

# Tratamento de Reclamações no Setor Elétrico



Cartilhas  
Temáticas  
Arresp  
2ª Edição



# Í N D I C E

INTRODUÇÃO 3

SAIBA O QUE FAZER PARA FORMALIZAR UMA RECLAMAÇÃO NA DISTRIBUIDORA DE ENERGIA ELÉTRICA 4

MONITORAMENTO DA QUALIDADE 15

FISCALIZAÇÃO COMO DISCIPLINA PARA MELHORAR OS SERVIÇOS PRESTADOS PELAS DISTRIBUIDORAS 20

AÇÕES DA ARSESP 23

A REGULAMENTAÇÃO SOBRE TRATAMENTO DAS RECLAMAÇÕES NO SETOR ELÉTRICO 25

OUTRAS INFORMAÇÕES 27

# INTRODUÇÃO

Consumidores e usuários dos serviços de distribuição de energia elétrica encontrarão nesta Cartilha orientações sobre o registro de reclamações nas distribuidoras de energia elétrica ou em outros canais disponíveis aos usuários<sup>1</sup>.

Em um contexto geral, a Cartilha Temática Arsep **Estrutura de Atendimento a Consumidores de Energia Elétrica**<sup>2</sup> alerta que toda distribuidora de energia elétrica deve dispor de uma estrutura de atendimento ao público que:

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

Além dessas especificações, a distribuidora deve garantir a tempestividade, a celeridade, a segurança, a privacidade e a resolutividade da demanda, observados os princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia e cordialidade

1. A título de exemplo, citamos: Consumidor.gov.br, Procon, Reclame Aqui, dentre outros disponíveis na rede.

2. A cartilha pode ser acessada em: [Cartilhas Temáticas Arsep -Estrutura\\_de\\_atendimento](#)

# SAIBA O QUE FAZER PARA FORMALIZAR UMA RECLAMAÇÃO NA DISTRIBUIDORA DE ENERGIA ELÉTRICA

O consumidor pode requerer informações, solicitar serviços e encaminhar reclamações, elogios, sugestões e denúncias nos canais de atendimento disponibilizados pela distribuidora.

Ao receber uma demanda do consumidor, a distribuidora deve considerar como reclamação as seguintes situações:

- demanda que expresse insatisfação do consumidor com a atuação da distribuidora, mas não com serviços e produtos recebidos;
- demanda cujo objetivo seja o reconhecimento de um direito, ou a correção de ato que cause lesão ou ameaça de lesão a direitos do consumidor e demais usuários;

- comunicação relacionada à interrupção do fornecimento de energia elétrica;
- solicitação de ressarcimento por danos elétricos causados em equipamentos;
- solicitação de correção de faturamento, ainda que realizada durante o atendimento; e
- todas aquelas relacionadas na plataforma “Consumidor.gov.br”, mantida pelo Ministério da Justiça.

A figura a seguir mostra o **Caminho do Entendimento** que a Aneel considera como a melhor rota para o usuário solucionar suas demandas e reclamações.



As reclamações sobre os serviços de distribuição de energia elétrica devem ser feitas diretamente nos canais disponibilizados pela distribuidora que serve seu município, cujas informações podem ser obtidas nas faturas de energia elétrica e no *site* da empresa;

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: <a href="https://www.cpfl.com.br/santa-cruz/atendimento-presencial">https://www.cpfl.com.br/santa-cruz/atendimento-presencial</a>
Telefônico Comercial	0800 772 2196
Telefônico Emergencial	0800 772 2196
Agência Virtual	<b>Grupo A:</b> <a href="https://www.cpfl.com.br/empresas">https://www.cpfl.com.br/empresas</a> <b>Grupo B:</b> <a href="https://www.cpfl.com.br/login">https://www.cpfl.com.br/login</a> <b>Projetos Particulares:</b> <a href="https://www.cpfl.com.br/projetos-particulares">https://www.cpfl.com.br/projetos-particulares</a>
Aplicativo - APP	CPFL Energia
E-mail	Atualmente o e-mail está desativado.
SMS	26805 - SMS Receptivo (cliente entra em contato)
Redes Sociais	<b>Facebook:</b> <a href="https://pt-br.facebook.com/CPFLEnergia/">https://pt-br.facebook.com/CPFLEnergia/</a>
WhatsApp	(19) 99908-8888
Outros	<b>Grupo A e Poder Público:</b> 0800 721 1849 <b>Autoatendimento e Virtual:</b> Agência de Jaguariúna. (endereço disponível no site: <a href="https://www.cpfl.com.br/santa-cruz/atendimento-presencial">https://www.cpfl.com.br/santa-cruz/atendimento-presencial</a> )
Ouvidoria	0800 722 2194 - <a href="https://www.cpfl.com.br/agencia-ouvidoria">https://www.cpfl.com.br/agencia-ouvidoria</a>

