

Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP

Setor: Energia Elétrica

Ano: 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.

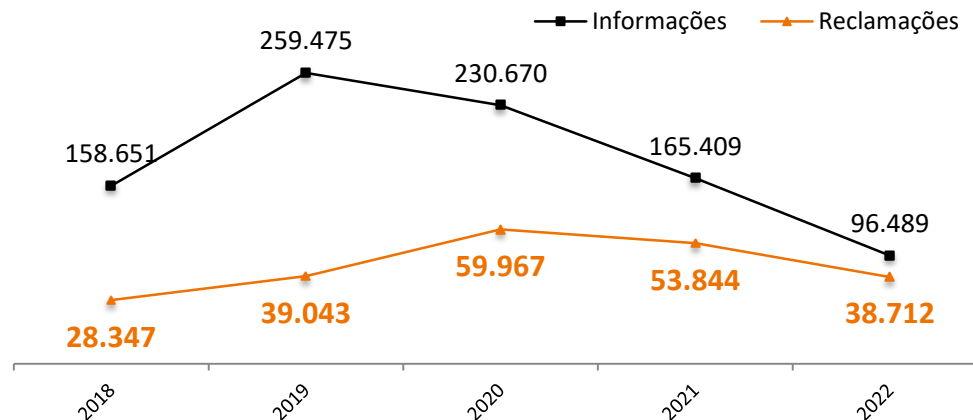
Manifestações por tipo (5 anos)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
2018	158.651	28.347	-	380	187.378
2019	259.475	39.043	37,73%	422	298.940
2020	230.670	59.967	53,59%	204	290.841
2021	165.409	53.844	-10,21%	240	219.493
2022	96.489	38.712	-28,10%	180	135.381

¹ Variação com relação ao ano anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

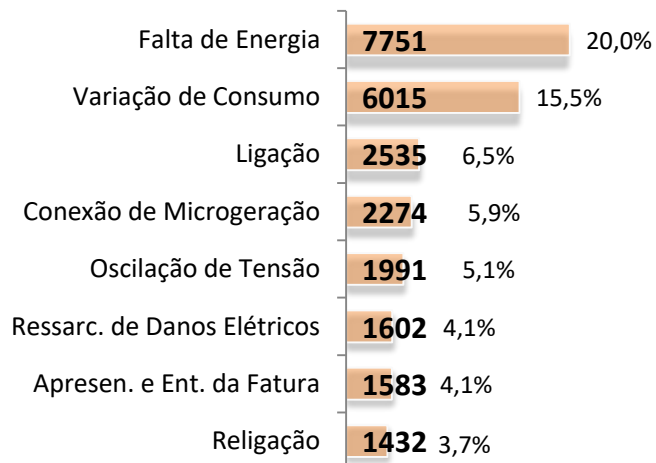
Evolução anual de Informações e Reclamações (5 anos)



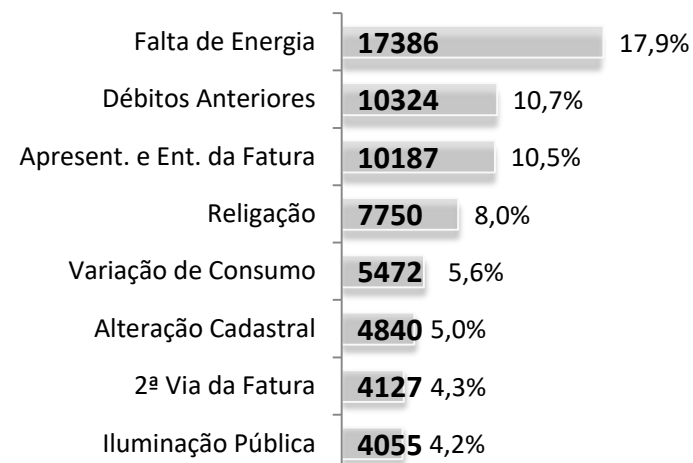
Reclamações por concessionária no ano

	Nº	%
Enel SP	23.404	60,5%
CPFL Paulista	5.230	13,5%
Neoenergia Elektro	3.651	9,4%
EDP SP	3.179	8,2%
CPFL Piratininga	2.173	5,6%
Energisa Sul-Sudeste	675	1,7%
CPFL Santa Cruz	400	1,0%

Reclamações mais frequentes no ano



Informações mais solicitadas no ano



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	23.404	28,59
EDP SP	2.050.388	3.179	15,50
Neoenergia Elektro	2.906.781	3.651	12,56
CPFL Piratininga	1.901.621	2.173	11,43
CPFL Paulista	4.860.011	5.230	10,76
CPFL Santa Cruz	495.970	400	8,07
Energisa Sul-Sudeste	854.284	675	7,90
Setor agregado	21.255.777	38.712	18,21

% reclamações procedentes

Concessionária	resultado do indicador
EDP SP	35,4%
Enel SP	20,7%
Neoenergia Elektro	20,3%
Energisa Sul-Sudeste	15,6%
CPFL Paulista	9,3%
CPFL Santa Cruz	7,8%
CPFL Piratininga	6,0%
Setor agregado	19,3%

¹ Base de unidades consumidoras de Dezembro de 2022

Enel SP

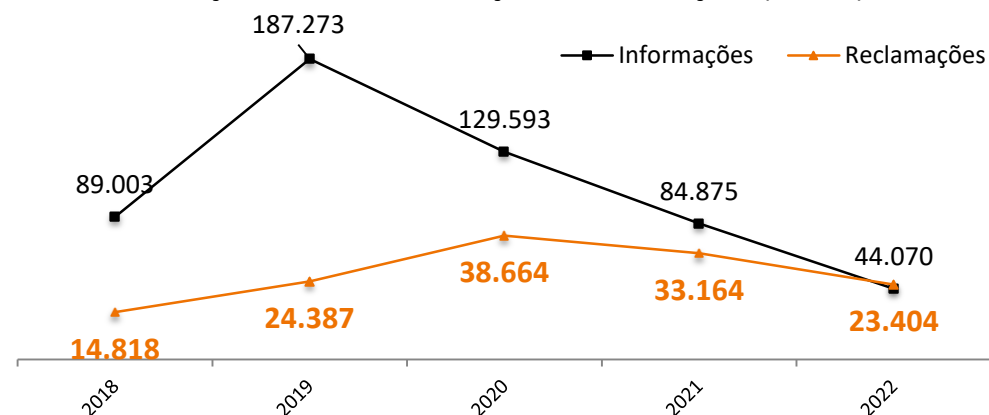
Manifestações por tipo (5 anos)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
2018	89.003	14.818	-	218	104.039
2019	187.273	24.387	64,58%	232	211.892
2020	129.593	38.664	58,54%	97	168.354
2021	84.875	33.164	-14,23%	117	118.156
2022	44.070	23.404	-29,43%	92	67.566

¹ Variação com relação ao ano anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

