

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

Ano 2016

**(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.

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.

Suspensão da Central de Teleatendimento da ANEEL

A queda no número de manifestações registradas nos meses de maio e junho de 2016 se deve à suspensão das atividades do Teleatendimento da ANEEL, que abrange também o atendimento das Agências Reguladoras Estaduais no que tange ao setor de energia elétrica.

Conforme divulgado pela ANEEL, a suspensão ocorreu devido à restrição orçamentária, decretada pelo Governo Federal. Com isso, no período de 06/05/2016 a 19/06/2016, o atendimento da ANEEL aos consumidores foi realizado apenas por meio do preenchimento de formulário em seu Portal na Internet ou do envio de correspondência escrita endereçada à Agência, razão pela qual houve um número reduzido de registros neste período. O Teleatendimento da ANEEL foi regularizado em 20/06/2016. Segue a nota divulgada pela ANEEL na Internet, por ocasião dessa suspensão:

“A ANEEL informa que, em função de contingenciamento orçamentário, os seguintes serviços de sua Central de Teleatendimento (CTA) serão suspensos a partir desta sexta-feira (6/5):

Telefone 167

Chat on-line no portal da ANEEL

0800-727-0167 (Agências Estaduais Conveniadas)

As distribuidoras de energia elétrica são a primeira opção para reclamações e continuarão a atender normalmente. As solicitações não resolvidas pela concessionária podem ser encaminhadas à Agência, por formulário no portal da ANEEL na internet (www.aneel.gov.br) ou correspondência para a Superintendência de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública (SMA) - SGAN 603, módulo I, 70830-110, Brasília (DF).”

Dados agregados do setor

Manifestações por tipo e Evolução das Reclamações

Manifestações por tipo entre 2012 e 2016

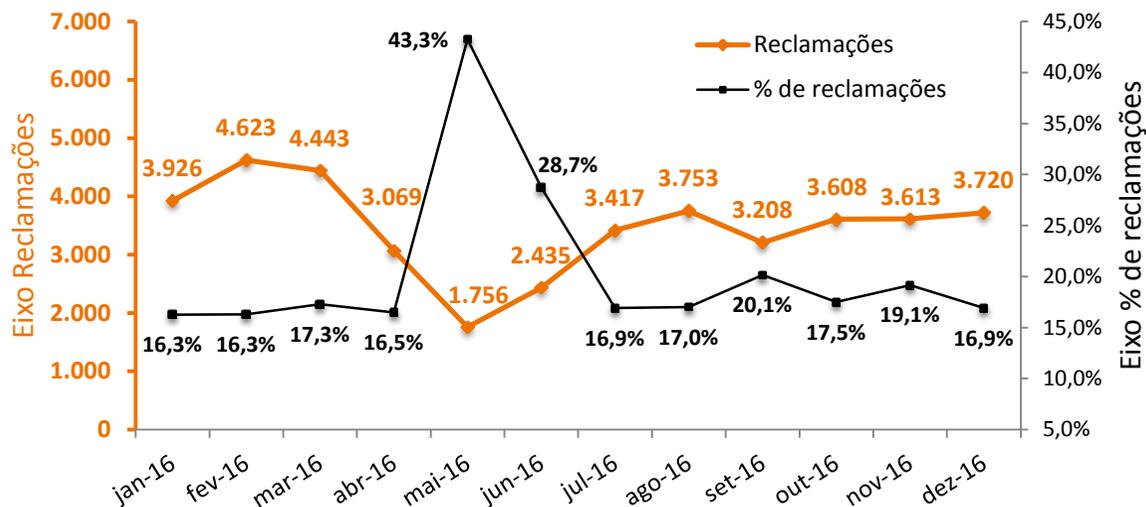
Ano	Informações	Variação ¹	Reclamações	Variação ¹	Total	Variação ¹
2012	200.634	-	20.142	-	220.776	-
2013	188.392	-6,10%	23.824	18,28%	212.216	-3,88%
2014	219.036	16,27%	29.117	22,22%	248.153	16,93%
2015	350.244	59,90%	48.262	65,75%	398.506	60,59%
2016	187.492	-46,47%	41.571 ²	-13,86%	229.063	-42,52%

¹ Variação com relação ao ano anterior.

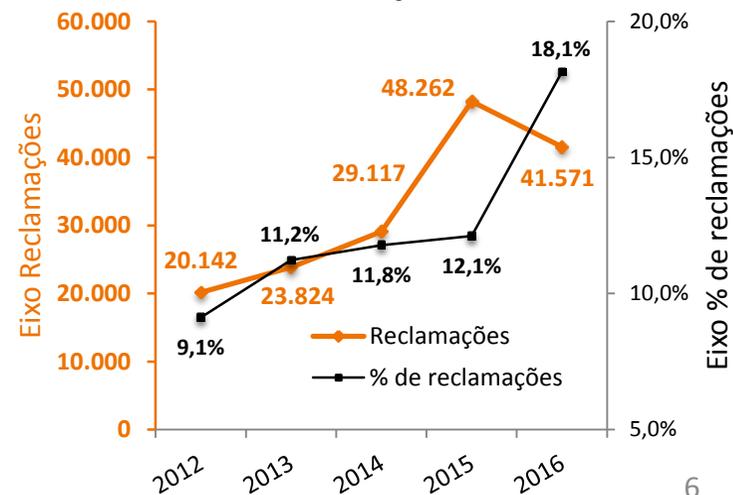
² 60% das reclamações não seguiram o fluxo completo do Caminho do Entendimento e foram encaminhadas para tratamento das concessionárias, onde foram registradas como reclamação de 1º nível ou de Ouvidoria.

* Houve 13 registros de elogios, 41 registros de sugestões/críticas e 209 registros de denúncias no ano de 2016.

Evolução mensal de Reclamações em 2016 e
Percentual de Reclamações sobre o total de Manifestações

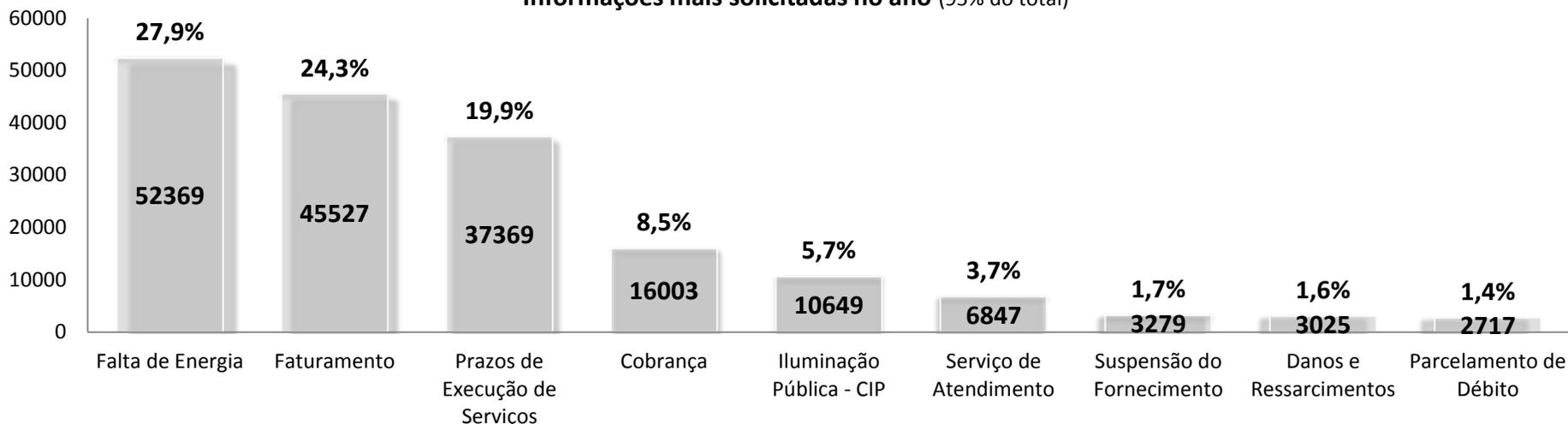


Evolução Anual de Reclamações e
Percentual de Reclamações sobre o total de
Manifestações

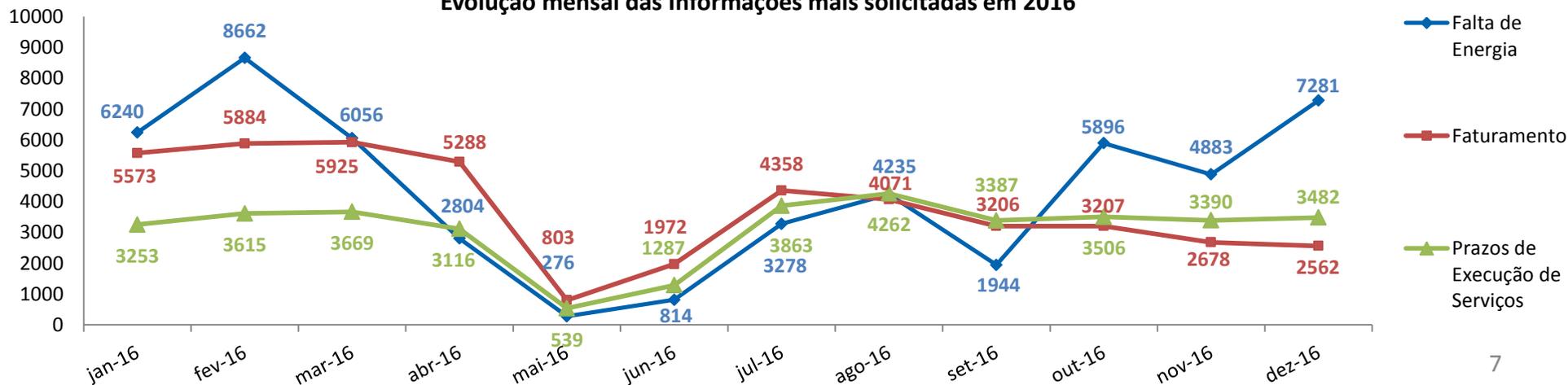


Informações por Assunto em 2016

Informações mais solicitadas no ano (95% do total)

