

Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU de Energia Elétrica

Ano 2019

**(Manifestações registradas no Sistema de Gestão de
Ouvidoria – SGO da ANEEL)**

Apresentação



A Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo – ARSESP é uma autarquia de regime especial, vinculada à Secretaria Estadual de Governo, criada pela Lei Complementar nº 1.025, de 07 de dezembro de 2007, e regulamentada pelo Decreto 52.455, de 07 de dezembro de 2007, com o objetivo de regular, controlar e fiscalizar, no âmbito do Estado de São Paulo, os serviços de distribuição de gás canalizado e, preservadas as competências e prerrogativas municipais, de saneamento básico.

A agência também atua, por meio de delegação da ANEEL, na fiscalização das distribuidoras de energia elétrica, PCHs e PCTs, situadas no Estado de São Paulo, e possui convênio de descentralização com a Ouvidoria Setorial da ANEEL, sendo responsável pelo tratamento das manifestações registradas no Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO. Ao todo, acompanha o desempenho das 07 concessionárias de distribuição e 12 permissionárias, contribuindo para a observância das regras normativas vigentes.

O relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU ARSESP visa apresentar, de maneira consolidada, as manifestações registradas pelos consumidores das concessionárias na Agência Reguladora (ANEEL /ARSESP), com o intuito de sinalizar aspectos a serem aprimorados na prestação dos serviços e dar ampla transparência à sociedade.

O SAU ARSESP tem como objetivo receber, apurar e encaminhar soluções relativas às reclamações dos consumidores sobre os serviços regulados pela Agência, além de prestar orientações e informações sobre a legislação, como, por exemplo, os direitos e deveres dos consumidores e das concessionárias.

Caminho do Entendimento

Em janeiro de 2015 a Aneel implantou um novo fluxo de tratamento das manifestações dos consumidores de energia elétrica, denominado “Caminho do Entendimento”, que consiste em garantir que a demanda siga todas as instâncias de atendimento. Ou seja, diante de um conflito ou mediante a insatisfação do serviço prestado, o consumidor deve registrar a sua reclamação no 1º nível de atendimento da distribuidora (por meio de contato telefônico, presencial ou conforme canais disponibilizados pelas distribuidoras), caso o problema não seja solucionado, deve registrar a reclamação na Ouvidoria da distribuidora. Se ainda assim o consumidor não ficar satisfeito, pode registrar a sua reclamação na Ouvidoria Setorial da Aneel ou Agência Estadual conveniada.

Todas as manifestações registradas na Aneel ou Agência Estadual são inseridas no Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO e encaminhadas às respectivas distribuidoras que verificam se cada uma das demandas já foi tratada anteriormente nos seus dois níveis de atendimento, caso negativo, são registradas como reclamação de 1º nível ou de Ouvidoria e são tratadas pelas próprias distribuidoras. Ou seja, nestes casos a Aneel/Agência Estadual apenas informa o número de protocolo registrado na distribuidora para cada caso e encerra a demanda no SGO.

A Aneel/Agência Estadual analisa apenas as demandas já tratadas anteriormente pelas Ouvidorias das distribuidoras que seguiram, portanto, o Caminho do Entendimento.

Nos registros demonstrados no presente relatório, informaremos o total de manifestações registradas na Aneel e Arsesp, no ano de 2015, indicando o percentual de casos encaminhados para tratamento das distribuidoras que foram transformados em reclamações de 1º nível ou de Ouvidoria.

Dados agregados do setor

Manifestações por tipo e Evolução das Reclamações

Manifestações entre 2014 e 2019

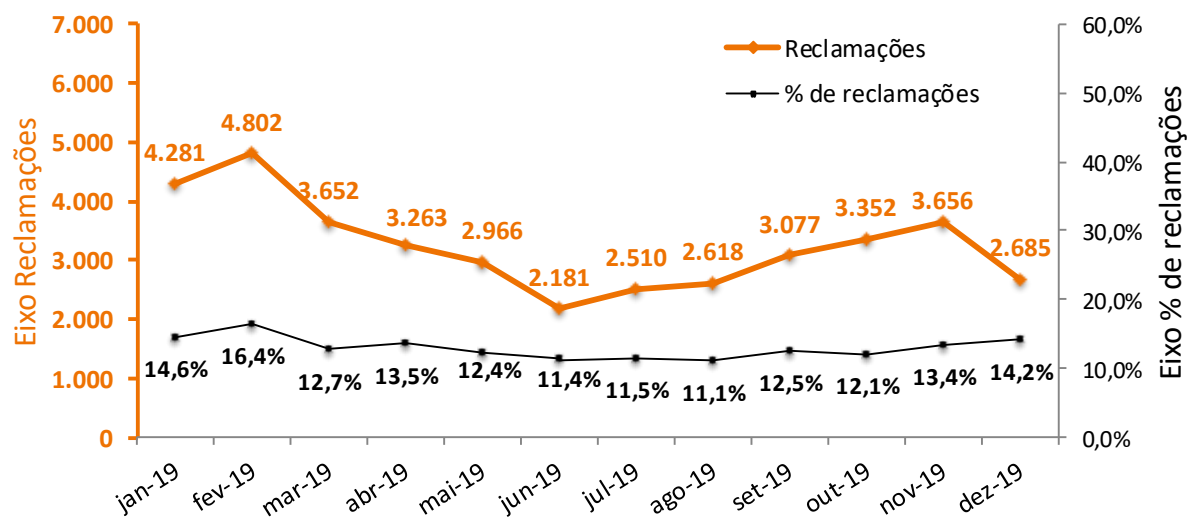
Ano	Informações	Varição ¹	Reclamações	Varição ¹	Total	Varição ¹
2015	350.244	-	48.262	-	398.506	-
2016	187.492	-46,47%	41.571	-13,86%	229.063	-42,52%
2017	172.202	-8,16%	36.448	-12,32%	208.650	-8,91%
2018	158.651	-7,87%	28.347	-22,23%	186.998	-10,38%
2019	259.475	63,55%	39.043 ²	37,73%	298.518	59,64%

¹ Variação com relação ao ano anterior.

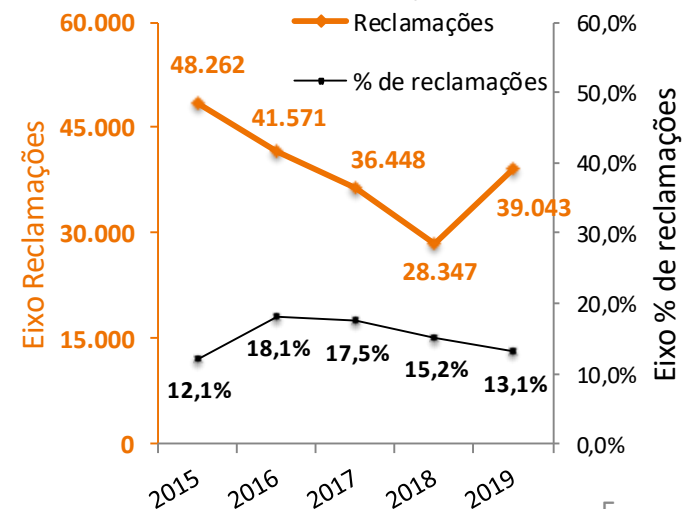
² 62% das reclamações não seguiram o fluxo completo do Caminho do Entendimento e foram encaminhadas para tratamento das concessionárias, onde foram registradas como reclamação de 1º nível ou de Ouvidoria.

- Houve 8 registros de elogios e 45 registros de sugestões/críticas no ano de 2019, inclusos no total de Informações.
- Houve 364 registros de denúncias no ano de 2019, inclusos no total de reclamações.

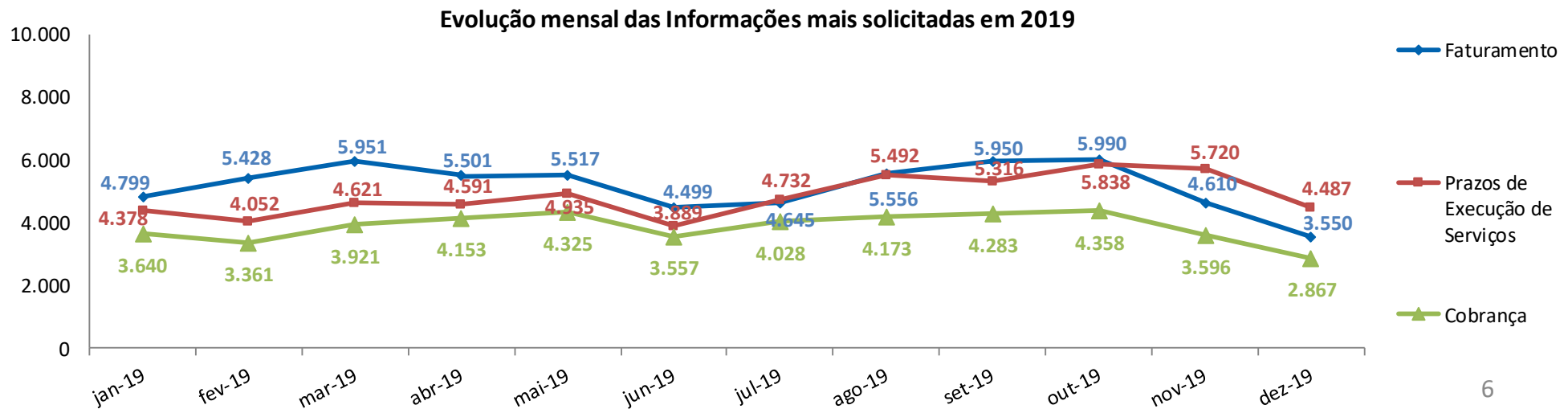
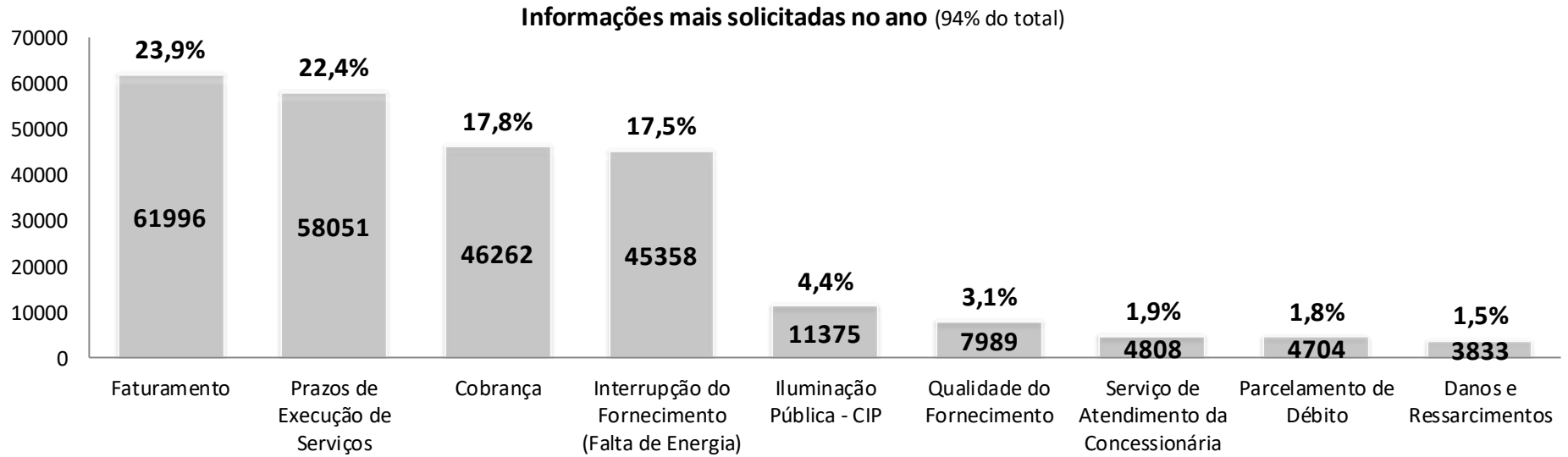
Evolução mensal de Reclamações em 2019 e Percentual de Reclamações sobre o total de Manifestações



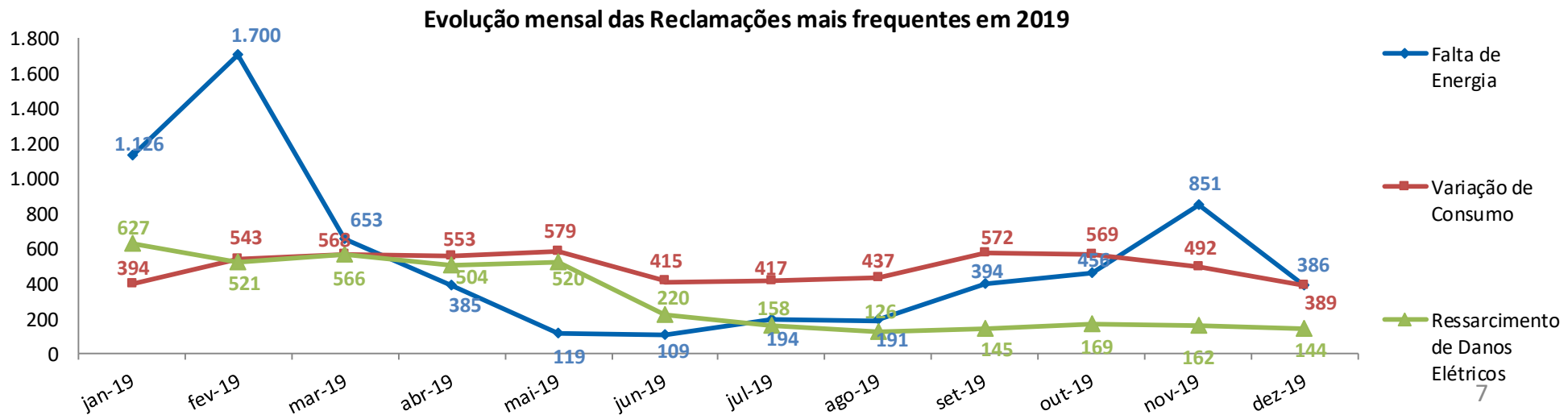
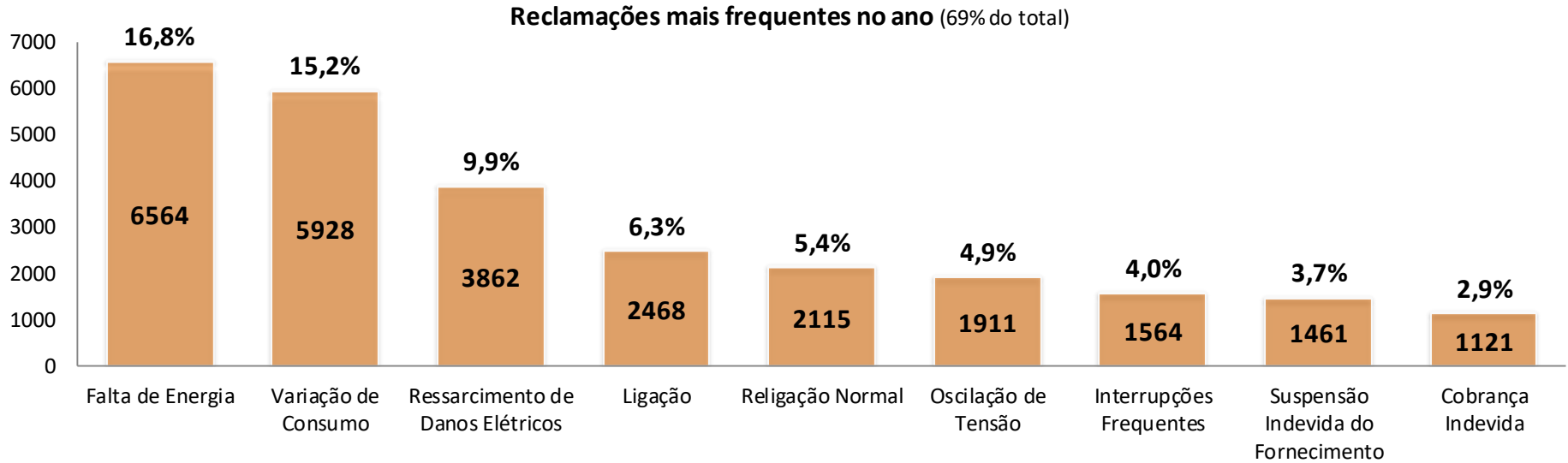
Evolução Anual de Reclamações e Percentual de Reclamações sobre o total de Manifestações