## 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: <a href="https://www.cpfl.com.br/paulista/atendimento-presencial">https://www.cpfl.com.br/paulista/atendimento-presencial</a>
Telefônico Comercial	0800 010 1010
Telefônico Emergencial	0800 010 1010
Agência Virtual	<b>Grupo A:</b> <a href="https://www.cpfl.com.br/empresas">https://www.cpfl.com.br/empresas</a> <b>Grupo B:</b> <a href="https://www.cpfl.com.br/login">https://www.cpfl.com.br/login</a> <b>Projetos Particulares:</b> <a href="https://www.cpfl.com.br/projetos-particulares">https://www.cpfl.com.br/projetos-particulares</a>
Aplicativo - APP	CPFL Energia
E-mail	Atualmente o chat e o chatbot estão desativados.
SMS	27351 - SMS Receptivo (cliente entra em contato)
Redes Sociais	<b>Facebook:</b> <a href="https://pt-br.facebook.com/CPFLEnergia/">https://pt-br.facebook.com/CPFLEnergia/</a>
WhatsApp	(19) 99908-8888
Outros	<b>Grupo A e Poder Público:</b> 0800 770 4140 <b>AutoAtendimento Agência Atendimento Própria:</b> 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: <a href="https://www.cpfl.com.br/paulista/atendimento-presencial">https://www.cpfl.com.br/paulista/atendimento-presencial</a> )
Ouvidoria	0800 770 2735 - <a href="https://www.cpfl.com.br/agencia/ouvidoria">https://www.cpfl.com.br/agencia/ouvidoria</a>

## 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: <a href="https://www.cpfl.com.br/piratininga/atendimento/atendimento-presencial">https://www.cpfl.com.br/piratininga/atendimento/atendimento-presencial</a>
Telefônico Comercial	0800 010 2570
Telefônico Emergencial	0800 010 2570
Agência Virtual	<b>Grupo A:</b> <a href="https://www.cpfl.com.br/empresas">https://www.cpfl.com.br/empresas</a> <b>Grupo B:</b> <a href="https://www.cpfl.com.br/login">https://www.cpfl.com.br/login</a> <b>Projetos Particulares:</b> <a href="https://www.cpfl.com.br/projetos-particulares">https://www.cpfl.com.br/projetos-particulares</a>
Aplicativo - APP	CPFL Energia
E-mail	Atualmente o chat e o chatbot estão desativados.
SMS	27304 - SMS Receptivo (cliente entra em contato)
Redes Sociais	<b>Facebook:</b> <a href="https://pt-br.facebook.com/CPFLEnergia/">https://pt-br.facebook.com/CPFLEnergia/</a>
WhatsApp	(19) 99908-8888
Outros	<b>Grupo A e Poder Público:</b> 0800 721 1294 <b>AutoAtendimento Agência Atendimento Própria:</b> Indaiatuba, Itu, Jundiá, Praia Grande, Santos, São Vicente e Sorocaba: <a href="https://www.cpfl.com.br/piratininga/atendimento/atendimento-presencial">https://www.cpfl.com.br/piratininga/atendimento/atendimento-presencial</a>
Ouvidoria	0800 055 7878 <a href="https://www.cpfl.com.br/agencia/ouvidoria">https://www.cpfl.com.br/agencia/ouvidoria</a>

