

# **Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) Energia elétrica**

**Ano 2015**

**(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 14 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.

No presente relatório, são apresentados os totais de manifestações registradas na ANEEL e ARSESP, 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 por tipo entre 2011 e 2015

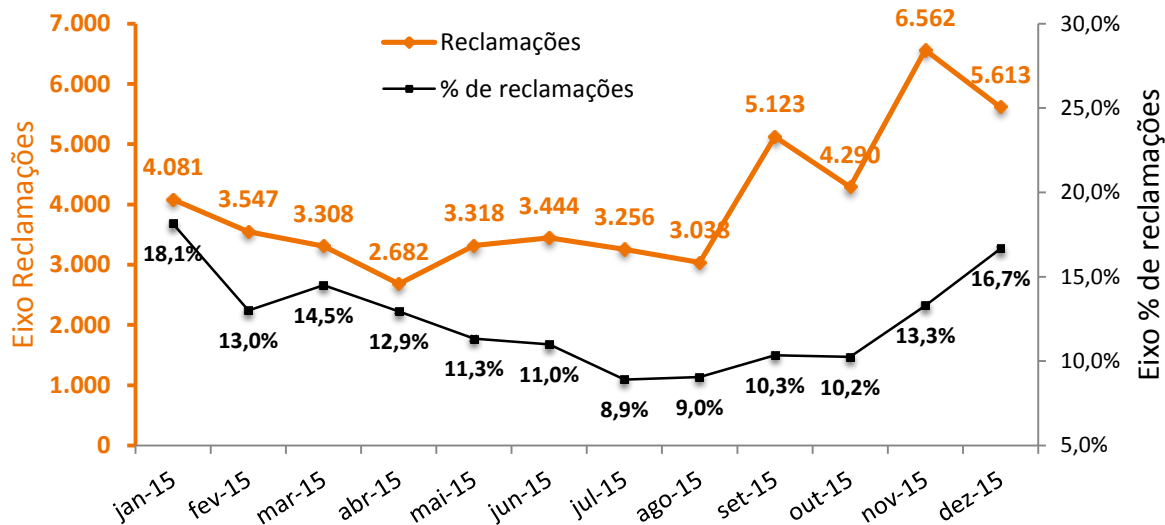
Ano	Informações	Varição <sup>1</sup>	Reclamações	Varição <sup>1</sup>	Total	Varição <sup>1</sup>
2011	238.003	-	22.103	-	260.106	-
2012	200.634	-15,70%	20.142	-8,87%	220.776	-15,12%
2013	188.392	-6,10%	23.824	18,28%	212.216	-3,88%
2014	219.036	16,27%	29.117	22,22%	248.153	16,93%
2015	350.244	59,90%	48.262 <sup>2</sup>	65,75%	398.506	60,59%

<sup>1</sup> Variação com relação ao ano anterior.

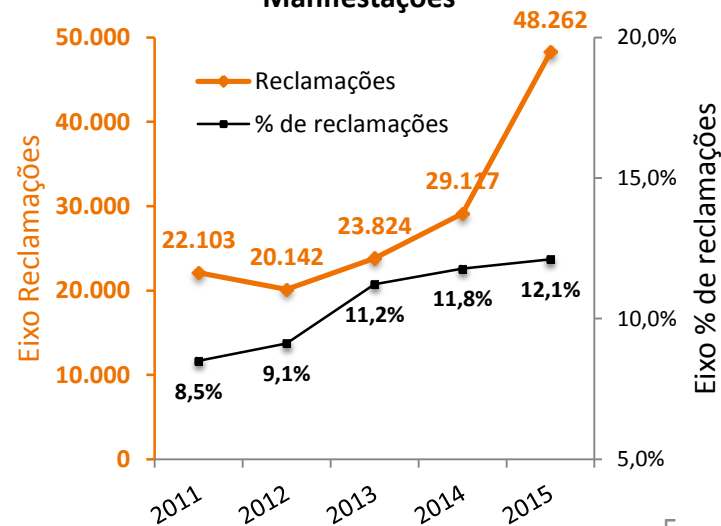
<sup>2</sup> 45% das reclamações não seguiram o fluxo completo do Caminho do Entendimento e foram encaminhadas para tratamento das concessionárias, onde foram registradas como reclamação de 1º nível ou de Ouvidoria.

\* Os Elogios (27 registros em 2015) e as Sugestões/ Críticas (95 registros em 2015) estão incluídos no total de Informações. As Denúncias (210 registros em 2015) estão incluídas no total de Reclamações.

### Evolução mensal de Reclamações em 2015 e Percentual de Reclamações sobre o total de Manifestações

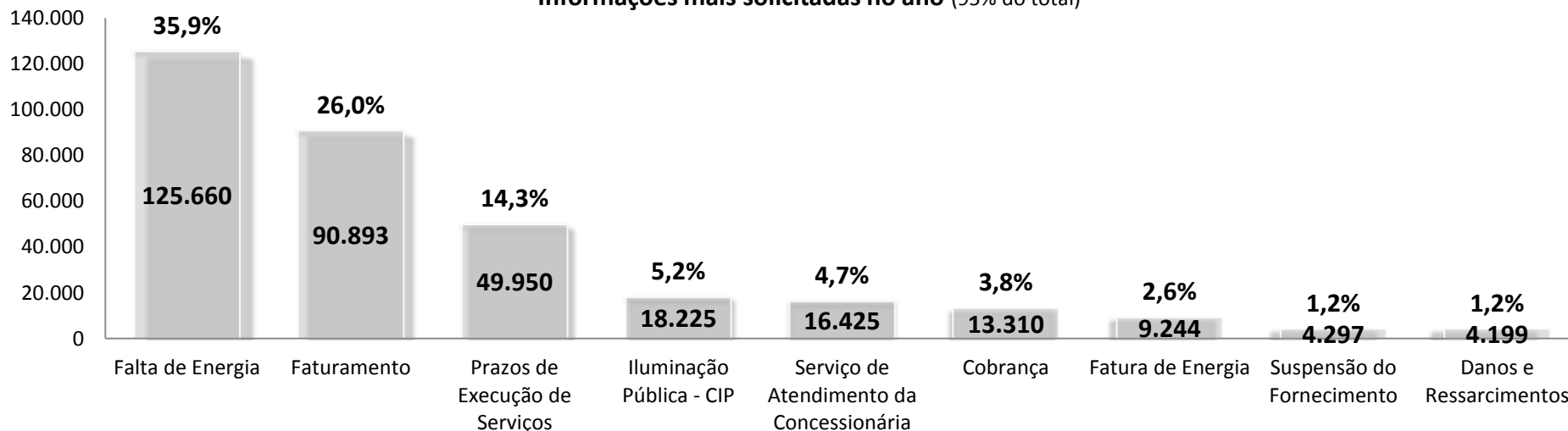


### Evolução Anual de Reclamações e Percentual de Reclamações sobre o total de Manifestações

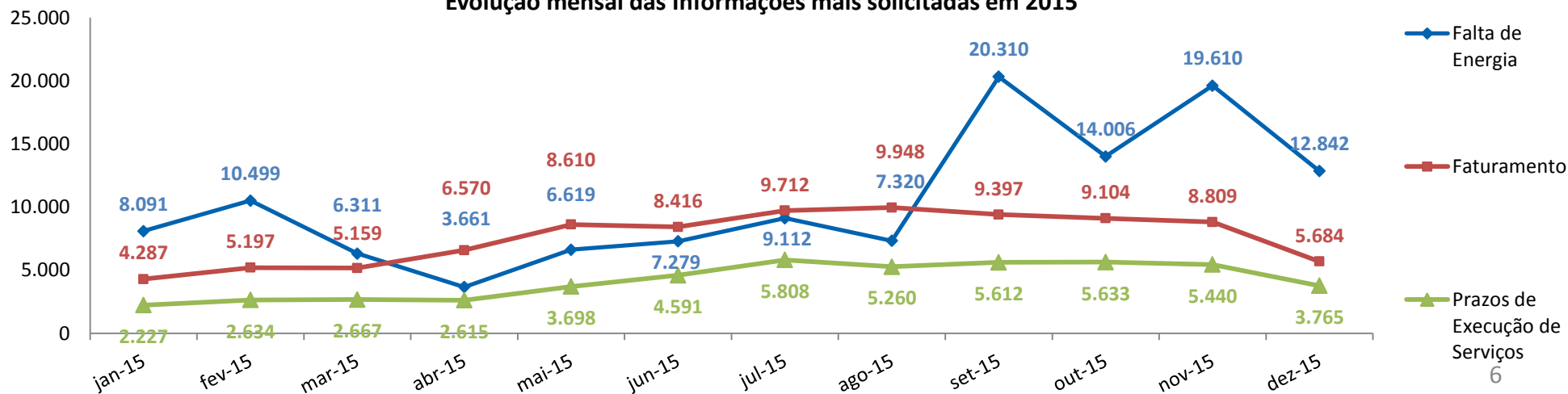


## Informações por Assunto em 2015

Informações mais solicitadas no ano (95% do total)

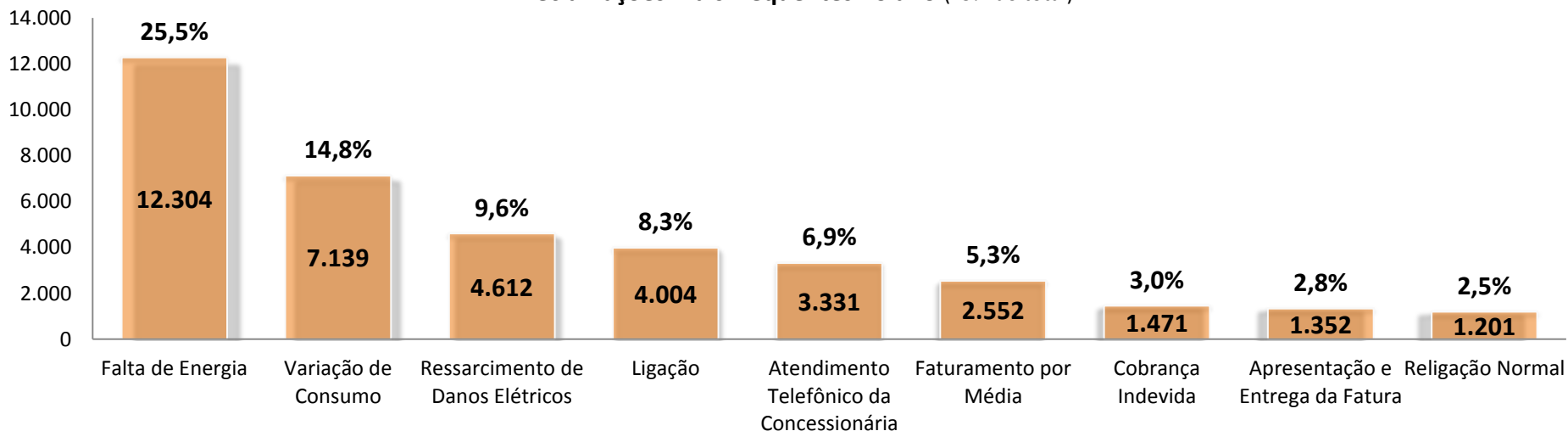


Evolução mensal das Informações mais solicitadas em 2015

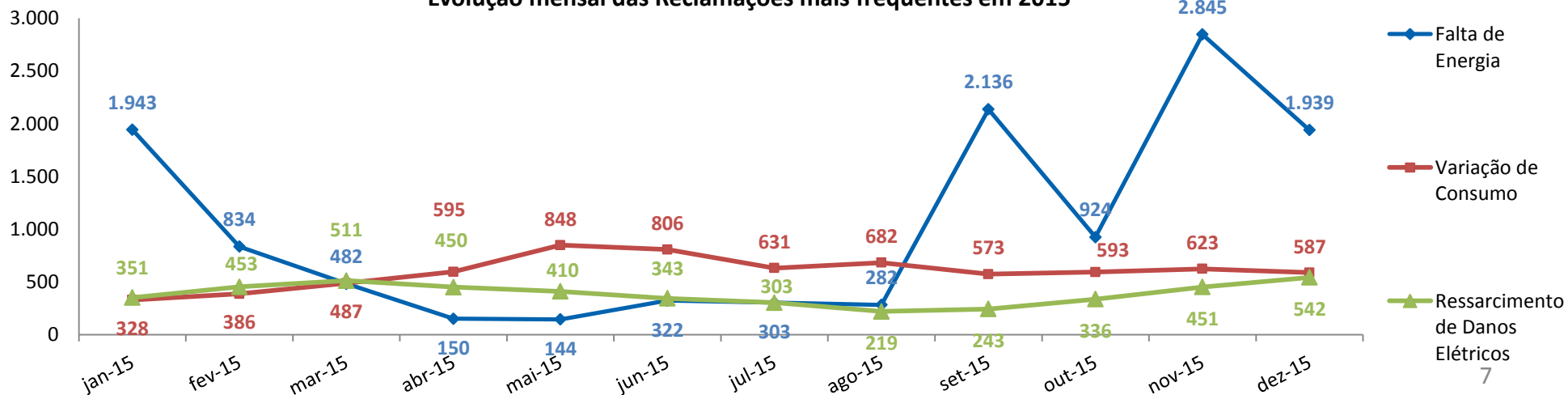


## Reclamações por Assunto em 2015

Reclamações mais frequentes no ano (79% do total)