Informações por Assunto em 2019



Reclamações por Assunto em 2019



Número de “Reclamações a cada 10 mil Unidades Consumidoras” em 2019

Por concessionária

Posição	Concessionária	Quantidade de UC's ¹	Total de Reclamações	Reclamações a cada 10 mil UC's ¹
1ª	Enel São Paulo	7.306.901	20.372	27,88
2ª	EDP São Paulo	1.927.665	3.825	19,84
3ª	Elektro	2.705.313	5.164	19,09
4ª	CPFL Piratininga	1.787.370	2.857	15,98
5ª	CPFL Paulista	4.573.486	5.574	12,19
6ª	CPFL Santa Cruz	464.888	564	12,13
7ª	Energisa Sul-Sudeste	789.429	687	8,70
Setor Agregado		19.555.052	39.043	19,97

Por grupo econômico

Posição	Grupo econômico	Quantidade de UC's ¹	Total de Reclamações	Reclamações a cada 10 mil UC's ¹
1ª	Enel	7.306.901	20.372	27,88
2ª	CPFL Energia	6.825.744	8.995	13,18
3ª	Neoenergia	2.705.313	5.164	19,09
4ª	EDP	1.927.665	3.825	19,84
5ª	Energisa	789.429	687	8,70
Setor agregado		19.555.052	39.043	19,97

Concessionária por grupo econômico no Estado de São Paulo

Enel	Enel São Paulo
CPFL Energia	CPFL Paulista, CPFL Piratininga, CPFL Santa Cruz
Energisa	Energisa Sul-Sudeste
EDP	EDP São Paulo
Neoenergia	Elektro

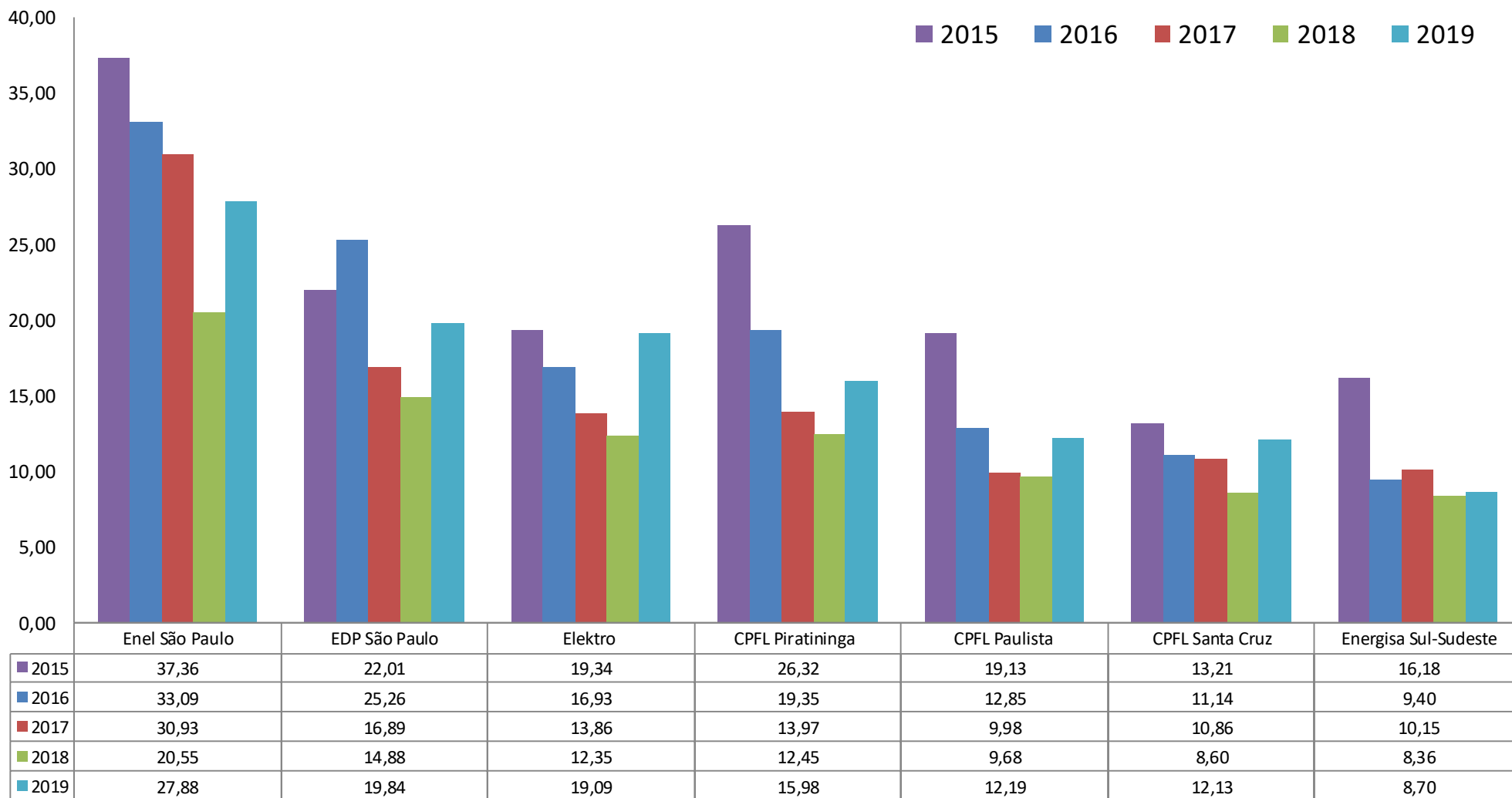
¹ UC's = Unidades Consumidoras - Base de Unidades Consumidoras de dezembro de 2019.

Evolução anual e variação do número de “Reclamações a cada 10 mil Unidades Consumidoras” por concessionária e grupo econômico

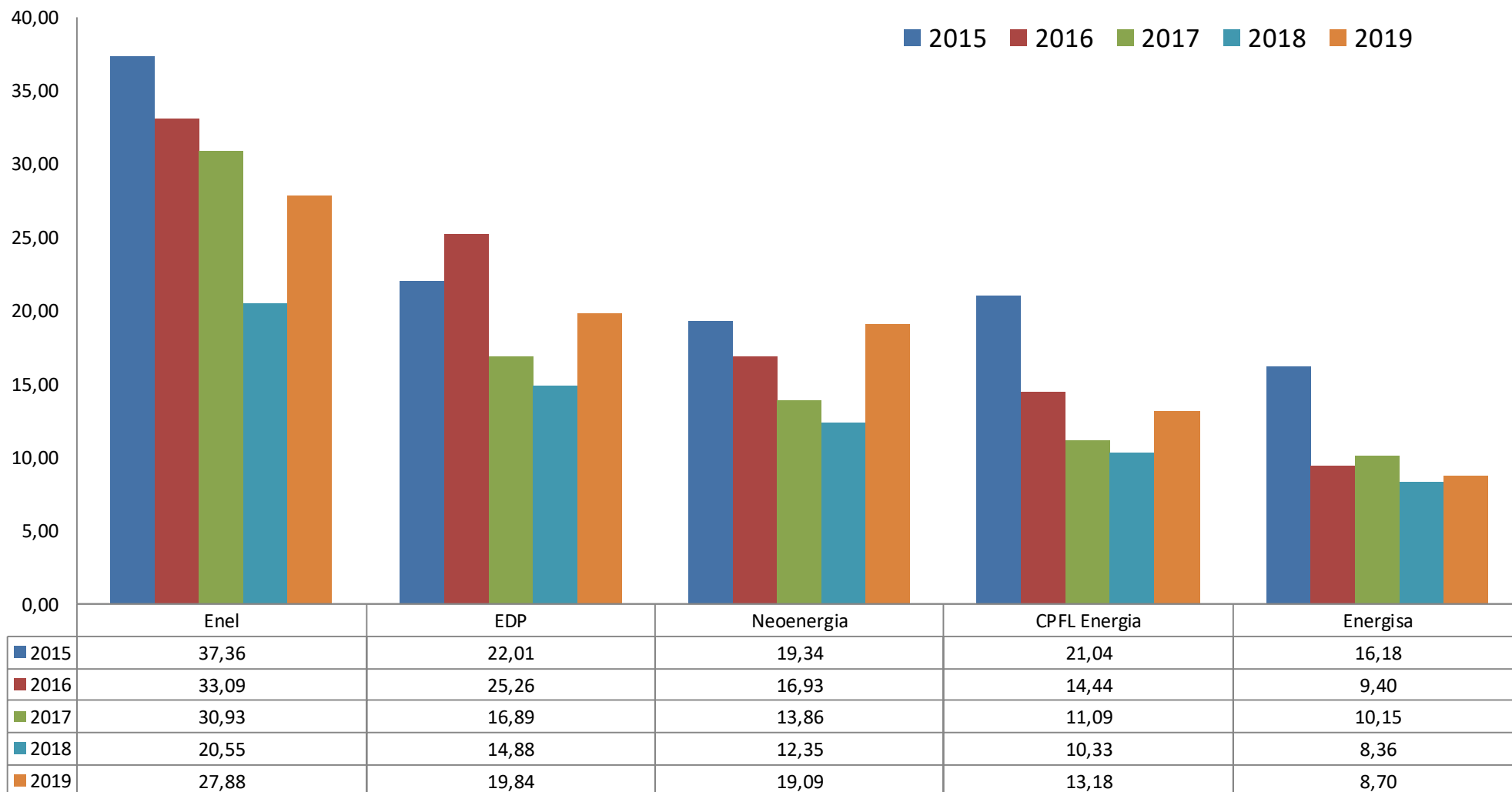
Por Concessionária	2015	2016		2017		2018		2019	
	Reclamações a cada 10 mil UC's	Reclamações a cada 10 mil UC's	Variação com relação ao ano anterior	Reclamações a cada 10 mil UC's	Variação com relação ao ano anterior	Reclamações a cada 10 mil UC's	Variação com relação ao ano anterior	Reclamações a cada 10 mil UC's	Variação com relação ao ano anterior
Enel São Paulo	37,36	33,09	-11,43%	30,93	-6,53%	20,55	-33,56%	27,88	35,67%
EDP São Paulo	22,01	25,26	14,77%	16,89	-33,14%	14,88	-11,90%	19,84	33,33%
Elektro	19,34	16,93	-12,46%	13,86	-18,13%	12,35	-10,89%	19,09	54,57%
CPFL Piratininga	26,32	19,35	-26,48%	13,97	-27,80%	12,45	-10,88%	15,98	28,35%
CPFL Paulista	19,13	12,85	-32,83%	9,98	-22,33%	9,68	-3,01%	12,19	25,93%
CPFL Santa Cruz	13,21	11,14	-15,67%	10,86	-2,51%	8,60	-20,81%	12,13	41,05%
Energisa Sul-Sudeste	16,18	9,40	-41,90%	10,15	7,98%	8,36	-17,64%	8,70	4,07%
Setor agregado	27,77	22,72	-18,19%	19,50	-14,17%	14,83	-23,95%	19,97	34,66%

Por grupo econômico	2014	2015		2016		2017		2019	
	Reclamações a cada 10 mil UC's	Reclamações a cada 10 mil UC's	Variação com relação ao ano anterior	Reclamações a cada 10 mil UC's	Variação com relação ao ano anterior	Reclamações a cada 10 mil UC's	Variação com relação ao ano anterior	Reclamações a cada 10 mil UC's	Variação com relação ao ano anterior
Enel	37,36	33,09	-11,43%	30,93	-6,53%	20,55	-33,56%	27,88	35,67%
EDP	22,01	25,26	14,79%	16,89	-33,14%	14,88	-11,90%	19,84	33,33%
Neoenergia	19,34	16,93	-12,44%	13,86	-18,13%	12,35	-10,89%	19,09	54,57%
CPFL Energia	21,04	14,44	-31,36%	11,09	-23,20%	10,33	-6,85%	13,18	27,59%
Energisa	16,18	9,40	-41,92%	10,15	7,98%	8,36	-17,64%	8,70	4,07%
Setor agregado	27,77	22,72	-18,17%	19,50	-14,17%	14,83	-23,95%	19,97	34,66%

Evolução anual do número de “Reclamações a cada 10 mil Unidades Consumidoras” por concessionária



Evolução anual do número de “Reclamações a cada 10 mil Unidades Consumidoras” por grupo econômico



Indicadores do Serviço de Atendimento ao Usuário da ARSESP



Com intuito de estimular a melhoria contínua dos serviços prestados pelas Ouvidorias das distribuidoras, definimos alguns indicadores que avaliam o desempenho das Ouvidorias no tratamento das manifestações analisadas na ARSESP, dentre eles estão:

% de reclamações fora do prazo:

São as reclamações cujas respostas da Ouvidoria da Concessionária para o SAU ARSESP foram enviadas fora do prazo, sem solicitação prévia de prazo adicional ou justificativa.

% de reclamações devolvidas:

São as reclamações que o SAU ARSESP devolveu à Ouvidoria da Concessionária para complementação de esclarecimentos e providências.

% de reclamações procedentes:

São as reclamações classificadas como “procedentes” após análise do SAU ARSESP, quando identificada alguma não conformidade no tratamento dado pela Ouvidoria da distribuidora, ou reclamações sobre Falta de Energia.

A partir da edição anual de 2019, passamos a comparar as distribuidoras em relação a esses indicadores de acordo com o seu tamanho definido por número de unidades consumidoras (UC's), sendo: (i) Pequeno porte – até 100 mil UC's; (ii) Médio porte – de 101 mil a 1 milhão de UC's; e (iii) Grande porte – acima de 1 milhão de UC's.

Das 11 distribuidoras do estado de São Paulo, 05 são de Grande porte, 05 de Médio porte e 04 de Pequeno porte.

O ranking de reclamações a cada 10 mil UC's já é relativizado, possibilitando comparar distribuidoras de diferentes portes.¹²

Indicadores do Serviço de Atendimento ao Usuário da ARSESP por porte das concessionárias no ano de 2019

% de reclamações fora do prazo¹

Porte	Posição	Concessionária	Quantidade de UC's	Quantidade de Reclamações ²	% de reclamações com resposta fora do prazo
Acima de 1 milhão de UC's	1ª	Enel São Paulo	7.306.901	7.954	0,3%
	2ª	EDP São Paulo	1.927.665	1.608	0,2%
	3ª	CPFL Paulista	4.573.486	1.703	0,1%
	4ª	Elektro	2.705.313	2.197	0,0%
	4ª	CPFL Piratininga	1.787.370	817	0,0%
de 101 mil a 1 milhão de UC's	-	CPFL Santa Cruz	464.888	144	0,0%
	-	Energisa Sul-Sudeste	789.429	210	0,0%
Setor Agregado			19.555.052	14.633	0,0%

¹ Reclamação cuja resposta da ouvidoria da concessionária foi enviada fora do prazo, sem solicitação de prazo adicional ou justificativa.

Obs.: Foram contabilizadas nos indicadores do SAU apenas as reclamações que seguiram o fluxo completo do Caminho do Entendimento e as reclamações sobre interrupção no fornecimento, que totalizam 14.633 casos.

