

Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP

Setor: Energia Elétrica

Mês: Dezembro/2022

Apresentação

A Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo – ARSESP é uma autarquia de regime especial, 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 do que for delegado pela ANEEL, na fiscalização das distribuidoras de energia elétrica, PCHs e PCTs, situadas no Estado de São Paulo.

Quanto às atividades desenvolvidas no âmbito da Ouvidoria Setorial da ANEEL, cabe à Agência Reguladora o acolhimento e registro das manifestações em sistema informatizado. Já as demais ações de tratativas são de atribuição da ANEEL, como a análise das demandas e o envio de comunicações aos consumidores.

O Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU-ARSESP visa apresentar, de maneira consolidada, as manifestações apresentadas pelos consumidores dos serviços regulados nos canais de atendimento, com o intuito de sinalizar aspectos a serem aprimorados na prestação dos serviços e dar transparência à sociedade.

Caminho do Entendimento

A ANEEL implantou o fluxo de tratamento das manifestações dos consumidores de energia elétrica, denominado “Caminho do Entendimento”, que consiste em garantir que a demanda siga as instâncias de atendimento. Ou seja, diante de um conflito ou mediante a insatisfação com o serviço prestado, o consumidor deve registrar a sua reclamação em um dos canais de atendimento da concessionária; caso o problema não seja solucionado, deve registrar a reclamação na ouvidoria da concessionária; por fim, se ainda assim o consumidor não ficar satisfeito, ele pode registrar a manifestação na Ouvidoria Setorial da Aneel ou Agência Estadual conveniada.

Todas as manifestações feitas à ANEEL ou à ARSESP são inseridas no Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO e encaminhadas às ouvidorias das concessionárias que verificam se a demanda foi tratada anteriormente, em caso negativo, é efetuado o registro e tratado pela concessionária com a devida orientação ao consumidor a aguardar até a data informada.

Desta maneira, o consumidor poderá retomar a reclamação junto à ANEEL, em caso de discordância ou falta de posicionamento da concessionária.

Vale destacar que a ANEEL analisa apenas as demandas já tratadas anteriormente pelas ouvidorias das distribuidoras que seguiram seu fluxo completo.

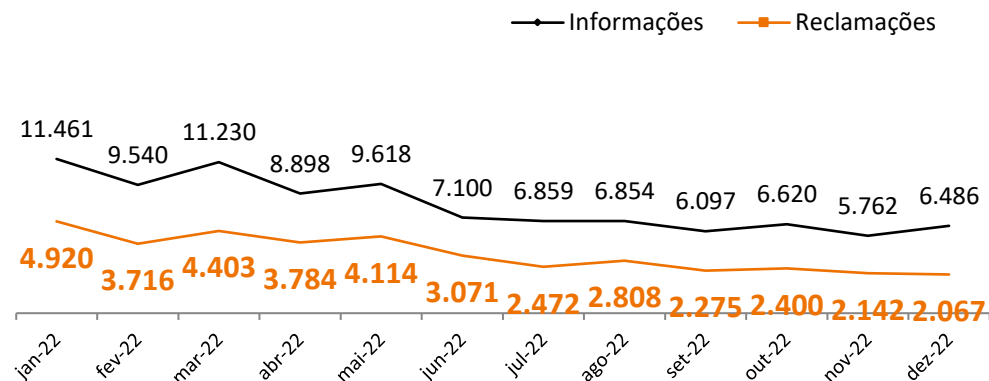
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
jul-22	6.859	2.472	-19,51%	10	9.341
ago-22	6.854	2.808	13,59%	21	9.683
set-22	6.097	2.275	-18,98%	7	8.379
out-22	6.620	2.400	5,49%	10	9.030
nov-22	5.762	2.142	-10,75%	12	7.916
dez-22	6.486	2.067	-3,50%	11	8.564

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

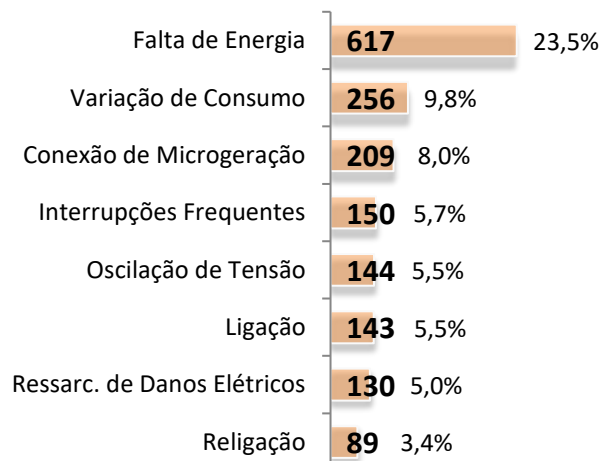
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



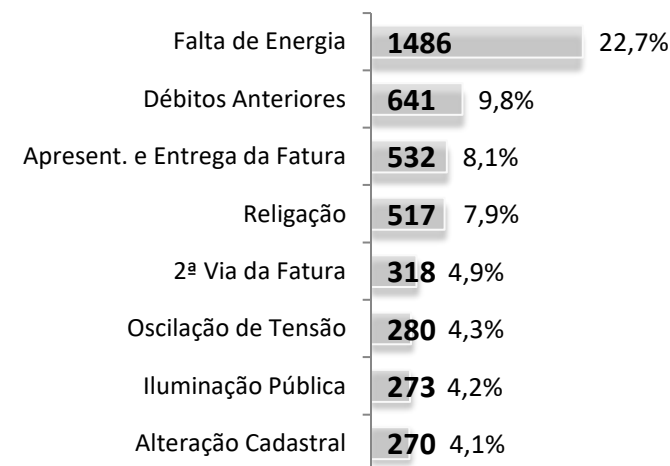
Reclamações por concessionária no mês

	Nº	%
Enel SP	1.465	56,2%
CPFL Paulista	332	12,7%
Neoenergia Elektro	320	12,3%
EDP SP	272	10,4%
CPFL Piratininga	124	4,8%
Energisa Sul-Sudeste	63	2,4%
CPFL Santa Cruz	31	1,2%

Reclamações mais frequentes no mês



Informações mais solicitadas no mês



Indicadores de Qualidade do Atendimento

A medição e exposição dos indicadores de qualidade do atendimento visam incentivar a melhoria contínua do atendimento das Ouvidorias das concessionárias às manifestações registradas nos canais de atendimento da Ouvidoria setorial da ANEEL e do SAU-ARSESP

Obs.: a medição mensal dos indicadores de qualidade do atendimento é provisória, pois no fechamento das relatórios mensais parte das reclamações registradas no mês está em fase de análise.