## 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: <a href="https://www.edp.com.br/atendimento/canais-de-atendimento/#sticky-57682395">https://www.edp.com.br/atendimento/canais-de-atendimento/#sticky-57682395</a>
Telefônico Comercial	0800 721 0123
Telefônico Emergencial	0800 721 0123
Agência Virtual	<a href="https://www.edponline.com.br">https://www.edponline.com.br</a>
Aplicativo - APP	edponline
E-mail	grandescientes@edpbr.com.br especializadoedp@edpbr.com.br
SMS	<b>Receptivo:</b> 28037 - Registro de falta de energia. Canal possui um robô que direciona o atendimento e valida os dados digitados pelos cliente.
Redes Sociais	<b>Facebook:</b> @edpbr <b>Instagram:</b> @edpbrasil
Chat	<a href="https://www.edponline.com.br">https://www.edponline.com.br</a>
Chatbot	<a href="https://www.edponline.com.br">https://www.edponline.com.br</a>
WhatsApp	(11) 93465-2888
Outros	Video Atendimento - <a href="https://www.edp.com.br/video-atendimento/">https://www.edp.com.br/video-atendimento/</a>
Ouvidoria	0800 721 0201 - ouvidoria.sp@edpbr.com.br - <b>Whatsapp:</b> 11 99841-4402 - <b>Presencial:</b> 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: <a href="https://www.neoenergiaelektro.com.br/fale-com-a-gente/canais-de-atendimento">https://www.neoenergiaelektro.com.br/fale-com-a-gente/canais-de-atendimento</a>
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	<a href="https://agencia.neoenergiaelektro.com.br/">https://agencia.neoenergiaelektro.com.br/</a>
Aplicativo - APP	Neoenergia Elektro
E-mail	N/A
SMS	N/A
Redes Sociais	<a href="https://www.youtube.com/@Neoenergiaoficial">https://www.youtube.com/@Neoenergiaoficial</a> <a href="https://www.linkedin.com/company/neoenergia">https://www.linkedin.com/company/neoenergia</a> <a href="https://www.facebook.com/neoenergia/">https://www.facebook.com/neoenergia/</a> <a href="https://www.instagram.com/neoenergia_oficial/">https://www.instagram.com/neoenergia_oficial/</a> <a href="https://twitter.com/neoenergiaElekt">https://twitter.com/neoenergiaElekt</a> <a href="https://www.tiktok.com/@neoenergia">https://www.tiktok.com/@neoenergia</a>
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	<b>Atendimento Telefônico:</b> 0800 012 4050 <b>Site (área logada):</b> <a href="https://agencia.neoenergiaelektro.com.br/login.aspx">https://agencia.neoenergiaelektro.com.br/login.aspx</a> <b>Correspondência:</b> 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: <a href="https://www.enel.com.br/pt-saopaulo/atendimento.html">https://www.enel.com.br/pt-saopaulo/atendimento.html</a>
Telefônico Comercial	0800 727 2120
Telefônico Emergencial	0800 727 2196
Agência Virtual	<a href="https://www.enel.com.br/pt-saopaulo">https://www.enel.com.br/pt-saopaulo</a> <b>Cliente Corporativo e Poder Público:</b> <a href="https://www.enel.com.br/pt-saopaulo">https://www.enel.com.br/pt-saopaulo</a>
Aplicativo - APP	digitar Enel SP na busca
E-mail	<b>Atendimento aos grandes clientes:</b> clientes.corporativos.sp@enel.com captacao.sp@enel.com ligação.emuc.sp@enel.com <b>Solicitação de serviços técnicos:</b> servicos.tecnicoosp@enel.com
SMS	27373 - <b>Torpedo Fácil</b> - Cliente encaminha SMS para solicitar os seguintes serviços: 2ª Via, Falta de Energia e Religação
Redes Sociais	<b>Facebook:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="https://www.facebook.com/EnelClientesBR">https://www.facebook.com/EnelClientesBR</a></li><li>• <a href="https://www.facebook.com/EnelBrasil/">https://www.facebook.com/EnelBrasil/</a></li></ul>
Chat e/ou Chatbot	<a href="https://www.enel.com.br/pt-saopaulo">https://www.enel.com.br/pt-saopaulo</a>
WhatsApp	21 99601-9608 <b>Grandes Clientes:</b> 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 <b>WEB</b> - <a href="https://www.enel.com.br/pt-saopaulo/atendimento.html">https://www.enel.com.br/pt-saopaulo/atendimento.html</a> 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: <a href="https://www.energisa.com.br/Paginas/canais-de-atendimento/agencias-de-atendimento.aspx">https://www.energisa.com.br/Paginas/canais-de-atendimento/agencias-de-atendimento.aspx</a>
Telefônico Comercial	0800 701 0326
Telefônico Emergencial	0800 701 0326
Agência Virtual	<a href="https://servicos.energisa.com.br">https://servicos.energisa.com.br</a>
Aplicativo - APP	<a href="https://www.energisa.com.br/energisaon/default.aspx">https://www.energisa.com.br/energisaon/default.aspx</a>
E-mail	<a href="https://www.energisa.com.br/Paginas/canais-de-atendimento/contato-email.aspx">https://www.energisa.com.br/Paginas/canais-de-atendimento/contato-email.aspx</a> <a href="https://servicos.energisa.com.br/fale-conosco">https://servicos.energisa.com.br/fale-conosco</a>
SMS	N/A
Redes Sociais	<a href="https://www.energisa.com.br/Paginas/canais-de-atendimento/redes-sociais.aspx">https://www.energisa.com.br/Paginas/canais-de-atendimento/redes-sociais.aspx</a>
Chat e/ou Chatbot	<a href="https://gisa.energisa.com.br/">https://gisa.energisa.com.br/</a>
WhatsApp	(18) 99120 3365 <a href="https://gisa.energisa.com.br/">https://gisa.energisa.com.br/</a>
Outros	Totens de autoatendimento presencial
Ouvidoria	<b>Telefone:</b> 0800 701 0324 - Atendimento em dias úteis, das 08h às 18h <b>Presencial:</b> 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 <b>E-mail:</b> <a href="mailto:ouvidoria.ess@energisa.com.br">ouvidoria.ess@energisa.com.br</a>

