

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

Ano 2017

**(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 11 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 2013 e 2017

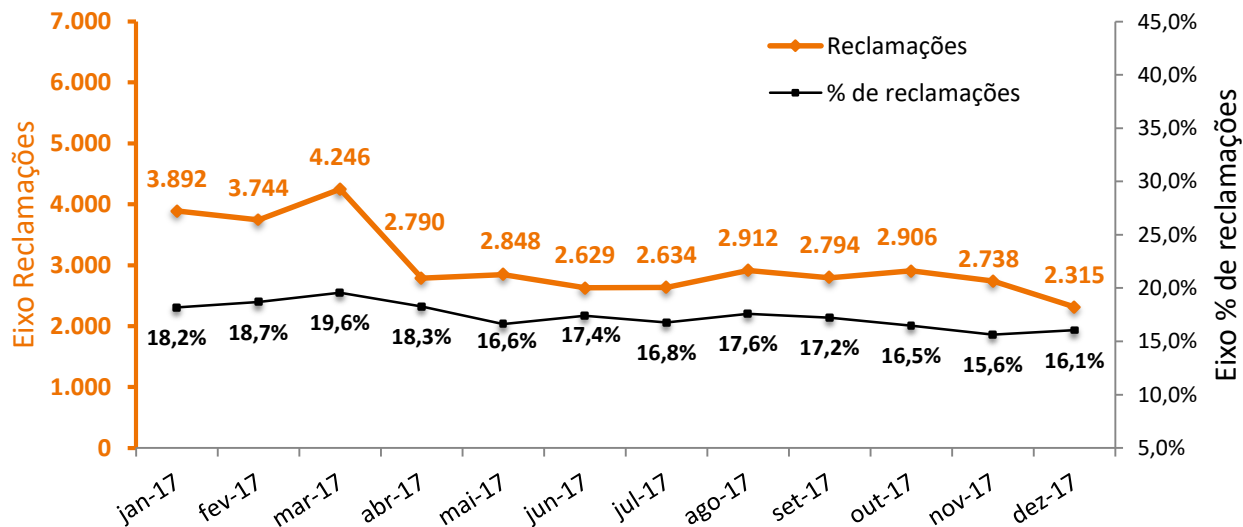
Ano	Informações	Varição ¹	Reclamações	Varição ¹	Total	Varição ¹
2013	188.392	-	23.824	-	212.216	-
2014	219.036	16,27%	29.117	22,22%	248.153	16,93%
2015	350.244	59,90%	48.262	65,75%	398.506	60,59%
2016	187.492	-46,47%	41.571	-13,86%	229.063	-42,52%
2017	172.202	-8,16%	36.448 ²	-12,32%	208.650	-8,91%

¹ Variação com relação ao ano anterior.

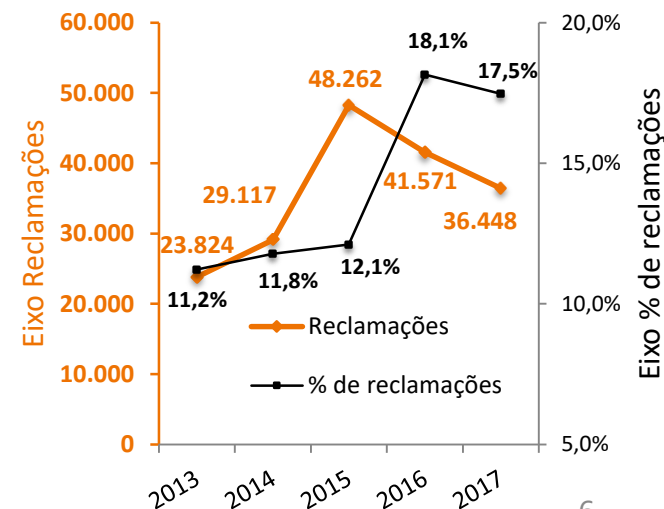
² 65% das reclamações não seguiram o fluxo completo do Caminho do Entendimento e foram encaminhadas para tratamento das concessionárias, onde foram registradas como reclamação de 1º nível ou de Ouvidoria.

- Houve 17 registros de elogios e 60 registros de sugestões/críticas no ano de 2017, estas, inclusas no total de Informações.
- Houve também 193 registros de denúncias no ano de 2017, estas, inclusas no total de reclamações.

Evolução mensal de Reclamações em 2017 e Percentual de Reclamações sobre o total de Manifestações

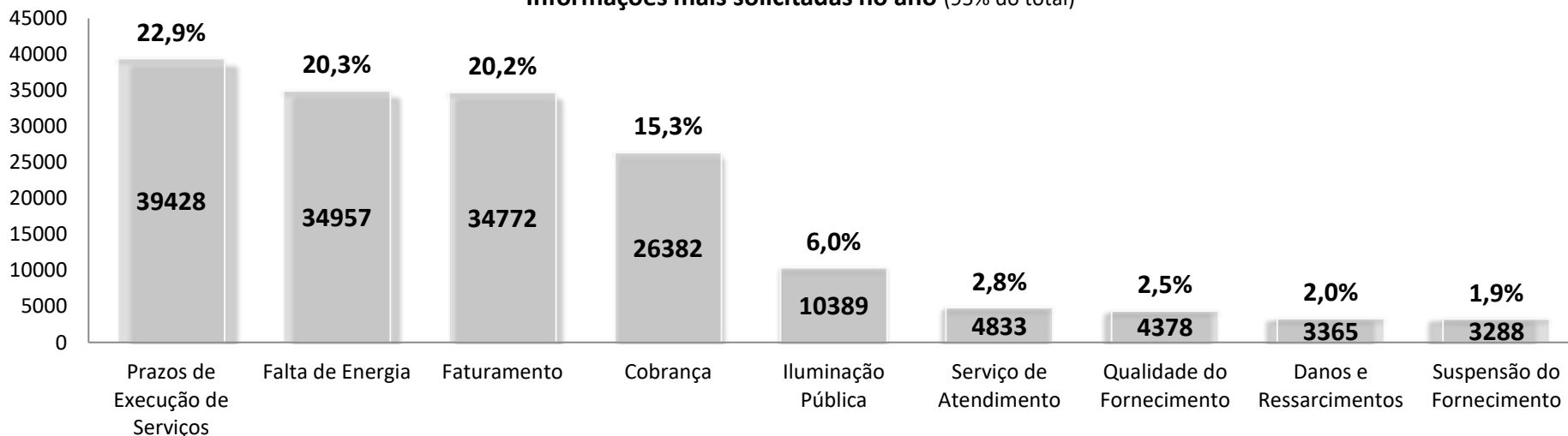


Evolução Anual de Reclamações e Percentual de Reclamações sobre o total de Manifestações

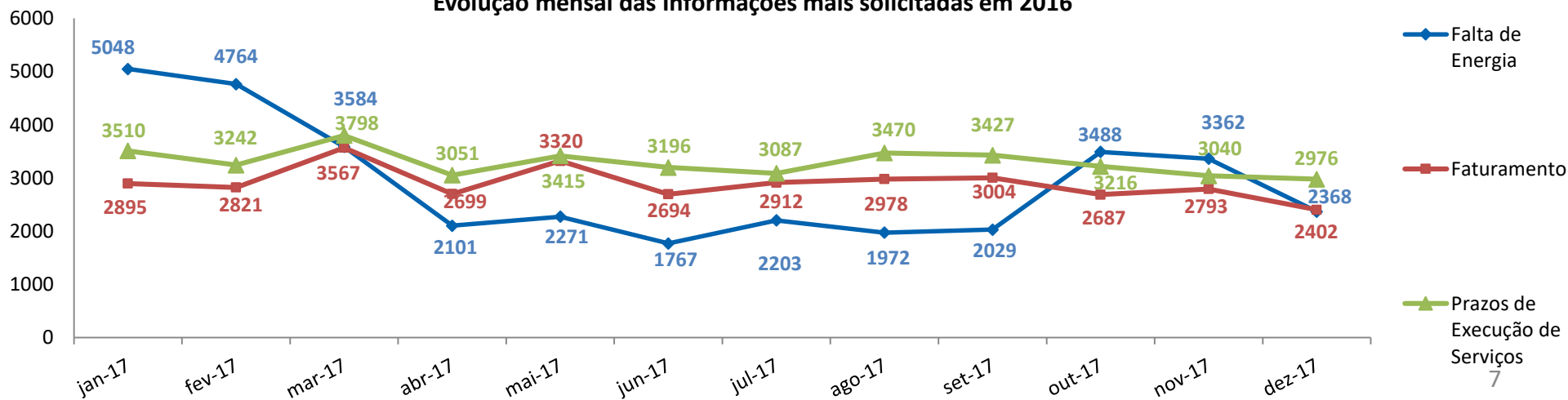


Informações por Assunto em 2017

Informações mais solicitadas no ano (95% do total)

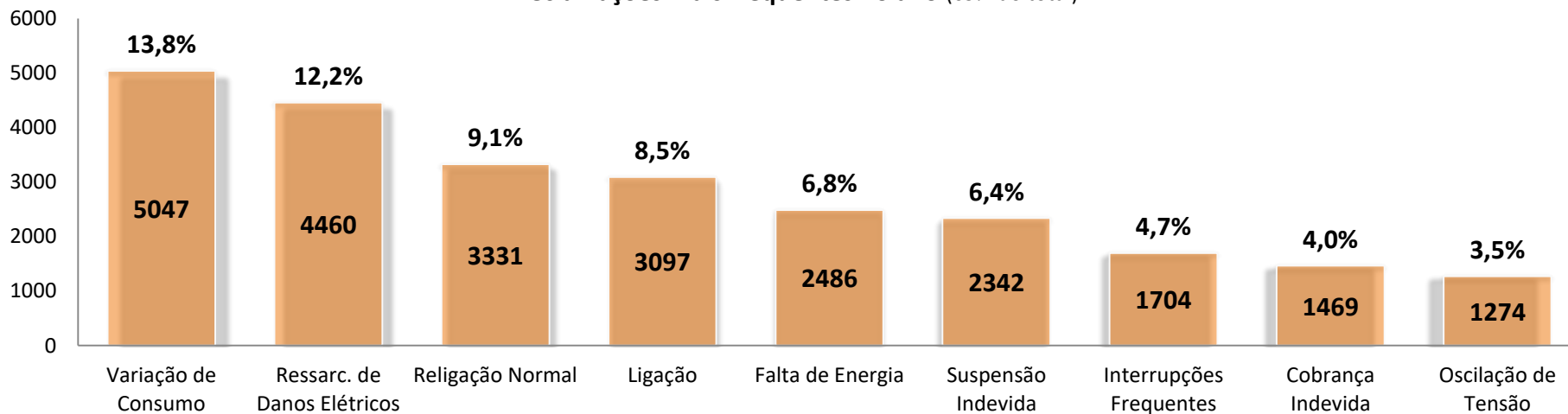


Evolução mensal das Informações mais solicitadas em 2016

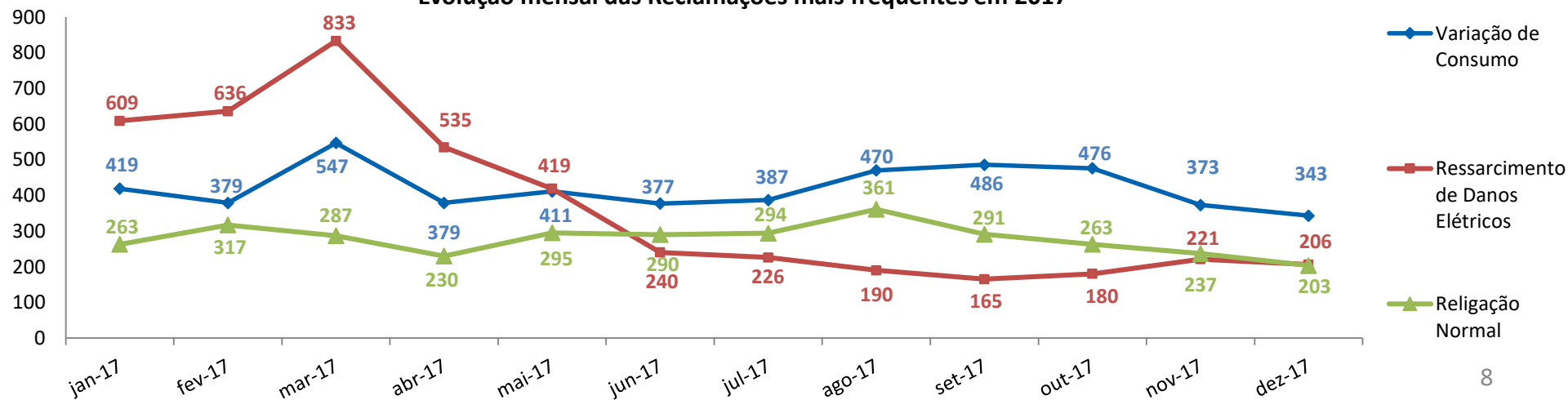


Reclamações por Assunto em 2017

Reclamações mais frequentes no ano (69% do total)



Evolução mensal das Reclamações mais frequentes em 2017



Número de “Reclamações a cada 10 mil Unidades Consumidoras” em 2017

Por concessionária

Posição	Concessionária	Quantidade de UC's ¹	Total de Reclamações	Reclamações a cada 10 mil UC's ¹
1ª	Eletropaulo	7.059.131	21.836	30,93
2ª	EDP São Paulo	1.834.632	3.099	16,89
3ª	CPFL Sul Paulista	85.317	122	14,30
4ª	CPFL Piratininga	1.681.021	2.349	13,97
5ª	Elektro	2.600.140	3.605	13,86
6ª	CPFL Mococa	47.060	65	13,81
7ª	CPFL Leste Paulista	57.978	69	11,90
8ª	Energisa Sul-Sudeste	767.741	779	10,15
9ª	CPFL Paulista	4.307.280	4.299	9,98
10ª	CPFL Jaguari	41.074	37	9,01
11ª	CPFL Santa Cruz	211.300	188	8,90
Setor Agregado		18.692.674	36.448	19,50

Por grupo econômico

Posição	Grupo econômico	Quantidade de UC's ¹	Total de Reclamações	Reclamações a cada 10 mil UC's
1ª	AES	7.059.131	21.836	30,93
2ª	EDP	1.834.632	3.099	16,89
3ª	Neoenergia	2.600.140	3.605	13,86
4ª	CPFL Energia	6.431.030	7.129	11,09
5ª	Energisa	767.741	779	10,15
Setor agregado		18.692.674	36.448	19,50

Concessionária por grupo econômico no Estado de São Paulo

AES	Eletropaulo
CPFL Energia	CPFL Paulista, CPFL Piratininga, CPFL Santa Cruz, CPFL Sul Paulista, CPFL Leste Paulista, CPFL Mococa e CPFL Jaguari
Energisa	Energisa Sul-Sudeste
EDP	EDP São Paulo
Neoenergia	Elektro

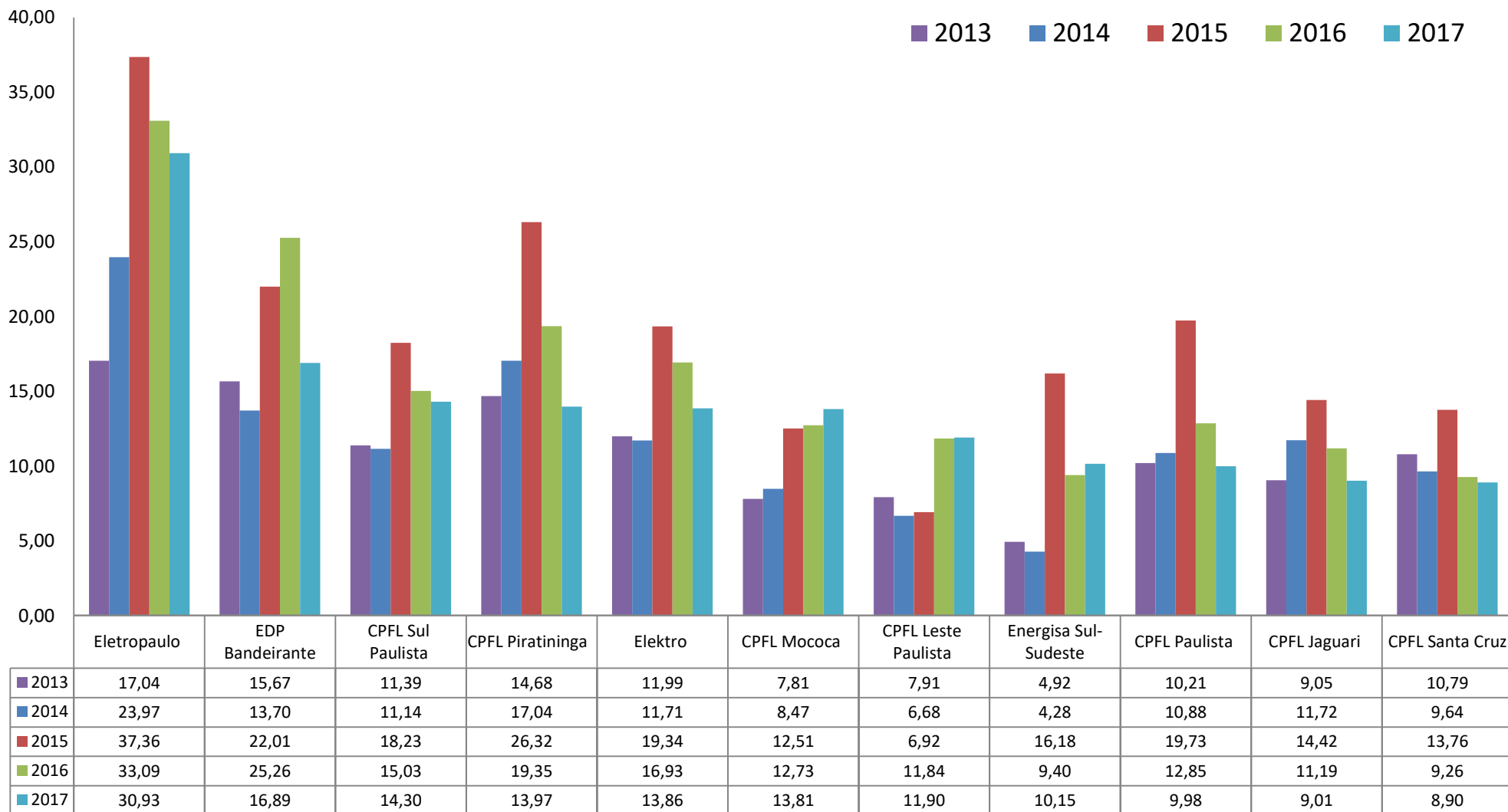
¹ UC's = Unidades Consumidoras - Base de Unidades Consumidoras de dezembro de 2017.

