

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

Ano 2018

**(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 2018

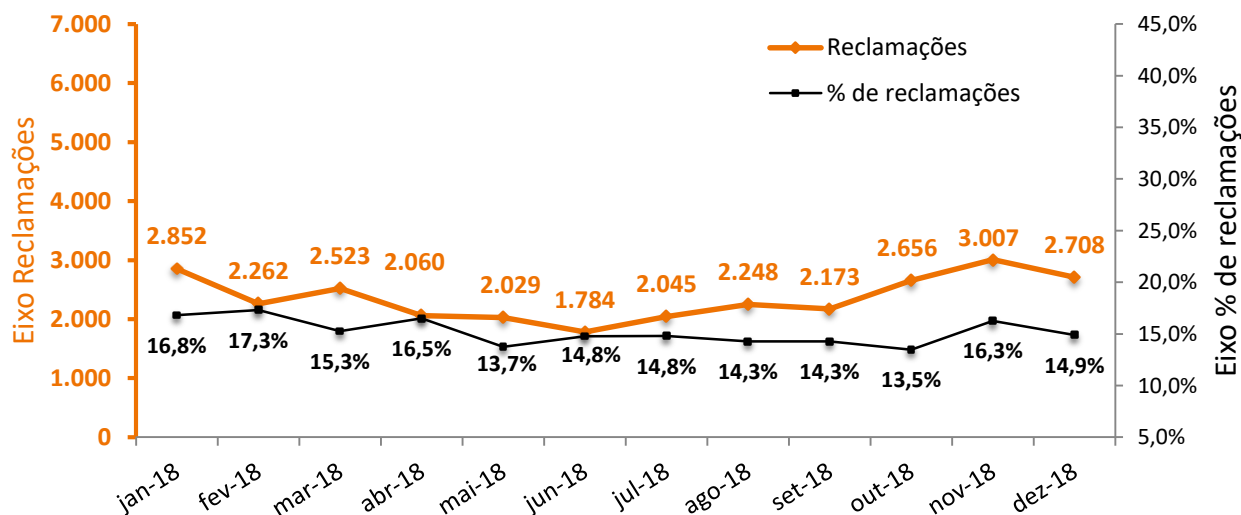
Ano	Informações	Varição ¹	Reclamações	Varição ¹	Total	Varição ¹
2014	219.036	-	29.117	-	248.153	-
2015	350.244	59,90%	48.262	65,75%	398.506	60,59%
2016	187.492	-46,47%	41.571	-13,86%	229.063	-42,52%
2017	172.202	-8,16%	36.448	-12,32%	208.650	-8,91%
2018	158.651	-7,87%	28.347 ²	-22,23%	186.998	-10,38%

¹ Variação com relação ao ano anterior.

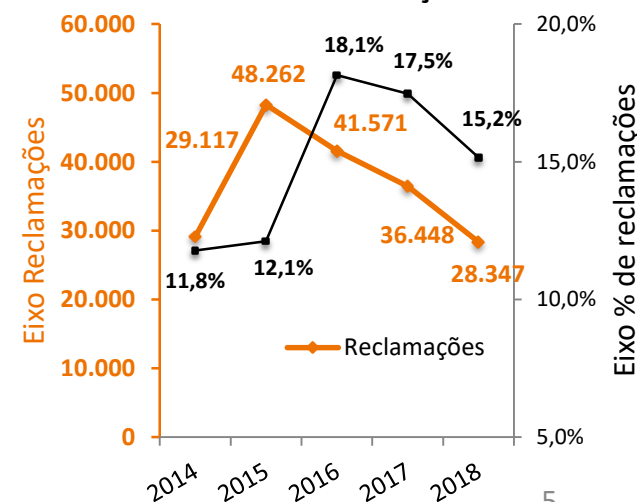
² 66% das reclamações não seguiram o fluxo completo do Caminho do Entendimento e foram encaminhadas para tratamento das concessionárias, onde foram registradas como reclamação de 1º nível ou de Ouvidoria.

- Houve 7 registros de elogios e 61 registros de sugestões/críticas no ano de 2018, inclusos no total de Informações.
- Houve também 309 registros de denúncias no ano de 2018, inclusos no total de reclamações.

Evolução mensal de Reclamações em 2018 e Percentual de Reclamações sobre o total de Manifestações

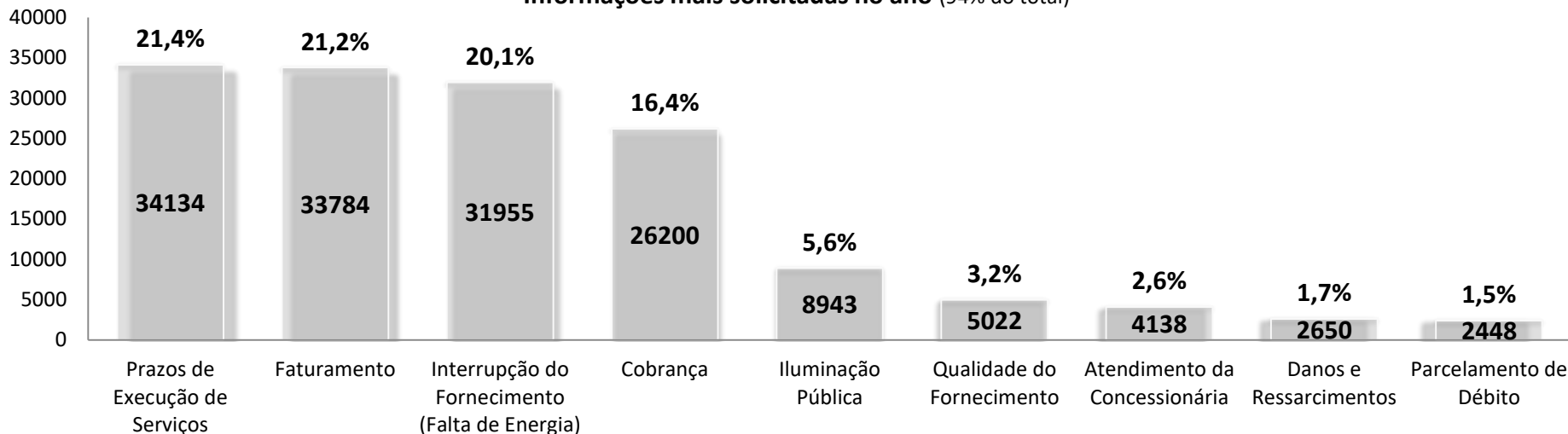


Evolução Anual de Reclamações e Percentual de Reclamações sobre o total de Manifestações

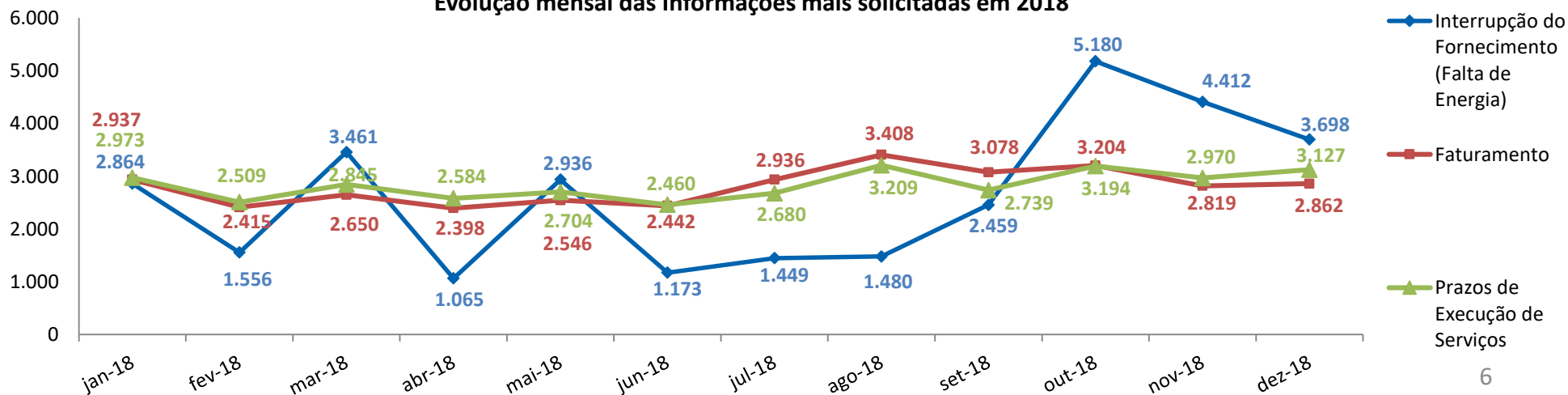


Informações por Assunto em 2018

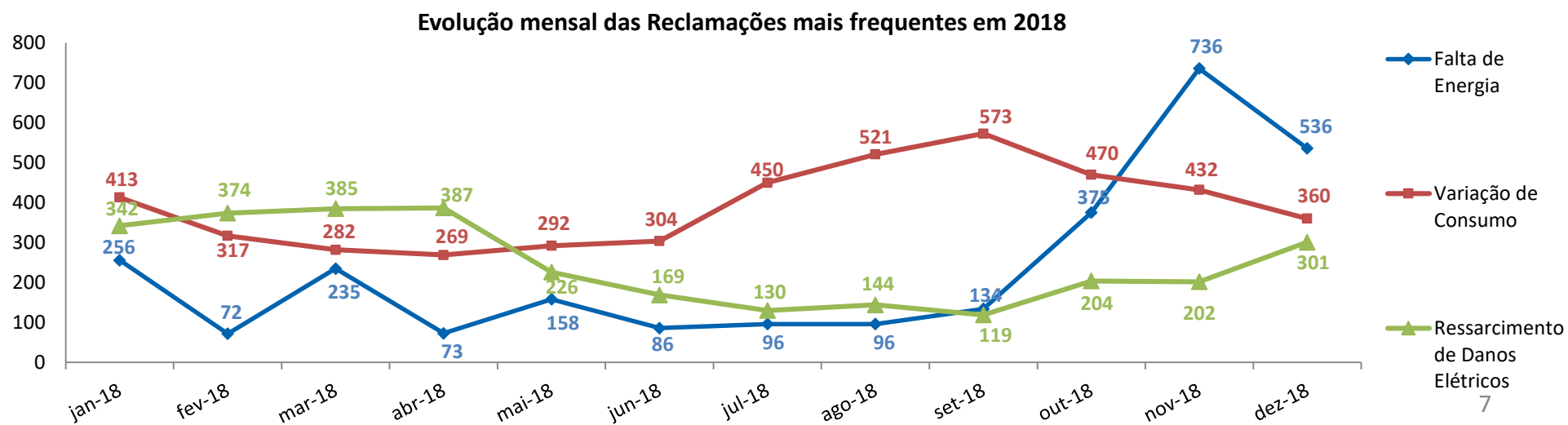
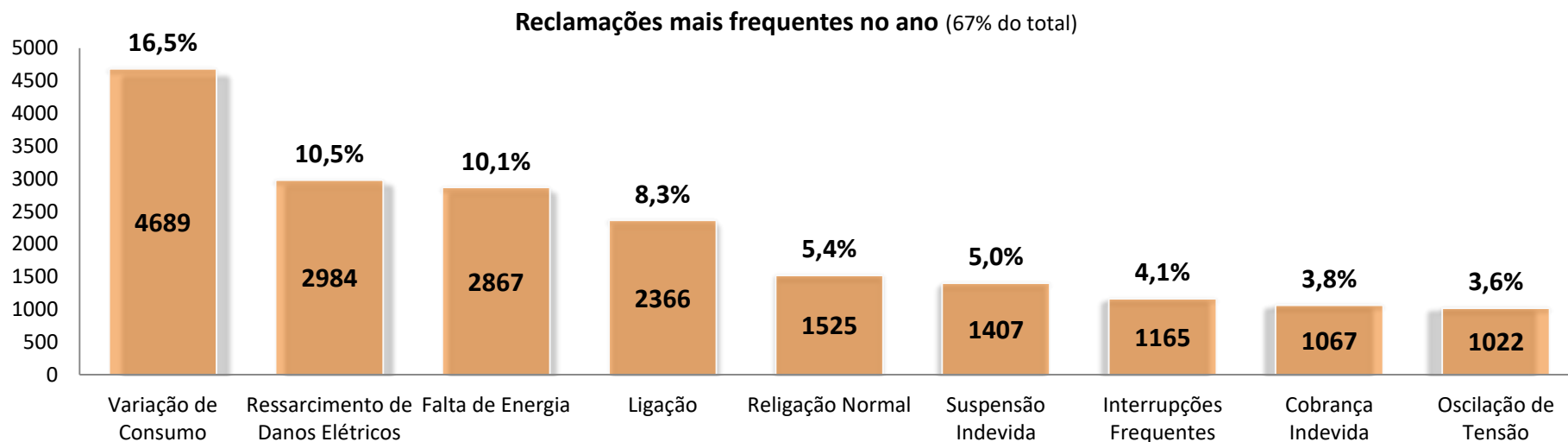
Informações mais solicitadas no ano (94% do total)



Evolução mensal das Informações mais solicitadas em 2018



Reclamações por Assunto em 2018



Número de “Reclamações a cada 10 mil Unidades Consumidoras” em 2018

Por concessionária

Posição	Concessionária	Quantidade de UC's ¹	Total de Reclamações	Reclamações a cada 10 mil UC's ¹
1ª	Enel São Paulo*	7.210.636	14.818	20,55
2ª	EDP São Paulo	1.880.309	2.798	14,88
3ª	CPFL Piratininga	1.719.559	2.140	12,45
4ª	Elektro	2.650.013	3.273	12,35
5ª	CPFL Paulista	4.408.560	4.269	9,68
6ª	CPFL Santa Cruz**	456.930	393	8,60
7ª	Energisa Sul-Sudeste	784.247	656	8,36
Setor Agregado		19.110.254	28.347	14,83

Por grupo econômico

Posição	Grupo econômico	Quantidade de UC's ¹	Total de Reclamações	Reclamações a cada 10 mil UC's ¹
1ª	Enel	7.210.636	14.818	20,55
2ª	EDP	1.880.309	2.798	14,88
3ª	Neoenergia	2.650.013	3.273	12,35
4ª	CPFL Energia	6.585.049	6.802	10,33
5ª	Energisa	784.247	656	8,36
Setor agregado		19.110.254	28.347	14,83

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 2018 - O ranking de reclamações a cada 10 mil UC's já é relativizado, possibilitando comparar distribuidoras de diferentes portes.