**O primeiro contato do usuário deve ser feito diretamente com a distribuidora**, pois ela, possuidora dos recursos necessários, adianta o processo que levará à solução do problema. (Lembre-se de solicitar, sempre, um número de protocolo.)

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

Se a resposta da Ouvidoria da Distribuidora também for insatisfatória, entre em contato com a **Ouvidoria da Aneel** por meio do telefone 167, informando o número do protocolo de atendimento fornecido pela distribuidora.

O consumidor pode também entrar em contato com a plataforma [consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br) para formalizar uma reclamação.





**consumidor.gov.br**

É seu. É fácil. Participe.

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

# MONITORAMENTO DA QUALIDADE

A Aneel criou dois indicadores gerais para acompanhar as reclamações dos consumidores às concessionárias<sup>3</sup> e permissionárias do serviço público de distribuição.

Os indicadores anuais de reclamação são calculados a partir das informações apuradas pelas distribuidoras. São eles:

- **DER (Duração Equivalente de Atendimento à Reclamação):** refere-se ao tempo médio para dar solução a uma reivindicação – o que servirá para monitorar a qualidade do atendimento –, devendo a distribuidora observar, na solução individual das reclamações, os prazos determinados em normas e regulamentos editados pelo Poder Concedente<sup>4</sup> ou pela Aneel. Para essa duração de tempo médio, a Aneel não estabelece limites<sup>5</sup> “indicadores” para atendimento, apenas acompanhamento do tempo médio, para solução da reclamação (Gráfico 1).

---

3. Concessionária e Permissionária: agente titular de concessão federal que presta o serviço público de distribuição de energia elétrica, doravante denominado “distribuidora”.

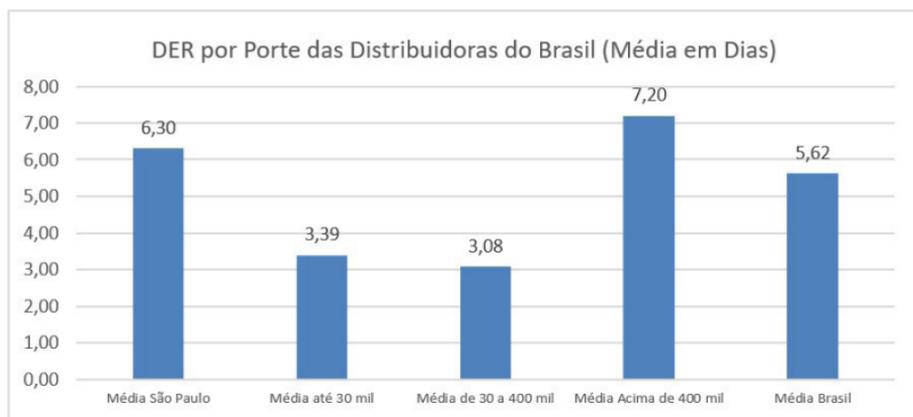
4. O Poder Concedente refere-se à entidade política (União, Estado, Distrito Federal ou Município) que detém a titularidade do serviço ou obra público cuja execução pode ou não ser delegada a terceiros, por meio de concessão ou permissão.

