

Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU)

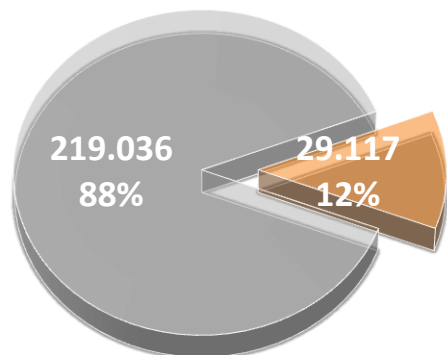
Energia elétrica - 2014

Diretoria de Relações Institucionais
Gerência de Relacionamento com Usuários

Total de Manifestações no ano, por tipo e Evolução mensal

248.153

Manifestações registradas no ano



■ Informações ■ Reclamações

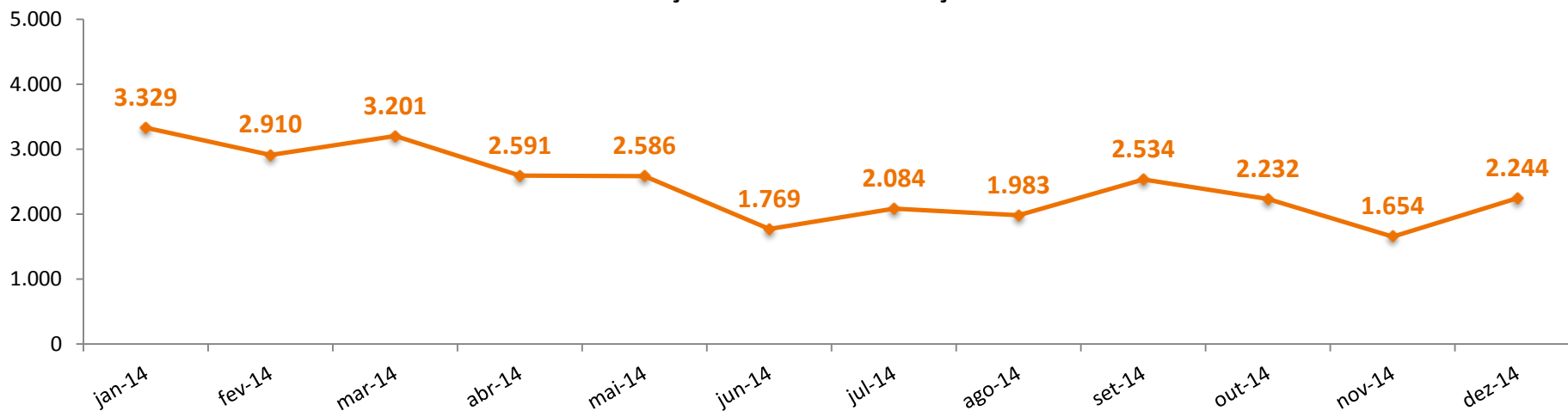
Manifestações = Total de atendimentos (informações + reclamações).

informações = Manifestações que a ARSESP, após análise, transmitiu as informações e esclarecimentos ao usuário.

reclamações = Manifestações que a ARSESP intercedeu na relação entre usuário e concessionária.

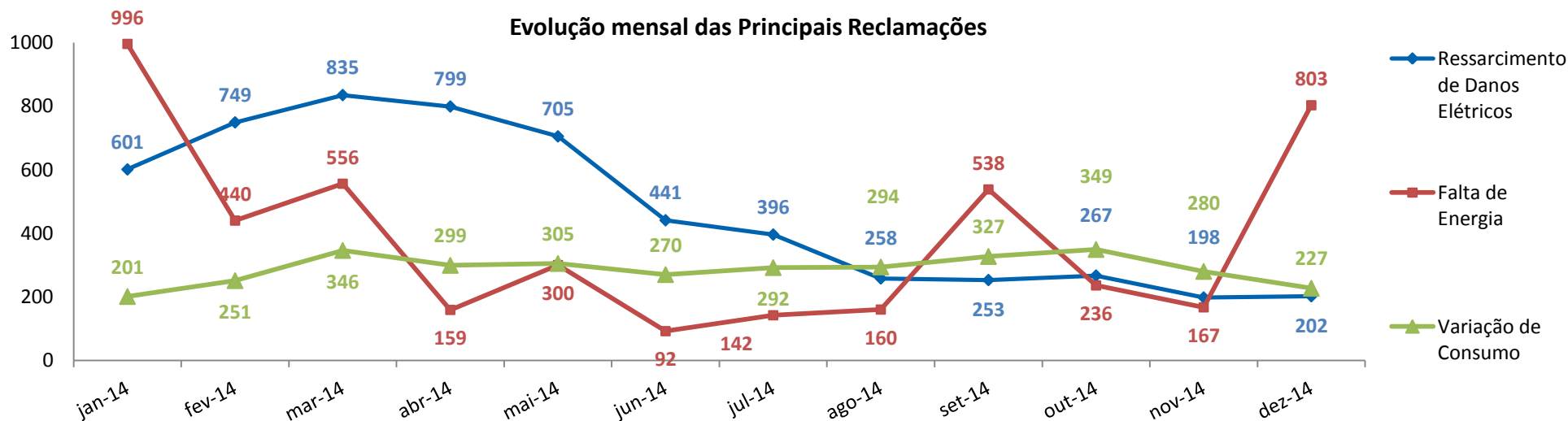
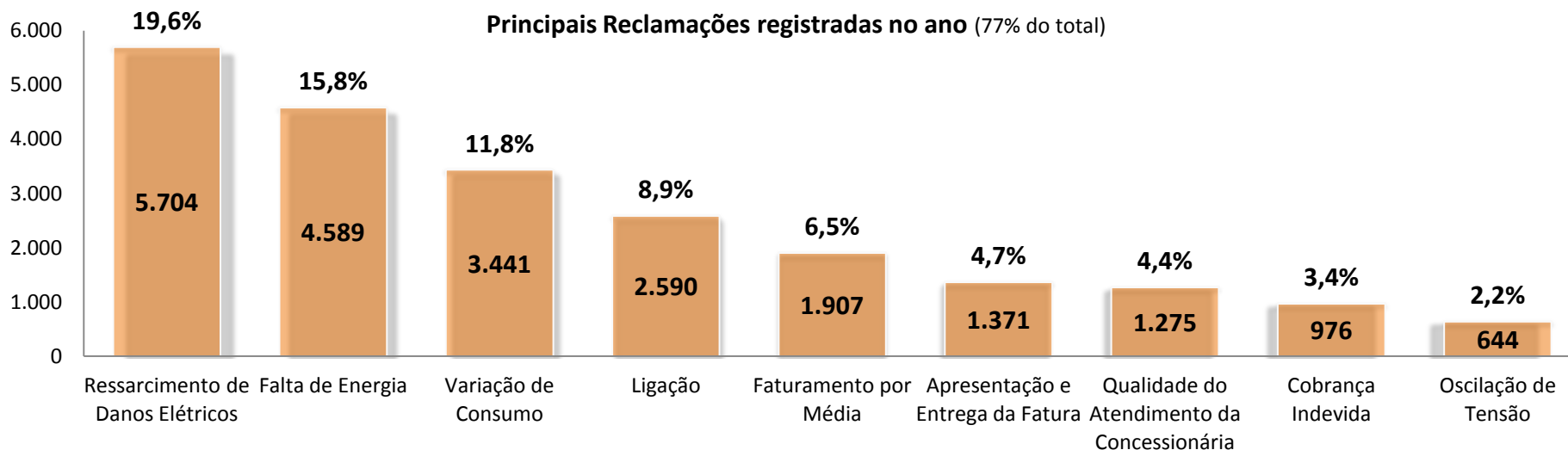
Manifestações recebidas de 642 municípios do Estado de São Paulo

Evolução Mensal de Reclamações



Principais Reclamações por Assunto

Reclamações = Manifestações que a ARSESP intercedeu na relação entre usuário e concessionária.



Total de Reclamações por Concessionária e por Unidades Consumidoras

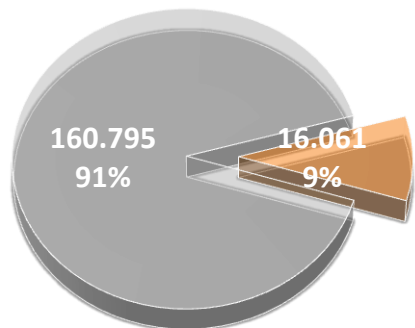
UC's = Unidades Consumidoras

Concessionária	Quantidade de UC's*	Total de Reclamações	Reclamações a cada 10 mil UC's	% de UC's	% de Reclamações
AES Eletropaulo	6.654.306	16.061	24,14	38,59%	55,16%
CPFL - Piratininga	1.543.742	2.712	17,57	8,95%	9,31%
Bandeirante	1.665.973	2.364	14,19	9,66%	8,12%
CPFL - Jaguari	36.480	45	12,34	0,21%	0,15%
Elektro	2.372.549	2.856	12,04	13,76%	9,81%
CPFL - Sul Paulista	79.038	90	11,39	0,46%	0,31%
CPFL Paulista	3.951.978	4.435	11,22	22,92%	15,23%
CPFL - Santa Cruz	195.507	194	9,92	1,13%	0,67%
CPFL - Mococa	43.544	38	8,73	0,25%	0,13%
Bragantina	141.583	104	7,35	0,82%	0,36%
CPFL - Leste Paulista	54.356	37	6,81	0,32%	0,13%
Caiuá	227.187	127	5,59	1,32%	0,44%
Vale do Paranapanema	170.973	36	2,11	0,99%	0,12%
Nacional	108.167	18	1,66	0,63%	0,06%
Total	17.245.383	29.117	16,88	100,00%	100,00%

* Base de Unidades Consumidoras de 2013.