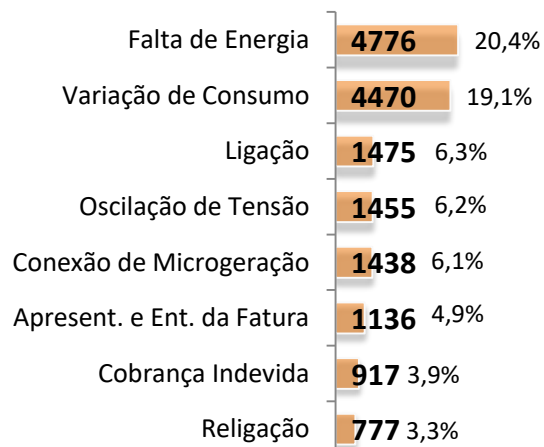
Evolução anual de Informações e Reclamações (5 anos)



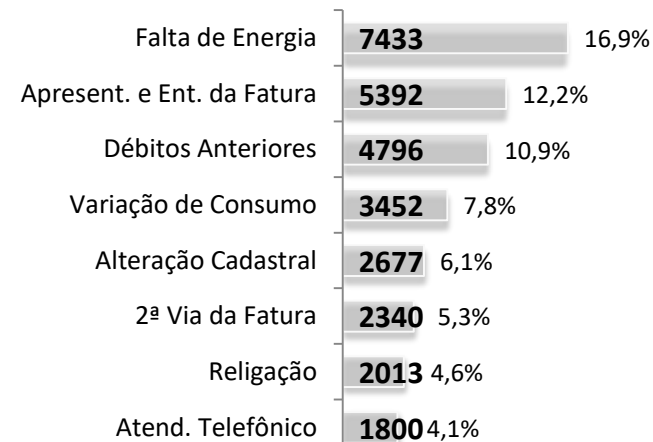
Municípios com mais reclamações no ano

Município	Quantidade
São Paulo	15.548
Santo André	1.055
São Bernardo do Campo	1.005
Osasco	793
Cotia	651
Barueri	526
Santana de Parnaíba	397
Carapicuíba	351
Diadema	324
Mauá	305

Reclamações mais frequentes no ano

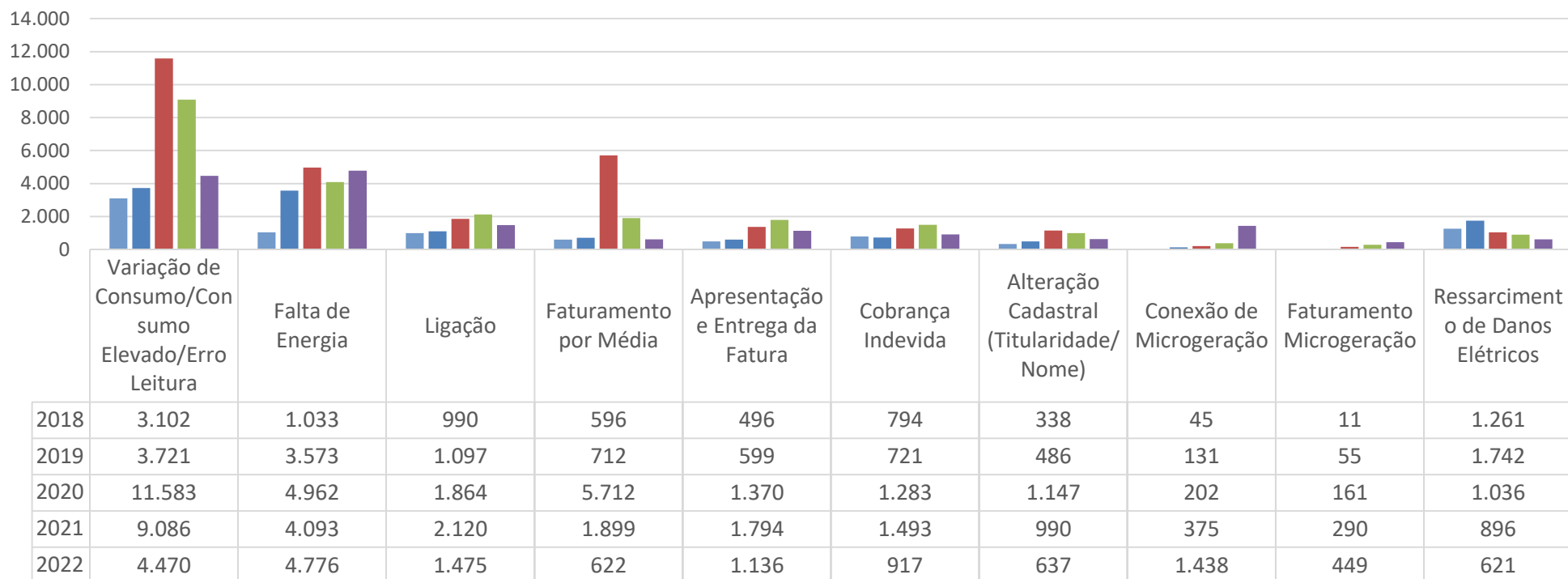


Informações mais solicitadas no ano



Enel SP

Evolução anual dos assuntos mais reclamados (últimos 5 anos)



CPFL Paulista

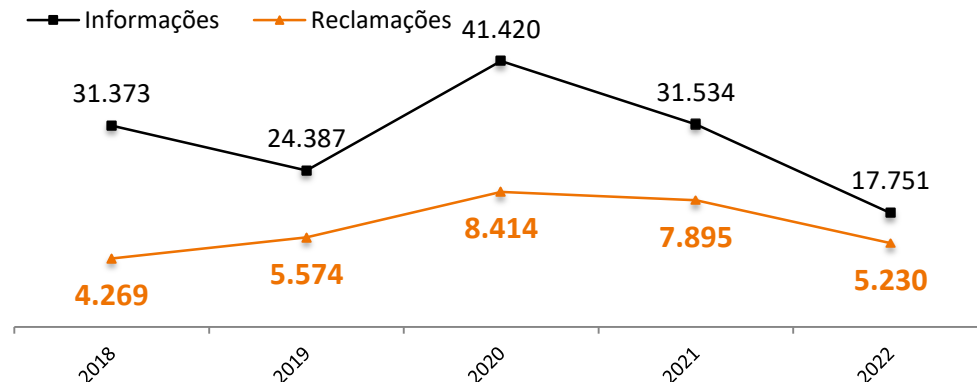
Manifestações por tipo (5 anos)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
2018	31.373	4.269	-	54	35.696
2019	24.387	5.574	30,57%	53	30.014
2020	41.420	8.414	50,95%	42	49.876
2021	31.534	7.895	-6,17%	35	39.464
2022	17.751	5.230	-33,76%	36	23.017

¹ Variação com relação ao ano anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