5. Segundo o Módulo 8 do Prodist: “Os limites correspondem ao máximo valor desejável a ser observado no sistema de distribuição” (cf. em: [https://www2.aneel.gov.br/cedoc/aren20219c6\\_prodist\\_modulo\\_8\\_v13.pdf](https://www2.aneel.gov.br/cedoc/aren20219c6_prodist_modulo_8_v13.pdf))

• **FER (Frequência Equivalente de Atendimento à Reclamação):** refere-se à frequência com que ocorrem reclamações a cada mil unidades consumidoras – ou seja, é a soma das reclamações feitas pelos consumidores e solucionadas pela distribuidora em um determinado período. Para o FER, a Aneel estabelece os limites “indicadores” que devem ser cumpridos por distribuidora (Gráfico 2).

Os Gráficos 1 e 2, a seguir, mostram os resultados do atendimento com base nos indicadores de reclamação DER e FER, apurados no ano de 2023, segundo o porte das distribuidoras – distribuidoras que atendem até 30 mil unidades consumidoras; de 30 a 400 mil unidades consumidoras; e acima de 400 mil unidades consumidoras.

### **Gráfico 1. Brasil. DER - Comparativo dos resultados de atendimento, segundo o porte das distribuidoras (Média em dias)**



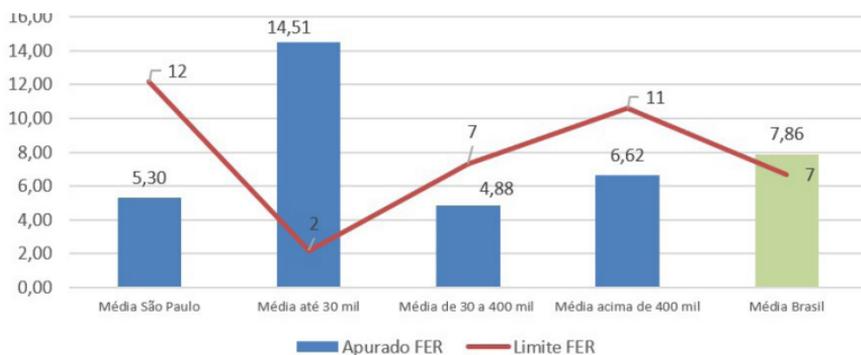
Fonte: Aneel - base de 2023

Conforme mencionado anteriormente, não há limite de atendimento estabelecido pela Aneel para o indicador DER, o monitoramento dos prazos deve ser feito e acompanhado pela distribuidora.

O monitoramento da solução é feito com base em prazos estipulados “em dias”, contados a partir da data do protocolo<sup>6</sup>, conforme estabelecido na REN 1.000/2021:

- **até 5 dias úteis:** caso não seja necessário realizar visita técnica à unidade consumidora ou demais instalações;
- **até 10 dias úteis:** nas demais situações em que seja necessário fazer visita técnica;
- **10 dias:** quando a reclamação é feita na Ouvidoria da distribuidora;
- **30 dias:** quando não há prazos expressamente estabelecidos na regulação da Aneel.

## Gráfico 2. Brasil. FER - Comparativo dos resultados de atendimento, segundo o porte das distribuidoras (Frequência de ocorrências x limite estabelecido a cada mil consumidores)