Manifestações sobre a AES Eletropaulo

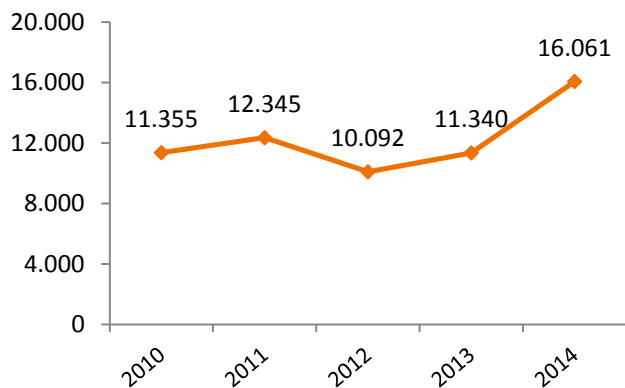
176.856 Manifestações registradas no ano



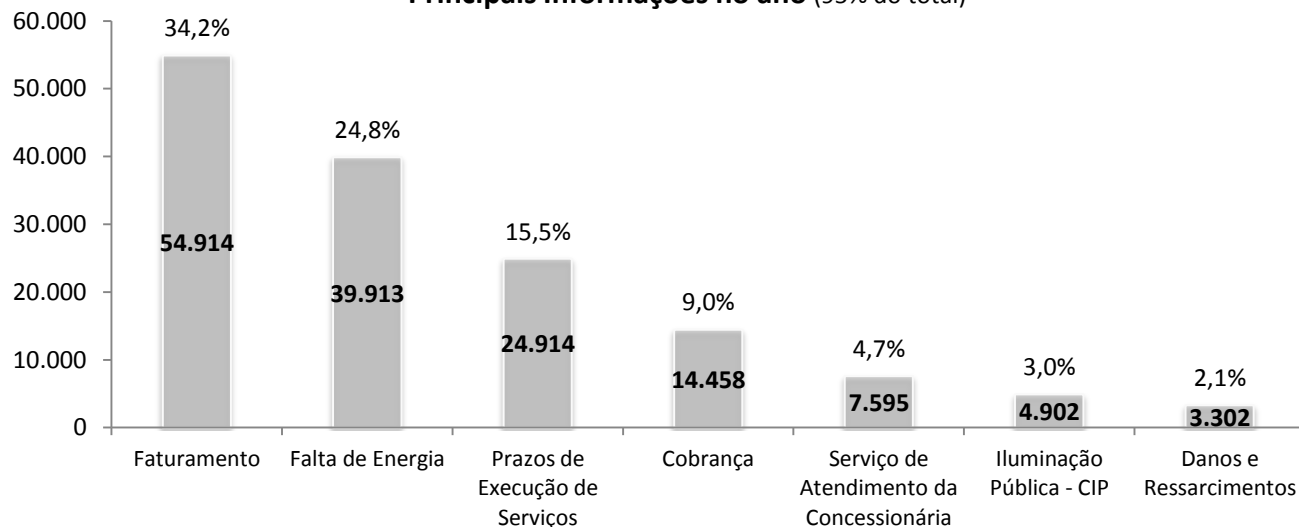
■ Informações ■ Reclamações

Manifestações = Total de atendimentos
(informações + reclamações).

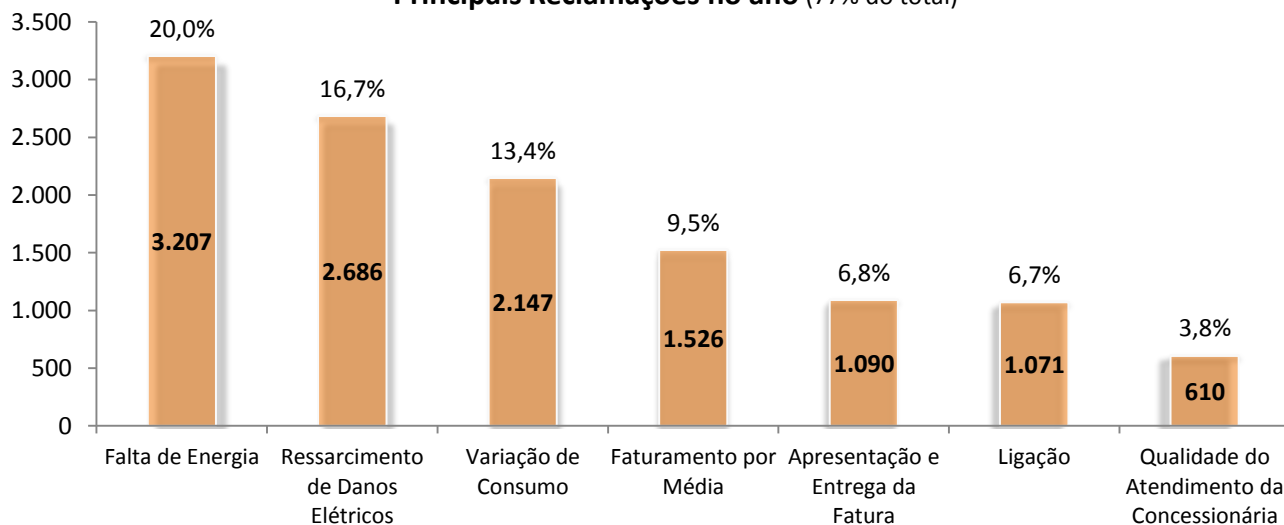
Evolução do total de Reclamações
(últimos 5 anos)



Principais Informações no ano (95% do total)

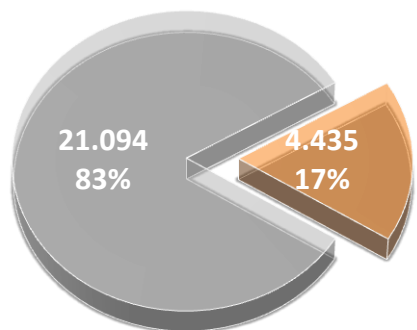


Principais Reclamações no ano (77% do total)



Manifestações sobre a CPFL Paulista

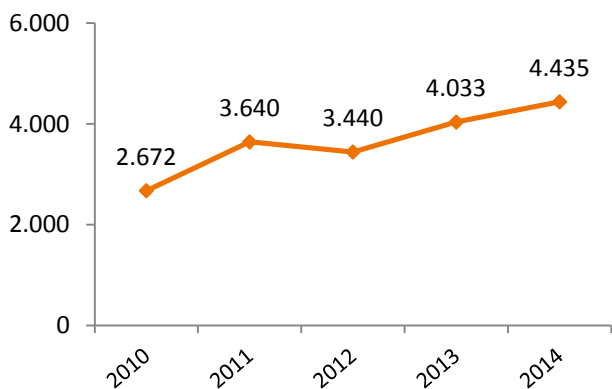
25.529 Manifestações registradas no ano



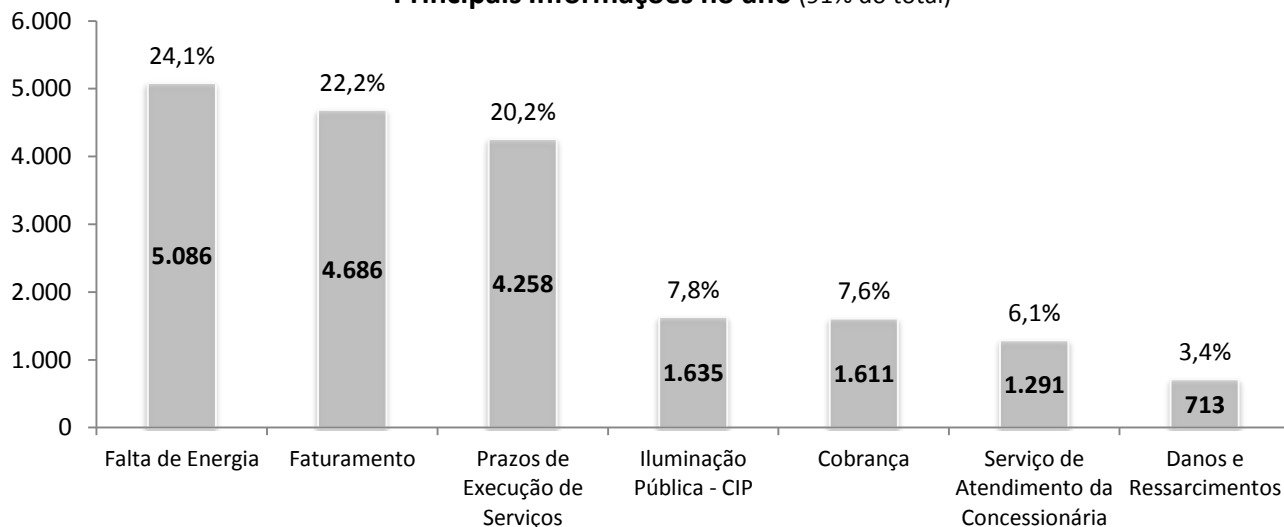
■ Informações ■ Reclamações

Manifestações = Total de atendimentos (informações + reclamações).

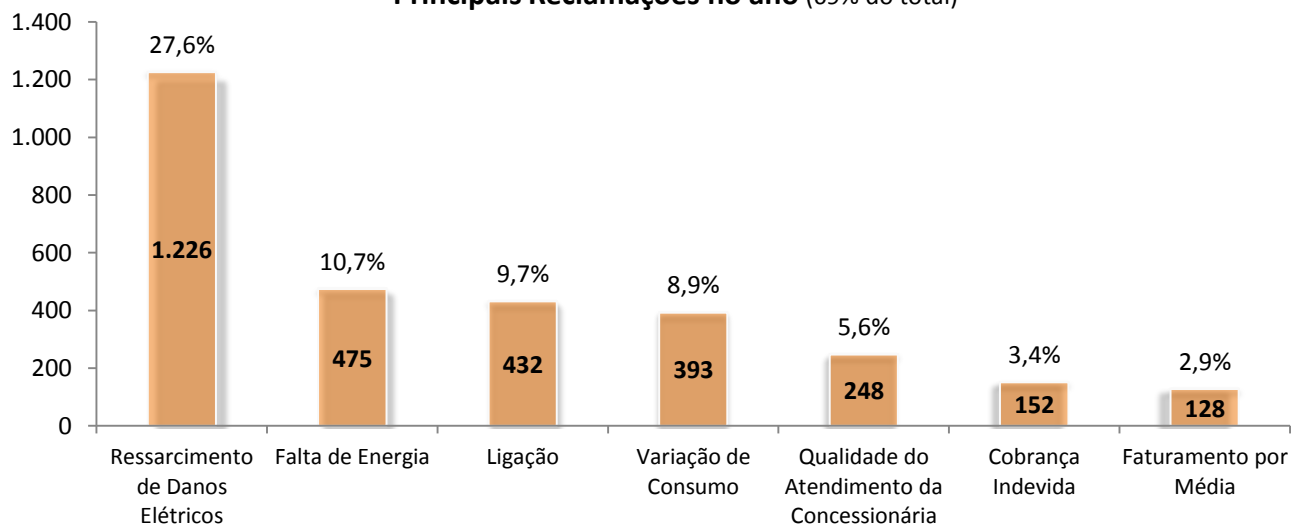
Evolução do total de **Reclamações** (últimos 5 anos)



Principais Informações no ano (91% do total)

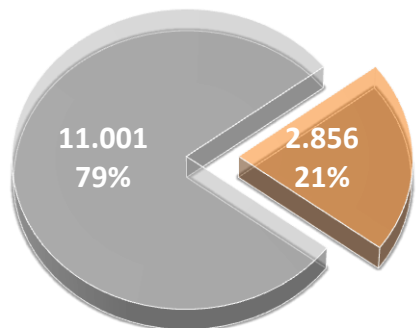


Principais Reclamações no ano (69% do total)



