

Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP

Setor: Energia Elétrica

Mês: Fevereiro/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 de delegação da ANEEL, na fiscalização das distribuidoras de energia elétrica, PCHs e PCTs, situadas no Estado de São Paulo, e em atividades da Ouvidoria Setorial da ANEEL, conforme contratos de metas.

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 do SAU-ARSESP e da Ouvidoria setorial da ANEEL, com o intuito de sinalizar aspectos a serem aprimorados na prestação dos serviços e dar transparência à sociedade.

Caminho do Entendimento

Em 2015, 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 todas 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, pode registrar a 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 concessionárias que verificam se a demanda já foi tratada anteriormente nos seus dois níveis de atendimento, caso negativo, são registradas como reclamação de 1º nível ou de Ouvidoria e tratadas pelas próprias distribuidoras. A Aneel/Agência Estadual analisa apenas as demandas já tratadas anteriormente pelas Ouvidorias das distribuidoras que seguiram, portanto, o Caminho do Entendimento.

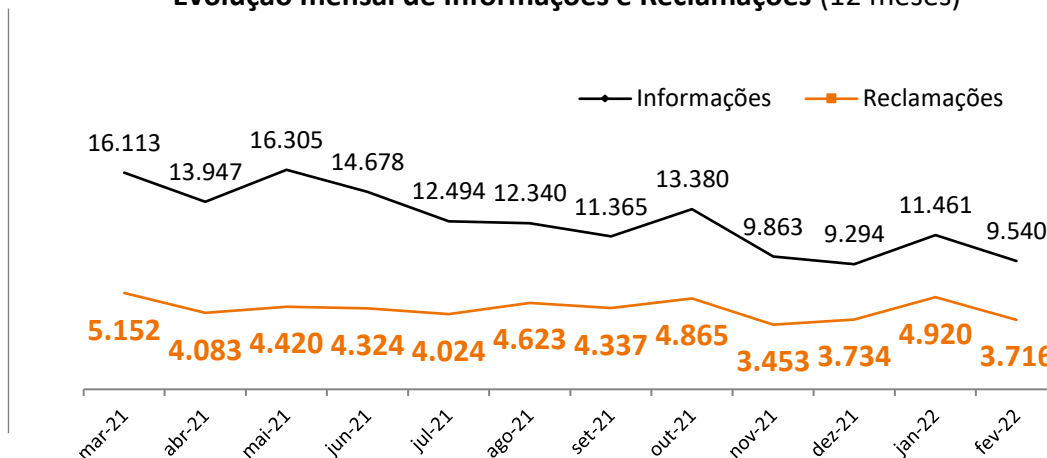
Manifestações por tipo (6 meses)

| Mês | informações | reclamações | variação ¹ das reclamações | Outros ² | Total |
|--------|-------------|-------------|---------------------------------------|---------------------|--------|
| set-21 | 11.365 | 4.337 | -6,19% | 32 | 15.734 |
| out-21 | 13.380 | 4.865 | 12,17% | 17 | 18.262 |
| nov-21 | 9.863 | 3.453 | -29,02% | 13 | 13.329 |
| dez-21 | 9.294 | 3.734 | 8,14% | 17 | 13.045 |
| jan-22 | 11.461 | 4.920 | 31,76% | 14 | 16.395 |
| fev-22 | 9.540 | 3.716 | -24,47% | 19 | 13.275 |

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

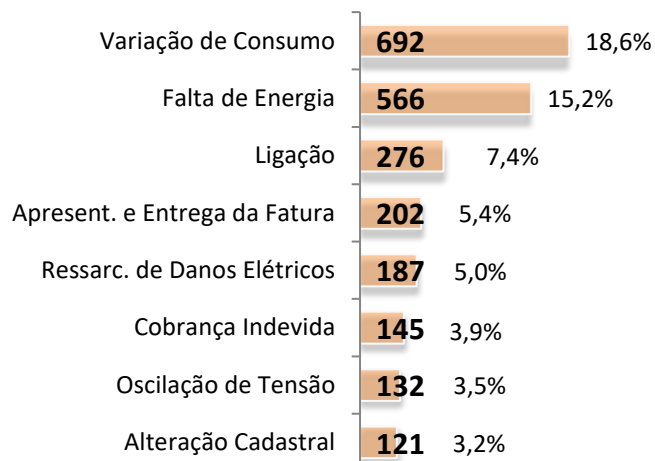
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



