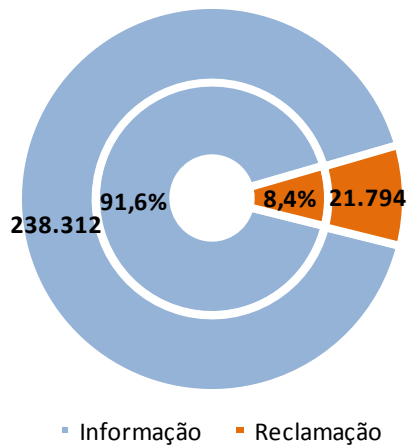


Relatório Anual do Serviço de Atendimento aos Usuários Energia Elétrica

260.106 manifestações recebidas

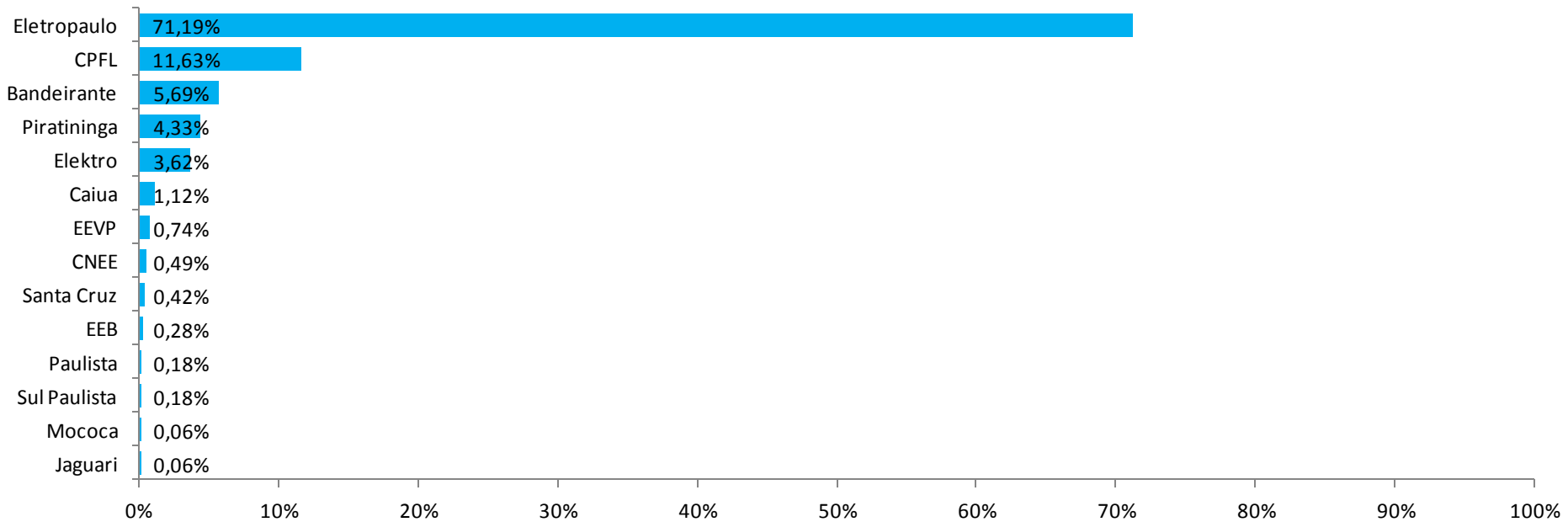


Manifestação:
total de registros (informação + reclamação).

Informação: manifestação atendida e encerrada no ato do primeiro contato (encerrada por *script*).

Reclamação: manifestação tratada pela ARSEP e concessionária.