Manifestações sobre a Elektro

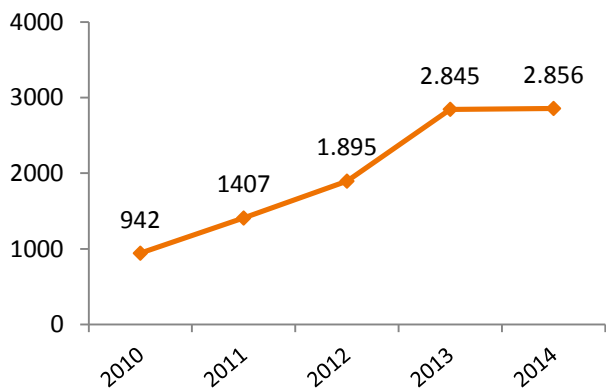
13.857 Manifestações registradas no ano



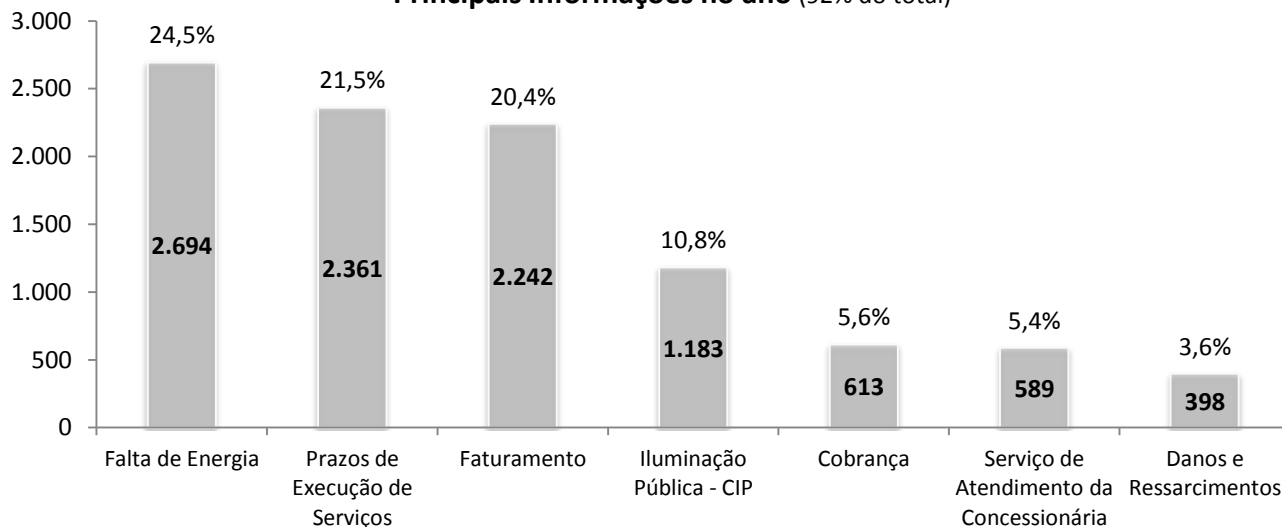
■ Informações ■ Reclamações

Manifestações = Total de atendimentos (informações + reclamações).

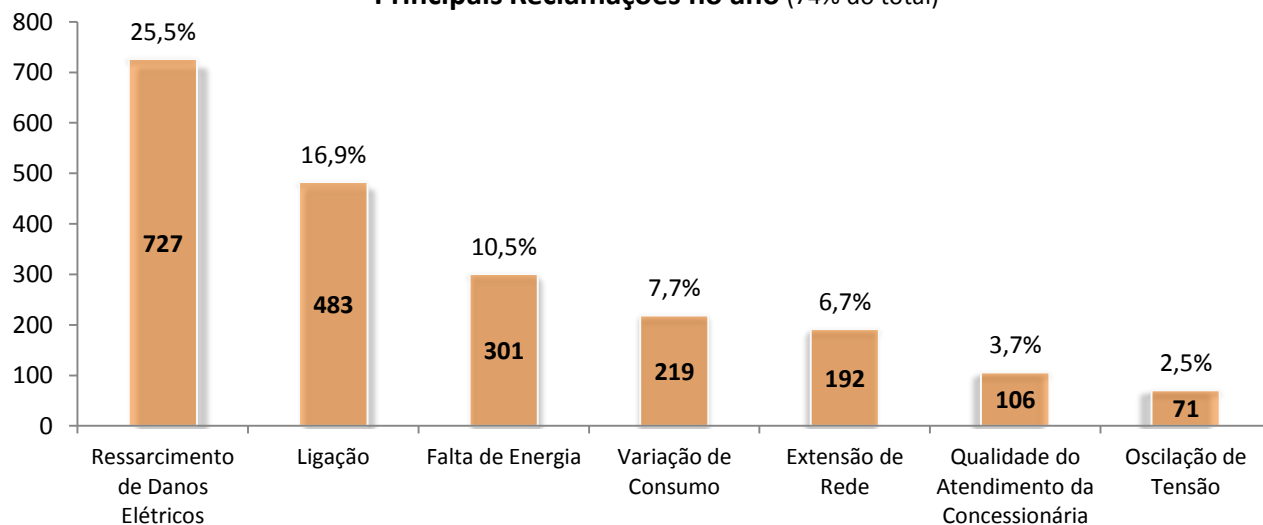
Evolução do total de Reclamações
(últimos 5 anos)



Principais Informações no ano (92% do total)

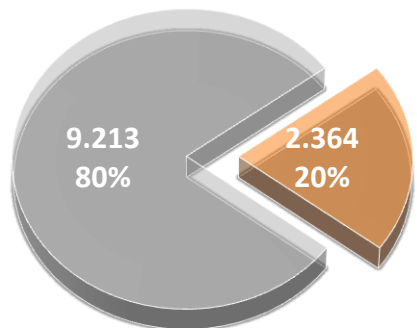


Principais Reclamações no ano (74% do total)



Manifestações sobre a Bandeirante

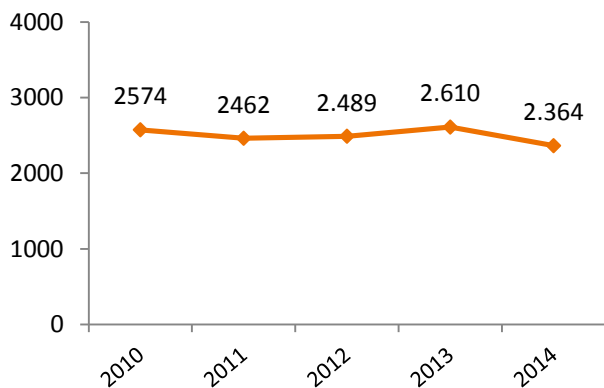
11.577 Manifestações registradas no ano



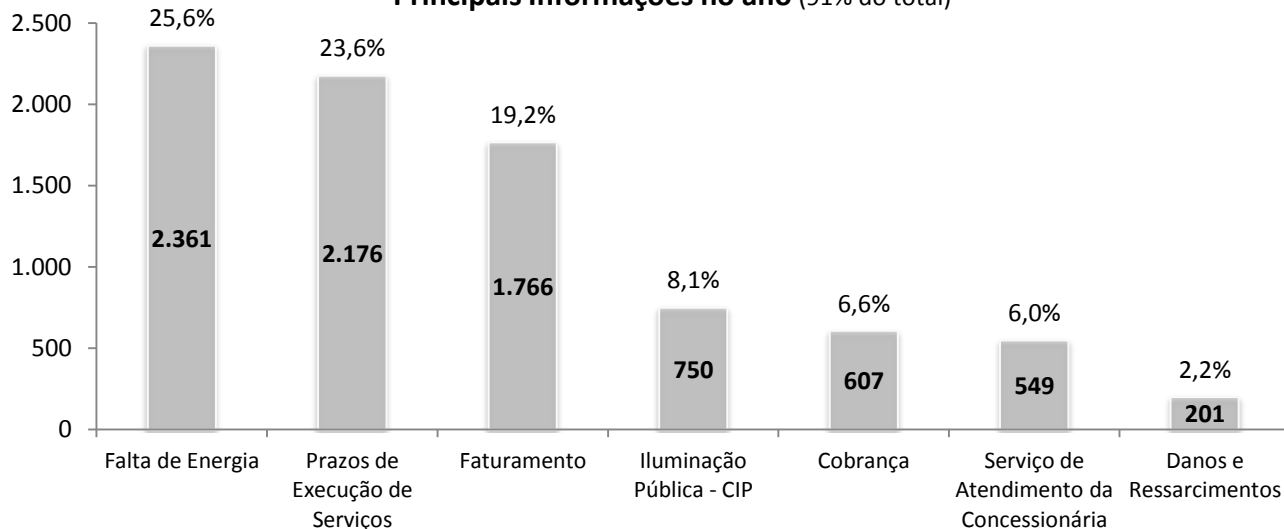
■ Informações ■ Reclamações

Manifestações = Total de atendimentos
(informações + reclamações).

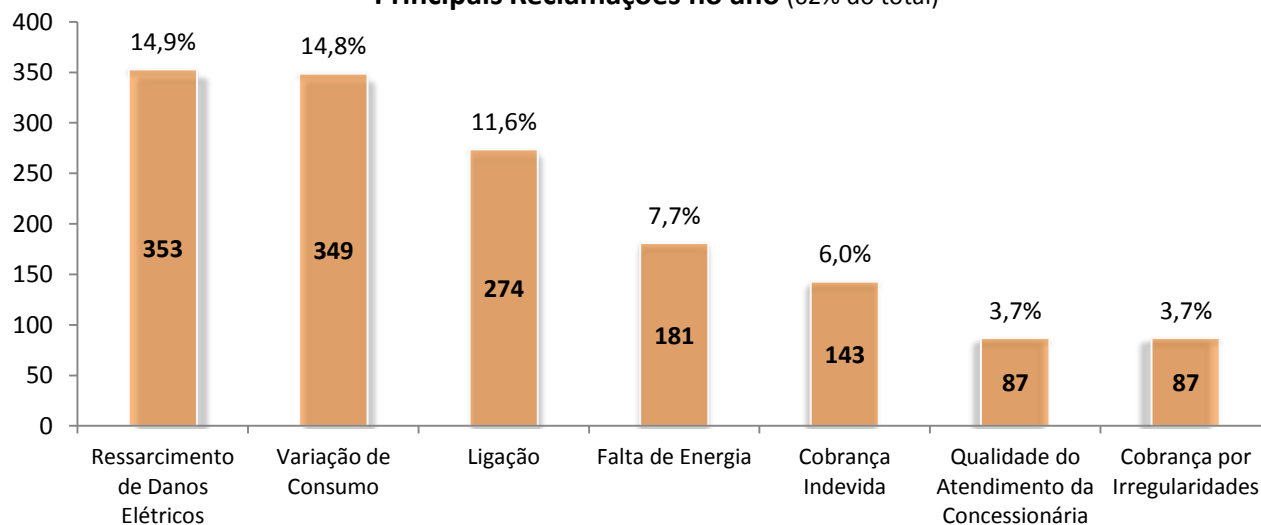
Evolução do total de **Reclamações**
(últimos 5 anos)



Principais Informações no ano (91% do total)

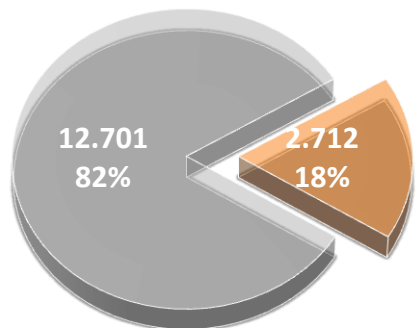


Principais Reclamações no ano (62% do total)



