações sobre todos os canais de comunicação disponibilizados por distribuidora.

LEMBRE-SE: Ao entrar em contato com a sua distribuidora, anote o número do protocolo de atendimento gerado automaticamente. Ele serve como comprovante de seu pedido e/ou reclamação. E poderá ser útil nos casos em que a demanda não for solucionada e for preciso recorrer à agência reguladora.



Os quadros a seguir apresentam os contatos das distribuidoras de energia elétrica do estado de São Paulo.

CPFL Santa Cruz: canais de atendimento disponibilizados

Canal de Atendimento	Canais disponíveis de atendimento ao cliente - CPFL Santa Cruz
Presencial	Para localizar a agência de atendimento presencial em seu município, consulte: https://www.cpfl.com.br/santa-cruz/atendimento-presencial
Telefônico Comercial	0800 772 2196
Telefônico Emergencial	0800 772 2196
Agência Virtual	Grupo A: https://www.cpfl.com.br/empresas Grupo B: https://www.cpfl.com.br/login Projetos Particulares: https://www.cpfl.com.br/projetos-particulares
Aplicativo - APP	CPFL Energia
E-mail	Atualmente o e-mail está desativado.
SMS	26805 - SMS Receptivo (cliente entra em contato)
Redes Sociais	Facebook: https://pt-br.facebook.com/CPFL Energia/
WhatsApp	(19) 99908-8888
Outros	Grupo A e Poder Público: 0800 721 1849 Autoatendimento e Virtual: Agência de Jaguariúna. (endereço disponível no site: https://www.cpfl.com.br/santa-cruz/atendimento-presencial)
Ouvidoria	0800 722 2194 - https://www.cpfl.com.br/agencia-ouvidoria

CPFL Paulista: canais de atendimento disponibilizados

Canal de Atendimento	Canais disponíveis de atendimento ao cliente - CPFL Paulista
Presencial	Para localizar a agência de atendimento presencial em seu município, consulte: https://www.cpfl.com.br/paulista/atendimento-presencial
Telefônico Comercial	0800 010 1010
Telefônico Emergencial	0800 010 1010
Agência Virtual	Grupo A: https://www.cpfl.com.br/empresas Grupo B: https://www.cpfl.com.br/login Projetos Particulares: https://www.cpfl.com.br/projetos-particulares
Aplicativo - APP	CPFL Energia
E-mail	Atualmente o chat e o chatbot estão desativados.
SMS	27351 - SMS Receptivo (cliente entra em contato)
Redes Sociais	Facebook: https://pt-br.facebook.com/CPFL Energia/
WhatsApp	(19) 99908-8888
Outros	Grupo A e Poder Público: 0800 770 4140 AutoAtendimento Agência Atendimento Própria: Americana, Araçatuba, Araraquara, Bauru, Botucatu, Campinas, Franca, Hortolândia, Marília, Piracicaba, Ribeirão Preto, São Carlos, São José do Rio Preto, Barretos e Sumaré. (endereços disponíveis no site: https://www.cpfl.com.br/paulista/atendimento-presencial)
Ouvidoria	0800 770 2735 - https://www.cpfl.com.br/agencia/ouvidoria

CPFL Piratininga: canais de atendimento disponibilizados

Canal de Atendimento	Canais disponíveis de atendimento ao cliente - CPFL Piratininga
Presencial	Para localizar a agência de atendimento presencial em seu município, consulte: https://www.cpfl.com.br/piratininga/atendimento/atendimento-presencial
Telefônico Comercial	0800 010 2570
Telefônico Emergencial	0800 010 2570
Agência Virtual	Grupo A: https://www.cpfl.com.br/empresas Grupo B: https://www.cpfl.com.br/login Projetos Particulares: https://www.cpfl.com.br/projetos-particulares
Aplicativo - APP	CPFL Energia
E-mail	Atualmente o chat e o chatbot estão desativados.
SMS	27304 - SMS Receptivo (cliente entra em contato)
Redes Sociais	Facebook: https://pt-br.facebook.com/CPFLEnergia/
WhatsApp	(19) 99908-8888
Outros	Grupo A e Poder Público: 0800 721 1294 AutoAtendimento Agência Atendimento Própria: Indaiatuba, Itu, Jundiaí, Praia Grande, Santos, São Vicente e Sorocaba: https://www.cpfl.com.br/piratininga/atendimento/atendimento-presencial
Ouvidoria	0800 055 7878 https://www.cpfl.com.br/agencia/ouvidoria