Evolução mensal das Reclamações mais frequentes em 2015



## Número de “Reclamações a cada 10 mil Unidades Consumidoras” em 2015

### Por concessionária

Posição	Concessionária	Quantidade de UC's <sup>1</sup>	Total de Reclamações	Reclamações a cada 10 mil UC's <sup>1</sup>
1ª	AES Eletropaulo	6.774.570	25.310	37,36
2ª	CPFL Piratininga	1.627.843	4.284	26,32
3ª	Bragantina	152.417	338	22,18
4ª	Caiuá	239.918	532	22,17
5ª	EDP Bandeirante	1.780.032	3.917	22,01
6ª	CPFL Paulista	4.164.996	8.219	19,73
7ª	Elektro	2.503.125	4.840	19,34
8ª	CPFL Sul Paulista	82.267	150	18,23
9ª	CPFL Jaguari	38.825	56	14,42
10ª	CPFL Santa Cruz	204.141	281	13,76
11ª	CPFL Mococa	45.577	57	12,51
12ª	Vale do Paranapanema	178.279	163	9,14
13ª	CPFL Leste Paulista	56.394	39	6,92
14ª	Nacional	114.639	76	6,63
<b>Setor agregado</b>		<b>17.963.023</b>	<b>48.262</b>	<b>26,87</b>

### Por grupo econômico

Posição	Grupo econômico	Quantidade de UC's <sup>1</sup>	Total de Reclamações	Reclamações a cada 10 mil UC's <sup>1</sup>
1ª	AES Brasil	6.774.570	25.310	37,36
2ª	EDP	1.780.032	3.917	22,01
3ª	CPFL Energia	6.220.043	13.086	21,04
4ª	Iberdrola	2.503.125	4.840	19,34
5ª	Energisa	685.253	1.109	16,18
<b>Setor agregado</b>		<b>17.963.023</b>	<b>48.262</b>	<b>26,87</b>

### Concessionária por grupo econômico no Estado de São Paulo

AES Brasil	AES Eletropaulo
CPFL Energia	CPFL Paulista, CPFL Piratininga, CPFL Santa Cruz, CPFL Sul Paulista, CPFL Leste Paulista, CPFL Mococa e CPFL Jaguari
Energisa	Caiuá, Vale do Paranapanema, Bragantina e Nacional
EDP	EDP Bandeirante
Iberdrola	Elektro

<sup>1</sup> UC's = Unidades Consumidoras.

Base de Unidades Consumidoras de dezembro de 2015.

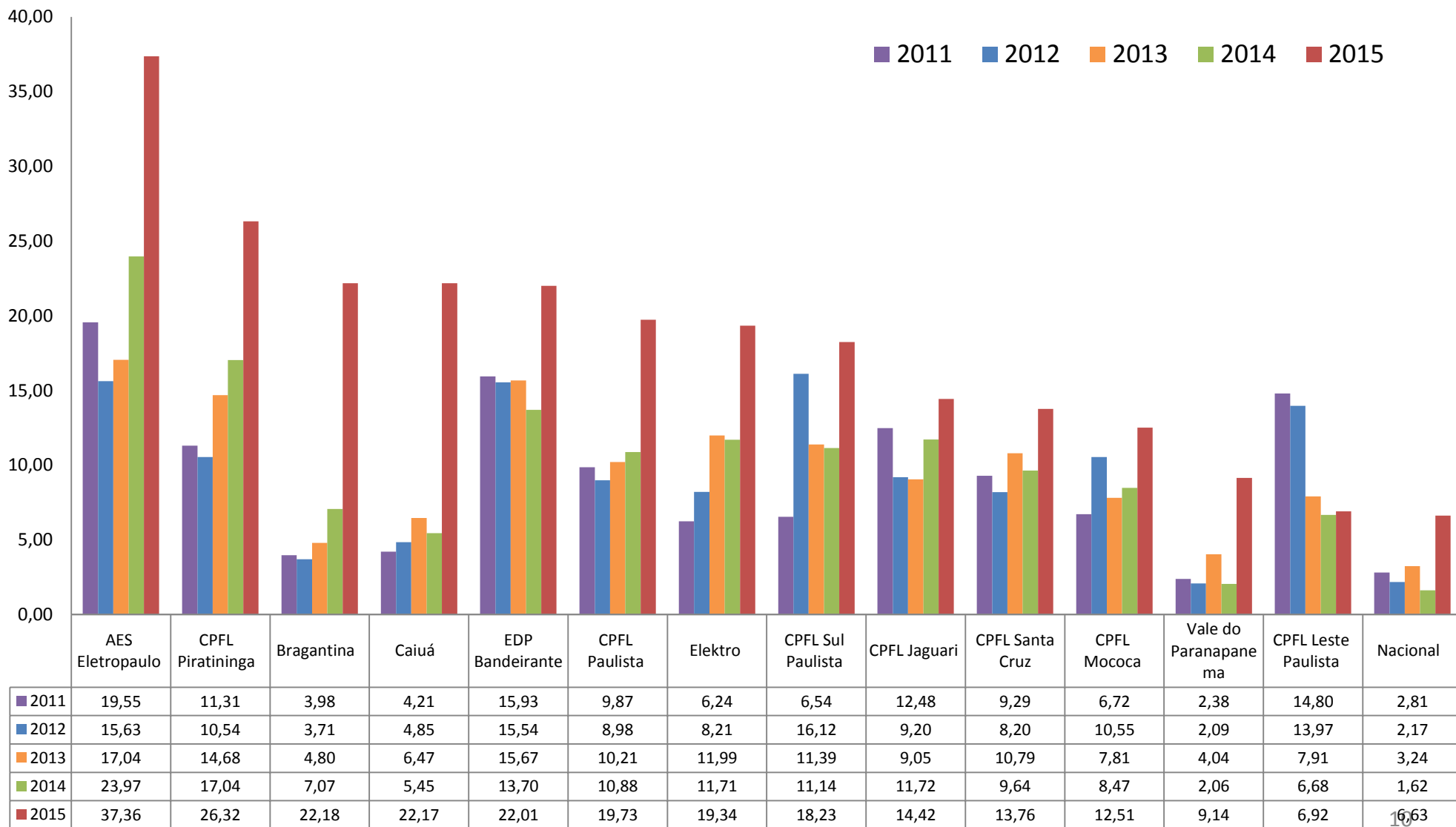


## Evolução anual e variação do número de “Reclamações a cada 10 mil Unidades Consumidoras” por concessionária e grupo econômico

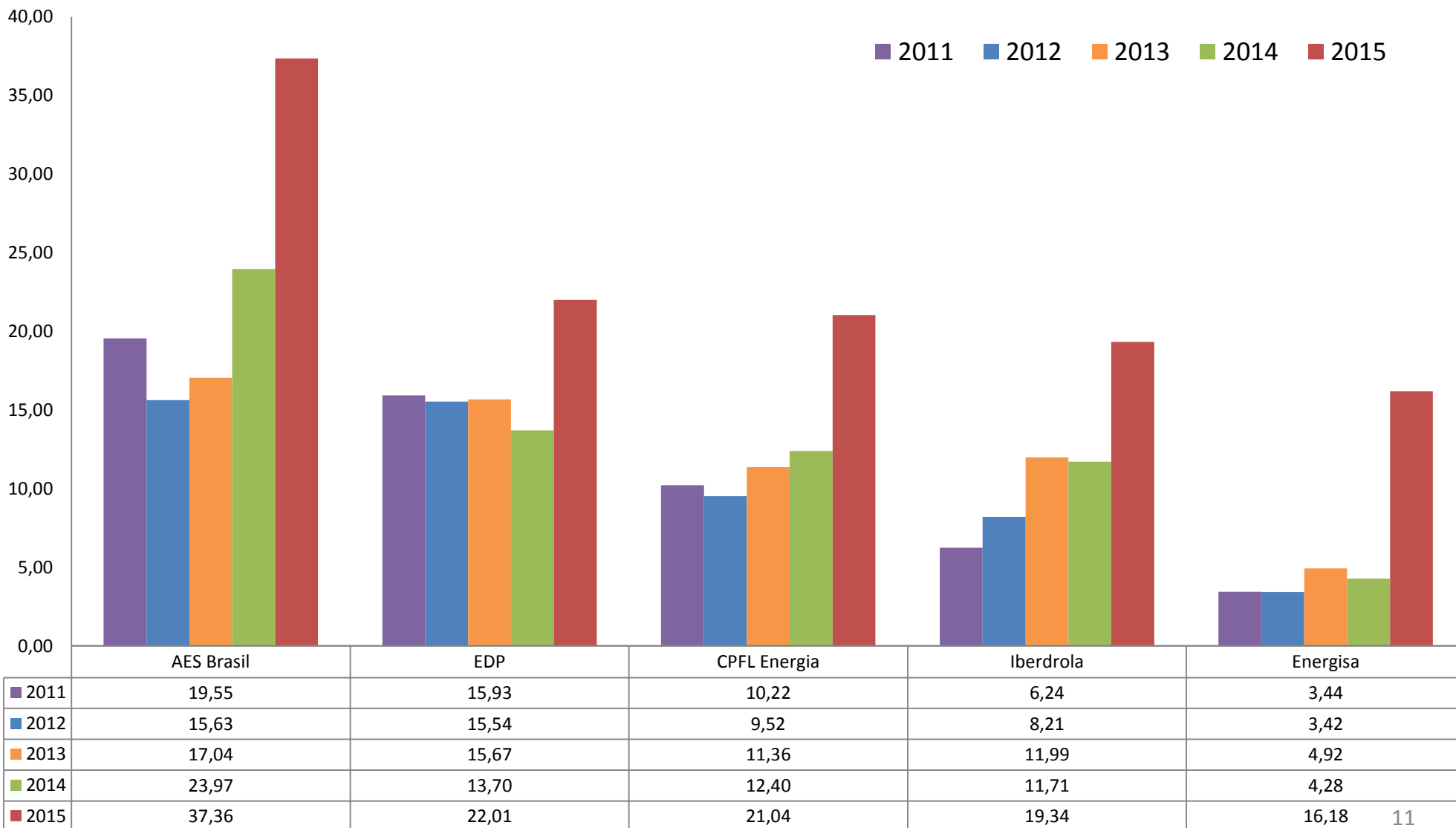
Por concessionária	2011	2012		2013		2014		2015	
	Reclamações a cada 10 mil UC's	Reclamações a cada 10 mil UC's	Variação com relação ao ano anterior	Reclamações a cada 10 mil UC's	Variação com relação ao ano anterior	Reclamações a cada 10 mil UC's	Variação com relação ao ano anterior	Reclamações a cada 10 mil UC's	Variação com relação ao ano anterior
AES Eletropaulo	19,55	15,63	-20,06%	17,04	9,05%	23,97	40,67%	37,36	55,84%
CPFL Piratininga	11,31	10,54	-6,77%	14,68	39,26%	17,04	16,07%	26,32	54,47%
Bragantina	3,98	3,71	-6,78%	4,80	29,48%	7,07	47,29%	22,18	213,47%
Caiuá	4,21	4,85	15,13%	6,47	33,53%	5,45	-15,83%	22,17	307,15%
EDP Bandeirante	15,93	15,54	-2,45%	15,67	0,79%	13,70	-12,53%	22,01	60,59%
CPFL Paulista	9,87	8,98	-8,96%	10,21	13,60%	10,88	6,58%	19,73	81,43%
Elektro	6,24	8,21	31,54%	11,99	46,03%	11,71	-2,36%	19,34	65,15%
CPFL Sul Paulista	6,54	16,12	146,50%	11,39	-29,34%	11,14	-2,14%	18,23	63,62%
CPFL Jaguari	12,48	9,20	-26,30%	9,05	-1,66%	11,72	29,60%	14,42	23,03%
CPFL Santa Cruz	9,29	8,20	-11,71%	10,79	31,60%	9,64	-10,70%	13,76	42,83%
CPFL Mococa	6,72	10,55	56,85%	7,81	-25,97%	8,47	8,52%	12,51	47,60%
Vale do Paranapanema	2,38	2,09	-12,31%	4,04	93,18%	2,06	-49,07%	9,14	344,87%
CPFL Leste Paulista	14,80	13,97	-5,61%	7,91	-43,36%	6,68	-15,61%	6,92	3,59%
Nacional	2,81	2,17	-22,64%	3,24	48,88%	1,62	-49,96%	6,63	309,43%
Setor agregado	13,57	12,04	-11,26%	13,81	14,71%	16,52	19,61%	27,77	68,03%