Manifestações sobre a CPFL - Piratininga

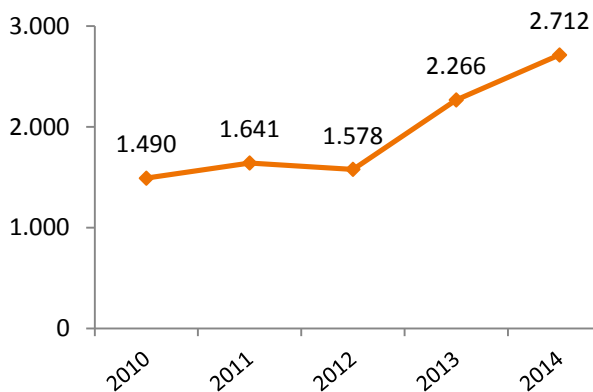
15.413 Manifestações registradas no ano



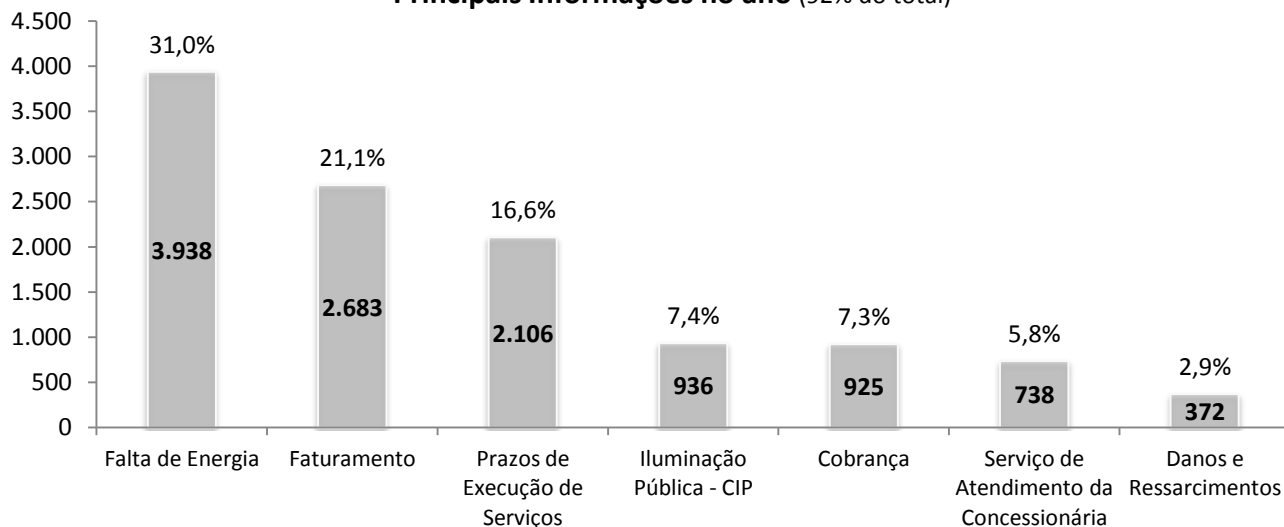
■ Informações ■ Reclamações

Manifestações = Total de atendimentos (informações + reclamações).

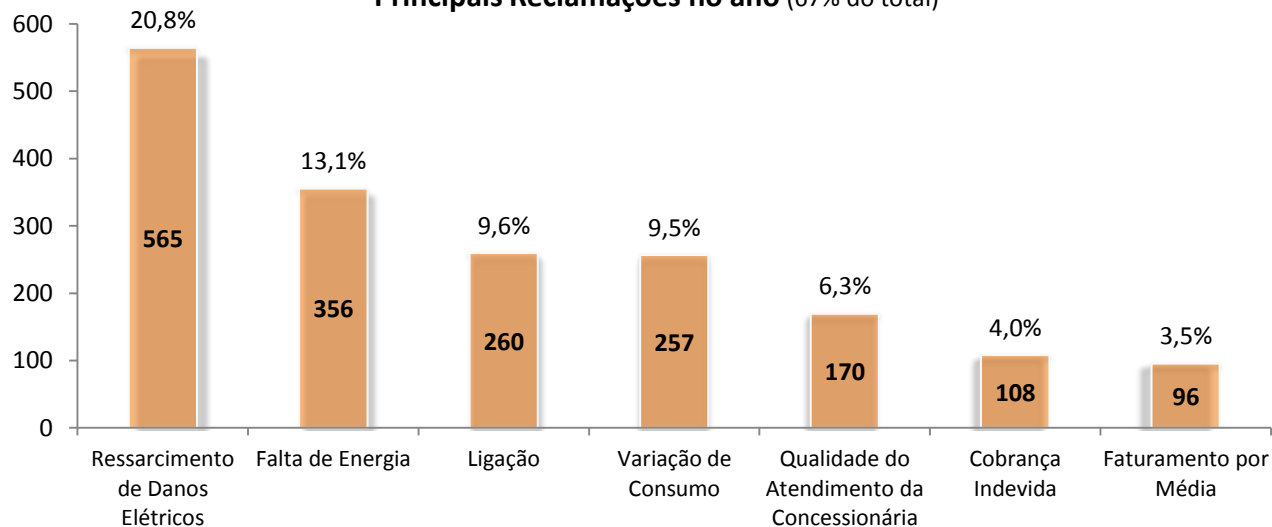
Evolução do total de **Reclamações** (últimos 5 anos)



Principais Informações no ano (92% do total)

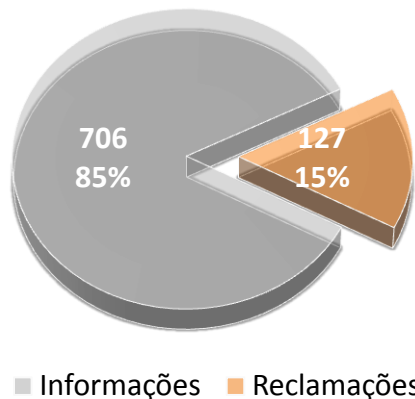


Principais Reclamações no ano (67% do total)



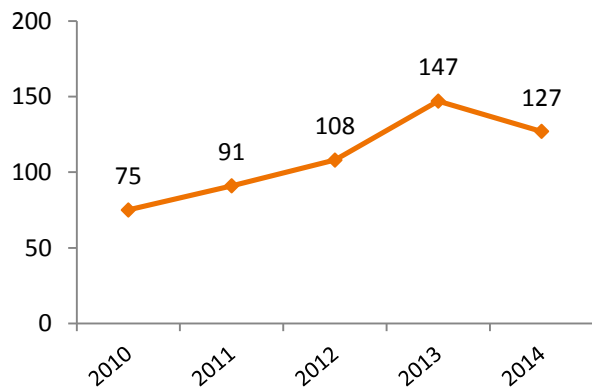
Manifestações sobre a Caiua

833 Manifestações registradas no ano

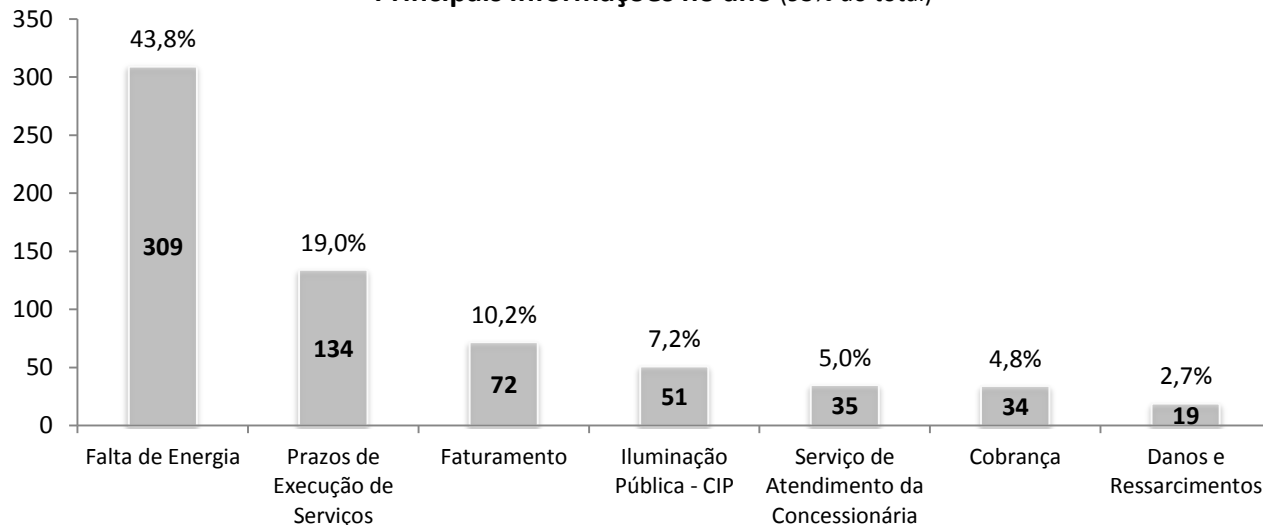


Manifestações = Total de atendimentos
(informações + reclamações).

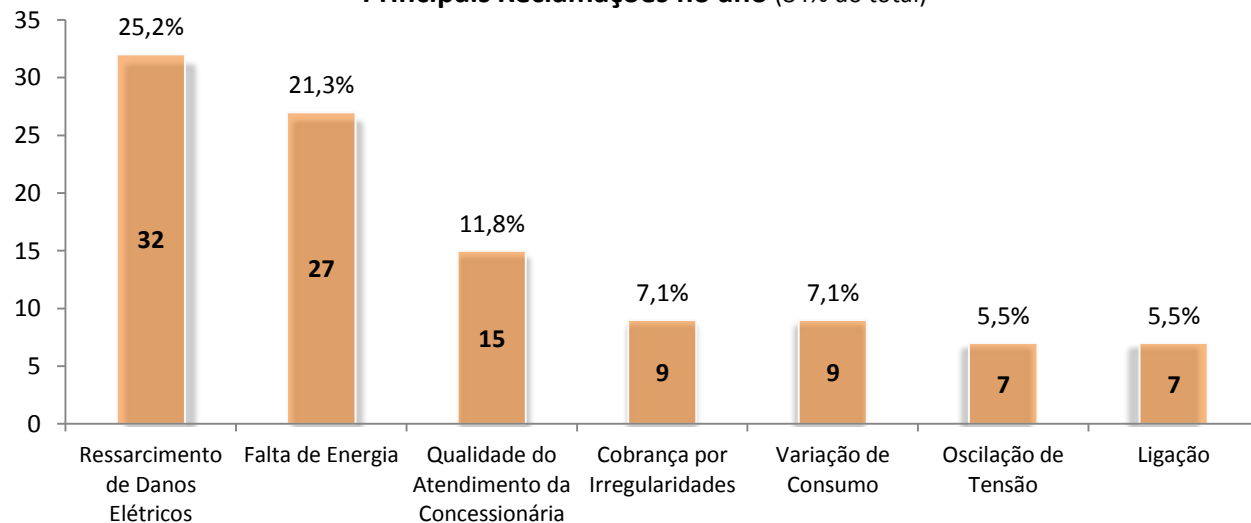
Evolução do total de **Reclamações** (últimos 5 anos)