* atual razão social da distribuidora Eletropaulo.

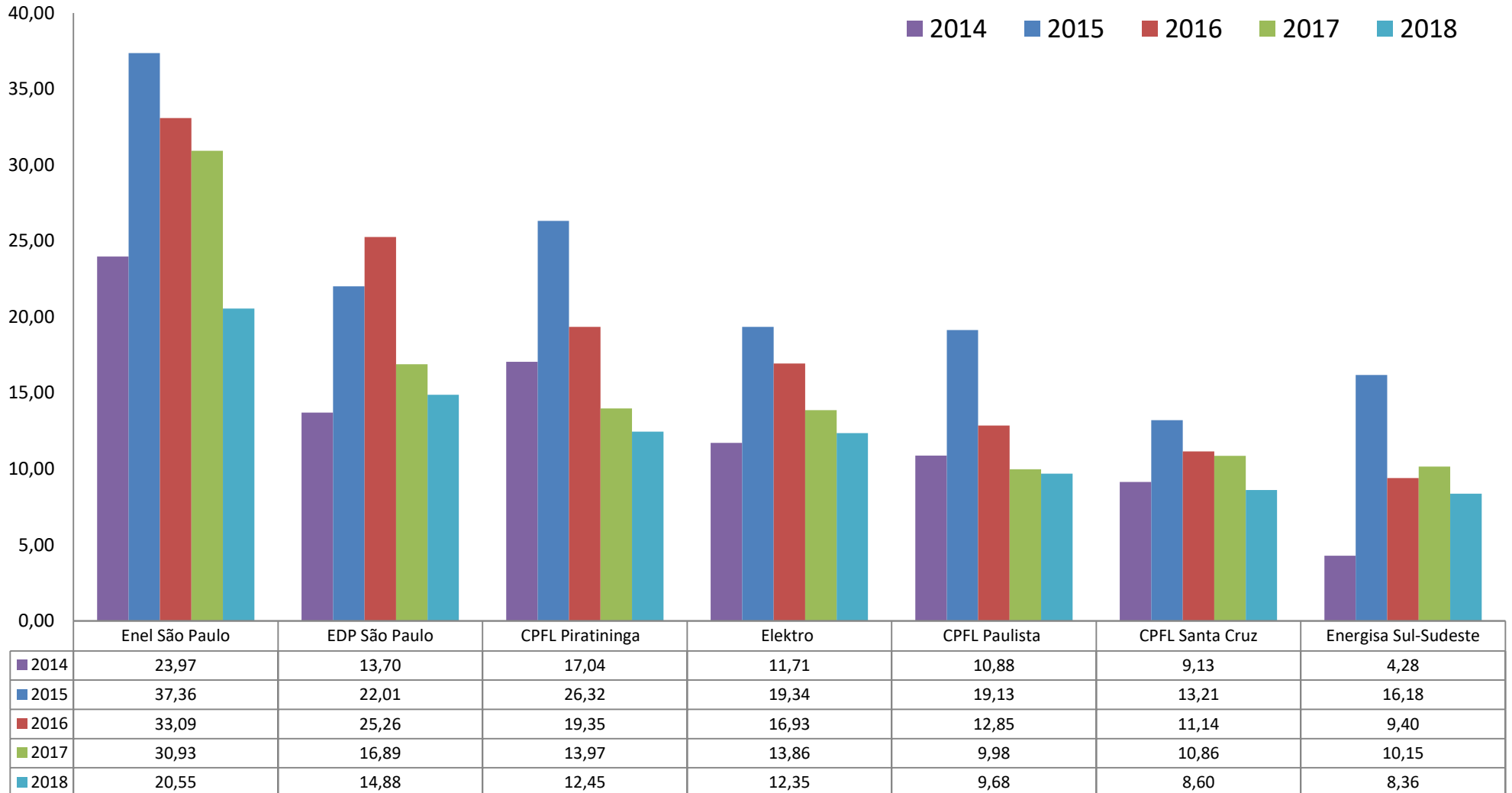
** as distribuidoras CPFL Jaguari, CPFL Mococa, CPFL Sul Paulista e CPFL Leste Paulista foram incorporadas à CPFL Santa Cruz, tornando-se uma única distribuidora.

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

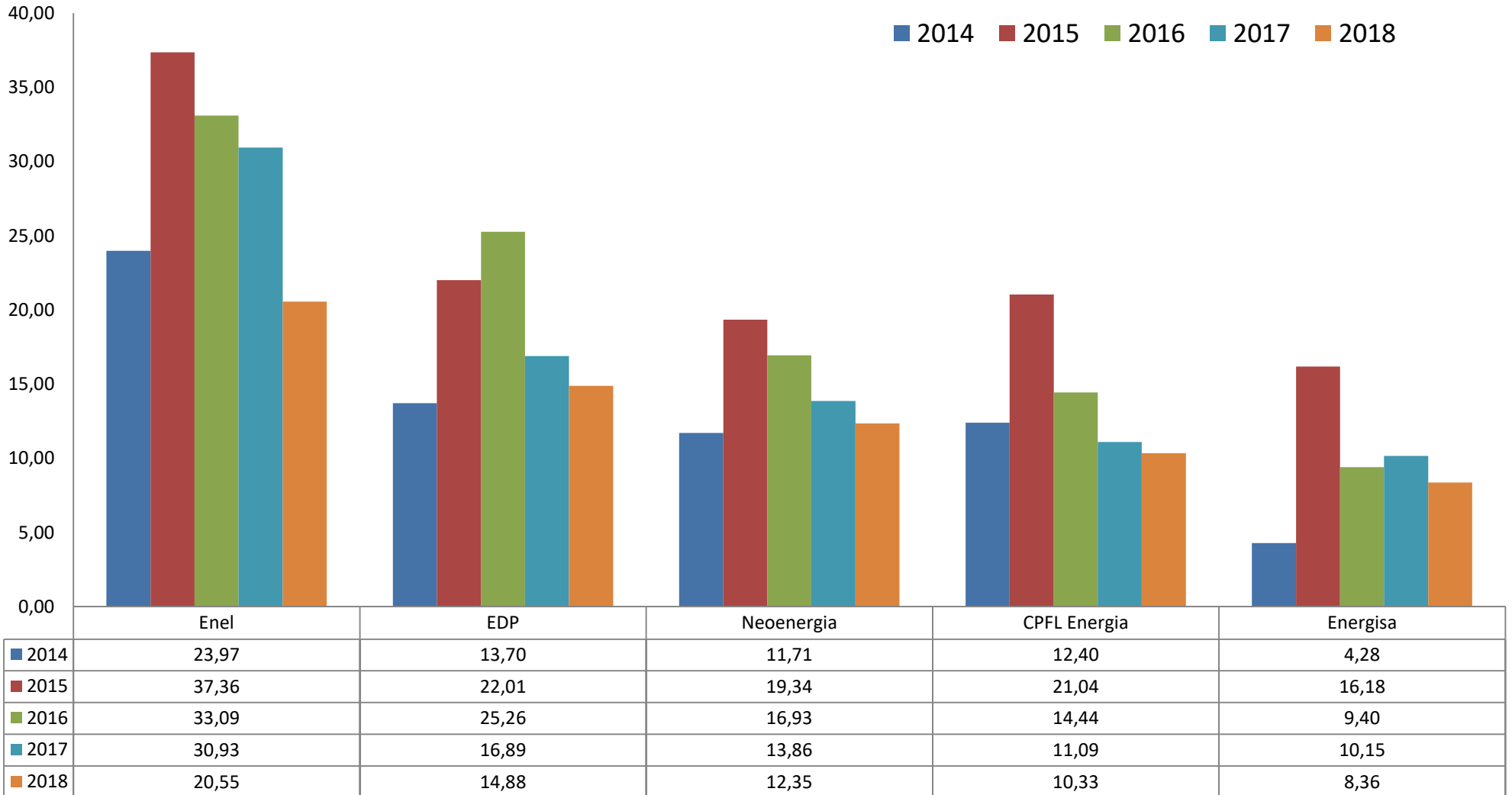
Por Concessionária	2014	2015		2016		2017		2018	
	Reclamações a cada 10 mil UC's	Reclamações a cada 10 mil UC's	Variação com relação ao ano anterior	Reclamações a cada 10 mil UC's	Variação com relação ao ano anterior	Reclamações a cada 10 mil UC's	Variação com relação ao ano anterior	Reclamações a cada 10 mil UC's	Variação com relação ao ano anterior
Enel São Paulo	23,97	37,36	55,86%	33,09	-11,43%	30,93	-6,53%	20,55	-33,56%
EDP São Paulo	13,70	22,01	60,66%	25,26	14,77%	16,89	-33,14%	14,88	-11,90%
CPFL Piratininga	17,04	26,32	54,46%	19,35	-26,48%	13,97	-27,80%	12,45	-10,88%
Elektro	11,71	19,34	65,16%	16,93	-12,46%	13,86	-18,13%	12,35	-10,89%
CPFL Paulista	10,88	19,13	75,83%	12,85	-32,83%	9,98	-22,33%	9,68	-3,01%
CPFL Santa Cruz	9,13	13,21	44,69%	11,14	-15,67%	10,86	-2,51%	8,60	-20,81%
Energisa Sul-Sudeste	4,28	16,18	278,04%	9,40	-41,90%	10,15	7,98%	8,36	-17,64%
Setor agregado	16,52	27,77	68,10%	22,72	-18,19%	19,50	-14,17%	14,83	-23,95%

Por grupo econômico	2014	2015		2016		2017		2018	
	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	23,97	37,36	55,84%	33,09	-11,43%	30,93	-6,53%	20,55	-33,56%
EDP	13,70	22,01	60,59%	25,26	14,79%	16,89	-33,14%	14,88	-11,90%
Neoenergia	11,71	19,34	65,15%	16,93	-12,44%	13,86	-18,13%	12,35	-10,89%
CPFL Energia	12,40	21,04	69,68%	14,44	-31,36%	11,09	-23,20%	10,33	-6,85%
Energisa	4,28	16,18	278,49%	9,40	-41,92%	10,15	7,98%	8,36	-17,64%
Setor agregado	16,52	27,77	68,03%	22,72	-18,17%	19,50	-14,17%	14,83	-23,95%

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 2016, 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 7 distribuidoras do estado de São Paulo, 5 são de Grande porte e 2 de Médio porte.

Indicadores do Serviço de Atendimento ao Usuário da ARSESP por porte das concessionárias no ano de 2018

% 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	Elektro	2.650.013	1.353	0,3%
	1ª	EDP São Paulo	1.880.309	1.116	0,3%
	2ª	Enel São Paulo	7.210.636	4.659	0,0%
	2ª	CPFL Paulista	4.408.560	1.446	0,0%
	2ª	CPFL Piratininga	1.719.559	598	0,0%
de 101 mil a 1 milhão de UC's	-	Energisa Sul-Sudeste	784.247	240	0,0%
	-	CPFL Santa Cruz	456.930	148	0,0%
Setor Agregado			19.110.254	9.560	0,1%

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 9.560 casos.

Indicadores do Serviço de Atendimento ao Usuário da ARSESP por porte das concessionárias no ano de 2018

% 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	Elektro	2.650.013	1.353	3,2%
	2ª	Enel São Paulo	7.210.636	4.659	2,1%
	3ª	EDP São Paulo	1.880.309	1.116	1,8%
	4ª	CPFL Piratininga	1.719.559	598	1,0%
	5ª	CPFL Paulista	4.408.560	1.446	0,6%
de 101 mil a 1 milhão de UC's	1ª	Energisa Sul-Sudeste	784.247	240	1,3%
	2ª	CPFL Santa Cruz	456.930	148	0,7%
Setor Agregado			19.110.254	9.560	1,9%

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 9.560 casos.

Indicadores do Serviço de Atendimento ao Usuário da ARSESP por porte das concessionárias no ano de 2018

% 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	2.650.013	1.353	49,4%
	2ª	EDP São Paulo	1.880.309	1.116	42,2%
	3ª	CPFL Paulista	4.408.560	1.446	32,4%
	4ª	Enel São Paulo	7.210.636	4.659	31,6%
	4ª	CPFL Piratininga	1.719.559	598	31,6%
de 101 mil a 1 milhão de UC's	1ª	Energisa Sul-Sudeste	784.247	240	49,2%
	2ª	CPFL Santa Cruz	456.930	148	40,5%
Setor Agregado			19.110.254	9.560	36,1%

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 9.560 casos.

Indicadores do Serviço de Atendimento ao Usuário da ARSESP por porte das concessionárias no ano de 2018

% 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	Elektro	2.650.013	778	12,5%
	2ª	Enel São Paulo	7.210.636	3.626	12,3%
	3ª	EDP São Paulo	1.880.309	673	6,4%
	4ª	CPFL Paulista	4.408.560	1.000	2,8%
	5ª	CPFL Piratininga	1.719.559	412	1,5%
de 101 mil a 1 milhão de UC's	1ª	Energisa Sul-Sudeste	784.247	130	10,8%
	2ª	CPFL Santa Cruz	456.930	89	1,1%
Setor Agregado			19.110.254	6.708	9,5%

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 6.708 casos.

Dados por Grupo econômico e por concessionária

Grupo Enel – concessionária Enel São Paulo – Grande porte (05 distribuidoras)

Manifestações entre 2014 e 2018

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
2014	160.795	-	16.061	-	176.856	-
2015	220.848	37,35%	25.310	57,59%	246.158	39,19%
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 ¹	-32,14%	103.821	-18,41%

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 3 registros de elogios e 25 registros de sugestões/críticas no ano de 2018, inclusos no total de Informações.
- Houve também 188 registros de denúncias no ano de 2018, inclusos no total de reclamações.