Por grupo econômico	2011	2012		2013		2014		2015	
	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
AES Brasil	19,55	15,63	-20,06%	17,04	9,05%	23,97	40,67%	37,36	55,84%
EDP	15,93	15,54	-2,45%	15,67	0,79%	13,70	-12,53%	22,01	60,59%
CPFL Energia	10,22	9,52	-6,83%	11,36	19,38%	12,40	9,11%	21,04	69,68%
Iberdrola	6,24	8,21	31,54%	11,99	46,03%	11,71	-2,36%	19,34	65,15%
Energisa	3,44	3,42	-0,45%	4,92	43,79%	4,28	-13,15%	16,18	278,49%
Setor agregado	13,57	12,04	-11,26%	13,81	14,71%	16,52	19,61%	27,77	68,03%

## 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 por concessionária em 2015

### % de reclamações com resposta fora do prazo<sup>1</sup>

Posição	Concessionária	% de reclamações com resposta fora do prazo
1ª	CPFL Jaguari	13,3%
2ª	AES Eletropaulo	7,8%
3ª	CPFL Mococa	6,3%
4ª	CPFL Piratininga	5,0%
5ª	CPFL Leste Paulista	4,2%
6ª	CPFL Santa Cruz	3,1%
7ª	Elektro	3,0%
8ª	CPFL Paulista	2,6%
9ª	Vale do Paranapanema	1,2%
10ª	EDP Bandeirante	0,9%
11ª	Bragantina	0,5%
12ª	Caiuá	0,0%
13ª	CPFL Sul Paulista	0,0%
14ª	Nacional	0,0%
<b>Setor agregado</b>		<b>5,4%</b>

### % de reclamações devolvidas<sup>2</sup>

Posição	Concessionária	% de reclamações devolvidas
1ª	AES Eletropaulo	21,8%
2ª	CPFL Jaguari	20,0%
3ª	Elektro	13,9%
4ª	EDP Bandeirante	11,7%
5ª	CPFL Piratininga	11,2%
6ª	CPFL Mococa	9,4%
7ª	CPFL Santa Cruz	8,6%
8ª	CPFL Leste Paulista	8,3%
9ª	CPFL Paulista	7,3%
10ª	Bragantina	7,0%
11ª	CPFL Sul Paulista	5,6%
12ª	Nacional	5,6%
13ª	Caiuá	2,6%
14ª	Vale do Paranapanema	2,4%
<b>Setor agregado</b>		<b>16,0%</b>

### % de reclamações procedentes<sup>3</sup>

Posição	Concessionária	% de reclamações procedentes
1ª	Bragantina	60,1%
2ª	Elektro	55,9%
3ª	AES Eletropaulo	54,6%
4ª	CPFL Piratininga	53,6%
5ª	CPFL Paulista	51,8%
6ª	CPFL Santa Cruz	50,3%
7ª	CPFL Sul Paulista	48,6%
8ª	Vale do Paranapanema	46,3%
9ª	EDP Bandeirante	44,4%
10ª	Caiuá	43,9%
11ª	CPFL Leste Paulista	37,5%
12ª	Nacional	36,1%
13ª	CPFL Jaguari	33,3%
14ª	CPFL Mococa	18,8%
<b>Setor agregado</b>		<b>53,1%</b>

<sup>1</sup> Reclamação cuja resposta da Ouvidoria da Concessionária para o SAU ARSESP foi enviada fora do prazo, sem solicitação de prazo adicional ou justificativa.

<sup>2</sup> Reclamação que o SAU ARSESP devolveu à Ouvidoria da Concessionária, após o envio da resposta, para complementação de esclarecimentos e providências.

<sup>3</sup> Reclamação classificada como procedente após análise do SAU ARSESP, quando identificada alguma não conformidade, incluindo reclamações sobre Interrupções do Fornecimento.

*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 26.593 casos.*

## **Dados por Grupo econômico e por concessionária**

## Grupo AES Brasil – concessionária AES Eletropaulo

### Manifestações por tipo entre 2011 e 2015

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
2011	172.831	-	12.345	-	185.176	-
2012	139.403	-9,34%	10.092	18,25%	149.495	19,27%
2013	137.258	-1,54%	11.340	12,37%	148.598	-0,60%
2014	160.795	17,15%	16.061	41,63%	176.856	19,02%
2015	220.848	37,35%	25.310 <sup>1</sup>	57,59%	246.158	39,19%

<sup>1</sup> 46% 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.

\* Os Elogios (14 registros em 2015) e as Sugestões/ Críticas (35 registros em 2015) estão incluídos no total de Informações. As Denúncias (119 registros em 2015) estão incluídas no total de Reclamações.

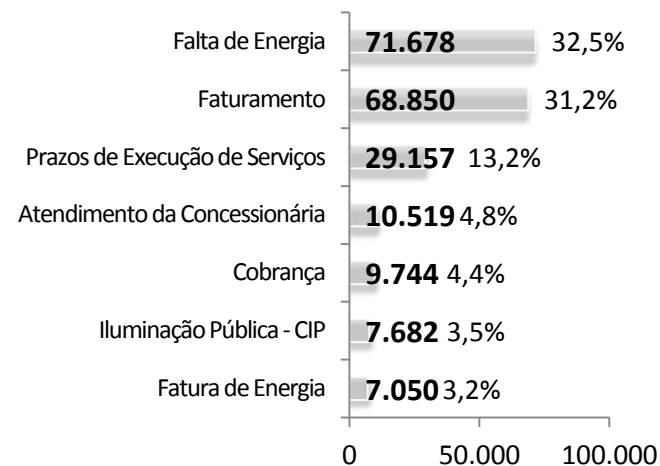
Posição da  
concessionária  
nos Indicadores

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

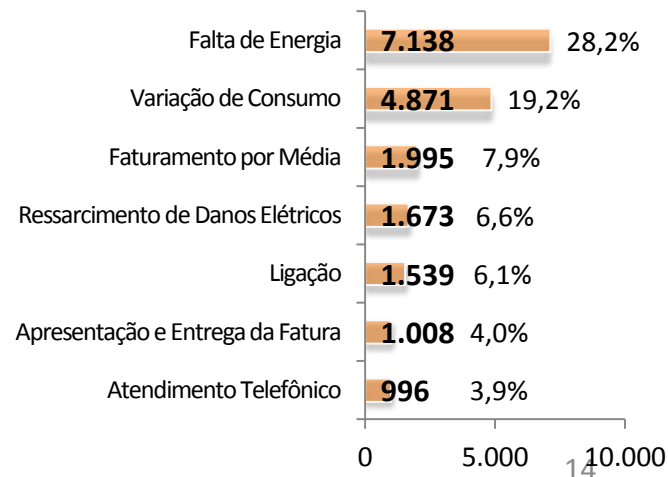
### Municípios com mais Reclamações no ano

São Paulo	18.008
Cotia	888
São Bernardo do Campo	841
Osasco	682
Santo André	623
Barueri	479
Diadema	385
Carapicuíba	296
Embu	296
Itapevi	290

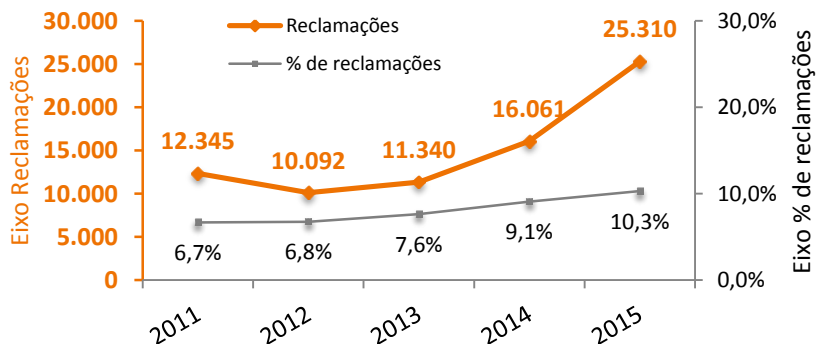
### Informações mais solicitadas no ano (93% do total)



### Reclamações mais frequentes no ano (76% do total)



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



## Grupo CPFL Energia – dados agregados do Grupo

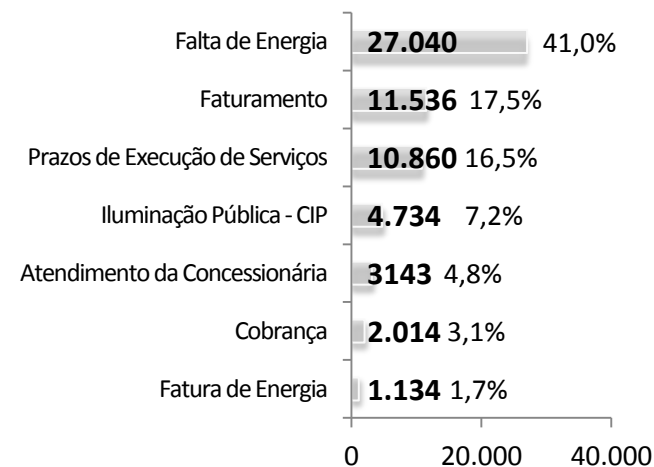
### Manifestações por tipo entre 2011 e 2015

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
2011	38.203	-	5.677	-	43.880	-
2012	32.040	-16,13%	5.449	-4,02%	37.489	-14,56%
2013	30.640	-4,37%	6.710	23,14%	37.350	-0,37%
2014	35.968	17,39%	7.551	12,53%	43.519	16,52%
2015	65.988	83,46%	13.086 <sup>1</sup>	73,30%	79.074	81,70%

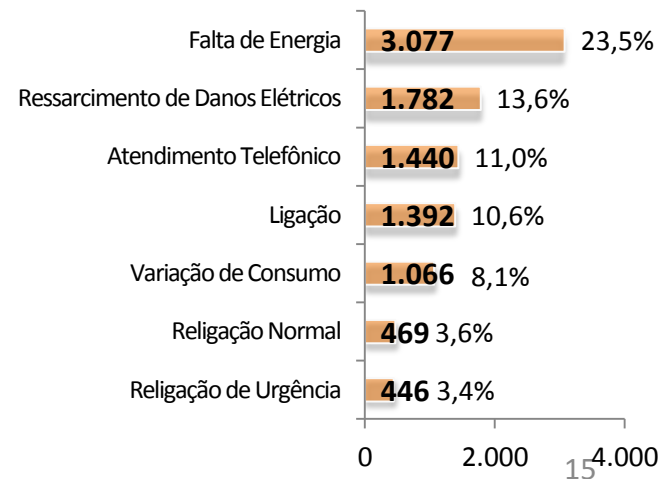
<sup>1</sup> 42% das reclamações não seguiram o fluxo completo do Caminho do Entendimento e foram encaminhadas para tratamento das concessionárias do grupo, onde foram registradas como reclamação de 1º nível ou de Ouvidoria.

\* Os Elogios (7 registros em 2015) e as Sugestões/ Críticas (35 registros em 2015) estão incluídos no total de Informações. As Denúncias (49 registros em 2015) estão incluídas no total de Reclamações.