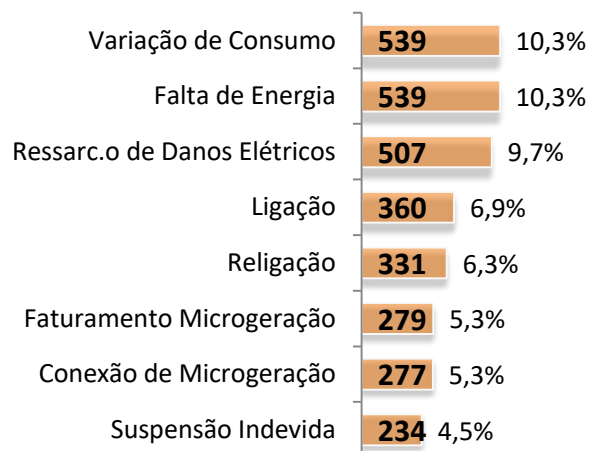
Evolução anual de Informações e Reclamações (5 anos)



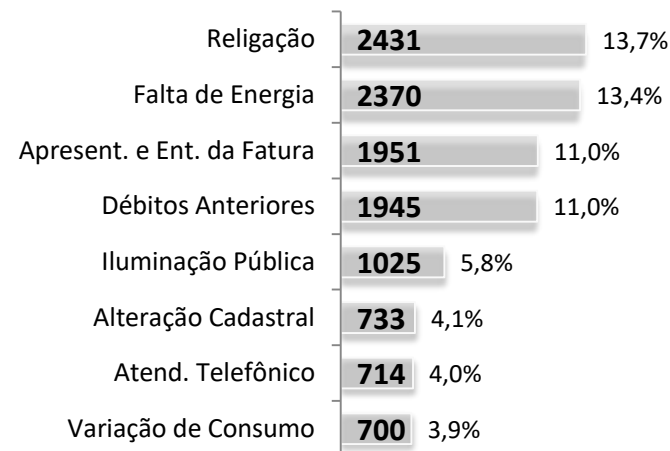
Municípios com mais reclamações no ano

Município	Quantidade
Campinas	692
Ribeirão Preto	426
São José do Rio Preto	261
Piracicaba	257
Bauru	161
Franca	149
Hortolândia	138
Araraquara	125
São Carlos	123
Araçatuba	100

Reclamações mais frequentes no ano

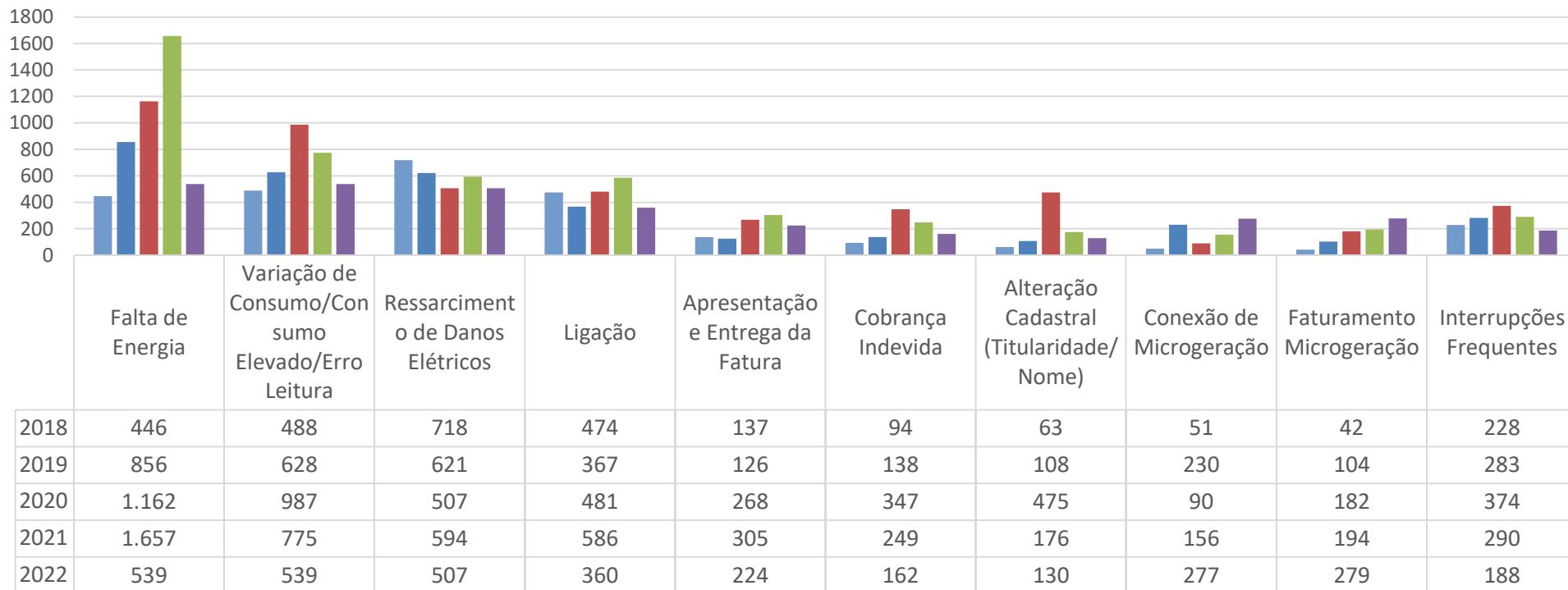


Informações mais solicitadas no ano



CPFL Paulista

Evolução anual dos assuntos mais reclamados (últimos 5 anos)



CPFL Piratininga

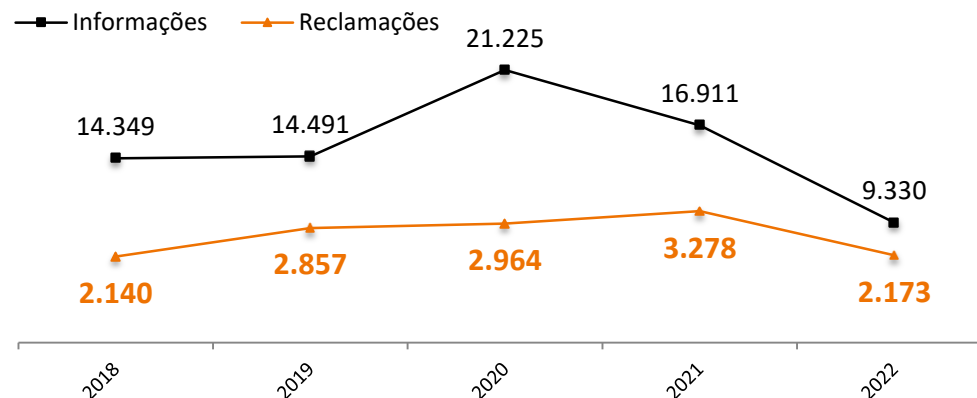
Manifestações por tipo (5 anos)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
2018	14.349	2.140	-	34	16.523
2019	14.491	2.857	33,50%	36	17.384
2020	21.225	2.964	3,75%	16	24.205
2021	16.911	3.278	10,59%	20	20.209
2022	9.330	2.173	-33,71%	19	11.522