Indicadores do Serviço de Atendimento ao Usuário da ARSESP por porte das concessionárias no ano de 2019

% de reclamações devolvidas¹

Porte	Posição	Concessionária	Quantidade de UC's	Quantidade de Reclamações ²	% de reclamações devolvidas
Acima de 1 milhão de UC's	1ª	EDP São Paulo	1.927.665	1.608	2,5%
	2ª	CPFL Paulista	4.573.486	1.703	2,3%
	3ª	CPFL Piratininga	1.787.370	817	0,9%
	4ª	Enel São Paulo	7.306.901	7.954	0,8%
	5ª	Elektro	2.705.313	2.197	0,7%
de 101 mil a 1 milhão de UC's	1ª	CPFL Santa Cruz	464.888	144	1,4%
	2ª	Energisa Sul-Sudeste	789.429	210	0,0%
Setor Agregado			19.555.052	14.633	1,2%

¹ Reclamação devolvidas à ouvidoria da concessionária após o envio da resposta para complementação de esclarecimentos e providências.

Obs.: Foram contabilizadas nos indicadores do SAU apenas as reclamações que seguiram o fluxo completo do Caminho do Entendimento e as reclamações sobre interrupção no fornecimento, que totalizam 14.633 casos.

Indicadores do Serviço de Atendimento ao Usuário da ARSESP por porte das concessionárias no ano de 2019

% de reclamações procedentes¹

Porte	Posição	Concessionária	Quantidade de UC's	Quantidade de Reclamações ²	% de reclamações procedentes
Acima de 1 milhão de UC's	1ª	Elektro	2.705.313	2.197	50,8%
	2ª	Enel São Paulo	7.306.901	7.954	50,7%
	3ª	CPFL Paulista	4.573.486	1.703	50,5%
	4ª	CPFL Piratininga	1.787.370	817	43,0%
	5ª	EDP São Paulo	1.927.665	1.608	41,2%
de 101 mil a 1 milhão de UC's	1ª	CPFL Santa Cruz	464.888	144	46,5%
	2ª	Energisa Sul-Sudeste	789.429	210	41,4%
Setor Agregado			19.555.052	14.633	49,0%

¹ Reclamações classificadas como “procedentes” após análise, quando identificada alguma não conformidade no tratamento dado pela ouvidoria da distribuidora ou reclamações sobre Falta de Energia.

Obs.: Foram contabilizadas nos indicadores do SAU apenas as reclamações que seguiram o fluxo completo do Caminho do Entendimento e as reclamações sobre interrupção no fornecimento, que totalizam 14.633 casos.

Indicadores do Serviço de Atendimento ao Usuário da ARSESP por porte das concessionárias no ano de 2019

% de reclamações procedentes sem a tipologia “Falta de Energia”¹

Porte	Posição	Concessionária	Quantidade de UC's	Quantidade de Reclamações ²	% de reclamações procedentes
Acima de 1 milhão de UC's	1ª	Enel São Paulo	7.306.901	4.381	11,0%
	2ª	Elektro	2.705.313	1.178	8,5%
	3ª	EDP São Paulo	1.927.665	1.001	8,3%
	4ª	CPFL Paulista	4.573.486	847	1,5%
	5ª	CPFL Piratininga	1.787.370	468	0,9%
de 101 mil a 1 milhão de UC's	1ª	CPFL Santa Cruz	464.888	79	2,5%
	2ª	Energisa Sul-Sudeste	789.429	115	1,7%
Setor Agregado			19.555.052	8.069	8,5%

¹ Reclamação classificada como procedente após análise, quando identificada alguma não conformidade, excluindo reclamações de Falta de Energia.

Obs.: Foram contabilizadas nos indicadores do SAU apenas as reclamações que seguiram o fluxo completo do Caminho do Entendimento e excluindo as reclamações sobre interrupção no fornecimento, que totalizam 8.069 casos.

Dados por Grupo econômico e por concessionária

Grupo Enel – concessionária Enel São Paulo – Grande porte

Manifestações entre 2015 e 2019

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
2015	220.848	-	25.310	-	246.158	-
2016	117.008	-47,02%	22.909	-9,49%	139.917	-43,16%
2017	105.408	-9,91%	21.836	-4,68%	127.244	-9,06%
2018	89.003	-15,56%	14.818	-32,14%	103.821	-18,41%
2019	187.273	110,41%	24.387	64,58%	211.660	103,87%

¹ 61% das reclamações não seguiram o fluxo completo do Caminho do Entendimento e foram encaminhadas para tratamento da concessionária, onde foram registradas como reclamação de 1º nível ou de Ouvidoria.

- Houve 1 registros de elogio e 21 registros de sugestões/críticas no ano de 2019, inclusos no total de Informações.
- Houve 210 registros de denúncias no ano de 2019, inclusos no total de reclamações.

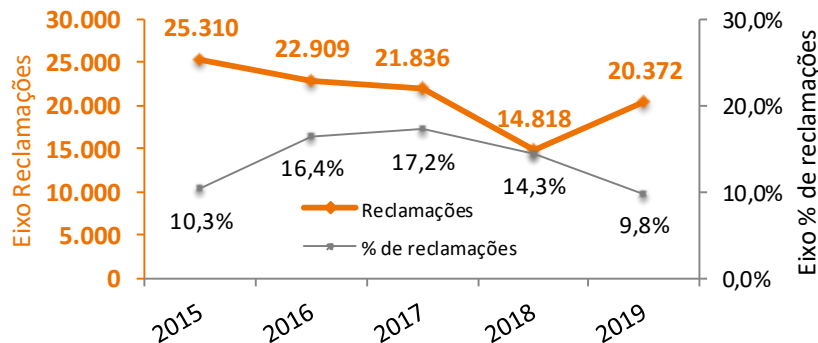
Posição da
concessionária
nos Indicadores

reclamações a cada 10 mil UC's	1ª
% de respostas fora do prazo	1ª
% de reclamações devolvidas	4ª
% de reclamações procedentes	2ª

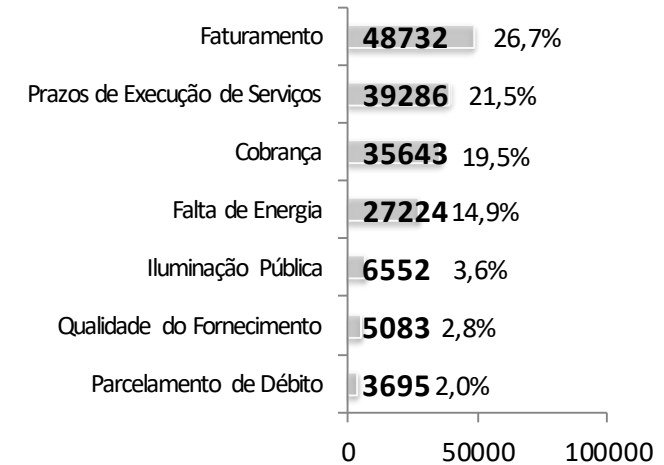
Municípios com mais Reclamações no ano

São Paulo	14.118
São Bernardo do Campo	806
Osasco	689
Santo André	679
Cotia	480
Barueri	345
Diadema	331
Carapicuíba	303
Santana de Parnaíba	283
Mauá	262

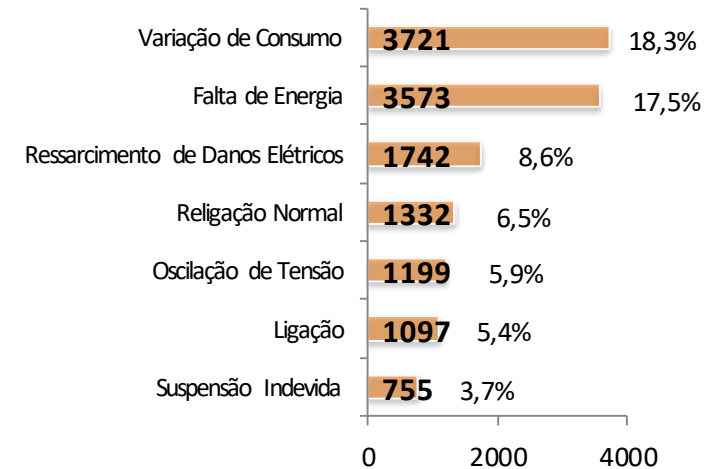
Evolução Anual de Reclamações e Percentual de Reclamações sobre o total de Manifestações



Informações mais solicitadas no ano (91% do total)



Reclamações mais frequentes no ano (66% do total)



Enel São Paulo – Indicadores por assunto

% de reclamações com
resposta fora do prazo

Tipologia	Qtde. ¹	%
Falta de Energia	3.573	0%
Variação de Consumo	1.240	0%
Ressarcimento de Danos Elétricos	905	0%
Faturamento por Média	326	0%
Cobrança Indevida	156	0%
Ligação	149	0%
Cobrança por Irregularidades	112	0%
Alteração Cadastral	106	0%
Oscilação de Tensão	91	0%
Religação Normal	91	0%
Aferição e Substituição de Medidor	90	0%
Contra Concessionária/Permissionárias/Autorizadas	77	0%
Apresentação e Entrega da Fatura	75	0%
Interrupções Frequentes	71	0%
Débitos Anteriores	69	0%
Devolução de Valores	59	0%
Contra a ANEEL	57	0%
Suspensão Indevida	55	0%
Nenhuma das Anteriores	54	0%
Relocação de Poste ou Rede Elétrica	50	0%

% de reclamações devolvidas

Tipologia	Qtde. ¹	%
Falta de Energia	3573	0%
Variação de Consumo	1240	2%
Ressarcimento de Danos Elétricos	905	1%
Faturamento por Média	326	1%
Cobrança Indevida	156	2%
Ligação	149	1%
Cobrança por Irregularidades	112	1%
Oscilação de Tensão	91	3%
Aferição e Substituição de Medidor	90	3%
Interrupções Frequentes	71	3%
Devolução de Val. Cob. a maior, indev., dupl. pag.	59	2%
Suspensão Indevida	55	2%
Nenhuma das Anteriores	54	4%
Relocação de Poste ou Rede Elétrica	50	6%
Alteração de carga	49	2%
Defeito/Danos no Medidor	44	7%
Poda de Árvore	44	5%
Tarifas de Energia Elétrica	30	3%
Faturamento Microgeração	26	4%
Extensão de Rede	18	6%

% de reclamações procedentes

Tipologia	Qtde. ¹	%
Falta de Energia	3573	99%
Variação de Consumo	1240	10%
Ressarcimento de Danos Elétricos	905	10%
Faturamento por Média	326	8%
Cobrança Indevida	156	16%
Ligação	149	15%
Cobrança por Irregularidades	112	6%
Alteração Cadastral	106	15%
Oscilação de Tensão	91	10%
Religação Normal	91	3%
Aferição e Substituição de Medidor	90	10%
Apresentação e Entrega da Fatura	75	5%
Interrupções Frequentes	71	42%
Débitos Anteriores	69	10%
Devolução de Valores	59	17%
Suspensão Indevida	55	15%
Nenhuma das Anteriores	54	7%
Relocação de Poste ou Rede Elétrica	50	4%
Alteração de carga	49	14%
Atendimento Presencial	48	17%

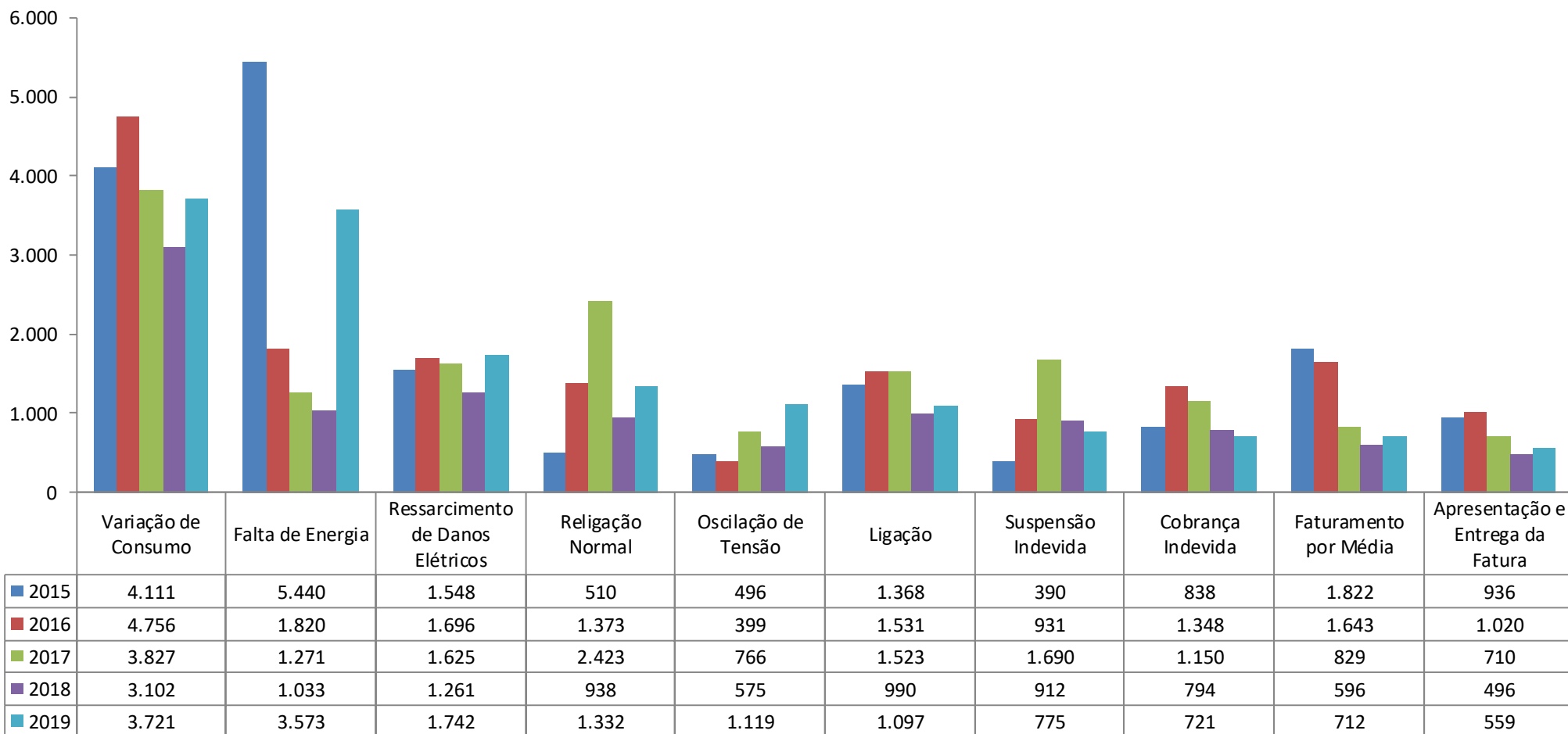
¹ Quantidade reclamada por assunto

Nota: Consideramos as 20 tipologias mais reclamadas por distribuidora..

Evolução anual de reclamações por tipologia (10 assuntos mais reclamados com base no ano de 2019)

Enel São Paulo

■ 2015 ■ 2016 ■ 2017 ■ 2018 ■ 2019



Grupo CPFL Energia – dados agregados do Grupo

Manifestações entre 2015 e 2019

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
2015	65.988	-	13.086	-	79.074	-
2016	35.124	-46,77%	9.133	-30,21%	44.257	-44,03%
2017	35.076	-0,14%	7.129	-21,94%	42.205	-4,64%
2018	39.018	11,24%	6.802	-4,59%	45.820	8,57%
2019	41.638	6,71%	8.995	32,24%	50.633	10,50%

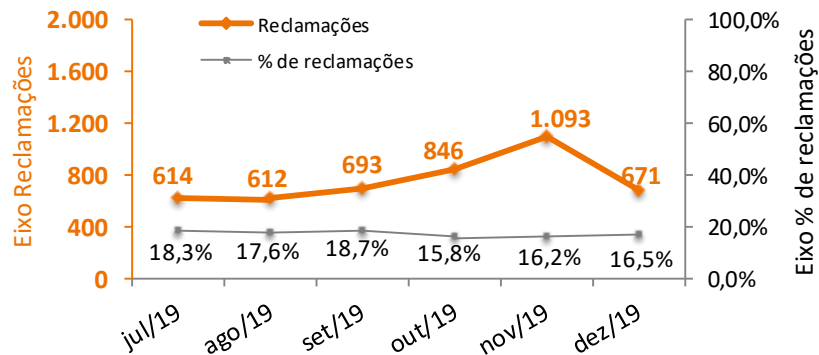
¹ 70% das reclamações não seguiram o fluxo completo do Caminho do Entendimento e foram encaminhadas para tratamento das concessionárias do grupo, onde foram registradas como reclamação de 1º nível ou de Ouvidoria.