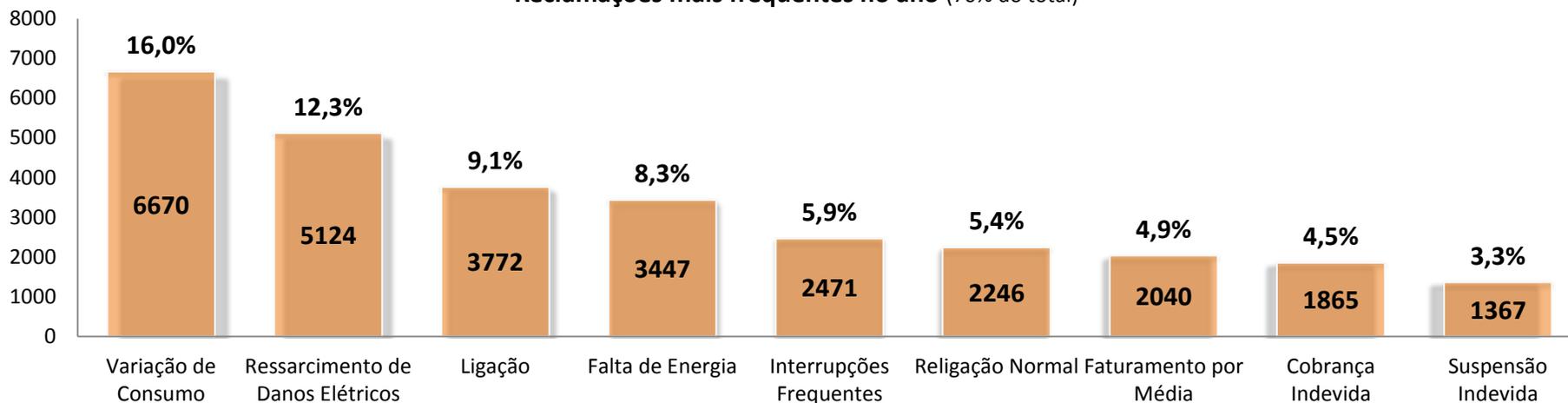


Evolução mensal das Informações mais solicitadas em 2016

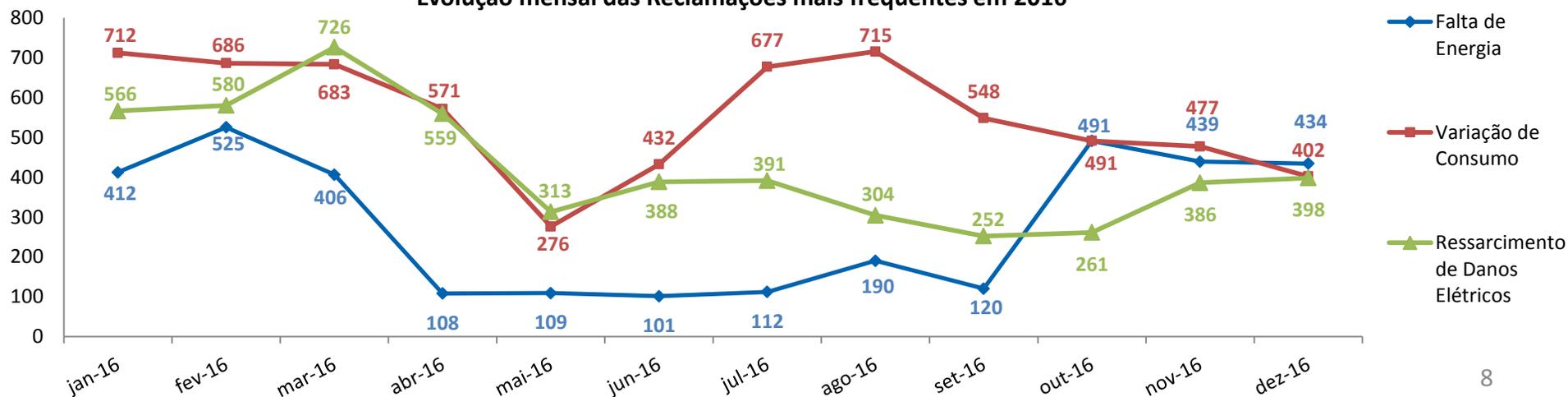


Reclamações por Assunto em 2016

Reclamações mais frequentes no ano (70% do total)



Evolução mensal das Reclamações mais frequentes em 2016



Número de “Reclamações a cada 10 mil Unidades Consumidoras” em 2016

Por concessionária

Posição	Concessionária	Quantidade de UC's ¹	Total de Reclamações	Reclamações a cada 10 mil UC's
1ª	AES Eletropaulo	6.922.461	22.909	33,09
2ª	EDP Bandeirante	1.804.342	4.558	25,26
3ª	CPFL Piratininga	1.653.899	3.200	19,35
4ª	Elektro	2.548.666	4.315	16,93
5ª	Bragantina	157.053	248	15,79
6ª	CPFL Sul Paulista	83.841	126	15,03
7ª	CPFL Paulista	4.234.403	5.443	12,85
8ª	CPFL Mococa	46.333	59	12,73
9ª	CPFL Leste Paulista	57.450	68	11,84
10ª	CPFL Jaguari	40.206	45	11,19
11ª	Caiuá	243.454	231	9,49
12ª	CPFL Santa Cruz	207.247	192	9,26
13ª	Nacional	116.546	72	6,18
14ª	Vale do Paranapanema	181.055	105	5,80
Setor Agregado		18.296.956	41.571	22,72

Por grupo econômico

Posição	Grupo econômico	Quantidade de UC's ¹	Total de Reclamações	Reclamações a cada 10 mil UC's
1ª	AES Brasil	6.922.461	22.909	33,09
2ª	EDP	1.804.342	4.558	25,26
3ª	Iberdrola	2.548.666	4.315	16,93
4ª	CPFL Energia	6.323.379	9.133	14,44
5ª	Energisa	698.108	656	9,40
Setor agregado		18.296.956	41.571	22,72

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

¹ UC's = Unidades Consumidoras.

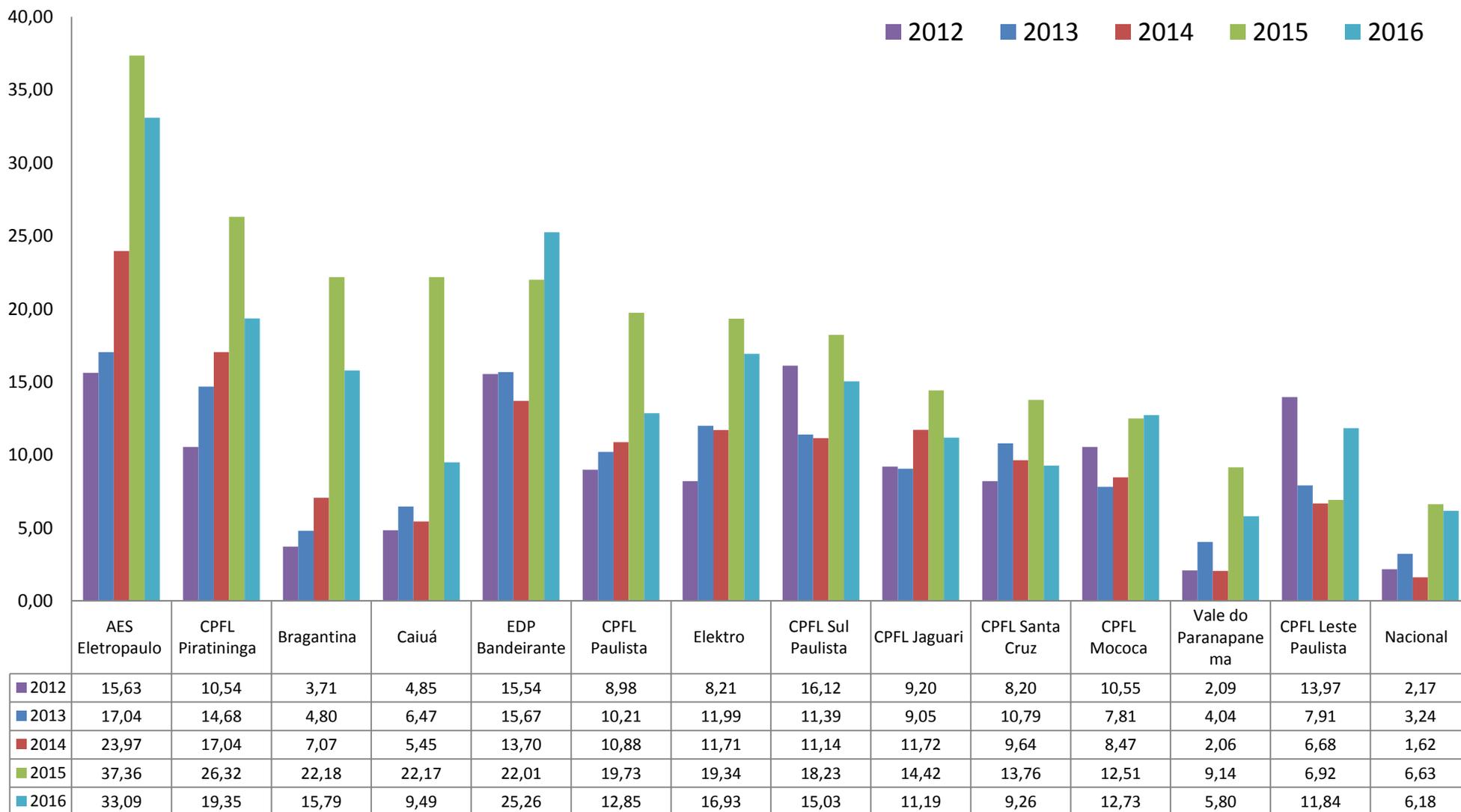
Base de Unidades Consumidoras de dezembro de 2016.

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

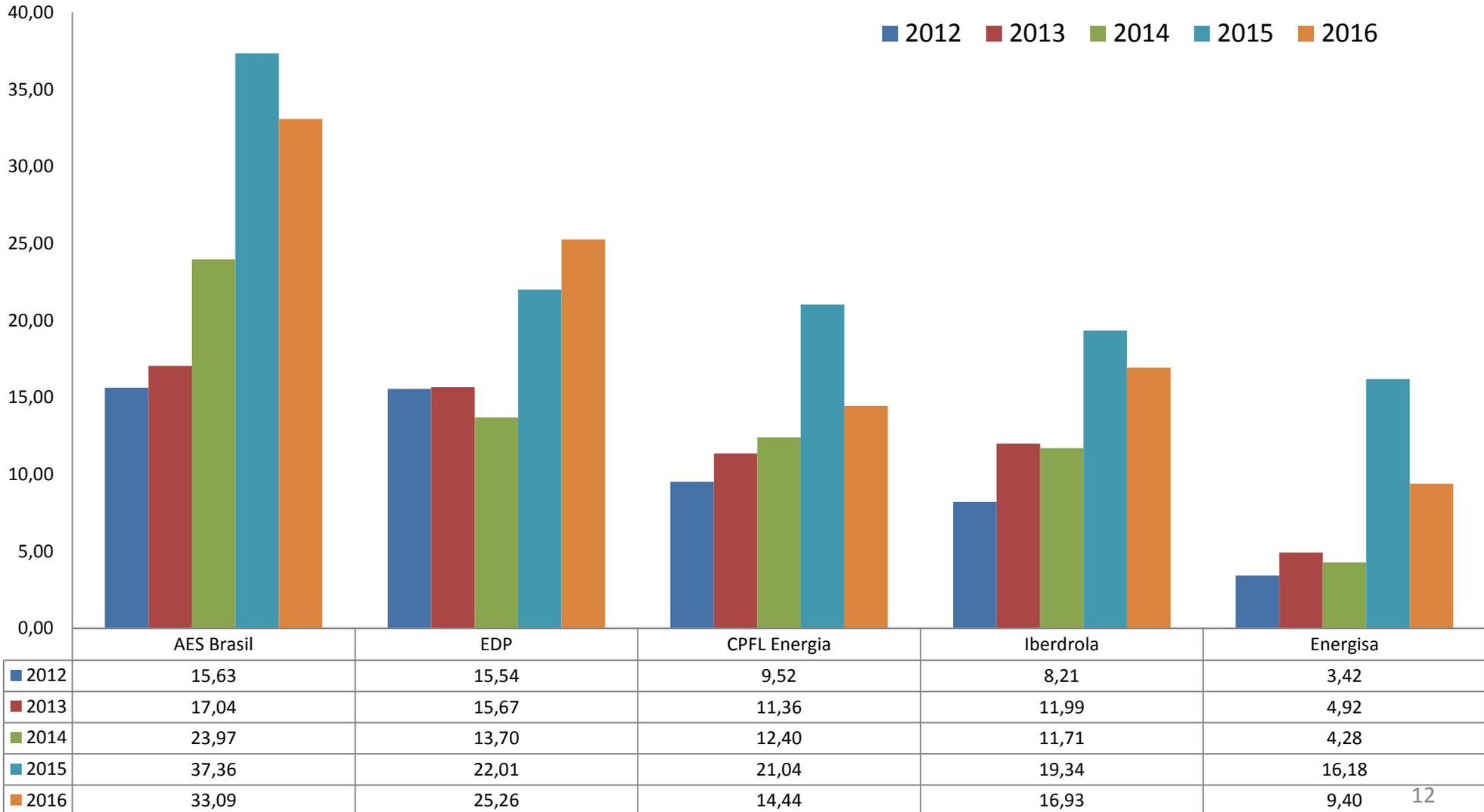
Por Concessionária	2012	2013		2014		2015		2016	
	Reclamações a cada 10 mil UC's	Reclamações a cada 10 mil UC's	Variação com relação ao ano anterior	Reclamações a cada 10 mil UC's	Variação com relação ao ano anterior	Reclamações a cada 10 mil UC's	Variação com relação ao ano anterior	Reclamações a cada 10 mil UC's	Variação com relação ao ano anterior
AES Eletropaulo	15,63	17,04	9,05%	23,97	40,67%	37,36	55,84%	33,09	-11,43%
EDP Bandeirante	15,54	15,67	0,79%	13,70	-12,53%	22,01	60,59%	25,26	14,79%
CPFL Piratininga	10,54	14,68	39,26%	17,04	16,07%	26,32	54,47%	19,35	-26,47%
Elektro	8,21	11,99	46,03%	11,71	-2,36%	19,34	65,15%	16,93	-12,44%
Bragantina	3,71	4,80	29,48%	7,07	47,29%	22,18	213,47%	15,79	-28,80%
CPFL Sul Paulista	16,12	11,39	-29,34%	11,14	-2,14%	18,23	63,62%	15,03	-17,57%
CPFL Paulista	8,98	10,21	13,60%	10,88	6,58%	19,73	81,43%	12,85	-34,88%
CPFL Mococa	10,55	7,81	-25,97%	8,47	8,52%	12,51	47,60%	12,73	1,79%
CPFL Leste Paulista	13,97	7,91	-43,36%	6,68	-15,61%	6,92	3,59%	11,84	71,21%
CPFL Jaguari	9,20	9,05	-1,66%	11,72	29,60%	14,42	23,03%	11,19	-22,42%
Caiuá	4,85	6,47	33,53%	5,45	-15,83%	22,17	307,15%	9,49	-57,20%
CPFL Santa Cruz	8,20	10,79	31,60%	9,64	-10,70%	13,76	42,83%	9,26	-32,73%
Nacional	2,17	3,24	48,88%	1,62	-49,96%	6,63	309,43%	6,18	-6,78%
Vale do Paranapanema	2,09	4,04	93,18%	2,06	-49,07%	9,14	344,87%	5,80	-36,56%
Setor agregado	12,04	13,81	14,71%	16,52	19,61%	27,77	68,03%	22,72	-18,17%