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

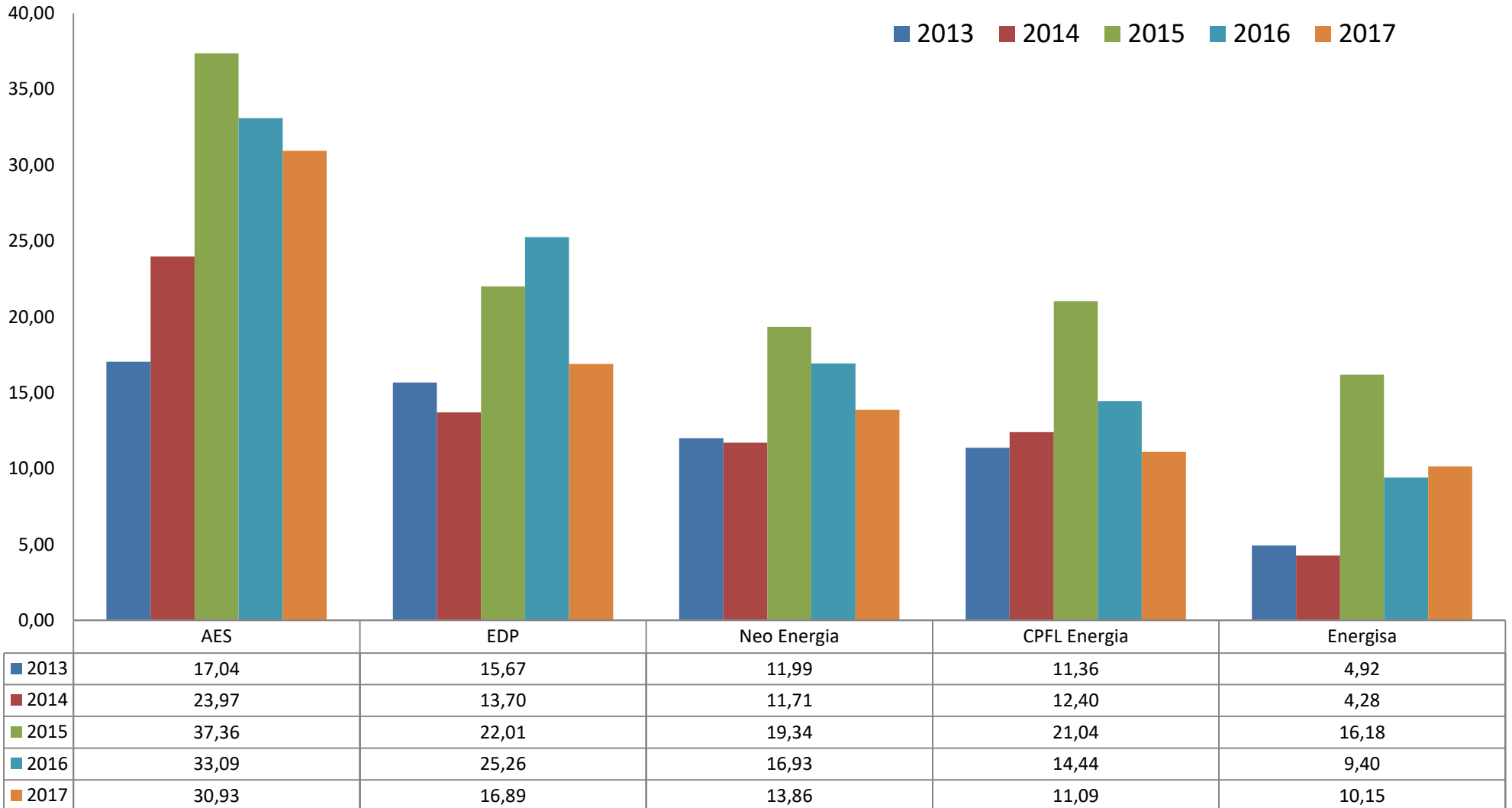
Por Concessionária	2013	2014		2015		2016		2017	
	Reclamações a cada 10 mil UC's	Reclamações a cada 10 mil UC's	Variação com relação ao ano anterior	Reclamações a cada 10 mil UC's	Variação com relação ao ano anterior	Reclamações a cada 10 mil UC's	Variação com relação ao ano anterior	Reclamações a cada 10 mil UC's	Variação com relação ao ano anterior
Eletropaulo	17,04	23,97	40,67%	37,36	55,84%	33,09	-11,43%	30,93	-6,53%
EDP São Paulo	15,67	13,70	-12,53%	22,01	60,59%	25,26	14,79%	16,89	-33,14%
CPFL Sul Paulista	11,39	11,14	-2,14%	18,23	63,62%	15,03	-17,57%	14,30	-4,86%
CPFL Piratininga	14,68	17,04	16,07%	26,32	54,47%	19,35	-26,47%	13,97	-27,80%
Elektro	11,99	11,71	-2,36%	19,34	65,15%	16,93	-12,44%	13,86	-18,13%
CPFL Mococa	7,81	8,47	8,52%	12,51	47,60%	12,73	1,79%	13,81	8,48%
CPFL Leste Paulista	7,91	6,68	-15,61%	6,92	3,59%	11,84	71,21%	11,90	0,51%
Energisa Sul-Sudeste	4,92	4,28	-13,15%	16,18	278,49%	9,40	-41,92%	10,15	7,98%
CPFL Paulista	10,21	10,88	6,58%	19,73	81,43%	12,85	-34,88%	9,98	-22,33%
CPFL Jaguari	9,05	11,72	29,60%	14,42	23,03%	11,19	-22,42%	9,01	-19,48%
CPFL Santa Cruz	10,79	9,64	-10,70%	13,76	42,83%	9,26	-32,73%	8,90	-3,89%
Setor agregado	13,81	16,52	19,61%	27,77	68,03%	22,72	-18,17%	19,50	-14,17%

Por grupo econômico	2013	2014		2015		2016		2017	
	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	17,04	23,97	40,67%	37,36	55,84%	33,09	-11,43%	30,93	-6,53%
EDP	15,67	13,70	-12,53%	22,01	60,59%	25,26	14,79%	16,89	-33,14%
Iberdrola	11,99	11,71	-2,36%	19,34	65,15%	16,93	-12,44%	13,86	-18,13%
CPFL Energia	11,36	12,40	9,11%	21,04	69,68%	14,44	-31,36%	11,09	-23,20%
Energisa	4,92	4,28	-13,15%	16,18	278,49%	9,40	-41,92%	10,15	7,98%
Setor agregado	13,81	16,52	19,61%	27,77	68,03%	22,72	-18,17%	19,50	-14,17%

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 2017, passamos a comparar as distribuidoras em relação a esses indicadores de acordo com o seu tamanho definido por número de unidades consumidoras (UC's), sendo: (i) Pequeno porte – até 100 mil UC's; (ii) Médio porte – de 101 mil a 1 milhão de UC's; e (iii) Grande porte – acima de 1 milhão de UC's.

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

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

Indicadores do Serviço de Atendimento ao Usuário da ARSESP por porte das concessionárias no ano de 2017

% de reclamações fora do prazo¹

Porte	Posição	Concessionária	Quantidade de UC's	Quantidade de Reclamações ²	% de reclamações com resposta fora do prazo
Acima de 1 milhão de UC's	1ª	Eletropaulo	7.059.131	7.056	6,3%
	2ª	Elektro	2.600.140	1.522	1,1%
	3ª	EDP São Paulo	1.834.632	1.134	1,0%
	4ª	CPFL Piratininga	1.681.021	754	0,4%
	5ª	CPFL Paulista	4.307.280	1.732	0,3%
De 101 mil a 1 milhão de UC's	-	Energisa Sul-Sudeste	765.325	217	0,0%
	-	CPFL Santa Cruz	211.300	66	0,0%
Até 100 mil UC's	1ª	CPFL Mococa	47.060	29	6,9%
	2ª	CPFL Sul Paulista	85.317	48	2,1%
	3ª	CPFL Leste Paulista	57.978	32	0,0%
	3ª	CPFL Jaguari	41.074	11	0,0%
	Setor agregado			18.364.173	12.601

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 12.601 casos.

Indicadores do Serviço de Atendimento ao Usuário da ARSESP por porte das concessionárias no ano de 2017

% de reclamações devolvidas¹

Porte	Posição	Concessionária	Quantidade de UC's	Quantidade de Reclamações ²	% de reclamações devolvidas
Acima de 1 milhão de UC's	1ª	Eletropaulo	7.059.131	7.056	9,5%
	2ª	Elektro	2.600.140	1.522	5,1%
	3ª	EDP São Paulo	1.834.632	1.134	5,0%
	4ª	CPFL Paulista	4.307.280	1.732	1,3%
	5ª	CPFL Piratininga	1.681.021	754	0,9%
De 101 mil a 1 milhão de UC's	1ª	Energisa Sul-Sudeste	765.325	217	0,5%
	2ª	CPFL Santa Cruz	211.300	66	0,0%
Até 100 mil UC's	1ª	CPFL Sul Paulista	85.317	48	3,4%
	2ª	CPFL Mococa	47.060	29	0,0%
	2ª	CPFL Leste Paulista	57.978	32	0,0%
	2ª	CPFL Jaguari	41.074	11	0,0%
	Setor agregado			18.364.173	12.601

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 12.601 casos.

Indicadores do Serviço de Atendimento ao Usuário da ARSESP por porte das concessionárias no ano de 2017

% de reclamações procedentes¹

Porte	Posição	Concessionária	Quantidade de UC's	Quantidade de Reclamações ²	% de reclamações procedentes
Acima de 1 milhão de UC's	1ª	Elektro	2.600.140	1.522	39,6%
	2ª	Eletropaulo	7.059.131	7.056	33,9%
	3ª	EDP São Paulo	1.834.632	1.134	31,6%
	4ª	CPFL Piratininga	1.681.021	754	23,2%
	5ª	CPFL Paulista	4.307.280	1.732	21,5%
De 101 mil a 1 milhão de UC's	1ª	Energisa Sul-Sudeste	765.325	217	43,3%
	2ª	CPFL Santa Cruz	211.300	66	19,7%
Até 100 mil UC's	1ª	CPFL Mococa	47.060	29	18,8%
	2ª	CPFL Sul Paulista	85.317	48	10,3%
	3ª	CPFL Leste Paulista	57.978	32	34,4%
	4ª	CPFL Jaguari	41.074	11	9,1%
Setor agregado			18.364.173	12.601	32,0%

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 12.601 casos.

Indicadores do Serviço de Atendimento ao Usuário da ARSESP por porte das concessionárias no ano de 2017

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

Porte	Posição	Concessionária	Quantidade de UC's	Quantidade de Reclamações ²	% de reclamações procedentes
Acima de 1 milhão de UC's	1ª	Elektro	2.600.140	1.149	20,7%
	2ª	Eletropaulo	7.059.131	5.785	19,4%
	3ª	EDP São Paulo	1.834.632	878	12,3%
	4ª	CPFL Paulista	4.307.280	1.405	3,3%
	5ª	CPFL Piratininga	1.681.021	595	2,7%
De 101 mil a 1 milhão de UC's	1ª	Energisa Sul-Sudeste	765.325	148	16,9%
	2ª	CPFL Santa Cruz	211.300	55	3,6%
Até 100 mil UC's	1ª	CPFL Sul Paulista	85.317	41	4,9%
	2ª	CPFL Mococa	47.060	27	3,7%
	3ª	CPFL Leste Paulista	57.978	22	4,5%
	4ª	CPFL Jaguari	41.074	10	0,0%
Setor agregado			18.364.173	10.115	15,4%

¹ Reclamação classificada como procedente após análise do SAU ARSESP, quando identificada alguma não conformidade, excluindo 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 excluindo as reclamações sobre interrupção no fornecimento, que totalizam 10.115 casos.

Dados por Grupo econômico e por concessionária

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

Manifestações por tipo entre 2013 e 2017

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
2013	137.258	-	11.340	-	148.598	-
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	-9,49%	139.917	-43,16%
2017	105.408	-9,91%	21.836 ¹	-4,68%	127.244	-9,06%

¹ 68% 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 9 registros de elogios e 26 registros de sugestões/críticas no ano de 2017, estas, inclusas no total de Informações.
- Houve também 126 registros de denúncias no ano de 2017, estas, inclusas no total de reclamações.

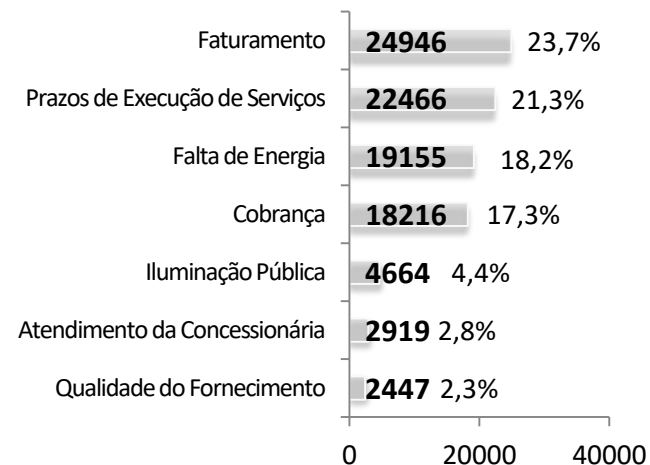
Posição da
concessionária
nos Indicadores

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

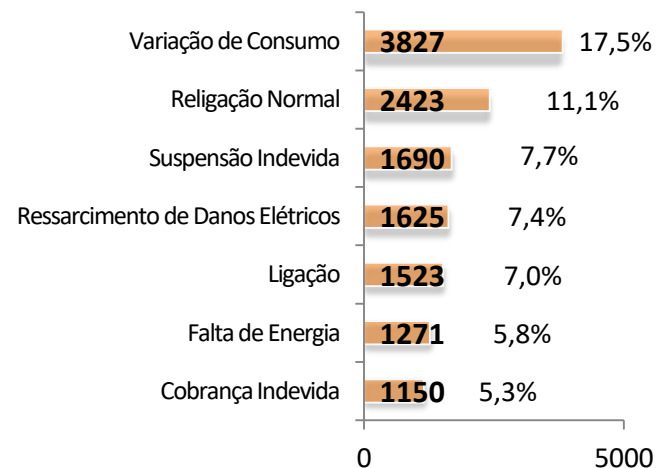
Municípios com mais Reclamações no ano

São Paulo	15.237
São Bernardo do Campo	923
Osasco	818
Santo André	741
Barueri	597
Diadema	400
Carapicuíba	396
Cotia	383
Mauá	335
Taboão da Serra	257

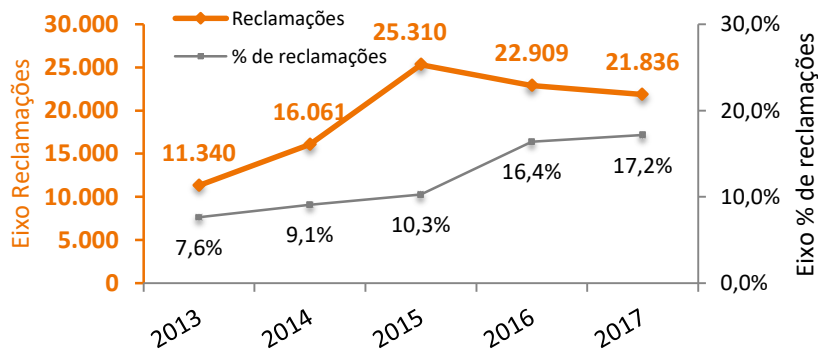
Informações mais solicitadas no ano (90% do total)



Reclamações mais frequentes no ano (62% do total)



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



Eletropaulo – Indicadores por assunto

% de reclamações com resposta fora do prazo

Tipologia	Qtde. ¹	%
Cobrança Indevida	328	17%
Devolução de Valores	114	17%
Faturamento por Média	401	11%
Alteração Cadastral (Titularidade/Nome)	236	10%
Relocação de Poste ou Rede Elétrica	72	8%
Alteração de carga	49	8%
Variação de Consumo	1412	8%
Ligação	164	8%
Suspensão Indevida	180	7%
Apresentação e Entrega da Fatura	131	6%
Cobrança por Irregularidades	247	6%
Aferição e Substituição de Medidor	128	5%
Interrupções Frequentes	241	5%
Atendimento Presencial	85	5%
Débitos Anteriores	53	4%
Ressarcimento de Danos Elétricos	1069	3%
Oscilação de Tensão	109	3%
Falta de Energia	1271	2%
Religação Normal	208	1%
Ligação Clandestina	72	1%

% de reclamações devolvidas

Tipologia	Qtde. ¹	%
Faturamento por Média	401	19%
Devolução de Valores	114	18%
Cobrança por Irregularidades	247	16%
Cobrança Indevida	328	16%
Variação de Consumo	1412	14%
Aferição e Substituição de Medidor	128	12%
Apresentação e Entrega da Fatura	131	11%
Suspensão Indevida	180	11%
Ligação	164	10%
Relocação de Poste ou Rede Elétrica	72	10%
Atendimento Presencial	85	9%
Alteração Cadastral (Titularidade/Nome)	236	9%
Ressarcimento de Danos Elétricos	1069	8%
Débitos Anteriores	53	8%
Interrupções Frequentes	241	7%
Alteração de carga	49	6%
Ligação Clandestina	72	4%
Oscilação de Tensão	109	4%
Religação Normal	208	3%
Falta de Energia	1271	0%

% de reclamações procedentes

Tipologia	Qtde. ¹	%
Falta de Energia	1271	100%
Ligação Clandestina	72	32%
Cobrança Indevida	328	31%
Atendimento Presencial	85	29%
Alteração Cadastral (Titularidade/Nome)	236	28%
Relocação de Poste ou Rede Elétrica	72	24%
Faturamento por Média	401	23%
Interrupções Frequentes	241	23%
Devolução de Valores	114	23%
Alteração de carga	49	20%
Ligação	164	20%
Apresentação e Entrega da Fatura	131	19%
Suspensão Indevida	180	19%
Variação de Consumo	1412	19%
Aferição e Substituição de Medidor	128	18%
Ressarcimento de Danos Elétricos	1069	15%
Cobrança por Irregularidades	247	13%
Oscilação de Tensão	109	11%
Débitos Anteriores	53	6%
Religação Normal	208	5%