- Houve 1 registro de elogio e 22 registros de sugestões/críticas no ano de 2019, inclusos no total de Informações.
- Houve também 72 registros de denúncias no ano de 2019, inclusos no total de reclamações.

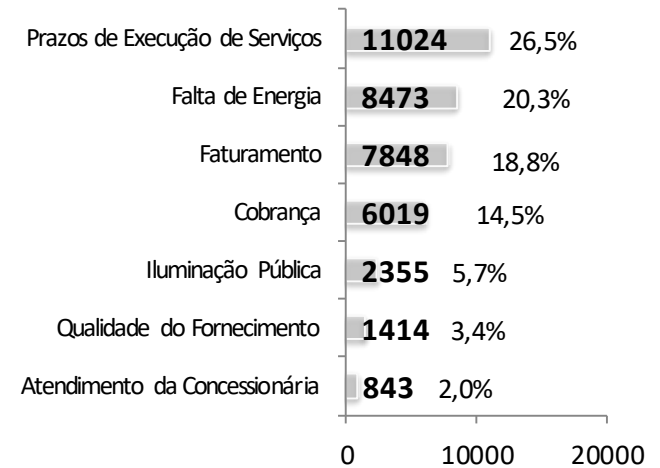
Municípios com mais Reclamações no ano

Campinas	734
Ribeirão Preto	604
Santos	457
Praia Grande	349
São José do Rio Preto	326
Sorocaba	281
Jundiaí	266
São Vicente	249
Piracicaba	216
Franca	212

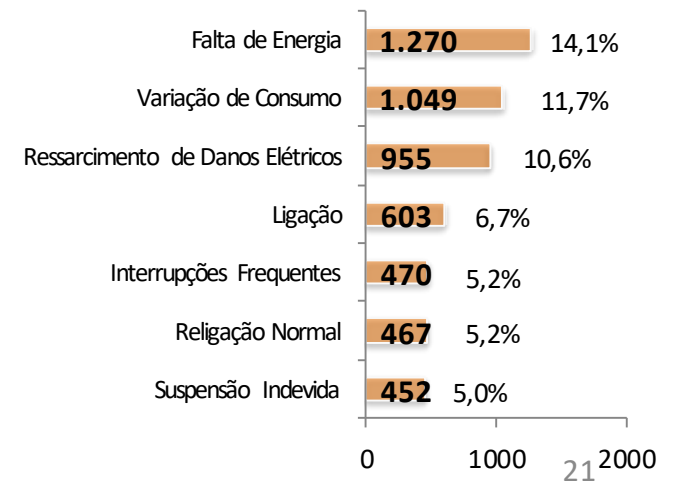
Evolução mensal de Reclamações (últimos 6 meses) e Percentual de Reclamações sobre o total de Manifestações



Informações mais solicitadas no ano (91% do total)



Reclamações mais frequentes no ano (59% do total)



Grupo CPFL Energia – Indicadores por assunto

% de reclamações com
resposta fora do prazo

Tipologia	Qtde. ¹	%
Falta de Energia	1270	0%
Ressarcimento de Danos Elétricos	553	0%
Variação de Consumo	149	0%
Cobrança por Irregularidades	112	0%
Interrupções Frequentes	52	0%
Ligação	44	0%
Relocação de Poste ou Rede Elétrica	40	0%
Oscilação de Tensão	37	0%
Faturamento Microgeração	34	0%
Faturamento por Média	33	0%
Devolução de Valores	24	0%
Cobrança Indevida	23	0%
Apresentação e Entrega da Fatura	23	0%
Suspensão Indevida	22	0%
Aferição e Substituição de Medidor	22	0%
Extensão de Rede	21	0%
Atendimento Presencial	17	0%
Religação Normal	14	0%
Defeito/Danos no Medidor	14	0%
Ligação Clandestina	14	0%

% de reclamações devolvidas

Tipologia	Qtde. ¹	%
Falta de Energia	1270	0%
Ressarcimento de Danos Elétricos	553	1%
Variação de Consumo	149	3%
Cobrança por Irregularidades	112	4%
Interrupções Frequentes	52	0%
Ligação	44	0%
Relocação de Poste ou Rede Elétrica	40	0%
Oscilação de Tensão	37	0%
Faturamento Microgeração	34	6%
Faturamento por Média	33	3%
Devolução de Valores	24	0%
Cobrança Indevida	23	9%
Apresentação e Entrega da Fatura	23	0%
Suspensão Indevida	22	0%
Aferição e Substituição de Medidor	22	0%
Extensão de Rede	21	5%
Atendimento Presencial	17	0%
Religação Normal	14	0%
Defeito/Danos no Medidor	14	0%
Ligação Clandestina	14	0%

% de reclamações procedentes

Tipologia	Qtde. ¹	%
Falta de Energia	1270	100%
Ressarcimento de Danos Elétricos	553	0%
Variação de Consumo	149	1%
Cobrança por Irregularidades	112	1%
Interrupções Frequentes	52	12%
Ligação	44	0%
Relocação de Poste ou Rede Elétrica	40	0%
Oscilação de Tensão	37	11%
Faturamento Microgeração	34	0%
Faturamento por Média	33	6%
Devolução de Valores	24	0%
Cobrança Indevida	23	4%
Apresentação e Entrega da Fatura	23	0%
Suspensão Indevida	22	0%
Aferição e Substituição de Medidor	22	0%
Extensão de Rede	21	0%
Atendimento Presencial	17	0%
Religação Normal	14	0%
Defeito/Danos no Medidor	14	0%
Ligação Clandestina	14	0%

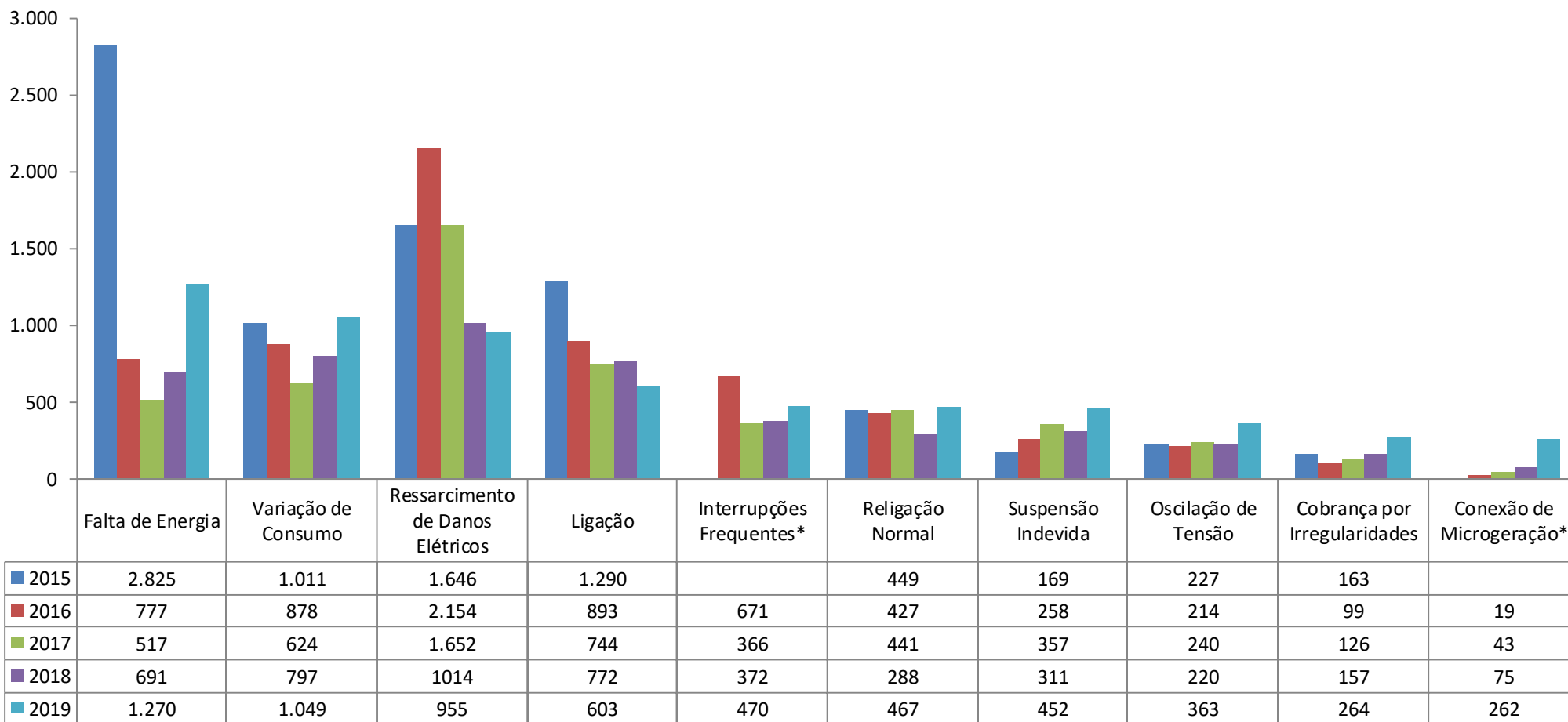
¹ Quantidade reclamada por assunto

Nota: Consideramos as 20 tipologias mais reclamadas no Grupo CPFL.

Evolução anual de reclamações por tipologia (10 assuntos mais reclamados com base no ano de 2019)

Grupo CPFL

■ 2015 ■ 2016 ■ 2017 ■ 2018 ■ 2019



* As tipologias “Interrupções Frequentes” e “Conexão de Microgeração” foram adotadas pela ANEEL no ano de 2016. As reclamações de interrupções frequentes eram agrupadas na tipologia “Falta de Energia”.

Grupo CPFL Energia – concessionária CPFL Paulista – Grande Porte

Manifestações entre 2015 e 2019

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
2015	40.783	-	8.219	-	49.002	-
2016	19.905	-51,19%	5.443	-33,78%	25.348	-48,27%
2017	20.281	1,89%	4.299	-21,02%	24.580	-3,03%
2018	21.373	5,38%	4.269	-0,70%	25.642	4,32%
2019	24.387	14,10%	5.574	30,57%	29.961	16,84%

¹ 69% das reclamações não seguiram o fluxo completo do Caminho do Entendimento e foram encaminhadas para tratamento da concessionária, onde foram registradas como reclamação de 1º nível ou de Ouvidoria.

- Houve 1 registro de elogio e 10 registros de sugestões/críticas no ano de 2019, incluídos no total de Informações.
- Houve 42 registros de denúncias no ano de 2019, incluídos no total de reclamações.

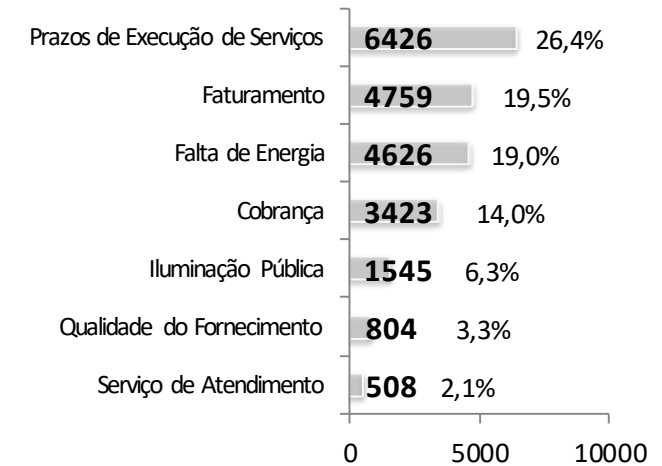
Posição da
concessionária
nos Indicadores

reclamações a cada 10 mil UC's	5ª
% de respostas fora do prazo	3ª
% de reclamações devolvidas	2ª
% de reclamações procedentes	3ª

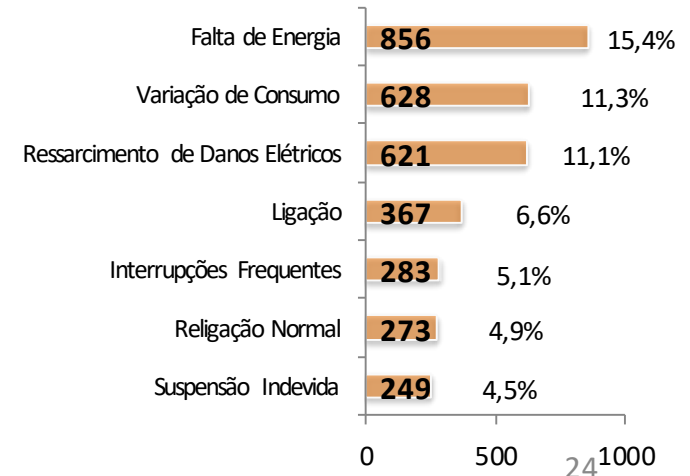
Municípios com mais Reclamações no ano

Campinas	734
Ribeirão Preto	604
São José do Rio Preto	326
Piracicaba	216
Franca	212
Bauru	185
Valinhos	122
Araraquara	118
São Carlos	112
Americana	101

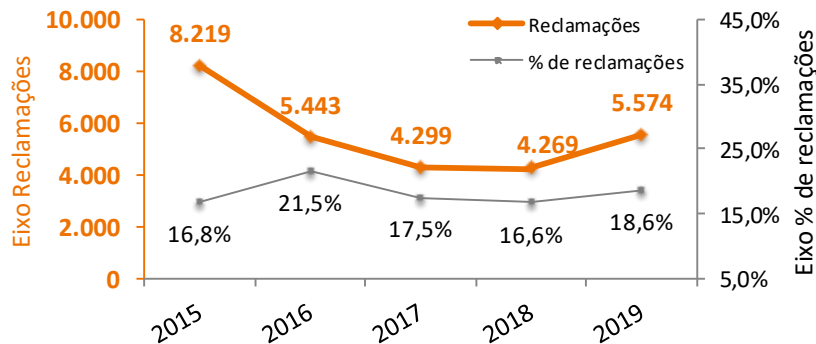
Informações mais solicitadas no ano (91% do total)



Reclamações mais frequentes no ano (59% do total)



Evolução Anual de Reclamações e Percentual de Reclamações sobre o total de Manifestações



CPFL Paulista – Indicadores por assunto

% de reclamações com
resposta fora do prazo

Tipologia	Qtde. ¹	%
Falta de Energia	856	0%
Ressarcimento de Danos Elétricos	373	0%
Variação de Consumo	98	0%
Cobrança por Irregularidades	43	0%
Interrupções Frequentes	32	0%
Oscilação de Tensão	29	0%
Ligação	22	0%
Faturamento por Média	22	0%
Faturamento Microgeração	20	0%
Devolução de Valores	19	0%
Apresentação e Entrega da Fatura	16	0%
Relocação de Poste ou Rede Elétrica	13	0%
Aferição e Substituição de Medidor	13	0%
Extensão de Rede	13	0%
Suspensão Indevida	10	0%
Cobrança Indevida	9	0%
Ligação Clandestina	9	0%
Atendimento Presencial	8	0%
Religação Normal	8	0%
Nenhuma das Anteriores	8	0%