EDP-SP: canais de atendimento disponibilizados

Canal de Atendimento	Canais disponíveis de atendimento ao cliente - EDP-SP
Presencial	Para localizar a agência de atendimento presencial em seu município, consulte: https://www.edp.com.br/atendimento/canais-de-atendimento/#sticky-57682395
Telefônico Comercial	0800 721 0123
Telefônico Emergencial	0800 721 0123
Agência Virtual	https://www.edponline.com.br
Aplicativo - APP	edponline
E-mail	grandescientes@edpbr.com.br especializadoedp@edpbr.com.br
SMS	Receptivo: 28037 - Registro de falta de energia. Canal possui um robô que direciona o atendimento e valida os dados digitados pelos cliente.
Redes Sociais	Facebook: @edpbr Instagram: @edpbrasil
Chat	https://www.edponline.com.br
Chatbot	https://www.edponline.com.br
WhatsApp	(11) 93465-2888
Outros	Video Atendimento - https://www.edp.com.br/video-atendimento/
Ouvidoria	0800 721 0201 - ouvidoria.sp@edpbr.com.br - Whatsapp: 11 99841-4402 - Presencial: Av. Cassiano Ricardo, 1973 - Jardim Alvorada - São José dos Campos - SP - CEP: 12240-540

Neoenergia Elektro: canais de atendimento disponibilizados

Canal de Atendimento	Canais disponíveis de atendimento ao cliente - Elektro Neoenergia Elektro
Presencial	Para localizar a agência de atendimento presencial em seu município, consulte: https://www.neoenergiaelektro.com.br/fale-com-a-gente/canais-de-atendimento
Telefônico Comercial	0800 701 0102 0800 701 01 03 - Média Tensão 0800 020 12 00 - Micro e Minigeração 0800 701 01 55 - Clientes portadores de deficiência auditiva e de fala
Telefônico Emergencial	0800 701 0102 - Média Tensão e Atendimento fora da área de concessão 0800 701 01 03 - Grandes Clientes 0800 020 12 00 - Micro e Mini geração 0800 701 01 55 - Clientes portadores de deficiência auditiva e de fala
Agência Virtual	https://agencia.neoenergiaelektro.com.br/
Aplicativo - APP	Neoenergia Elektro
E-mail	N/A
SMS	N/A
Redes Sociais	https://www.youtube.com/@Neoenergiaoficial https://www.linkedin.com/company/neoenergia https://www.facebook.com/neoenergia/ https://www.instagram.com/neoenergia_oficial/ https://twitter.com/neoenergiaElekt https://www.tiktok.com/@neoenergia
Chat e/ou Chatbot	(19) 2122-1696 - Através do WhatsApp
WhatsApp	(19) 2122-1696
Outros	Totens localizados nas Agências Presenciais e Portal Imobiliário no site
Ouvidoria	Atendimento Telefônico: 0800 012 4050 Site (área logada): https://agencia.neoenergiaelektro.com.br/login.aspx Correspondência: Enviar carta para Rua Ary Antenor de Souza, 321. Jardim Nova América, CEP 13053-024 – Campinas – SP.

Enel - SP: canais de atendimento disponibilizados

Canal de Atendimento	Canais disponíveis de atendimento ao cliente - Enel-SP
Presencial	Para localizar a agência de atendimento presencial em seu município, consulte: https://www.enel.com.br/pt-saopaulo/atendimento.html
Telefônico Comercial	0800 727 2120
Telefônico Emergencial	0800 727 2196
Agência Virtual	https://www.enel.com.br/pt-saopaulo Cliente Corporativo e Poder Público: https://www.enel.com.br/pt-saopaulo
Aplicativo - APP	digitar Enel SP na busca
E-mail	Atendimento aos grandes clientes: clientes.corporativos.sp@enel.com captacao.sp@enel.com ligação.emuc.sp@enel.com Solicitação de serviços técnicos: servicos.tecnicoosp@enel.com
SMS	27373 - Torpedo Fácil - Cliente encaminha SMS para solicitar os seguintes serviços: 2ª Via, Falta de Energia e Religição
Redes Sociais	Facebook: <ul style="list-style-type: none">• https://www.facebook.com/EnelClientesBR• https://www.facebook.com/EnelBrasil/
Chat e/ou Chatbot	https://www.enel.com.br/pt-saopaulo
WhatsApp	21 99601-9608 Grandes Clientes: 11 99929-0000 são ofertado os serviços de 2ª via de fatura, cadastro de fatura por e-mail e status de protocolo de Atendimento
Telefone Comercial - Grandes Clientes	0800 727 1196
Ouvidoria	Telefone - 0800 727 3110 WEB - https://www.enel.com.br/pt-saopaulo/atendimento.html Endereço Ouvidoria - Avenida das Nações, 14.401, andar 17 ao 23 - Conjunto 1 ao 4, Torre B1 - Vila Gertrudes, São Paulo, SP, 04794-000 Whatsapp – 55 11 94513-0276