¹ Variação com relação ao ano anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

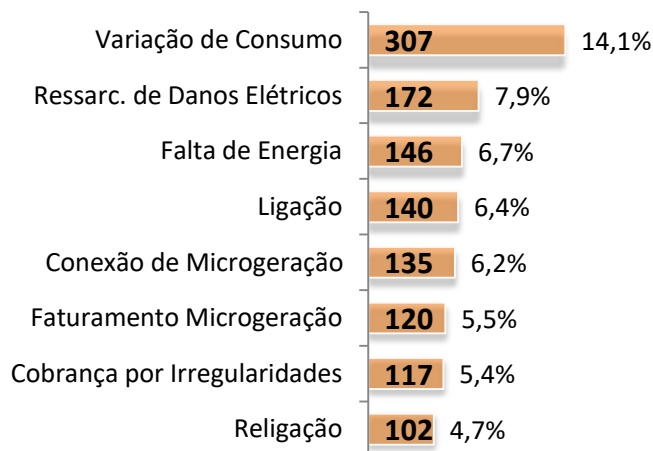
Evolução anual de Informações e Reclamações (5 anos)



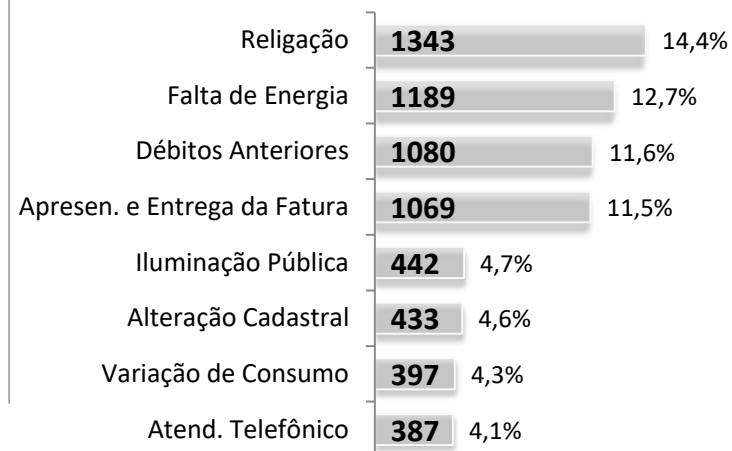
Municípios com mais reclamações no ano

Município	Quantidade
Sorocaba	324
Jundiaí	232
Praia Grande	219
Santos	209
Indaiatuba	181
São Vicente	119
Itu	86
Salto	69
São Roque	63
Campo Limpo Paulista	62

Reclamações mais frequentes no ano

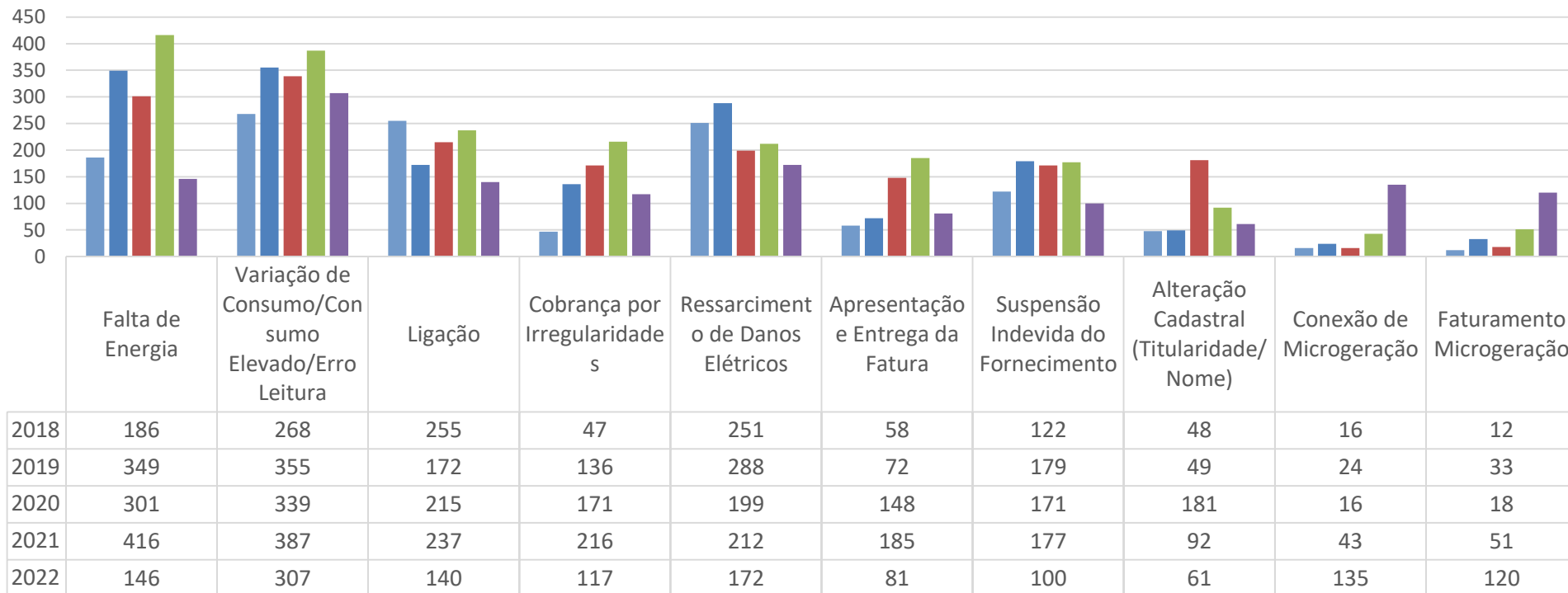


Informações mais solicitadas no ano



CPFL Piratininga

Evolução anual dos assuntos mais reclamados (últimos 5 anos)



CPFL Santa Cruz

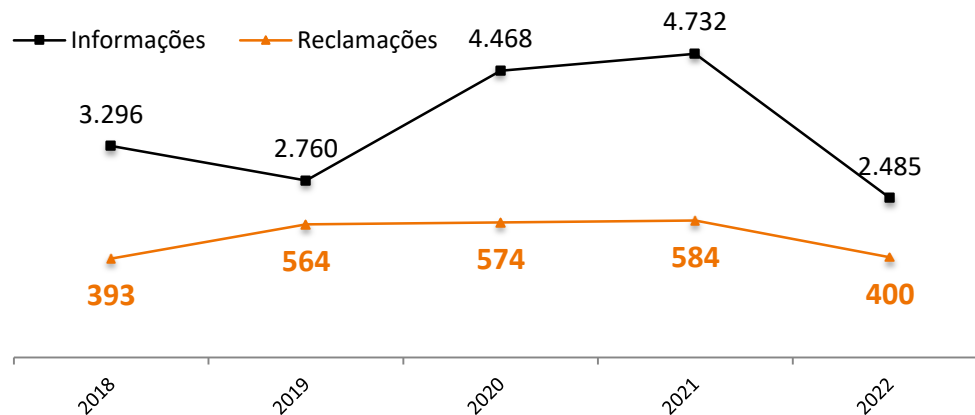
Manifestações por tipo (5 anos)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
2018	3.296	393	-	8	3.697
2019	2.760	564	43,51%	3	3.327
2020	4.468	574	1,77%	1	5.043
2021	4.732	584	1,74%	0	5.316
2022	2.485	400	-31,51%	1	2.886