- ✓ **Reclamações a cada 10 mil unidades consumidoras:** *quantidade de reclamações sobre os serviços prestados pela concessionária ponderado pela sua base de unidades consumidoras.*
- ✓ **Reclamações procedentes:** *reclamações recebidas, analisadas e, no mérito, acolhidas integralmente.*

reclamações a cada 10 mil unidades consumidoras (UC's)

Concessionária	quantidade de UC's ¹	reclamações no mês	resultado do indicador
Enel SP	8.186.722	1.465	1,79
EDP SP	2.050.388	272	1,33
Neoenergia Elektro	2.906.781	320	1,10
Energisa Sul-Sudeste	854.284	63	0,74
CPFL Paulista	4.860.011	332	0,68
CPFL Piratininga	1.901.621	124	0,65
CPFL Santa Cruz	495.970	31	0,63
Setor agregado	21.255.777	2.607	1,23

% reclamações procedentes

Concessionária	resultado do indicador
EDP SP	35,3%
Enel SP	28,3%
Energisa Sul-Sudeste	17,5%
Neoenergia Elektro	15,6%
CPFL Paulista	9,0%
CPFL Piratininga	7,3%
CPFL Santa Cruz	3,2%
Setor agregado	23,4%

¹ Base de unidades consumidoras de dezembro/2022

Enel SP

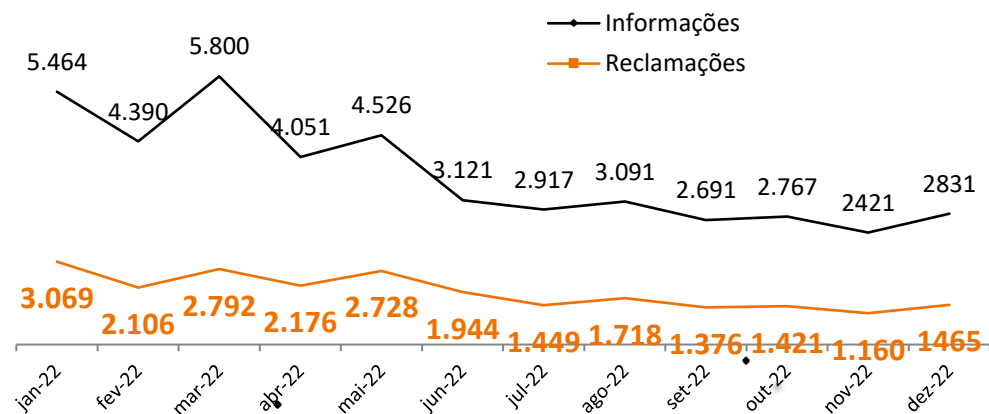
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
jul-22	2.917	1.449	-25,46%	4	4.370
ago-22	3.091	1.718	18,56%	7	4.816
set-22	2.691	1.376	-19,91%	5	4.072
out-22	2.767	1.421	3,27%	8	4.196
nov-22	2421	1.160	-18,37%	6	3.587
dez-22	2831	1465	26,29%	4	4.300

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

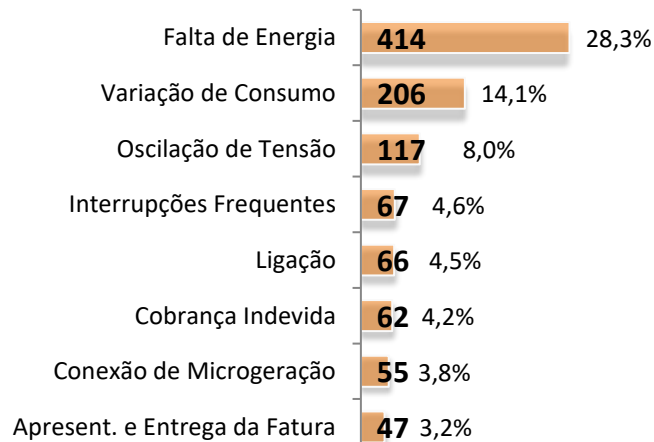
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



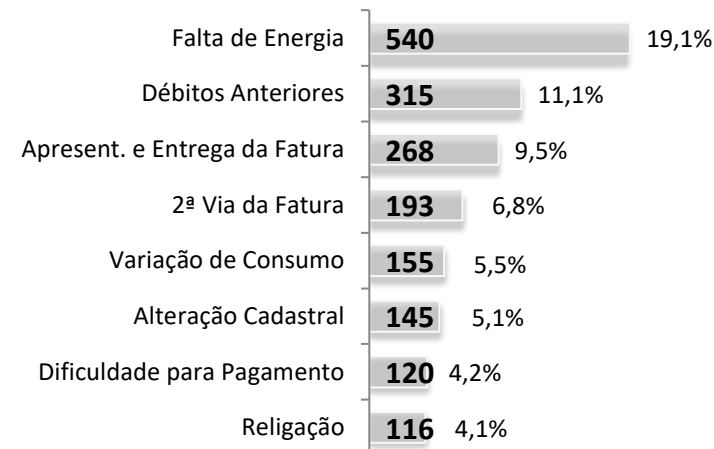
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
São Paulo	914
São Bernardo do Campo	68
Cotia	61
Osasco	48
Santana de Parnaíba	42
Santo André	39
Barueri	35
Embu das Artes	27
Diadema	27
Vargem Grande Paulista	27