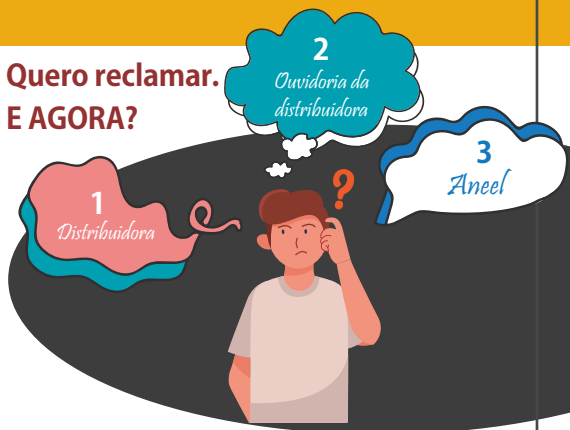
Energisa Sul-Sudeste: canais de atendimento disponibilizados

Canal de Atendimento	Canais disponíveis de atendimento ao cliente - Energisa Sul Sudeste
Presencial	Para localizar a agência de atendimento presencial em seu município, consulte: https://www.energisa.com.br/Paginas/canais-de-atendimento/agencias-de-atendimento.aspx
Telefônico Comercial	0800 701 0326
Telefônico Emergencial	0800 701 0326
Agência Virtual	https://servicos.energisa.com.br
Aplicativo - APP	https://www.energisa.com.br/energisaon/default.aspx
E-mail	https://www.energisa.com.br/Paginas/canais-de-atendimento/contato-email.aspx https://servicos.energisa.com.br/fale-conosco
SMS	N/A
Redes Sociais	https://www.energisa.com.br/Paginas/canais-de-atendimento/redes-sociais.aspx
Chat e/ou Chatbot	https://gisa.energisa.com.br/
WhatsApp	(18) 99120 3365 https://gisa.energisa.com.br/
Outros	Totens de autoatendimento presencial
Ouvidoria	Telefone: 0800 701 0324 - Atendimento em dias úteis, das 08h às 18h Presencial: Rodovia SP 425, Km 455, mais 600 metros parte B, S/N - Bairro Aeroporto - Presidente Prudente - SP - CEP 19053-680 - SP - Atendimento em dias úteis, das 08h às 11h30 e 13h30 às 16h E-mail: ouvidoria.ess@energisa.com.br

COMO FORMALIZAR UMA RECLAMAÇÃO NA DISTRIBUIDORA DE ENERGIA ELÉTRICA

Para assegurar ao usuário a melhor rota para solucionar suas demandas e reclamações, a ANEEL estabeleceu o **Caminho do Entendimento**.

Quero reclamar. E AGORA?



Os atendimentos devem ser realizados por meio dos canais disponibilizados pela distribuidora que serve seu município, informados nos quadros reproduzidos no item anterior.

O primeiro contato do usuário deve ser realizado diretamente com a distribuidora, pois ela, possuidora dos recursos necessários, ao ser acionada em primeiro lugar adianta o processo de solução do problema. Lembre-se, ela deve fornecer-lhe um número de protocolo.

Caso não obtenha resposta da demanda ou uma resposta insatisfatória, contate a Ouvidoria da própria distribuidora, informando o número do protocolo do primeiro atendimento.

Se, ainda assim, a resposta da Ouvidoria da distribuidora for insatisfatória, **entre em contato com a Ouvidoria da ANEEL**, informando o número do protocolo de atendimento fornecido pela distribuidora.

O contato com a ANEEL pode ser realizado pelo Serviço de Atendimento ao Usuário, que você pode acessar aqui:

https://www.gov.br/aneel/pt-br/canais_atendimento/reclame-da-distribuidora

AÇÕES DA ARSESP

A Arsesp possui convênio de descentralização de atividades de fiscalização dos serviços de eletricidade, firmado com a ANEEL, que lhe permite fiscalizar, por meio de delegação, as 7 (sete) concessionárias e as 12 (doze) permissionárias de serviços públicos de distribuição de energia elétrica no estado de São Paulo. Cabe então à Arsesp verificar e analisar o cumprimento dos requisitos relacionados à qualidade de prestação e atendimento dos serviços por parte das distribuidoras.