Principais Informações no ano (93% do total)

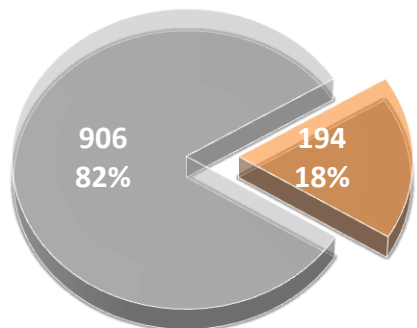


Principais Reclamações no ano (84% do total)



Manifestações sobre a CPFL - Santa Cruz

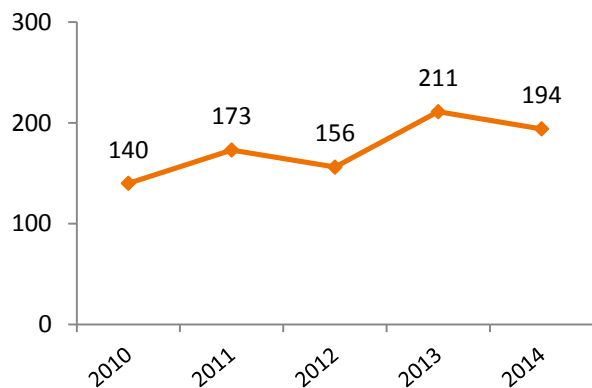
1.100 Manifestações registradas no ano



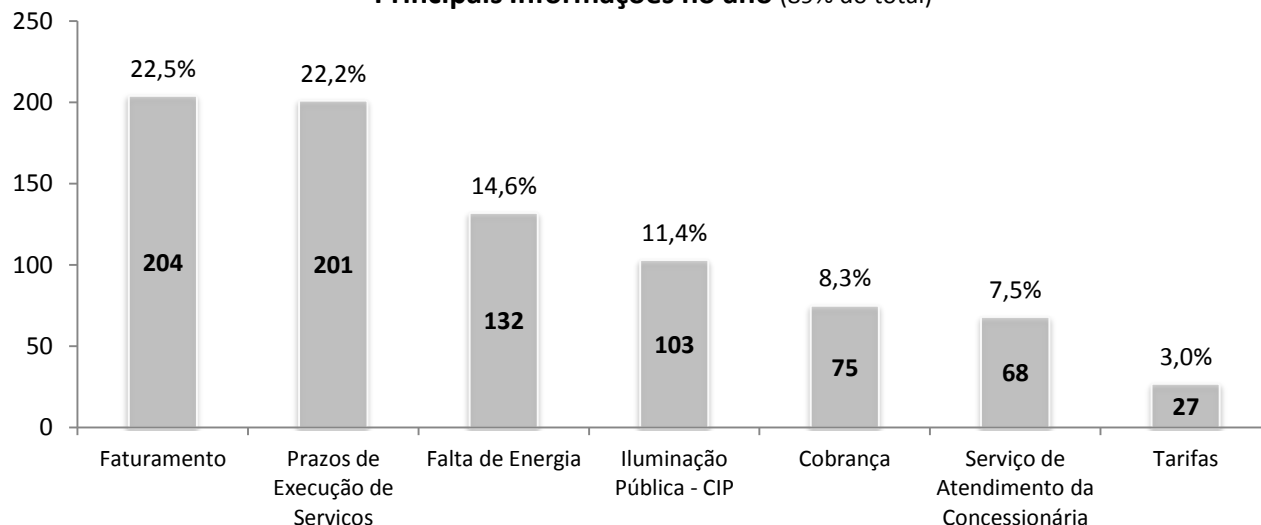
■ Informações ■ Reclamações

Manifestações = Total de atendimentos
(informações + reclamações).

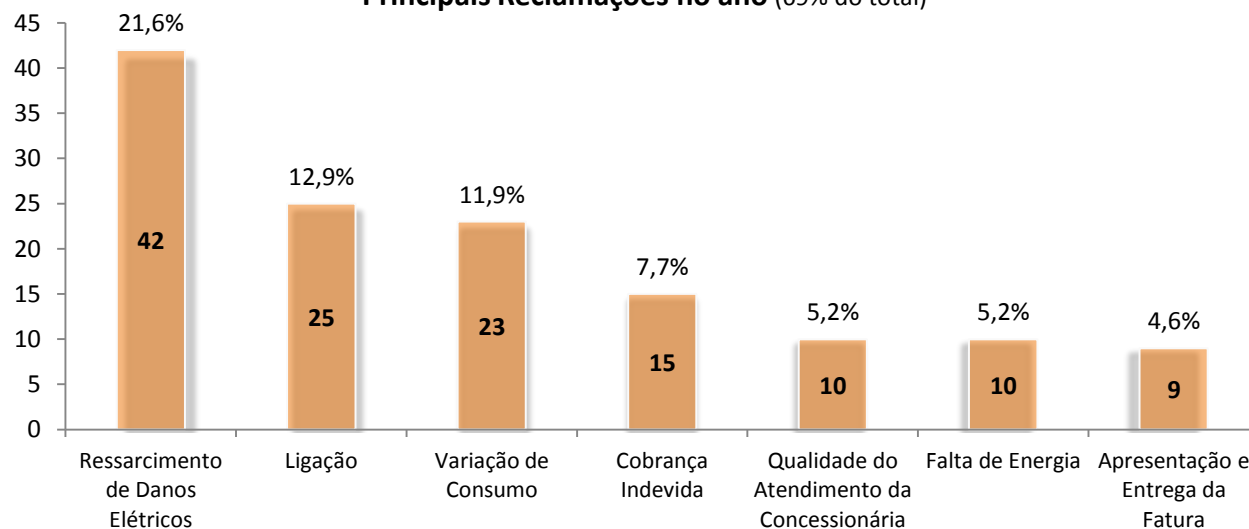
Evolução do total de **Reclamações** (últimos 5 anos)



Principais Informações no ano (89% do total)

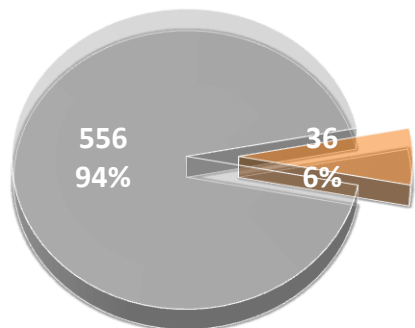


Principais Reclamações no ano (69% do total)



Manifestações sobre a Vale do Paranapanema

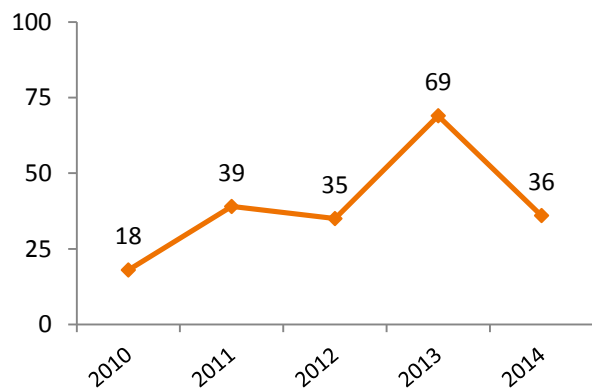
592 Manifestações registradas no ano



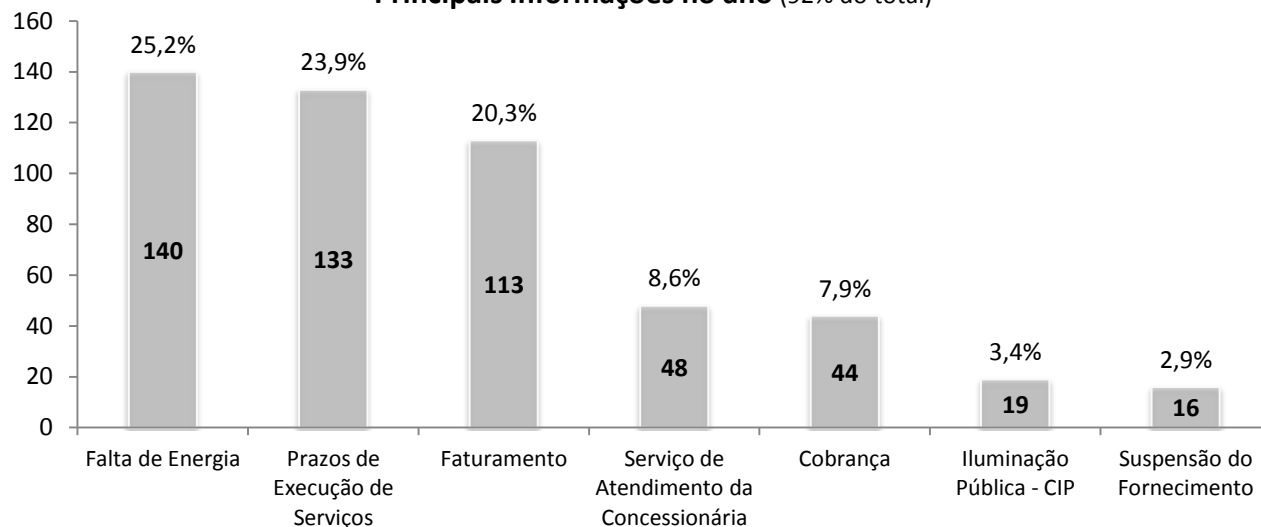
■ Informações ■ Reclamações

Manifestações = Total de atendimentos
(informações + reclamações).