Por grupo econômico	2012	2013		2014		2015		2016	
	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	15,63	17,04	9,05%	23,97	40,67%	37,36	55,84%	33,09	-11,43%
EDP	15,54	15,67	0,79%	13,70	-12,53%	22,01	60,59%	25,26	14,79%
CPFL Energia	9,52	11,36	19,38%	12,40	9,11%	21,04	69,68%	14,44	-31,36%
Iberdrola	8,21	11,99	46,03%	11,71	-2,36%	19,34	65,15%	16,93	-12,44%
Energisa	3,42	4,92	43,79%	4,28	-13,15%	16,18	278,49%	9,40	-41,92%
Setor agregado	12,04	13,81	14,71%	16,52	19,61%	27,77	68,03%	22,72	-18,17%

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

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

Indicadores do Serviço de Atendimento ao Usuário da ARSESP por porte das concessionárias no ano de 2016

% de reclamações fora do prazo¹

Porte	Posição	Concessionária	Quantidade de UC's	% de reclamações fora do prazo
Grande porte (Acima de 1 milhão de UC's)	1ª	AES Eletropaulo	6.922.461	9,4%
	2ª	Elektro	2.548.666	6,0%
	3ª	CPFL Piratininga	1.653.899	2,0%
	4ª	CPFL Paulista	4.234.403	1,8%
	5ª	EDP Bandeirante	1.804.342	0,9%
Médio porte (De 101 mil a 1 milhão de UC's)	1ª	CPFL Santa Cruz	207.247	1,3%
	2ª	Caiuá	243.454	0,0%
	2ª	Vale do Paranapanema	181.055	0,0%
	2ª	Bragantina	157.053	0,0%
	2ª	Nacional	116.546	0,0%
Pequeno porte (até 100 mil UC's)	1ª	CPFL Jaguari	40.206	11,8%
	2ª	CPFL Sul Paulista	83.841	8,5%
	3ª	CPFL Mococa	46.333	8,1%
	4ª	CPFL Leste Paulista	57.450	5,7%
Setor Agregado			18.296.956	6,0%

¹ Reclamação cuja resposta da Ouvidoria da Concessionária para o SAU ARSESP 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 16.717 casos.

Indicadores do Serviço de Atendimento ao Usuário da ARSESP por porte das concessionárias no ano de 2016

% de reclamações devolvidas¹

Porte	Posição	Concessionária	Quantidade de UC's	% de reclamações devolvidas
Grande porte (Acima de 1 milhão de UC's)	1ª	AES Eletropaulo	6.922.461	30,3%
	2ª	Elektro	2.548.666	14,8%
	3ª	EDP Bandeirante	1.804.342	9,6%
	4ª	CPFL Piratininga	1.653.899	6,7%
	5ª	CPFL Paulista	4.234.403	5,5%
Médio porte (De 101 mil a 1 milhão de UC's)	1ª	CPFL Santa Cruz	207.247	7,9%
	2ª	Bragantina	157.053	8,3%
	3ª	Caiuá	243.454	5,7%
	4ª	Vale do Paranapanema	181.055	5,4%
	5ª	Nacional	116.546	0,0%
Pequeno porte (até 100 mil UC's)	1ª	CPFL Mococa	46.333	18,9%
	2ª	CPFL Sul Paulista	83.841	11,9%
	3ª	CPFL Jaguari	40.206	11,8%
	4ª	CPFL Leste Paulista	57.450	8,6%
Setor Agregado			18.296.956	19,5%

¹ Reclamação que o SAU ARSESP devolveu 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 16.717 casos.

Indicadores do Serviço de Atendimento ao Usuário da ARSESP por porte das concessionárias no ano de 2016

% de reclamações procedentes¹

Porte	Posição	Concessionária	Quantidade de UC's	% de reclamações procedentes
Grande porte (Acima de 1 milhão de UC's)	1ª	Elektro	2.548.666	32,0%
	2ª	AES Eletropaulo	6.922.461	28,8%
	3ª	CPFL Piratininga	1.653.899	28,6%
	4ª	EDP Bandeirante	1.804.342	25,0%
	5ª	CPFL Paulista	4.234.403	23,0%
Médio porte (De 101 mil a 1 milhão de UC's)	1ª	Bragantina	157.053	33,1%
	2ª	Caiuá	243.454	32,4%
	3ª	CPFL Santa Cruz	207.247	18,4%
	4ª	Vale do Paranapanema	181.055	12,5%
	5ª	Nacional	116.546	9,1%
Pequeno porte (até 100 mil UC's)	1ª	CPFL Mococa	46.333	24,3%
	2ª	CPFL Leste Paulista	57.450	20,0%
	3ª	CPFL Sul Paulista	83.841	16,9%
	4ª	CPFL Jaguari	40.206	0,0%
Setor Agregado			18.296.956	27,7%

¹ 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.

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 16.717 casos.

Dados por Grupo econômico e por concessionária

Grupo AES Brasil – concessionária AES Eletropaulo – Grande porte (05 distribuidoras)

Manifestações por tipo entre 2012 e 2016

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
2012	139.403	-	10.092	-	149.495	-
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	57,59%	246.158	39,19%
2016	117.008	-47,02%	22.909 ¹	-9,49%	139.917	-43,16%

¹ 64% 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 elogios, 16 registros de sugestões/críticas e 116 registros de denúncias no ano de 2016.

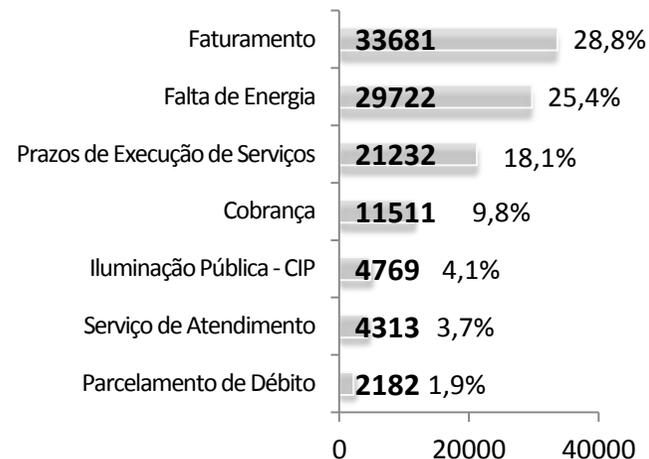
Posição da
concessionária
nos Indicadores

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

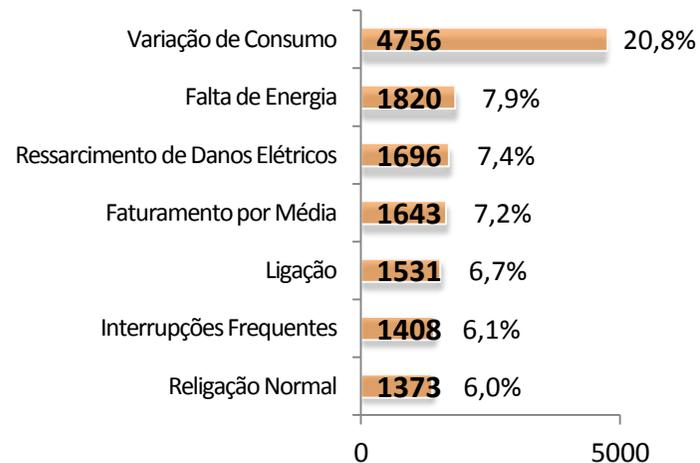
Municípios com mais Reclamações no ano

São Paulo	16.495
São Bernardo do Campo	855
Osasco	786
Santo André	548
Cotia	513
Diadema	467
Barueri	358
Carapicuíba	354
Taboão da Serra	303
Mauá	297

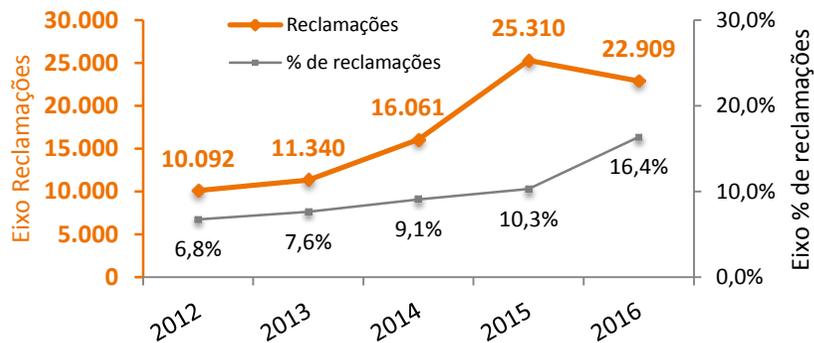
Informações mais solicitadas no ano (92% do total)



Reclamações mais frequentes no ano (62% do total)



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



Grupo CPFL Energia – dados agregados do Grupo

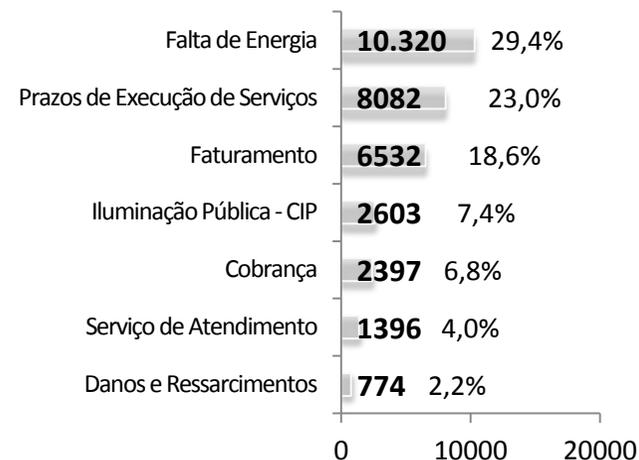
Manifestações por tipo entre 2012 e 2016

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
2012	32.040	-	5.449	-	37.489	-
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	73,30%	79.074	81,70%
2016	35.124	-46,77%	9.133 ¹	-30,21%	44.257	-44,03%

¹ 55% 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 01 registro de elogio, 13 registros de sugestões/críticas e 51 registros de denúncias no ano de 2016.