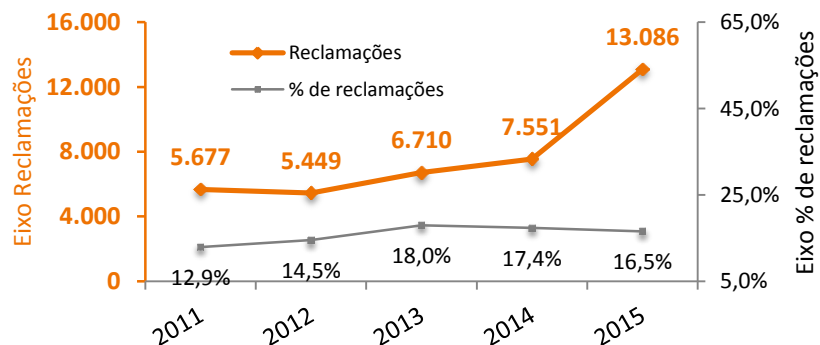
### Informações mais solicitadas no ano (92% do total)



### Reclamações mais frequentes no ano (74% do total)



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



### Municípios com mais Reclamações no ano

Campinas	1.179
Sorocaba	673
Santos	598
Ribeirão Preto	597
São Jose Do Rio Preto	473
Praia Grande	464
Jundiaí	442
Bauru	411
Piracicaba	409
São Vicente	335

## Grupo CPFL Energia – concessionária CPFL Paulista

### Manifestações por tipo entre 2011 e 2015

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
2011	26.594	-	3.667	-	30.261	-
2012	21.776	-18,12%	3.440	-6,19%	25.216	-16,67%
2013	18.178	-16,52%	4.033	17,24%	22.211	-11,92%
2014	21.094	16,04%	4.435	9,97%	25.529	14,94%
2015	40.783	93,34%	8.219 <sup>1</sup>	85,32%	49.002	91,95%

<sup>1</sup> 39% 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.

\* Os Elogios (5 registros em 2015) e as Sugestões/ Críticas (20 registros em 2015) estão incluídos no total de Informações. As Denúncias (27 registros em 2015) estão incluídas no total de Reclamações.

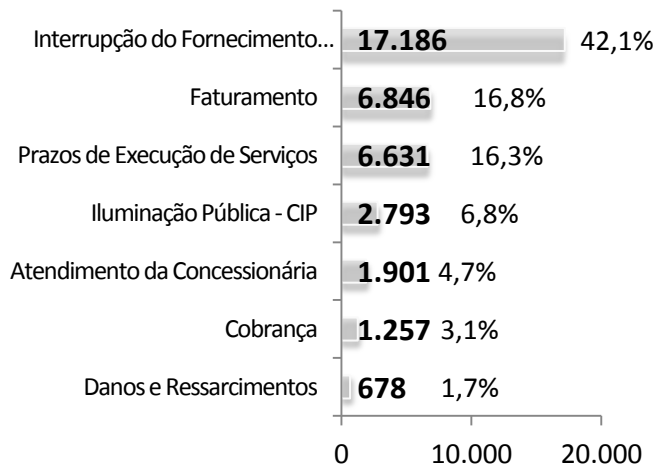
Posição da  
concessionária  
nos Indicadores

reclamações a cada 10 mil UC's	6ª
% de respostas fora do prazo	8ª
% de reclamações devolvidas	9ª
% de reclamações procedentes	5ª

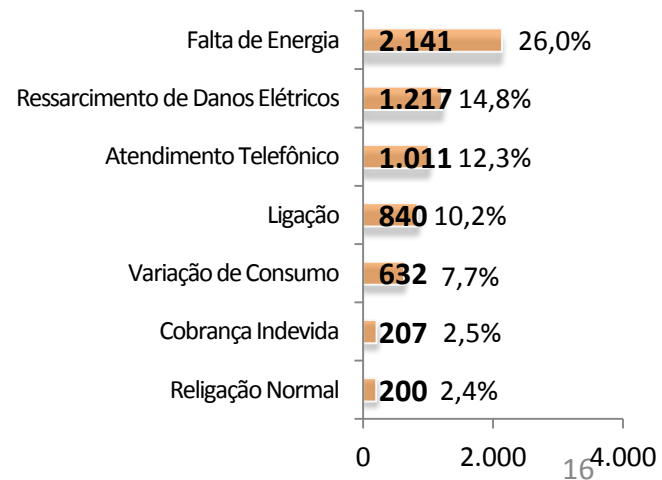
### Municípios com mais Reclamações no ano

Campinas	1.148
Ribeirão Preto	591
São Jose Do Rio Preto	467
Bauru	405
Piracicaba	402
Franca	287
Araraquara	241
Marília	168
Americana	167
São Carlos	161

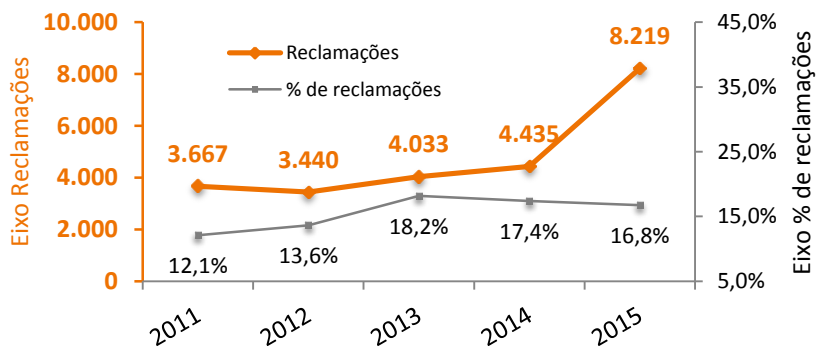
### Informações mais solicitadas no ano (91% do total)



### Reclamações mais frequentes no ano (76% do total)



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





## Grupo CPFL Energia – concessionária CPFL Piratininga

### Manifestações por tipo entre 2011 e 2015

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
2011	9.632	-	1.641	-	11.273	-
2012	8.369	-13,11%	1.578	-3,99%	9.947	-13,33%
2013	10.531	25,83%	2.266	30,36%	12.797	22,27%
2014	12.701	20,61%	2.712	16,45%	15.413	16,97%
2015	21.493	69,22%	4.284 <sup>1</sup>	36,69%	25.777	40,21%

<sup>1</sup> 47% 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.

\* Os Elogios (1 registros em 2015) e as Sugestões/ Críticas (13 registros em 2015) estão incluídos no total de Informações. As Denúncias (22 registros em 2015) estão incluídas no total de Reclamações.

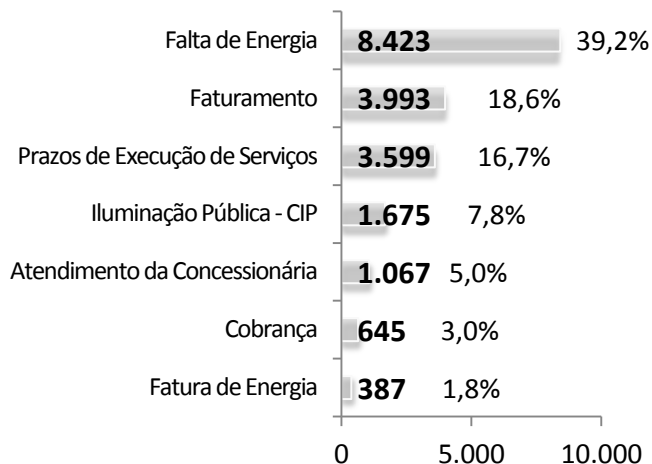
Posição da  
concessionária  
nos Indicadores

reclamações a cada 10 mil UC's	2ª
% de respostas fora do prazo	4ª
% de reclamações devolvidas	5ª
% de reclamações procedentes	4ª

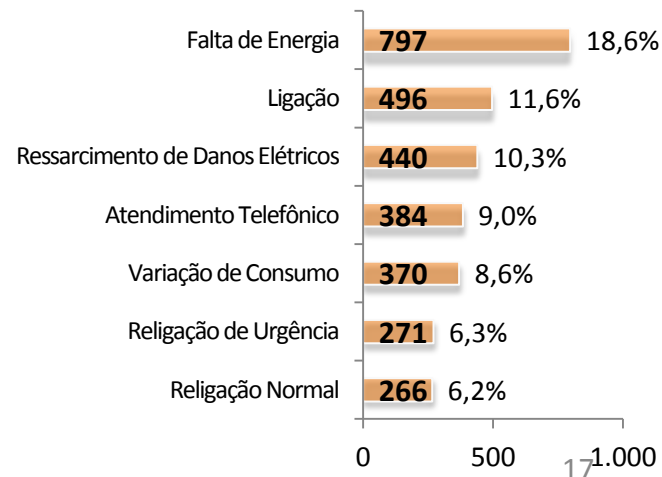
### Municípios com mais Reclamações no ano

Sorocaba	657
Santos	586
Praia Grande	451
Jundiaí	426
São Vicente	326
Indaiatuba	211
Itu	178
Salto	134
São Roque	125
São Paulo	120

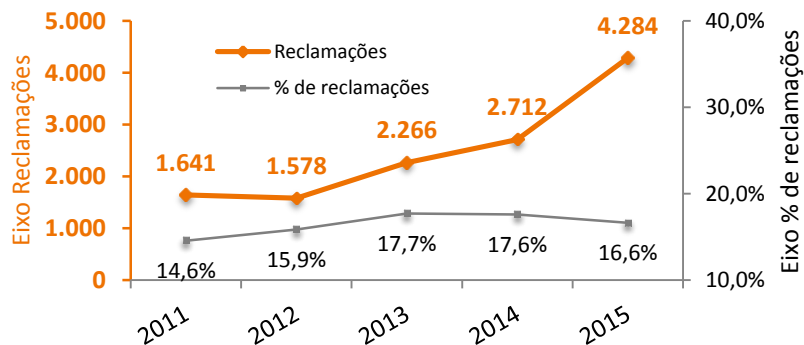
### Informações mais solicitadas no ano (92% do total)



### Reclamações mais frequentes no ano (71% do total)



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



## Grupo CPFL Energia – concessionária CPFL Santa Cruz

### Manifestações por tipo entre 2011 e 2015

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
2011	916	-	173	-	1.089	-
2012	744	-18,78%	156	-9,83%	900	-21,00%
2013	756	1,61%	211	35,26%	967	6,93%
2014	906	19,84%	194	-8,06%	1.100	12,09%
2015	1.645	81,57%	281 <sup>1</sup>	44,85%	1.926	42,89%

<sup>1</sup> 42% 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.

\* As Sugestões/ Críticas (1 registro em 2015) estão incluídas no total de Informações. Não houve registro de Elogios e Denúncias para a concessionária CPFL Santa Cruz em 2015.

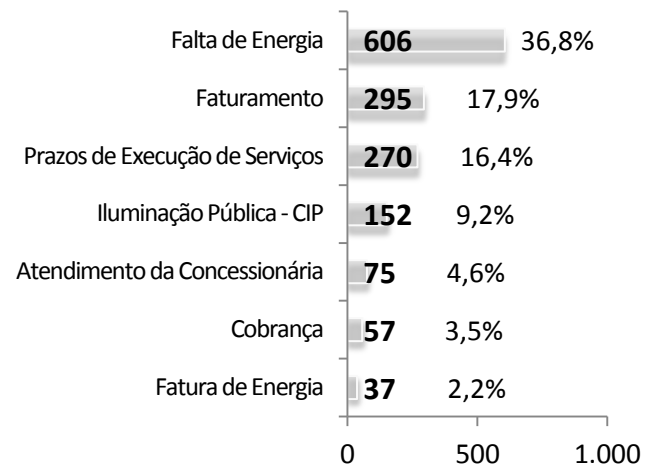
Posição da  
concessionária  
nos Indicadores

reclamações a cada 10 mil UC's	10ª
% de respostas fora do prazo	6ª
% de reclamações devolvidas	7ª
% de reclamações procedentes	6ª

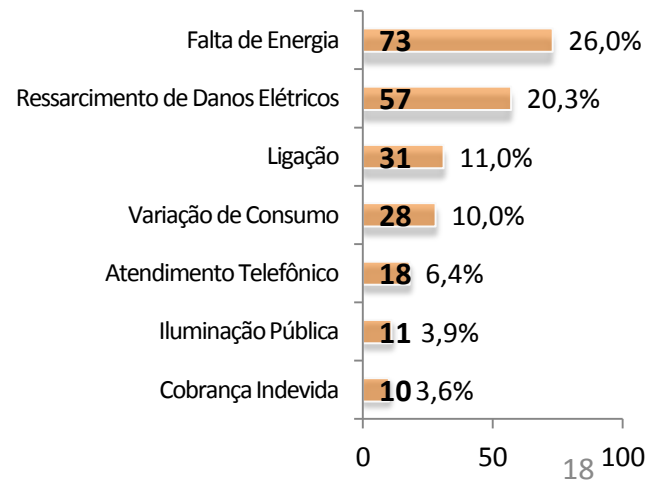
### Municípios com mais Reclamações no ano