% de reclamações devolvidas

Tipologia	Qtde. ¹	%
Falta de Energia	856	0%
Ressarcimento de Danos Elétricos	373	1%
Variação de Consumo	98	3%
Cobrança por Irregularidades	43	5%
Interrupções Frequentes	32	0%
Oscilação de Tensão	29	0%
Ligação	22	0%
Faturamento por Média	22	5%
Faturamento Microgeração	20	10%
Devolução de Valores	19	0%
Apresentação e Entrega da Fatura	16	0%
Relocação de Poste ou Rede Elétrica	13	0%
Aferição e Substituição de Medidor	13	0%
Extensão de Rede	13	0%
Suspensão Indevida	10	0%
Cobrança Indevida	9	11%
Ligação Clandestina	9	0%
Atendimento Presencial	8	0%
Religação Normal	8	0%
Nenhuma das Anteriores	8	0%

% de reclamações procedentes

Tipologia	Qtde. ¹	%
Falta de Energia	856	100%
Ressarcimento de Danos Elétricos	373	0%
Variação de Consumo	98	1%
Cobrança por Irregularidades	43	2%
Interrupções Frequentes	32	13%
Oscilação de Tensão	29	7%
Ligação	22	0%
Faturamento por Média	22	9%
Faturamento Microgeração	20	0%
Devolução de Valores	19	0%
Apresentação e Entrega da Fatura	16	0%
Relocação de Poste ou Rede Elétrica	13	0%
Aferição e Substituição de Medidor	13	0%
Extensão de Rede	13	0%
Suspensão Indevida	10	0%
Cobrança Indevida	9	11%
Ligação Clandestina	9	0%
Atendimento Presencial	8	0%
Religação Normal	8	0%
Ligação Clandestina	8	0%
Nenhuma das Anteriores	3	0%

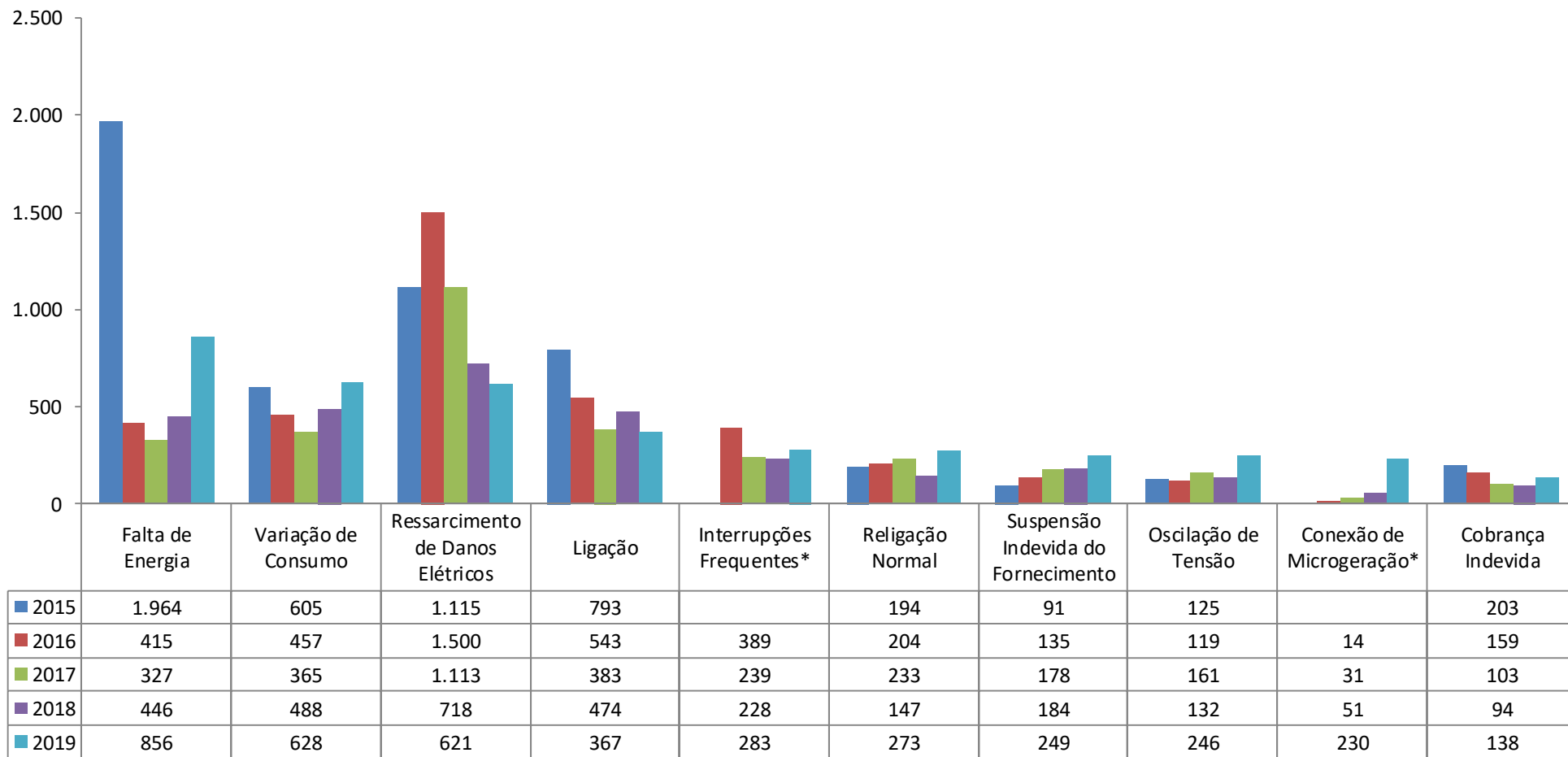
¹ Quantidade reclamada por assunto

Nota: Consideramos as 20 tipologias mais reclamadas por distribuidora.

Evolução anual de reclamações por tipologia (10 assuntos mais reclamados com base no ano de 2019)

CPFL Paulista

■ 2015 ■ 2016 ■ 2017 ■ 2018 ■ 2019



* As tipologias “Interrupções Frequentes” e “Conexão de Microgeração” foram adotadas pela ANEEL no ano de 2016. As reclamações de interrupções frequentes eram agrupadas na tipologia “Falta de Energia”.

Grupo CPFL Energia – concessionária CPFL Piratininga – Grande porte

Manifestações entre 2015 e 2019

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
2015	21.493	-	4.284	-	25.777	-
2016	13.336	-37,95%	3.200	-33,88%	16.536	-55,88%
2017	12.624	-5,34%	2.349	-36,23%	14.973	-10,44%
2018	14.349	13,66%	2.140	-9,77%	16.489	9,19%
2019	14.491	0,99%	2.857	25,10%	17.348	4,95%

¹ 71% das reclamações não seguiram o fluxo completo do Caminho do Entendimento e foram encaminhadas para tratamento da concessionária, onde foram registradas como reclamação de 1º nível ou de Ouvidoria.

- Houve 2 registros de elogio e 2 registros de sugestões/críticas no ano de 2019, inclusos no total de Informações.
- Houve 32 registros de denúncias no ano de 2019, inclusos no total de reclamações.

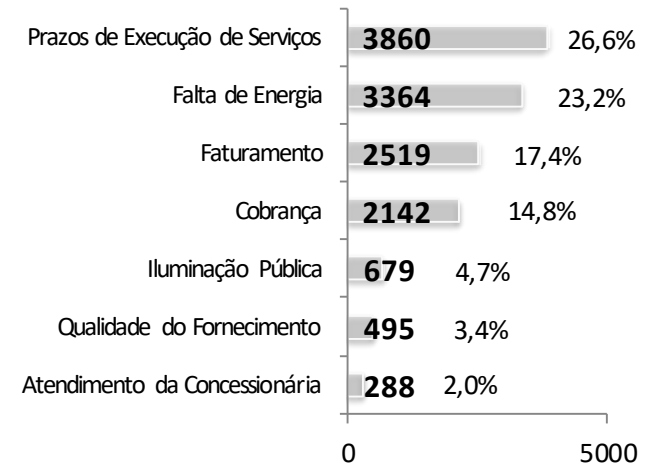
Posição da concessionária nos Indicadores

reclamações a cada 10 mil UC's	4ª
% de respostas fora do prazo	3ª
% de reclamações devolvidas	4ª
% de reclamações procedentes	5ª

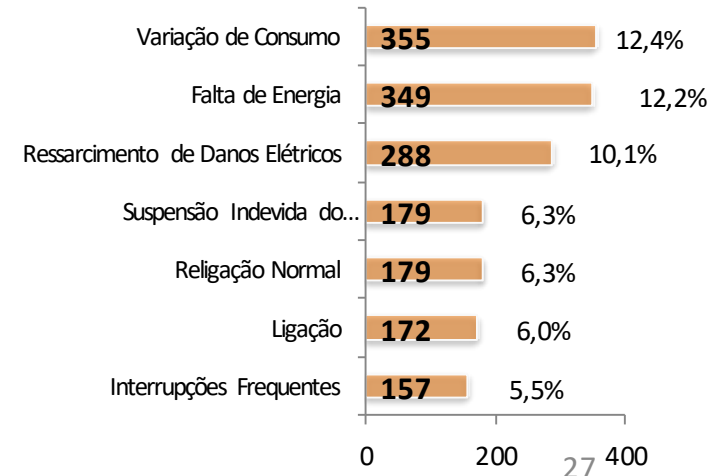
Municípios com mais Reclamações no ano

Santos	457
Praia Grande	349
Sorocaba	281
Jundiaí	266
São Vicente	249
Indaiatuba	144
Itu	141
São Roque	113
Salto	76
Campo Limpo Paulista	74

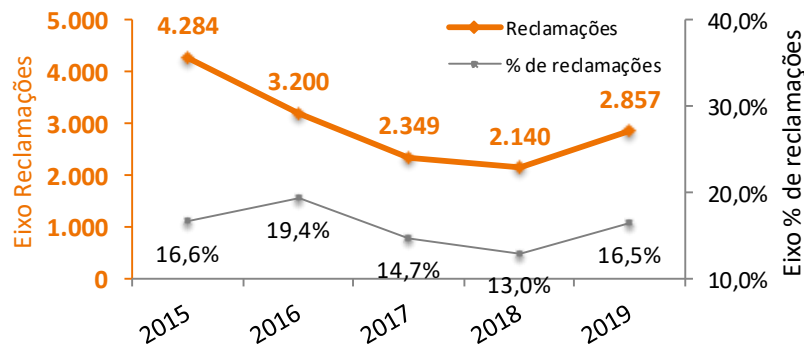
Informações mais solicitadas no ano (92% do total)



Reclamações mais frequentes no ano (59% do total)



Evolução Anual de Reclamações e Percentual de Reclamações sobre o total de Manifestações



CPFL Piratininga – Indicadores por assunto

% de reclamações com
resposta fora do prazo

Tipologia	Qtde. ¹	%
Falta de Energia	349	0%
Ressarcimento de Danos Elétricos	163	0%
Cobrança por Irregularidades	64	0%
Variação de Consumo	47	0%
Relocação de Poste ou Rede Elétrica	20	0%
Interrupções Frequentes	17	0%
Ligação	17	0%
Cobrança Indevida	12	0%
Faturamento Microgeração	11	0%
Defeito/Danos no Medidor	10	0%
Aferição e Substituição de Medidor	9	0%
Faturamento por Média	9	0%
Suspensão Indevida	7	0%
Extensão de Rede	7	0%
Religação Normal	6	0%
Recusa de Atendimento da Concessionária	5	0%
Multa por Atraso/Auto Religação	5	0%
Devolução de Valores	5	0%
Atendimento Telefônico	5	0%
Apresentação e Entrega da Fatura	5	0%

% de reclamações devolvidas

Tipologia	Qtde. ¹	%
Falta de Energia	349	0%
Ressarcimento de Danos Elétricos	163	2%
Cobrança por Irregularidades	64	3%
Variação de Consumo	47	2%
Relocação de Poste ou Rede Elétrica	20	0%
Interrupções Frequentes	17	0%
Ligação	17	0%
Cobrança Indevida	12	8%
Faturamento Microgeração	11	0%
Defeito/Danos no Medidor	10	0%
Aferição e Substituição de Medidor	9	0%
Faturamento por Média	9	0%
Suspensão Indevida	7	0%
Extensão de Rede	7	0%
Religação Normal	6	0%
Recusa de Atendimento da Concessionária	5	0%
Multa por Atraso/Auto Religação	5	0%
Devolução de Valores	5	0%
Atendimento Telefônico	5	0%
Apresentação e Entrega da Fatura	5	0%

% de reclamações procedentes

Tipologia	Qtde. ¹	%
Falta de Energia	349	99%
Ressarcimento de Danos Elétricos	163	1%
Cobrança por Irregularidades	64	0%
Variação de Consumo	47	0%
Relocação de Poste ou Rede Elétrica	20	0%
Interrupções Frequentes	17	12%
Ligação	17	0%
Cobrança Indevida	12	0%
Faturamento Microgeração	11	0%
Defeito/Danos no Medidor	10	0%
Aferição e Substituição de Medidor	9	0%
Faturamento por Média	9	0%
Suspensão Indevida	7	0%
Extensão de Rede	7	0%
Religação Normal	6	0%
Recusa de Atendimento da Concessionária	5	0%
Multa por Atraso/Auto Religação	5	0%
Devolução de Valores	5	0%
Atendimento Telefônico	5	0%
Apresentação e Entrega da Fatura	5	0%

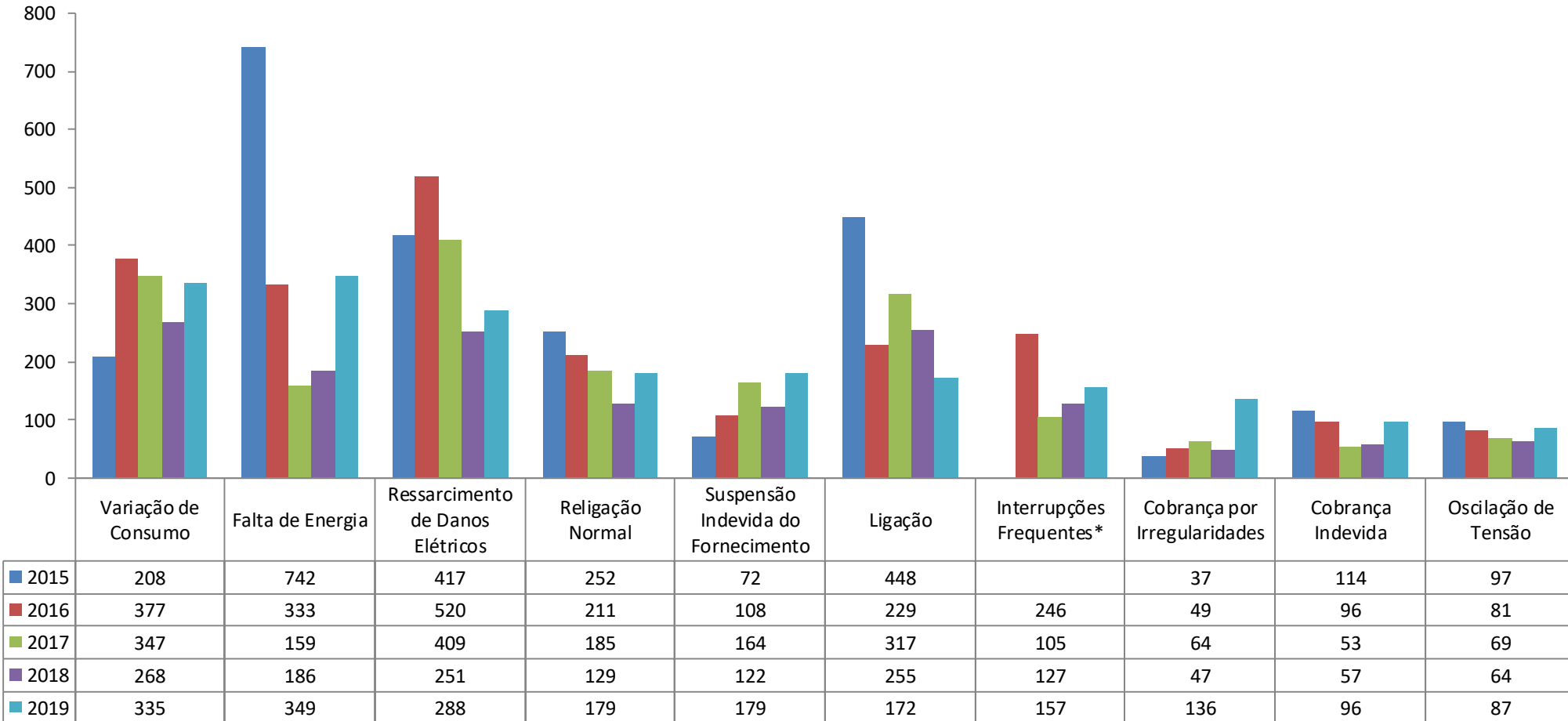
¹ Quantidade reclamada por assunto

Nota: Consideramos as 20 tipologias mais reclamadas por distribuidora.