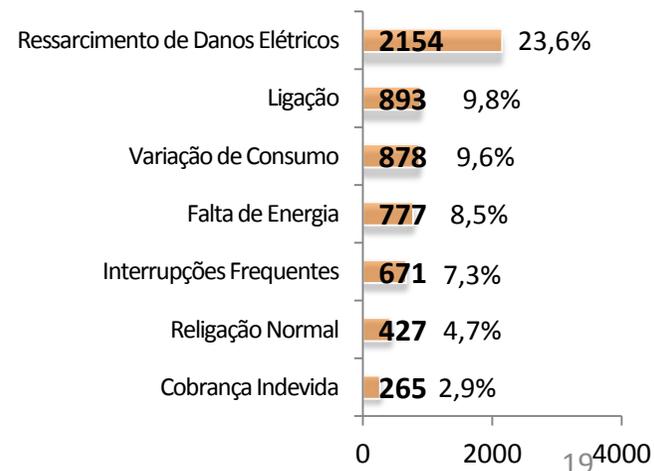
Informações mais solicitadas no ano (91% do total)



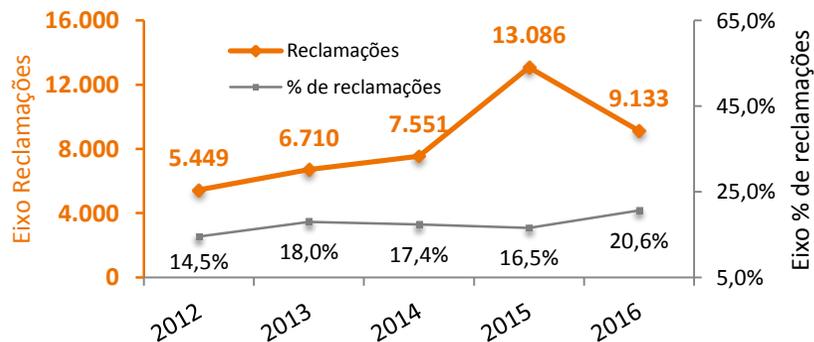
Municípios com mais Reclamações no ano

Campinas	909
Ribeirão Preto	505
Sorocaba	417
Santos	414
Jundiaí	402
Praia Grande	334
São Jose do Rio Preto	322
São Vicente	321
Piracicaba	224
Araraquara	223

Reclamações mais frequentes no ano (66% do total)



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



Grupo CPFL Energia – concessionária CPFL Paulista – Grande Porte (05 distribuidoras)

Manifestações por tipo entre 2012 e 2016

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
2012	21.776	-	3.440	-	25.216	-
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	85,32%	49.002	91,95%
2016	19.905	-51,19%	5.443 ¹	-33,78%	25.348	-48,27%

¹ 54% 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 01 registro de elogio, 10 registros de sugestões/críticas e 24 registros de denúncias no ano de 2016.

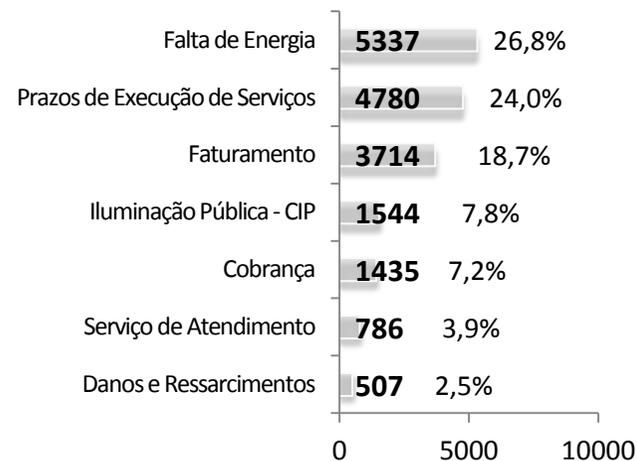
Posição da
concessionária
nos Indicadores

reclamações a cada 10 mil UC's	7ª
% de respostas fora do prazo	4ª
% de reclamações devolvidas	5ª
% de reclamações procedentes	5ª

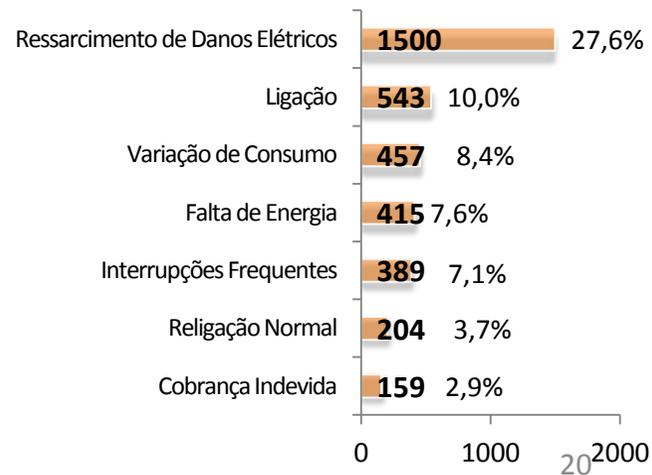
Municípios com mais Reclamações no ano

Campinas	895
Ribeirão Preto	499
São José do Rio Preto	320
Araraquara	223
Piracicaba	221
Bauru	194
Franca	184
São Carlos	141
Americana	99
Valinhos	86

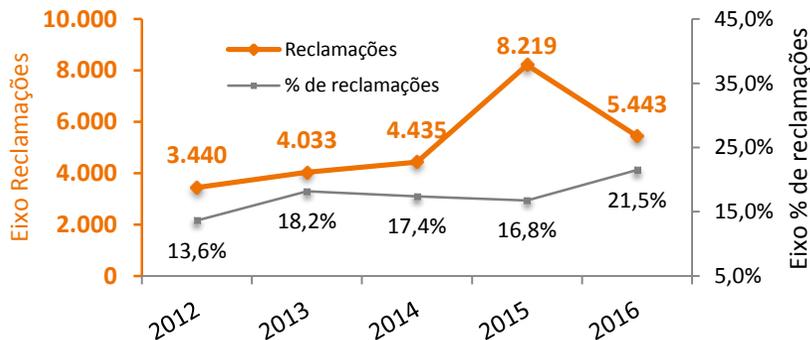
Informações mais solicitadas no ano (91% do total)



Reclamações mais frequentes no ano (67% do total)



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



Grupo CPFL Energia – concessionária CPFL Piratininga – Grande porte (05 distribuidoras)

Manifestações por tipo entre 2012 e 2016

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
2012	8.369	-	1.578	-	9.947	-
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	36,69%	25.777	40,21%
2016	13.336	-37,95%	3.200 ¹	-33,88%	16.536	-55,88%

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

* Houve 03 registros de sugestões/críticas e 24 registros de denúncias no ano de 2016.

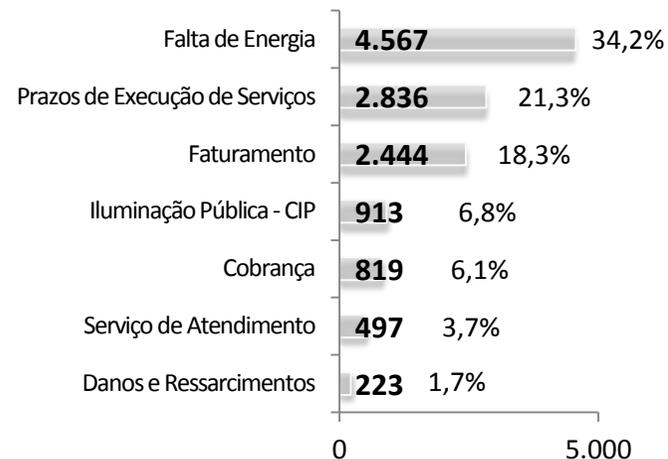
Posição da
concessionária
nos Indicadores

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

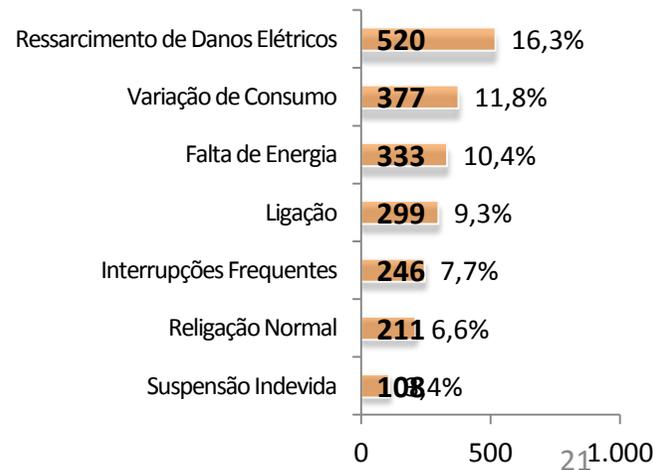
Municípios com mais Reclamações no ano

Santos	412
Sorocaba	409
Jundiaí	397
Praia Grande	334
São Vicente	318
Indaiatuba	164
São Roque	132
Itu	114
Salto	73
Campo Limpo Paulista	60

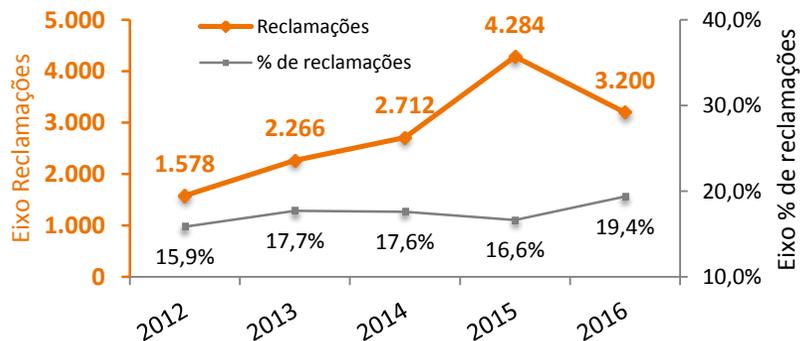
Informações mais solicitadas no ano (92% do total)



Reclamações mais frequentes no ano (65% do total)



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



Grupo CPFL Energia – concessionária CPFL Santa Cruz – Médio porte (05 distribuidoras)

Manifestações por tipo entre 2012 e 2016

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
2012	744	-	156	-	900	-
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	44,85%	1.926	42,89%
2016	819	-50,21%	192 ¹	-31,67%	1.011	-90,50%

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 02 denúncias no ano de 2016.