Ourinhos	51
Santa Cruz do Rio Pardo	49
Avaré	31
Aguas de Santa Barbara	13
Paranapanema	13
Piraju	10
Bernardino de Campos	10
Cerqueira Cesar	10
Chavantes	9
Ubirajara	6

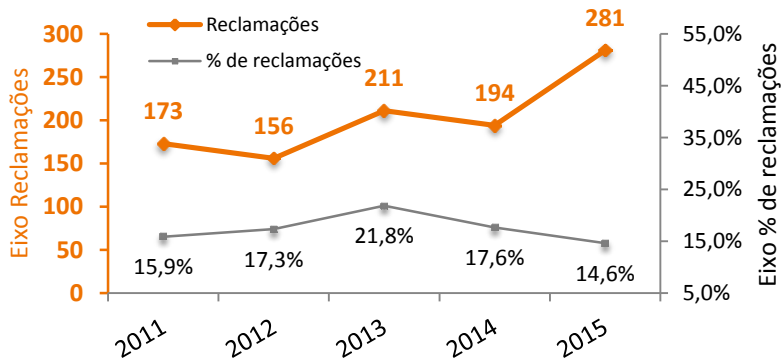
### Informações mais solicitadas no ano (91% do total)



### Reclamações mais frequentes no ano (81% do total)



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



## Grupo CPFL Energia – concessionária CPFL Sul Paulista

### Manifestações por tipo entre 2011 e 2015

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
2011	418	-	49	-	467	-
2012	555	<b>32,78%</b>	124	<b>153,06%</b>	679	<b>45,40%</b>
2013	761	<b>37,12%</b>	90	<b>-27,42%</b>	851	<b>25,33%</b>
2014	837	<b>9,99%</b>	90	<b>0,00%</b>	927	<b>8,93%</b>
2015	1.414	<b>68,94%</b>	150 <sup>1</sup>	<b>66,67%</b>	1.564	<b>68,72%</b>

<sup>1</sup> 29% 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.

\* Os Elogios (1 registro em 2015) estão incluídos no total de Informações. Não houve registro de Sugestões/ Críticas e Denúncias para a concessionária CPFL Sul Paulista em 2015.

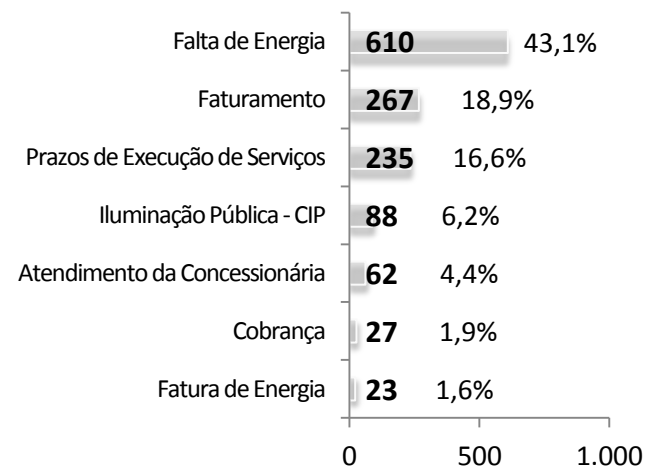
Posição da  
concessionária  
nos Indicadores

reclamações a cada 10 mil UC's	8 <sup>a</sup>
% de respostas fora do prazo	13 <sup>a</sup>
% de reclamações devolvidas	11 <sup>a</sup>
% de reclamações procedentes	7 <sup>a</sup>

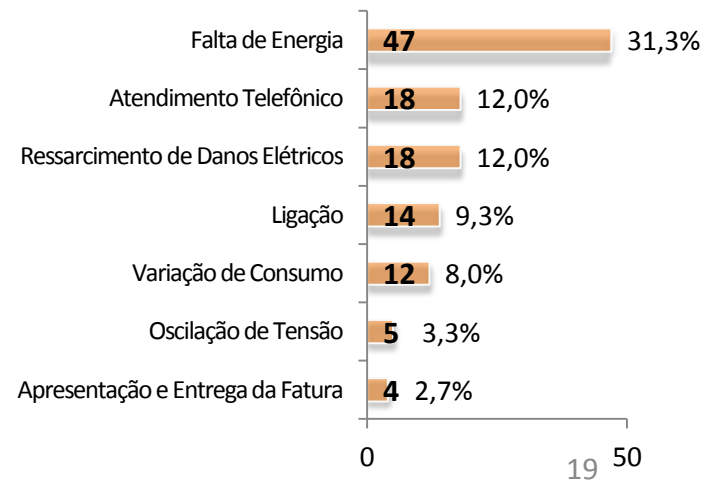
### Municípios com mais Reclamações no ano

Itapetininga	67
São Miguel Arcanjo	12
Campinas	8
Sarapuí	5
Ribeirão Preto	5
São Jose Do Rio Preto	4
Sertãozinho	4
Alambari	4
Piracicaba	3
Bauru	2

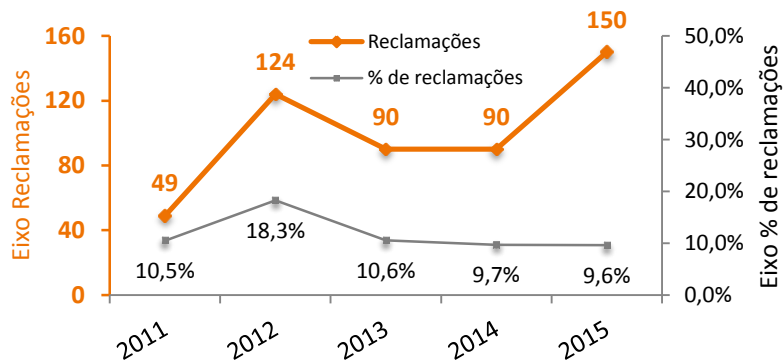
### Informações mais solicitadas no ano (93% do total)



### Reclamações mais frequentes no ano (78% do total)



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



## Grupo CPFL Energia – concessionária CPFL Leste Paulista

### Manifestações por tipo entre 2011 e 2015

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
2011	395	-	77	-	472	-
2012	312	-21,01%	74	-3,90%	386	-18,22%
2013	85	-72,76%	43	-41,89%	128	-66,84%
2014	133	56,47%	37	-13,95%	170	32,81%
2015	193	45,11%	39 <sup>1</sup>	5,41%	232	36,47%

<sup>1</sup> 38% 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.

\* Não houve registro de Elogios, Sugestões/ Críticas e Denúncias para a concessionária CPFL Leste Paulista em 2015.

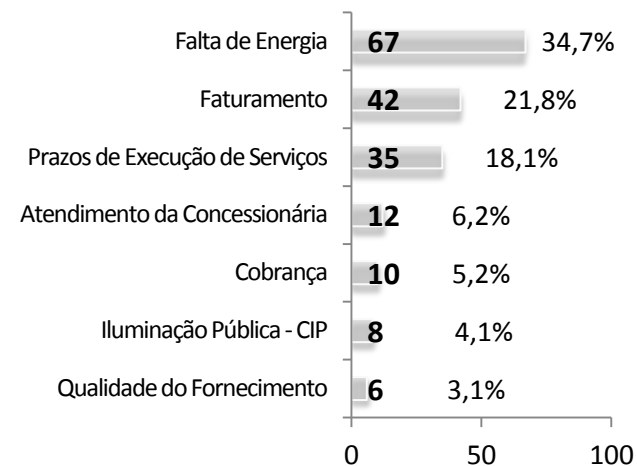
Posição da  
concessionária  
nos Indicadores

reclamações a cada 10 mil UC's	13 <sup>a</sup>
% de respostas fora do prazo	5 <sup>a</sup>
% de reclamações devolvidas	8 <sup>a</sup>
% de reclamações procedentes	11 <sup>a</sup>

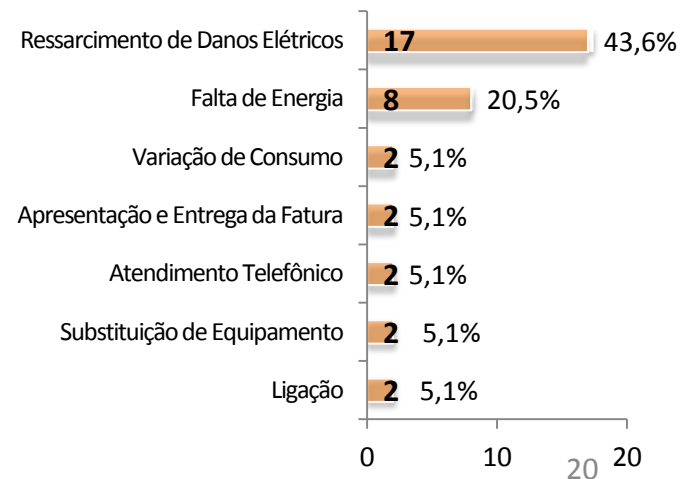
### Municípios com mais Reclamações no ano

São Sebastiao da Grama	9
São Jose do Rio Pardo	8
Casa Branca	6
Divinolândia	5
Tapiratiba	3
Franca	2
Itobi	2
São Paulo	1
São Carlos	1
Nova Odessa	1

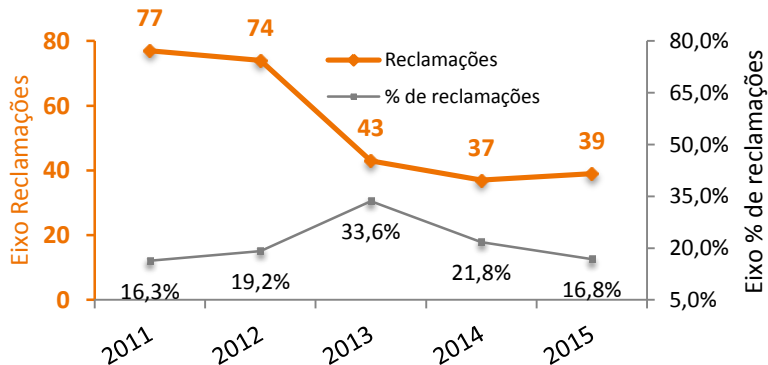
### Informações mais solicitadas no ano (93% do total)



### Reclamações mais frequentes no ano (90% do total)



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



## Grupo CPFL Energia – concessionária CPFL Mococa

### Manifestações por tipo entre 2011 e 2015

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
2011	132	-	28	-	160	-
2012	179	<b>35,61%</b>	45	<b>60,71%</b>	224	<b>40,00%</b>
2013	194	<b>8,38%</b>	34	<b>-24,44%</b>	228	<b>1,79%</b>
2014	162	<b>-16,49%</b>	38	<b>11,76%</b>	200	<b>-12,28%</b>
2015	261	<b>61,11%</b>	57 <sup>1</sup>	<b>50,00%</b>	318	<b>59,00%</b>

<sup>1</sup> 44% 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.

\* Não houve registro de Elogios, Sugestões/ Críticas e Denúncias para a concessionária CPFL Mococa em 2015.