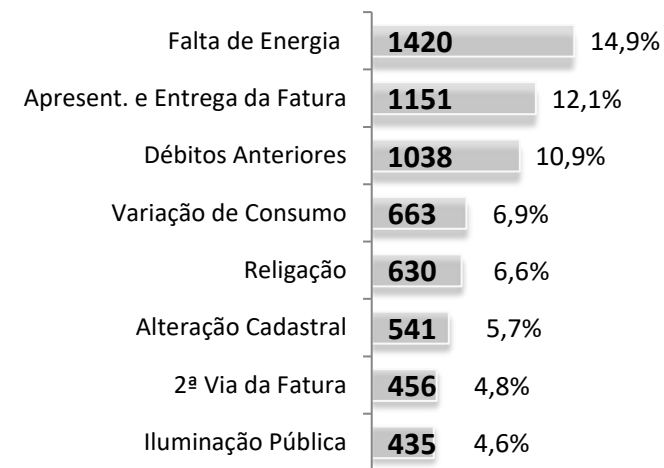
Reclamações por concessionária no mês

| | Nº | % |
|----------------------|-------|-------|
| Enel SP | 2.106 | 56,7% |
| CPFL Paulista | 624 | 16,8% |
| Neoenergia Elektro | 414 | 11,1% |
| CPFL Piratininga | 223 | 6,0% |
| EDP SP | 215 | 5,8% |
| Energisa Sul-Sudeste | 89 | 2,4% |
| CPFL Santa Cruz | 45 | 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 | 7.532.918 | 2.106 | 2,80 |
| Neoenergia Elektro | 2.828.016 | 414 | 1,46 |
| CPFL Paulista | 4.765.683 | 624 | 1,31 |
| CPFL Piratininga | 1.865.546 | 223 | 1,20 |
| EDP SP | 2.002.064 | 215 | 1,07 |
| Energisa Sul-Sudeste | 850.485 | 89 | 1,05 |
| CPFL Santa Cruz | 486.276 | 45 | 0,93 |
| Setor agregado | 20.330.988 | 3.716 | 1,83 |

% reclamações procedentes

| Concessionária | resultado do indicador |
|-----------------------|------------------------|
| EPD SP | 23,7% |
| Elektro | 20,5% |
| Energisa Sul-Sudeste | 16,9% |
| CPFL Paulista | 13,5% |
| Enel SP | 12,3% |
| CPFL Santa Cruz | 6,7% |
| CPFL Piratininga | 4,5% |
| Setor agregado | 13,7% |

¹ Base de unidades consumidoras de dezembro/2021

Enel SP

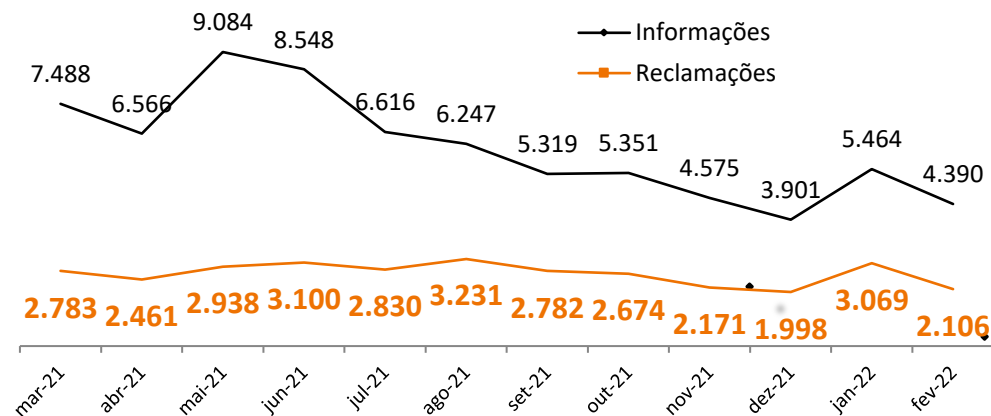
Manifestações por tipo (6 meses)

| Mês | informações | reclamações | variação ¹ das reclamações | Outros ² | Total |
|--------|-------------|-------------|---------------------------------------|---------------------|-------|
| set-21 | 5.319 | 2.782 | -13,90% | 21 | 8.122 |
| out-21 | 5.351 | 2.674 | -3,88% | 7 | 8.032 |
| nov-21 | 4.575 | 2.171 | -18,81% | 7 | 6.753 |
| dez-21 | 3.901 | 1.998 | -7,97% | 10 | 5.909 |
| jan-22 | 5.464 | 3.069 | 53,60% | 10 | 8.543 |
| fev-22 | 4.390 | 2.106 | -31,38% | 11 | 6.507 |