Reclamações mais frequentes no mês

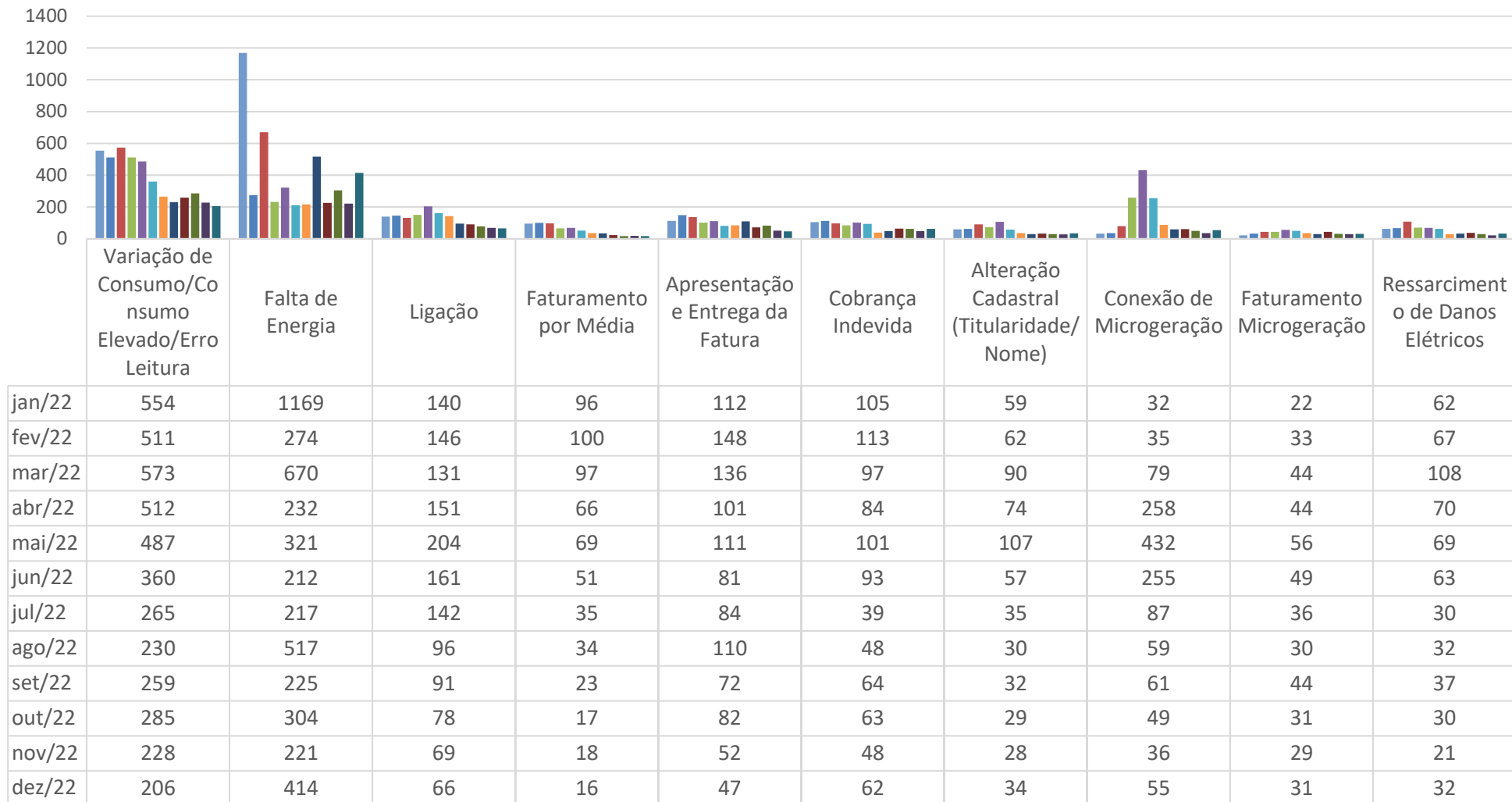


Informações mais solicitadas no mês



Enel SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



CPFL Paulista

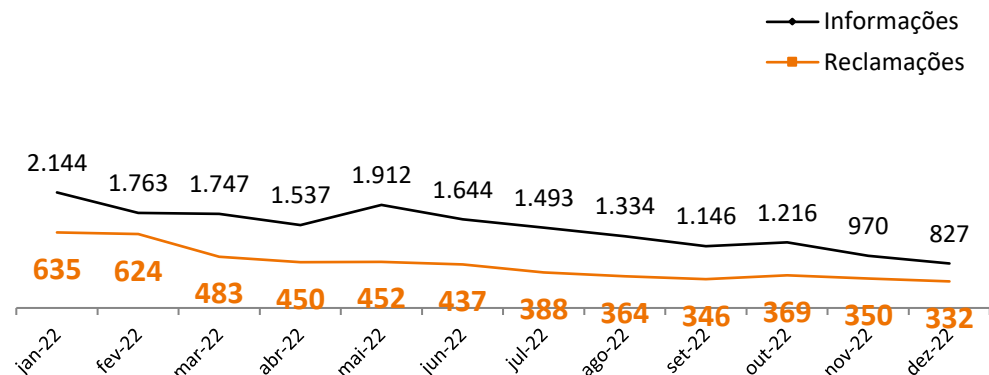
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
jul-22	1.493	388	-11,21%	2	1.883
ago-22	1.334	364	-6,19%	4	1.702
set-22	1.146	346	-4,95%	1	1.493
out-22	1.216	369	6,65%	1	1.586
nov-22	970	350	-5,15%	1	1.321
dez-22	827	332	-5,14%	4	1.163

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

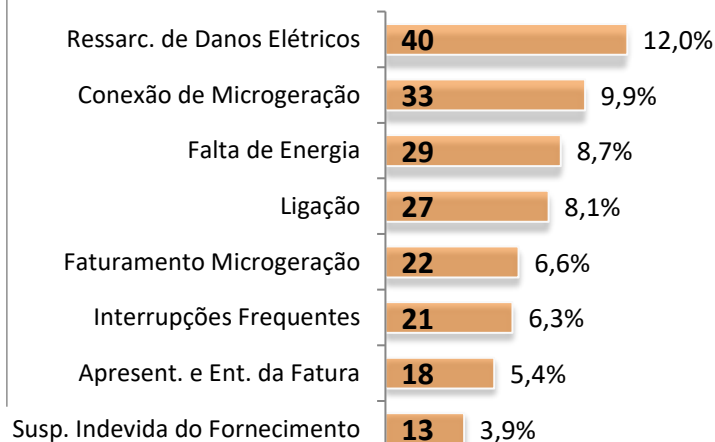
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



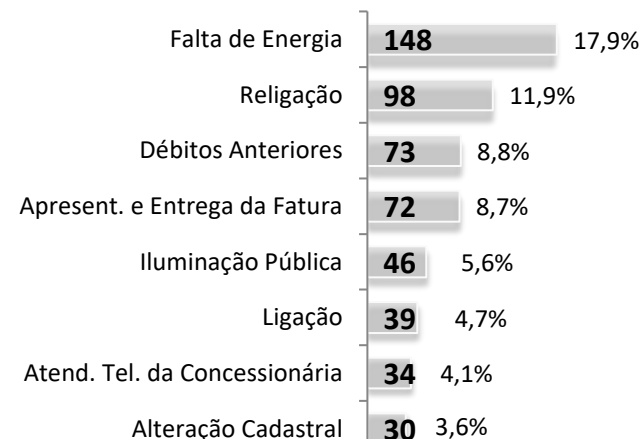
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Campinas	41
Ribeirão Preto	24
São José do Rio Preto	22
Piracicaba	11
São Carlos	10
Marília	10
Jaú	9
Hortolândia	7
Bauru	7
Valinhos	6