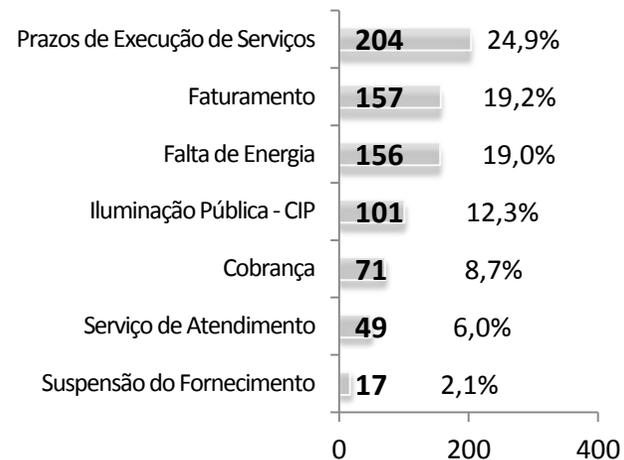
Posição da
concessionária
nos Indicadores

reclamações a cada 10 mil UC's	12 ^a
% de respostas fora do prazo	1 ^a
% de reclamações devolvidas	1 ^a
% de reclamações procedentes	3 ^a

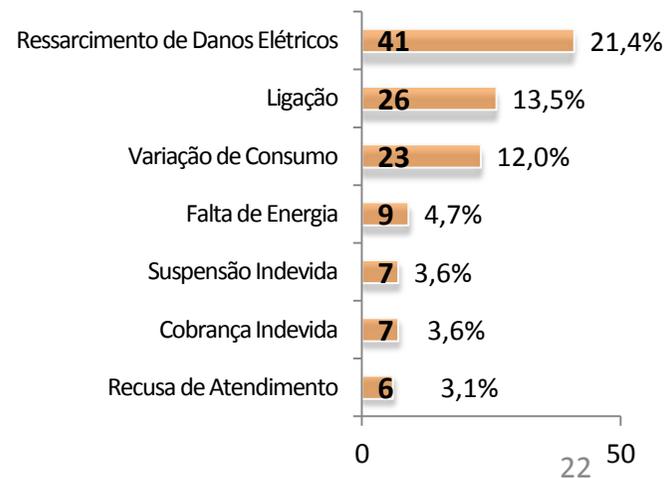
Municípios com mais Reclamações no ano

Ourinhos	44
Avaré	27
Santa Cruz do Rio Pardo	24
Taquarituba	9
Paranapanema	9
Piraju	8
Cerqueira César	7
Taguaí	5
Iaras	4
Bernardino de Campos	4

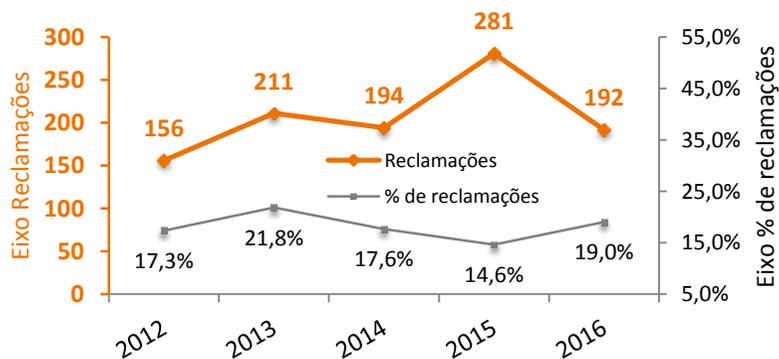
Informações mais solicitadas no ano (92% do total)



Reclamações mais frequentes no ano (62% do total)



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



Grupo CPFL Energia – concessionária CPFL Sul Paulista – Pequeno porte (04 distribuidoras)

Manifestações por tipo entre 2012 e 2016

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
2012	555	-	124	-	679	-
2013	761	37,12%	90	-27,42%	851	25,33%
2014	837	9,99%	90	0,00%	927	8,93%
2015	1.414	68,94%	150	66,67%	1.564	68,72%
2016	697	-50,71%	126 ¹	-16,00%	823	-47,38%

¹ 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.

* Houve 01 denúncia no ano de 2016.

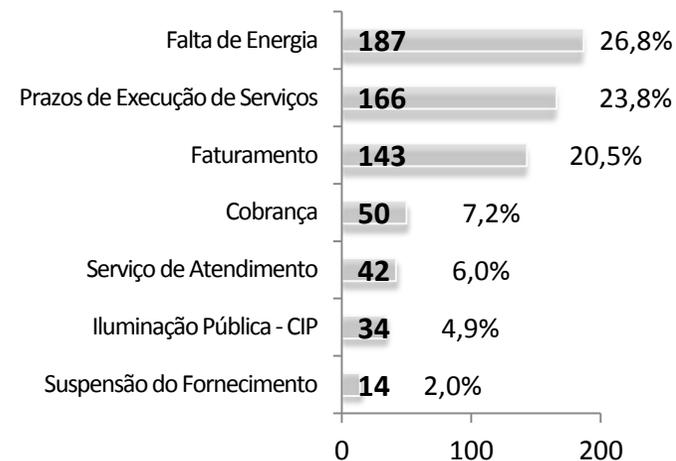
Posição da concessionária nos Indicadores

reclamações a cada 10 mil UC's	6ª
% de respostas fora do prazo	2ª
% de reclamações devolvidas	2ª
% de reclamações procedentes	3ª

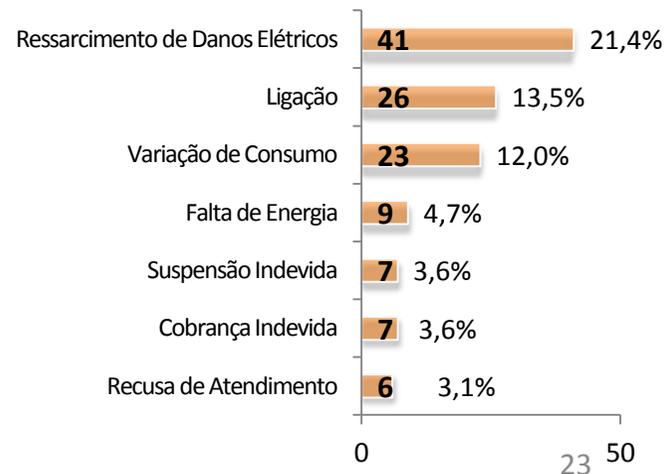
Municípios com mais Reclamações no ano

Itapetininga	74
São Miguel Arcanjo	20
Sarapuí	6
Guareí	1
Alambari	1

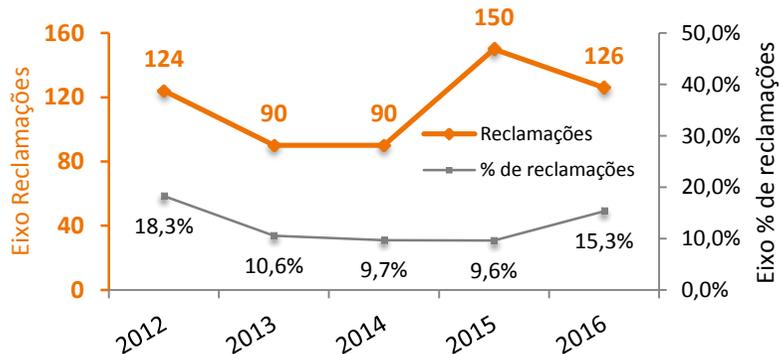
Informações mais solicitadas no ano (91% do total)



Reclamações mais frequentes no ano (62% do total)



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



Grupo CPFL Energia – concessionária CPFL Leste Paulista – Pequeno porte (04 distribuidoras)

Manifestações por tipo entre 2012 e 2016

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
2012	312	-	74	-	386	-
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	5,41%	232	36,47%
2016	115	-40,41%	68 ¹	74,36%	183	-21,12%

¹ 49% 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 2016.

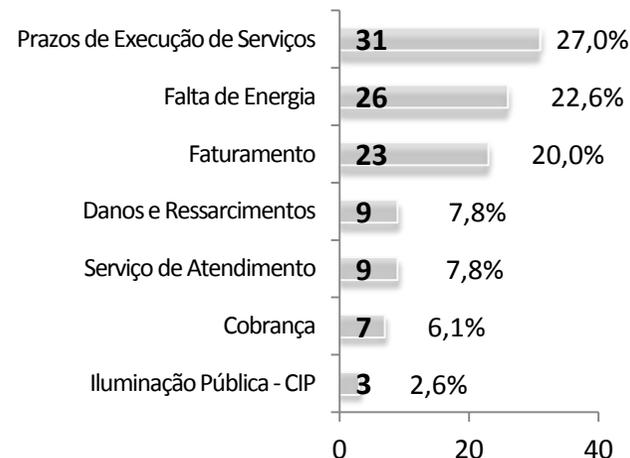
Posição da
concessionária
nos Indicadores

reclamações a cada 10 mil UC's	9ª
% de respostas fora do prazo	4ª
% de reclamações devolvidas	4ª
% de reclamações procedentes	2ª

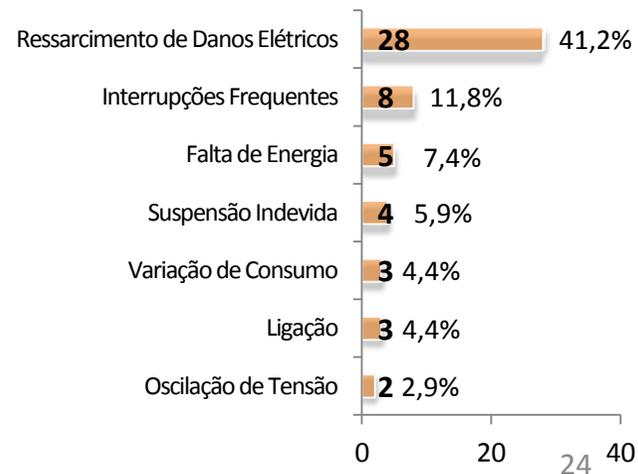
Municípios Com Mais Reclamações No Ano

São José do Rio Pardo	25
Casa Branca	14
São Sebastião da Gramma	7
Divinolândia	5
Tapiratiba	4
Caconde	4
Itobi	2

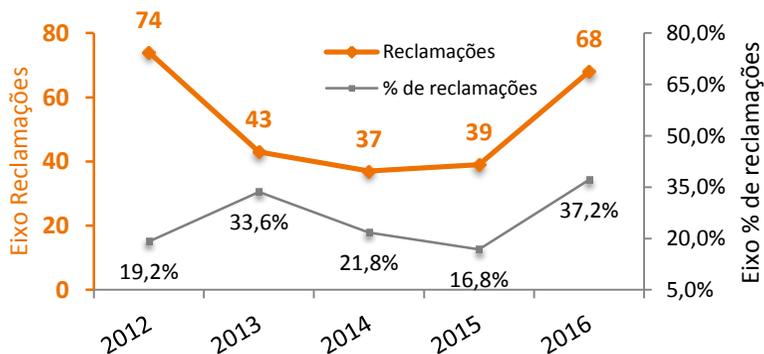
Informações mais solicitadas no ano (90% do total)



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 Mococa – Pequeno porte (04 distribuidoras)

Manifestações por tipo entre 2012 e 2016

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
2012	179	-	45	-	224	-
2013	194	8,38%	34	-24,44%	228	1,79%
2014	162	-16,49%	38	11,76%	200	-12,28%
2015	261	61,11%	57	50,00%	318	59,00%
2016	159	-39,08%	59 ¹	3,51%	218	-31,45%

¹ 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 CPFL Mococa em 2016.