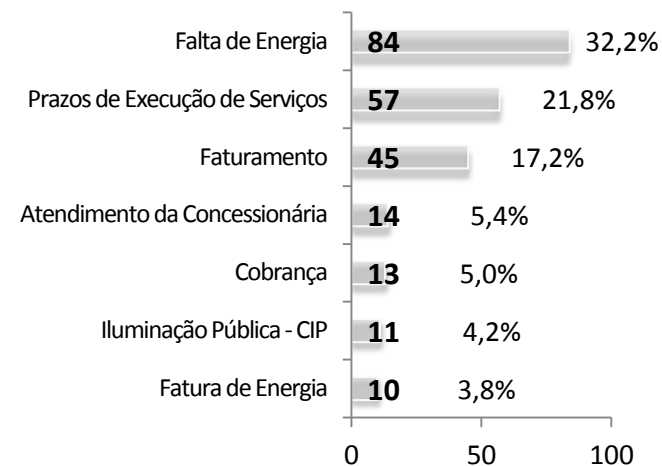
Posição da  
concessionária  
nos Indicadores

reclamações a cada 10 mil UC's	11 <sup>a</sup>
% de respostas fora do prazo	3 <sup>a</sup>
% de reclamações devolvidas	6 <sup>a</sup>
% de reclamações procedentes	14 <sup>a</sup>

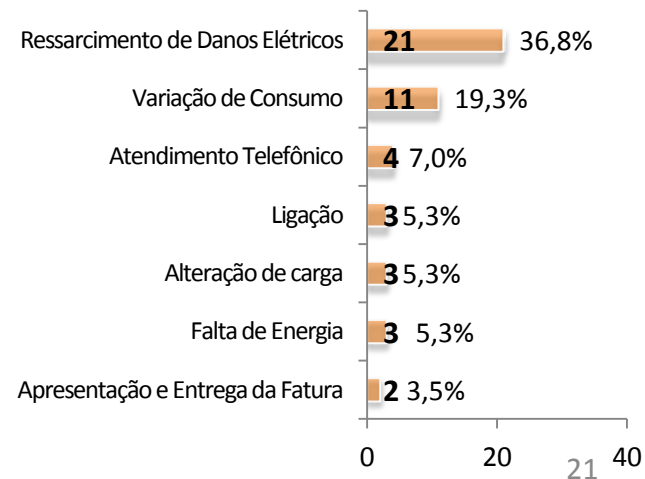
### Municípios com mais Reclamações no ano

Mococa	45
Sorocaba	1
São Paulo	1

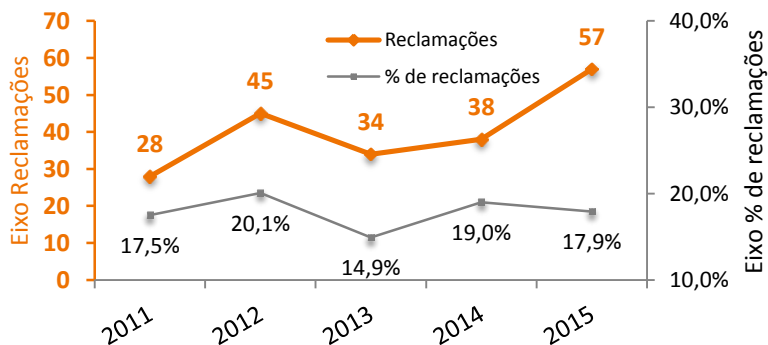
### Informações mais solicitadas no ano (90% do total)



### Reclamações mais frequentes no ano (82% do total)



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



## Grupo CPFL Energia – concessionária CPFL Jaguari

### Manifestações por tipo entre 2011 e 2015

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
2011	116	-	42	-	158	-
2012	105	-9,48%	32	-23,81%	137	-13,29%
2013	135	28,57%	33	3,13%	168	22,63%
2014	135	0,00%	45	36,36%	180	7,14%
2015	199	47,41%	56 <sup>1</sup>	24,44%	255	41,67%

<sup>1</sup> 46% 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.

\* As Sugestões/ Críticas (1 registro em 2015) estão incluídas no total de Informações. Não houve registro de Elogios e Denúncias para a concessionária CPFL Jaguari em 2015.

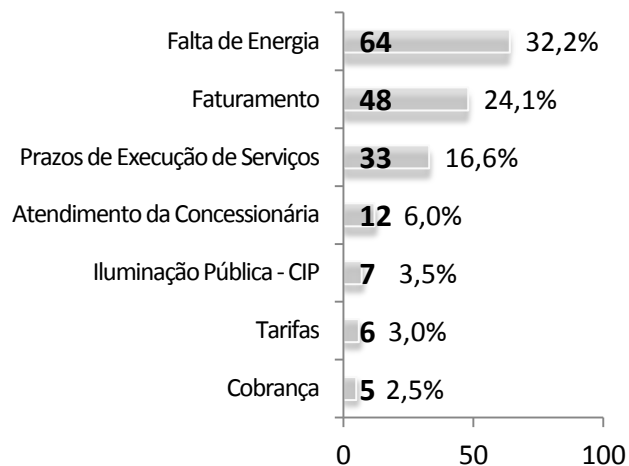
Posição da  
concessionária  
nos Indicadores

reclamações a cada 10 mil UC's	9ª
% de respostas fora do prazo	1ª
% de reclamações devolvidas	2ª
% de reclamações procedentes	13ª

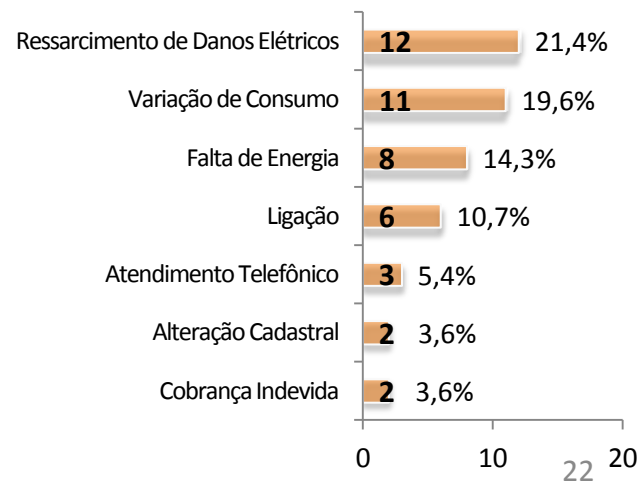
### Municípios com mais Reclamações no ano

Jaguariúna	28
Pedreira	24
Campinas	3
Leme	1

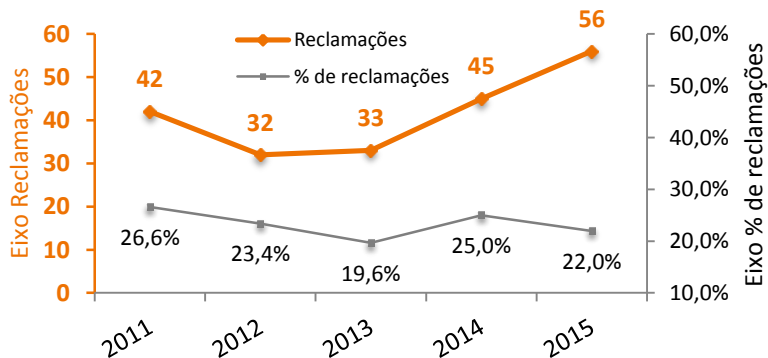
### Informações mais solicitadas no ano (88% do total)



### Reclamações mais frequentes no ano (79% do total)



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



## Grupo Iberdrola – concessionária Elektro

### Manifestações por tipo entre 2011 e 2015

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
2011	8.012	-	1.407	-	9.419	-
2012	10.127	26,40%	1.895	34,68%	12.022	27,64%
2013	10.737	6,02%	2.845	50,13%	13.582	12,98%
2014	11.001	2,46%	2.856	0,39%	13.857	2,02%
2015	24.647	124,04%	4.840 <sup>1</sup>	69,47%	29.487	112,79%

<sup>1</sup> 46% 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.

\* Os Elogios (2 registros em 2015) e as Sugestões/ Críticas (14 registros em 2015) estão incluídos no total de Informações. As Denúncias (13 registros em 2015) estão incluídas no total de Reclamações.

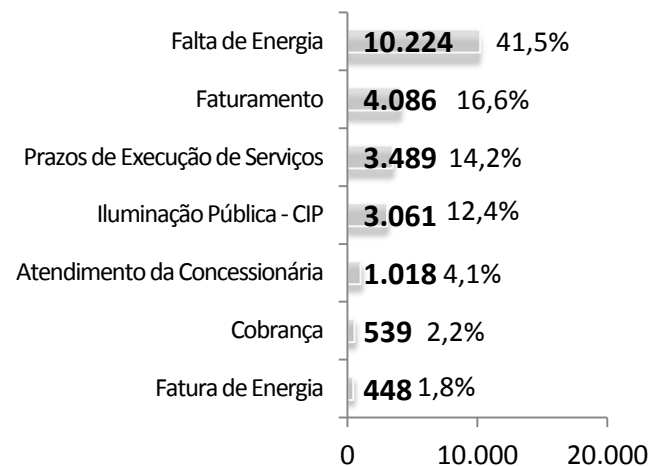
Posição da  
concessionária  
nos Indicadores

reclamações a cada 10 mil UC's	7ª
% de respostas fora do prazo	7ª
% de reclamações devolvidas	3ª
% de reclamações procedentes	2ª

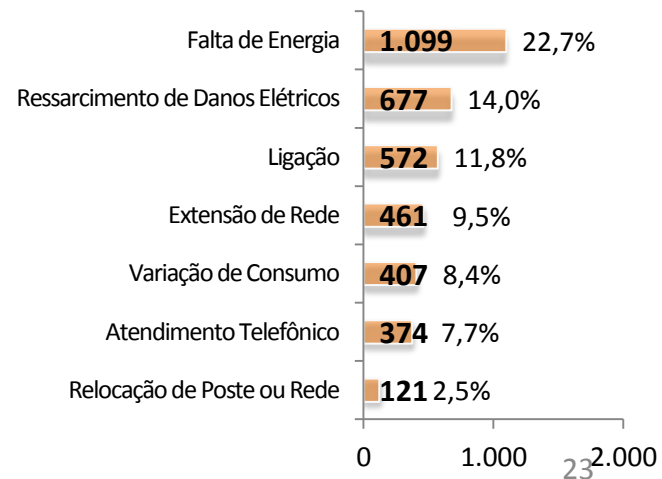
### Municípios com mais Reclamações no ano

São Paulo	313
Mairiporã	294
Atibaia	208
Limeira	159
Rio Claro	148
Itanhaém	125
Itapeva	119
Francisco Morato	116
Guarujá	110
Jarinu	106

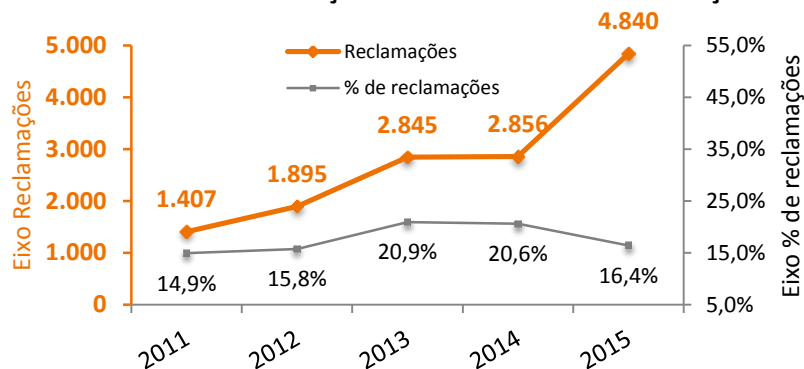
### Informações mais solicitadas no ano (93% do total)



### Reclamações mais frequentes no ano (77% do total)



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





## Grupo EDP – concessionária EDP Bandeirante

### Manifestações por tipo entre 2011 e 2015

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
2011	12.344	-	2.462	-	14.806	-
2012	13.878	<b>12,43%</b>	2.489	<b>1,10%</b>	16.367	<b>10,54%</b>
2013	8.405	<b>-39,44%</b>	2.610	<b>4,86%</b>	11.015	<b>-32,70%</b>
2014	9.213	<b>9,61%</b>	2.364	<b>-9,43%</b>	11.577	<b>5,10%</b>
2015	16.956	<b>84,04%</b>	3.917 <sup>1</sup>	<b>65,69%</b>	20.873	<b>80,30%</b>

<sup>1</sup> 50% 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.

\* Os Elogios (4 registros em 2015) e as Sugestões/ Críticas (8 registros em 2015) estão incluídos no total de Informações. As Denúncias (29 registros em 2015) estão incluídas no total de Reclamações.