Reclamações mais frequentes no mês

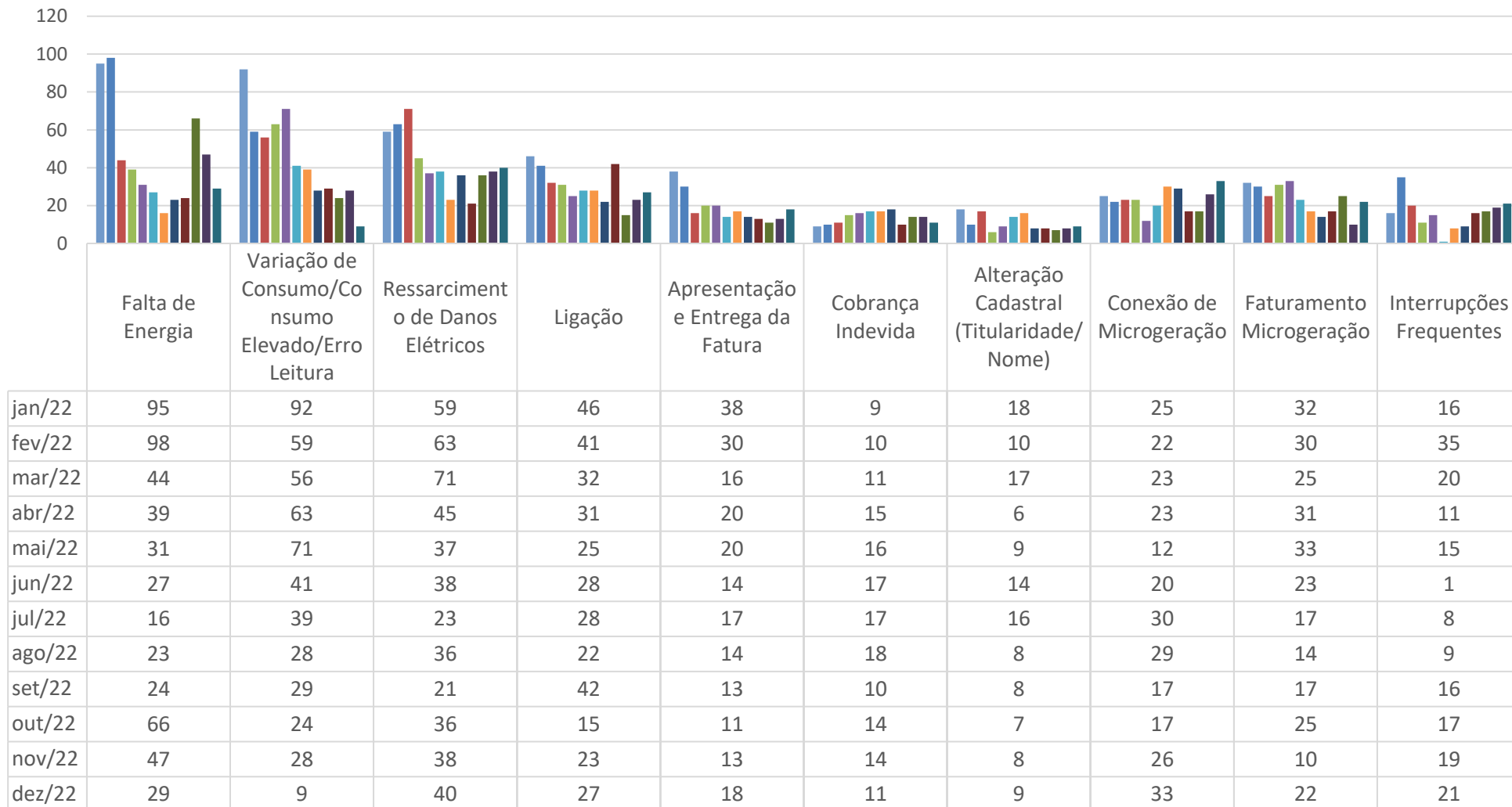


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Paulista

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



CPFL Piratininga

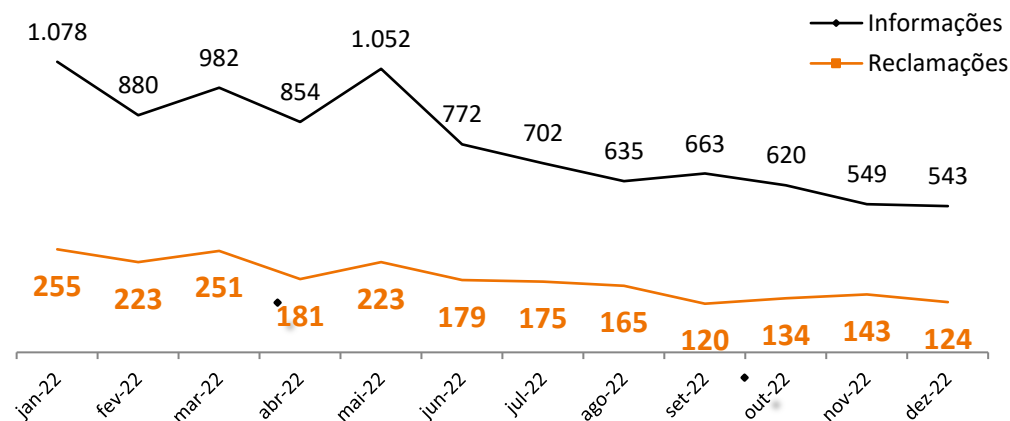
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
jul-22	702	175	-2,23%	1	878
ago-22	635	165	-5,71%	3	803
set-22	663	120	-27,27%	0	783
out-22	620	134	11,67%	0	754
nov-22	549	143	6,72%	0	692
dez-22	543	124	-13,29%	0	667

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

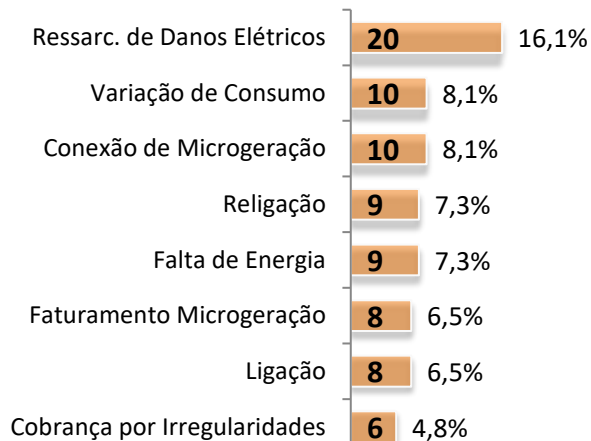
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



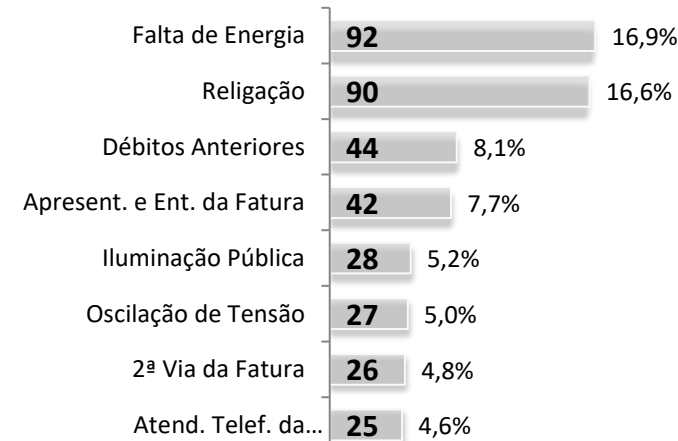
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Sorocaba	27
Jundiaí	15
Indaiatuba	11
Praia Grande	9
Itu	9
Santos	8
Salto	7
São Vicente	7
Votorantim	4
São Roque	3

Reclamações mais frequentes no mês

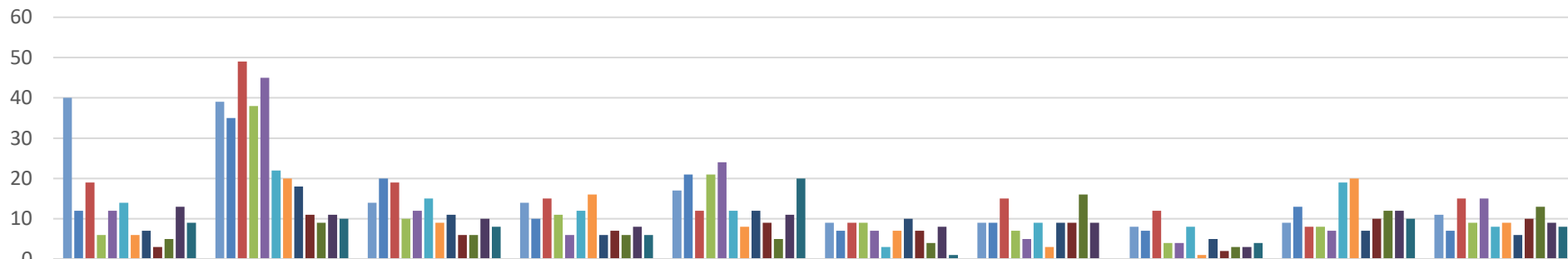


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Piratininga

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



	Falta de Energia	Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro de Leitura	Ligação	Cobrança por Irregularidades	Ressarcimento de Danos Elétricos	Apresentação e Entrega da Fatura	Suspensão Indevida do Fornecimento	Alteração Cadastral (Titularidade/ Nome)	Conexão de Microgeração	Faturamento Microgeração
jan/22	40	39	14	14	17	9	9	8	9	11
fev/22	12	35	20	10	21	7	9	7	13	7
mar/22	19	49	19	15	12	9	15	12	8	15
abr/22	6	38	10	11	21	9	7	4	8	9
mai/22	12	45	12	6	24	7	5	4	7	15
jun/22	14	22	15	12	12	3	9	8	19	8
jul/22	6	20	9	16	8	7	3	1	20	9
ago/22	7	18	11	6	12	10	9	5	7	6
set/22	3	11	6	7	9	7	9	2	10	10
out/22	5	9	6	6	5	4	16	3	12	13
nov/22	13	11	10	8	11	8	9	3	12	9
dez/22	9	10	8	6	20	1	0	4	10	8