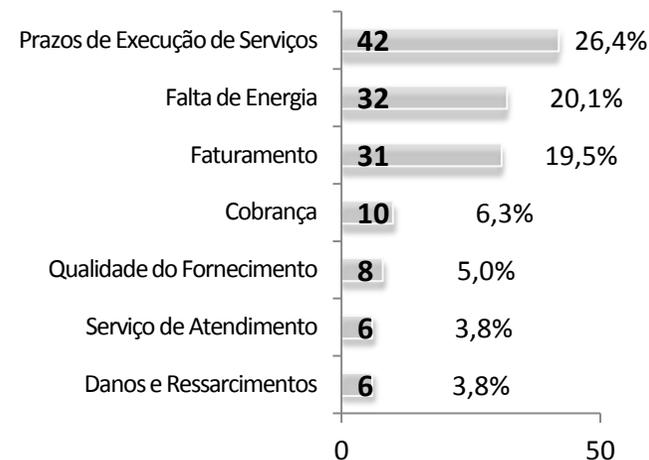
Posição da
concessionária
nos Indicadores

reclamações a cada 10 mil UC's	8ª
% de respostas fora do prazo	3ª
% de reclamações devolvidas	1ª
% de reclamações procedentes	1ª

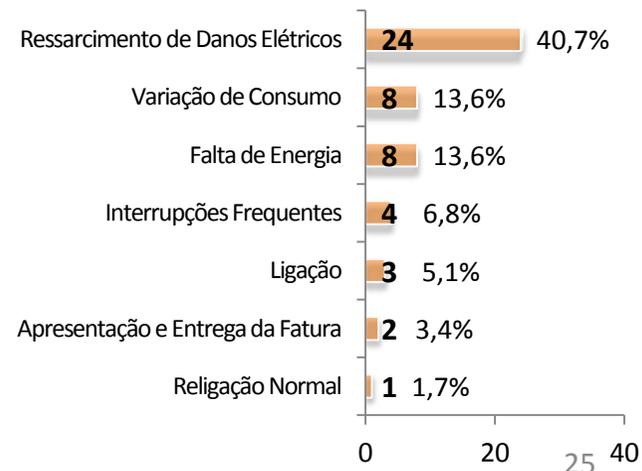
Municípios com mais Reclamações no ano

Mococa	44
--------	----

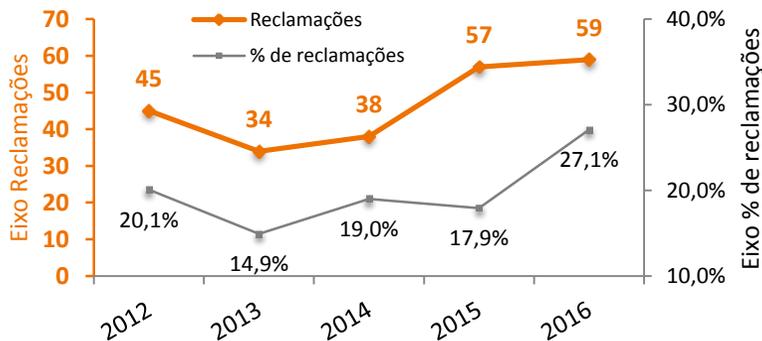
Informações mais solicitadas no ano (85% do total)



Reclamações mais frequentes no ano (85% do total)



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



Grupo CPFL Energia – concessionária CPFL Jaguari – Pequeno porte (04 distribuidoras)

Manifestações por tipo entre 2012 e 2016

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
2012	105	-	32	-	137	-
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	24,44%	255	41,67%
2016	93	-53,27%	45 ¹	-19,64%	138	-45,88%

¹ 49% 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 Jaguari em 2016.

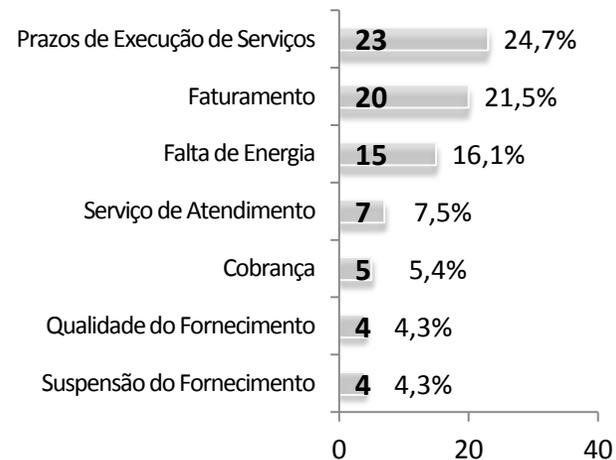
Posição da
concessionária
nos Indicadores

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

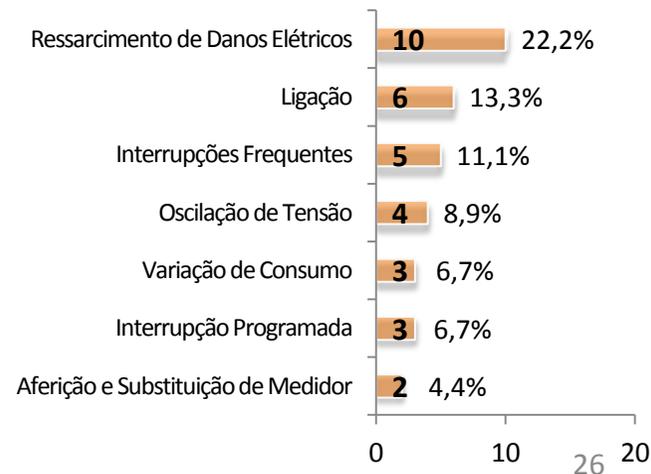
Municípios com mais Reclamações no ano

Jaguariúna	23
Pedreira	20

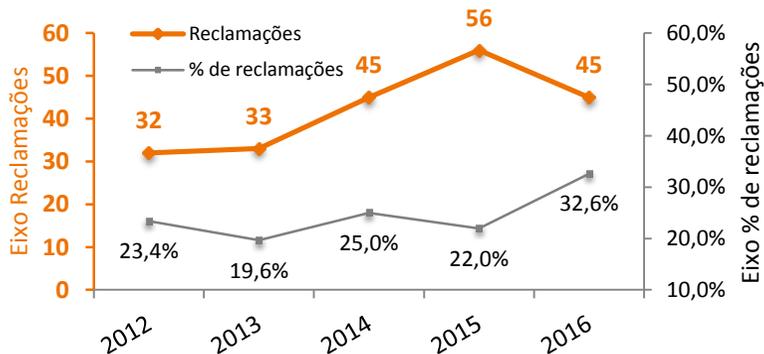
Informações mais solicitadas no ano (84% do total)



Reclamações mais frequentes no ano (73% do total)



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



Grupo Iberdrola – concessionária Elektro – Grande porte (05 distribuidoras)

Manifestações por tipo entre 2012 e 2016

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
2012	10.127	-	1.895	-	12.022	-
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	69,47%	29.487	112,79%
2016	10.475	-57,50%	4.315 ¹	-10,85%	14.790	-49,84%

¹ 54% 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 01 registro de elogio, 02 registros de sugestões/críticas e 12 registros de denúncias no ano de 2016.

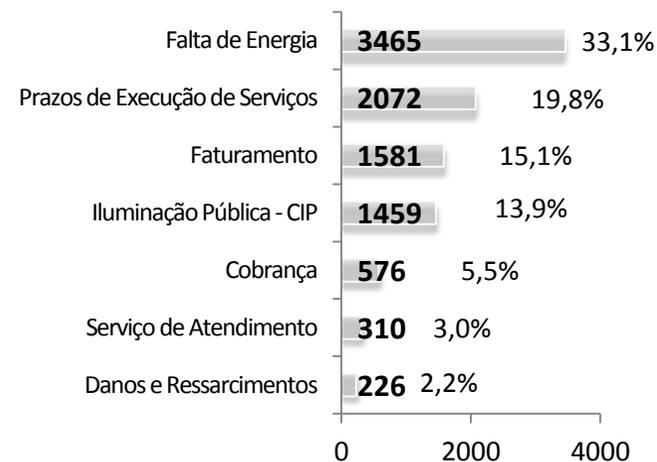
Posição da
concessionária
nos Indicadores

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

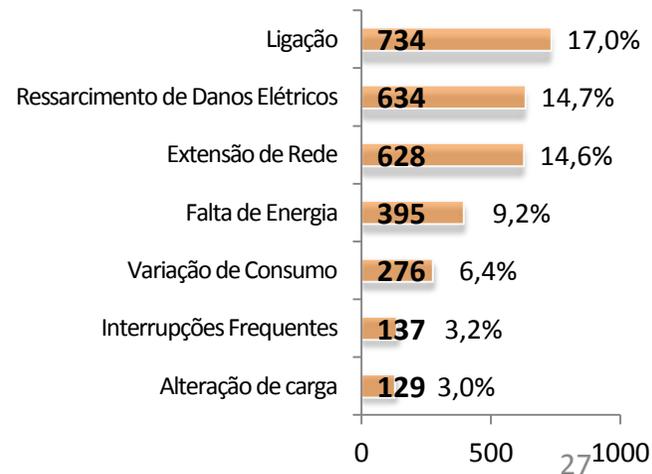
Municípios com mais Reclamações no ano

Piedade	199
Atibaia	194
Mairiporã	179
Limeira	146
Rio Claro	119
Itanhaém	106
Guarujá	89
Peruibe	84
Francisco Morato	80
Mogi-Guaçu	77

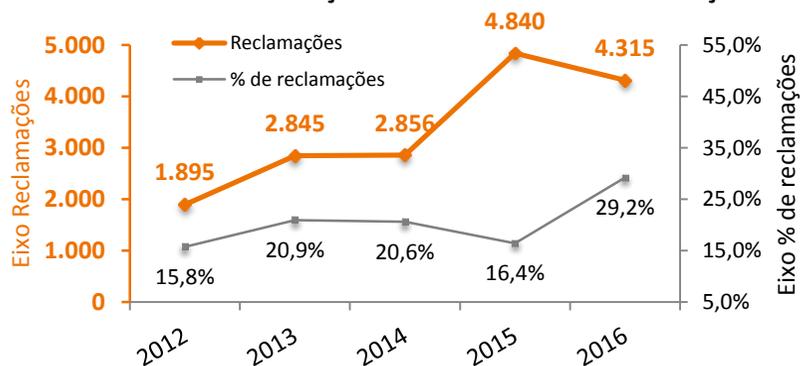
Informações mais solicitadas no ano (92% do total)



Reclamações mais frequentes no ano (68% do total)



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



Grupo EDP – concessionária EDP Bandeirante – Grande porte (05 distribuidoras)

Manifestações por tipo entre 2012 e 2016

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
2012	13.878	-	2.489	-	16.367	-
2013	8.405	-39,44%	2.610	4,86%	11.015	-32,70%
2014	9.213	9,61%	2.364	-9,43%	11.577	5,10%
2015	16.956	84,04%	3.917	65,69%	20.873	80,30%
2016	12.497	-26,30%	4.558 ¹	16,36%	17.055	-18,29%

¹ 55% 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 01 registro de elogio, 06 registros de sugestões/críticas e 29 registros de denúncias no ano de 2016.