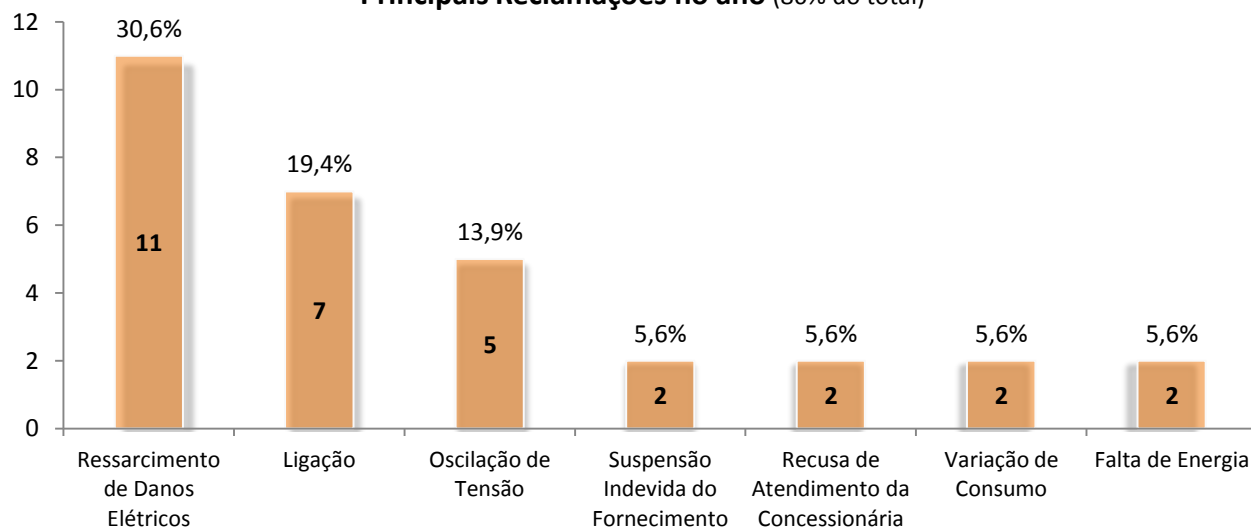
Evolução do total de **Reclamações** (últimos 5 anos)



Principais Informações no ano (92% do total)

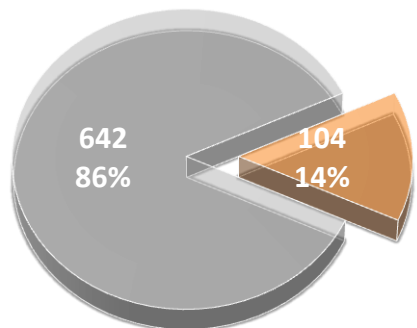


Principais Reclamações no ano (86% do total)



Manifestações sobre a Bragantina

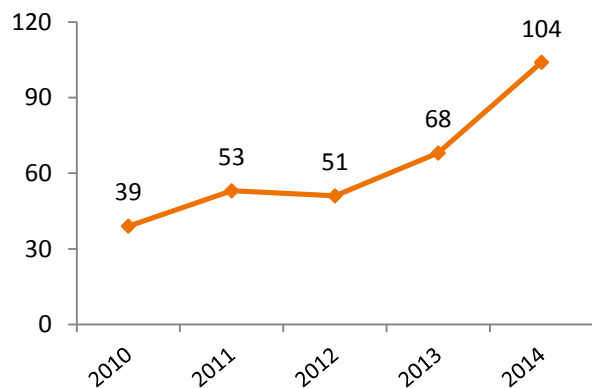
746 Manifestações registradas no ano



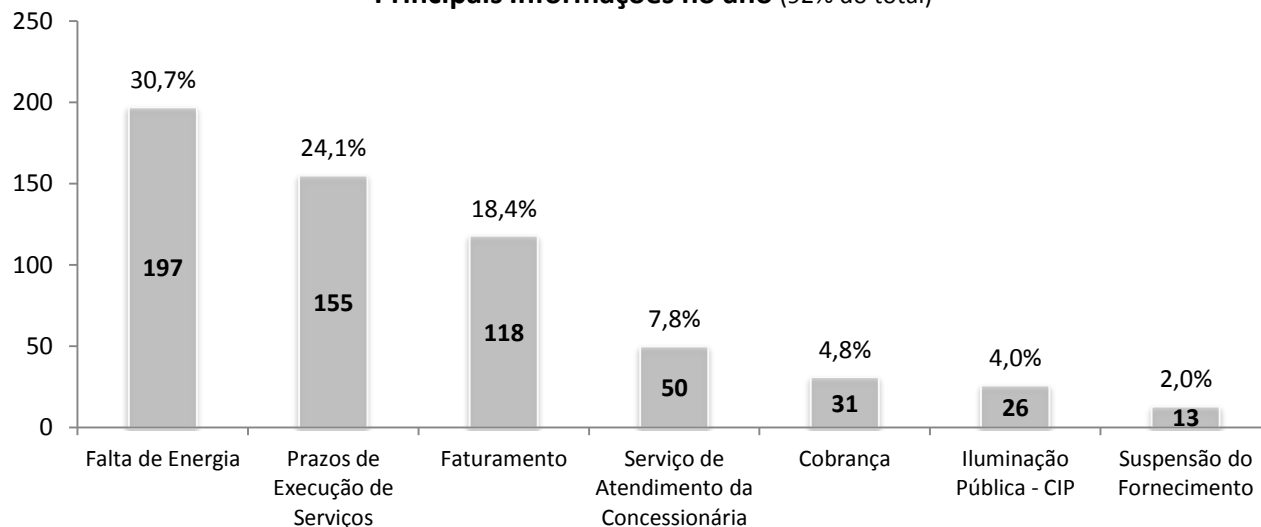
■ Informações ■ Reclamações

Manifestações = Total de atendimentos
(informações + reclamações).

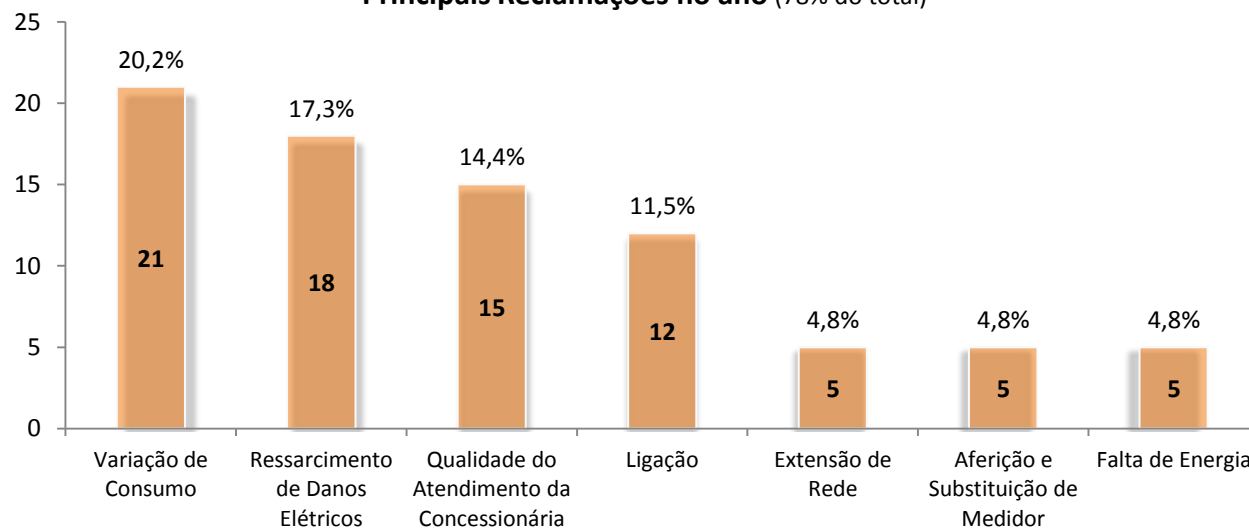
Evolução do total de **Reclamações** (últimos 4 anos)



Principais Informações no ano (92% do total)

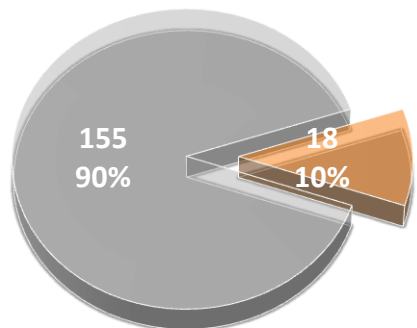


Principais Reclamações no ano (78% do total)



Manifestações sobre a Nacional

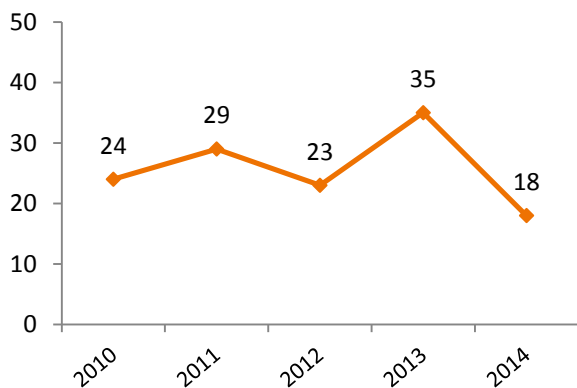
173 Manifestações registradas no ano



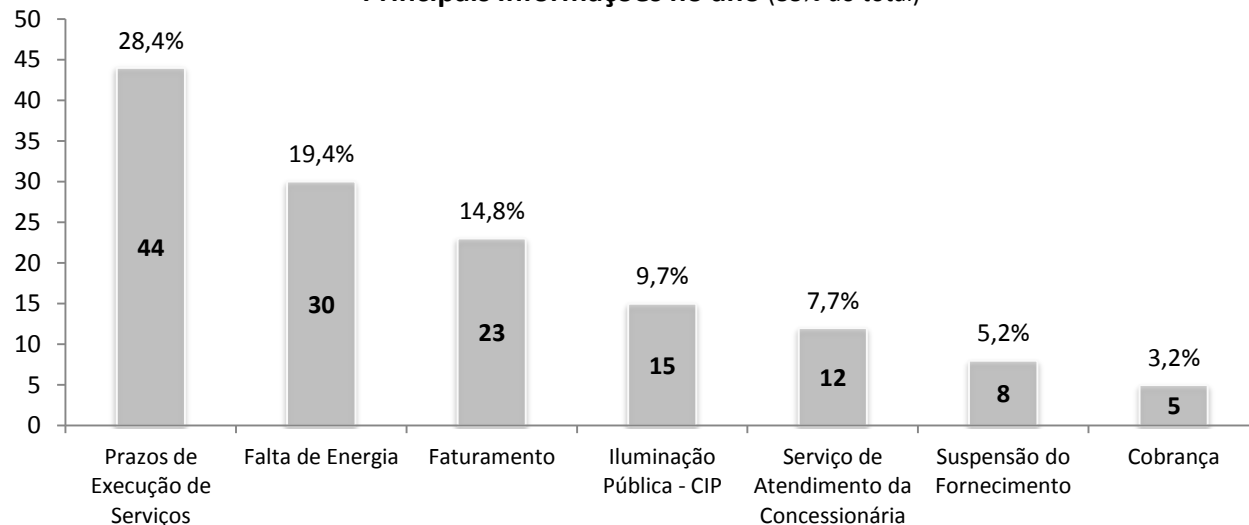
■ Informações ■ Reclamações

Manifestações = Total de atendimentos
(informações + reclamações).