¹ Variação com relação ao ano anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

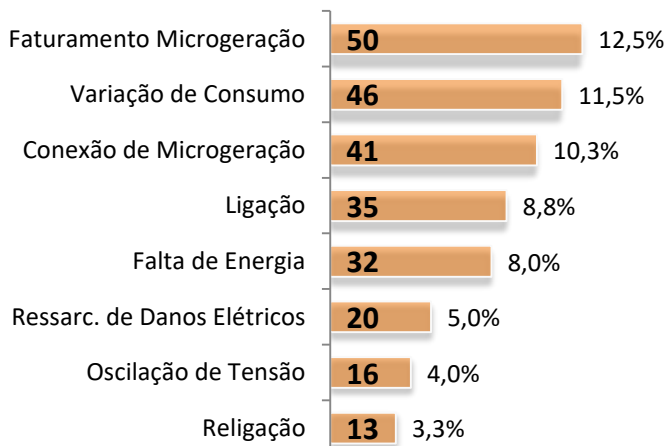
Evolução anual de Informações e Reclamações (5 anos)



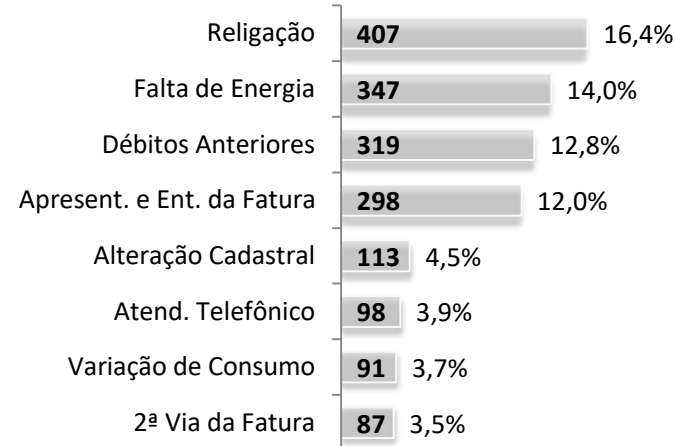
Municípios com mais reclamações no ano

Município	Quantidade
Mococa	37
São José do Rio Pardo	34
Ourinhos	32
Avaré	31
Jaguarúna	30
Itapetininga	26
Cerqueira César	24
Pedreira	17
Casa Branca	15
Jacarezinho	11

Reclamações mais frequentes no ano

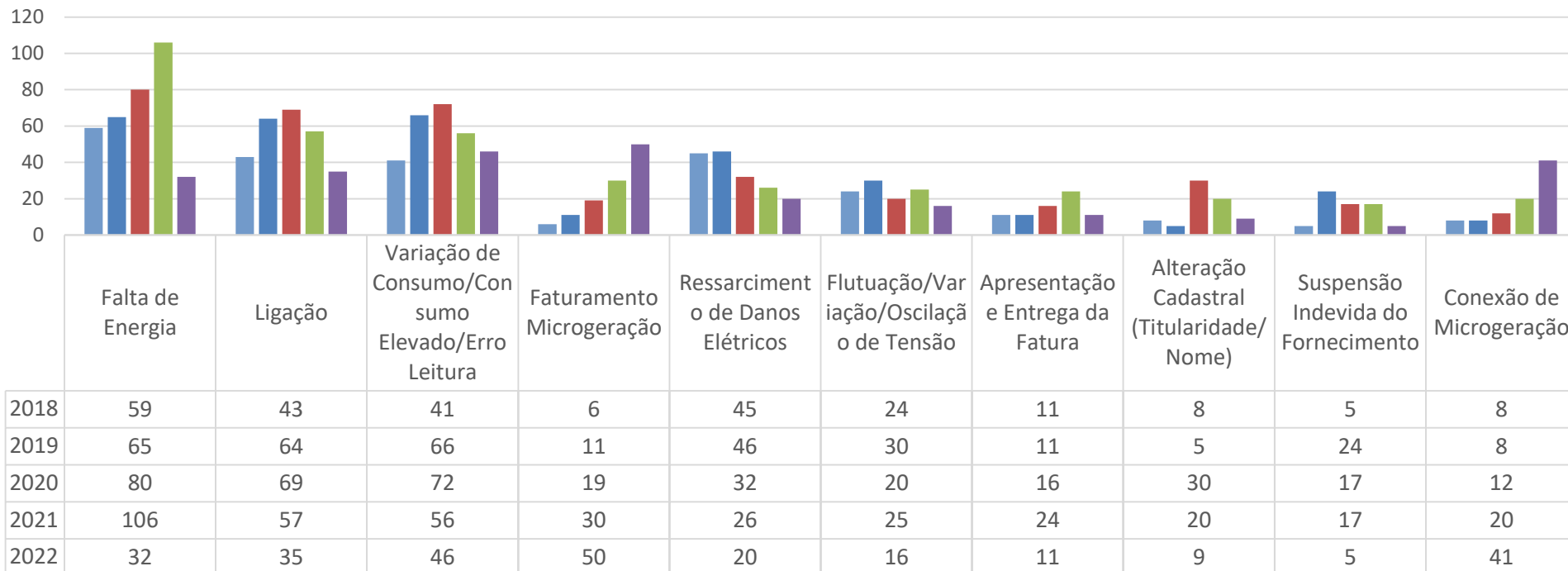


Informações mais solicitadas no ano



CPFL Santa Cruz

Evolução anual dos assuntos mais reclamados (últimos 5 anos)