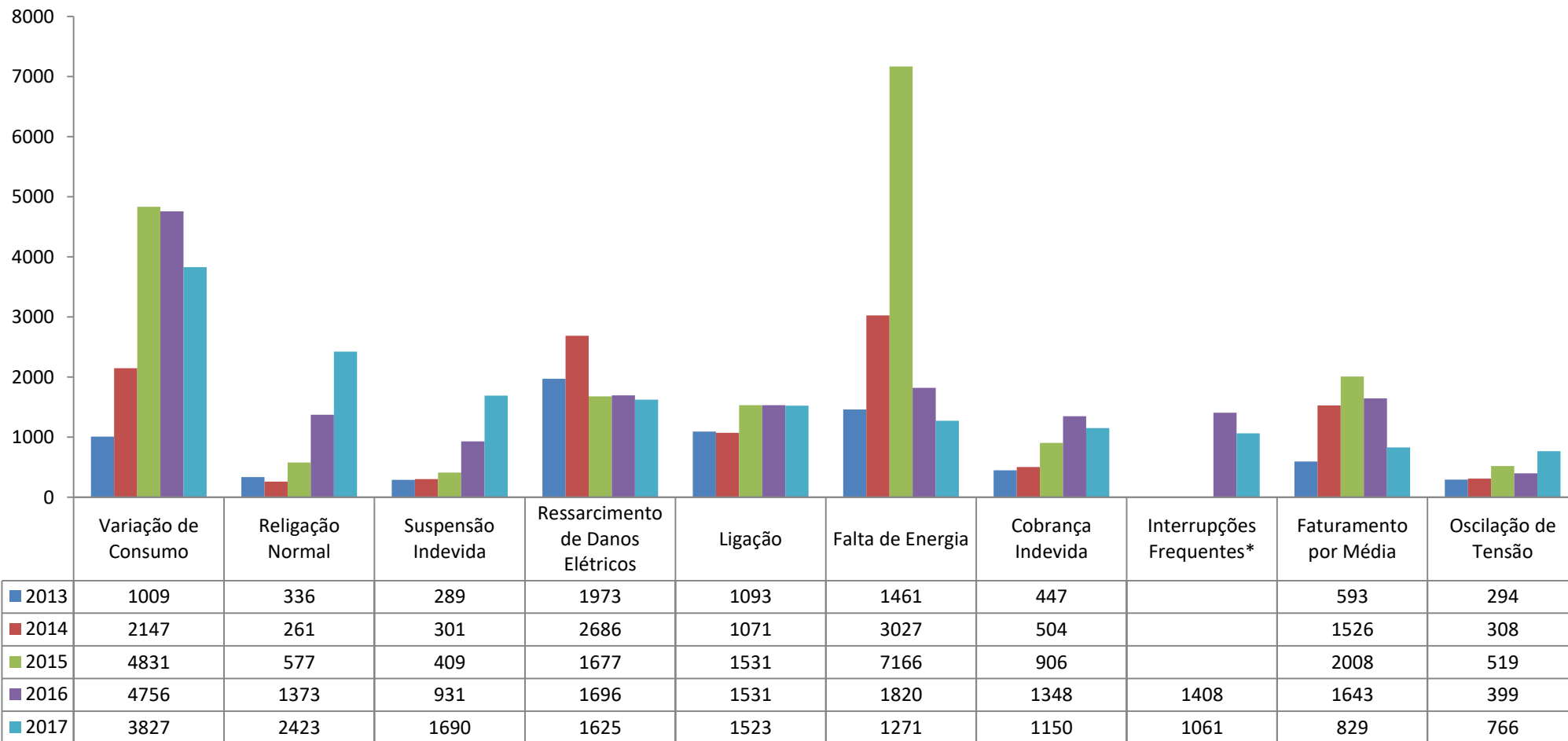
¹ Quantidade reclamada por assunto

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

Evolução anual de reclamações por tipologia (10 assuntos mais reclamados com base no ano de 2017)

Eletropaulo

■ 2013 ■ 2014 ■ 2015 ■ 2016 ■ 2017



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

Grupo CPFL Energia – dados agregados do Grupo

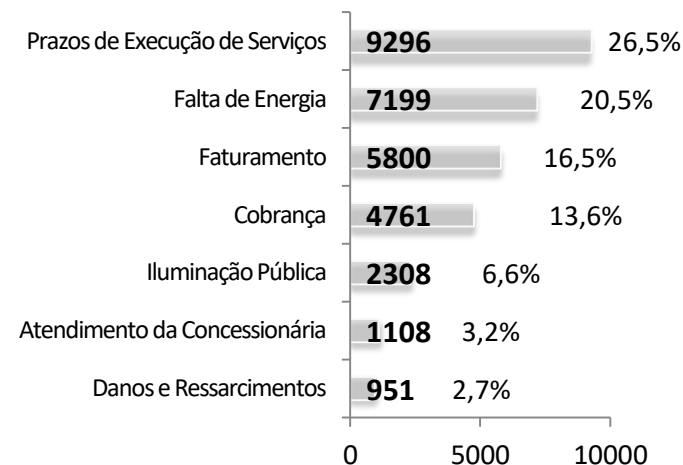
Manifestações por tipo entre 2013 e 2017

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
2013	30.640	-	6.710	-	37.350	-
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	-30,21%	44.257	-44,03%
2017	35.076	-0,14%	7.129 ¹	-21,94%	42.177	-4,70%

¹ 63% das reclamações não seguiram o fluxo completo do Caminho do Entendimento e foram encaminhadas para tratamento das concessionárias do grupo, onde foram registradas como reclamação de 1º nível ou de Ouvidoria.

- Houve 3 registros de elogios e 21 registros de sugestões/críticas no ano de 2017, estas, inclusas no total de Informações.
- Houve também 40 registros de denúncias no ano de 2017, estas, inclusas no total de reclamações.

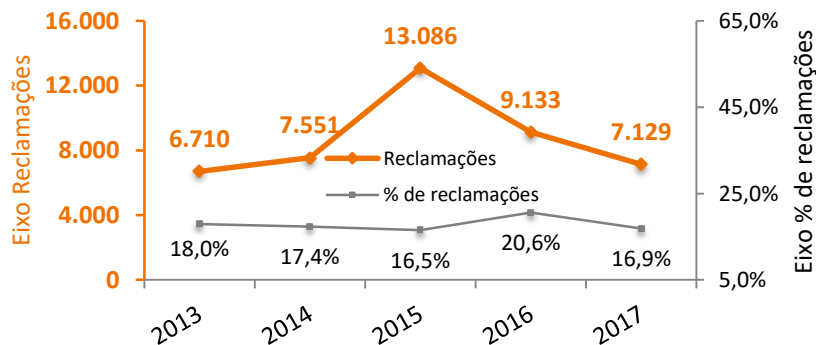
Informações mais solicitadas no ano (90% do total)



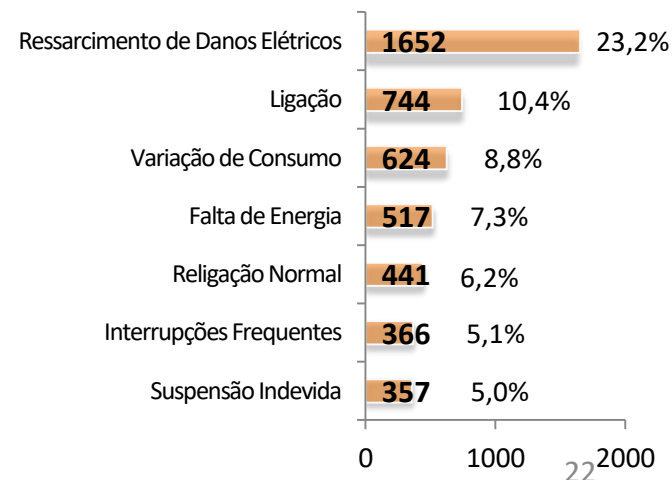
Municípios com mais Reclamações no ano

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

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



Reclamações mais frequentes no ano (66% do total)



Grupo CPFL Energia – Indicadores por assunto

% de reclamações com
resposta fora do prazo

Tipologia	Qtde. ¹	%
Alteração de carga	11	9%
Faturamento Microgeração	15	7%
Aferição e Substituição de Medidor	24	4%
Devolução de Valores	44	2%
Variação de Consumo	134	2%
Cobrança por Irregularidades	71	1%
Ressarcimento de Danos Elétricos	1270	0%
Falta de Energia	517	0%
Ligação	70	0%
Interrupções Frequentes	49	0%
Oscilação de Tensão	40	0%
Classificação da U.C.	35	0%
Religação Normal	32	0%
Faturamento por Média	32	0%
Relocação de Poste ou Rede Elétrica	29	0%
Cobrança Indevida	29	0%
Suspensão Indevida	28	0%
Extensão de Rede	24	0%
Alteração Cadastral (Titularidade/Nome)	23	0%
Apresentação e Entrega da Fatura	22	0%

% de reclamações devolvidas

Tipologia	Qtde. ¹	%
Multa por Atraso/Auto Religação	13	15%
Contra Concessionária/Permissionárias/Autorizadas	8	13%
Cobrança Indevida	29	10%
Poste em Mau Estado	13	8%
Defeito/Danos no Medidor	17	6%
Cobrança por Irregularidades	71	6%
Nenhuma das Anteriores	18	6%
Devolução de Valores	44	5%
Faturamento por Média	32	3%
Interrupções Frequentes	49	2%
Variação de Consumo	134	1%
Ligação	70	1%
Ressarcimento de Danos Elétricos	1270	1%
Falta de Energia	517	0%
Oscilação de Tensão	40	0%
Classificação da U.C.	35	0%
Religação Normal	32	0%
Relocação de Poste ou Rede Elétrica	29	0%
Suspensão Indevida	28	0%
Extensão de Rede	24	0%

% de reclamações procedentes

Tipologia	Qtde. ¹	%
Falta de Energia	517	100%
Interrupções Frequentes	49	27%
Multa por Atraso/Auto Religação	13	23%
Cobrança Indevida	29	14%
Faturamento Microgeração	15	13%
Defeito/Danos no Medidor	17	12%
Alteração Cadastral (Titularidade/Nome)	23	9%
Poste em Mau Estado	13	8%
Cobrança por Irregularidades	71	7%
Relocação de Poste ou Rede Elétrica	29	7%
Poda de Árvore	15	7%
Nenhuma das Anteriores	18	6%
Devolução de Valores	44	5%
Ligação	70	4%
Extensão de Rede	24	4%
Aferição e Substituição de Medidor	24	4%
Variação de Consumo	134	4%
Religação Normal	32	3%
Ressarcimento de Danos Elétricos	1270	2%
Atendimento Presencial	18	0%

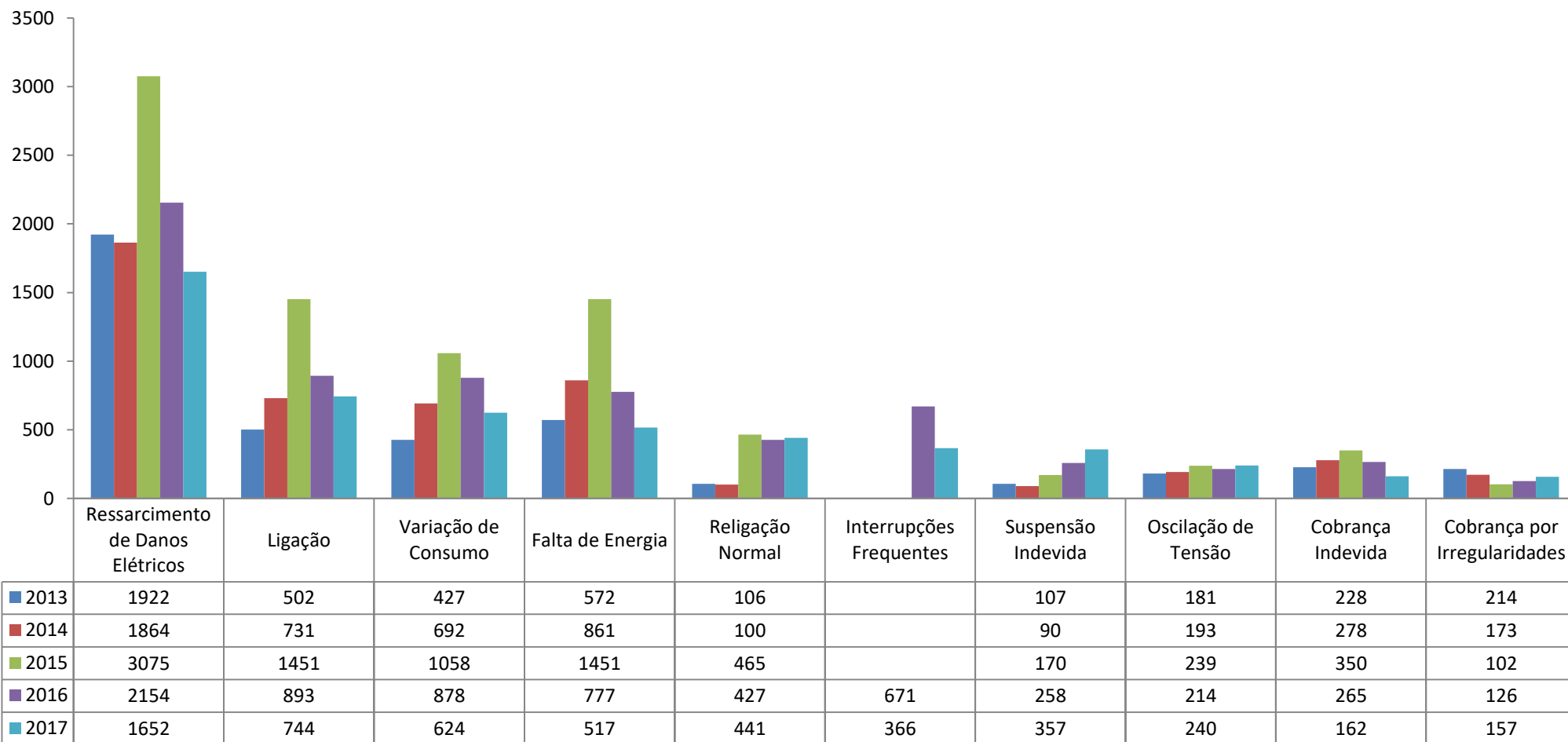
¹ Quantidade reclamada por assunto

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

Evolução anual de reclamações por tipologia (10 assuntos mais reclamados com base no ano de 2017)

Grupo CPFL

■ 2013 ■ 2014 ■ 2015 ■ 2016 ■ 2017



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

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

Manifestações por tipo entre 2013 e 2017

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
2013	18.178	-	4.033	-	22.211	-
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	-33,78%	25.348	-48,27%
2017	20.281	1,89%	4.299 ¹	-21,02%	24.580	-3,03%

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 2 registros de elogios e 16 registros de sugestões/críticas no ano de 2017, estas, inclusas no total de Informações.
- Houve também 21 registros de denúncias no ano de 2017, estas, inclusas no total de reclamações.

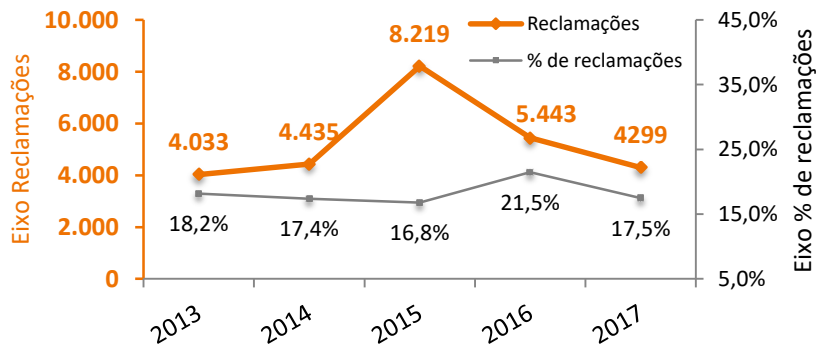
Posição da
concessionária
nos Indicadores

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

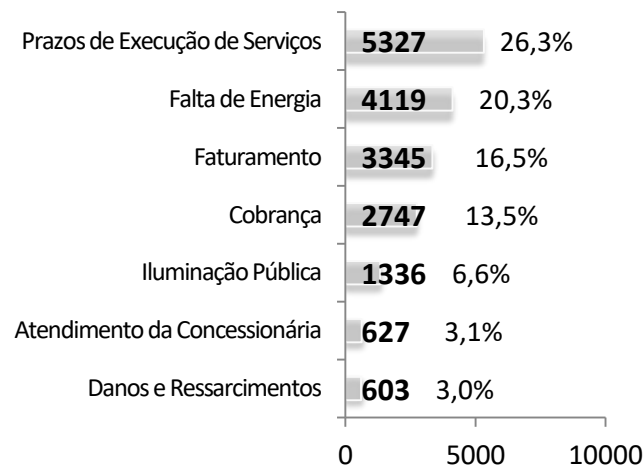
Municípios com mais Reclamações no ano

Campinas	726
Ribeirão Preto	369
São José do Rio Preto	258
Bauru	178
Piracicaba	158
Franca	133
Araraquara	132
Hortolândia	116
Sumaré	90
Americana	89

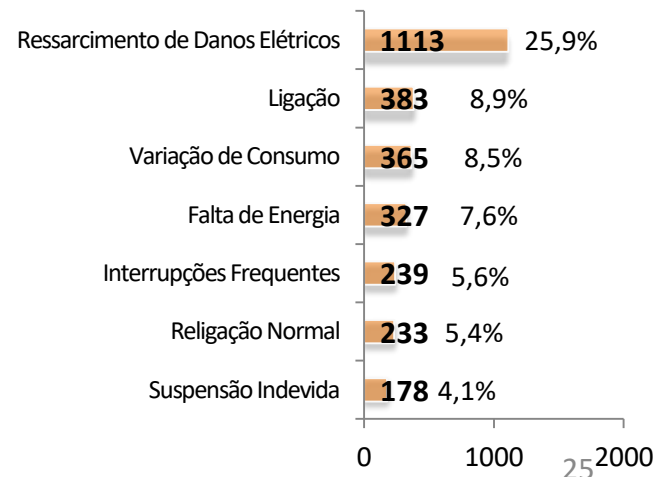
Evolução Anual de Reclamações e Percentual de Reclamações sobre o total de Manifestações



Informações mais solicitadas no ano (89% do total)



Reclamações mais frequentes no ano (66% do total)



CPFL Paulista – Indicadores por assunto

% de reclamações com
resposta fora do prazo

Tipologia	Qtde. ¹	%
Aferição e Substituição de Medidor	7	14%
Devolução de Valores	36	3%
Cobrança por Irregularidades	43	2%
Variação de Consumo	80	1%
Ressarcimento de Danos Elétricos	871	0%
Falta de Energia	327	0%
Ligação	35	0%
Interrupções Frequentes	33	0%
Classificação da U.C.	31	0%
Oscilação de Tensão	27	0%
Religação Normal	19	0%
Faturamento por Média	18	0%
Cobrança Indevida	17	0%
Atendimento Presencial	17	0%
Alteração Cadastral (Titularidade/Nome)	15	0%
Relocação de Poste ou Rede Elétrica	14	0%
Extensão de Rede	14	0%
Suspensão Indevida	12	0%
Nenhuma das Anteriores	12	0%
Faturamento Microgeração	11	0%