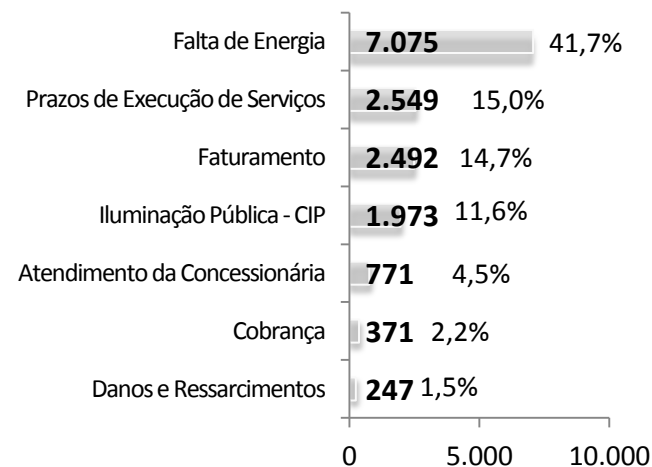
Posição da  
concessionária  
nos Indicadores

reclamações a cada 10 mil UC's	5ª
% de respostas fora do prazo	10ª
% de reclamações devolvidas	4ª
% de reclamações procedentes	9ª

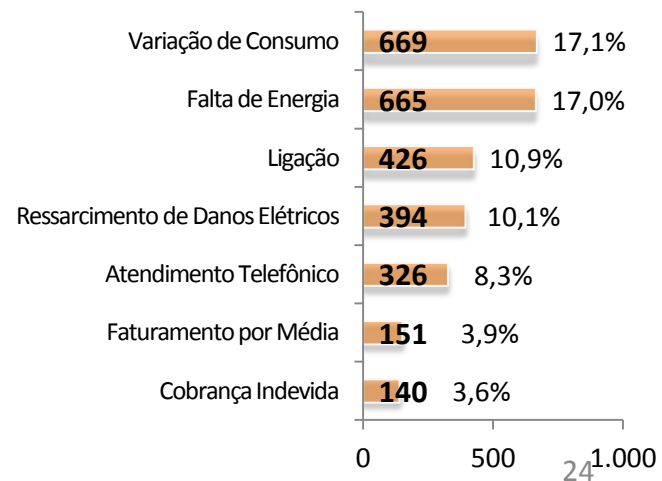
### Municípios com mais Reclamações no ano

Guarulhos	1.073
São Jose Dos Campos	591
Mogi Das Cruzes	305
Taubaté	191
Suzano	184
Jacareí	176
Itaquaquecetuba	151
São Paulo	145
Ferraz De Vasconcelos	108
Caragatatuba	104

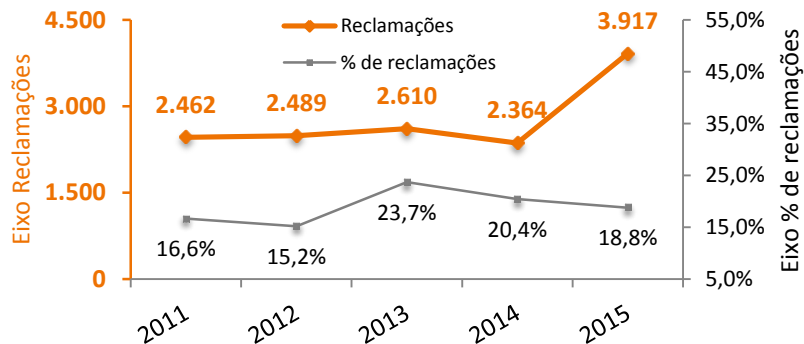
### Informações mais solicitadas no ano (91% do total)



### Reclamações mais frequentes no ano (71% do total)



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





## Grupo Energisa – dados agregados do Grupo

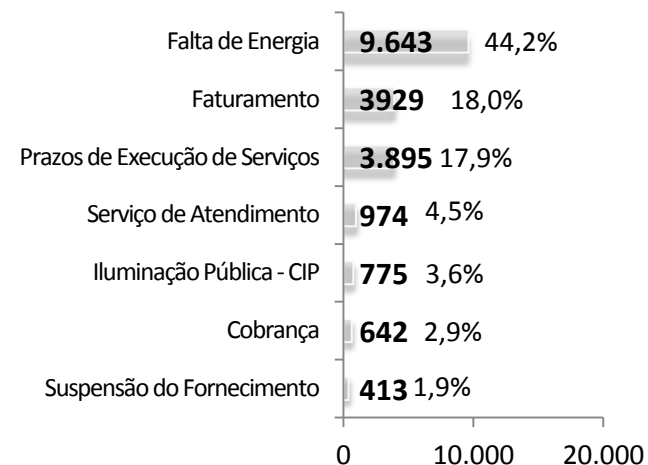
### Manifestações por tipo entre 2011 e 2015

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
2011	6.613	-	212	-	6.825	-
2012	5.186	-21,58%	217	2,36%	5.403	-20,84%
2013	1.352	-73,93%	319	47,00%	1.671	-69,07%
2014	2.059	52,29%	285	-10,66%	2.344	40,28%
2015	21.805	959,01%	1.109 <sup>1</sup>	289,12%	22.914	877,56%

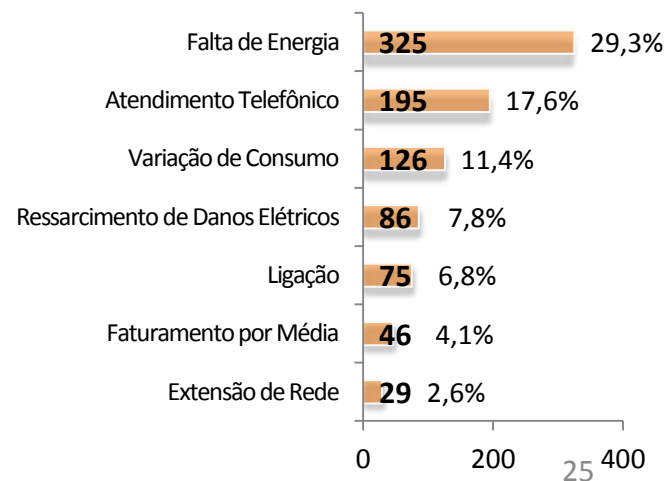
<sup>1</sup> 39% das reclamações não seguiram o fluxo completo do Caminho do Entendimento e foram encaminhadas para tratamento das concessionárias do grupo, onde foram registradas como reclamação de 1º nível ou de Ouvidoria.

\* As Sugestões/ Críticas (3 registros em 2015) estão incluídas no total de Informações. Não houve registro de Elogios e Denúncias para o Grupo Energisa em 2015.

### Informações mais solicitadas no ano (93% do total)



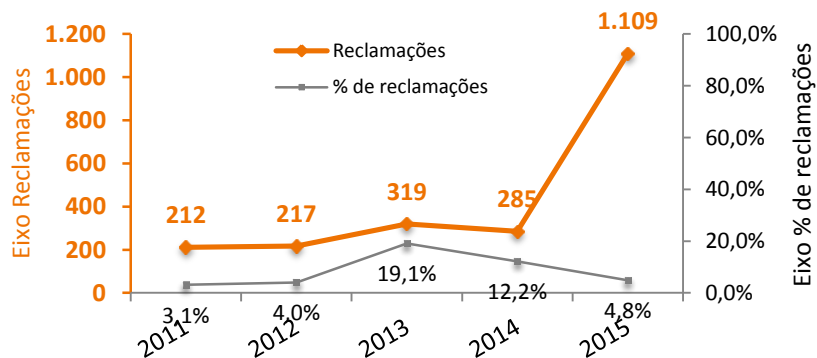
### Reclamações mais frequentes no ano (80% do total)



### Municípios com mais Reclamações no ano

Presidente Prudente	243
Braganca Paulista	163
Presidente Epitácio	60
Assis	49
São Paulo	41
Catanduva	39
Adamantina	27
Alvares Machado	26
Presidente Venceslau	24
Tupã	21

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



## Grupo Energisa – concessionária Caiuá

### Manifestações por tipo entre 2011 e 2015

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
2011	2.817	-	91	-	2.908	-
2012	2.295	-18,53%	108	18,68%	2.403	-17,37%
2013	593	-74,16%	147	36,11%	740	-69,21%
2014	706	19,06%	127	-13,61%	833	12,57%
2015	12.252	1635,41%	532 <sup>1</sup>	318,90%	12.784	1434,69%

<sup>1</sup> 35% 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.

\* As Sugestões/ Críticas (2 registros em 2015) estão incluídas no total de Informações. Não houve registro de Elogios e Denúncias para a concessionária Caiuá em 2015.

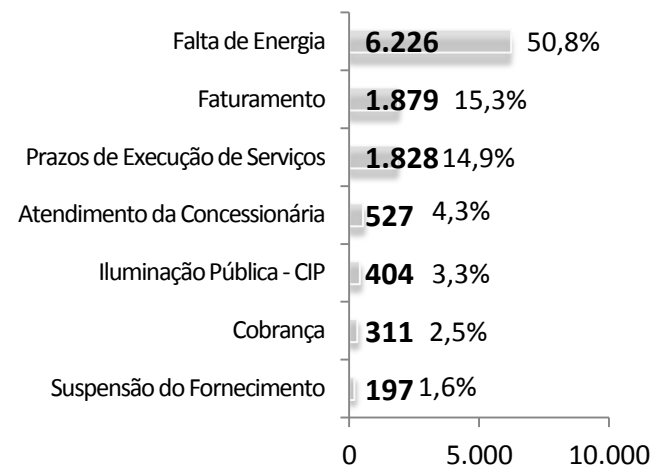
Posição da  
concessionária  
nos Indicadores

reclamações a cada 10 mil UC's	4ª
% de respostas fora do prazo	12ª
% de reclamações devolvidas	13ª
% de reclamações procedentes	10ª

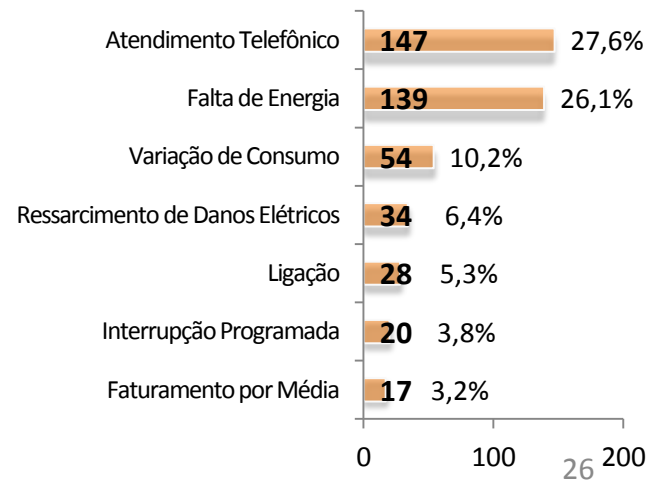
### Municípios com mais Reclamações no ano

Presidente Prudente	242
Presidente Epitácio	60
Adamantina	27
Alvares Machado	26
Presidente Venceslau	24
Regente Feijó	19
Oswaldo Cruz	17
São Paulo	13
Martinópolis	12
Caiuá	10

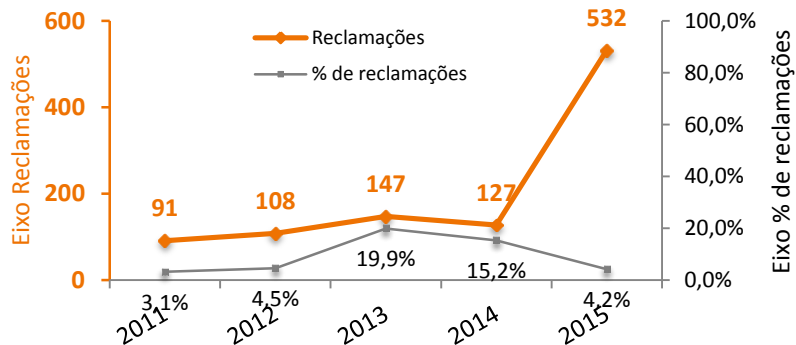
### Informações mais solicitadas no ano (93% do total)



### Reclamações mais frequentes no ano (82% do total)



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



## Grupo Energisa – concessionária Vale do Paranapanema

### Manifestações por tipo entre 2011 e 2015

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
2011	1.877	-	39	-	1.916	-
2012	1.404	-25,20%	35	-10,26%	1.439	-24,90%
2013	272	-80,63%	69	97,14%	341	-76,30%
2014	556	104,41%	36	-47,83%	592	73,61%
2015	4.782	760,07%	163 <sup>1</sup>	352,78%	4.945	735,30%

<sup>1</sup> 50% 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.

\* As Sugestões/ Críticas (1 registro em 2015) estão incluídas no total de Informações. Não houve registro de Elogios e Denúncias para a concessionária Vale do Paranapanema em 2015.