Neoenergia Elektro

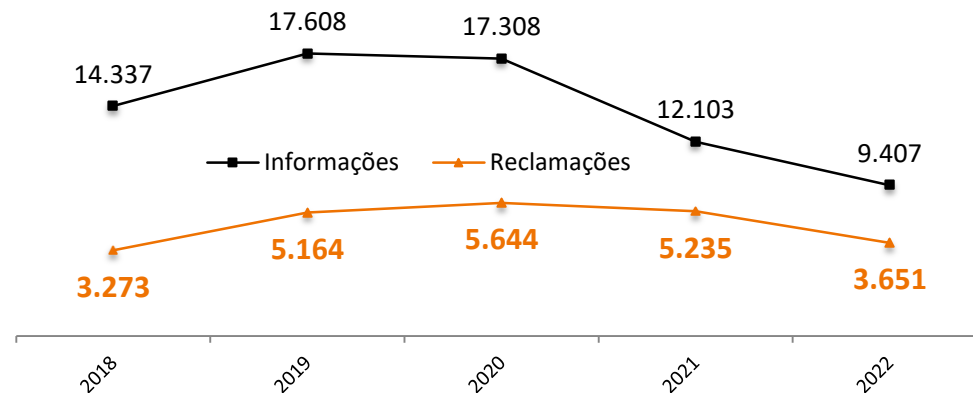
Manifestações por tipo (5 anos)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
2018	14.337	3.273	-	32	17.642
2019	17.608	5.164	57,78%	46	22.818
2020	17.308	5.644	9,30%	17	22.969
2021	12.103	5.235	-7,25%	36	17.374
2022	9.407	3.651	-30,26%	10	13.068

¹ Variação com relação ao ano anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

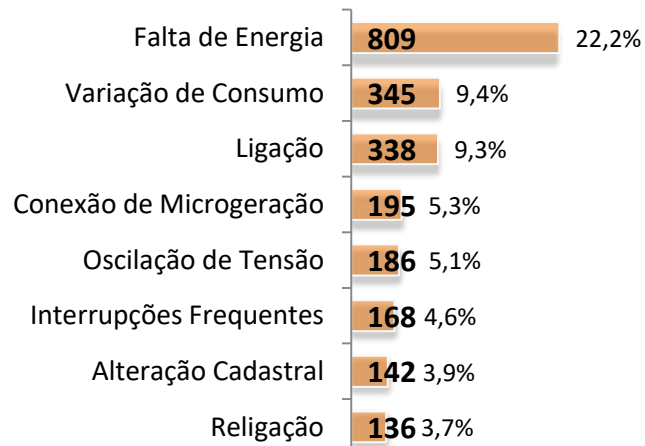
Evolução anual de Informações e Reclamações (5 anos)



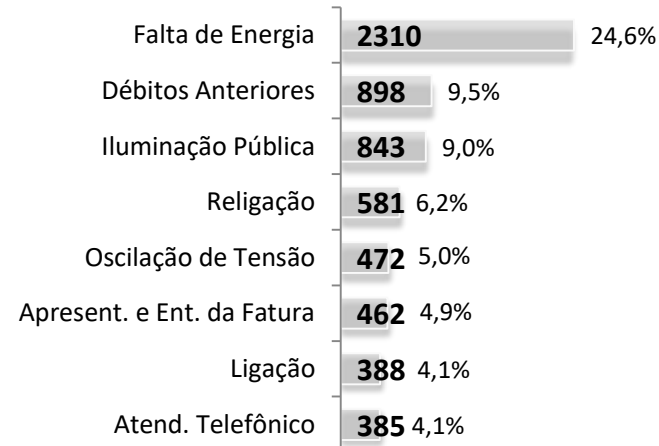
Municípios com mais reclamações no ano

Município	Quantidade
Atibaia	269
Ubatuba	154
Limeira	153
Arujá	120
Guarujá	117
Jarinu	111
Santa Isabel	100
Mogi Mirim	96
Mairiporã	94
Rio Claro	79

Reclamações mais frequentes no ano

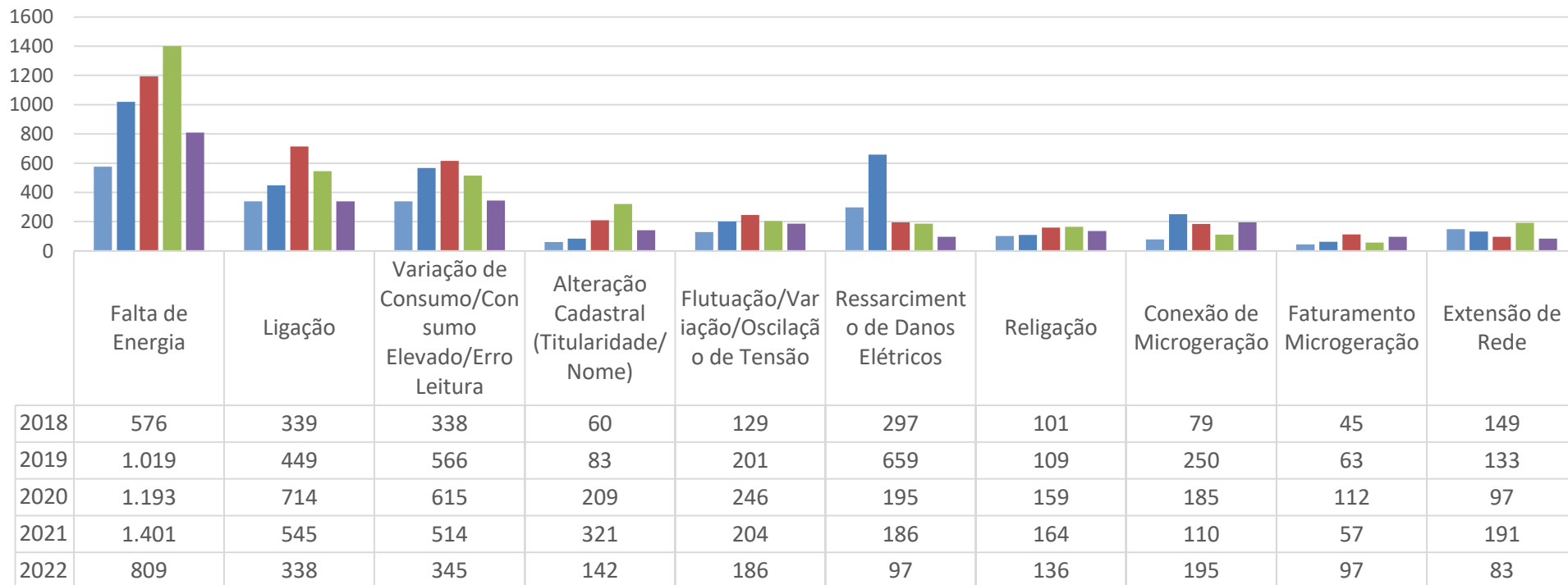


Informações mais solicitadas no ano



Neoenergia Elektro

Evolução anual dos assuntos mais reclamados (últimos 5 anos)