O convênio de descentralização tem por objetivo viabilizar e aproximar as ações da ANEEL dos consumidores de energia elétrica, agentes setoriais e outros segmentos da sociedade. As atividades descentralizáveis abrangem, preferencialmente:

- a fiscalização;
- o apoio à regulação dos serviços e instalações de energia elétrica; e
- a mediação de problemas e soluções entre os agentes e entre estes e os consumidores, por meio da Ouvidoria Setorial.

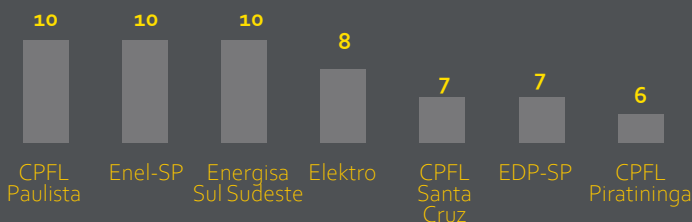
Foram realizadas, por meio dessa delegação, 365 fiscalizações nas distribuidoras do estado de São Paulo, no período de janeiro de 2021 a dezembro de 2023. Desse total, 58 fiscalizações realizadas (15,9%) estavam relacionadas à estrutura de atendimento, conforme mostra o Gráfico 2

Gráfico 2. Estado de São Paulo. Quantidade de Fiscalizações Relacionadas à Estrutura de Atendimento de Distribuidoras do estado de SP

Fiscalizações de Estrutura de Atendimento



Quantidade de Fiscalizações - Período de 2021 a 2023



O processo de fiscalização compreende uma avaliação detalhada de dados e informações relevantes, tais como:

- reclamações de consumidores;
- indicadores de qualidade do serviço; e
- demandas de órgãos externos.

A fiscalização tem como resultado um diagnóstico específico sobre a prestação do serviço. Atuações preventivas junto ao agente fiscalizado são identificadas e caracterizadas segundo critérios de importância, prioridade e risco.

OUTRAS INFORMAÇÕES

Para mais informações e esclarecimentos adicionais sobre o assunto, consulte a Resolução Normativa ANEEL nº 1.000/2021:

<https://www2.aneel.gov.br/cedoc/ren20211000.pdf>

O Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) da Arsesp também está à disposição para esclarecer quaisquer dúvidas pelo telefone: 08007270167 (de segunda a sábado, das 6h20 às 24h) e pelo formulário “Fale Conosco”, disponibilizado nos sites:

<http://www.arsesp.sp.gov.br/Paginas/canais-de-atendimento.aspx>

Pesquisa ANEEL de Satisfação do Consumidor:

<https://www.gov.br/aneel/pt-br/consumidores/iasc>

DÚVIDAS OU RECLAMAÇÕES SOBRE OS SERVIÇOS DE ENERGIA ELÉTRICA, GÁS CANALIZADO E SANEAMENTO BÁSICO?

PARA RECLAMAÇÕES, LIGUE PRIMEIRO PARA A CONCESSIONÁRIA QUE ATUA EM SUA CIDADE. CASO A SITUAÇÃO NÃO SEJA RESOLVIDA OU VOCÊ NÃO FIQUE SATISFEITO, LIGUE PARA ARSESP.

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO (SAU)

ENERGIA ELÉTRICA – 0800 72 70167
GÁS CANALIZADO – 0800 77 004 27
SANEAMENTO – 0800 77 168 83
OU ESCREVA PARA sau@arsesp.sp.gov.br

OUIDORIA

0800 770 6884
ouvidoriaarsesp@sp.gov.br

CANAL EXCLUSIVO PARA PREFEITOS

0800 771 77 33
arsesp.municipios@arsesp.sp.gov.br

RUA CRISTIANO VIANA, 428 –
CERQUEIRA CÉSAR, SÃO PAULO/SP
(11) 3204-2100
arsesp@arsesp.sp.gov.br
WWW.ARSESP.SP.GOV.BR

Esta publicação faz parte de uma série de cartilhas sobre temas do setor de energia elétrica, atendendo à ação DEE 15 da Agenda Regulatória 2021-2022.

Conteúdo: Superintendência de Assuntos Energéticos - Diretoria de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Energia

Projeto Gráfico e Editoração: Gerência de Comunicação - Diretoria de Relações Institucionais