CPFL Santa Cruz

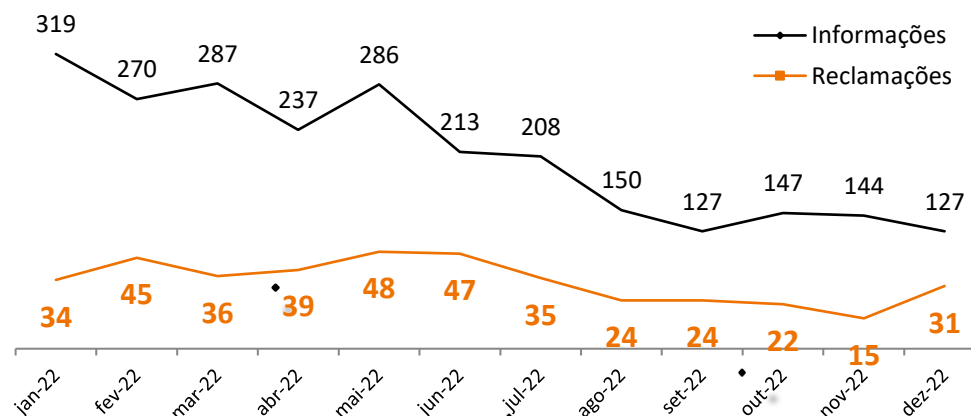
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
jul-22	208	35	-25,53%	0	243
ago-22	150	24	-31,43%	0	174
set-22	127	24	0,00%	0	151
out-22	147	22	-8,33%	0	169
nov-22	144	15	-31,82%	0	159
dez-22	127	31	106,67%	0	158

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

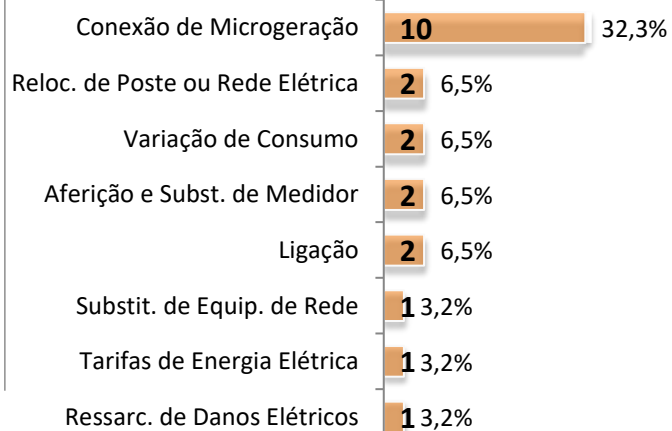
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



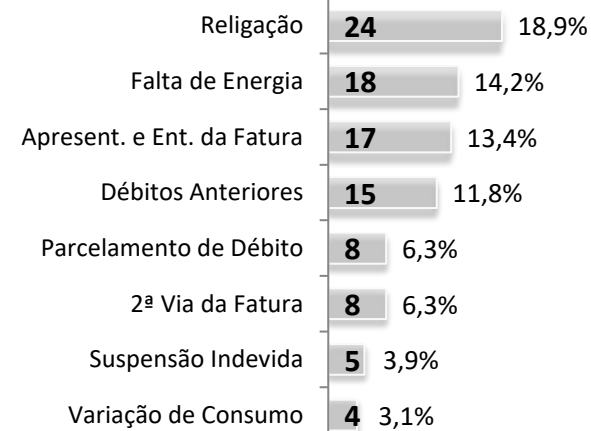
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Mococa	5
Avaré	4
Itapetininga	3
Cerqueira César	3
Ourinhos	2
São Pedro do Turvo	2
Arandu	2
Tapiratiba	1
Vinhedo	1
Arceburgo	1

Reclamações mais frequentes no mês

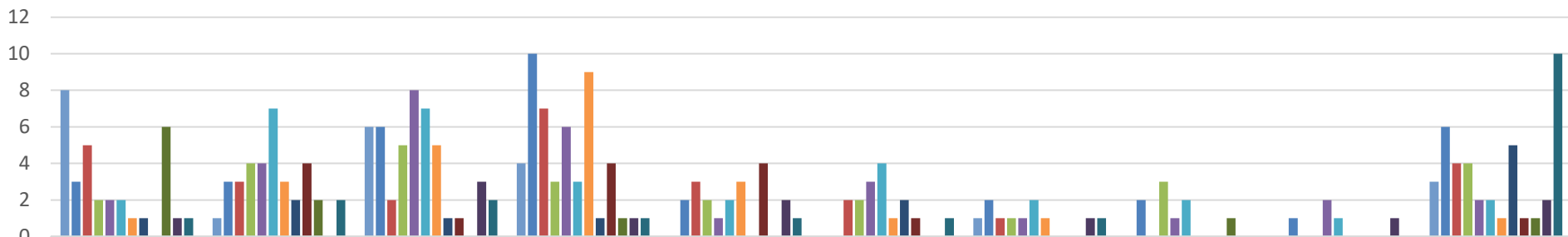


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Santa Cruz

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



	Falta de Energia	Ligação	Varição de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura	Faturamento Microgeração	Ressarcimento de Danos Elétricos	Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão	Apresentação e Entrega da Fatura	Alteração Cadastral (Titularidade/ Nome)	Suspensão Indevida do Fornecimento	Conexão de Microgeração
jan/22	8	1	6	4	0	0	1	0	0	3
fev/22	3	3	6	10	2	0	2	2	1	6
mar/22	5	3	2	7	3	2	1	0	0	4
abr/22	2	4	5	3	2	2	1	3	0	4
mai/22	2	4	8	6	1	3	1	1	2	2
jun/22	2	7	7	3	2	4	2	2	1	2
jul/22	1	3	5	9	3	1	1	0	0	1
ago/22	1	2	1	1	0	2	0	0	0	5
set/22	0	4	1	4	4	1	0	0	0	1
out/22	6	2	0	1	0	0	0	1	0	1
nov/22	1	0	3	1	2	0	1	0	1	2
dez/22	1	2	2	1	1	1	1	0	0	10