EDP SP

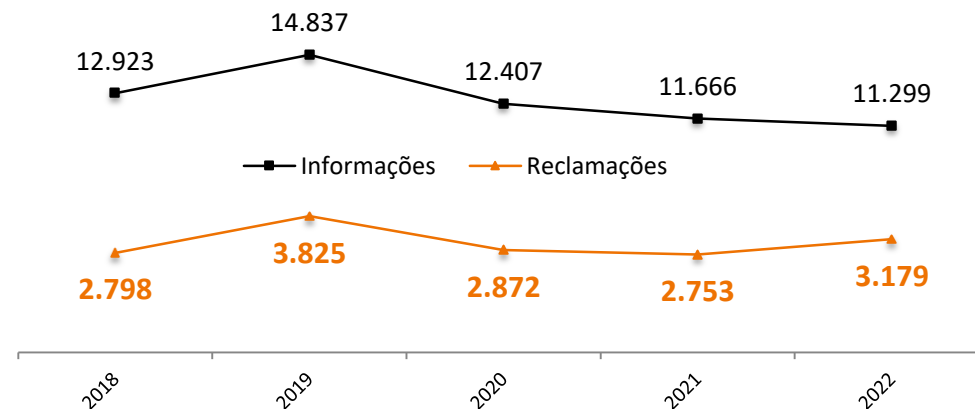
Manifestações por tipo (5 anos)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
2018	12.923	2.798	-	29	15.750
2019	14.837	3.825	36,70%	43	18.705
2020	12.407	2.872	-24,92%	28	15.307
2021	11.666	2.753	-4,14%	29	14.448
2022	11.299	3.179	15,47%	18	14.496

¹ Variação com relação ao ano anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

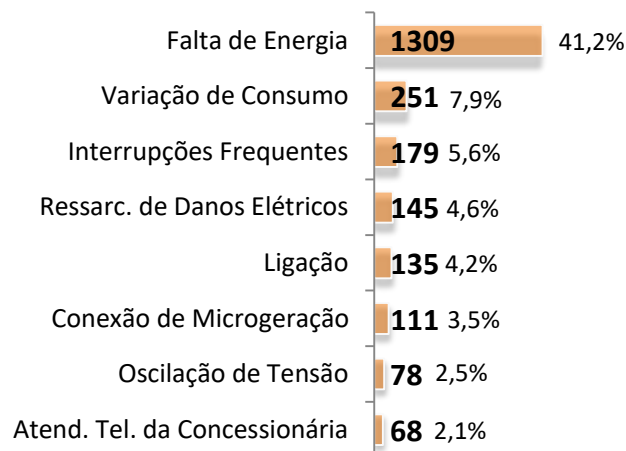
Evolução anual de Informações e Reclamações (5 anos)



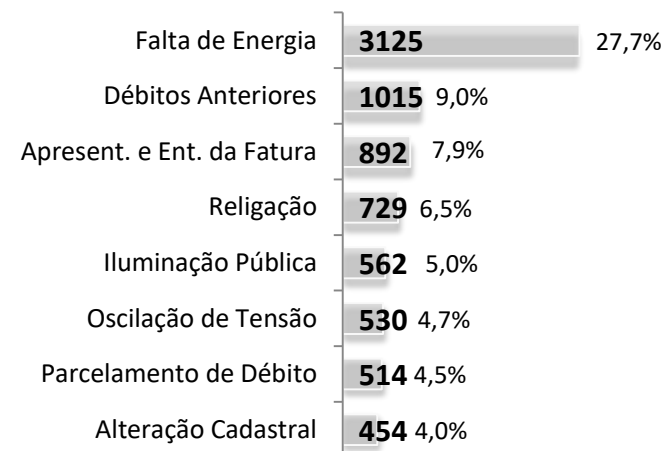
Municípios com mais reclamações no ano

Município	Quantidade
Guarulhos	635
Mogi Das Cruzes	472
São José Dos Campos	315
Itaquaquetuba	244
Jacareí	190
Suzano	169
Caraguatatuba	143
Guararema	119
Taubaté	112
Poá	91

Reclamações mais frequentes no ano

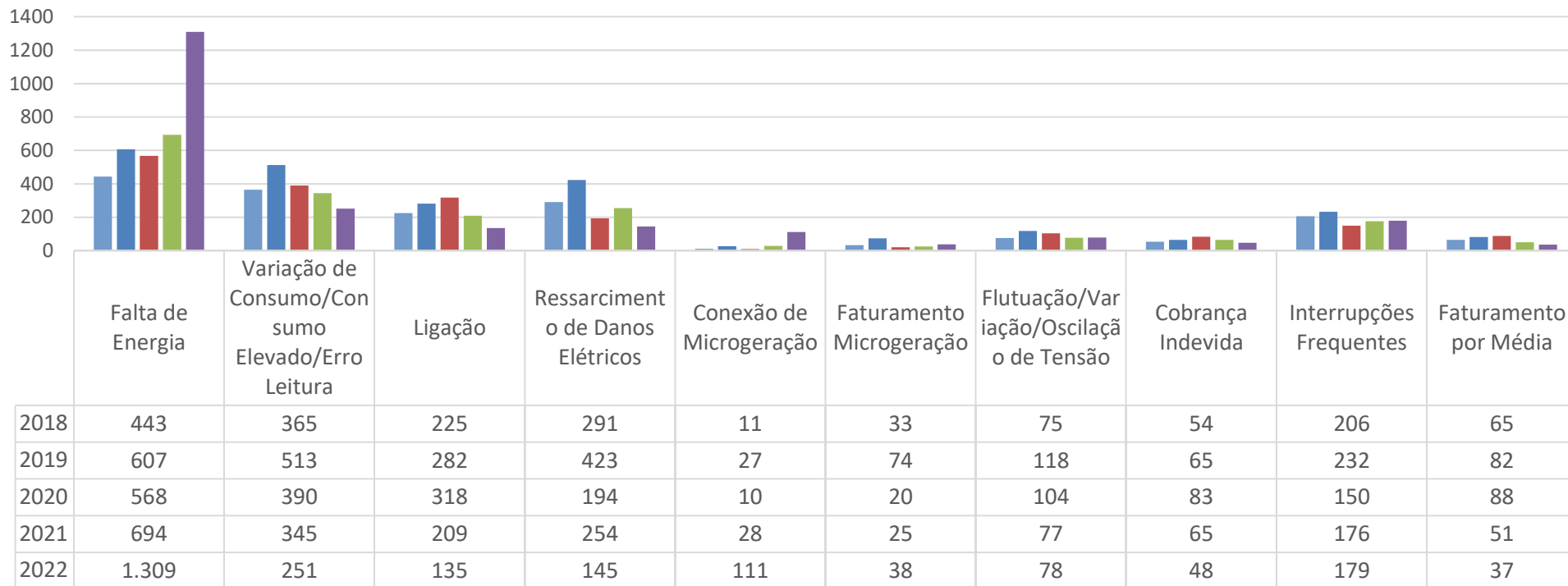


Informações mais solicitadas no ano



EDP SP

Evolução anual dos assuntos mais reclamados (últimos 5 anos)