% de reclamações devolvidas

Tipologia	Qtde. ¹	%
Contra Concessionária/Permissionárias/Autorizadas	5	20%
Multa por Atraso/Auto Religação	5	20%
Poste em Mau Estado	8	13%
Defeito/Danos no Medidor	10	10%
Nenhuma das Anteriores	12	8%
Cobrança por Irregularidades	43	7%
Cobrança Indevida	17	6%
Devolução de Valores	36	6%
Interrupções Frequentes	33	3%
Ligação	35	3%
Variação de Consumo	80	1%
Ressarcimento de Danos Elétricos	871	1%
Falta de Energia	327	0%
Classificação da U.C.	31	0%
Oscilação de Tensão	27	0%
Religação Normal	19	0%
Faturamento por Média	18	0%
Atendimento Presencial	17	0%
Alteração Cadastral (Titularidade/Nome)	15	0%
Relocação de Poste ou Rede Elétrica	14	0%

% de reclamações procedentes

Tipologia	Qtde. ¹	%
Falta de Energia	327	100%
Multa por Atraso/Auto Religação	5	40%
Interrupções Frequentes	33	30%
Poste em Mau Estado	8	25%
Defeito/Danos no Medidor	10	20%
Faturamento Microgeração	11	18%
Cobrança por Irregularidades	43	12%
Ligação	35	9%
Nenhuma das Anteriores	12	8%
Relocação de Poste ou Rede Elétrica	14	7%
Alteração Cadastral (Titularidade/Nome)	15	7%
Cobrança Indevida	17	6%
Variação de Consumo	80	4%
Devolução de Valores	36	3%
Ressarcimento de Danos Elétricos	871	2%
Classificação da U.C.	31	0%
Oscilação de Tensão	27	0%
Religação Normal	19	0%
Faturamento por Média	18	0%
Atendimento Presencial	17	0%

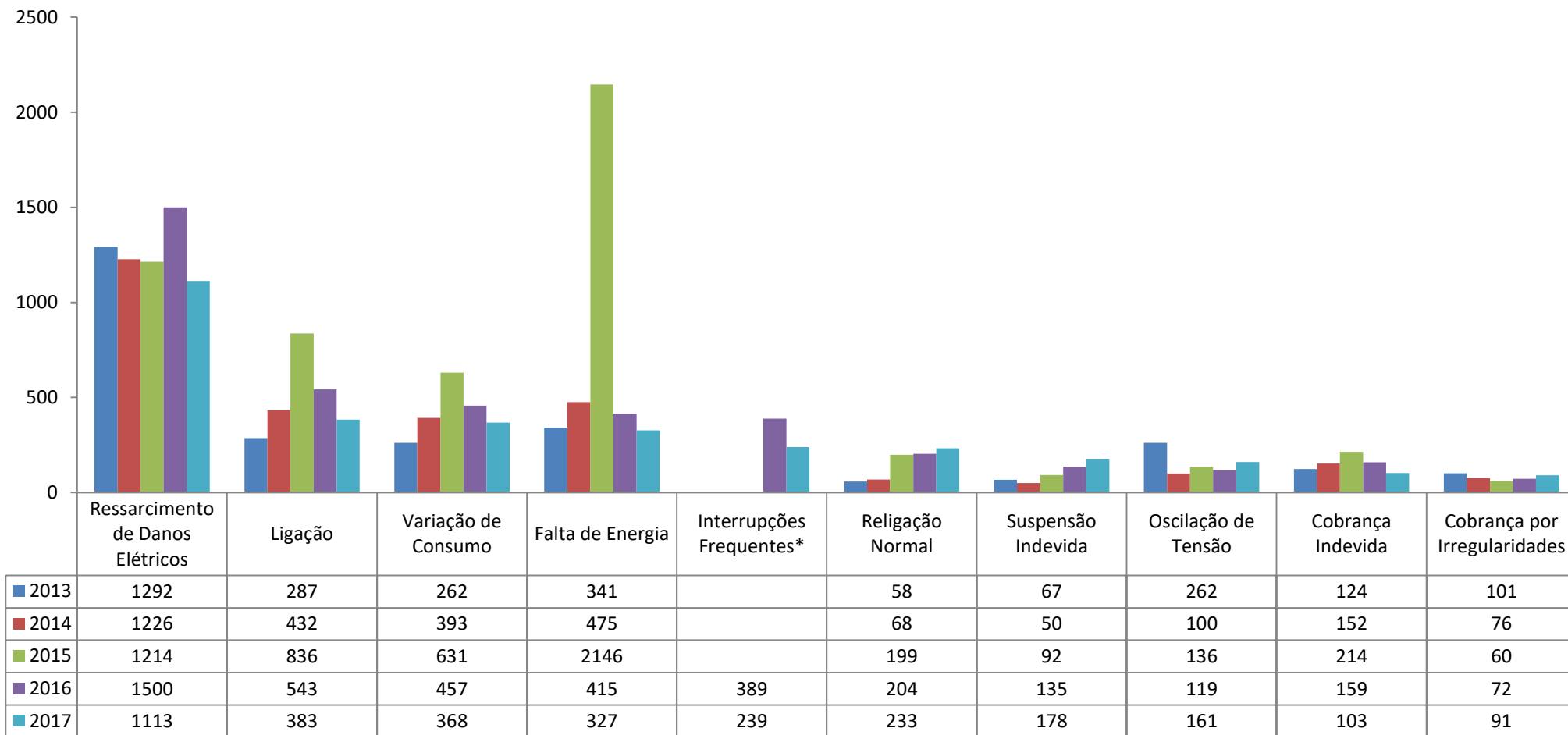
¹ Quantidade reclamada por assunto

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

Evolução anual de reclamações por tipologia (10 assuntos mais reclamados com base no ano de 2017)

CPFL Paulista

■ 2013 ■ 2014 ■ 2015 ■ 2016 ■ 2017



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

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

Manifestações por tipo entre 2013 e 2017

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
2013	10.531	-	2.266	-	12.797	-
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	-33,88%	16.536	-55,88%
2017	12.624	-5,34%	2.349 ¹	-36,23%	14.973	-10,44%

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

- Houve 1 registro de elogio e 4 registros de sugestões/críticas no ano de 2017, estas, inclusas no total de Informações.
- Houve também 18 registros de denúncias no ano de 2017, estas, inclusas no total de reclamações.

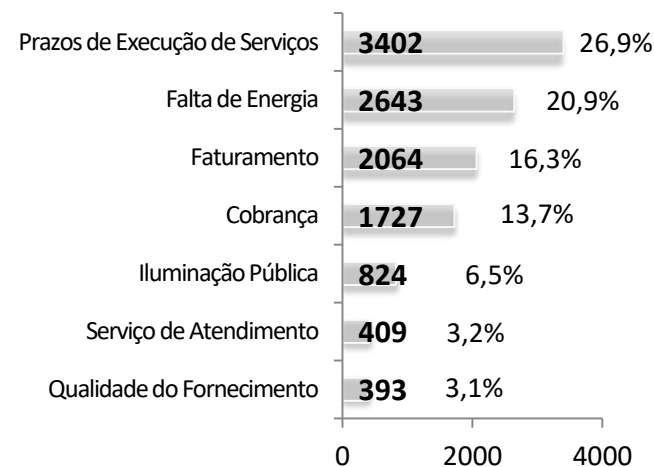
Posição da
concessionária
nos Indicadores

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

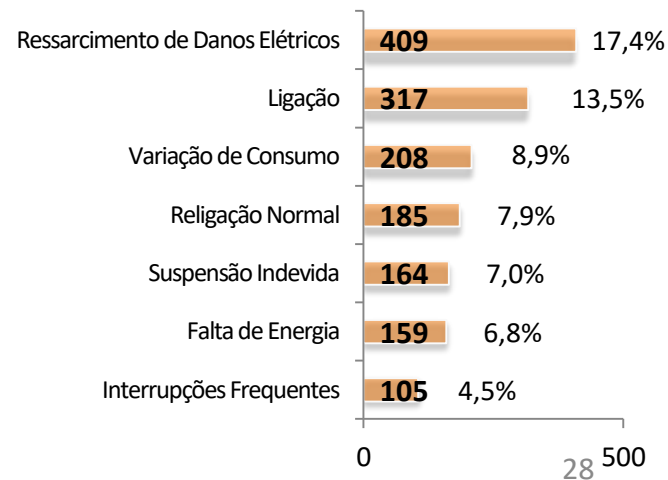
Municípios com mais Reclamações no ano

Sorocaba	368
Praia Grande	295
Santos	280
São Vicente	246
Jundiaí	235
Indaiatuba	114
Itu	87
São Roque	74
Cubatão	53
Salto	53

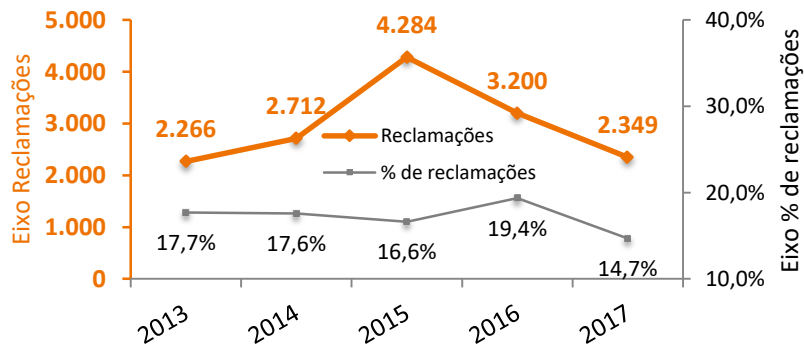
Informações mais solicitadas no ano (91% do total)



Reclamações mais frequentes no ano (66% do total)



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



CPFL Piratininga – Indicadores por assunto

% de reclamações com
resposta fora do prazo

Tipologia	Qtde. ¹	%
Alteração de carga	4	25%
Variação de Consumo	44	5%
Ressarcimento de Danos Elétricos	307	0%
Falta de Energia	159	0%
Ligação	30	0%
Cobrança por Irregularidades	28	0%
Suspensão Indevida	15	0%
Aferição e Substituição de Medidor	14	0%
Religação Normal	13	0%
Cobrança Indevida	12	0%
Interrupções Frequentes	12	0%
Apresentação e Entrega da Fatura	10	0%
Oscilação de Tensão	10	0%
Poda de Árvore	9	0%
Faturamento por Média	8	0%
Devolução de Valores	8	0%
Extensão de Rede	8	0%
Relocação de Poste ou Rede Elétrica	7	0%
Alteração Cadastral (Titularidade/Nome)	7	0%
Multa por Atraso/Auto Religação	6	0%

% de reclamações devolvidas

Tipologia	Qtde. ¹	%
Cobrança Indevida	12	17%
Multa por Atraso/Auto Religação	6	17%
Faturamento por Média	8	13%
Cobrança por Irregularidades	28	4%
Variação de Consumo	44	2%
Ressarcimento de Danos Elétricos	307	0%
Falta de Energia	159	0%
Ligação	30	0%
Suspensão Indevida	15	0%
Aferição e Substituição de Medidor	14	0%
Religação Normal	13	0%
Interrupções Frequentes	12	0%
Apresentação e Entrega da Fatura	10	0%
Oscilação de Tensão	10	0%
Poda de Árvore	9	0%
Devolução de Valores	8	0%
Extensão de Rede	8	0%
Relocação de Poste ou Rede Elétrica	7	0%
Alteração Cadastral (Titularidade/Nome)	7	0%
Desligamento a Pedido do Consumidor	5	0%

% de reclamações procedentes

Tipologia	Qtde. ¹	%
Falta de Energia	159	100%
Cobrança Indevida	12	25%
Interrupções Frequentes	12	17%
Multa por Atraso/Auto Religação	6	17%
Relocação de Poste ou Rede Elétrica	7	14%
Alteração Cadastral (Titularidade/Nome)	7	14%
Devolução de Valores	8	13%
Extensão de Rede	8	13%
Poda de Árvore	9	11%
Religação Normal	13	8%
Variação de Consumo	44	2%
Ressarcimento de Danos Elétricos	307	1%
Ligação	30	0%
Cobrança por Irregularidades	28	0%
Suspensão Indevida	15	0%
Aferição e Substituição de Medidor	14	0%
Apresentação e Entrega da Fatura	10	0%
Oscilação de Tensão	10	0%
Faturamento por Média	8	0%
Desligamento a Pedido do Consumidor	5	0%

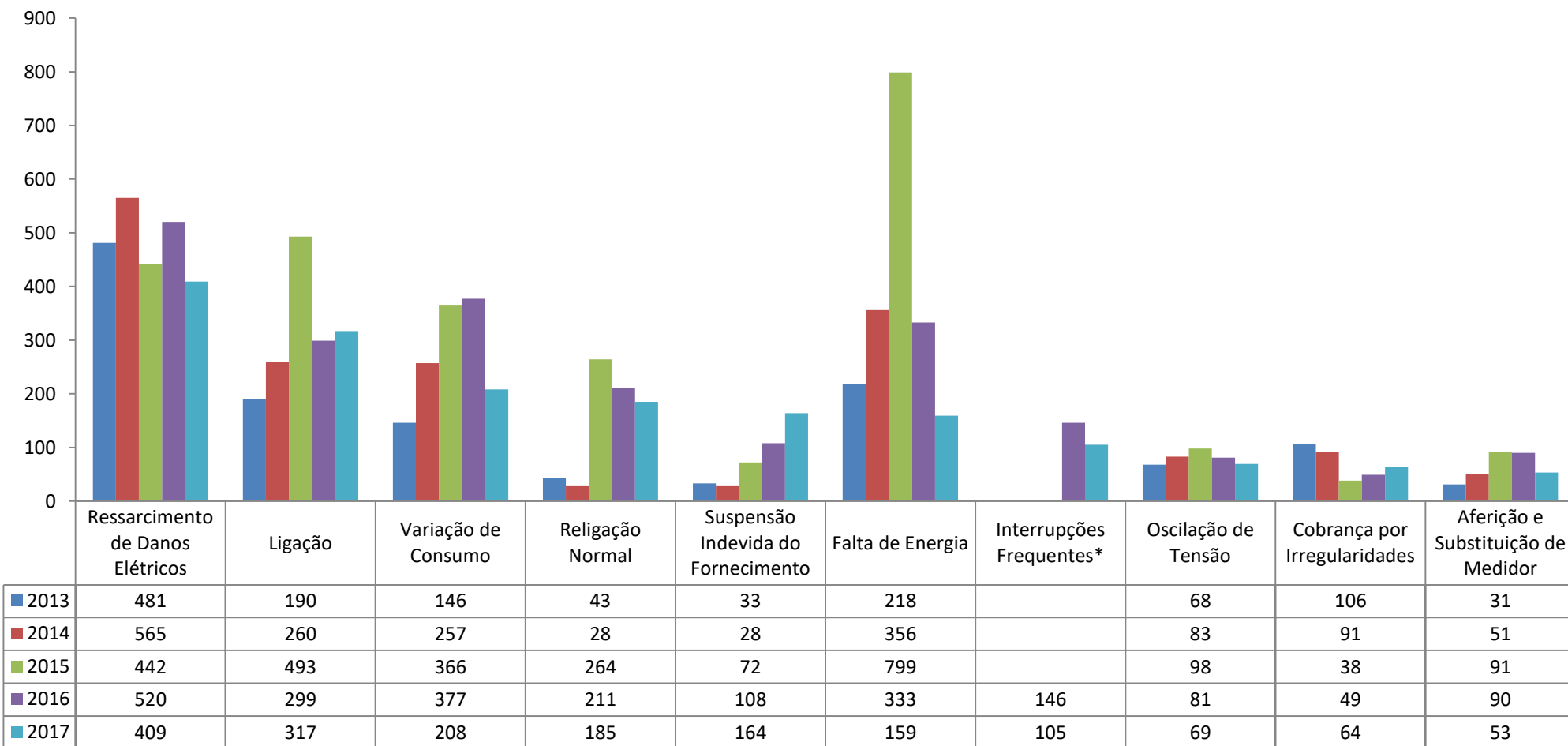
¹ Quantidade reclamada por assunto

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

Evolução anual de reclamações por tipologia (10 assuntos mais reclamados com base no ano de 2017)

CPFL Piratininga

■ 2013 ■ 2014 ■ 2015 ■ 2016 ■ 2017



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

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

Manifestações por tipo entre 2013 e 2017

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
2013	756	-	211	-	967	-
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	-31,67%	1.011	-90,50%
2017	1.017	24,18%	188 ¹	-2,08%	1.205	16,10%

¹ 65% das reclamações não seguiram o fluxo completo do Caminho do Entendimento e foram encaminhadas para tratamento da concessionária, onde foram registradas como reclamação de 1º nível ou de Ouvidoria.

- Houve 1 registro de sugestões/críticas no ano de 2017, esta, inclusa no total de Informações.
- Houve também 1 registro de denúncia no ano de 2017, esta, inclusa no total de reclamações.