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

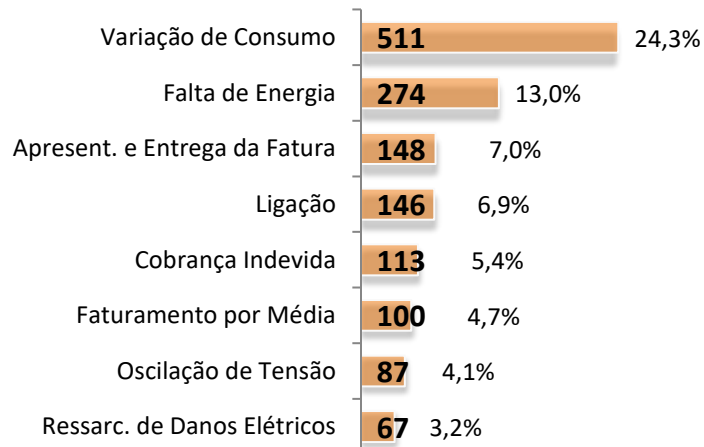
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



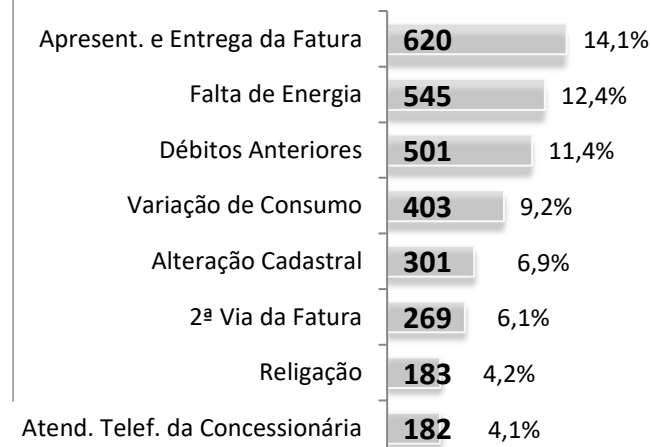
Municípios com mais reclamações no mês

| Município | Quantidade |
|-----------------------|------------|
| São Paulo | 1465 |
| São Bernardo do Campo | 96 |
| Osasco | 76 |
| Santo André | 75 |
| Cotia | 52 |
| Barueri | 47 |
| Diadema | 37 |
| Santana de Parnaíba | 31 |
| Carapicuíba | 28 |
| Embu das Artes | 22 |