Fonte: Aneel - base de 2023

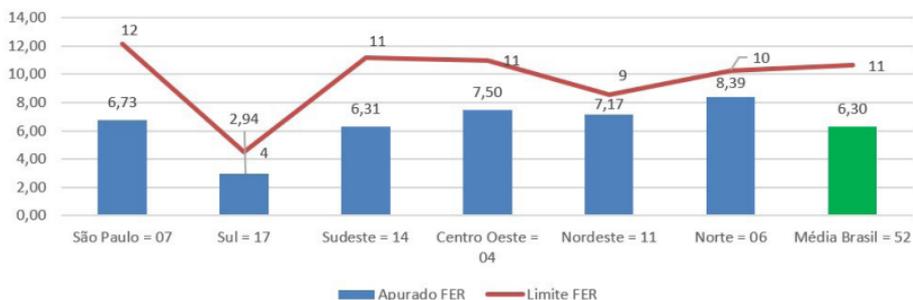
6. Este critério não se aplica caso existam prazos específicos de solução expressamente estabelecidos na regulação da Aneel (como, por exemplo, interrupção do fornecimento de energia elétrica, conformidade dos níveis de tensão e ressarcimento de danos elétricos; e reclamação na Ouvidoria da distribuidora, na agência estadual conveniada e na ANEEL.

Para o indicador FER, a Aneel estipula limites de atendimento.

Porte das Distribuidoras (Quantidade de consumidores residenciais)	Quantidade de Distribuidoras no Brasil
até 30 mil	10
de 30 a 400 mil	10
Acima de 400 mil	32

A Arsesp fiscaliza 7 distribuidoras com mais de 400 mil unidades consumidoras, o que representa 23% do total: CPFL Paulista, CPFL Piratininga, CPFL Santa Cruz, EDP SP, Enel SP, Energisa Sul-Sudeste e Neoenergia Elektro.

### Gráfico 3. Brasil. FER – Comparativo dos limites de atendimento estabelecidos por região e o efetivamente apurado pelas distribuidoras



Fonte: Aneel - base de 2023

Na apuração dos indicadores de reclamação, não são computadas as seguintes situações – que são tratadas, em parte, por regulação própria:

- reclamação de interrupção do fornecimento de energia elétrica<sup>7</sup>;
- conformidade dos níveis de tensão;
- ressarcimento de danos elétricos<sup>8</sup>;
- reclamação na Ouvidoria da distribuidora, na agência estadual conveniada e na Aneel.

Os limites anuais para o indicador FER e a metodologia para sua definição são estabelecidos em regulação da Aneel e podem ser redefinidos por ocasião da revisão tarifária da distribuidora (anual)<sup>9</sup>.

No caso das permissionárias, o indicador FER é utilizado para monitorar o desempenho, não havendo limites estabelecidos.

Se os limites anuais estabelecidos para o indicador FER forem ultrapassados, a distribuidora pode ser submetida à fiscalização da Aneel.

As reclamações dos consumidores têm contribuído muito para aprimorar os processos internos das distribuidoras de energia, especialmente quando se verifica a evolução, ao longo do tempo, dos atendimentos técnico e comercial, sempre visando a melhoria contínua.

---

7. Para saber mais sobre o tema, consulte a Cartilha Temática Arsesp: [Continuidade no Fornecimento de Energia Elétrica](#).

8. Para saber mais sobre o tema, consulte a Cartilha Temática Arsesp: [Ressarcimento de Danos Elétricos](#).

9. Para conhecer a metodologia de estabelecimento dos limites do indicador FER, consulte: [https://www2.aneel.gov.br/cedoc/aren2021g56\\_prodist\\_modulo\\_8\\_v13.pdf](https://www2.aneel.gov.br/cedoc/aren2021g56_prodist_modulo_8_v13.pdf)

# FISCALIZAÇÃO COMO DISCIPLINA PARA MELHORAR OS SERVIÇOS PRESTADOS PELAS DISTRIBUIDORAS

A Aneel implantou, a partir de 2016, um novo modelo de fiscalização dos serviços prestados pelas distribuidoras de energia elétrica, baseado no monitoramento contínuo e no diagnóstico técnico preventivo dos serviços prestados pelos agentes do setor, visando o aperfeiçoamento dos processos de fiscalização.

As figuras a seguir mostram como são obtidas as informações que serão utilizadas no monitoramento contínuo dos serviços prestados pelas distribuidoras



## Percepção do Consumidor

Demandas externas e internas



- Reclamações por tipologia
- Atendimento da distribuidora
- Ouvidoria da distribuidora
- Ouvidoria da Aneel

Pesquisa IASC  
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

**Percepção do Consumidor:** Para compor os dados de monitoramento, a Aneel apura a percepção do consumidor, com base em informações prestadas pelas distribuidoras, relativas a:

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

Essa nova visão da fiscalização dos serviços de energia elétrica representa uma mudança estratégica, uma vez que visa:

- otimizar os recursos disponíveis;
- estimular a avaliação contínua da prestação dos serviços; e
- alinhar os agentes fiscalizados com os compromissos firmados em relação à qualidade, focando a prevenção de possíveis falhas, a efetiva correção de irregularidades identificadas e a melhoria do desempenho regulatório.