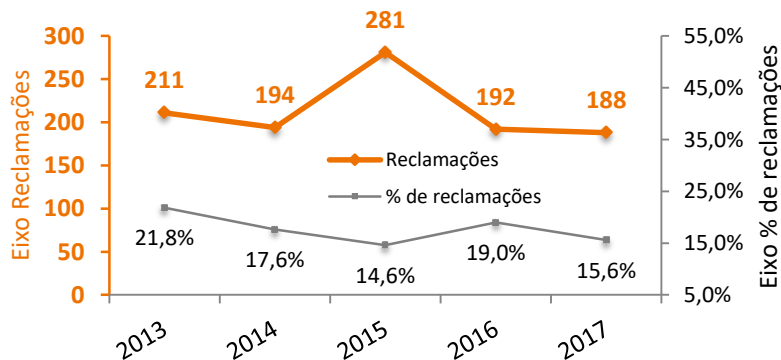
Posição da
concessionária
nos Indicadores

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

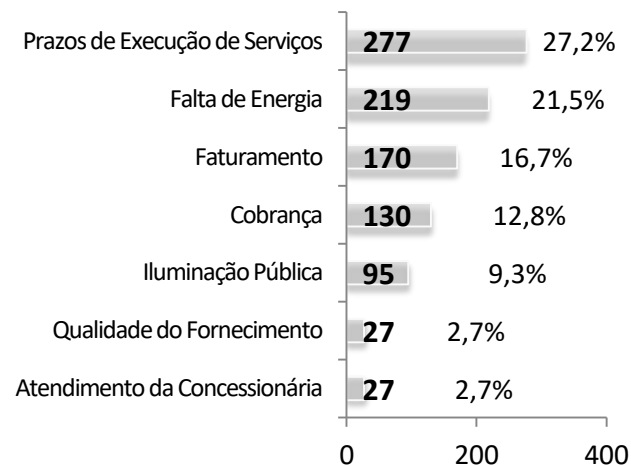
Municípios com mais Reclamações no ano

Avaré	45
Ourinhos	29
Piraju	19
Santa Cruz do Rio Pardo	13
Cerqueira César	13
Taquarituba	9
Iaras	7
Taguaí	5
Arandu	4
Itaí	4

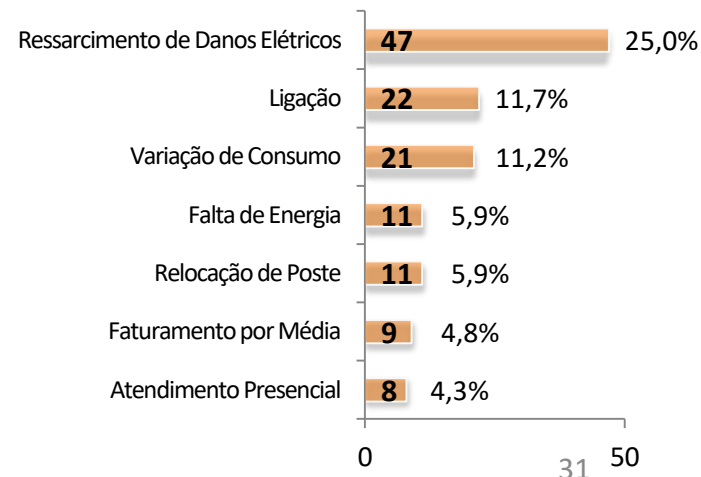
Evolução Anual de Reclamações e Percentual de Reclamações sobre o total de Manifestações



Informações mais solicitadas no ano (93% do total)



Reclamações mais frequentes no ano (69% do total)



CPFL Santa Cruz – Indicadores por assunto

% de reclamações com
resposta fora do prazo

Tipologia	Qtde. ¹	%
Ressarcimento de Danos Elétricos	27	0%
Falta de Energia	11	0%
Relocação de Poste ou Rede Elétrica	6	0%
Faturamento por Média	6	0%
Variação de Consumo	3	0%
Ligação	3	0%
Defeito/Danos no Medidor	2	0%
Multa por Atraso/Auto Religação	2	0%
Atendimento Presencial	1	0%
Classificação da U.C.	1	0%
Suspensão Indevida	1	0%
Interrupções Frequentes	1	0%
2ª Via da Fatura	1	0%
Oscilação de Tensão	1	0%

% de reclamações devolvidas

Tipologia	Qtde. ¹	%
Ressarcimento de Danos Elétricos	27	0%
Falta de Energia	11	0%
Relocação de Poste ou Rede Elétrica	6	0%
Faturamento por Média	6	0%
Variação de Consumo	3	0%
Ligação	3	0%
Defeito/Danos no Medidor	2	0%
Multa por Atraso/Auto Religação	2	0%
Atendimento Presencial	1	0%
Classificação da U.C.	1	0%
Suspensão Indevida	1	0%
Interrupções Frequentes	1	0%
2ª Via da Fatura	1	0%
Oscilação de Tensão	1	0%

% de reclamações procedentes

Tipologia	Qtde. ¹	%
Falta de Energia	11	100%
Variação de Consumo	3	33%
Ressarcimento de Danos Elétricos	27	4%
Relocação de Poste ou Rede Elétrica	6	0%
Faturamento por Média	6	0%
Ligação	3	0%
Defeito/Danos no Medidor	2	0%
Multa por Atraso/Auto Religação	2	0%
Atendimento Presencial	1	0%
Classificação da U.C.	1	0%
Suspensão Indevida	1	0%
Interrupções Frequentes	1	0%
2ª Via da Fatura	1	0%
Oscilação de Tensão	1	0%

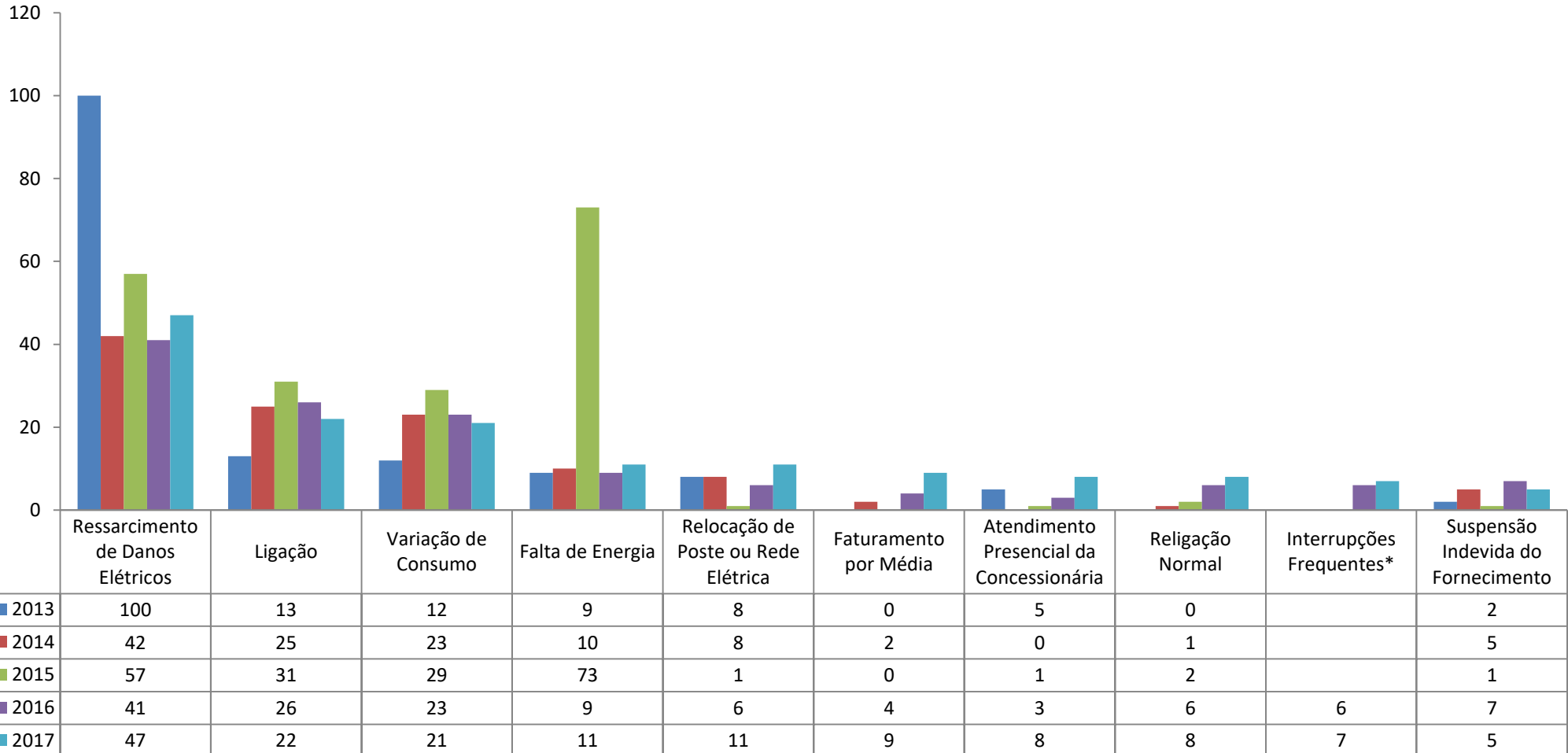
¹ Quantidade reclamada por assunto

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

Evolução anual de reclamações por tipologia (10 assuntos mais reclamados com base no ano de 2017)

CPFL Santa Cruz

■ 2013 ■ 2014 ■ 2015 ■ 2016 ■ 2017



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

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

Manifestações por tipo entre 2013 e 2017

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
2013	761	-	90	-	851	-
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	-16,00%	823	-47,38%
2017	733	5,16%	122 ¹	-3,17%	855	3,89%

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

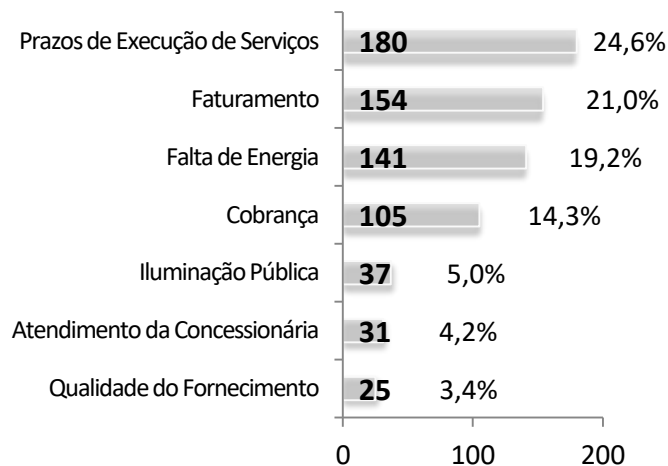
Posição da
concessionária
nos Indicadores

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

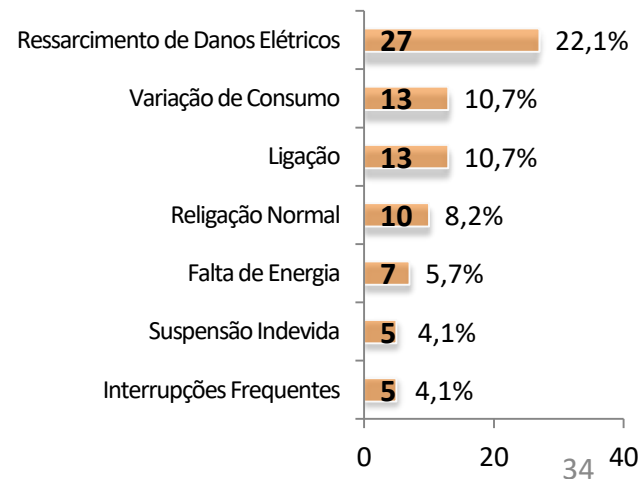
Municípios com mais Reclamações no ano

Itapetininga	71
São Miguel Arcanjo	12
Sarapuí	9
Alambari	8
Guareí	4

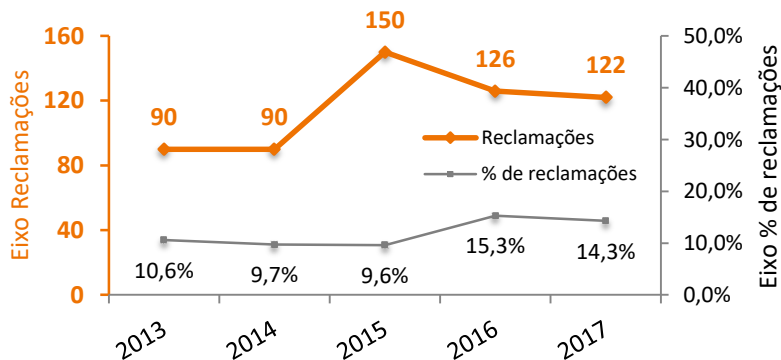
Informações mais solicitadas no ano (92% do total)



Reclamações mais frequentes no ano (66% do total)



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



CPFL Sul Paulista – Indicadores por assunto

% de reclamações com
resposta fora do prazo

Tipologia	Qtde. ¹	%
Ressarcimento de Danos Elétricos	22	5%
Falta de Energia	7	0%
Conexão de Microgeração	3	0%
Nenhuma das Anteriores	3	0%
Ligação	2	0%
Variação de Consumo	2	0%
Interrupções Frequentes	2	0%
Apresentação e Entrega da Fatura	1	0%
Débitos Anteriores	1	0%
Alteração Cadastral (Titularidade/Nome)	1	0%
Relocação de Poste ou Rede Elétrica	1	0%
Defeito/Danos no Medidor	1	0%
Aferição e Substituição de Medidor	1	0%
Extensão de Rede	1	0%

% de reclamações devolvidas

Tipologia	Qtde. ¹	%
Ressarcimento de Danos Elétricos	22	0%
Falta de Energia	7	0%
Conexão de Microgeração	3	0%
Nenhuma das Anteriores	3	0%
Ligação	2	0%
Variação de Consumo	2	0%
Interrupções Frequentes	2	0%
Apresentação e Entrega da Fatura	1	0%
Débitos Anteriores	1	0%
Alteração Cadastral (Titularidade/Nome)	1	0%
Relocação de Poste ou Rede Elétrica	1	0%
Defeito/Danos no Medidor	1	0%
Aferição e Substituição de Medidor	1	0%
Extensão de Rede	1	0%

% de reclamações procedentes

Tipologia	Qtde. ¹	%
Falta de Energia	7	100%
Interrupções Frequentes	2	50%
Ressarcimento de Danos Elétricos	22	5%
Conexão de Microgeração	3	0%
Nenhuma das Anteriores	3	0%
Ligação	2	0%
Variação de Consumo	2	0%
Apresentação e Entrega da Fatura	1	0%
Débitos Anteriores	1	0%
Alteração Cadastral (Titularidade/Nome)	1	0%
Relocação de Poste ou Rede Elétrica	1	0%
Defeito/Danos no Medidor	1	0%
Aferição e Substituição de Medidor	1	0%
Extensão de Rede	1	0%

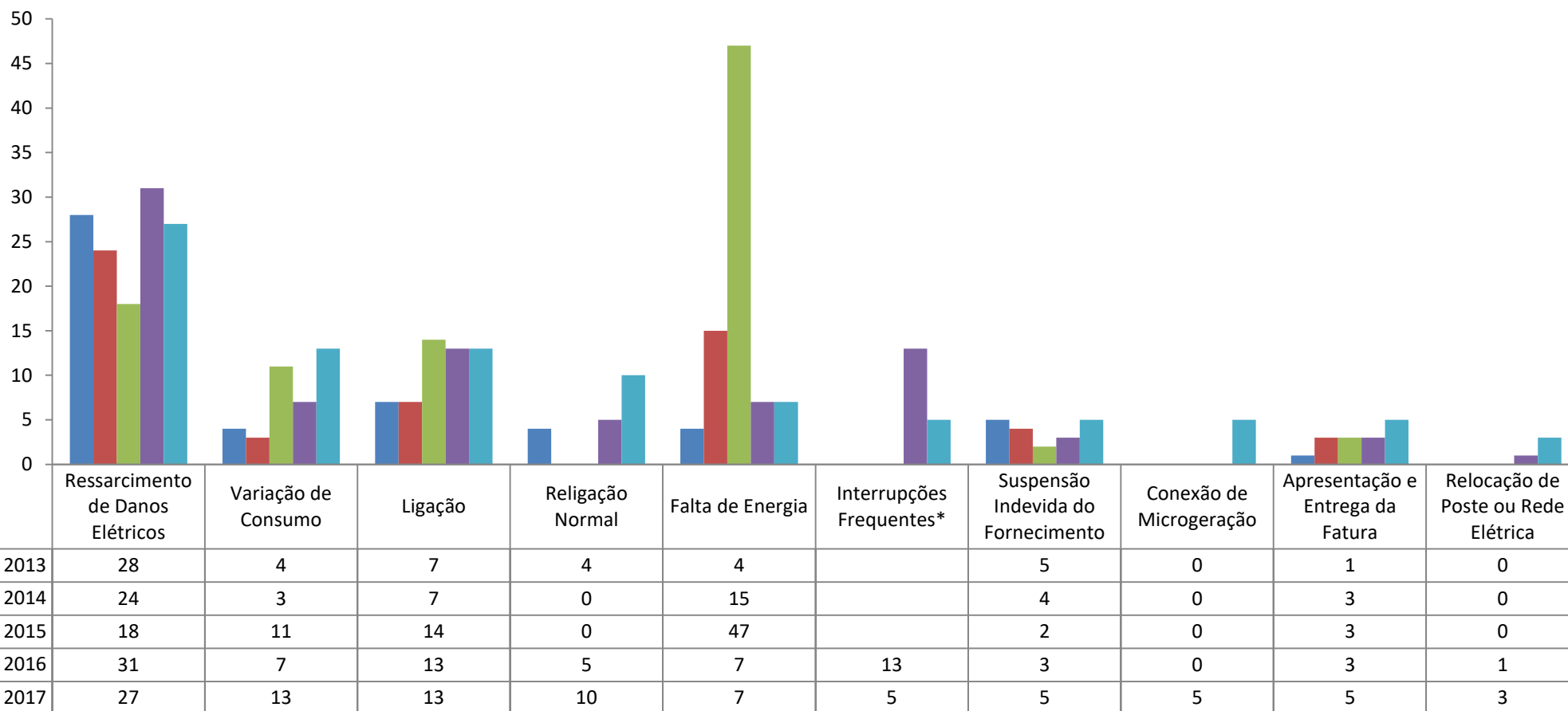
¹ Quantidade reclamada por assunto

Nota: Consideramos todas as tipologias reclamadas para essa distribuidora, ordenadas pelos respectivos percentuais de cada indicador.

Evolução anual de reclamações por tipologia (10 assuntos mais reclamados com base no ano de 2017)

CPFL Sul Paulista

■ 2013 ■ 2014 ■ 2015 ■ 2016 ■ 2017



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

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

Manifestações por tipo entre 2013 e 2017

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
2013	85	-	43	-	128	-
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	74,36%	183	-21,12%
2017	140	21,74%	69 ¹	1,47%	209	14,21%

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.