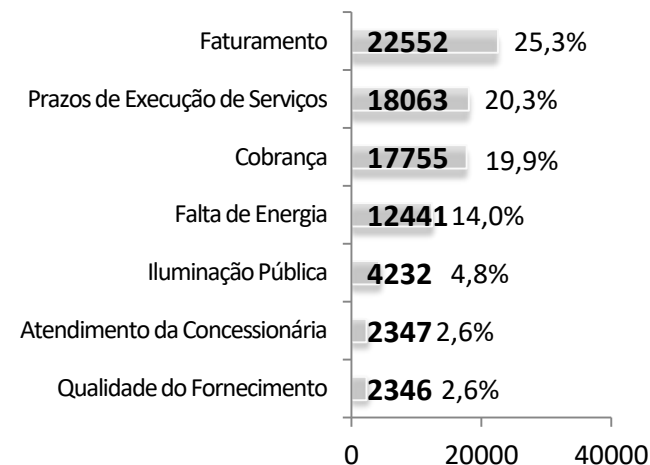
Posição da
concessionária
nos Indicadores

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

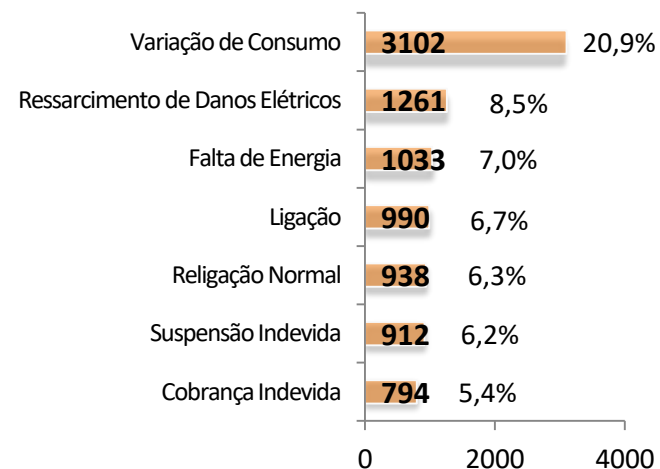
Municípios com mais Reclamações no ano

São Paulo	10.270
São Bernardo do Campo	669
Osasco	545
Santo André	484
Santana de Parnaíba	451
Cotia	272
Barueri	264
Carapicuíba	263
Diadema	259
Mauá	201

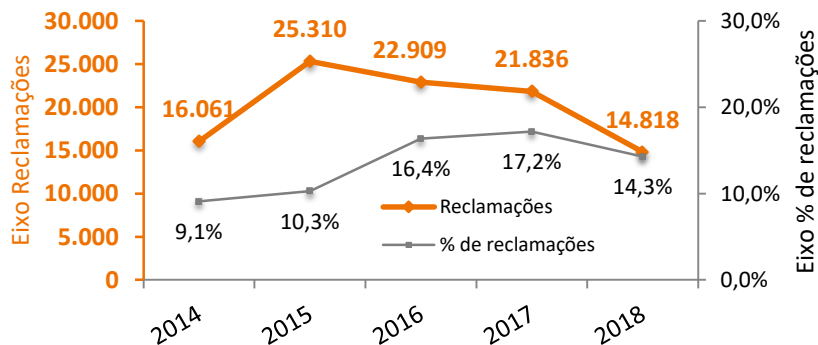
Informações mais solicitadas no ano (90% do total)



Reclamações mais frequentes no ano (61% do total)



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



Enel São Paulo – Indicadores por assunto

% de reclamações com
resposta fora do prazo

Tipologia	Qtde. ¹	%
Cobrança por Irregularidades	200	1%
Falta de Energia	1.033	0%
Variação de Consumo	890	0%
Ressarcimento de Danos Elétricos	698	0%
Faturamento por Média	193	0%
Cobrança Indevida	159	0%
Ligação	133	0%
Alteração Cadastral (Titularidade/Nome)	109	0%
Aferição e Substituição de Medidor	98	0%
Suspensão Indevida	83	0%
Apresentação e Entrega da Fatura	77	0%
Débitos Anteriores	76	0%
Oscilação de Tensão	74	0%
Relocação de Poste ou Rede Elétrica	66	0%
Ligação Clandestina	64	0%
Interrupções Frequentes	61	0%
Atendimento Presencial	52	0%
Contra		
Concessionária/Permissionárias/Autorizadas	52	0%
Religação Normal	44	0%
Nenhuma das Anteriores	38	0%

% de reclamações devolvidas

Tipologia	Qtde. ¹	%
Devolução de Valores por Antecipação de Obras	5	40%
Fraude/Desvio de Energia Elétrica	6	33%
Devolução de Val. Cob. a maior, indev., dupl. pag.	34	12%
Interrupções Frequentes	61	7%
Faturamento por Média	193	6%
Cobrança por Irregularidades	200	5%
Cobrança Indevida	159	4%
Ressarcimento de Danos Elétricos	698	4%
Alteração de carga	29	3%
Defeito/Danos no Medidor	35	3%
Atendimento Telefônico	35	3%
Ligação	133	2%
Aferição e Substituição de Medidor	98	2%
Variação de Consumo	890	2%
Atendimento Presencial	52	2%
Alteração Cadastral (Titularidade/Nome)	109	2%
Relocação de Poste ou Rede Elétrica	66	2%
Suspensão Indevida	83	1%
Falta de Energia	1.033	0%
Apresentação e Entrega da Fatura	77	0%

% de reclamações procedentes

Tipologia	Qtde. ¹	%
Falta de Energia	1.033	99%
Interrupções Frequentes	61	46%
Ligação Clandestina	64	39%
Relocação de Poste ou Rede Elétrica	66	20%
Cobrança Indevida	159	19%
Ligação	133	17%
Aferição e Substituição de Medidor	98	14%
Defeito/Danos no Medidor	35	14%
Alteração Cadastral (Titularidade/Nome)	109	14%
Oscilação de Tensão	74	14%
Cobrança por Irregularidades	200	12%
Atendimento Presencial	52	12%
Suspensão Indevida	83	11%
Apresentação e Entrega da Fatura	77	10%
Faturamento por Média	193	10%
Ressarcimento de Danos Elétricos	698	10%
Variação de Consumo	890	9%
Débitos Anteriores	76	8%
Nenhuma das Anteriores	38	5%
Religação Normal	44	5%

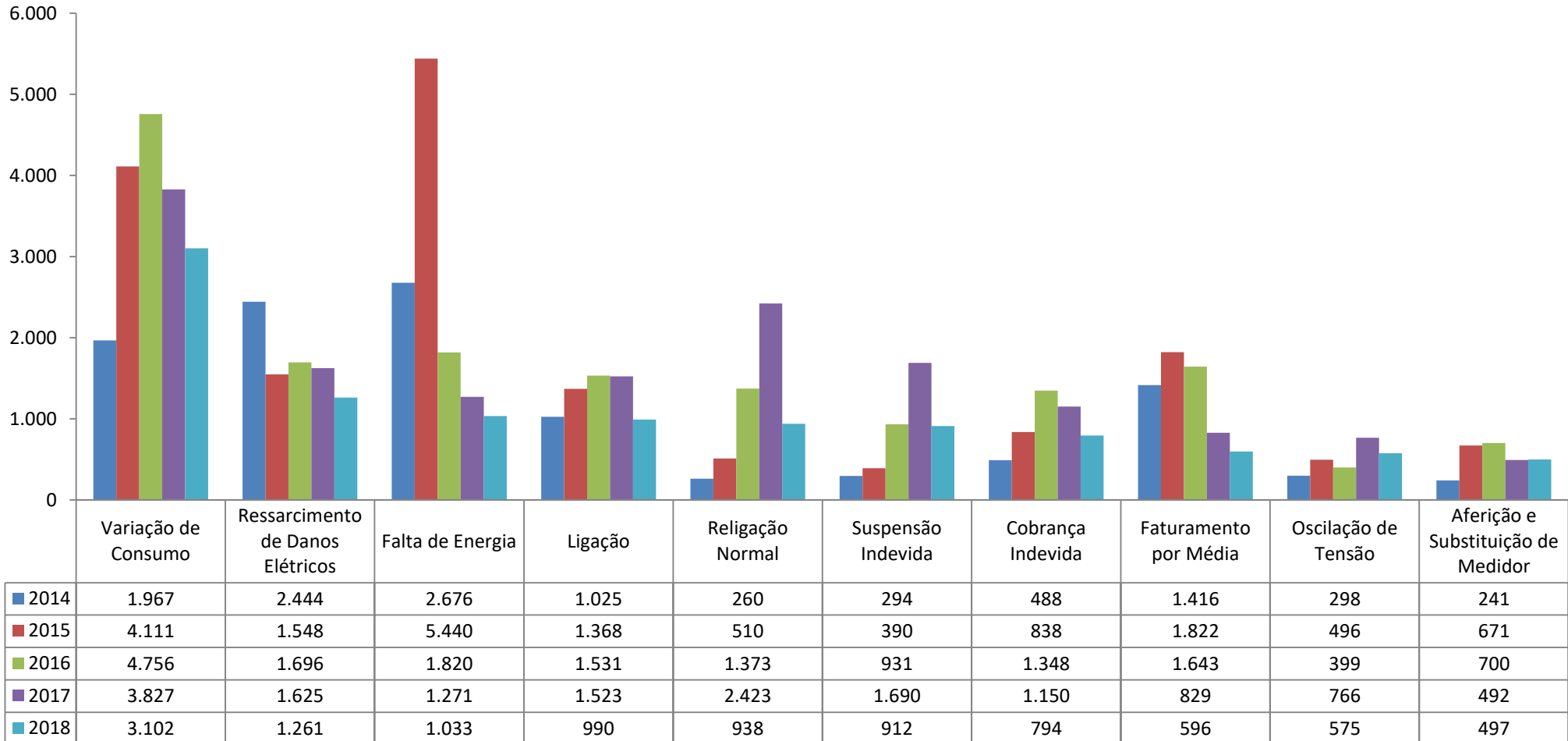
¹ Quantidade reclamada por assunto

Nota: Consideramos as 20 tipologias mais reclamadas por distribuidora, ordenadas pelos respectivos percentuais de cada indicador.

Evolução anual de reclamações por tipologia (10 assuntos mais reclamados com base no ano de 2018)

Enel São Paulo

■ 2014 ■ 2015 ■ 2016 ■ 2017 ■ 2018



Grupo CPFL Energia – dados agregados do Grupo

Manifestações entre 2014 e 2018

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
2014	35.968	-	7.551	-	43.519	-
2015	65.988	83,46%	13.086	73,30%	79.074	81,70%
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 ¹	-4,59%	45.820	8,57%

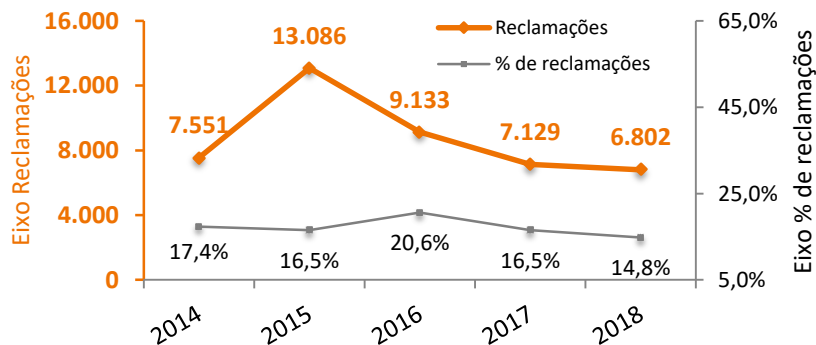
¹ 68% das reclamações não seguiram o fluxo completo do Caminho do Entendimento e foram encaminhadas para tratamento das concessionárias do grupo, onde foram registradas como reclamação de 1º nível ou de Ouvidoria.

- Houve 1 registro de elogio e 22 registros de sugestões/críticas no ano de 2018, inclusos no total de Informações.
- Houve também 72 registros de denúncias no ano de 2018, inclusos no total de reclamações.

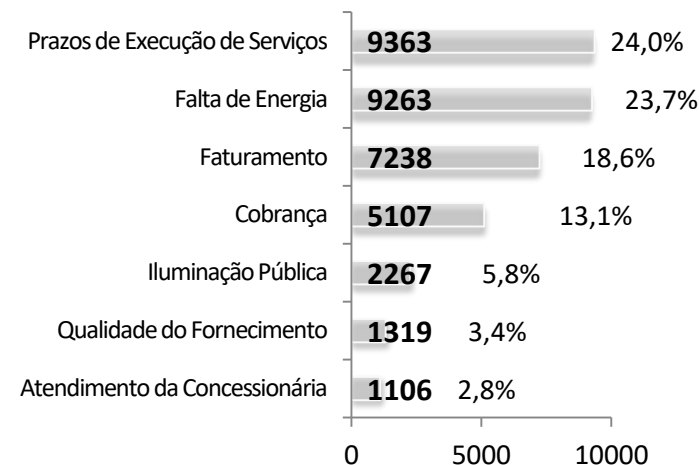
Municípios com mais Reclamações no ano

Campinas	633
Ribeirão Preto	428
Sorocaba	300
Santos	292
Praia Grande	265
São José do Rio Preto	238
Jundiaí	234
São Vicente	206
Piracicaba	191
Bauru	176

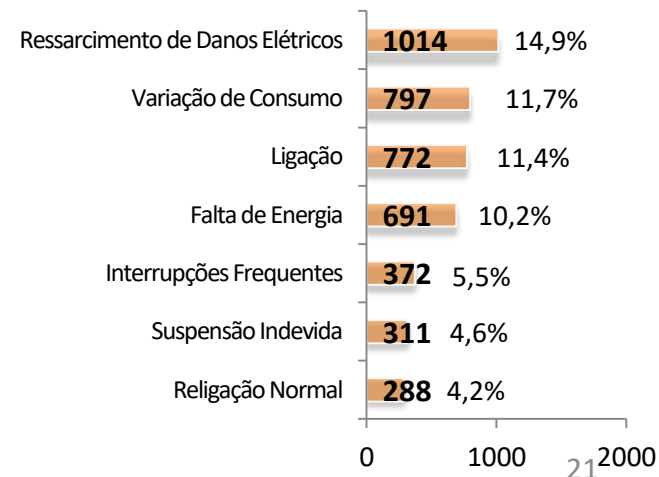
Evolução Anual de Reclamações e Percentual de Reclamações sobre o total de Manifestações



Informações mais solicitadas no ano (91% do total)



Reclamações mais frequentes no ano (62% do total)