Energisa Sul-Sudeste

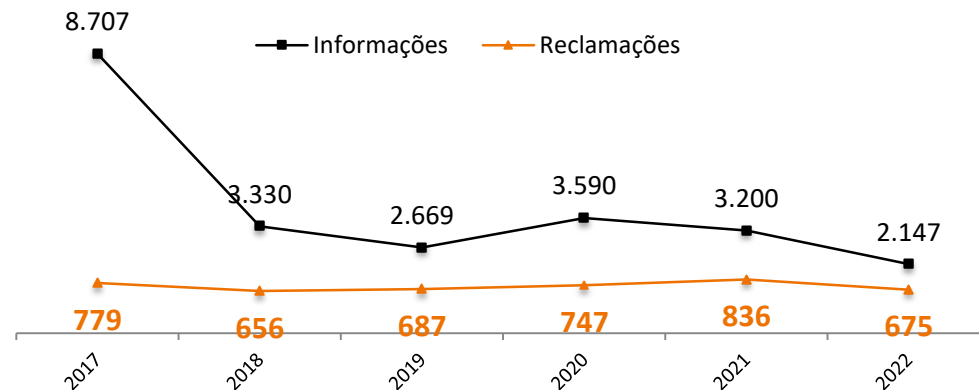
Manifestações por tipo (5 anos)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
2018	3.330	656	-15,79%	5	3.991
2019	2.669	687	4,73%	4	3.360
2020	3.590	747	8,73%	3	4.340
2021	3.200	836	11,91%	3	4.039
2022	2.147	675	-19,26%	4	2.826

¹ Variação com relação ao ano anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

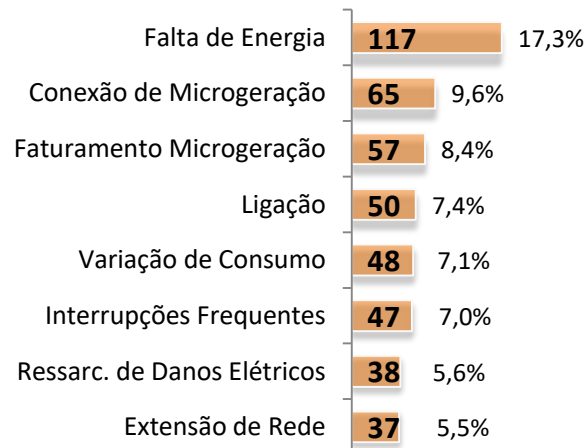
Evolução anual de Informações e Reclamações (5 anos)



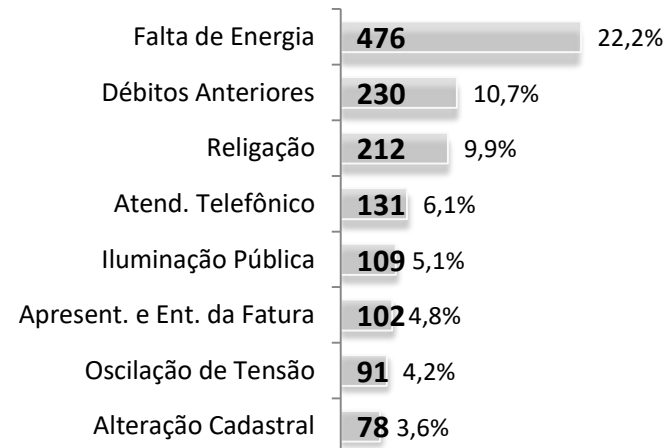
Municípios com mais reclamações no ano

Município	Quantidade
Presidente Prudente	94
Bragança Paulista	85
Catanduva	36
Extrema	30
Regente Feijó	27
Assis	26
Camanducaia	22
Guarapuava	22
Pinhalzinho	21
Adamantina	16

Reclamações mais frequentes no ano

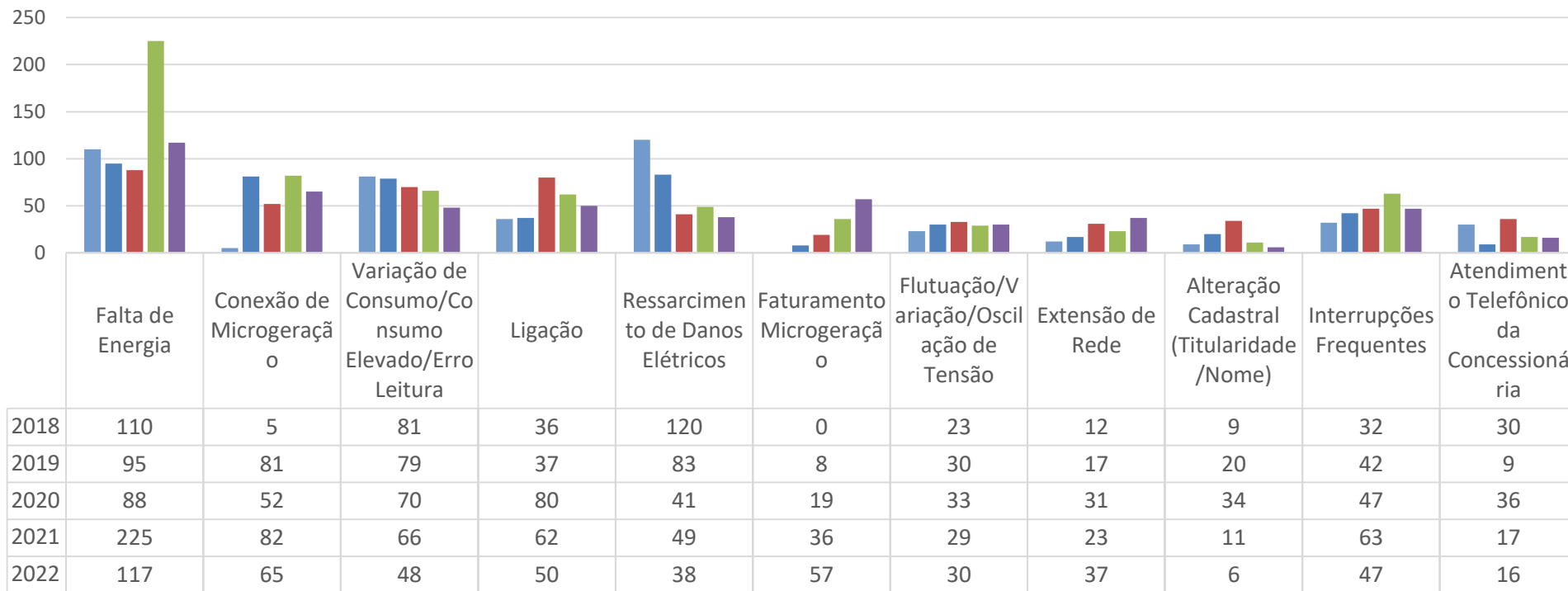


Informações mais solicitadas no ano



Energisa Sul-Sudeste

Evolução anual dos assuntos mais reclamados (últimos 5 anos)



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