Evolução anual de reclamações por tipologia (10 assuntos mais reclamados com base no ano de 2019)

CPFL Piratininga

■ 2015 ■ 2016 ■ 2017 ■ 2018 ■ 2019



* A tipologia "Interrupções Frequentes" foi adotada pela ANEEL no ano de 2016, até então, as reclamações com este tipo de questionamento eram agrupadas na tipologia "Falta de Energia".

Grupo CPFL Energia – concessionária CPFL Santa Cruz – Médio porte

Manifestações entre 2015 e 2019

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
2015	3.712	-	583	-	4.295	-
2016	1.883	-49,27%	490	-15,95%	2.373	-44,75%
2017	2.171	15,29%	481	-1,84%	2.652	11,76%
2018	3.296	51,82%	393	-18,30%	3.689	39,10%
2019	2.760	-16,26%	564	43,51%	3.324	-9,89%

¹ 74% das reclamações não seguiram o fluxo completo do Caminho do Entendimento e foram encaminhadas para tratamento da concessionária, onde foram registradas como reclamação de 1º nível ou de Ouvidoria.

- Houve 3 registros de denúncias no ano de 2019, inclusos no total de reclamações.

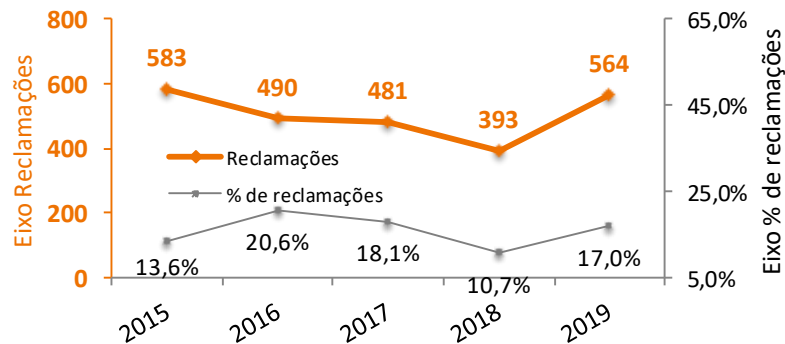
Posição da
concessionária
nos Indicadores

reclamações a cada 10 mil UC's	6ª
% de respostas fora do prazo	-
% de reclamações devolvidas	1ª
% de reclamações procedentes	1ª

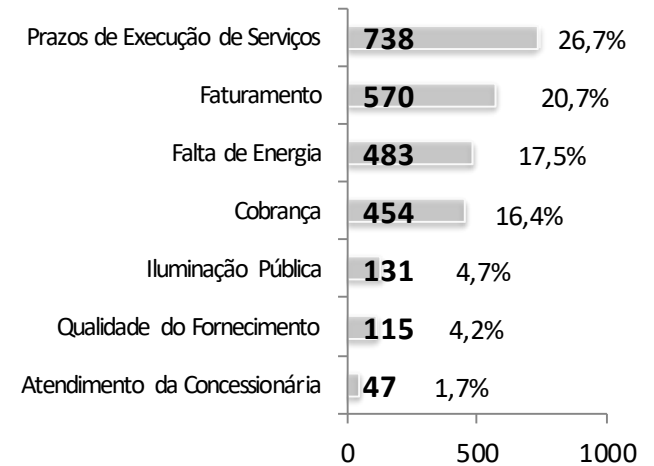
Municípios com mais Reclamações no ano

Mococa	77
Itapetininga	71
Jaguariúna	44
Avaré	39
Ourinhos	31
Pedreira	30
Casa Branca	26
São Miguel Arcanjo	19
São José do Rio Pardo	16
Santa Cruz do Rio Pardo	12

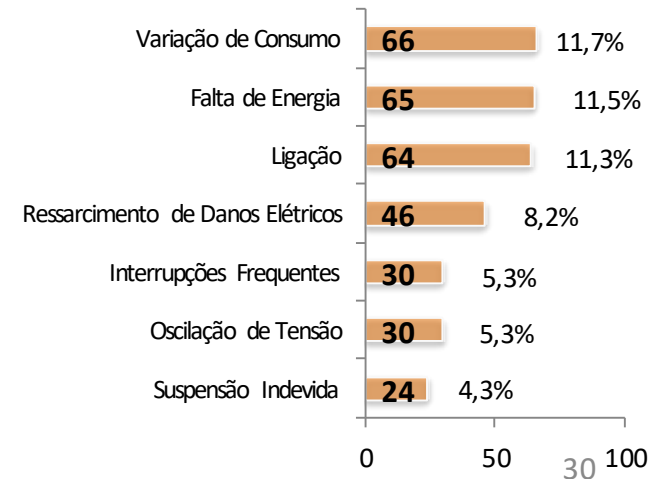
Evolução Anual de Reclamações e Percentual de Reclamações sobre o total de Manifestações



Informações mais solicitadas no ano (92% do total)



Reclamações mais frequentes no ano (58% do total)



CPFL Santa Cruz – Indicadores por assunto

% de reclamações com
resposta fora do prazo

Tipologia	Qtde. ¹	%
Falta de Energia	65	0%
Ressarcimento de Danos Elétricos	17	0%
Relocação de Poste ou Rede Elétrica	7	0%
Cobrança por Irregularidades	5	0%
Ligação	5	0%
Atendimento Presencial	5	0%
Suspensão Indevida	5	0%
Poda de Árvore	4	0%
Variação de Consumo	4	0%
Interrupções Frequentes	3	0%
Oscilação de Tensão	3	0%
Faturamento Microgeração	3	0%
Alteração da Data de Vencimento da Fatura	3	0%
Apresentação e Entrega da Fatura	2	0%
Nenhuma das Anteriores	2	0%
Atendimento Telefônico	2	0%
Cobrança Indevida	2	0%
Faturamento por Média	2	0%
Tarifas de Energia Elétrica	1	0%
Extensão de Rede	1	0%

% de reclamações devolvidas

Tipologia	Qtde. ¹	%
Falta de Energia	65	0%
Ressarcimento de Danos Elétricos	17	0%
Relocação de Poste ou Rede Elétrica	7	0%
Cobrança por Irregularidades	5	20%
Ligação	5	0%
Atendimento Presencial	5	0%
Suspensão Indevida	5	0%
Poda de Árvore	4	0%
Variação de Consumo	4	0%
Interrupções Frequentes	3	0%
Oscilação de Tensão	3	0%
Faturamento Microgeração	3	0%
Alteração da Data de Vencimento da Fatura	3	0%
Apresentação e Entrega da Fatura	2	0%
Nenhuma das Anteriores	2	0%
Atendimento Telefônico	2	0%
Cobrança Indevida	2	0%
Faturamento por Média	2	0%
Tarifas de Energia Elétrica	1	0%
Extensão de Rede	1	100%

% de reclamações procedentes

Tipologia	Qtde. ¹	%
Falta de Energia	65	100%
Ressarcimento de Danos Elétricos	17	0%
Relocação de Poste ou Rede Elétrica	7	0%
Cobrança por Irregularidades	5	0%
Ligação	5	0%
Atendimento Presencial	5	0%
Suspensão Indevida	5	0%
Poda de Árvore	4	0%
Variação de Consumo	4	0%
Interrupções Frequentes	3	0%
Oscilação de Tensão	3	33%
Faturamento Microgeração	3	0%
Alteração da Data de Vencimento da Fatura	3	0%
Apresentação e Entrega da Fatura	2	0%
Nenhuma das Anteriores	2	0%
Atendimento Telefônico	2	0%
Cobrança Indevida	2	0%
Faturamento por Média	2	0%
Tarifas de Energia Elétrica	1	0%
Extensão de Rede	1	0%

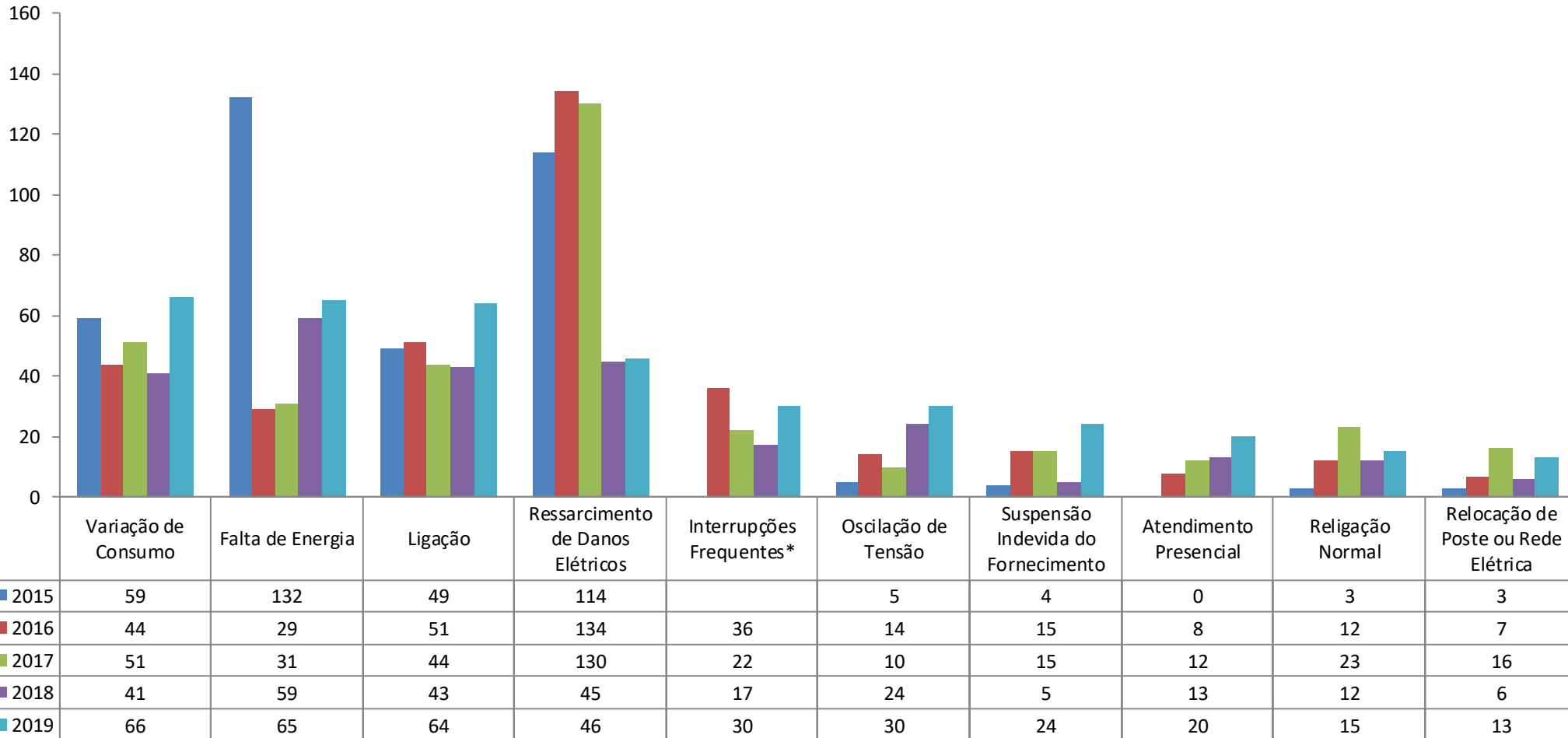
¹ Quantidade reclamada por assunto

Nota: Consideramos as 20 tipologias mais reclamadas por distribuidora.

Evolução anual de reclamações por tipologia (10 assuntos mais reclamados com base no ano de 2019)

CPFL Santa Cruz

■ 2015 ■ 2016 ■ 2017 ■ 2018 ■ 2019



* A tipologia "Interrupções Frequentes" foi adotada pela ANEEL no ano de 2016, até então, as reclamações com este tipo de questionamento eram agrupadas na tipologia "Falta de Energia".

Grupo Neoenergia – concessionária Elektro – Grande porte

Manifestações entre 2015 e 2019

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
2015	24.647	-	4.840	-	29.487	-
2016	10.475	-57,50%	4.315	-10,85%	14.790	-49,84%
2017	13.045	24,53%	3.605	-16,45%	16.650	12,58%
2018	14.377	10,21%	3.273	-9,21%	17.650	6,01%
2019	17.608	22,47%	5.164	57,78%	22.772	29,02%

¹ 57% das reclamações não seguiram o fluxo completo do Caminho do Entendimento e foram encaminhadas para tratamento da concessionária, onde foram registradas como reclamação de 1º nível ou de Ouvidoria.

- Houve 2 registros de elogios e 6 registros de sugestões/críticas no ano de 2019, inclusos no total de Informações.
- Houve 38 registros de denúncias no ano de 2019, inclusos no total de reclamações.