Grupo CPFL Energia – Indicadores por assunto

% de reclamações com
resposta fora do prazo

Tipologia	Qtde. ¹	%
Falta de Energia	691	0%
Ressarcimento de Danos Elétricos	685	0%
Variação de Consumo	133	0%
Ligação	72	0%
Interrupções Frequentes	63	0%
Cobrança por Irregularidades	55	0%
Oscilação de Tensão	36	0%
Devolução de Val. Cob. a maior, indev., dupl. pag.	30	0%
Atendimento Presencial	29	0%
Faturamento por Média	28	0%
Aferição e Substituição de Medidor	28	0%
Apresentação e Entrega da Fatura	26	0%
Suspensão Indevida	25	0%
Cobrança Indevida	25	0%
Faturamento Microgeração	24	0%
Extensão de Rede	22	0%
Classificação da Unidade Consumidora	22	0%
Ligação Clandestina	21	0%
Defeito/Danos no Medidor	18	0%
Relocação de Poste ou Rede Elétrica	17	0%

% de reclamações devolvidas

Tipologia	Qtde. ¹	%
Conexão de Microgeração	11	9%
Cobrança por Irregularidades	55	7%
Faturamento por Média	28	7%
Faturamento Microgeração	24	4%
Oscilação de Tensão	36	3%
Variação de Consumo	133	2%
Ligação	72	1%
Ressarcimento de Danos Elétricos	685	0%
Falta de Energia	691	0%
Interrupções Frequentes	63	0%
Devolução de Val. Cob. a maior, indev., dupl. pag.	30	0%
Atendimento Presencial	29	0%
Aferição e Substituição de Medidor	28	0%
Apresentação e Entrega da Fatura	26	0%
Suspensão Indevida	25	0%
Cobrança Indevida	25	0%
Extensão de Rede	22	0%
Classificação da Unidade Consumidora	22	0%
Ligação Clandestina	21	0%
Defeito/Danos no Medidor	18	0%

% de reclamações procedentes

Tipologia	Qtde. ¹	%
Falta de Energia	691	99%
Recusa de Atendimento da Concessionária	3	33%
Interrupções Frequentes	63	21%
Oscilação de Tensão	36	19%
Alteração Cadastral (Titularidade/Nome)	9	11%
Faturamento por Média	28	7%
Religação Normal	16	6%
Cobrança Indevida	25	4%
Cobrança por Irregularidades	55	4%
Aferição e Substituição de Medidor	28	4%
Devolução de Val. Cob. a maior, indev., dupl. pag.	30	3%
Variação de Consumo	133	3%
Ligação	72	1%
Ressarcimento de Danos Elétricos	685	0%
Atendimento Presencial	29	0%
Apresentação e Entrega da Fatura	26	0%
Suspensão Indevida	25	0%
Faturamento Microgeração	24	0%
Extensão de Rede	22	0%
Classificação da Unidade Consumidora	22	0%

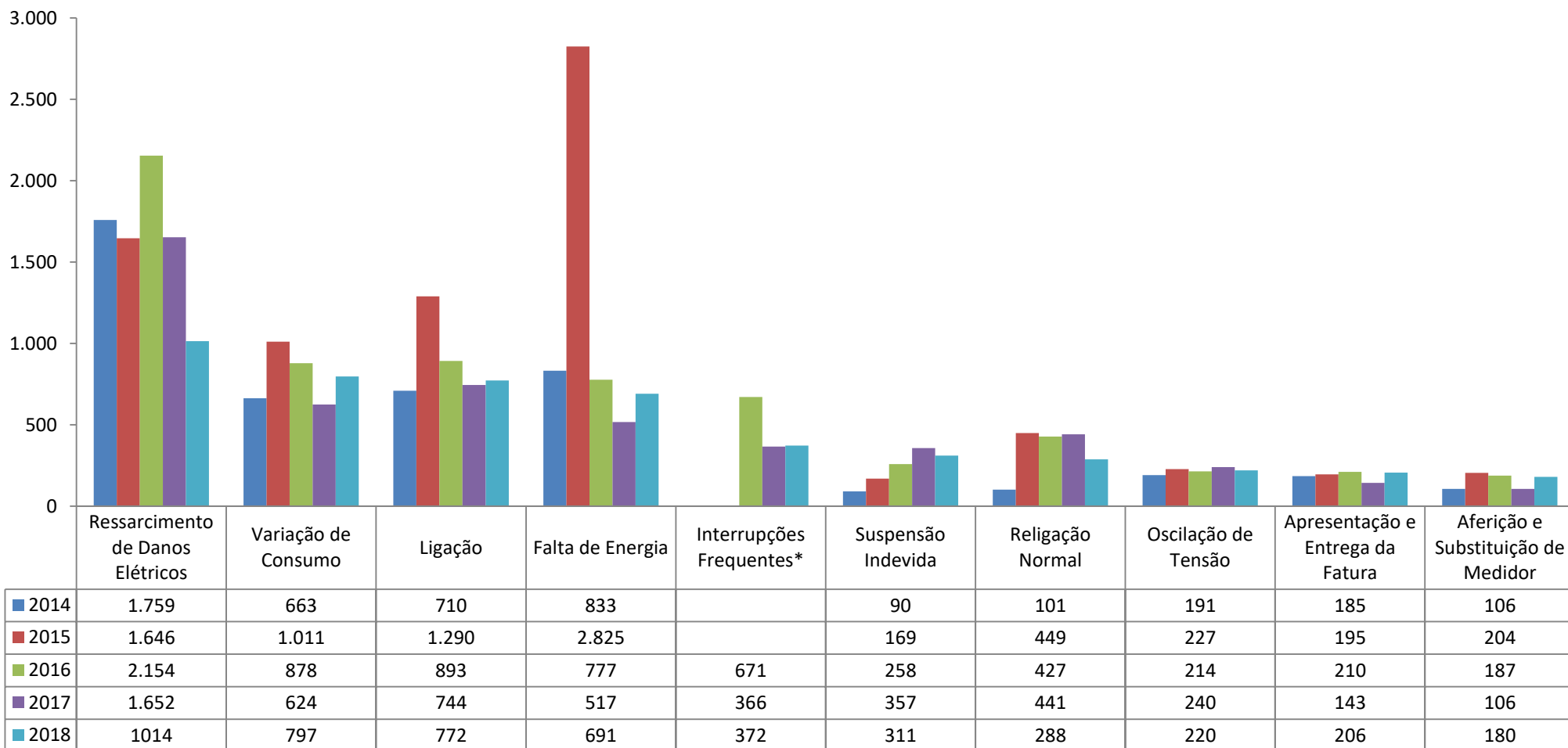
¹ Quantidade reclamada por assunto

Nota: Consideramos as 20 tipologias mais reclamadas no Grupo CPFL, ordenadas pelos respectivos percentuais de cada indicador.

Evolução anual de reclamações por tipologia (10 assuntos mais reclamados com base no ano de 2018)

Grupo CPFL

■ 2014 ■ 2015 ■ 2016 ■ 2017 ■ 2018



* 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 Paulista – Grande Porte (05 distribuidoras)

Manifestações entre 2014 e 2018

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
2014	21.094	-	4.435	-	25.529	-
2015	40.783	93,34%	8.219	85,32%	49.002	91,95%
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 ¹	-0,70%	25.642	4,32%

¹ 66% 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 10 registros de sugestões/críticas no ano de 2018, inclusos no total de Informações.
- Houve também 43 registros de denúncias no ano de 2018, inclusos no total de reclamações.

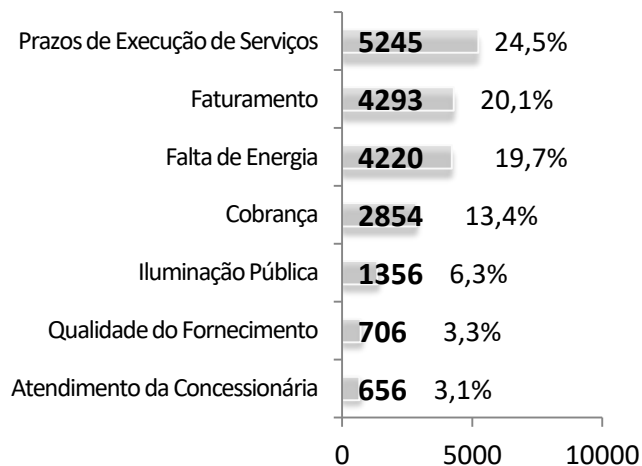
Posição da
concessionária
nos Indicadores

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

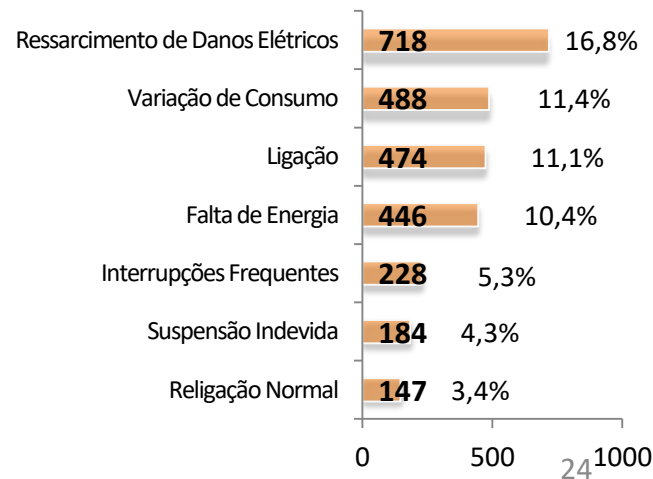
Municípios com mais Reclamações no ano

Campinas	630
Ribeirão Preto	425
São José do Rio Preto	237
Piracicaba	187
Bauru	176
Araraquara	142
Franca	138
São Carlos	106
Marília	97
Sumaré	81

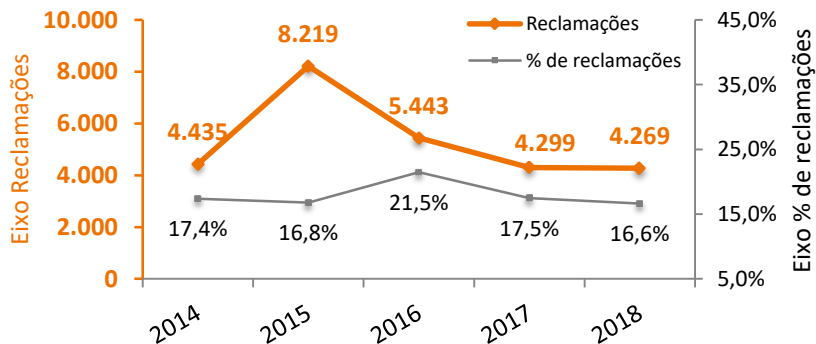
Informações mais solicitadas no ano (90% do total)



Reclamações mais frequentes no ano (63% 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	%
Ressarcimento de Danos Elétricos	496	0%
Falta de Energia	446	0%
Variação de Consumo	81	0%
Interrupções Frequentes	48	0%
Ligação	39	0%
Cobrança por Irregularidades	30	0%
Devolução de Val. Cob. a maior, indev., dupl. pag.	25	0%
Aferição e Substituição de Medidor	22	0%
Classificação da Unidade Consumidora	21	0%
Oscilação de Tensão	20	0%
Suspensão Indevida	18	0%
Faturamento por Média	17	0%
Faturamento Microgeração	17	0%
Cobrança Indevida	13	0%
Atendimento Presencial	13	0%
Apresentação e Entrega da Fatura	13	0%
Ligação Clandestina	13	0%
Religação Normal	11	0%
Poste em Mau Estado	10	0%
Defeito/Danos no Medidor	10	0%

% de reclamações devolvidas

Tipologia	Qtde. ¹	%
Conexão de Microgeração	4	25%
Faturamento por Média	17	6%
Faturamento Microgeração	17	6%
Cobrança por Irregularidades	30	3%
Ligação	39	3%
Ressarcimento de Danos Elétricos	496	1%
Falta de Energia	446	0%
Variação de Consumo	81	0%
Interrupções Frequentes	48	0%
Devolução de Val. Cob. a maior, indev., dupl. pag.	25	0%
Aferição e Substituição de Medidor	22	0%
Classificação da Unidade Consumidora	21	0%
Oscilação de Tensão	20	0%
Suspensão Indevida	18	0%
Cobrança Indevida	13	0%
Atendimento Presencial	13	0%
Apresentação e Entrega da Fatura	13	0%
Ligação Clandestina	13	0%
Religação Normal	11	0%
Poste em Mau Estado	10	0%

% de reclamações procedentes

Tipologia	Qtde. ¹	%
Falta de Energia	446	99%
Recusa de Atendimento da Concessionária	2	50%
Oscilação de Tensão	20	30%
Interrupções Frequentes	48	21%
Alteração Cadastral (Titularidade/Nome)	6	17%
Faturamento por Média	17	12%
Religação Normal	11	9%
Cobrança Indevida	13	8%
Aferição e Substituição de Medidor	22	5%
Variação de Consumo	81	4%
Cobrança por Irregularidades	30	3%
Ligação	39	3%
Ressarcimento de Danos Elétricos	496	0%
Devolução de Val. Cob. a maior, indev., dupl. pag.	25	0%
Classificação da Unidade Consumidora	21	0%
Suspensão Indevida	18	0%
Faturamento Microgeração	17	0%
Atendimento Presencial	13	0%
Apresentação e Entrega da Fatura	13	0%
Ligação Clandestina	13	0%