Reclamações mais frequentes no mês

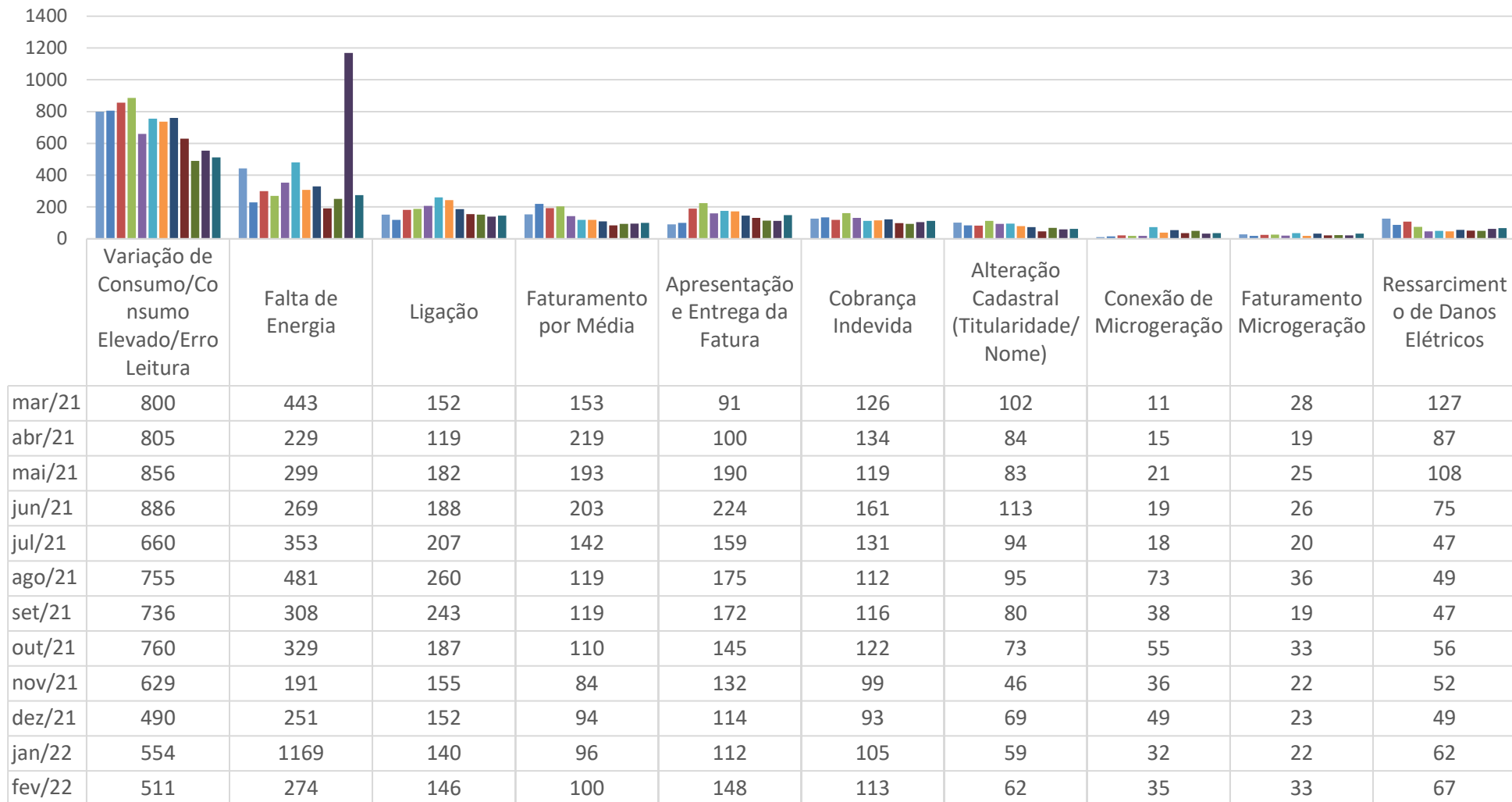


Informações mais solicitadas no mês



Enel SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



CPFL Paulista

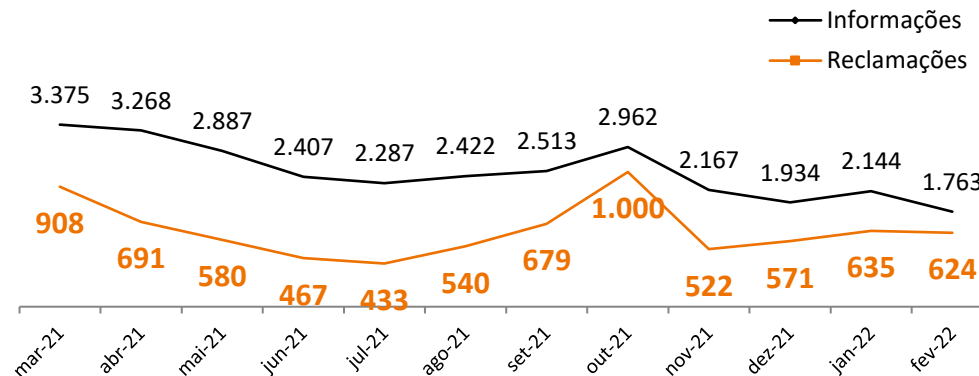
Manifestações por tipo (6 meses)

| Mês | informações | reclamações | variação ¹ das reclamações | Outros ² | Total |
|--------|-------------|-------------|---------------------------------------|---------------------|-------|
| set-21 | 2.513 | 679 | 25,74% | 3 | 3.195 |
| out-21 | 2.962 | 1.000 | 47,28% | 2 | 3.964 |
| nov-21 | 2.167 | 522 | -47,80% | 4 | 2.693 |
| dez-21 | 1.934 | 571 | 9,39% | 0 | 2.505 |
| jan-22 | 2.144 | 635 | 11,21% | 2 | 2.781 |
| fev-22 | 1.763 | 624 | -1,73% | 7 | 2.394 |