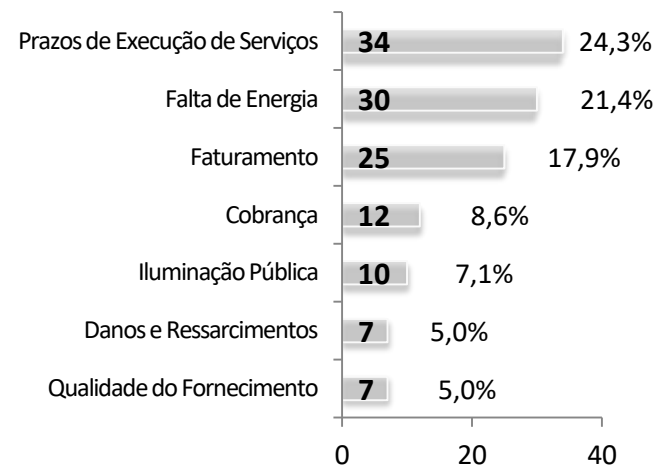
Posição da
concessionária
nos Indicadores

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

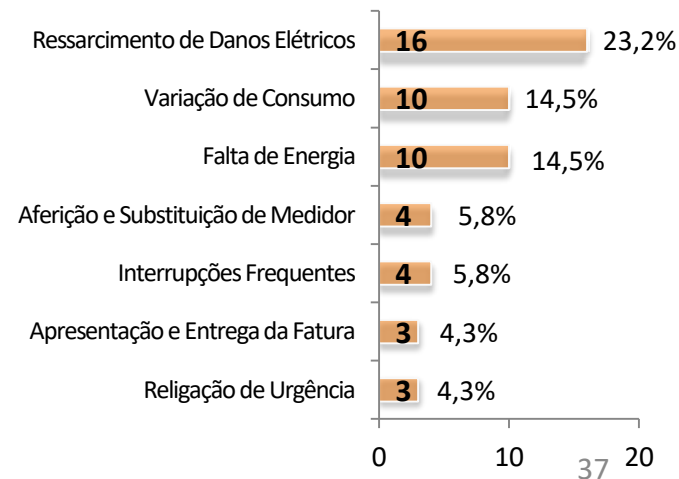
Municípios Com Mais Reclamações No Ano

São Jose do Rio Pardo	22
Casa Branca	20
São Sebastiao da Grama	4
Caconde	3
Itobi	3
Tapiratiba	3

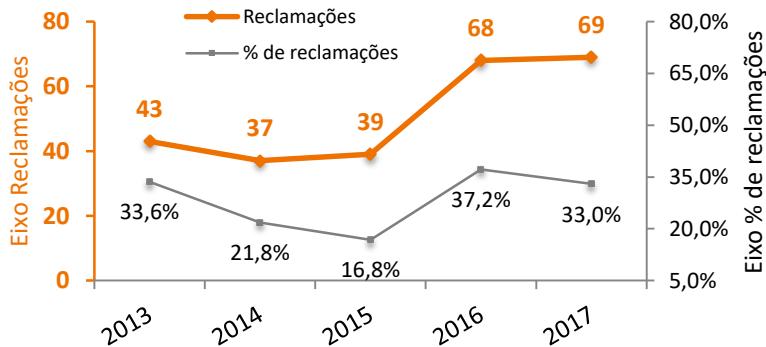
Informações mais solicitadas no ano (89% do total)



Reclamações mais frequentes no ano (72% do total)



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



CPFL Leste Paulista – Indicadores por assunto

% de reclamações com
resposta fora do prazo

Tipologia	Qtde. ¹	%
Ressarcimento de Danos Elétricos	13	0%
Falta de Energia	10	0%
Variação de Consumo	4	0%
Aferição e Substituição de Medidor	2	0%
Apresentação e Entrega da Fatura	1	0%
Interrupções Frequentes	1	0%
Oscilação de Tensão	1	0%

% de reclamações devolvidas

Tipologia	Qtde. ¹	%
Ressarcimento de Danos Elétricos	13	0%
Falta de Energia	10	0%
Variação de Consumo	4	0%
Aferição e Substituição de Medidor	2	0%
Apresentação e Entrega da Fatura	1	0%
Interrupções Frequentes	1	0%
Oscilação de Tensão	1	0%

% de reclamações procedentes

Tipologia	Qtde. ¹	%
Falta de Energia	10	100%
Aferição e Substituição de Medidor	2	50%
Ressarcimento de Danos Elétricos	13	0%
Variação de Consumo	4	0%
Apresentação e Entrega da Fatura	1	0%
Interrupções Frequentes	1	0%
Oscilação de Tensão	1	0%

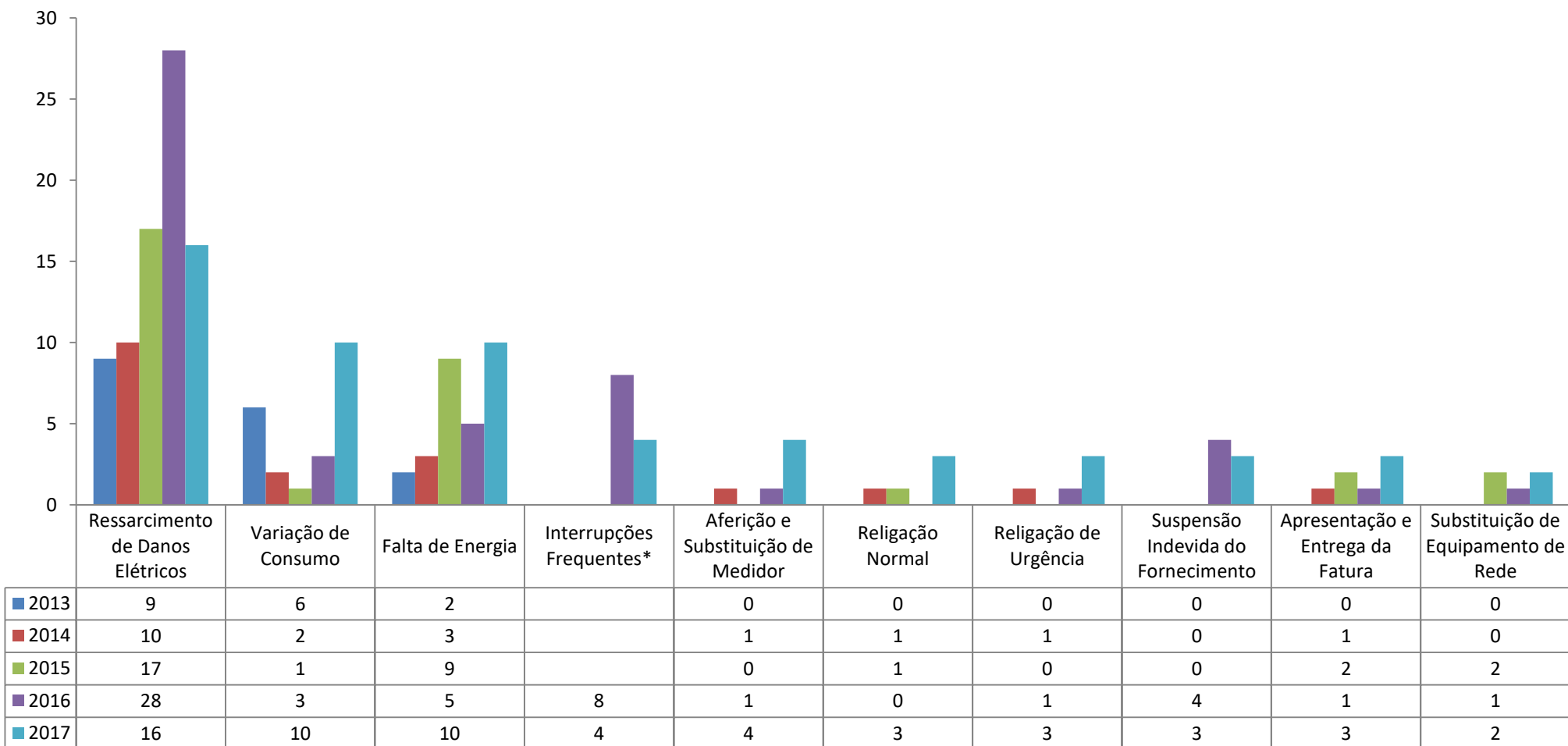
¹ Quantidade reclamada por assunto

Nota: Consideramos todas as tipologias reclamadas para essa distribuidora, ordenadas pelos respectivos percentuais de cada indicador.

Evolução anual de reclamações por tipologia (10 assuntos mais reclamados com base no ano de 2017)

CPFL Leste Paulista

■ 2013 ■ 2014 ■ 2015 ■ 2016 ■ 2017



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

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

Manifestações por tipo entre 2013 e 2017

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
2013	194	-	34	-	228	-
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	3,51%	218	-31,45%
2017	159	0,00%	65 ¹	10,17%	224	2,75%

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.

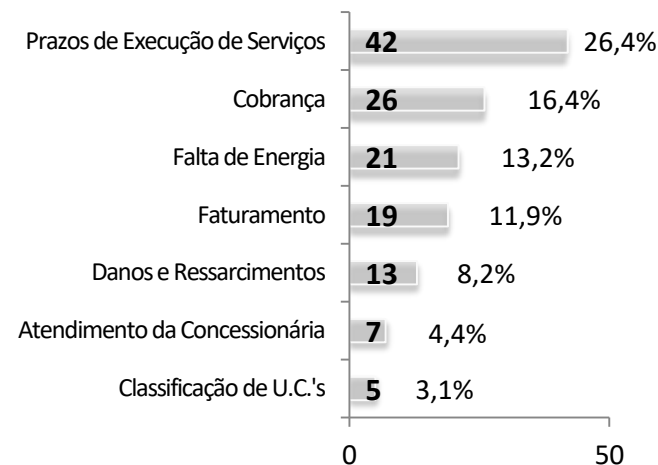
Posição da
concessionária
nos Indicadores

reclamações a cada 10 mil UC's	6ª
% de respostas fora do prazo	1ª
% de reclamações devolvidas	2ª
% de reclamações procedentes	1ª

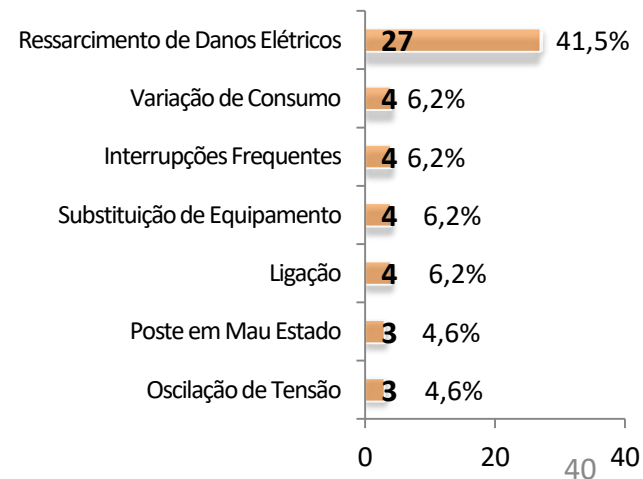
Municípios com mais Reclamações no ano

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

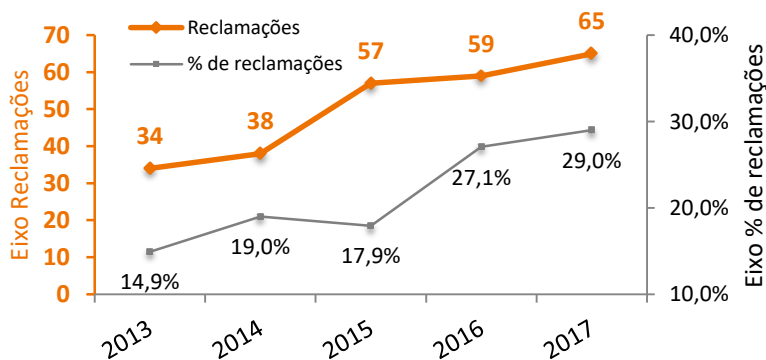
Informações mais solicitadas no ano (84% do total)



Reclamações mais frequentes no ano (75% do total)



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



CPFL Mococa – Indicadores por assunto

% de reclamações com
resposta fora do prazo

Tipologia	Qtde. ¹	%
Faturamento Microgeração	1	100%
Ressarcimento de Danos Elétricos	20	5%
Falta de Energia	2	0%
Substituição de Equipamento de Rede	1	0%
Extensão de Rede	1	0%
Relocação de Poste ou Rede Elétrica	1	0%
Variação de Consumo	1	0%
Oscilação de Tensão	1	0%
Poste em Mau Estado	1	0%

% de reclamações devolvidas

Tipologia	Qtde. ¹	%
Ressarcimento de Danos Elétricos	20	5%
Falta de Energia	2	0%
Substituição de Equipamento de Rede	1	0%
Extensão de Rede	1	0%
Relocação de Poste ou Rede Elétrica	1	0%
Faturamento Microgeração	1	0%
Variação de Consumo	1	0%
Oscilação de Tensão	1	0%
Poste em Mau Estado	1	0%

% de reclamações procedentes

Tipologia	Qtde. ¹	%
Falta de Energia	2	100%
Ressarcimento de Danos Elétricos	20	5%
Substituição de Equipamento de Rede	1	0%
Extensão de Rede	1	0%
Relocação de Poste ou Rede Elétrica	1	0%
Faturamento Microgeração	1	0%
Variação de Consumo	1	0%
Oscilação de Tensão	1	0%
Poste em Mau Estado	1	0%

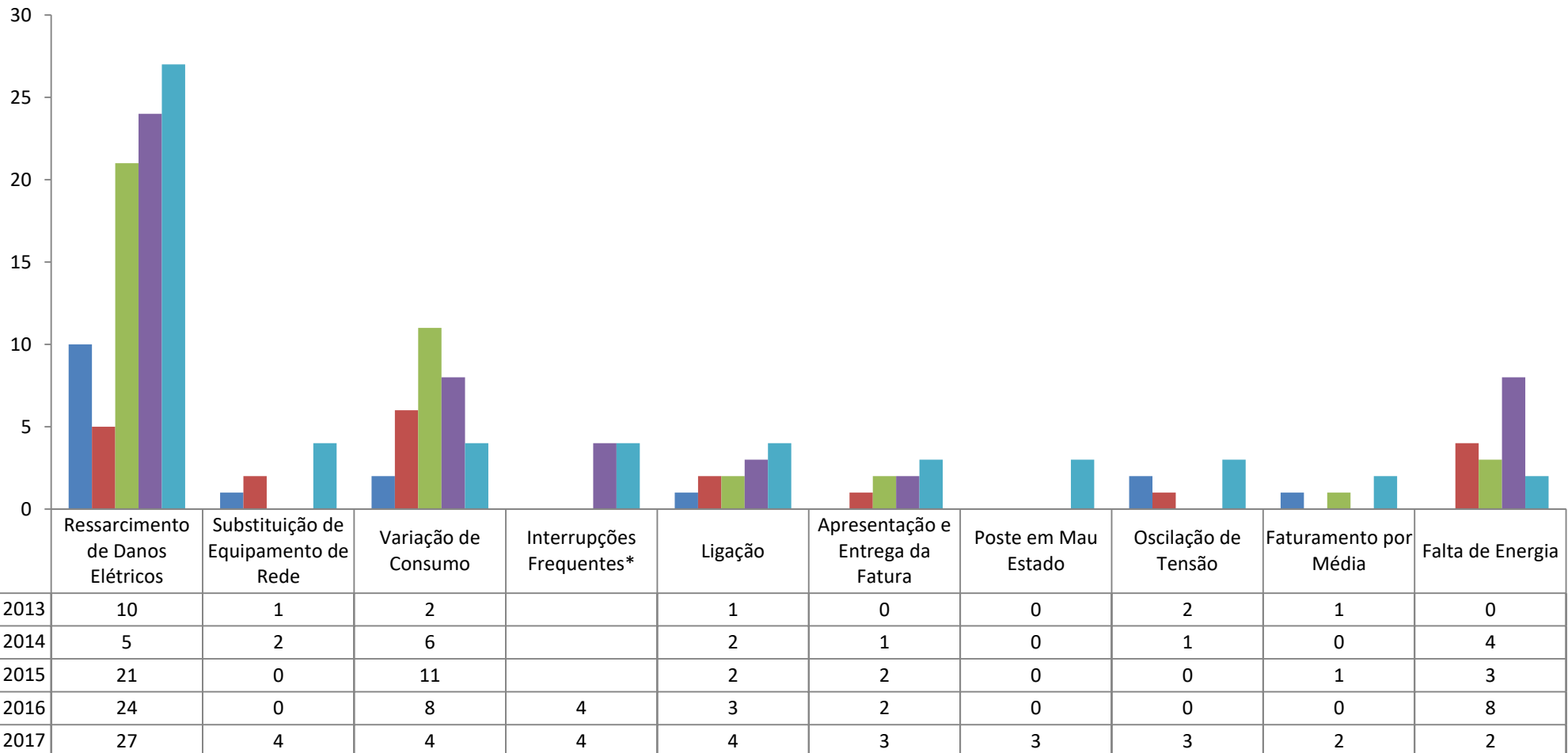
¹ Quantidade reclamada por assunto

Nota: Consideramos todas as tipologias reclamadas para essa distribuidora, ordenadas pelos respectivos percentuais de cada indicador.

Evolução anual de reclamações por tipologia (10 assuntos mais reclamados com base no ano de 2017)

CPFL Mococa

■ 2013 ■ 2014 ■ 2015 ■ 2016 ■ 2017



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

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

Manifestações por tipo entre 2013 e 2017

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
2013	135	-	33	-	168	-
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	-19,64%	138	-45,88%
2017	122	31,18%	37 ¹	-17,78%	159	15,22%

¹ 70% 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.

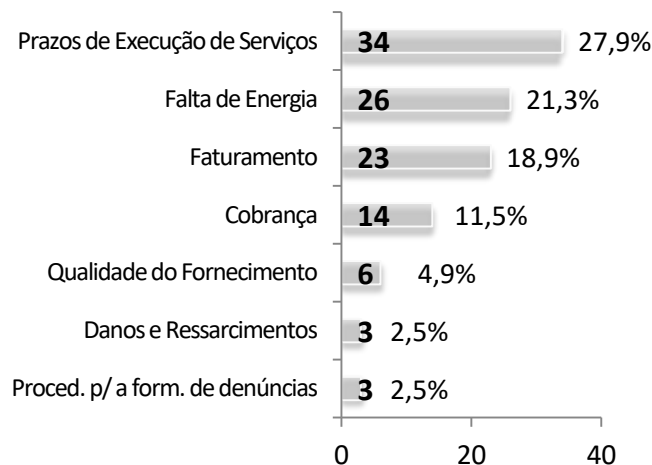
Posição da
concessionária
nos Indicadores

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

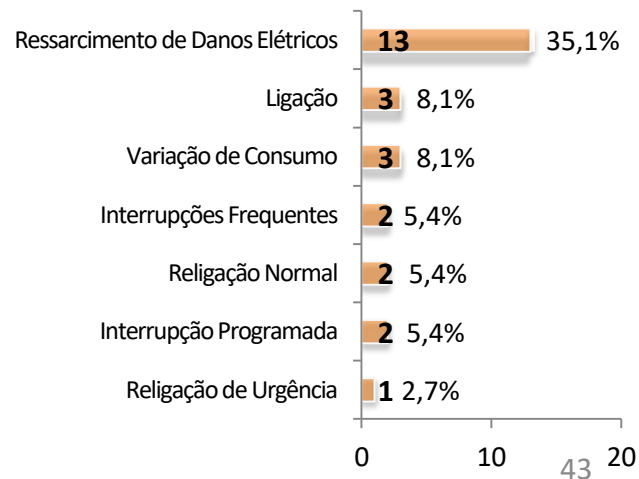
Municípios com mais Reclamações no ano

Jaguariúna	22
Pedreira	12

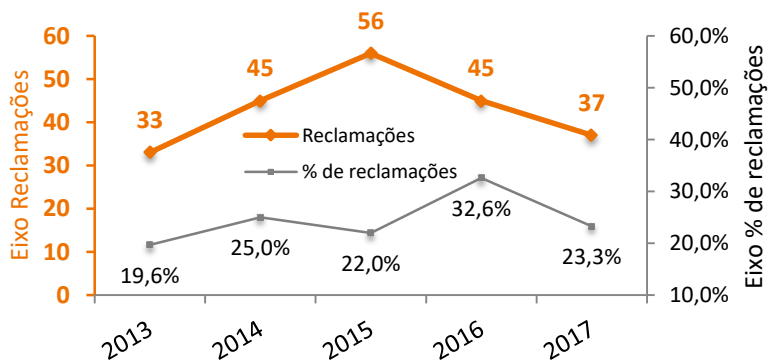
Informações mais solicitadas no ano (89% do total)