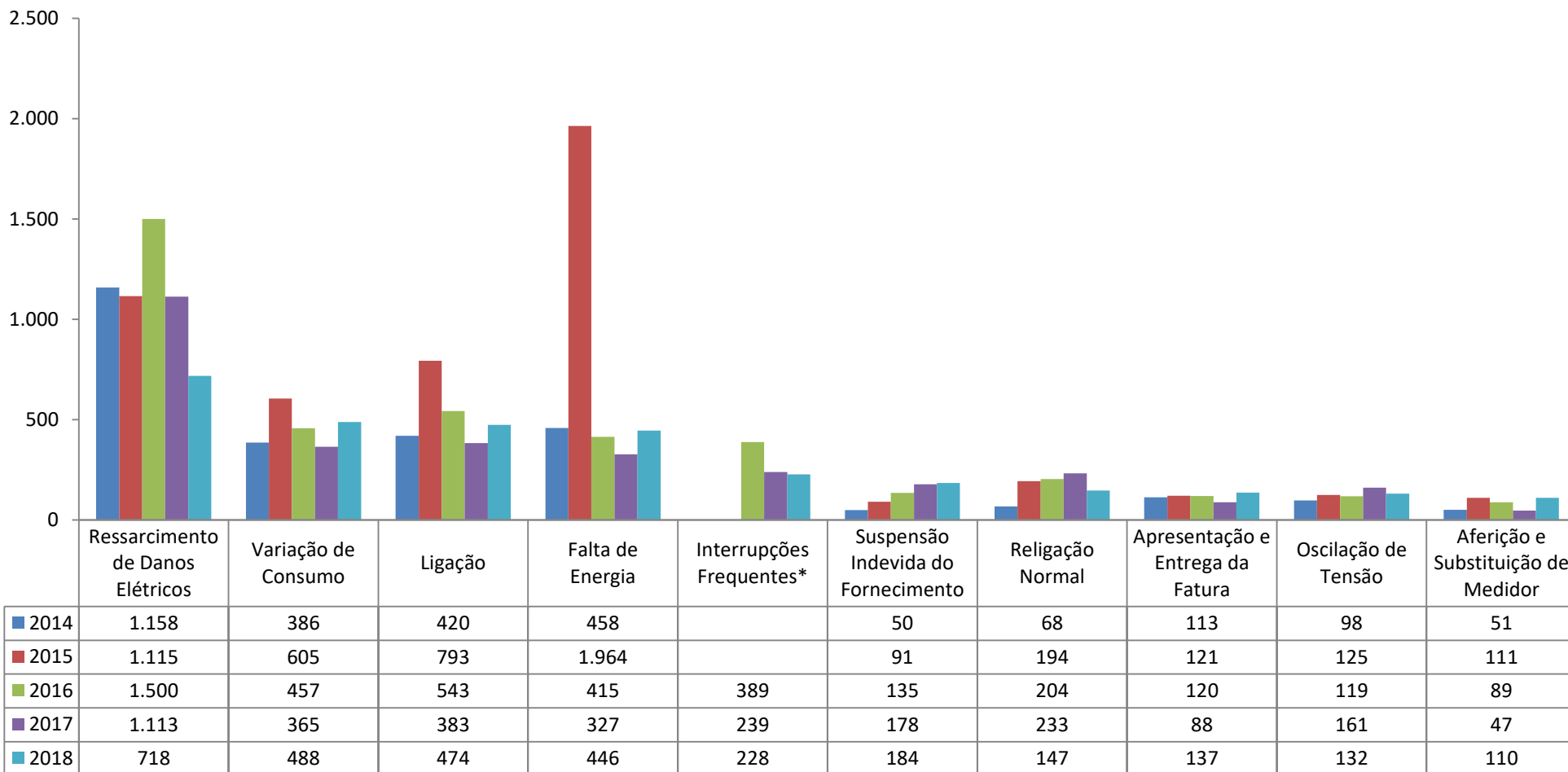
¹ Quantidade reclamada por assunto

Nota: Consideramos as 20 tipologias mais reclamadas por distribuidora, ordenadas pelos respectivos percentuais de cada indicador.

Evolução anual de reclamações por tipologia (10 assuntos mais reclamados com base no ano de 2018)

CPFL Paulista

■ 2014 ■ 2015 ■ 2016 ■ 2017 ■ 2018



* 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 Piratininga – Grande porte (05 distribuidoras)

Manifestações entre 2014 e 2018

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
2014	12.701	-	2.712	-	15.413	-
2015	21.493	69,22%	4.284	36,69%	25.777	40,21%
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 ¹	-9,77%	16.489	9,19%

¹ 72% 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 11 registros de sugestões/críticas no ano de 2018, inclusos no total de Informações.
- Houve também 23 registros de denúncias no ano de 2018, inclusos no total de reclamações.

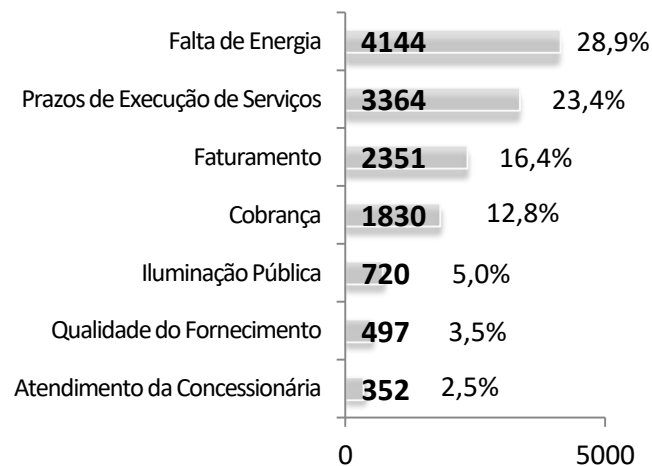
Posição da
concessionária
nos Indicadores

reclamações a cada 10 mil UC's	3ª
% de respostas fora do prazo	2ª
% de reclamações devolvidas	4ª
% de reclamações procedentes	4ª

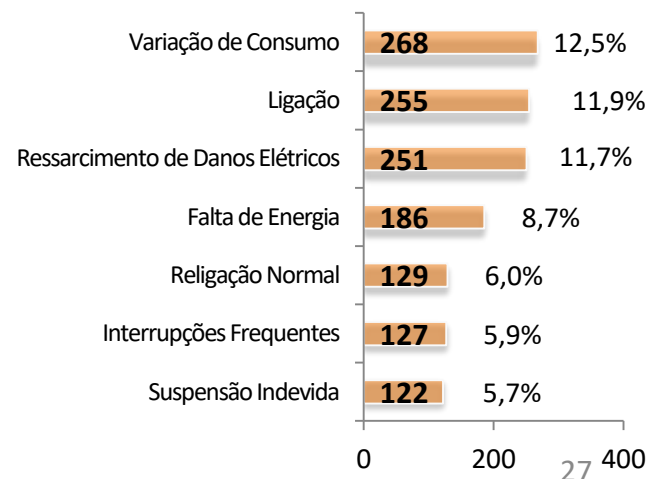
Municípios com mais Reclamações no ano

Sorocaba	296
Santos	291
Praia Grande	259
Jundiaí	231
São Vicente	205
Indaiatuba	138
Itu	74
Salto	70
Cubatão	60
Campo Limpo Paulista	57

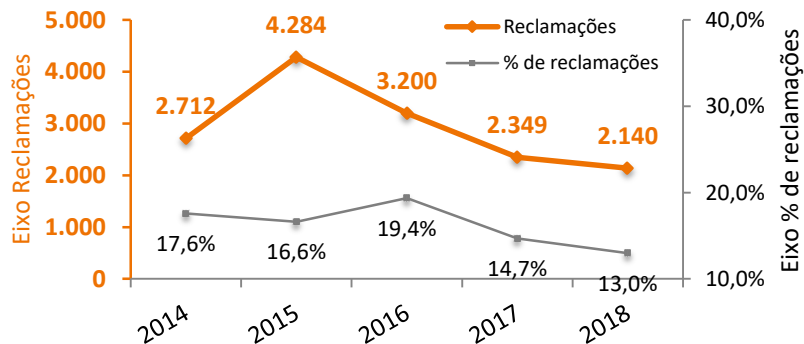
Informações mais solicitadas no ano (92% do total)



Reclamações mais frequentes no ano (63% 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	186	0%
Ressarcimento de Danos Elétricos	161	0%
Variação de Consumo	44	0%
Ligação	26	0%
Cobrança por Irregularidades	24	0%
Interrupções Frequentes	15	0%
Oscilação de Tensão	13	0%
Atendimento Presencial	12	0%
Extensão de Rede	12	0%
Cobrança Indevida	12	0%
Apresentação e Entrega da Fatura	12	0%
Faturamento por Média	9	0%
Defeito/Danos no Medidor	8	0%
Suspensão Indevida	7	0%
Devolução de Val. Cob. a maior, indev., dupl. pag.	5	0%
Religação Normal	5	0%
Conexão de Microgeração	4	0%
Substituição de Equipamento de Rede	4	0%
Relocação de Poste ou Rede Elétrica	4	0%
Aferição e Substituição de Medidor	4	0%

% de reclamações devolvidas

Tipologia	Qtde. ¹	%
Cobrança por Irregularidades	24	13%
Faturamento por Média	9	11%
Oscilação de Tensão	13	8%
Variação de Consumo	44	2%
Falta de Energia	186	0%
Ressarcimento de Danos Elétricos	161	0%
Ligação	26	0%
Interrupções Frequentes	15	0%
Atendimento Presencial	12	0%
Extensão de Rede	12	0%
Cobrança Indevida	12	0%
Apresentação e Entrega da Fatura	12	0%
Defeito/Danos no Medidor	8	0%
Suspensão Indevida	7	0%
Devolução de Val. Cob. a maior, indev., dupl. pag.	5	0%
Religação Normal	5	0%
Conexão de Microgeração	4	0%
Substituição de Equipamento de Rede	4	0%
Relocação de Poste ou Rede Elétrica	4	0%
Aferição e Substituição de Medidor	4	0%

% de reclamações procedentes

Tipologia	Qtde. ¹	%
Falta de Energia	186	98%
Interrupções Frequentes	15	20%
Devolução de Val. Cob. a maior, indev., dupl. pag.	5	20%
Cobrança por Irregularidades	24	4%
Variação de Consumo	44	2%
Ressarcimento de Danos Elétricos	161	0%
Ligação	26	0%
Oscilação de Tensão	13	0%
Atendimento Presencial	12	0%
Extensão de Rede	12	0%
Cobrança Indevida	12	0%
Apresentação e Entrega da Fatura	12	0%
Faturamento por Média	9	0%
Defeito/Danos no Medidor	8	0%
Suspensão Indevida	7	0%
Religação Normal	5	0%
Conexão de Microgeração	4	0%
Substituição de Equipamento de Rede	4	0%
Relocação de Poste ou Rede Elétrica	4	0%
Aferição e Substituição de Medidor	4	0%

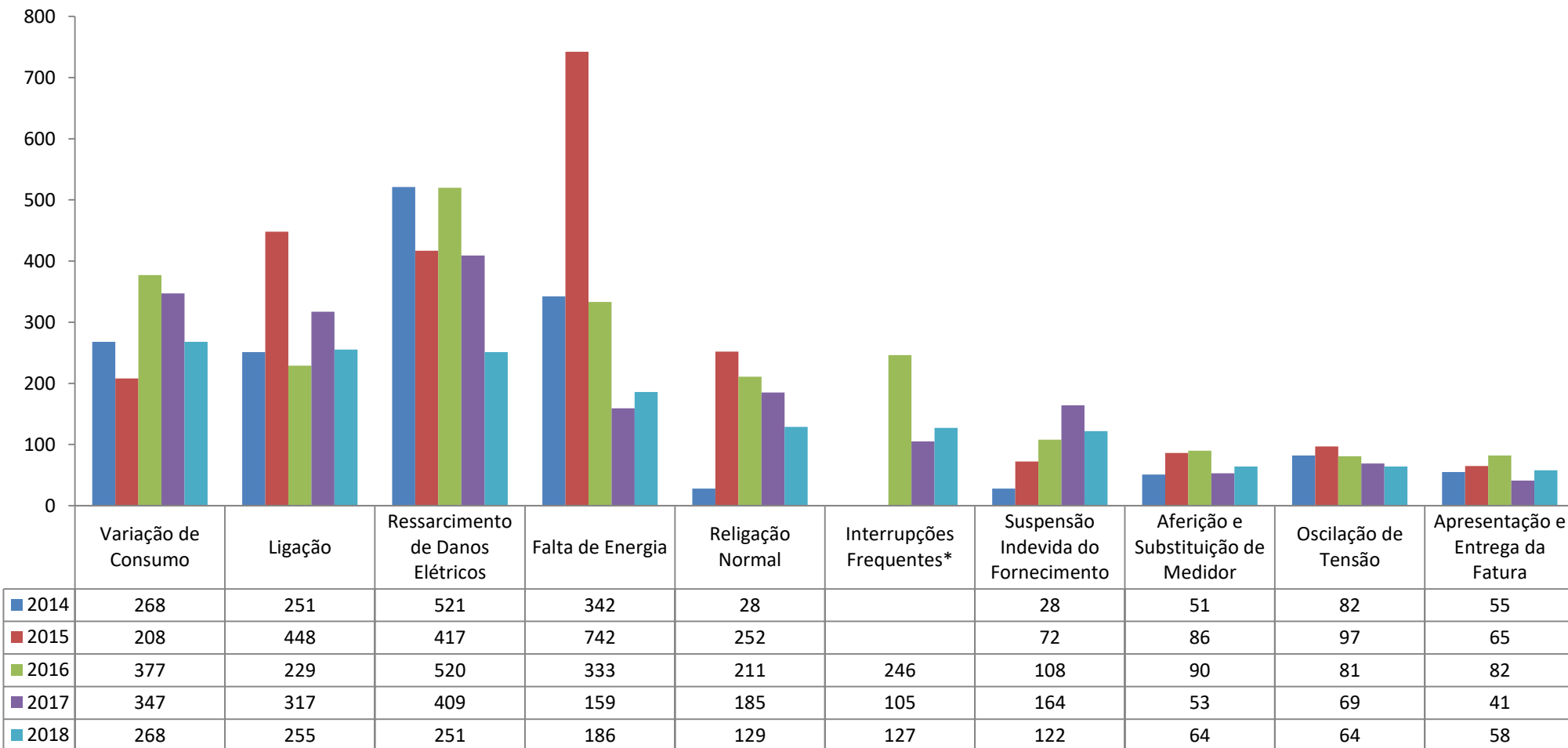
¹ Quantidade reclamada por assunto

Nota: Consideramos as 20 tipologias mais reclamadas por distribuidora, ordenadas pelos respectivos percentuais de cada indicador.

Evolução anual de reclamações por tipologia (10 assuntos mais reclamados com base no ano de 2018)

CPFL Piratininga

■ 2014 ■ 2015 ■ 2016 ■ 2017 ■ 2018



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

Grupo CPFL Energia – concessionária CPFL Santa Cruz – Médio porte (02 distribuidoras)

Manifestações entre 2014 e 2018

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
2014	2.173	-	404	-	2.577	-
2015	3.712	70,82%	583	44,31%	4.295	66,67%
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 ¹	-18,30%	3.689	39,10%

¹ 62% 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 sugestões/críticas e 1 registro de elogio no ano de 2018, inclusos no total de Informações.
- Houve também 6 registros de denúncias no ano de 2018, inclusos no total de reclamações.