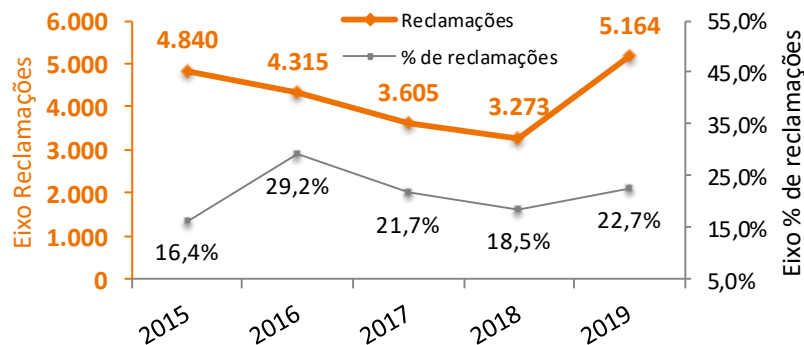
Posição da
concessionária
nos Indicadores

reclamações a cada 10 mil UC's	3ª
% de respostas fora do prazo	4ª
% de reclamações devolvidas	5ª
% de reclamações procedentes	1ª

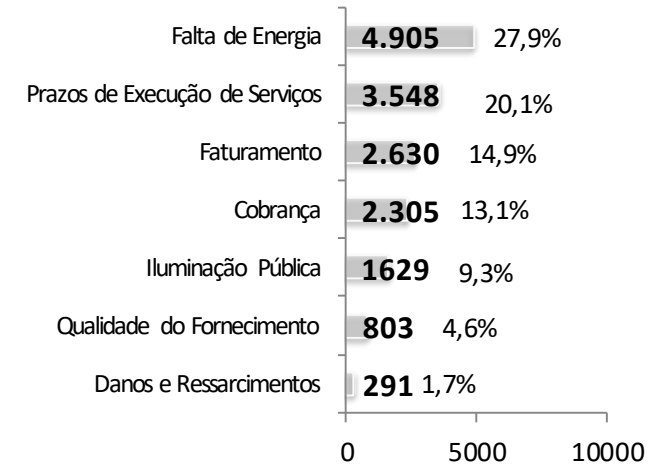
Municípios com mais Reclamações no ano

Caieiras	396
Atibaia	311
Mairiporã	294
Limeira	185
Ubatuba	174
Franco da Rocha	160
Guarujá	160
Francisco Morato	137
Itanhaém	119
Arujá	114

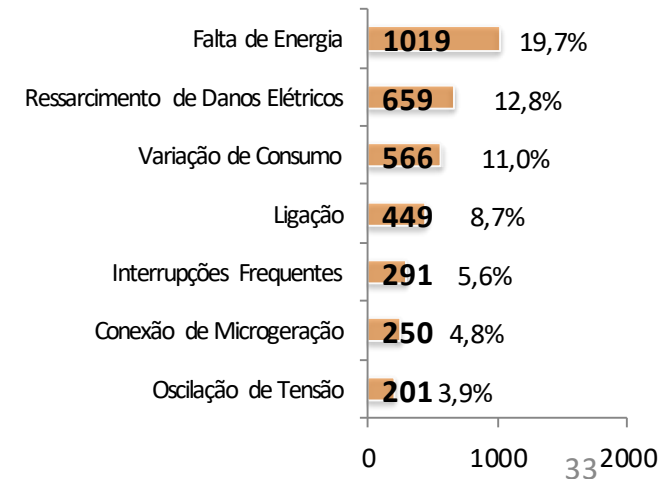
Evolução Anual de Reclamações e Percentual de Reclamações sobre o total de Manifestações



Informações mais solicitadas no ano (91% do total)



Reclamações mais frequentes no ano (67% do total)



Elektro – Indicadores por assunto

% de reclamações com
resposta fora do prazo

Tipologia	Qtde. ¹	%
Falta de Energia	1019	0%
Ressarcimento de Danos Elétricos	508	0%
Variação de Consumo	158	1%
Ligação	64	0%
Extensão de Rede	44	0%
Cobrança por Irregularidades	44	0%
Interrupções Frequentes	35	0%
Relocação de Poste ou Rede Elétrica	33	0%
Poste em Mau Estado	23	0%
Faturamento Microgeração	22	0%
Conexão de Microgeração	20	0%
Faturamento por Média	20	0%
Poda de Árvore	18	0%
Oscilação de Tensão	18	0%
Aferição e Substituição de Medidor	17	0%
Alteração de carga	12	0%
Nenhuma das Anteriores	11	0%
Atendimento Presencial	11	0%
Contra Concessionária/Permissionárias/Autorizadas	10	0%
Tarifas de Energia Elétrica	10	0%

% de reclamações devolvidas

Tipologia	Qtde. ¹	%
Falta de Energia	1019	0%
Ressarcimento de Danos Elétricos	508	1%
Variação de Consumo	158	10%
Ligação	64	6%
Extensão de Rede	44	9%
Cobrança por Irregularidades	44	23%
Interrupções Frequentes	35	3%
Relocação de Poste ou Rede Elétrica	33	3%
Poste em Mau Estado	23	0%
Faturamento Microgeração	22	18%
Conexão de Microgeração	20	0%
Faturamento por Média	20	0%
Poda de Árvore	18	0%
Oscilação de Tensão	18	0%
Aferição e Substituição de Medidor	17	0%
Alteração de carga	12	0%
Nenhuma das Anteriores	11	0%
Atendimento Presencial	11	0%
Contra Concessionária/Permissionárias/Autorizadas	10	0%
Tarifas de Energia Elétrica	10	0%

% de reclamações procedentes

Tipologia	Qtde. ¹	%
Falta de Energia	1019	99%
Ressarcimento de Danos Elétricos	508	2%
Variação de Consumo	158	6%
Ligação	64	16%
Extensão de Rede	44	20%
Cobrança por Irregularidades	44	18%
Interrupções Frequentes	35	20%
Relocação de Poste ou Rede Elétrica	33	9%
Poste em Mau Estado	23	30%
Faturamento Microgeração	22	9%
Conexão de Microgeração	20	10%
Faturamento por Média	20	0%
Poda de Árvore	18	33%
Oscilação de Tensão	18	11%
Aferição e Substituição de Medidor	17	18%
Alteração de carga	12	0%
Nenhuma das Anteriores	11	0%
Atendimento Presencial	11	36%
Contra Concessionária/Permissionárias/Autorizadas	10	0%
Tarifas de Energia Elétrica	10	10%

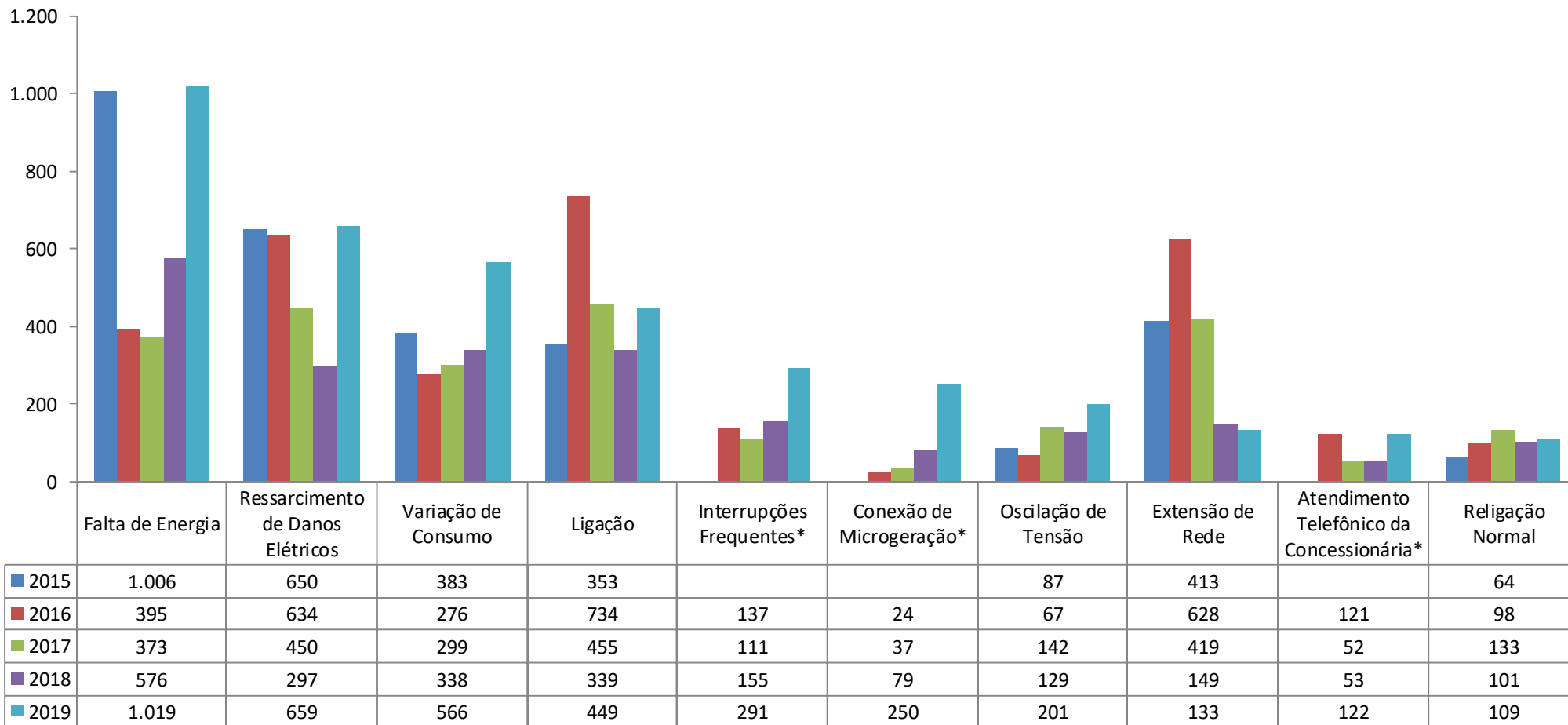
¹ Quantidade reclamada por assunto

Nota: Consideramos as 20 tipologias mais reclamadas por distribuidora.

Evolução anual de reclamações por tipologia (10 assuntos mais reclamados com base no ano de 2019)

Elektro

■ 2015 ■ 2016 ■ 2017 ■ 2018 ■ 2019



* As tipologias “Atendimento Telefônico da Concessionária” e “Conexão de Microgeração” foram adotadas pela ANEEL no ano de 2016.

Grupo EDP – concessionária EDP São Paulo – Grande porte

Manifestações entre 2015 e 2019

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
2015	16.956	-	3.917	-	20.873	-
2016	12.497	-26,30%	4.558	16,36%	17.055	-18,29%
2017	9.957	-20,32%	3.099	-32,01%	13.056	-23,45%
2018	12.923	29,79%	2.798	-9,71%	15.721	20,41%
2019	14.837	14,81%	3.825	36,70%	18.662	18,71%

¹ 58% das reclamações não seguiram o fluxo completo do Caminho do Entendimento e foram encaminhadas para tratamento da concessionária, onde foram registradas como reclamação de 1º nível ou de Ouvidoria.

- Houve 1 registro de elogio e 4 registros de sugestões/críticas no ano de 2019, incluso no total de Informações.
- Houve 38 registros de denúncias no ano de 2019, incluso no total de reclamações.

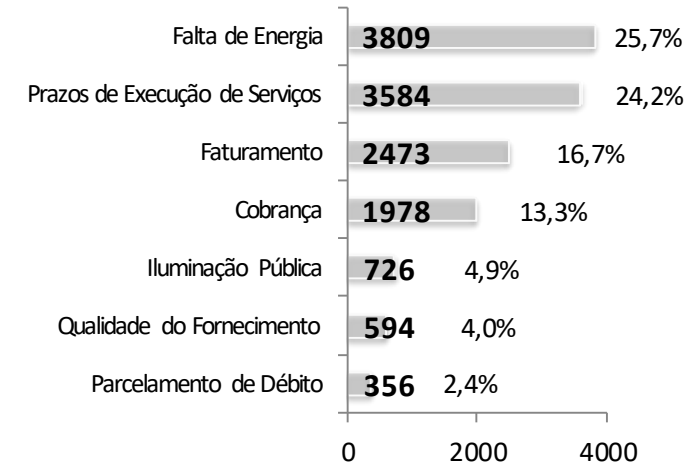
Posição da
concessionária
nos Indicadores

reclamações a cada 10 mil UC's	2ª
% de respostas fora do prazo	2ª
% de reclamações devolvidas	1ª
% de reclamações procedentes	5ª

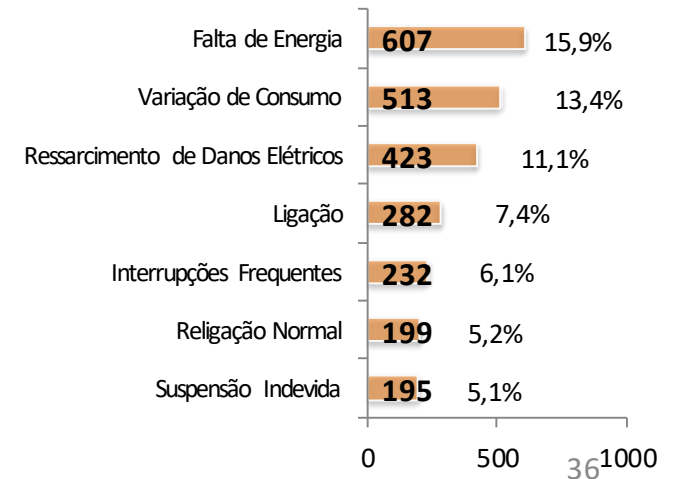
Municípios com mais Reclamações no ano

Guarulhos	983
São José dos Campos	453
Mogi das Cruzes	449
Suzano	284
Itaquaquecetuba	268
Taubaté	181
Ferraz de Vasconcelos	137
Caraguatatuba	116
São Sebastião	111
Jacareí	103

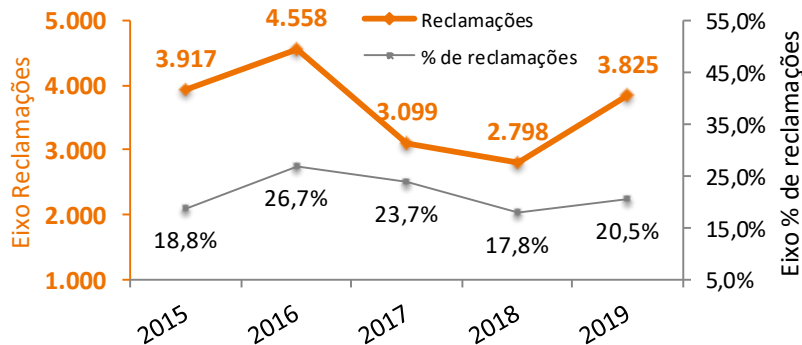
Informações mais solicitadas no ano (91% do total)



Reclamações mais frequentes no ano (64% do total)



Evolução Anual de Reclamações e Percentual de Reclamações sobre o total de Manifestações



EDP Bandeirante – Indicadores por assunto

% de reclamações com
resposta fora do prazo

Tipologia	Qtde. ¹	%
Falta de Energia	607	0%
Ressarcimento de Danos Elétricos	272	0%
Variação de Consumo	173	0%
Cobrança por Irregularidades	125	1%
Faturamento Microgeração	60	0%
Interrupções Frequentes)	55	2%
Ligação	36	0%
Faturamento por Média	36	0%
Alteração Cadastral (Titularidade/Nome)	22	0%
Suspensão Indevida	20	0%
Poda de Árvore	19	0%
Aferição e Substituição de Medidor	18	0%
Cobrança Indevida	14	7%
Flutuação/Variação	12	0%
Alteração de carga	10	0%
Atendimento Presencial	9	0%
Poste em Mau Estado	9	0%
Apresentação e Entrega da Fatura	9	0%
Débitos Anteriores	8	0%
Desligamento a Pedido do Consumidor	8	0%

% de reclamações devolvidas

Tipologia	Qtde. ¹	%
Falta de Energia	607	0%
Ressarcimento de Danos Elétricos	272	2%
Variação de Consumo	173	5%
Cobrança por Irregularidades	125	8%
Faturamento Microgeração	60	12%
Interrupções Frequentes)	55	4%
Ligação	36	3%
Faturamento por Média	36	0%
Alteração Cadastral (Titularidade/Nome)	22	0%
Suspensão Indevida	20	5%
Poda de Árvore	19	0%
Aferição e Substituição de Medidor	18	6%
Cobrança Indevida	14	0%
Flutuação/Variação	12	0%
Alteração de carga	10	0%
Atendimento Presencial	9	0%
Poste em Mau Estado	9	0%
Apresentação e Entrega da Fatura	9	11%
Débitos Anteriores	8	0%
Desligamento a Pedido do Consumidor	8	0%

% de reclamações procedentes

Tipologia	Qtde. ¹	%
Falta de Energia	607	96%
Ressarcimento de Danos Elétricos	272	1%
Variação de Consumo	173	9%
Cobrança por Irregularidades	125	8%
Faturamento Microgeração	60	10%
Interrupções Frequentes	55	40%
Ligação	36	6%
Faturamento por Média	36	11%
Alteração Cadastral (Titularidade/Nome)	22	14%
Suspensão Indevida	20	5%
Poda de Árvore	19	16%
Aferição e Substituição de Medidor	18	0%
Cobrança Indevida	14	7%
Flutuação/Variação	12	8%
Alteração de carga	10	10%
Atendimento Presencial	9	33%
Poste em Mau Estado	9	22%
Apresentação e Entrega da Fatura	9	11%
Débitos Anteriores	8	0%
Desligamento a Pedido do Consumidor	8	0%