Reclamações mais frequentes no ano (70% do total)



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



CPFL Jaguari – Indicadores por assunto

% de reclamações com
resposta fora do prazo

Tipologia	Qtde. ¹	%
Ressarcimento de Danos Elétricos	10	0%
Falta de Energia	1	0%

% de reclamações devolvidas

Tipologia	Qtde. ¹	%
Ressarcimento de Danos Elétricos	10	0%
Falta de Energia	1	0%

% de reclamações procedentes

Tipologia	Qtde. ¹	%
Falta de Energia	1	100%
Ressarcimento de Danos Elétricos	10	0%

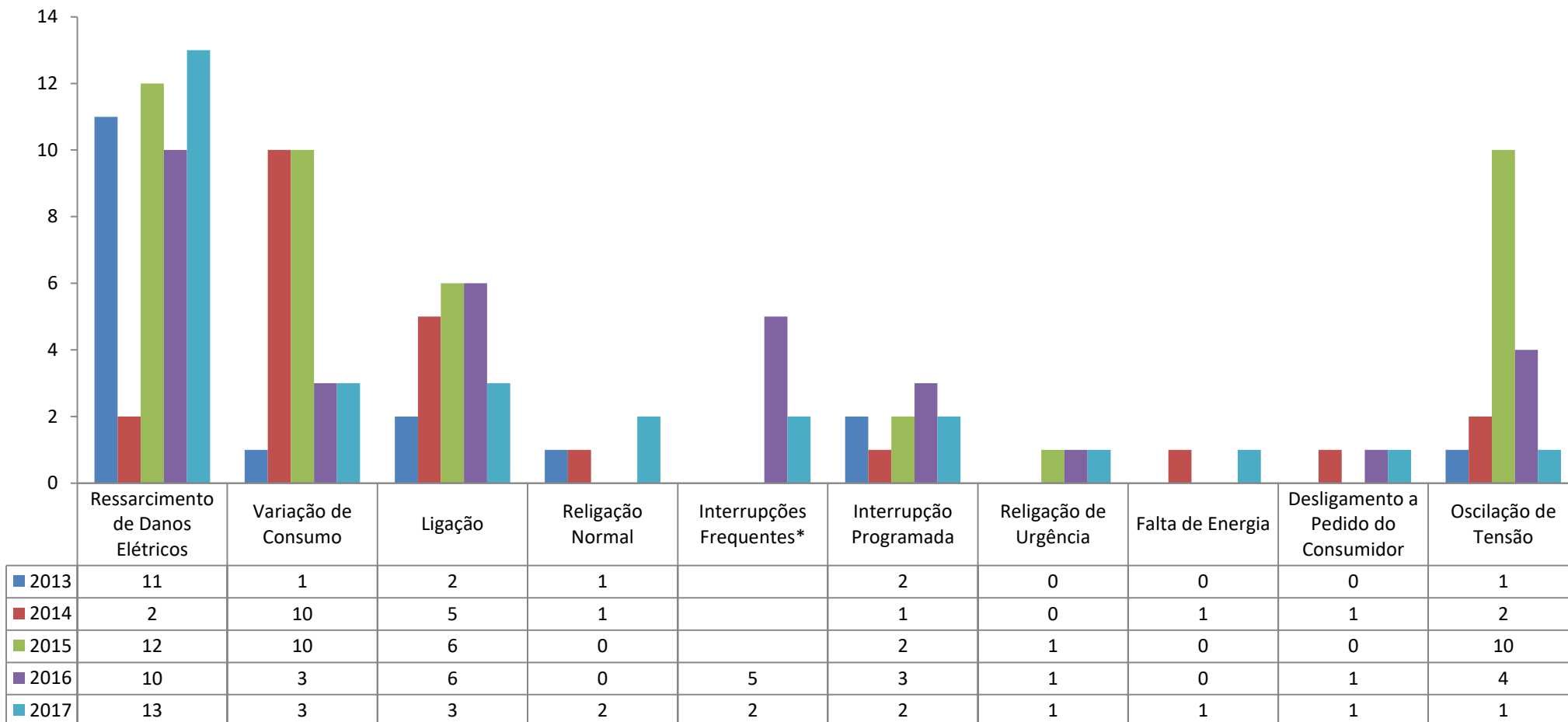
¹ Quantidade reclamada por assunto

Nota: Consideramos todas as tipologias reclamadas para essa distribuidora, ordenadas pelos respectivos percentuais de cada indicador.

Evolução anual de reclamações por tipologia (10 assuntos mais reclamados com base no ano de 2017)

CPFL Jaguari

■ 2013 ■ 2014 ■ 2015 ■ 2016 ■ 2017



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

Grupo Neo Energia – concessionária Elektro – Grande porte (05 distribuidoras)

Manifestações por tipo entre 2013 e 2017

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
2013	10.737	-	2.845	-	13.582	-
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	-10,85%	14.790	-49,84%
2017	13.045	24,53%	3.605 ¹	-16,45%	16.650	12,58%

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

- Houve 3 registros de elogios e 4 registros de sugestões/críticas no ano de 2017, estas, inclusas no total de Informações.
- Houve também 11 registros de denúncias no ano de 2017, estas, inclusas no total de reclamações.

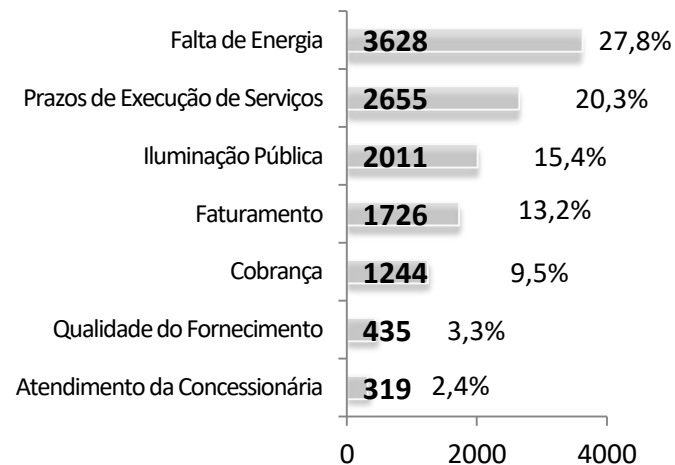
Posição da
concessionária
nos Indicadores

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

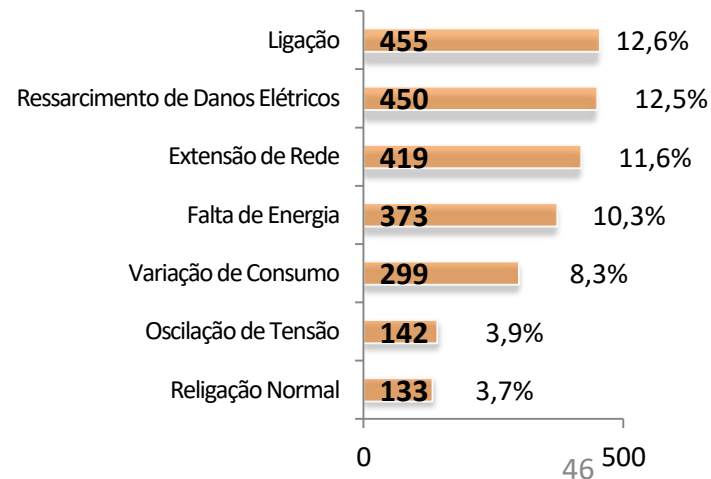
Municípios com mais Reclamações no ano

Mairiporã	220
Atibaia	165
Franco da Rocha	129
Limeira	127
Piedade	107
Itanhaém	96
Arujá	94
Francisco Morato	85
Guarujá	81
Rio Claro	76

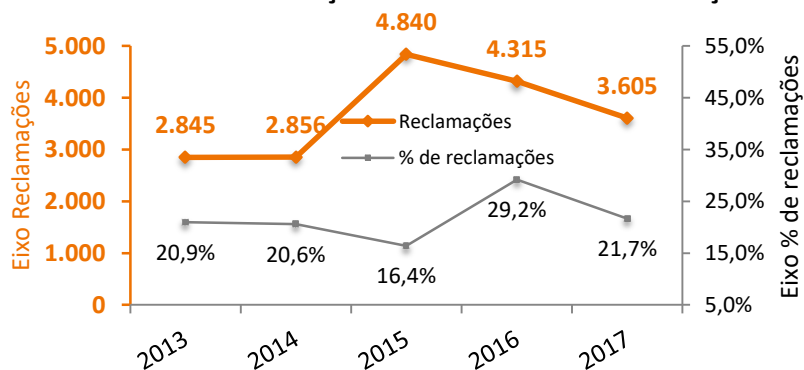
Informações mais solicitadas no ano (92% do total)



Reclamações mais frequentes no ano (63% do total)



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



Elektro – Indicadores por assunto

% de reclamações com resposta fora do prazo

Tipologia	Qtde. ¹	%
Débitos Anteriores	2	50%
Apresentação e Entrega da Fatura	6	17%
Cobrança por Irregularidades	21	10%
Conexão de Microgeração	14	7%
Oscilação de Tensão	17	6%
Poste em Mau Estado	38	3%
Ligação	129	2%
Ressarcimento de Danos Elétricos	340	1%
Variação de Consumo	93	1%
Falta de Energia	373	0%
Extensão de Rede	225	0%
Relocação de Poste ou Rede Elétrica	44	0%
Alteração de carga	39	0%
Interrupções Frequentes	24	0%
Alteração Cadastral (Titularidade/Nome)	20	0%
Religação Normal	14	0%
Substituição de Equipamento de Rede	14	0%
Cobrança Indevida	13	0%
Faturamento por Média	13	0%
Aferição e Substituição de Medidor	10	0%

% de reclamações devolvidas

Tipologia	Qtde. ¹	%
Devol. de Valores por Antec. de Obras	1	100%
Recusa de Atendimento	1	100%
Participação Financeira	3	33%
Dificuldade para Pagamento	3	33%
Faturamento Microgeração	4	25%
Faturamento por Média	13	23%
Atendimento Telefônico	5	20%
Cobrança por Irregularidades	21	14%
Conexão de Microgeração	14	14%
Variação de Consumo	93	12%
Ligação	129	11%
Interrupções Frequentes	24	8%
Cobrança Indevida	13	8%
Ressarcimento de Danos Elétricos	340	6%
Oscilação de Tensão	17	6%
Extensão de Rede	225	5%
Alteração de carga	39	5%
Falta de Energia	373	0%
Desligamento a Pedido do Consumidor	9	0%
Devolução de Valores	8	0%

% de reclamações procedentes

Tipologia	Qtde. ¹	%
Falta de Energia	373	98%
Extensão de Rede	225	41%
Interrupções Frequentes	24	38%
Aferição e Substituição de Medidor	10	30%
Substituição de Equipamento de Rede	14	29%
Alteração de carga	39	28%
Ligação	129	26%
Cobrança por Irregularidades	21	24%
Oscilação de Tensão	17	24%
Conexão de Microgeração	14	21%
Poste em Mau Estado	38	21%
Relocação de Poste ou Rede Elétrica	44	20%
Faturamento por Média	13	15%
Variação de Consumo	93	13%
Desligamento a Pedido do Consumidor	9	11%
Alteração Cadastral (Titularidade/Nome)	20	10%
Ressarcimento de Danos Elétricos	340	8%
Cobrança Indevida	13	8%
Religação Normal	14	0%
Devolução de Valores	8	0%

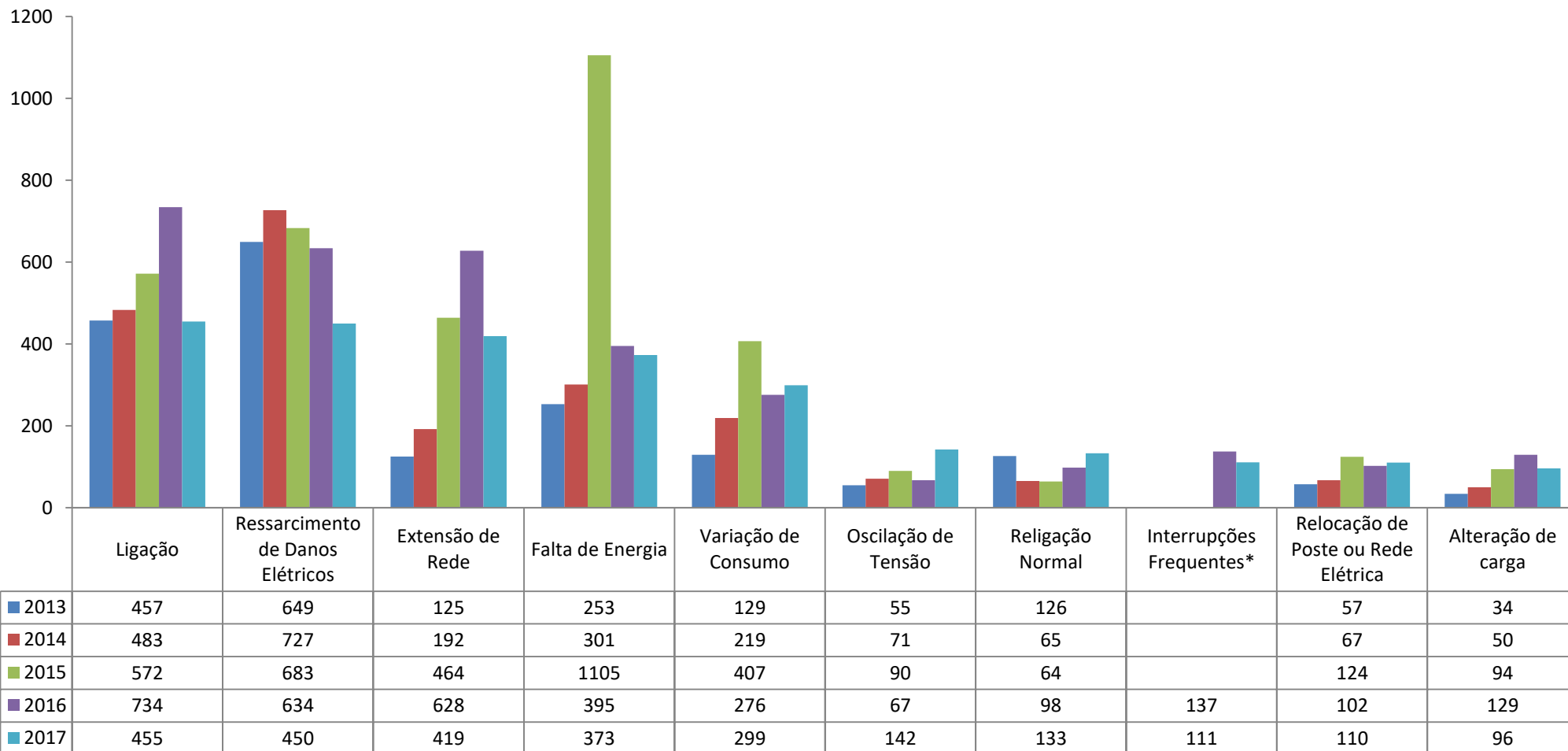
¹ Quantidade reclamada por assunto

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

Evolução anual de reclamações por tipologia (10 assuntos mais reclamados com base no ano de 2017)

Elektro

■ 2013 ■ 2014 ■ 2015 ■ 2016 ■ 2017



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

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

Manifestações por tipo entre 2013 e 2017

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
2013	8.405	-	2.610	-	11.015	-
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	16,36%	17.055	-18,29%
2017	9.957	-20,32%	3.099 ¹	-32,01%	13.056	-23,45%

¹ 63% das reclamações não seguiram o fluxo completo do Caminho do Entendimento e foram encaminhadas para tratamento da concessionária, onde foram registradas como reclamação de 1º nível ou de Ouvidoria.

- Houve 2 registros de elogios e 15 registros de sugestões/críticas no ano de 2017, estas, inclusas no total de Informações.
- Houve também 6 registros de denúncias no ano de 2017, estas, inclusas no total de reclamações.