Neoenergia Elektro

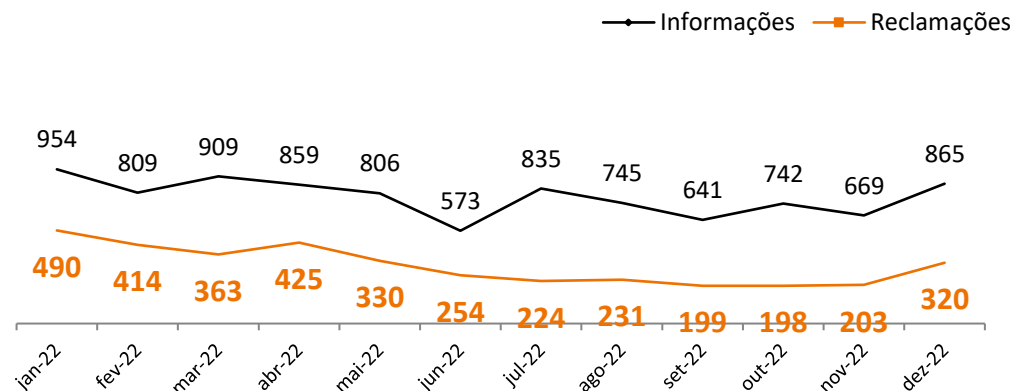
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
jul-22	835	224	-11,81%	1	1.060
ago-22	745	231	3,13%	1	977
set-22	641	199	-13,85%	1	841
out-22	742	198	-0,50%	0	940
nov-22	669	203	2,53%	3	875
dez-22	865	320	57,64%	0	1.185

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

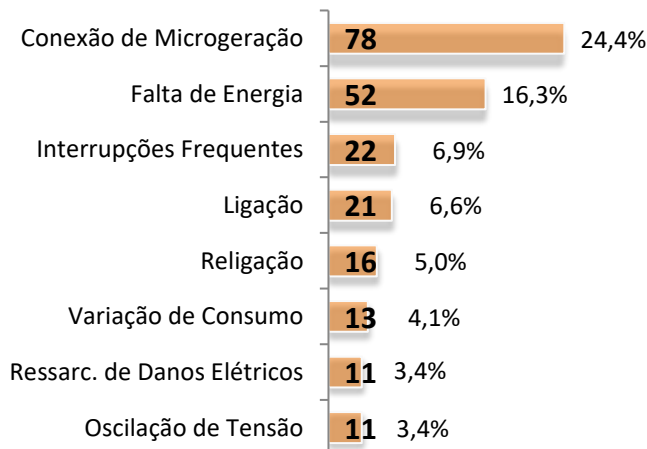
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



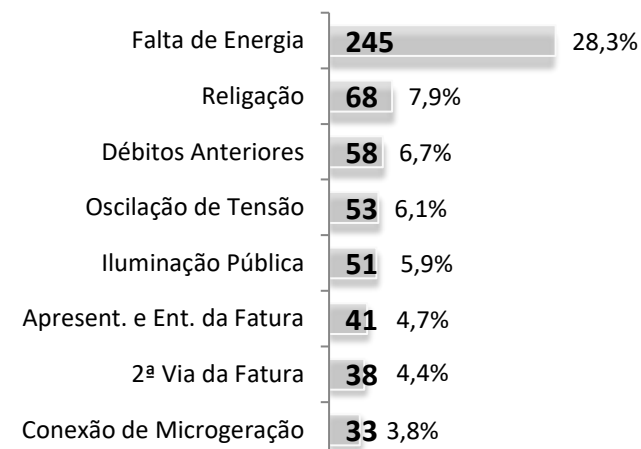
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Atibaia	19
Jarinu	15
Guarujá	14
Registro	11
Ubatuba	11
Arujá	11
Limeira	10
Andradina	10
Itanhaém	8
Nazaré Paulista	8