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

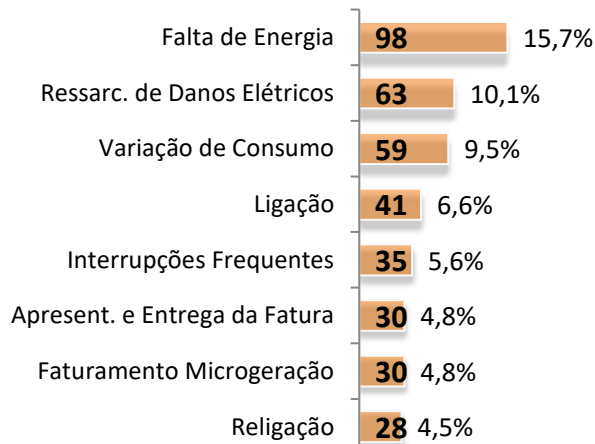
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



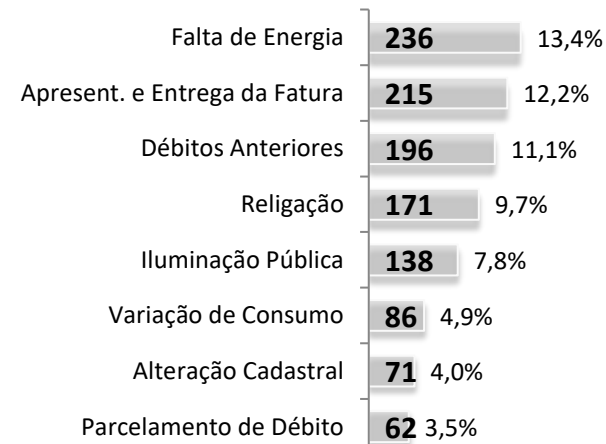
Municípios com mais reclamações no mês

| Município | Quantidade |
|-----------------------|------------|
| Campinas | 116 |
| Ribeirão Preto | 39 |
| São José do Rio Preto | 34 |
| Piracicaba | 27 |
| Bauru | 23 |
| Hortolândia | 19 |
| Araraquara | 18 |
| Franca | 17 |
| Sumaré | 16 |
| Guairá | 15 |