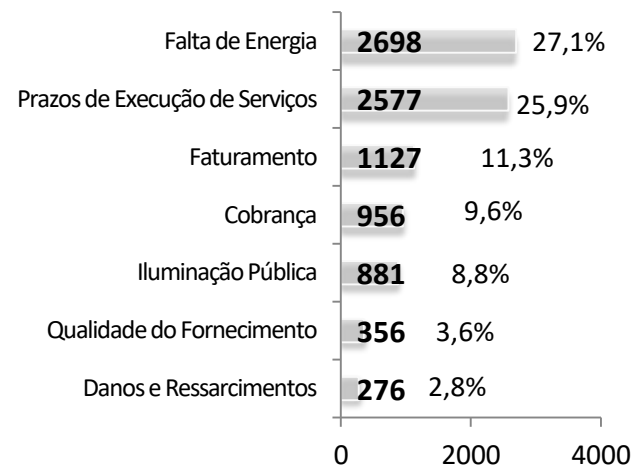
Posição da
concessionária
nos Indicadores

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

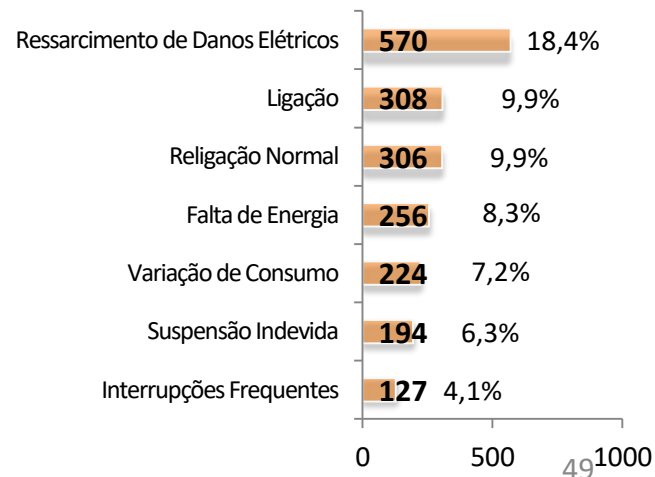
Municípios com mais Reclamações no ano

Guarulhos	886
São José dos Campos	420
Mogi das Cruzes	240
Taubaté	205
Suzano	183
Itaquaquecetuba	149
Jacareí	115
Ferraz de Vasconcelos	96
Caraguatatuba	85
Pindamonhangaba	82

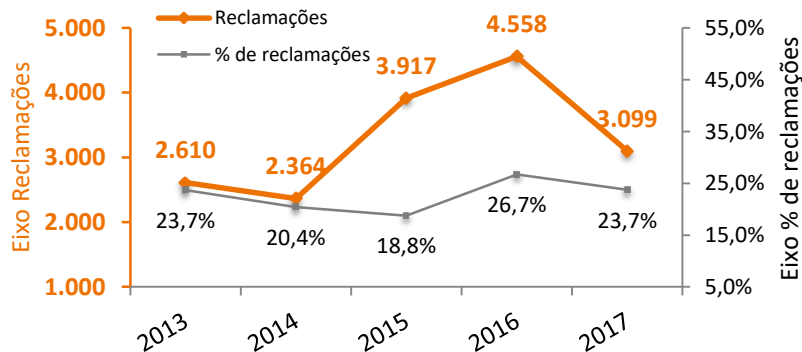
Informações mais solicitadas no ano (89% do total)



Reclamações mais frequentes no ano (64% do total)



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



EDP Bandeirante – Indicadores por assunto

% de reclamações com resposta fora do prazo

Tipologia	Qtde. ¹	%
Ligação Clandestina	1	100%
Classific. de Un. Cons. Res. Baixa Renda	3	33%
Desligamento a Pedido do Consumidor	3	33%
Conexão de Microgeração	4	25%
Cobrança Indevida	15	7%
Poda de Árvore	39	3%
Varição de Consumo	44	2%
Cobrança por Irregularidades	71	1%
Falta de Energia	256	1%
Ressarcimento de Danos Elétricos	372	0%
Ligação	63	0%
Suspensão Indevida	28	0%
Religação Normal	25	0%
Faturamento por Média	23	0%
Interrupções Frequentes	22	0%
Relocação de Poste ou Rede Elétrica	16	0%
Oscilação de Tensão	14	0%
Alteração Cadastral (Titularidade/Nome)	11	0%
Apresentação e Entrega da Fatura	11	0%
Alteração de carga	10	0%

% de reclamações devolvidas

Tipologia	Qtde. ¹	%
Defeito/Danos no Medidor	8	25%
Dificuldade para Pagamento	4	25%
Aferição e Substituição de Medidor	5	20%
Faturamento Microgeração	5	20%
Multa por Atraso/Auto Religação	6	17%
Cobrança por Irregularidades	71	15%
Cobrança Indevida	15	13%
Relocação de Poste ou Rede Elétrica	16	13%
Extensão de Rede	8	13%
Varição de Consumo	44	11%
Alteração de carga	10	10%
Interrupções Frequentes	22	9%
Alteração Cadastral (Titularidade/Nome)	11	9%
Apresentação e Entrega da Fatura	11	9%
Faturamento por Média	23	9%
Ligação	63	5%
Ressarcimento de Danos Elétricos	372	4%
Religação Normal	25	4%
Suspensão Indevida	28	4%
Poda de Árvore	39	3%

% de reclamações procedentes

Tipologia	Qtde. ¹	%
Falta de Energia	256	98%
Interrupções Frequentes	22	55%
Poda de Árvore	39	54%
Alteração de carga	10	50%
Atendimento Presencial	9	33%
Multa por Atraso/Auto Religação	6	33%
Defeito/Danos no Medidor	8	25%
Nenhuma das Anteriores	9	22%
Suspensão Indevida	28	21%
Oscilação de Tensão	14	21%
Cobrança Indevida	15	13%
Relocação de Poste ou Rede Elétrica	16	13%
Extensão de Rede	8	13%
Cobrança por Irregularidades	71	10%
Varição de Consumo	44	9%
Alteração Cadastral (Titularidade/Nome)	11	9%
Religação Normal	25	8%
Ligação	63	5%
Ressarcimento de Danos Elétricos	372	5%
Faturamento por Média	23	4%

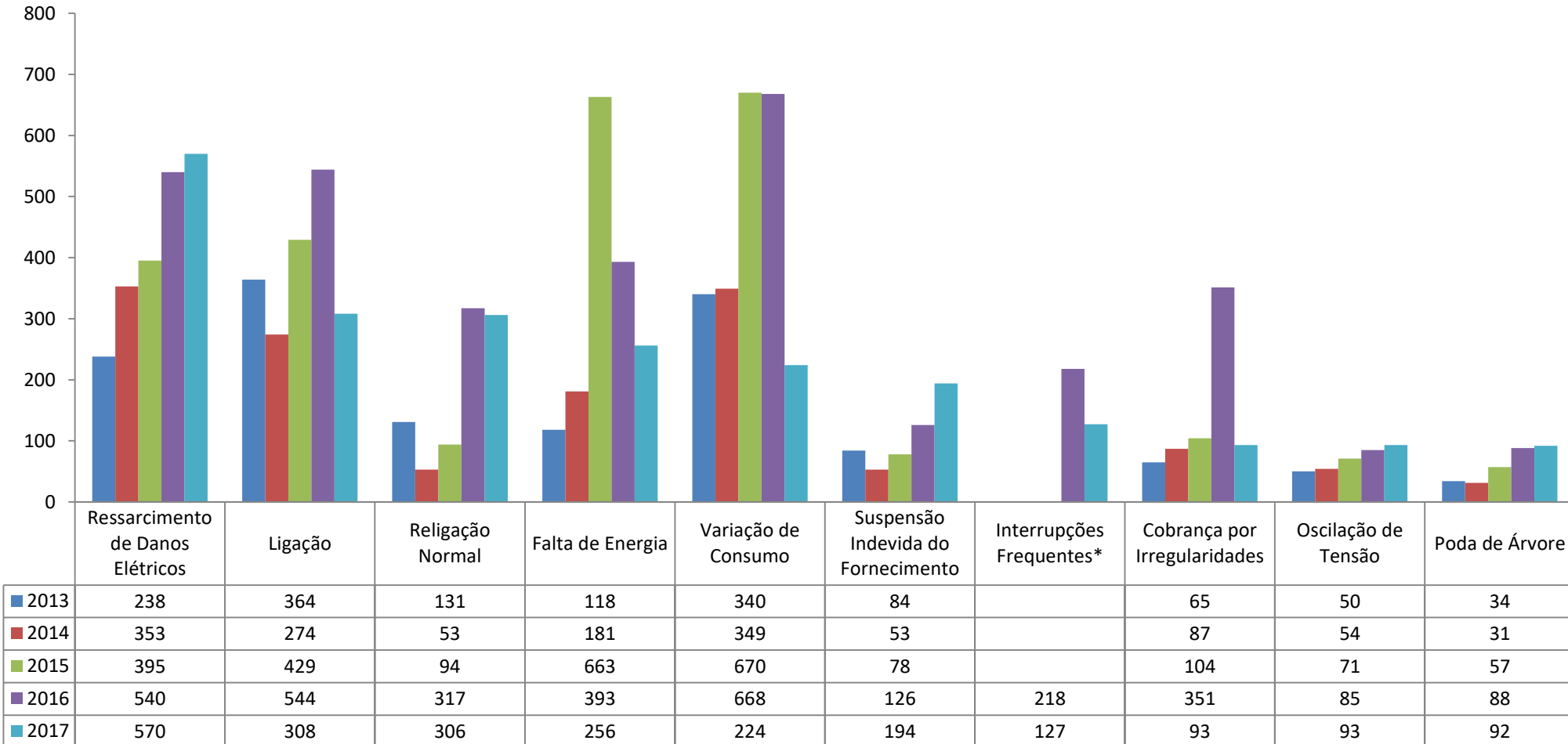
¹ Quantidade reclamada por assunto

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

Evolução anual de reclamações por tipologia (10 assuntos mais reclamados com base no ano de 2017)

EDP São Paulo

■ 2013 ■ 2014 ■ 2015 ■ 2016 ■ 2017



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

Grupo Energisa – concessionária Energisa Sul-Sudeste – Médio porte

Manifestações por tipo entre 2013 e 2017

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
2013	1.352	-	319	-	1.671	-
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	-40,85%	13.044	-43,07%
2017	8.707	-29,71%	779 ¹	18,75%	9.486	-27,28%

¹ 72% das reclamações não seguiram o fluxo completo do Caminho do Entendimento e foram encaminhadas para tratamento das concessionárias do grupo, onde foram registradas como reclamação de 1º nível ou de Ouvidoria.

- Houve 3 registros de sugestões/críticas no ano de 2017, estas, inclusas no total de Informações.
- Houve também 1 registro de denúncia no ano de 2017, estas, inclusas no total de reclamações.

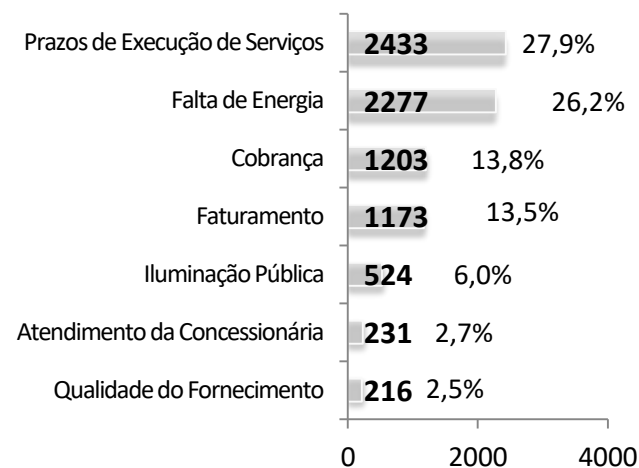
Posição da
concessionária
nos Indicadores

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

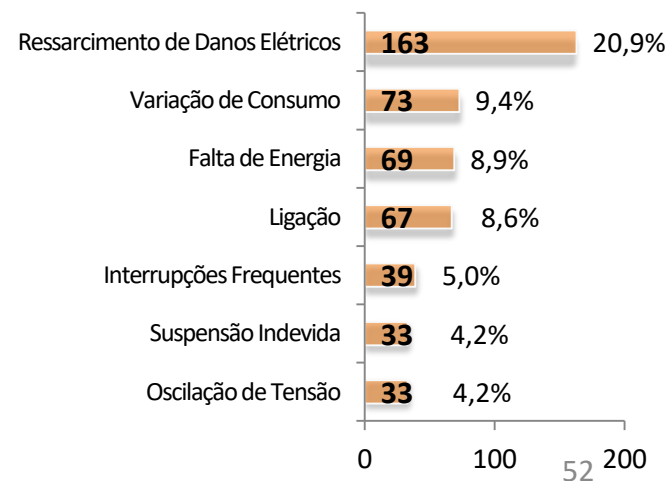
Municípios com mais Reclamações no ano

Presidente Prudente	134
Bragança Paulista	122
Assis	46
Catanduva	44
Álvares Machado	26
Tupã	26
Adamantina	23
Presidente Venceslau	20
Camanducaia	19
Presidente Epitácio	18

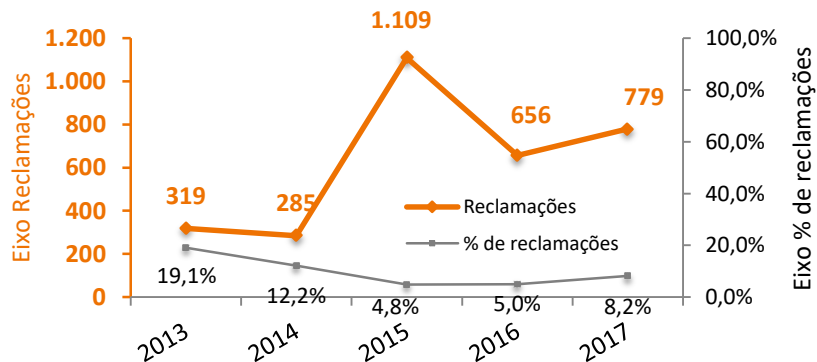
Informações mais solicitadas no ano (93% do total)



Reclamações mais frequentes no ano (61% do total)



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



Energisa Sul-Sudeste – Indicadores por assunto

% de reclamações com resposta fora do prazo

Tipologia	Qtde. ¹	%
Ressarcimento de Danos Elétricos	83	0%
Falta de Energia	69	0%
Ligação	10	0%
Variação de Consumo	9	0%
Oscilação de Tensão	7	0%
Apresentação e Entrega da Fatura	5	0%
Cobrança por Irregularidades	4	0%
Multa por Atraso/Auto Religação	3	0%
Extensão de Rede	3	0%
Suspensão Indevida	3	0%
Cobrança Indevida	3	0%
Defeito/Danos no Medidor	2	0%
Relocação de Poste ou Rede Elétrica	2	0%
Religação de Urgência	2	0%
Religação Normal	2	0%
Faturamento por Média	2	0%
Contra Concessionária/Permissionárias/Autorizadas	1	0%
Alteração Cadastral (Titularidade/Nome)	1	0%
Débitos Anteriores	1	0%
Interrupções Frequentes	1	0%

% de reclamações devolvidas

Tipologia	Qtde. ¹	%
Religação Normal	2	50%
Ressarcimento de Danos Elétricos	83	0%
Falta de Energia	69	0%
Ligação	10	0%
Variação de Consumo	9	0%
Oscilação de Tensão	7	0%
Apresentação e Entrega da Fatura	5	0%
Cobrança por Irregularidades	4	0%
Multa por Atraso/Auto Religação	3	0%
Extensão de Rede	3	0%
Suspensão Indevida	3	0%
Cobrança Indevida	3	0%
Defeito/Danos no Medidor	2	0%
Relocação de Poste ou Rede Elétrica	2	0%
Religação de Urgência	2	0%
Faturamento por Média	2	0%
Contra Concessionária/Permissionárias/Autorizadas	1	0%
Alteração Cadastral (Titularidade/Nome)	1	0%
Débitos Anteriores	1	0%
Interrupções Frequentes	1	0%

% de reclamações procedentes

Tipologia	Qtde. ¹	%
Falta de Energia	69	100%
Religação de Urgência	2	100%
Religação Normal	2	100%
Aferição e Substituição de Medidor	1	100%
Multa por Atraso/Auto Religação	3	67%
Ligação	10	50%
Faturamento por Média	2	50%
Oscilação de Tensão	7	29%
Ressarcimento de Danos Elétricos	83	12%
Variação de Consumo	9	0%
Apresentação e Entrega da Fatura	5	0%
Cobrança por Irregularidades	4	0%
Extensão de Rede	3	0%
Suspensão Indevida	3	0%
Cobrança Indevida	3	0%
Defeito/Danos no Medidor	2	0%
Relocação de Poste ou Rede Elétrica	2	0%
Contra Concessionária/Permissionárias/Autorizadas	1	0%
Alteração Cadastral (Titularidade/Nome)	1	0%
Débitos Anteriores	1	0%

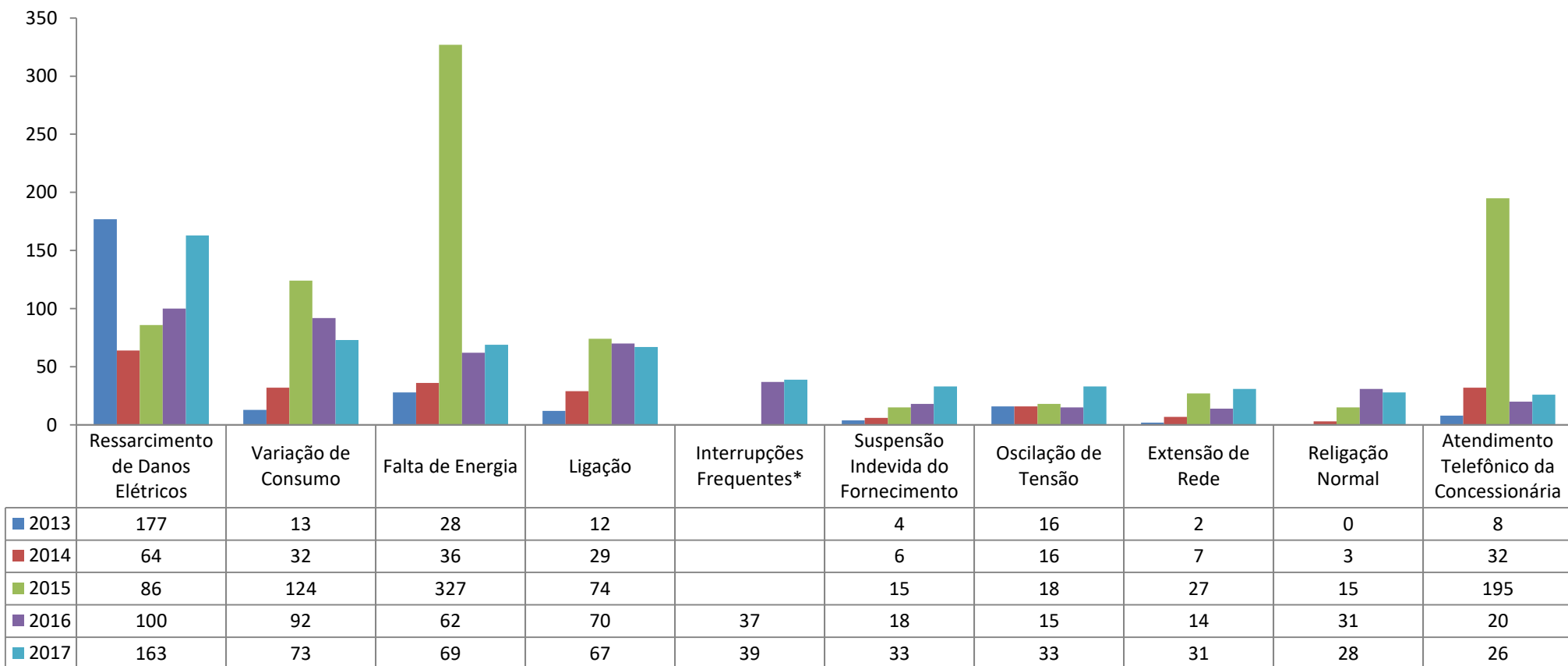
¹ Quantidade reclamada por assunto

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

Evolução anual de reclamações por tipologia (10 assuntos mais reclamados com base no ano de 2017)

Energisa Sul-Sudeste

■ 2013 ■ 2014 ■ 2015 ■ 2016 ■ 2017



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

Dúvidas e reclamações sobre os serviços de energia elétrica, gás canalizado e saneamento básico?

Para reclamações, ligue primeiro para a concessionária que atua em sua cidade.

Caso a situação não seja resolvida ou você não fique satisfeito, ligue para ARSESP.

Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU)

Energia Elétrica – 0800 727 01 67

Gás canalizado – 0800 770 04 27

Saneamento – 0800 771 68 83

arsesp@sp.gov.br

Ouvidoria ARSESP

0800 770 6884

ouvidoriaarsesp@sp.gov.br

Canal Exclusivo para prefeitos

0800 771 7733

arsesp.municipios@arsesp.sp.gov.br

Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo – ARSESP

Avenida Paulista, 2313 - 4º Andar

CEP 01311-300

Horário de atendimento(protocolo):8:30 às 17:30

PABX: (11)3293-5100

arsesp@arsesp.sp.gov.br - www.arsesp.sp.gov.br