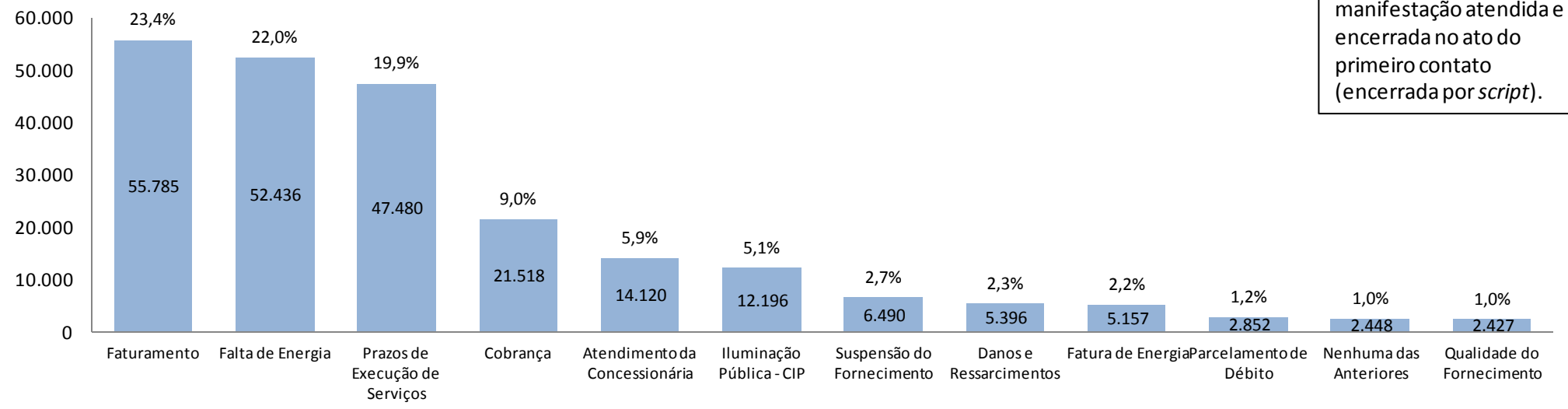
Manifestações x Concessionária



Principais Manifestações das 14 Concessionárias

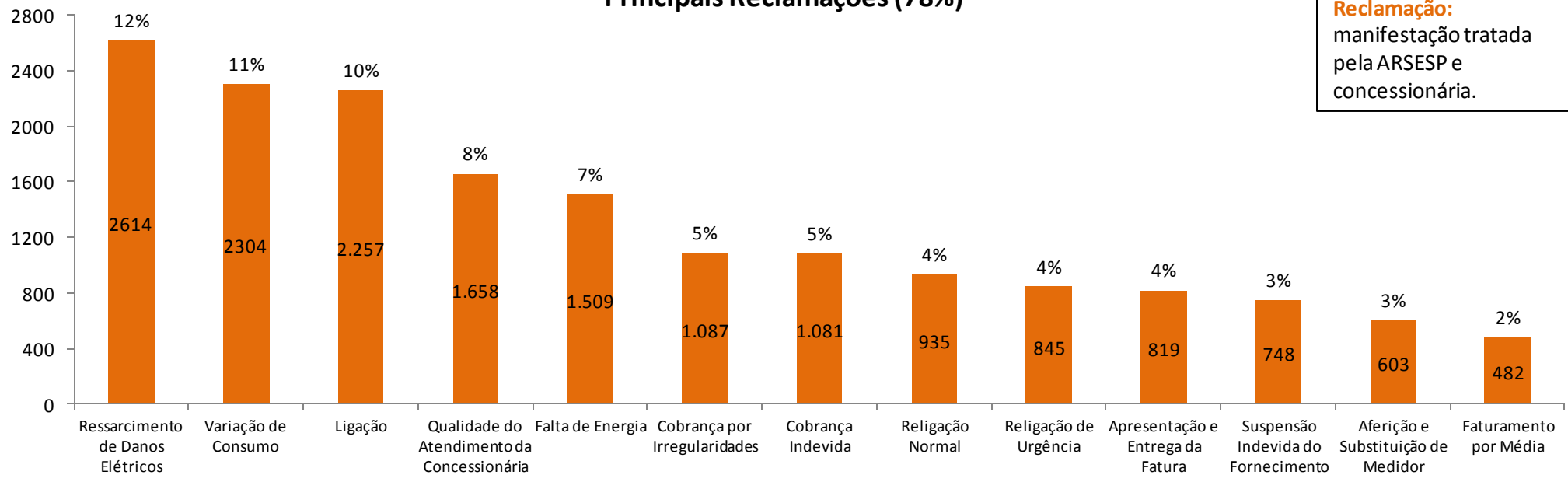
Principais Informações (96%)

Informação:
manifestação atendida e encerrada no ato do primeiro contato (encerrada por *script*).



Principais Reclamações (78%)

Reclamação:
manifestação tratada pela ARSESP e concessionária.



Manifestações Registradas x N° de Usuário

Descrição	Nº Usuários*	Nº Manifestações	Nº Manifestações por 10 mil Unidades Consumidoras	% de Manifestações	% de Unidades Consumidoras
Eltrapaulo	6.625.340	185.176	279,50	71,19%	40,34%
Caiua	213.088	2.908	136,47	1,12%	1,30%
CNEE	102.302	1.262	123,36	0,49%	0,62%
EEVP	161.612	1.916	118,56	0,74%	0,98%
Bandeirante	1.521.097	14.806	97,34	5,69%	9,26%
Paulista	50.572	472	93,33	0,18%	0,31%
CPFL	3.654.153	30.261	82,81	11,63%	22,25%
Piratininga	1.423.976	11.273	79,17	4,33%	8,67%
Sul Paulista	72.609	467	64,32	0,18%	0,44%
Santa Cruz	177.758	1.089	61,26	0,42%	1,08%
EEB	131.062	739	56,39	0,28%	0,80%
Jaguari	33.220	158	47,56	0,06%	0,20%
Elektro	2.215.061	9.419	42,52	3,62%	13,49%
Mococa	40.378	160	39,63	0,06%	0,25%
Total	16.422.228	260.106	158,39	100,00%	100,00%

* Base: Junho/11