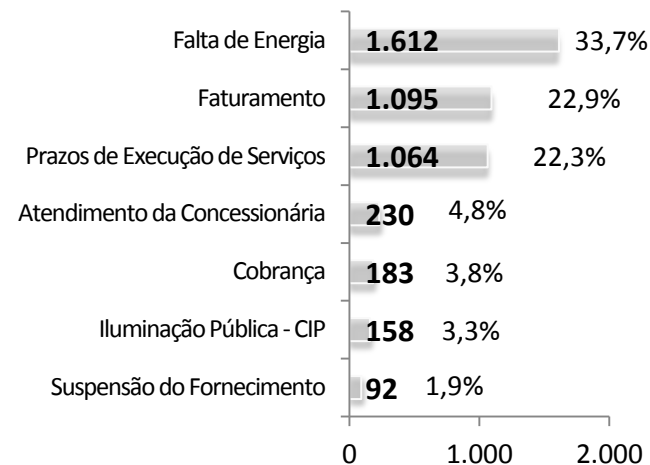
Posição da  
concessionária  
nos Indicadores

reclamações a cada 10 mil UC's	12 <sup>a</sup>
% de respostas fora do prazo	9 <sup>a</sup>
% de reclamações devolvidas	14 <sup>a</sup>
% de reclamações procedentes	8 <sup>a</sup>

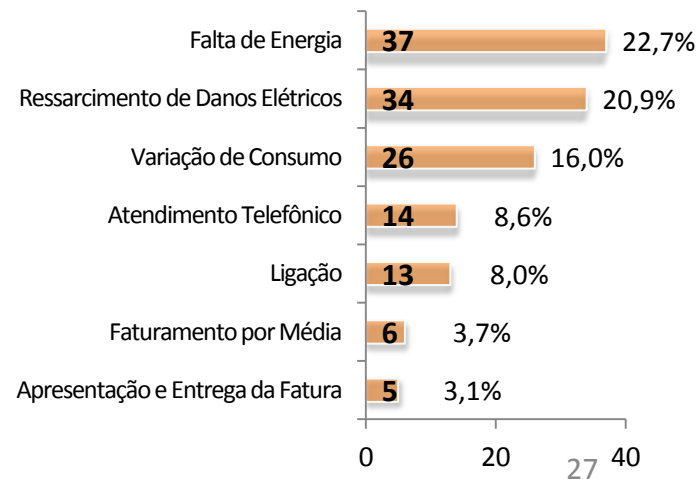
### Municípios com mais Reclamações no ano

Assis	42
Tupã	20
Paraguaçu Paulista	11
Candido Mota	11
Rancharia	10
São Paulo	7
Bastos	6
Salto Grande	5
Quatá	5
Rinópolis	4

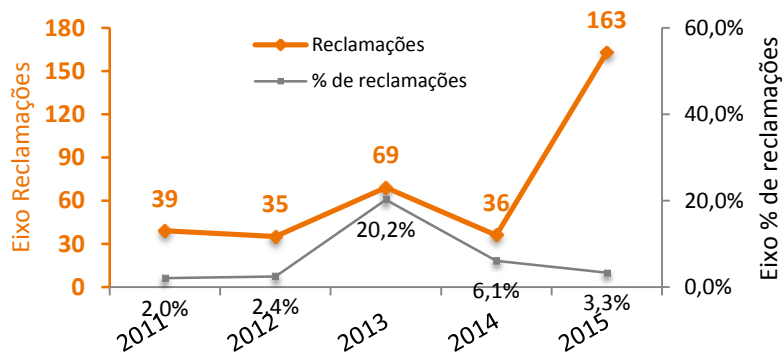
### Informações mais solicitadas no ano (93% do total)



### Reclamações mais frequentes no ano (83% do total)



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



## Grupo Energisa – concessionária Bragantina

### Manifestações por tipo entre 2011 e 2015

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
2011	686	-	53	-	739	-
2012	758	<b>10,50%</b>	51	<b>-3,77%</b>	809	<b>9,47%</b>
2013	302	<b>-60,16%</b>	68	<b>33,33%</b>	370	<b>-54,26%</b>
2014	642	<b>112,58%</b>	104	<b>52,94%</b>	746	<b>101,62%</b>
2015	2.514	<b>291,59%</b>	338 <sup>1</sup>	<b>225,00%</b>	2.852	<b>282,31%</b>

<sup>1</sup> 37% 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.

\* Não houve registro de Elogios, Sugestões/ Críticas e Denúncias para a concessionária Bragantina em 2015.

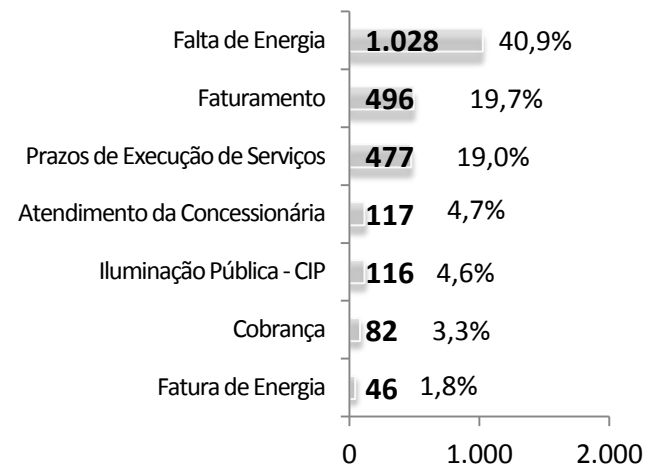
Posição da  
concessionária  
nos Indicadores

reclamações a cada 10 mil UC's	3ª
% de respostas fora do prazo	11ª
% de reclamações devolvidas	10ª
% de reclamações procedentes	1ª

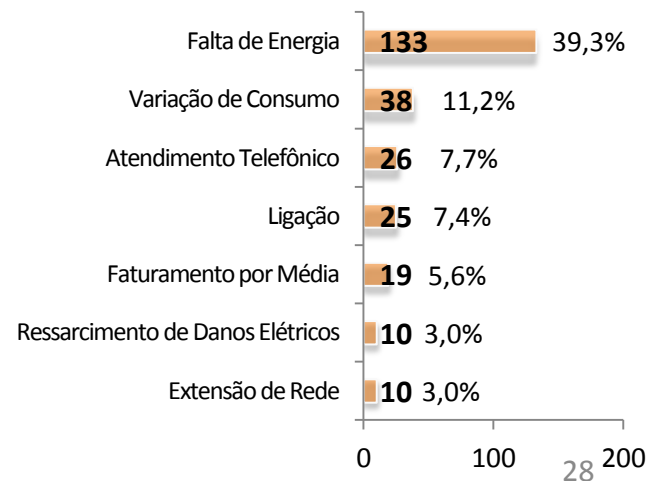
### Municípios com mais Reclamações no ano

Bragança Paulista	155
São Paulo	18
Vargem	13
Pinhalzinho	12
Tuiuti	11
Joanópolis	4
Valinhos	3
Guarulhos	2
Campinas	2
São Bernardo Do Campo	2

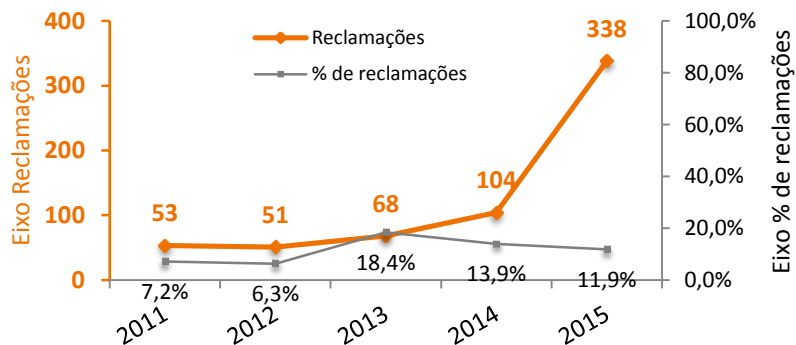
### Informações mais solicitadas no ano (94% do total)



### Reclamações mais frequentes no ano (77% do total)



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



## Grupo Energisa – concessionária Nacional

### Manifestações por tipo entre 2011 e 2015

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
2011	1.233	-	29	-	1.262	-
2012	729	-40,88%	23	-20,69%	752	-40,41%
2013	185	-74,62%	35	52,17%	220	-70,74%
2014	155	-16,22%	18	-48,57%	173	-21,36%
2015	2.257	1356,13%	76 <sup>1</sup>	322,22%	2.333	1248,55%

<sup>1</sup> 53% 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.

\* Não houve registro de Elogios, Sugestões/ Críticas e Denúncias para a concessionária Nacional em 2015.

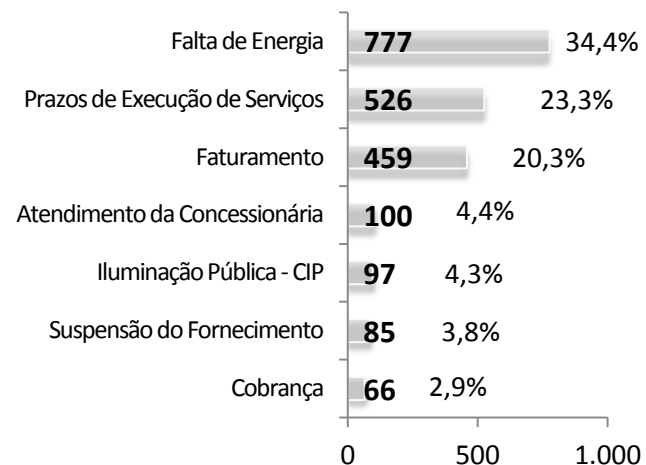
Posição da  
concessionária  
nos Indicadores

reclamações a cada 10 mil UC's	14 <sup>a</sup>
% de respostas fora do prazo	14 <sup>a</sup>
% de reclamações devolvidas	12 <sup>a</sup>
% de reclamações procedentes	12 <sup>a</sup>

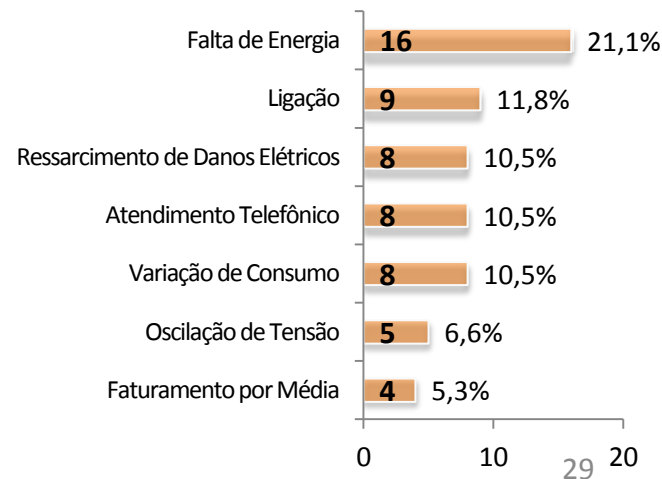
### Municípios com mais Reclamações no ano

Catanduva	36
Sales	8
Novo Horizonte	5
Urupês	4
São Paulo	3
Irapuã	3
Marapoama	2
Adolfo	2
Itajobi	2
São Jose dos Campos	1

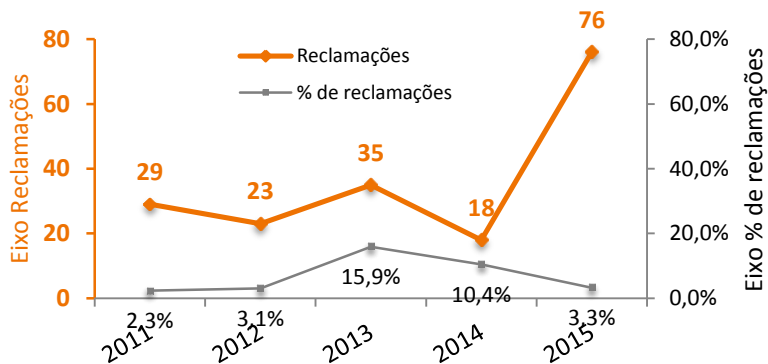
### Informações mais solicitadas no ano (94% do total)



### Reclamações mais frequentes no ano (76% do total)



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



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

### **Ouvidoria ARSESP**

0800 770 6884

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

### **Canal Exclusivo para prefeitos**

0800 771 7733

[arsesp.municipios@arsesp.sp.gov.br](mailto: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](mailto:arsesp@arsesp.sp.gov.br) - [www.arsesp.sp.gov.br](http://www.arsesp.sp.gov.br)