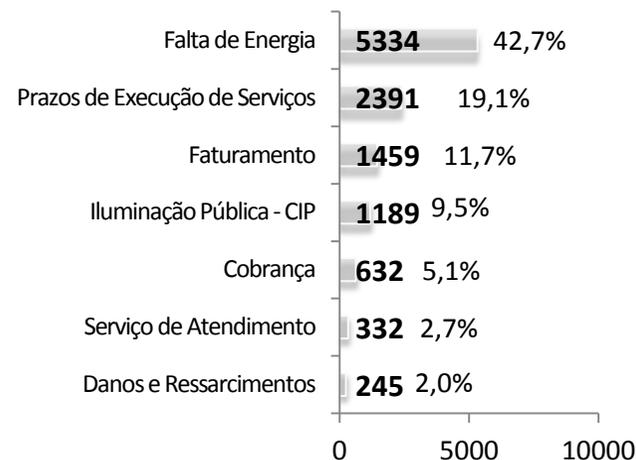
Posição da
concessionária
nos Indicadores

reclamações a cada 10 mil UC's	2ª
% de respostas fora do prazo	5ª
% de reclamações devolvidas	3ª
% de reclamações procedentes	4ª

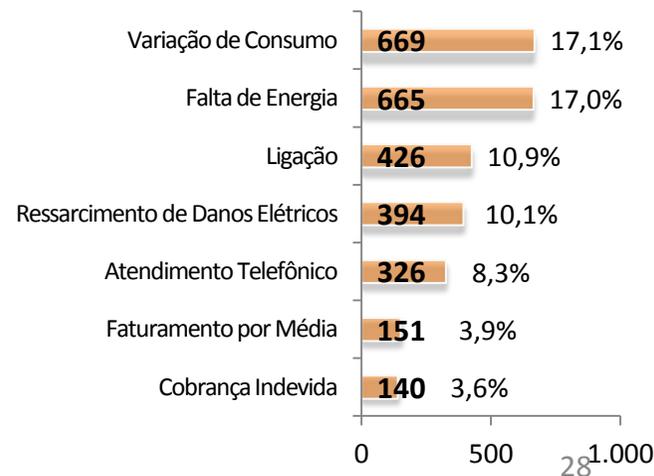
Municípios com mais Reclamações no ano

Guarulhos	1357
São José dos Campos	529
Mogi das Cruzes	417
Suzano	261
Itaquaquecetuba	238
Taubaté	227
Jacareí	185
Ferraz de Vasconcelos	149
São Sebastião	125
Pindamonhangaba	115

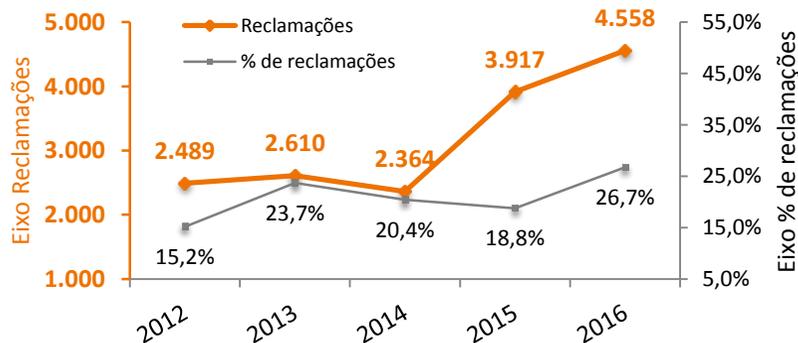
Informações mais solicitadas no ano (93% do total)



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

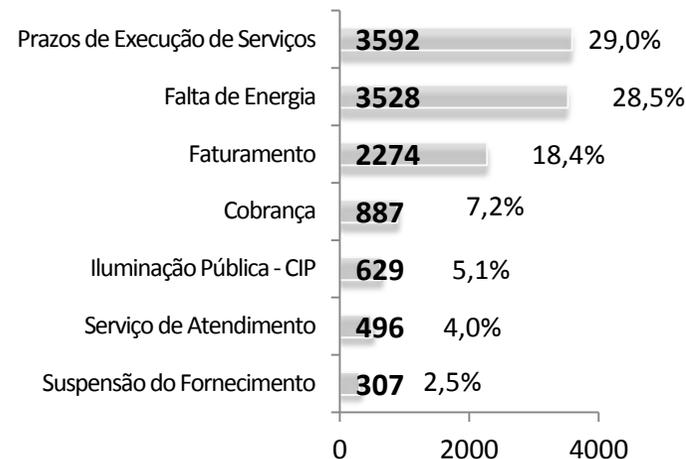
Manifestações por tipo entre 2012 e 2016

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
2012	5.186	-	217	-	5.403	-
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	289,12%	22.914	877,56%
2016	12.388	-43,19%	656 ¹	-40,85%	13.044	-43,07%

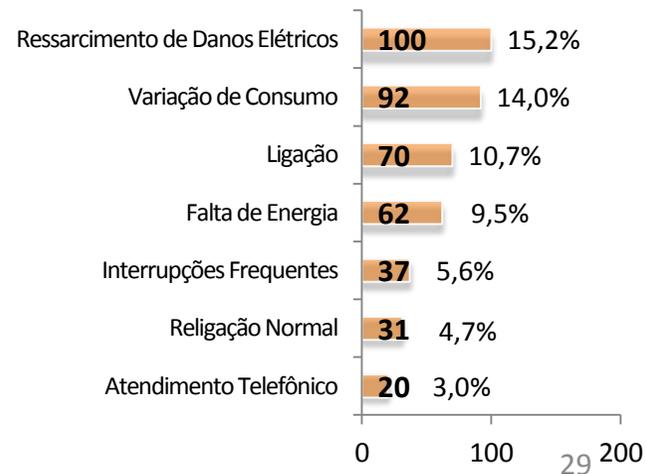
¹ 54% das reclamações não seguiram o fluxo completo do Caminho do Entendimento e foram encaminhadas para tratamento das concessionárias do grupo, onde foram registradas como reclamação de 1º nível ou de Ouvidoria.

* Houve 04 registros de sugestões/críticas e 01 registro de denúncias no ano de 2016.

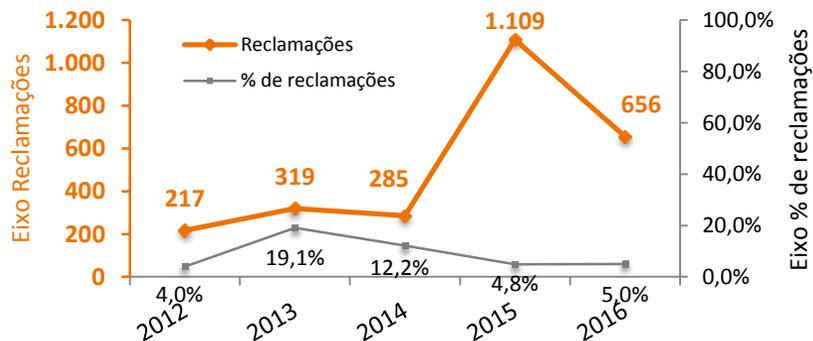
Informações mais solicitadas no ano (95% do total)



Reclamações mais frequentes no ano (63% do total)



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



Municípios com mais Reclamações no ano

Bragança Paulista	109
Presidente Prudente	88
Catanduva	52
Assis	40
Paraguaçu Paulista	18
Presidente Epitácio	18
Adamantina	13
Pinhalzinho	12
Regente Feijó	11
Tupã	11

Grupo Energisa – concessionária Caiuá – Médio porte (05 distribuidoras)

Manifestações por tipo entre 2012 e 2016

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
2012	2.295	-	108	-	2.403	-
2013	593	-74,16%	147	36,11%	740	-69,21%
2014	706	19,06%	127	-13,61%	833	12,57%
2015	12.252	1.635,41%	532	318,90%	12.784	1.434,69%
2016	6.591	-46,20%	231 ¹	-56,58%	6.822	-46,64%

¹ 55% 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 01 registro de sugestões/críticas e 01 registro de denúncias no ano de 2016.

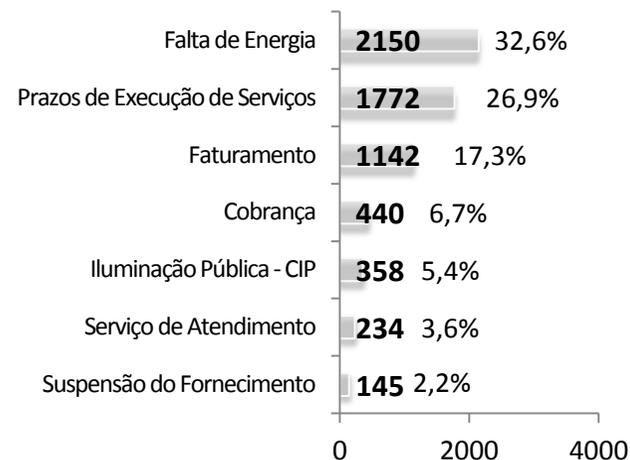
Posição da
concessionária
nos Indicadores

reclamações a cada 10 mil UC's	11 ^a
% de respostas fora do prazo	2 ^a
% de reclamações devolvidas	3 ^a
% de reclamações procedentes	2 ^a

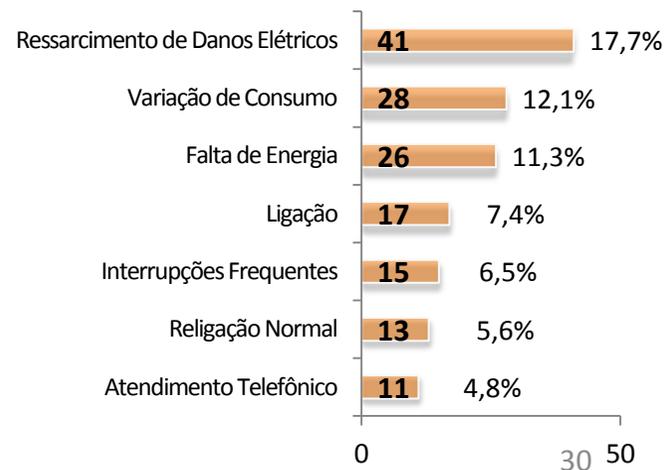
Municípios com mais Reclamações no ano

Presidente Prudente	87
Presidente Epitácio	18
Adamantina	13
Regente Feijó	11
Presidente Venceslau	10
Alvares Machado	10
Presidente Bernardes	7
Martinópolis	7
Santo Anastácio	6
Lucélia	5

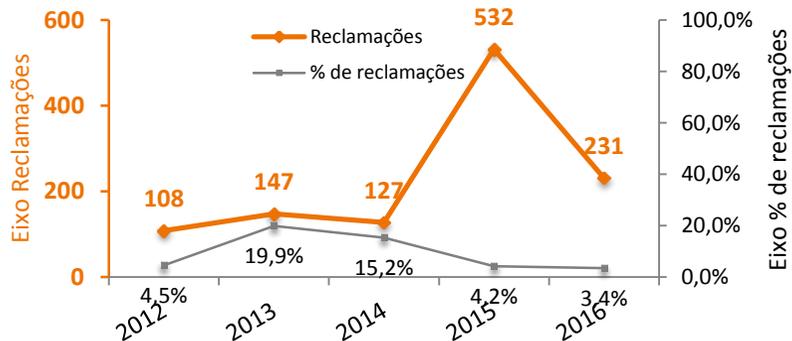
Informações mais solicitadas no ano (95% do total)



Reclamações mais frequentes no ano (65% do total)



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



Grupo Energisa – concessionária Vale do Paranapanema – Médio porte (05 distribuidoras)

Manifestações por tipo entre 2012 e 2016

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
2012	1.404	-	35	-	1.439	-
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	352,78%	4.945	735,30%
2016	3.020	-36,85%	105 ¹	-35,58%	3.125	-36,80%

¹ 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.