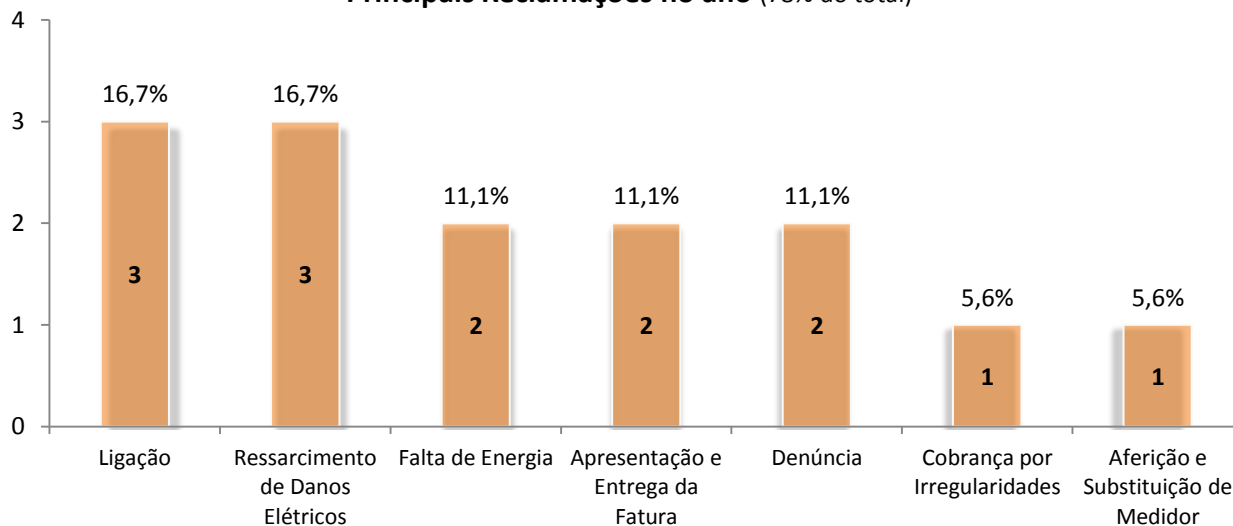
Evolução do total de **Reclamações** (últimos 5 anos)



Principais Informações no ano (88% do total)

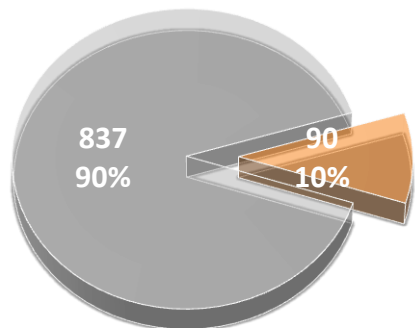


Principais Reclamações no ano (78% do total)



Manifestações sobre a CPFL - Sul Paulista

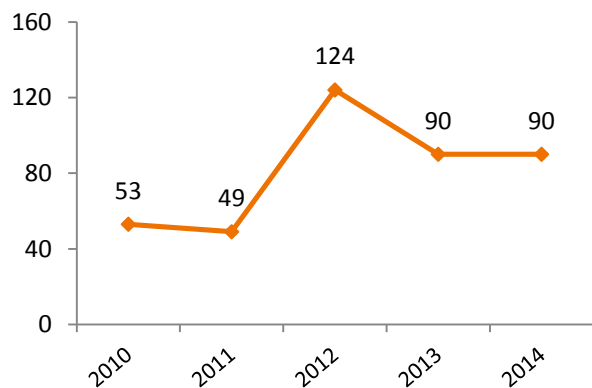
927 Manifestações registradas no ano



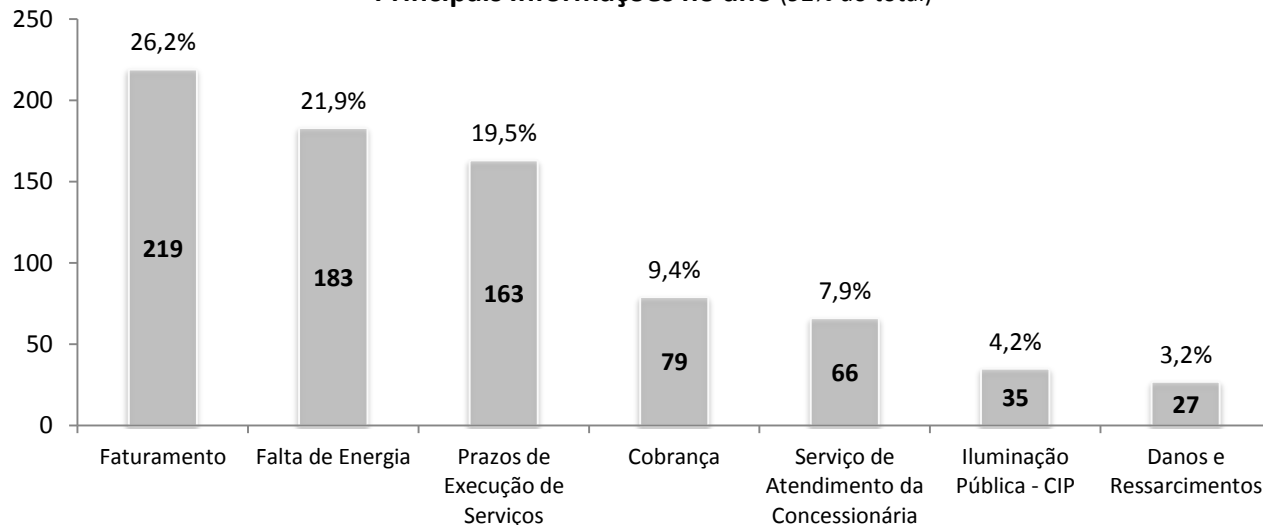
■ Informações ■ Reclamações

Manifestações = Total de atendimentos (informações + reclamações).

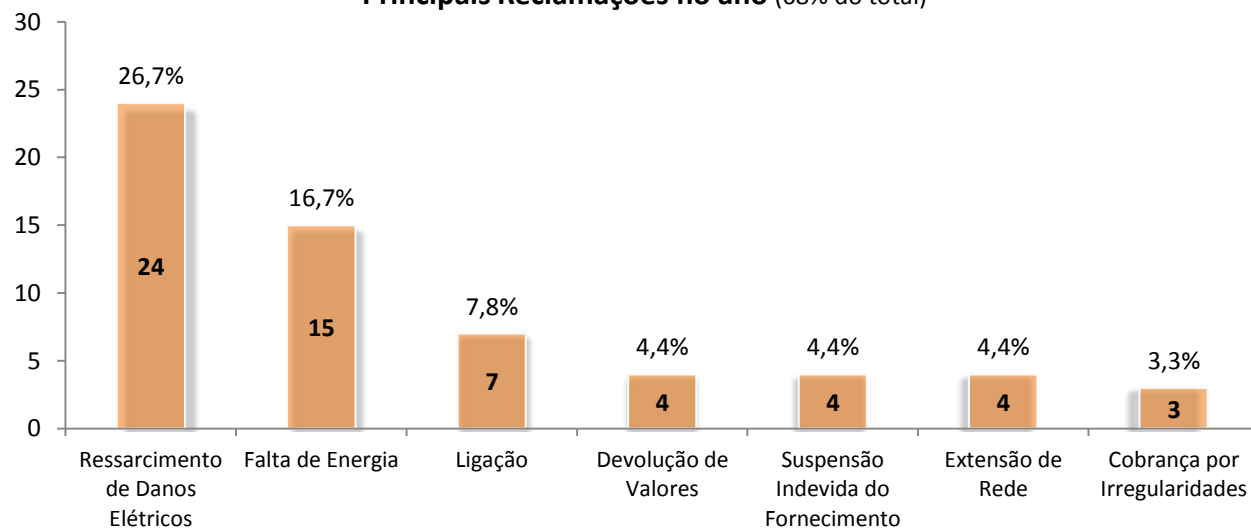
Evolução do total de **Reclamações** (últimos 5 anos)



Principais Informações no ano (92% do total)

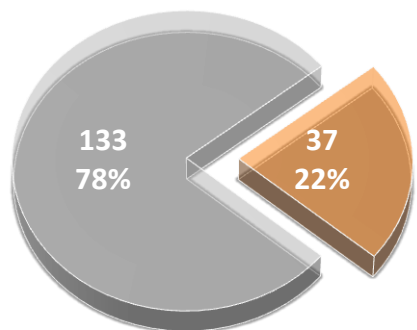


Principais Reclamações no ano (68% do total)



Manifestações sobre a CPFL - Leste Paulista

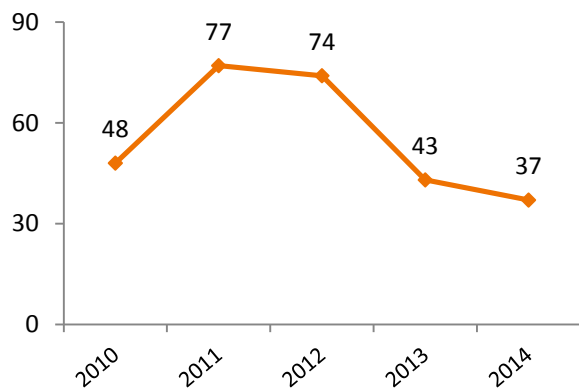
170 Manifestações registradas no ano



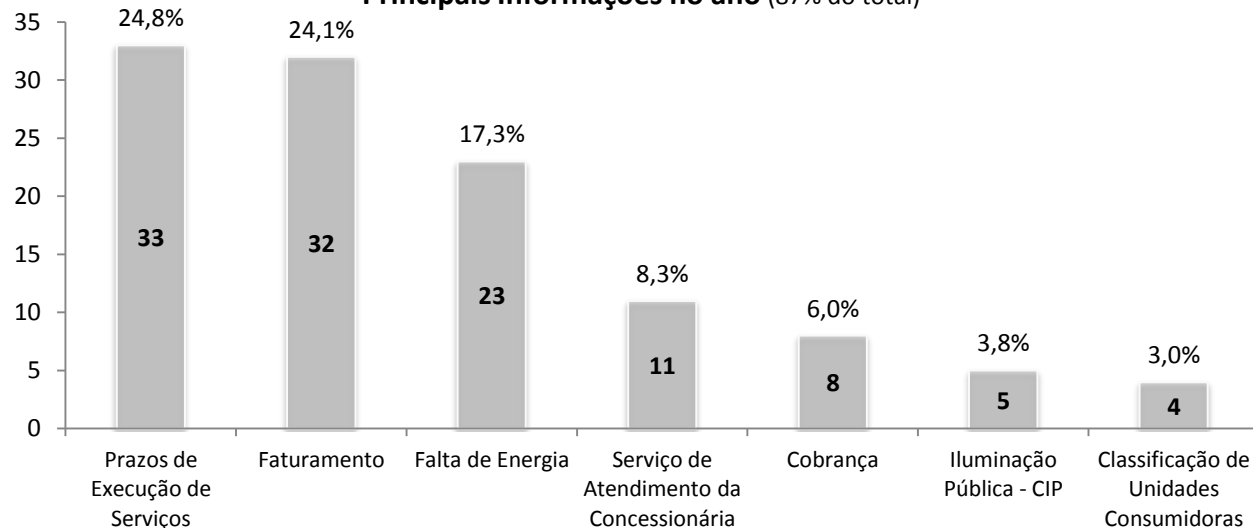
■ Informações ■ Reclamações

Manifestações = Total de atendimentos (informações + reclamações).