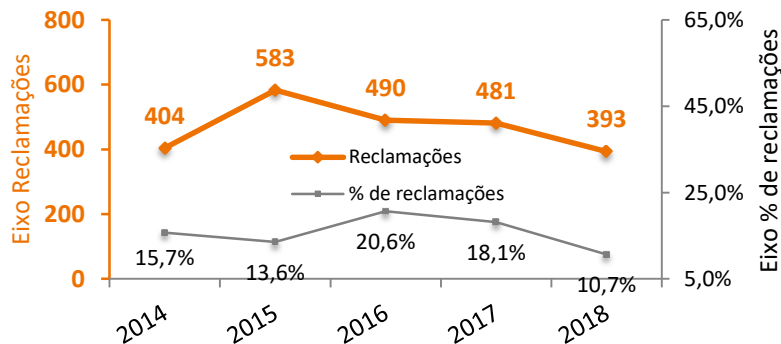
Posição da
concessionária
nos Indicadores

reclamações a cada 10 mil UC's	6ª
% de respostas fora do prazo	-
% de reclamações devolvidas	2ª
% de reclamações procedentes	2ª

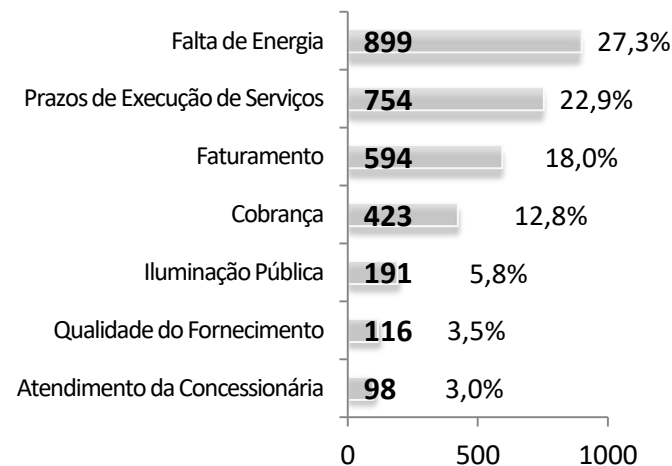
Municípios com mais Reclamações no ano

Itapetininga	67
Ourinhos	35
Mococa	31
Avaré	29
Jaguariúna	29
São Miguel Arcanjo	19
São José do Rio Pardo	16
Cerqueira César	12
Pedreira	10
Casa Branca	10

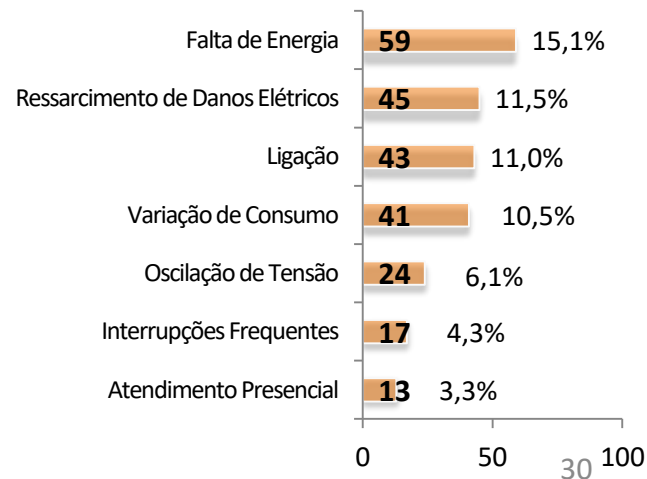
Evolução Anual de Reclamações e Percentual de Reclamações sobre o total de Manifestações



Informações mais solicitadas no mês (93% do total)



Reclamações mais frequentes no mês (62% do total)



CPFL Santa Cruz – Indicadores por assunto

% de reclamações com
resposta fora do prazo

Tipologia	Qtde. ¹	%
Falta de Energia	59	0%
Ressarcimento de Danos Elétricos	28	0%
Variação de Consumo	8	0%
Ligação	7	0%
Ligação Clandestina	6	0%
Relocação de Poste ou Rede Elétrica	4	0%
Atendimento Presencial	4	0%
Iluminação Pública	4	0%
Conexão de Microgeração	3	0%
Faturamento Microgeração	3	0%
Oscilação de Tensão	3	0%
Tarifas de Energia Elétrica	2	0%
Extensão de Rede	2	0%
Alteração Cadastral (Titularidade/Nome)	2	0%
Nenhuma das Anteriores	2	0%
Aferição e Substituição de Medidor	2	0%
Faturamento por Média	2	0%
Desligamento a Pedido do Consumidor	1	0%
Vistoria de Unidade Consumidora	1	0%
Alteração de carga	1	0%

% de reclamações devolvidas

Tipologia	Qtde. ¹	%
Variação de Consumo	8	13%
Falta de Energia	59	0%
Ressarcimento de Danos Elétricos	28	0%
Ligação	7	0%
Ligação Clandestina	6	0%
Relocação de Poste ou Rede Elétrica	4	0%
Atendimento Presencial	4	0%
Iluminação Pública	4	0%
Conexão de Microgeração	3	0%
Faturamento Microgeração	3	0%
Oscilação de Tensão	3	0%
Tarifas de Energia Elétrica	2	0%
Extensão de Rede	2	0%
Alteração Cadastral (Titularidade/Nome)	2	0%
Nenhuma das Anteriores	2	0%
Aferição e Substituição de Medidor	2	0%
Faturamento por Média	2	0%
Desligamento a Pedido do Consumidor	1	0%
Vistoria de Unidade Consumidora	1	0%
Alteração de carga	1	0%

% de reclamações procedentes

Tipologia	Qtde. ¹	%
Falta de Energia	59	100%
Oscilação de Tensão	3	33%
Ressarcimento de Danos Elétricos	28	0%
Variação de Consumo	8	0%
Ligação	7	0%
Ligação Clandestina	6	0%
Relocação de Poste ou Rede Elétrica	4	0%
Atendimento Presencial	4	0%
Iluminação Pública	4	0%
Conexão de Microgeração	3	0%
Faturamento Microgeração	3	0%
Tarifas de Energia Elétrica	2	0%
Extensão de Rede	2	0%
Alteração Cadastral (Titularidade/Nome)	2	0%
Nenhuma das Anteriores	2	0%
Aferição e Substituição de Medidor	2	0%
Faturamento por Média	2	0%
Desligamento a Pedido do Consumidor	1	0%
Vistoria de Unidade Consumidora	1	0%
Alteração de carga	1	0%

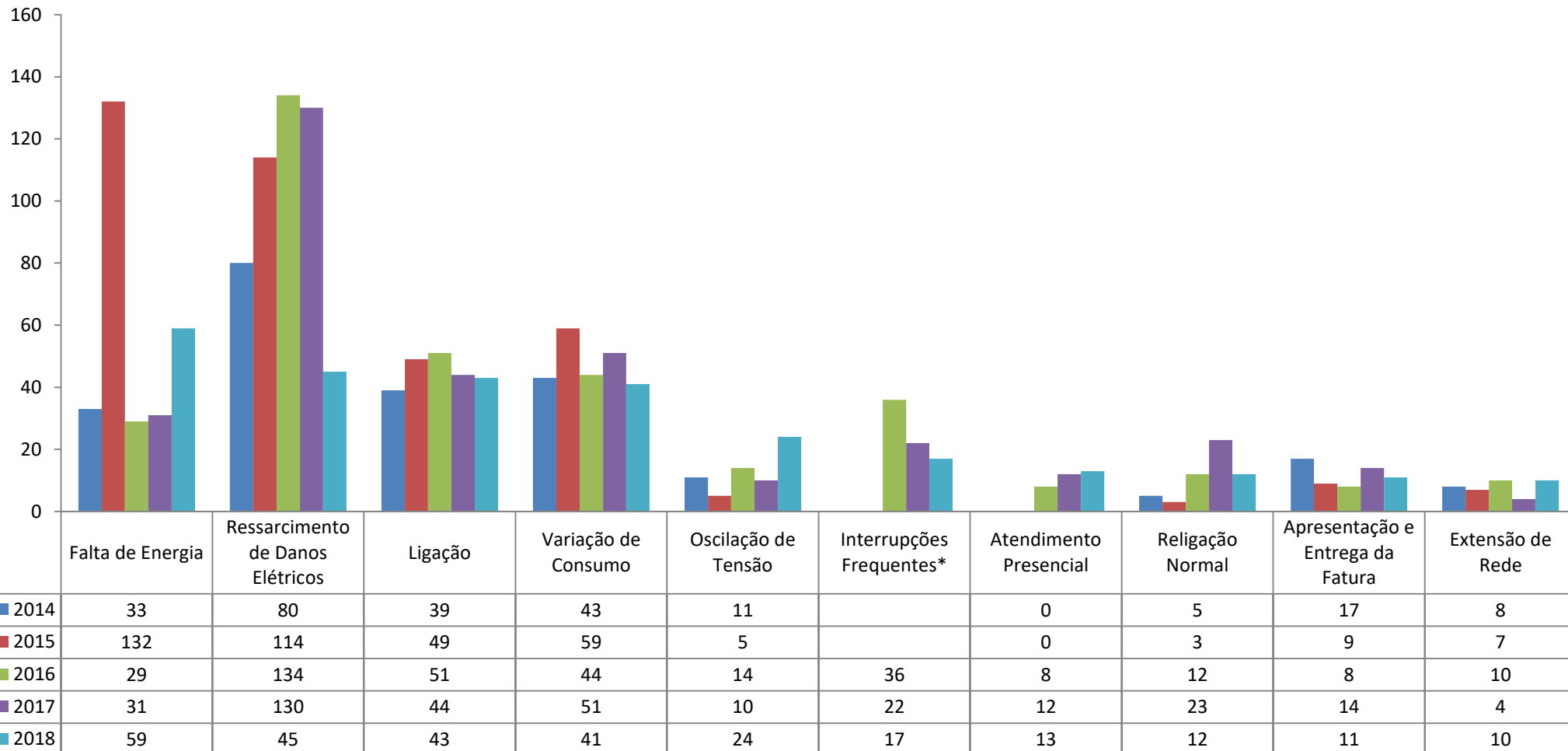
¹ Quantidade reclamada por assunto

Nota: Consideramos as 20 tipologias mais reclamadas por distribuidora, ordenadas pelos respectivos percentuais de cada indicador.

Evolução anual de reclamações por tipologia (10 assuntos mais reclamados com base no ano de 2018)

CPFL Santa Cruz

■ 2014 ■ 2015 ■ 2016 ■ 2017 ■ 2018



* 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 (05 distribuidoras)

Manifestações entre 2014 e 2018

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
2014	11.001	-	2.856	-	13.857	-
2015	24.647	124,04%	4.840	69,47%	29.487	112,79%
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 ¹	-9,21%	17.650	6,01%

¹ 59% 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 5 registros de sugestões/críticas no ano de 2018, inclusos no total de Informações.
- Houve também 25 registros de denúncias no ano de 2018, inclusos no total de reclamações.

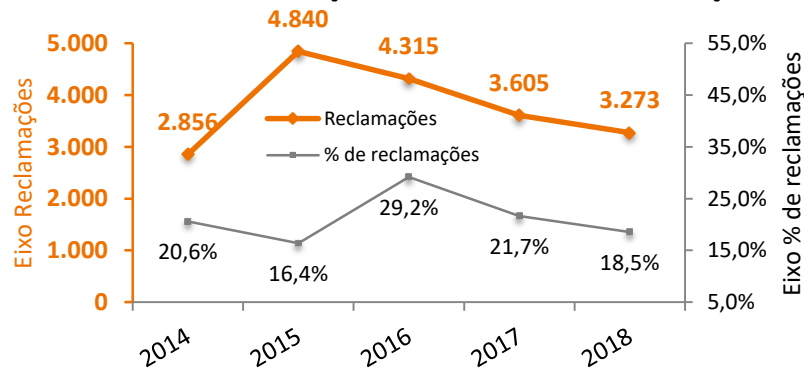
Posição da
concessionária
nos Indicadores

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

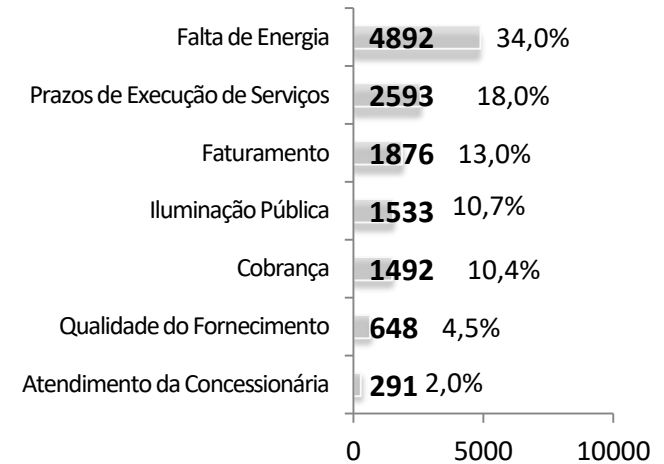
Municípios com mais Reclamações no ano

Mairiporã	207
Atibaia	183
Limeira	127
Franco da Rocha	118
Arujá	102
Peruíbe	93
Ubatuba	93
Francisco Morato	85
Itanhaém	68
Santa Isabel	66

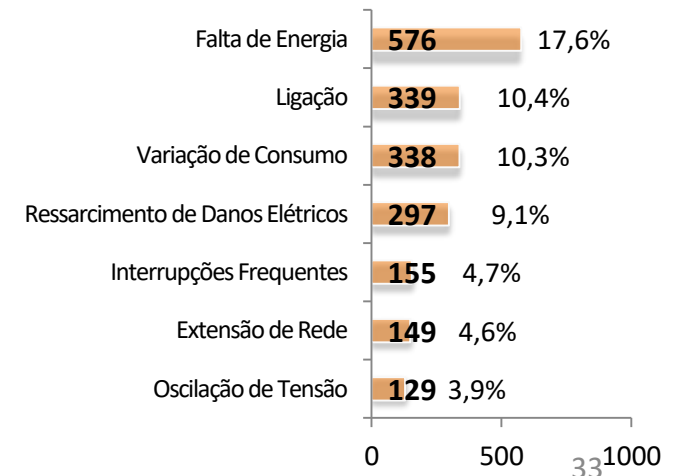
Evolução Anual de Reclamações e Percentual de Reclamações sobre o total de Manifestações