Reclamações mais frequentes no mês

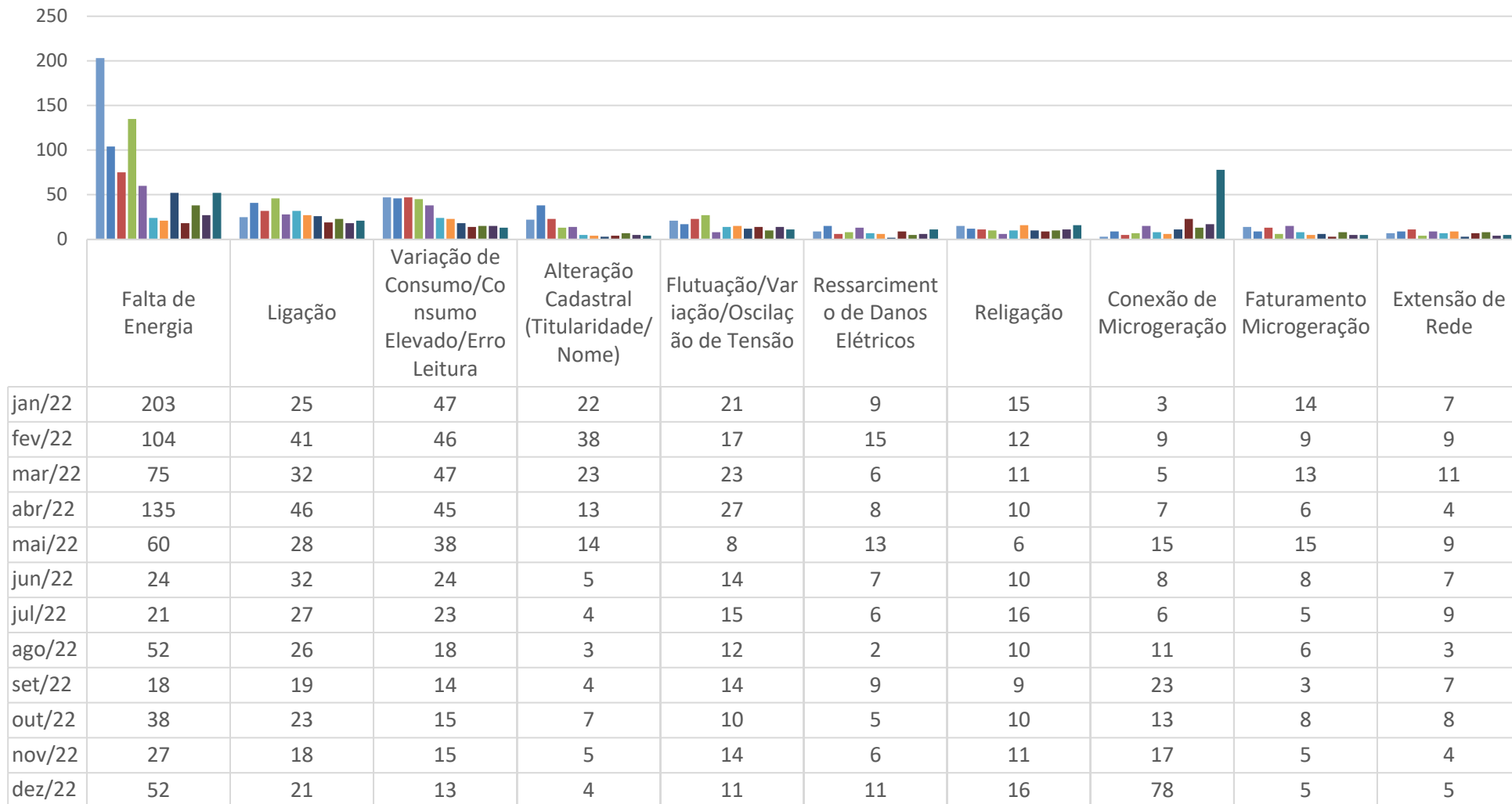


Informações mais solicitadas no mês



Neoenergia Elektro

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



EDP SP

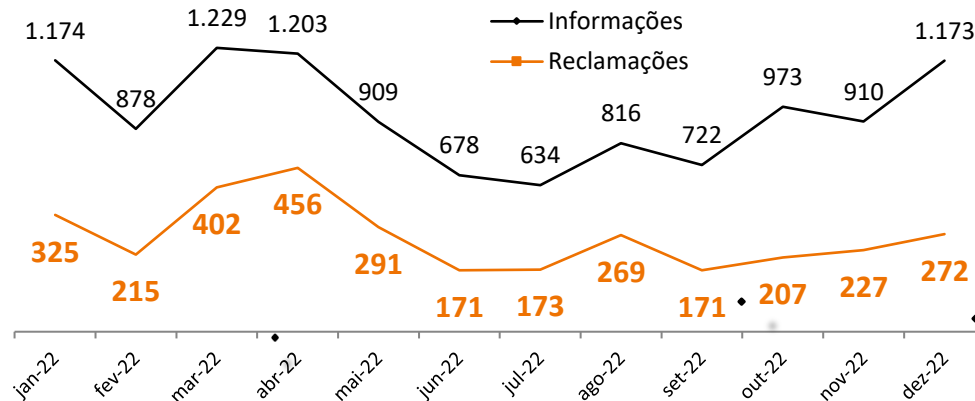
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
jul-22	634	173	1,17%	2	809
ago-22	816	269	55,49%	3	1.088
set-22	722	171	-36,43%	0	893
out-22	973	207	21,05%	1	1.181
nov-22	910	227	9,66%	1	1.138
dez-22	1.173	272	19,82%	3	1.448

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

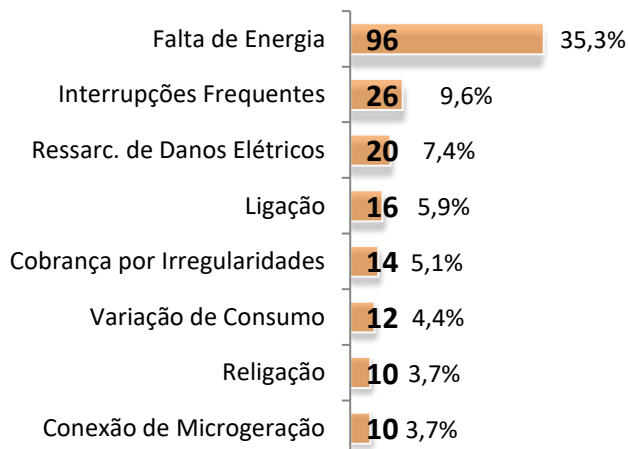
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



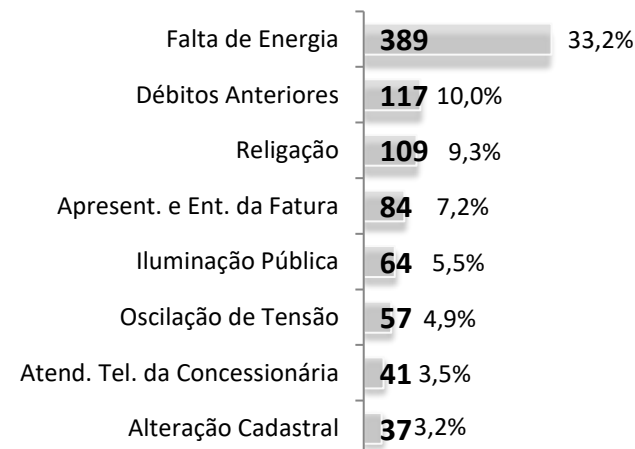
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Guarulhos	43
Mogi das Cruzes	39
São José dos Campos	38
Itaquaquecetuba	29
Taubaté	17
Guararema	14
Caraguatatuba	12
Salesópolis	8
Caçapava	7
Suzano	7