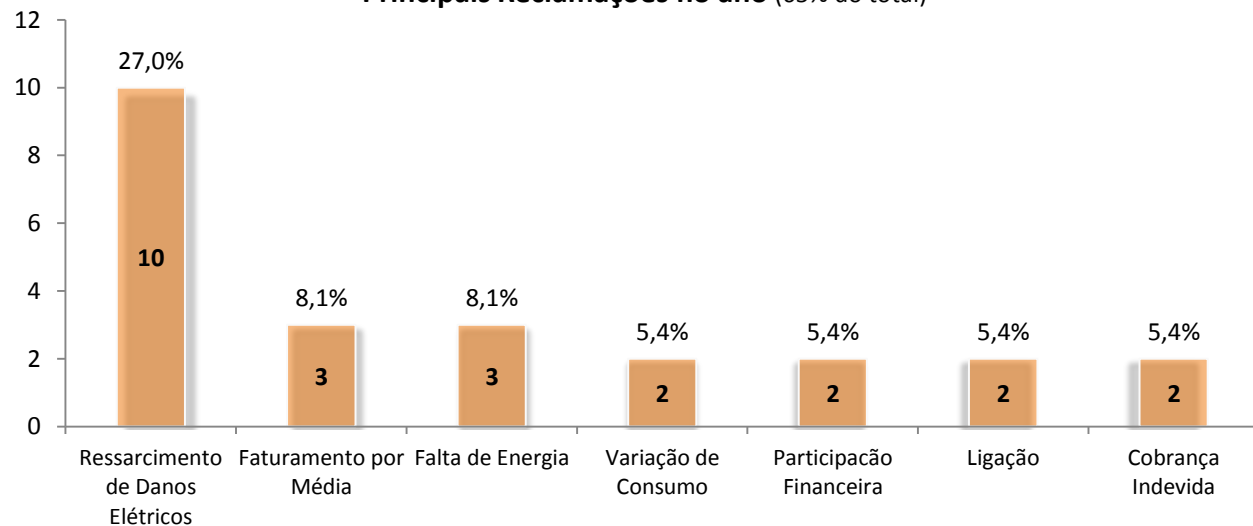
Evolução do total de **Reclamações** (últimos 5 anos)



Principais Informações no ano (87% do total)

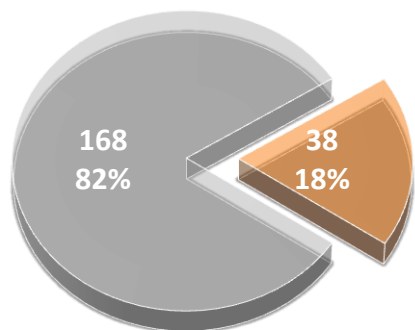


Principais Reclamações no ano (65% do total)



Manifestações sobre a CPFL - Mococa

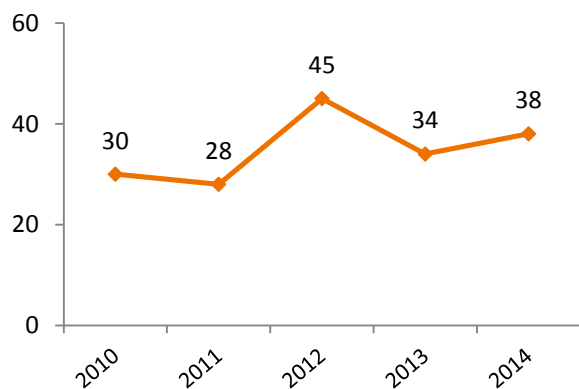
206 Manifestações registradas no ano



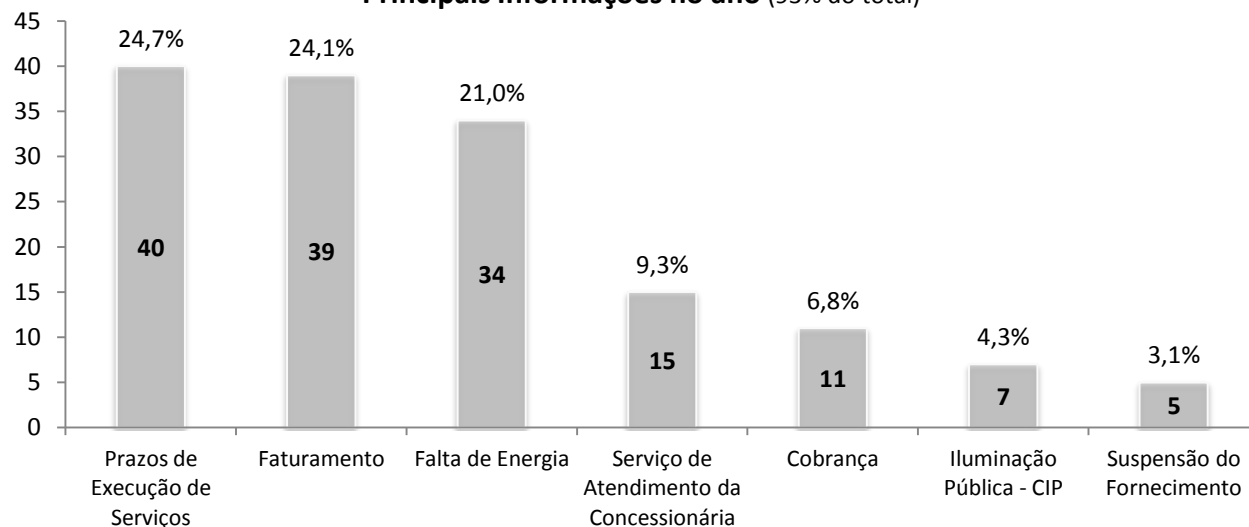
■ Informações ■ Reclamações

Manifestações = Total de atendimentos
(informações + reclamações).

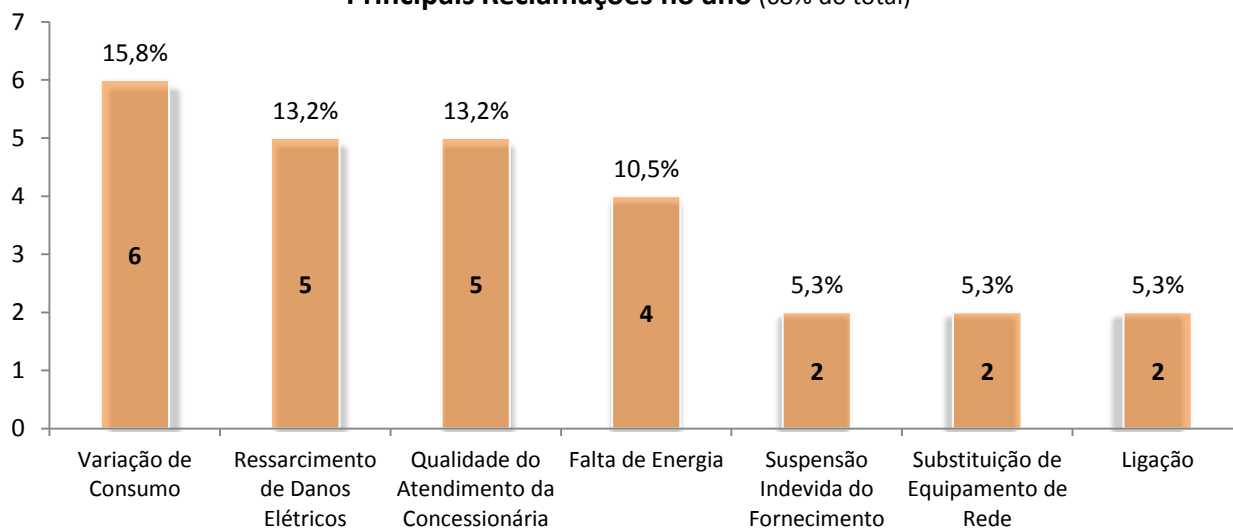
Evolução do total de **Reclamações** (últimos 5 anos)



Principais Informações no ano (93% do total)

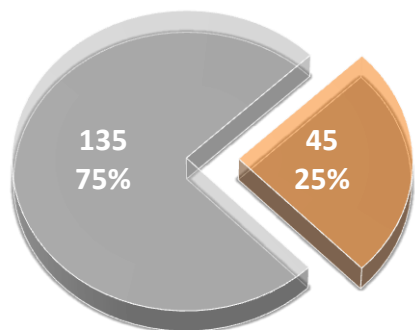


Principais Reclamações no ano (68% do total)



Manifestações sobre a CPFL - Jaguari

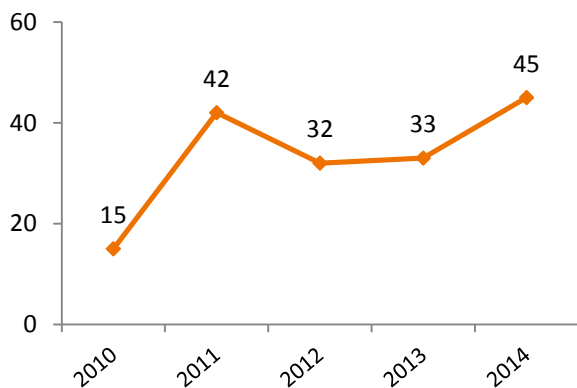
180 Manifestações registradas no ano



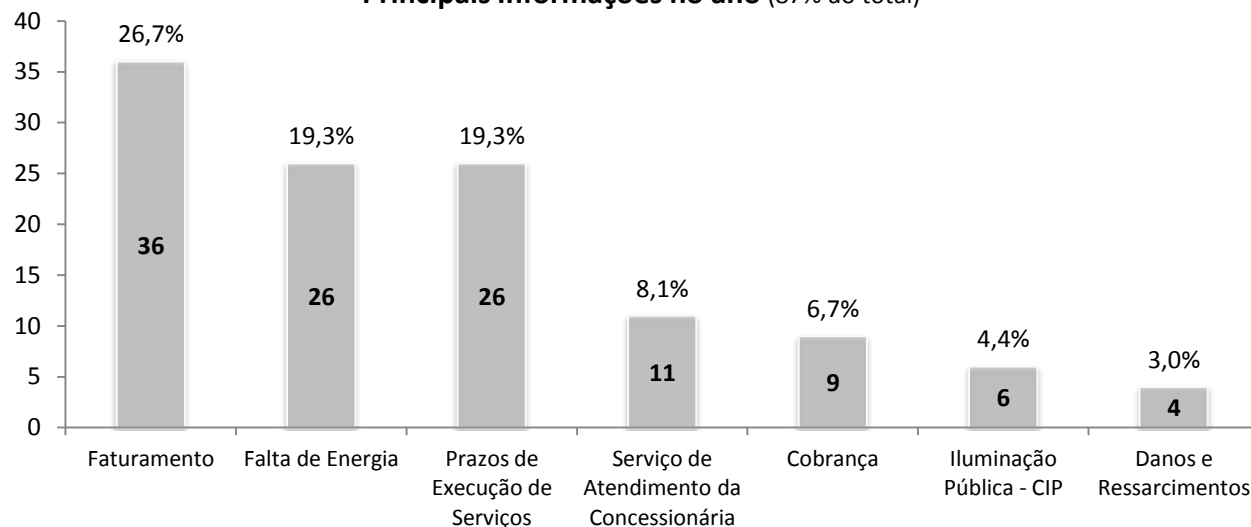
■ Informações ■ Reclamações

Manifestações = Total de atendimentos
(informações + reclamações).

Evolução do total de **Reclamações** (últimos 5 anos)



Principais Informações no ano (87% do total)



Principais Reclamações no ano (60% do total)