Informações mais solicitadas no ano (93% do total)



Reclamações mais frequentes no ano (61% do total)



Elektro – Indicadores por assunto

% de reclamações com
resposta fora do prazo

Tipologia	Qtde. ¹	%
Apresentação e Entrega da Fatura	11	9%
Extensão de Rede	58	2%
Ressarcimento de Danos Elétricos	205	1%
Falta de Energia	575	0%
Variação de Consumo	99	0%
Ligação	59	0%
Relocação de Poste ou Rede Elétrica	31	0%
Conexão de Microgeração	24	0%
Cobrança por Irregularidades	22	0%
Faturamento Microgeração	22	0%
Oscilação de Tensão	20	0%
Poste em Mau Estado	20	0%
Faturamento por Média	19	0%
Atendimento Presencial	14	0%
Alteração Cadastral (Titularidade/Nome)	12	0%
Substituição de Equipamento de Rede	11	0%
Poda de Árvore	11	0%
Aferição e Substituição de Medidor	11	0%
Cobrança Indevida	11	0%
Alteração de carga	11	0%

% de reclamações devolvidas

Tipologia	Qtde. ¹	%
Tarifas de Energia Elétrica	1	100%
Defeito/Danos no Medidor	7	43%
Cobrança por Irregularidades	22	23%
Faturamento por Média	19	21%
Substituição de Equipamento de Rede	11	18%
Faturamento Microgeração	22	14%
Aferição e Substituição de Medidor	11	9%
Extensão de Rede	58	9%
Alteração Cadastral (Titularidade/Nome)	12	8%
Variação de Consumo	99	5%
Oscilação de Tensão	20	5%
Ressarcimento de Danos Elétricos	205	3%
Ligação	59	3%
Falta de Energia	575	0%
Relocação de Poste ou Rede Elétrica	31	0%
Conexão de Microgeração	24	0%
Poste em Mau Estado	20	0%
Atendimento Presencial	14	0%
Apresentação e Entrega da Fatura	11	0%
Poda de Árvore	11	0%

% de reclamações procedentes

Tipologia	Qtde. ¹	%
Falta de Energia	575	99%
Apresentação e Entrega da Fatura	11	36%
Conexão de Microgeração	24	33%
Relocação de Poste ou Rede Elétrica	31	26%
Oscilação de Tensão	20	20%
Cobrança por Irregularidades	22	18%
Substituição de Equipamento de Rede	11	18%
Aferição e Substituição de Medidor	11	18%
Cobrança Indevida	11	18%
Faturamento por Média	19	16%
Ligação	59	15%
Poste em Mau Estado	20	15%
Faturamento Microgeração	22	14%
Extensão de Rede	58	12%
Interrupções Frequentes	10	10%
Poda de Árvore	11	9%
Alteração Cadastral (Titularidade/Nome)	12	8%
Ressarcimento de Danos Elétricos	205	7%
Atendimento Presencial	14	7%
Variação de Consumo	99	7%

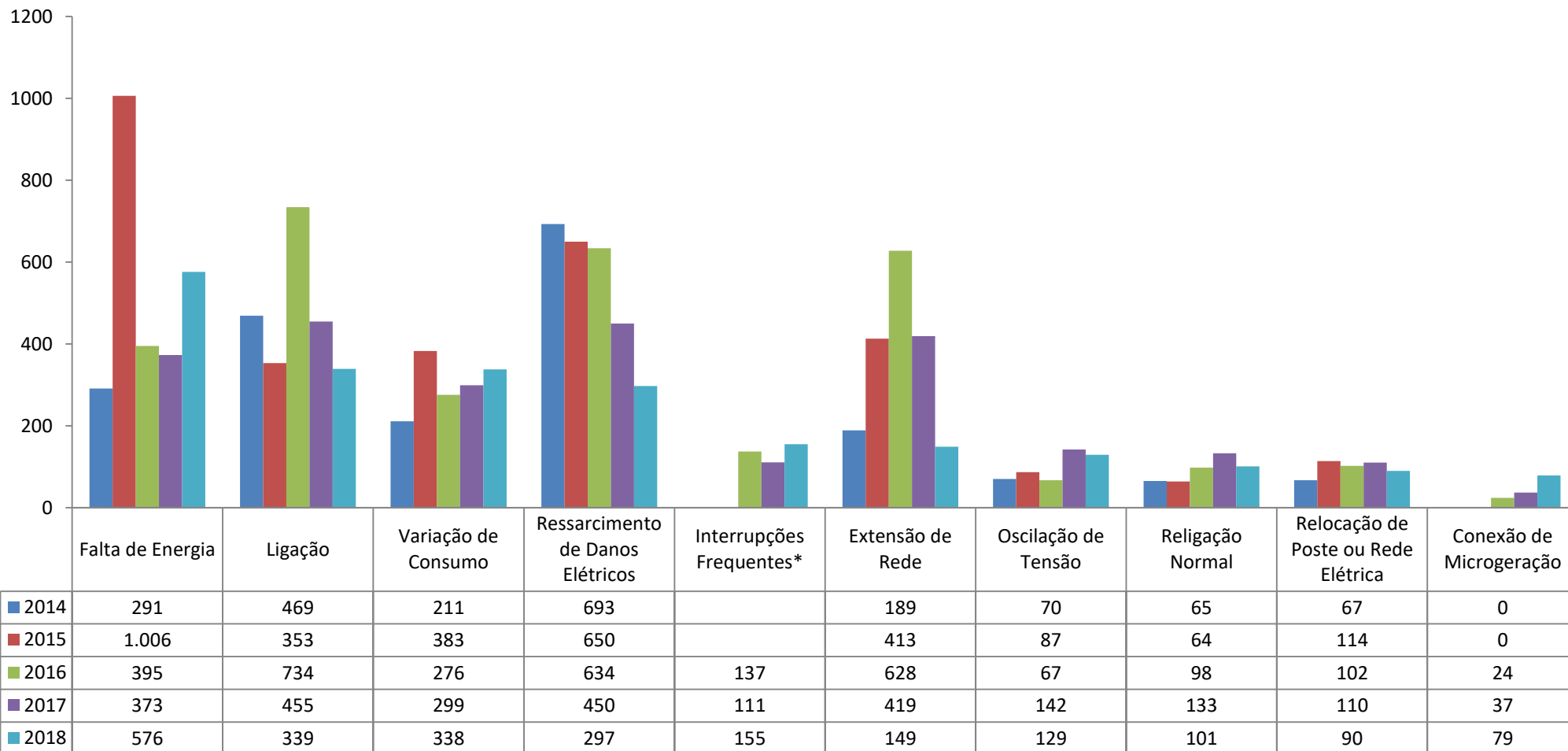
¹ Quantidade reclamada por assunto

Nota: Consideramos as 20 tipologias mais reclamadas por distribuidora, ordenadas pelos respectivos percentuais de cada indicador.

Evolução anual de reclamações por tipologia (10 assuntos mais reclamados com base no ano de 2018)

Elektro

■ 2014 ■ 2015 ■ 2016 ■ 2017 ■ 2018



* 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 EDP – concessionária EDP São Paulo – Grande porte (05 distribuidoras)

Manifestações entre 2014 e 2018

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
2014	9.213	-	2.364	-	11.577	-
2015	16.956	84,04%	3.917	65,69%	20.873	80,30%
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 ¹	-9,71%	15.721	20,41%

¹ 60% 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 6 registros de sugestões/críticas no ano de 2018, inclusos no total de Informações.
- Houve também 22 registros de denúncias no ano de 2018, inclusos no total de reclamações.

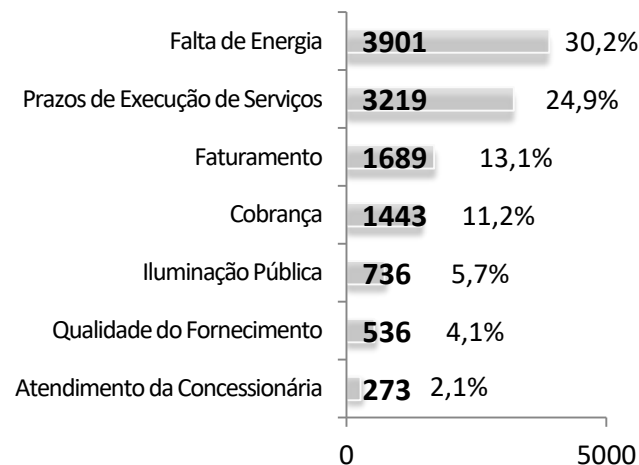
Posição da
concessionária
nos Indicadores

reclamações a cada 10 mil UC's	2ª
% de respostas fora do prazo	1ª
% de reclamações devolvidas	3ª
% de reclamações procedentes	2ª

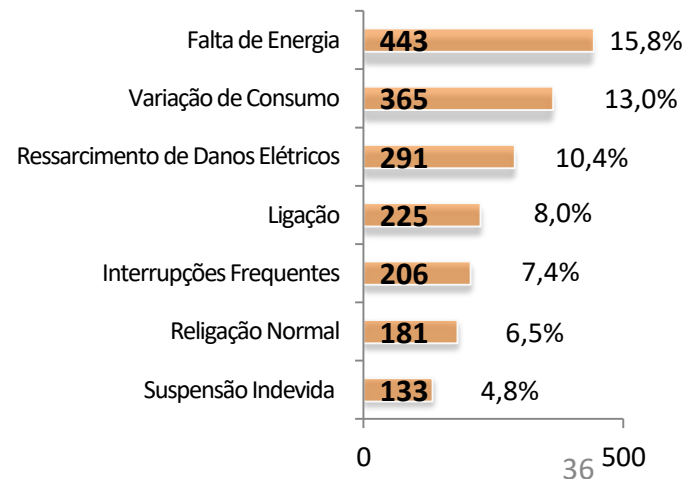
Municípios com mais Reclamações no ano

Guarulhos	758
São José dos Campos	398
Mogi das Cruzes	291
Taubaté	163
Suzano	152
Itaquaquecetuba	144
Jacareí	98
Pindamonhangaba	93
Ferraz de Vasconcelos	91
Caçapava	76

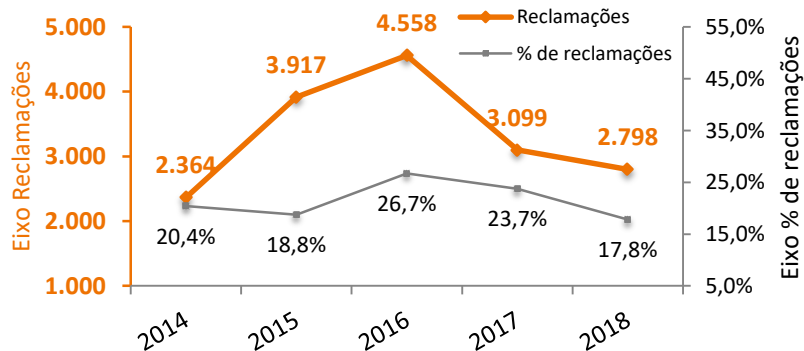
Informações mais solicitadas no ano (91% do total)



Reclamações mais frequentes no ano (66% 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	%
Contra Concessionária/Permissionárias/Autorizadas	4	25%
Poste em Mau Estado	6	17%
Ligação	35	3%
Falta de Energia	443	0%
Ressarcimento de Danos Elétricos	212	0%
Variação de Consumo	98	0%
Cobrança por Irregularidades	70	0%
Interrupções Frequentes	42	0%
Faturamento por Média	24	0%
Religação Normal	17	0%
Cobrança Indevida	16	0%
Alteração Cadastral (Titularidade/Nome)	15	0%
Faturamento Microgeração	14	0%
Suspensão Indevida	11	0%
Apresentação e Entrega da Fatura	11	0%
Alteração de carga	8	0%
Poda de Árvore	8	0%
Oscilação de Tensão	8	0%
Defeito/Danos no Medidor	7	0%
Relocação de Poste ou Rede Elétrica	7	0%

% de reclamações devolvidas

Tipologia	Qtde. ¹	%
Faturamento Microgeração	14	21%
Defeito/Danos no Medidor	7	14%
Faturamento por Média	24	8%
Alteração Cadastral (Titularidade/Nome)	15	7%
Religação Normal	17	6%
Cobrança por Irregularidades	70	6%
Variação de Consumo	98	4%
Ligação	35	3%
Interrupções Frequentes	42	2%
Ressarcimento de Danos Elétricos	212	1%
Falta de Energia	443	0%
Cobrança Indevida	16	0%
Suspensão Indevida	11	0%
Apresentação e Entrega da Fatura	11	0%
Alteração de carga	8	0%
Poda de Árvore	8	0%
Oscilação de Tensão	8	0%
Relocação de Poste ou Rede Elétrica	7	0%
Poste em Mau Estado	6	0%
Classificação de Unidade Cons. Res. Baixa Renda	6	0%

% de reclamações procedentes

Tipologia	Qtde. ¹	%
Multa por Atraso/Auto Religação	1	100%
Falta de Energia	443	97%
Poste em Mau Estado	6	33%
Interrupções Frequentes	42	29%
Relocação de Poste ou Rede Elétrica	7	29%
Apresentação e Entrega da Fatura	11	18%
Ligação	35	14%
Defeito/Danos no Medidor	7	14%
Alteração Cadastral (Titularidade/Nome)	15	13%
Alteração de carga	8	13%
Poda de Árvore	8	13%
Cobrança por Irregularidades	70	9%
Faturamento Microgeração	14	7%
Variação de Consumo	98	4%
Ressarcimento de Danos Elétricos	212	1%
Faturamento por Média	24	0%
Religação Normal	17	0%
Cobrança Indevida	16	0%
Suspensão Indevida	11	0%
Oscilação de Tensão	8	0%