Reclamações mais frequentes no mês

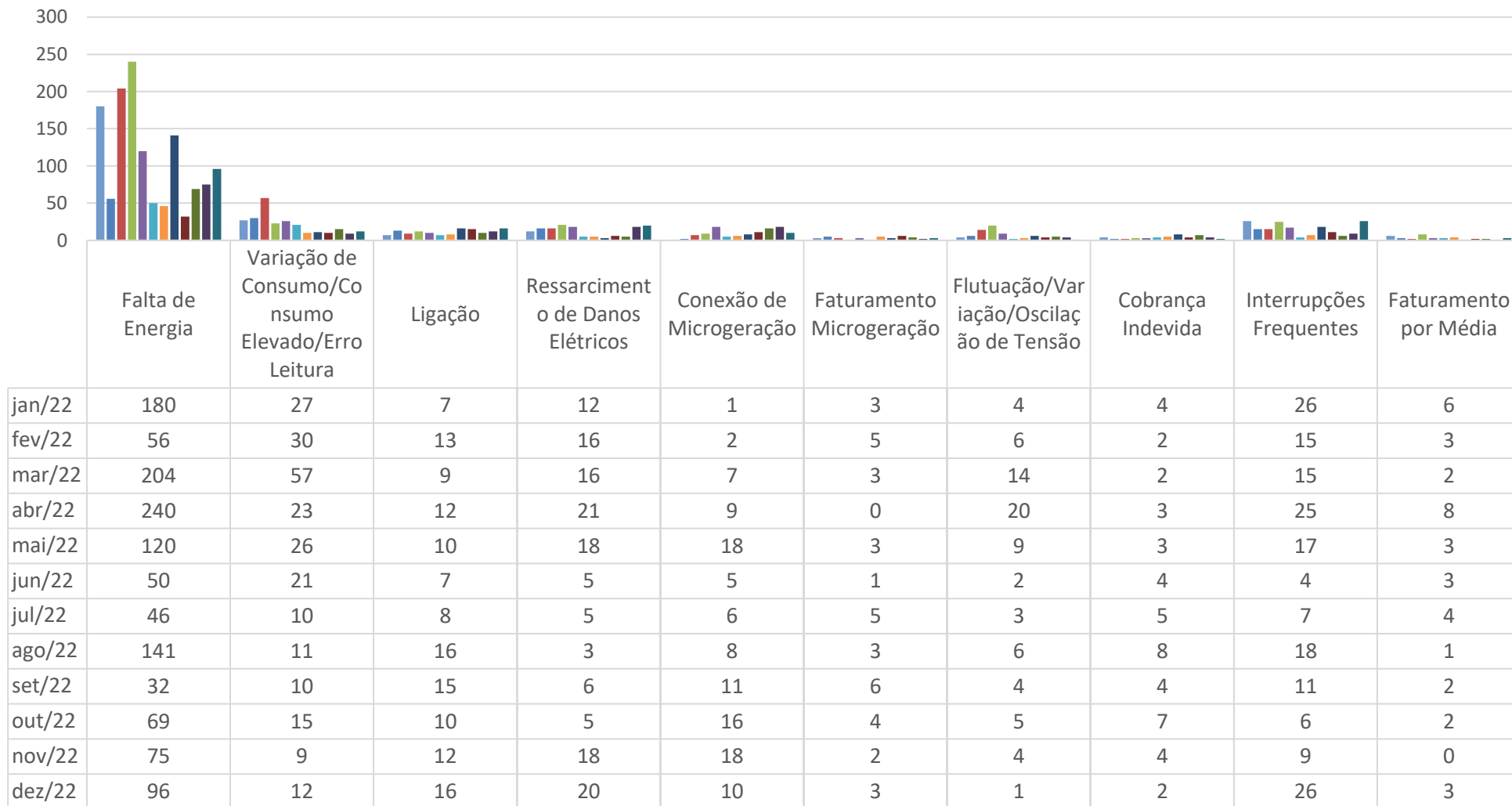


Informações mais solicitadas no mês



EDP SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



Energisa Sul-Sudeste

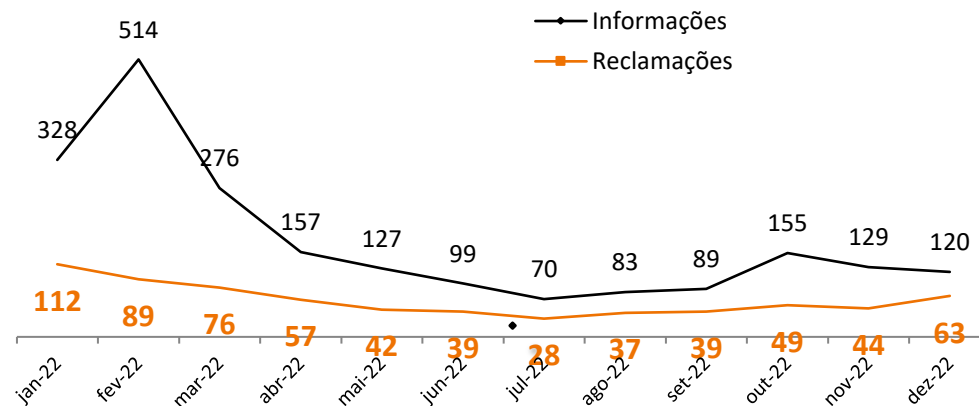
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
jul-22	70	28	-28,21%	0	98
ago-22	83	37	32,14%	3	123
set-22	89	39	5,41%	0	128
out-22	155	49	25,64%	0	204
nov-22	129	44	-10,20%	1	174
dez-22	120	63	43,18%	0	183

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

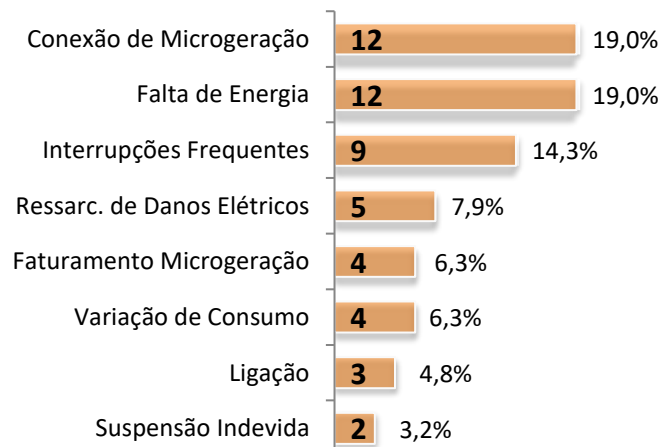
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



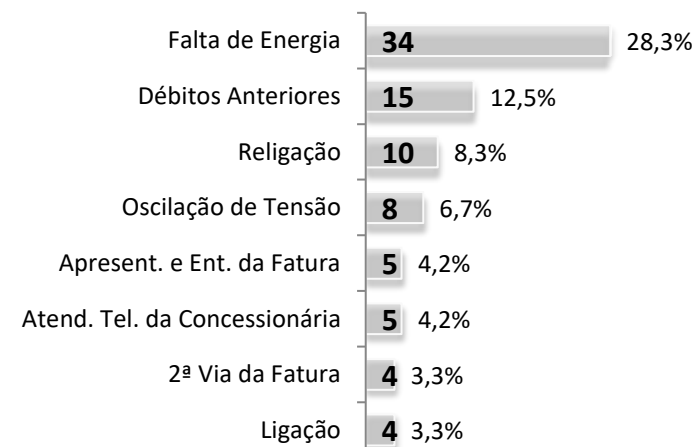
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Presidente Prudente	7
Guarapuava	7
Bragança Paulista	6
Tupã	5
Assis	5
Catanduva	4
Extrema	4
Camanducaia	3
Regente Feijó	3
Inúbia Paulista	2

Reclamações mais frequentes no mês

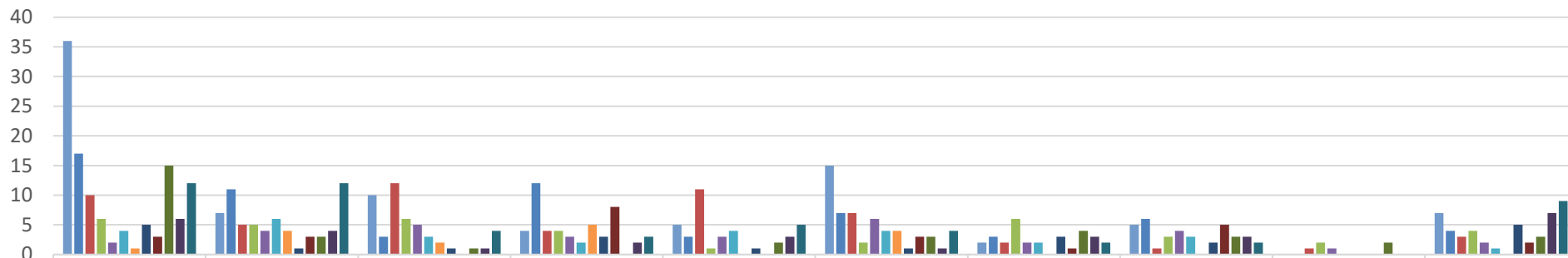


Informações mais solicitadas no mês



Energisa Sul-Sudeste

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



	Falta de Energia	Conexão de Microgeração	Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura	Ligação	Ressarcimento de Danos Elétricos	Faturamento Microgeração	Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão	Extensão de Rede	Alteração Cadastral (Titularidade/ Nome)	Interrupções Frequentes
jan/22	36	7	10	4	5	15	2	5	0	7
fev/22	17	11	3	12	3	7	3	6	0	4
mar/22	10	5	12	4	11	7	2	1	1	3
abr/22	6	5	6	4	1	2	6	3	2	4
mai/22	2	4	5	3	3	6	2	4	1	2
jun/22	4	6	3	2	4	4	2	3	0	1
jul/22	1	4	2	5	0	4	0	0	0	0
ago/22	5	1	1	3	1	1	3	2	0	5
set/22	3	3	0	8	0	3	1	5	0	2
out/22	15	3	1	0	2	3	4	3	2	3
nov/22	6	4	1	2	3	1	3	3	0	7
dez/22	12	12	4	3	5	4	2	2	0	9

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

Para reclamações, contate primeiramente a concessionária que atua em seu município. Caso a situação não seja resolvida ou você não fique satisfeito, ligue para o SAU-ARSESP.

Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU-ARSESP)

Energia Elétrica – 0800 727 01 67

Gás canalizado – 0800 770 04 27

Saneamento – 0800 771 68 83

sau@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 Serviços Públicos do Estado de São Paulo
– ARSESP

Rua Cristiano Viana, 428

CEP 05411-902

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

PABX: (11) 3204-2100

www.arsesp.sp.gov.br



| Secretaria de Governo