* Houve 01 registro de sugestões/críticas no ano de 2016.

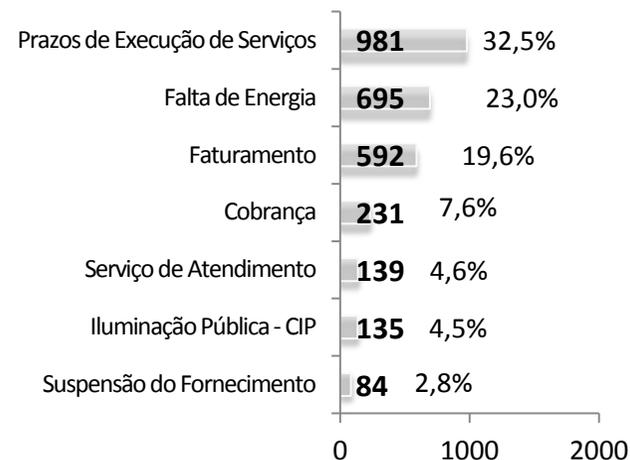
Posição da
concessionária
nos Indicadores

reclamações a cada 10 mil UC's	14 ^a
% de respostas fora do prazo	3 ^a
% de reclamações devolvidas	4 ^a
% de reclamações procedentes	4 ^a

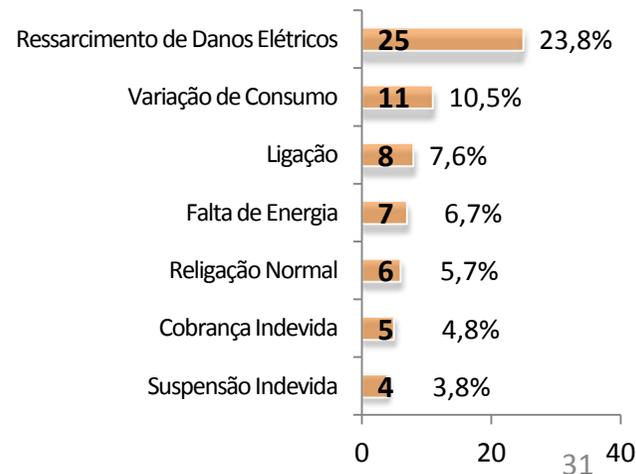
Municípios com mais Reclamações no ano

Assis	37
Paraguaçu Paulista	15
Tupã	10
Quatá	6
Candido Mota	5
Rinópolis	4
Echaporã	4
Rancharia	3
Salto Grande	3
Palmital	3

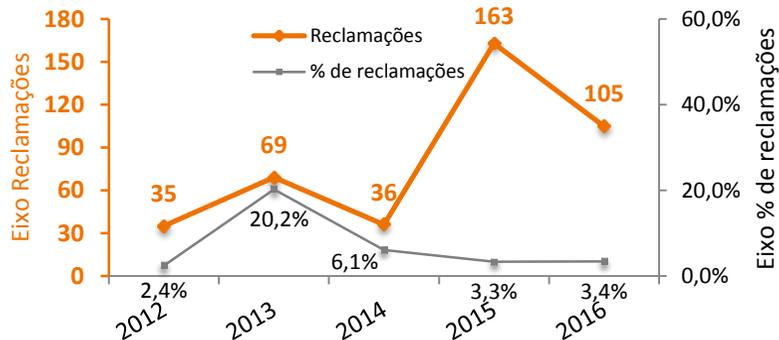
Informações mais solicitadas no ano (95% do total)



Reclamações mais frequentes no ano (63% do total)



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



Grupo Energisa – concessionária Bragantina – Médio porte (05 distribuidoras)

Manifestações por tipo entre 2012 e 2016

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
2012	758	-	51	-	809	-
2013	302	-60,16%	68	33,33%	370	-54,26%
2014	642	112,58%	104	52,94%	746	101,62%
2015	2.514	291,59%	338	225,00%	2.852	282,31%
2016	1.339	-46,74%	248 ¹	-26,63%	1.587	-44,35%

¹ 51% 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 2016.

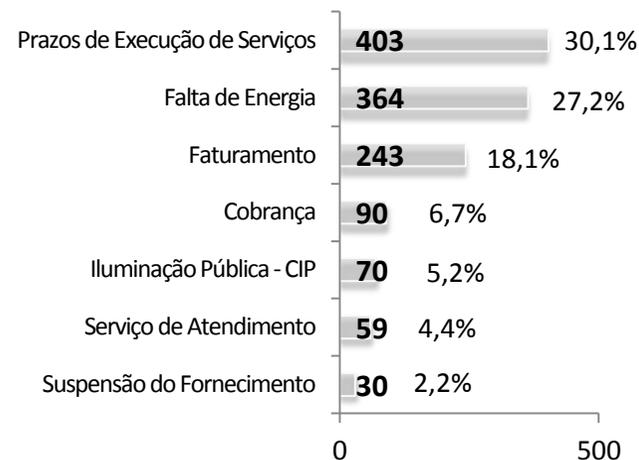
Posição da
concessionária
nos Indicadores

reclamações a cada 10 mil UC's	5ª
% de respostas fora do prazo	4ª
% de reclamações devolvidas	2ª
% de reclamações procedentes	1ª

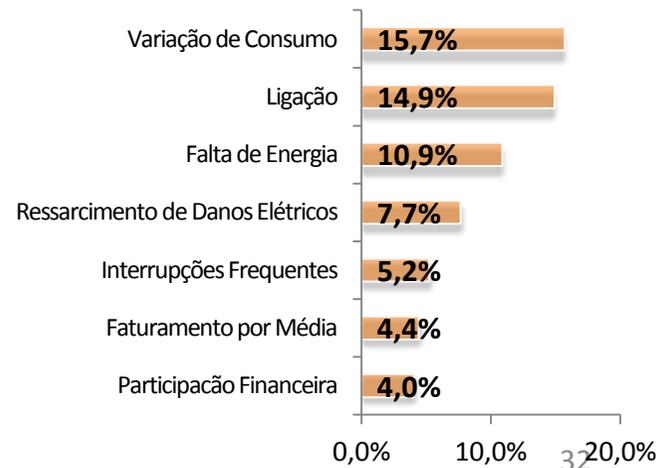
Municípios com mais Reclamações no ano

Bragança Paulista	99
Pinhalzinho	12
Vargem	10
Pedra Bela	6

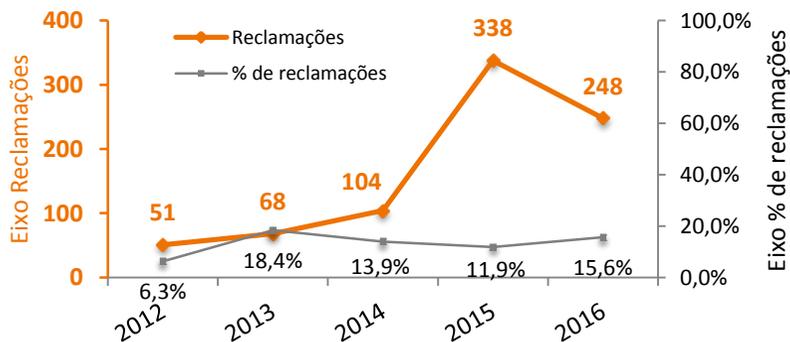
Informações mais solicitadas no ano (94% do total)



Reclamações mais frequentes no mês (63% do total)



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



Grupo Energisa – concessionária Nacional – Médio porte (05 distribuidoras)

Manifestações por tipo entre 2012 e 2016

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
2012	729	-	23	-	752	-
2013	185	-74,62%	35	52,17%	220	-70,74%
2014	155	-16,22%	18	-48,57%	173	-21,36%
2015	2.257	1.356,13%	76	322,22%	2.333	1.248,55%
2016	1.438	-36,29%	72 ¹	-5,26%	1.510	-35,28%

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 02 registros de sugestões/críticas no ano de 2016.

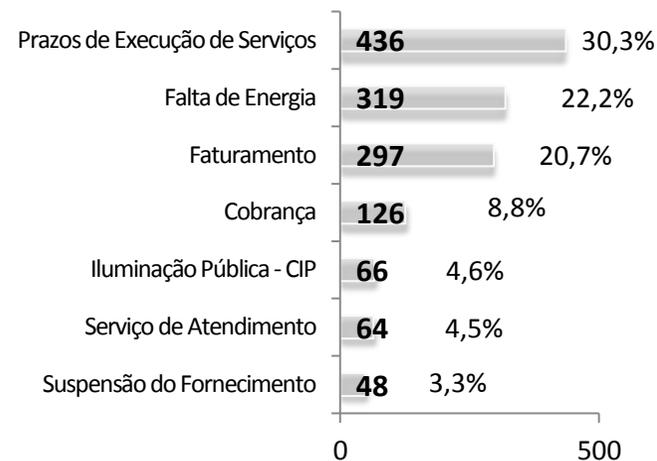
Posição da
concessionária
nos Indicadores

reclamações a cada 10 mil UC's	13 ^a
% de respostas fora do prazo	5 ^a
% de reclamações devolvidas	5 ^a
% de reclamações procedentes	5 ^a

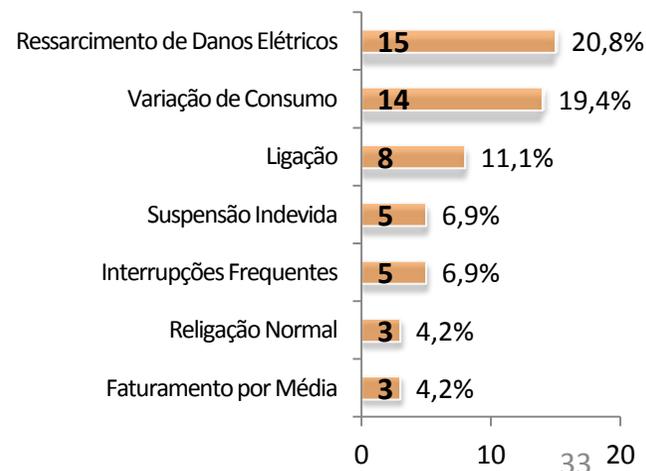
Municípios Com Mais Reclamações No Ano

Catanduva	45
Novo Horizonte	3
Borborema	3
Sales	3
Marapoama	2
Urupês	2
Tabapuã	2
Irapuã	2
Pindorama	1
Elisiário	1

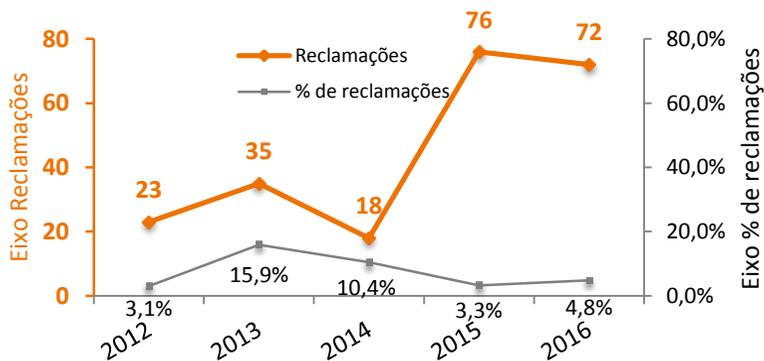
Informações mais solicitadas no ano (94% do total)



Reclamações mais frequentes no ano (74% 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

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