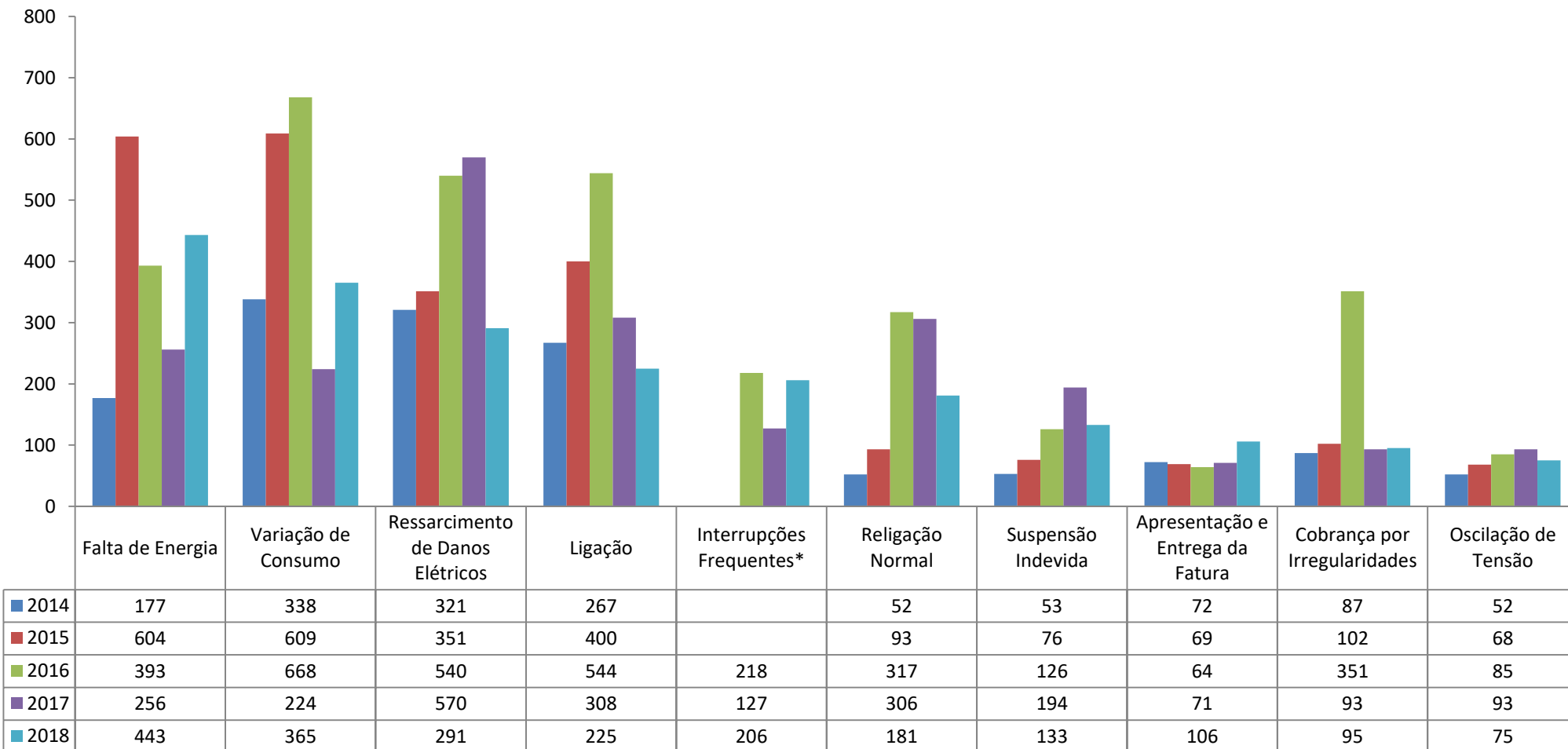
¹ Quantidade reclamada por assunto

Nota: Consideramos as 20 tipologias mais reclamadas por distribuidora, ordenadas pelos respectivos percentuais de cada indicador.

Evolução anual de reclamações por tipologia (10 assuntos mais reclamados com base no ano de 2018)

EDP São Paulo

■ 2014 ■ 2015 ■ 2016 ■ 2017 ■ 2018



* 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 2018

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
2014	2.059	-	285	-	2.344	-
2015	21.805	959,01%	1.109	289,12%	22.914	877,56%
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 ¹	-15,79%	3.986	-57,98%

¹ 63% 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 3 registros de sugestões/críticas no ano de 2018, inclusos no total de Informações.
- Houve também 2 registro de denúncia no ano de 2018, inclusos no total de reclamações.

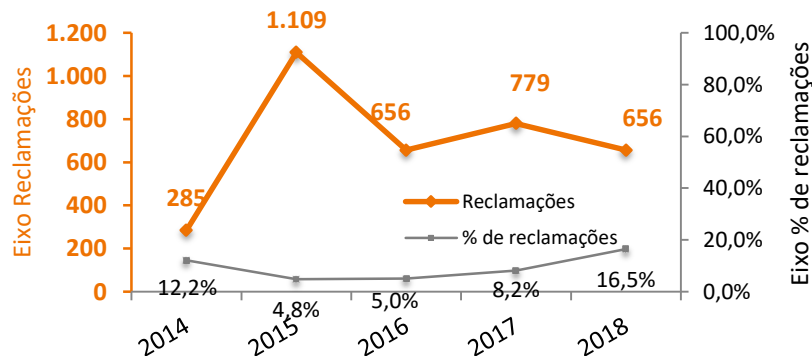
Posição da
concessionária
nos Indicadores

reclamações a cada 10 mil UC's	7ª
% de respostas fora do prazo	-
% de reclamações devolvidas	1ª
% de reclamações procedentes	1ª

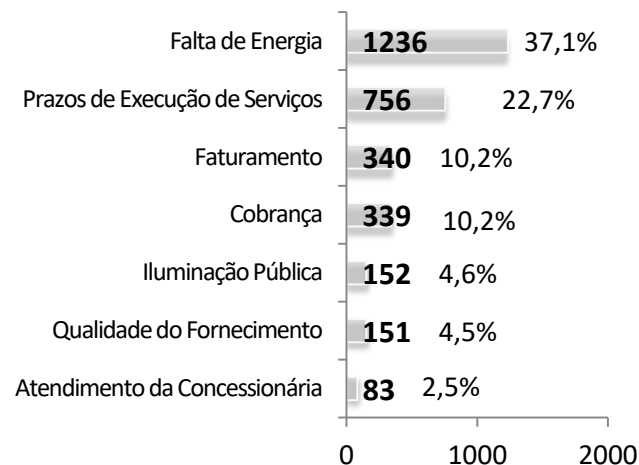
Municípios com mais Reclamações no ano

Presidente Prudente	129
Bragança Paulista	111
Assis	33
Presidente Epitácio	28
Catanduva	25
Presidente Venceslau	23
Paraguaçu Paulista	17
Extrema	16
Alvares Machado	13
Adamantina	12

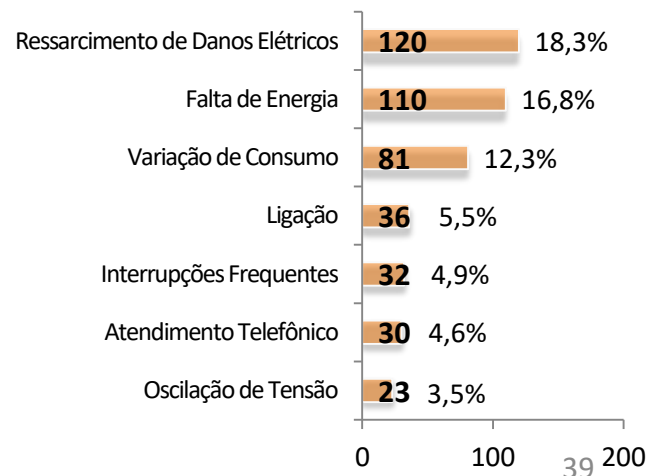
Evolução Anual de Reclamações e Percentual de Reclamações sobre o total de Manifestações



Informações mais solicitadas no ano (92% do total)



Reclamações mais frequentes no ano (66% do total)



Energisa Sul-Sudeste – Indicadores por assunto

% de reclamações com resposta fora do prazo

Tipologia	Qtde. ¹	%
Falta de Energia	110	0%
Ressarcimento de Danos Elétricos	71	0%
Atendimento Telefônico	12	0%
Variação de Consumo	8	0%
Parcelamento de Débito	6	0%
Desligamento a Pedido do Consumidor	4	0%
Extensão de Rede	4	0%
Oscilação de Tensão	3	0%
Ligação	3	0%
Nenhuma das Anteriores	3	0%
Cobrança Indevida	2	0%
Faturamento por Média	2	0%
Interrupções Frequentes	2	0%
Participação Financeira	1	0%
Cobrança por Irregularidades	1	0%
Relocação de Poste ou Rede Elétrica	1	0%
Tarifas de Energia Elétrica	1	0%
Suspensão Indevida	1	0%
Alteração de carga	1	0%
Aferição e Substituição de Medidor	1	0%

% de reclamações devolvidas

Tipologia	Qtde. ¹	%
Alteração de carga	1	100%
Ressarcimento de Danos Elétricos	71	1%
Falta de Energia	110	1%
Atendimento Telefônico	12	0%
Variação de Consumo	8	0%
Parcelamento de Débito	6	0%
Desligamento a Pedido do Consumidor	4	0%
Extensão de Rede	4	0%
Oscilação de Tensão	3	0%
Ligação	3	0%
Nenhuma das Anteriores	3	0%
Cobrança Indevida	2	0%
Faturamento por Média	2	0%
Interrupções Frequentes	2	0%
Participação Financeira	1	0%
Cobrança por Irregularidades	1	0%
Relocação de Poste ou Rede Elétrica	1	0%
Tarifas de Energia Elétrica	1	0%
Suspensão Indevida	1	0%
Aferição e Substituição de Medidor	1	0%

% de reclamações procedentes

Tipologia	Qtde. ¹	%
Falta de Energia	110	95%
Desligamento a Pedido do Consumidor	4	50%
Interrupções Frequentes	2	50%
Oscilação de Tensão	3	33%
Extensão de Rede	4	25%
Variação de Consumo	8	13%
Ressarcimento de Danos Elétricos	71	11%
Atendimento Telefônico	12	0%
Parcelamento de Débito	6	0%
Ligação	3	0%
Nenhuma das Anteriores	3	0%
Cobrança Indevida	2	0%
Faturamento por Média	2	0%
Participação Financeira	1	0%
Cobrança por Irregularidades	1	0%
Relocação de Poste ou Rede Elétrica	1	0%
Tarifas de Energia Elétrica	1	0%
Suspensão Indevida	1	0%
Alteração de carga	1	0%
Aferição e Substituição de Medidor	1	0%

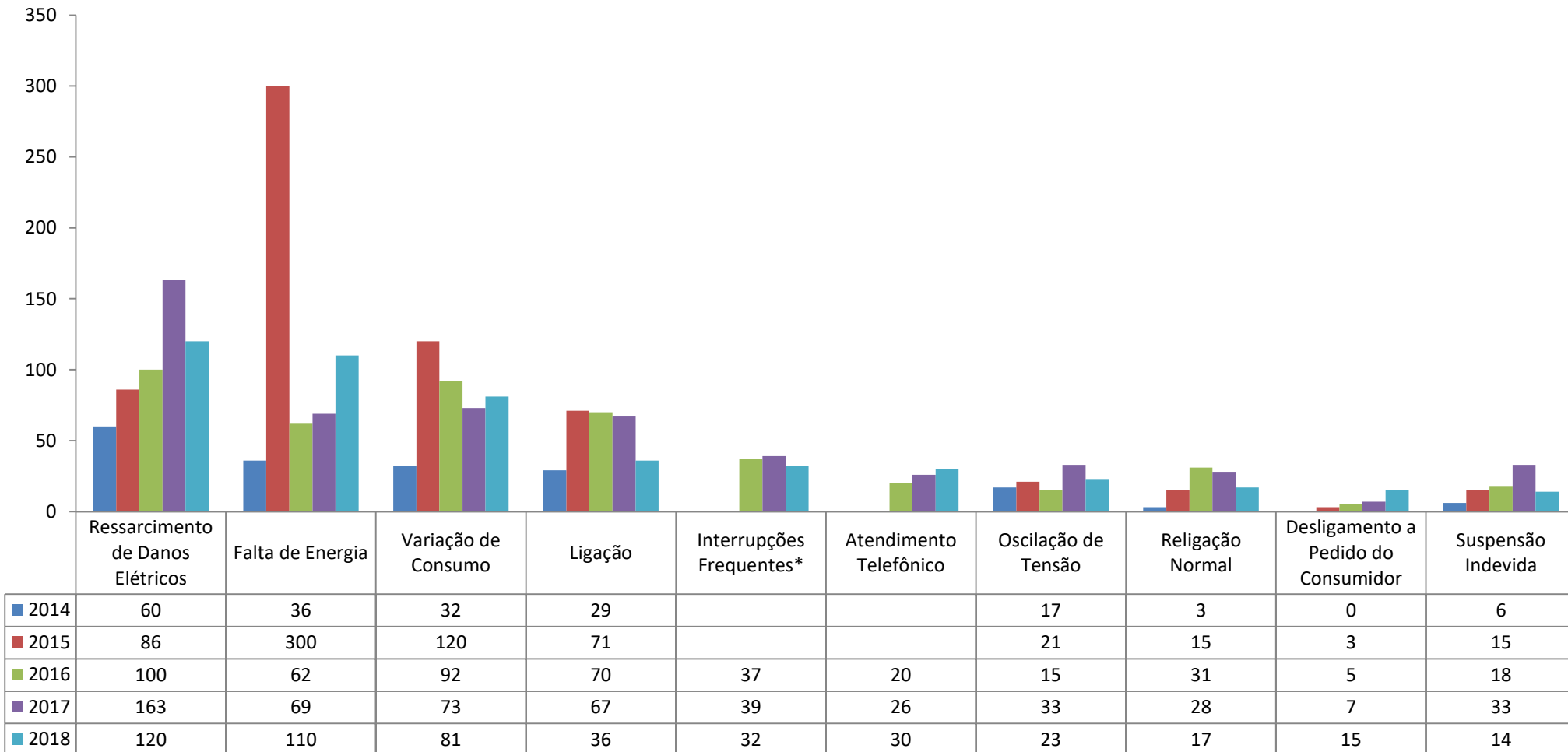
¹ Quantidade reclamada por assunto

Nota: Consideramos as 20 tipologias mais reclamadas por distribuidora, ordenadas pelos respectivos percentuais de cada indicador.

Evolução anual de reclamações por tipologia (10 assuntos mais reclamados com base no ano de 2018)

Energisa Sul Sudeste

■ 2014 ■ 2015 ■ 2016 ■ 2017 ■ 2018



* 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".

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