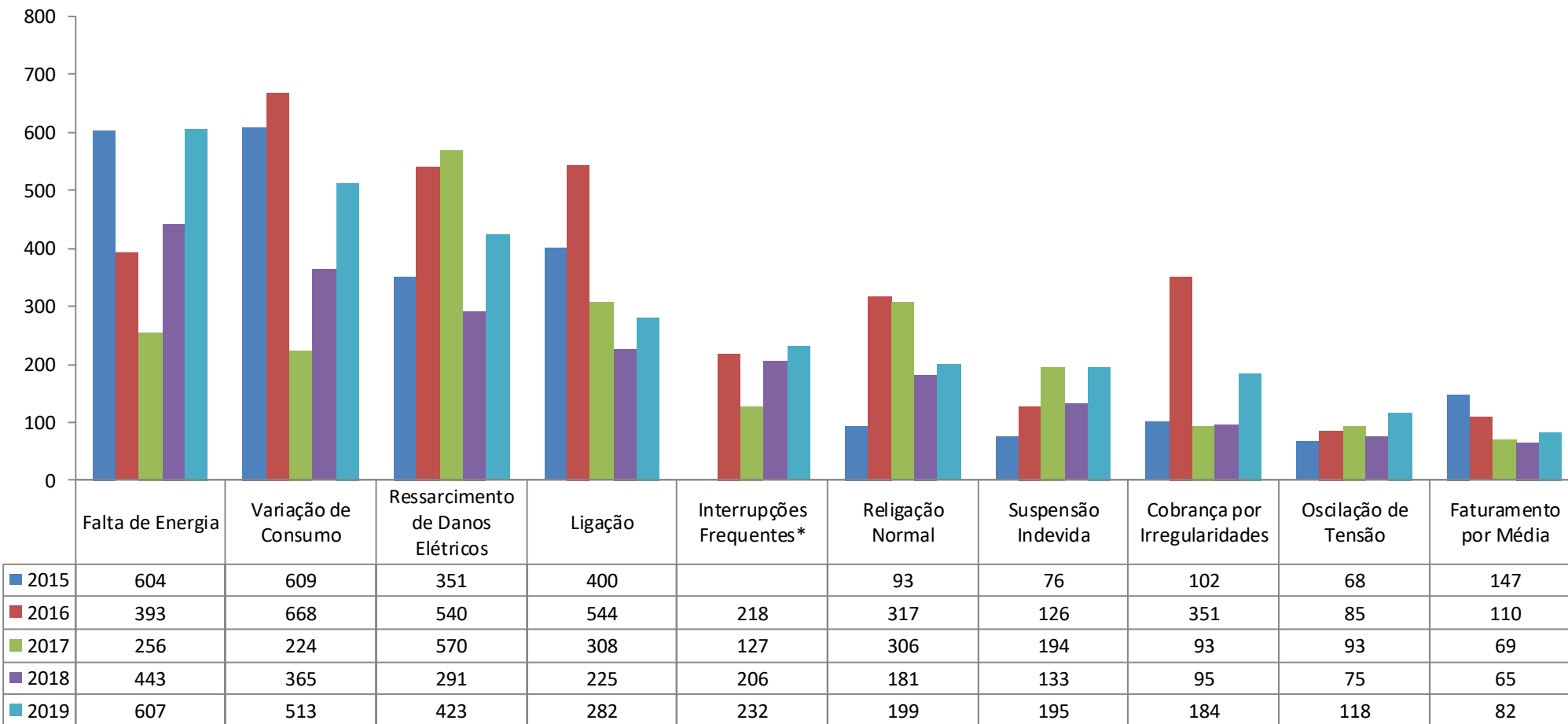
¹ Quantidade reclamada por assunto

Nota: Consideramos as 20 tipologias mais reclamadas por distribuidora.

Evolução anual de reclamações por tipologia (10 assuntos mais reclamados com base no ano de 2019)

EDP São Paulo

■ 2015 ■ 2016 ■ 2017 ■ 2018 ■ 2019



* A tipologia "Interrupções Frequentes" foi adotada pela ANEEL no ano de 2016, até então, as reclamações com este tipo de questionamento eram agrupadas na tipologia "Falta de Energia".

Grupo Energisa – concessionária Energisa Sul-Sudeste – Médio porte

Manifestações entre 2014 e 2019

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
2015	21.805	-	1.109	-	22.914	-
2016	12.388	-43,19%	656	-40,85%	13.044	-43,07%
2017	8.707	-29,71%	779	18,75%	9.486	-27,28%
2018	3.330	-61,75%	656	-15,79%	3.986	-57,98%
2019	2.669	-19,85%	687	4,73%	3.356	-15,81%

¹ 69% das reclamações não seguiram o fluxo completo do Caminho do Entendimento e foram encaminhadas para tratamento das concessionárias do grupo, onde foram registradas como reclamação de 1º nível ou de Ouvidoria.

- Houve 1 registro de elogio e 2 registros de sugestões/críticas no ano de 2019, inclusos no total de Informações.
- Houve 1 registro de denúncia no ano de 2019, inclusos no total de reclamações.

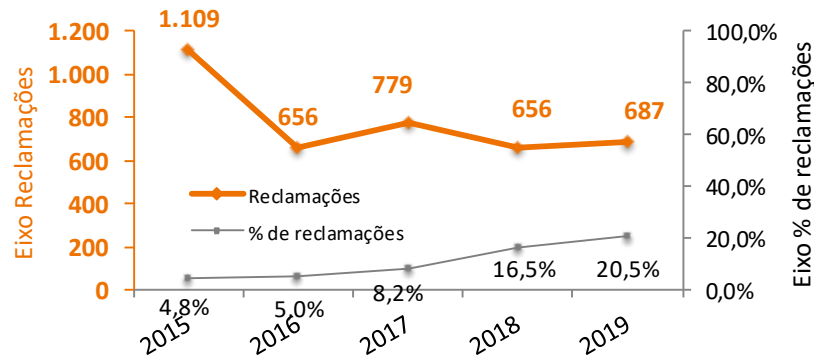
Posição da
concessionária
nos Indicadores

reclamações a cada 10 mil UC's	7ª
% de respostas fora do prazo	-
% de reclamações devolvidas	2ª
% de reclamações procedentes	2ª

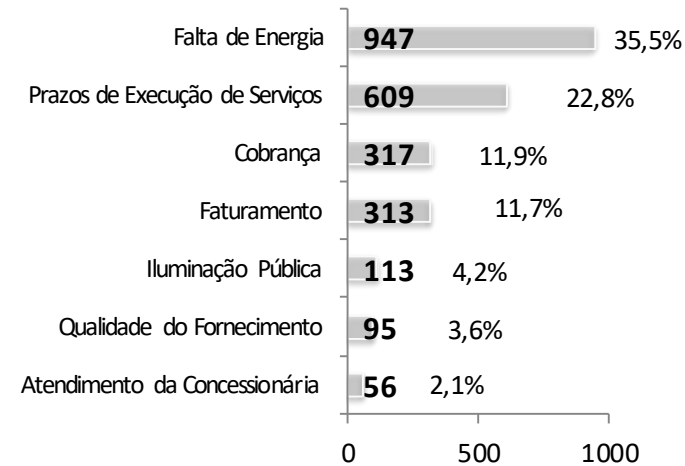
Municípios com mais Reclamações no ano

Presidente Prudente	138
Bragança Paulista	85
Catanduva	29
Assis	28
Camanducaia	21
Presidente Venceslau	21
Extrema	19
Cambuí	16
Novo Horizonte	15
Presidente Epitácio	14

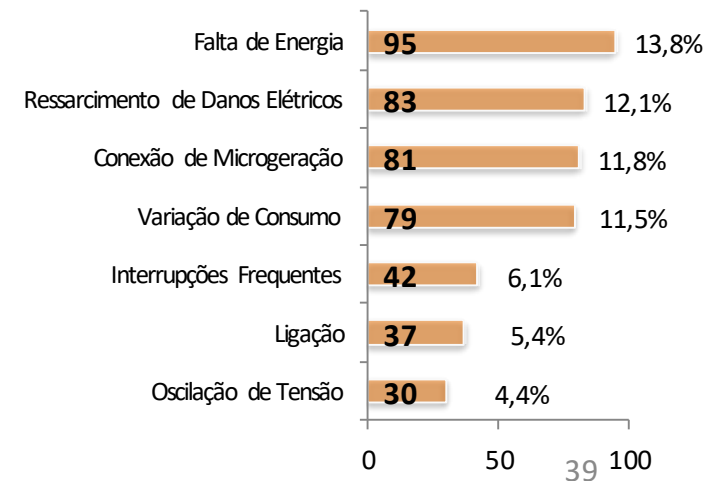
Evolução Anual de Reclamações e Percentual de Reclamações sobre o total de Manifestações



Informações mais solicitadas no ano (92% do total)



Reclamações mais frequentes no ano (65% do total)



Energisa Sul-Sudeste – Indicadores por assunto

% de reclamações com
resposta fora do prazo

Tipologia	Qtde. ¹	%
Falta de Energia	95	0%
Ressarcimento de Danos Elétricos	48	0%
Variação de Consumo	14	0%
Participação Financeira	10	0%
Conexão de Microgeração	5	0%
Nenhuma das Anteriores	4	0%
Faturamento por Média	4	0%
Extensão de Rede	3	0%
Interrupções Frequentes	3	0%
Apresentação e Entrega da Fatura	3	0%
Oscilação de Tensão	2	0%
Cobrança Indevida	2	0%
Faturamento Microgeração	2	0%
Religação Normal	2	0%
Alteração Cadastral	2	0%
Ligação	2	0%
Defeito/Danos no Medidor	1	0%
Contra Concessionária/Permissionárias/Autorizadas	1	0%
Atendimento Presencial	1	0%
Dificuldade para Pagamento	1	0%

% de reclamações devolvidas

Tipologia	Qtde. ¹	%
Falta de Energia	95	0%
Ressarcimento de Danos Elétricos	48	0%
Variação de Consumo	14	0%
Participação Financeira	10	0%
Conexão de Microgeração	5	0%
Nenhuma das Anteriores	4	0%
Faturamento por Média	4	0%
Extensão de Rede	3	0%
Interrupções Frequentes	3	0%
Apresentação e Entrega da Fatura	3	0%
Oscilação de Tensão	2	0%
Cobrança Indevida	2	0%
Faturamento Microgeração	2	0%
Religação Normal	2	0%
Alteração Cadastral	2	0%
Ligação	2	0%
Defeito/Danos no Medidor	1	0%
Contra Concessionária/Permissionárias/Autorizadas	1	0%
Atendimento Presencial	1	0%
Dificuldade para Pagamento	1	0%

% de reclamações procedentes

Tipologia	Qtde. ¹	%
Falta de Energia	95	89%
Ressarcimento de Danos Elétricos	48	2%
Variação de Consumo	14	0%
Participação Financeira	10	0%
Conexão de Microgeração	5	0%
Nenhuma das Anteriores	4	0%
Faturamento por Média	4	0%
Extensão de Rede	3	0%
Interrupções Frequentes	3	0%
Apresentação e Entrega da Fatura	3	0%
Oscilação de Tensão	2	50%
Cobrança Indevida	2	0%
Faturamento Microgeração	2	0%
Religação Normal	2	0%
Alteração Cadastral	2	0%
Ligação	2	0%
Defeito/Danos no Medidor	1	0%
Contra Concessionária/Permissionárias/Autorizadas	1	0%
Atendimento Presencial	1	0%
Dificuldade para Pagamento	1	0%

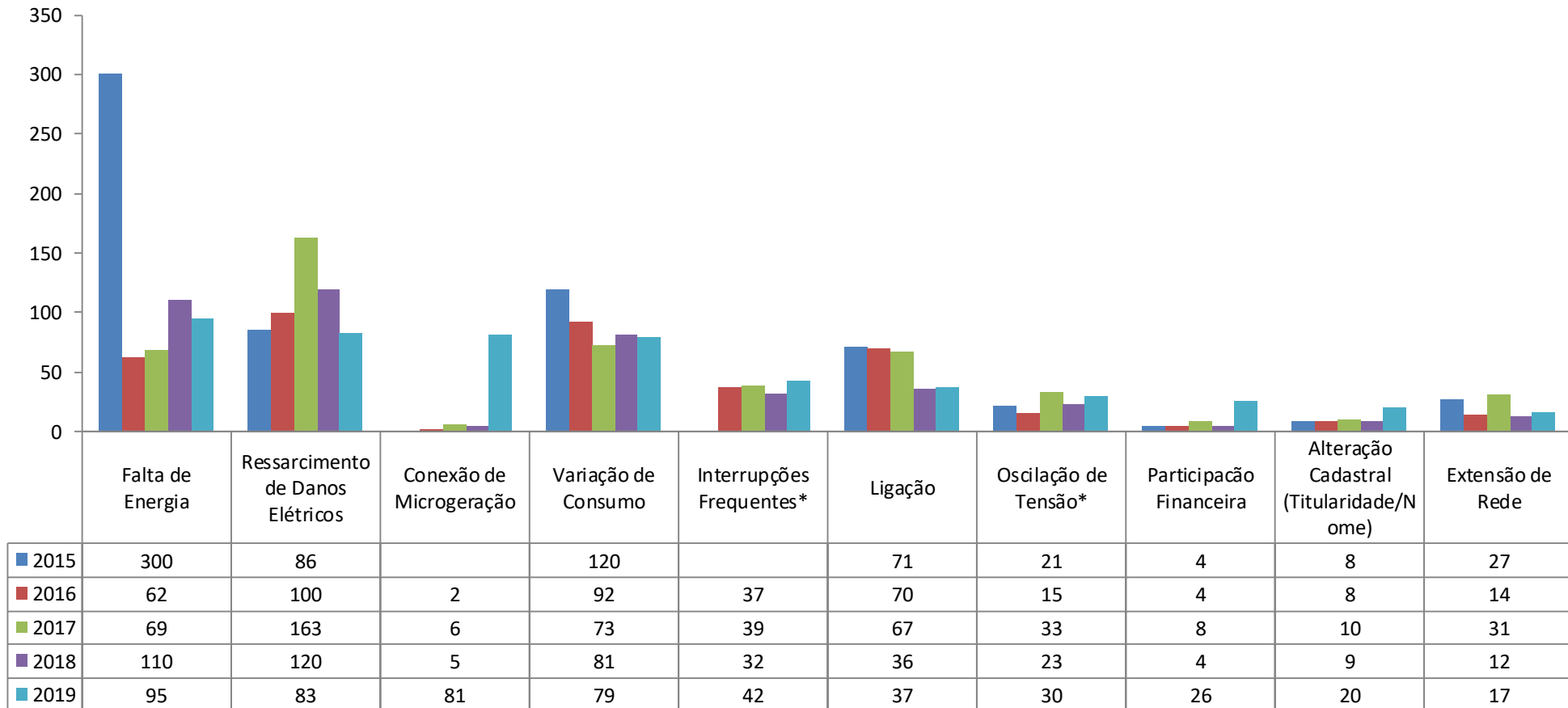
¹ Quantidade reclamada por assunto

Nota: Consideramos as 20 tipologias mais reclamadas por distribuidora.

Evolução anual de reclamações por tipologia (10 assuntos mais reclamados com base no ano de 2019)

Energisa Sul Sudeste

■ 2015 ■ 2016 ■ 2017 ■ 2018 ■ 2019



* As tipologias “Interrupções Frequentes” e “Conexão de Microgeração” foram adotadas pela ANEEL no ano de 2016. As reclamações de interrupções frequentes eram agrupadas na tipologia “Falta de Energia”.

Dúvidas e 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 727 01 67

Gás Canalizado – 0800 770 04 27

Saneamento – 0800 771 68 83

arsesp@sp.gov.br

Ouvidoria ARSESP

0800 770 6884

ouvidoriaarsesp@sp.gov.br

Canal Exclusivo para prefeitos

0800 771 7733

arsesp.municipios@arsesp.sp.gov.br

Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo – ARSESP
Avenida Paulista, 2313 - 4º Andar
CEP 01311-300
Horário de atendimento (protocolo): 8:30 às 17:30
PABX: (11) 3293-5100
arsesp@arsesp.sp.gov.br - www.arsesp.sp.gov.br



| Secretaria de Governo