Reclamações mais frequentes no mês

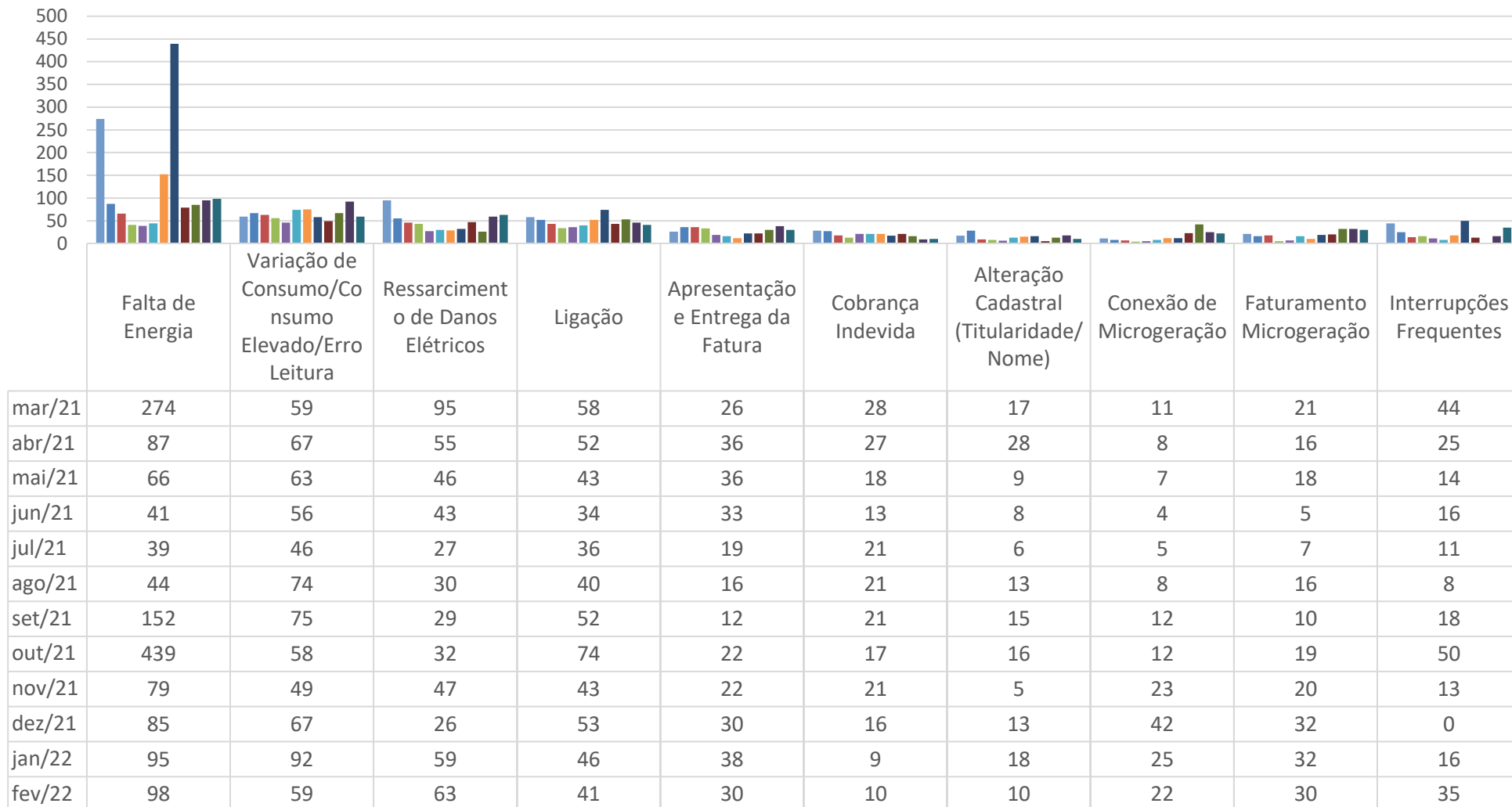


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Paulista

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



CPFL Piratininga

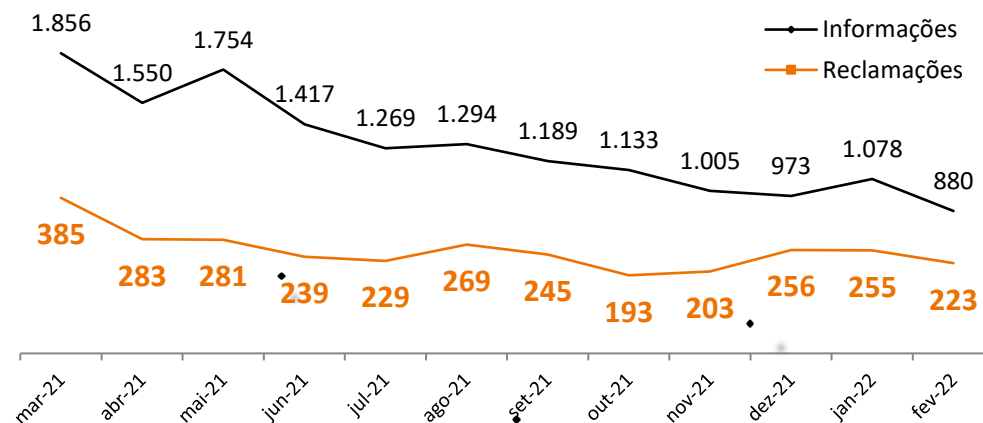
Manifestações por tipo (6 meses)

| Mês | informações | reclamações | variação ¹ das reclamações | Outros ² | Total |
|--------|-------------|-------------|---------------------------------------|---------------------|-------|
| set-21 | 1.189 | 245 | -8,92% | 1 | 1.435 |
| out-21 | 1.133 | 193 | -21,22% | 1 | 1.327 |
| nov-21 | 1.005 | 203 | 5,18% | 0 | 1.208 |
| dez-21 | 973 | 256 | 26,11% | 2 | 1.231 |
| jan-22 | 1.078 | 255 | -0,39% | 0 | 1.333 |
| fev-22 | 880 | 223 | -12,55% | 1 | 1.104 |