Quando o assunto é atendimento ao cliente, analisar as informações estatísticas obtidas leva à reflexão e abre portas para que planos de ações sejam desenvolvidos pelas distribuidoras, na busca de melhorar a realidade apresentada.

# AÇÕES DA ARSESP

O convênio de descentralização de atividades de fiscalização dos serviços de eletricidade, firmado com a Aneel, delegou à Arsesp a tarefa de fiscalizar as 7 concessionárias e as 12 permissionárias de serviços públicos de distribuição de energia elétrica no Estado de São Paulo. Dessa forma, cabe à Arsesp – dadas as atividades planejadas anualmente e de forma conjunta com a Aneel – verificar e analisar o cumprimento dos requisitos relacionados à qualidade e ao atendimento dos serviços prestados pelas distribuidoras.

O convênio de descentralização tem como objetivo viabilizar e aproximar as ações da Aneel e os 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.

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 REGULAMENTAÇÃO SOBRE TRATAMENTO DAS RECLAMAÇÕES NO SETOR ELÉTRICO



As regras para a Prestação do Serviço Público de Distribuição de Energia Elétrica foram estabelecidas pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) nos artigos 399, 400, 447 e 448 da REN 1.000/2021, que tratam:

- das demandas dos consumidores;
- da qualidade dos serviços;
- da proteção e defesa dos direitos dos consumidores
- da obtenção de informação adequada sobre os serviços contratados;
- do tratamento das reclamações pelos consumidores;
- dos contatos para registro das reclamações.

Para saber mais sobre os artigos citados, consulte a Resolução Aneel nº 1.000/2021, link disponível na Seção “Outras Informações”

Atualmente, o consumidor tem a facilidade de registrar uma reclamação presencialmente ou por meio de vários canais de atendimento (telefone, *chat*, *e-mail*, aplicativos, página do fornecedor na internet, redes sociais, etc.). No caso de empresas

reguladas – como as distribuidoras de energia elétrica –, têm à disposição, por força regulatória, também o canal de Ouvidoria.

Com a expansão das plataformas dedicadas ao registro e divulgação de queixas de consumidores, o público pôde conhecer melhor os maus serviços prestados por algumas empresas.

Embora não sejam canais regulados pela Aneel, o público agora tem acesso a instâncias diversas para manifestar-se sobre os serviços prestados pelas distribuidoras. Além do atendimento do [Procon](#), o consumidor passou a contar com a ajuda de plataformas como o [Reclame Aqui](#) e diversos *sites* de avaliação.

# OUTRAS INFORMAÇÕES

Para informações e esclarecimentos adicionais sobre o assunto, consulte:

- a Resolução Normativa Aneel nº 1.000/2021: <https://www2.aneel.gov.br/cedoc/ren20211000.pdf>; e,
- a Resolução Normativa Aneel nº 956/2021 - Módulo 8 dos Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional (Prodist): [https://www2.aneel.gov.br/cedoc/aren2021956\\_prodist\\_modulo\\_8\\_v13.pdf](https://www2.aneel.gov.br/cedoc/aren2021956_prodist_modulo_8_v13.pdf)

O Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) da Arsesp também esclarece dúvidas e dá informações. Fale com o SAU Arsesp pelo telefone: 08007270167 (de segunda a sábado, das 6h20 às 24h). Ou acesse o formulário "Fale Conosco", no site da Aneel. <http://www.aneel.gov.br/fale-conosco>

## 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](mailto:sau@arsesp.sp.gov.br)

### OUIDORIA

0800 770 6884  
[ouvidoriaarsesp@sp.gov.br](mailto:ouvidoriaarsesp@sp.gov.br)

### CANAL EXCLUSIVO PARA PREFEITOS

0800 771 77 33  
[arsesp.municipios@arsesp.sp.gov.br](mailto:arsesp.municipios@arsesp.sp.gov.br)

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