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

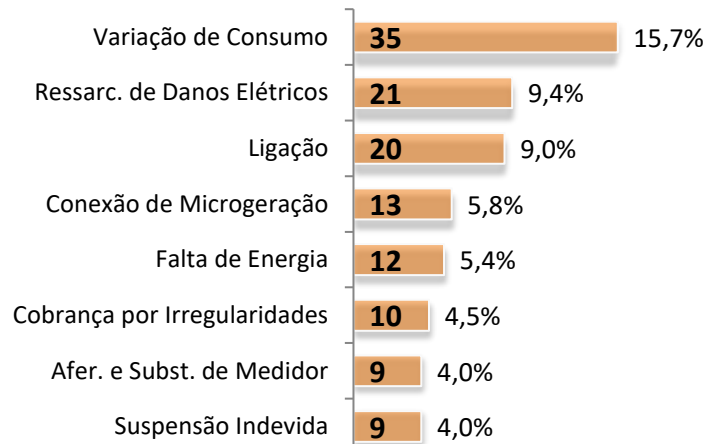
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



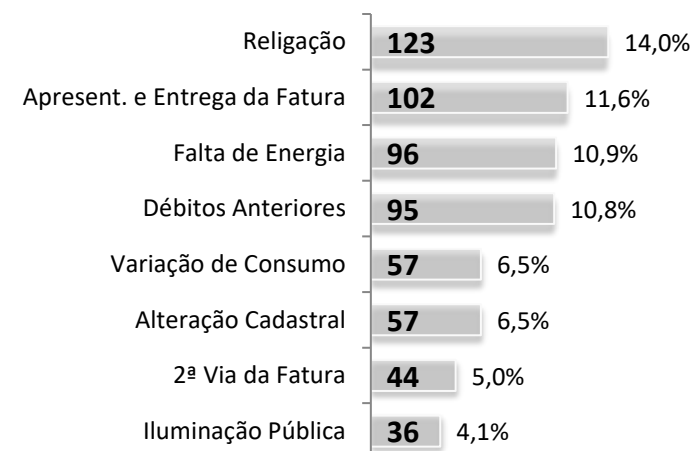
Municípios com mais reclamações no mês

| Município | Quantidade |
|----------------------|------------|
| Sorocaba | 37 |
| Jundiaí | 32 |
| Santos | 26 |
| Praia Grande | 19 |
| São Vicente | 15 |
| Indaiatuba | 14 |
| Porto Feliz | 7 |
| Votorantim | 7 |
| Araçoiaba da Serra | 7 |
| Campo Limpo Paulista | 6 |

Reclamações mais frequentes no mês

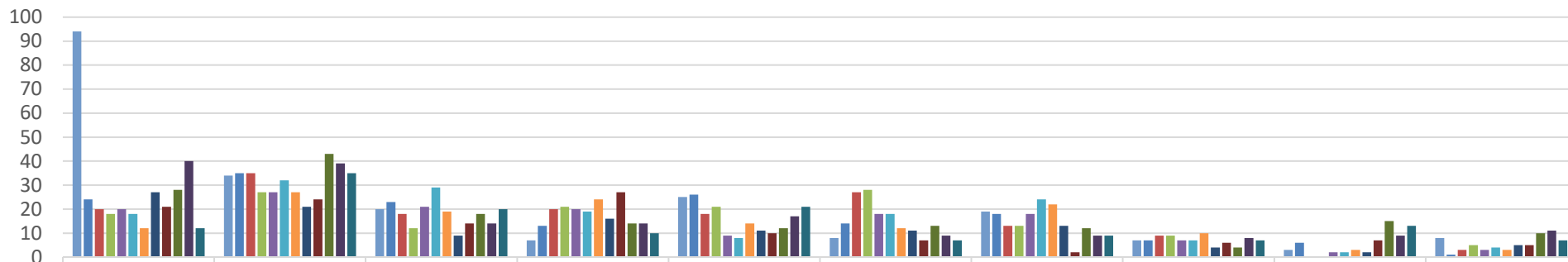


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Piratininga

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



| | Falta de Energia | Varição 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 |
|--------|------------------|--|---------|------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|------------------------------------|--|-------------------------|--------------------------|
| mar/21 | 94 | 34 | 20 | 7 | 25 | 8 | 19 | 7 | 3 | 8 |
| abr/21 | 24 | 35 | 23 | 13 | 26 | 14 | 18 | 7 | 6 | 1 |
| mai/21 | 20 | 35 | 18 | 20 | 18 | 27 | 13 | 9 | 0 | 3 |
| jun/21 | 18 | 27 | 12 | 21 | 21 | 28 | 13 | 9 | 0 | 5 |
| jul/21 | 20 | 27 | 21 | 20 | 9 | 18 | 18 | 7 | 2 | 3 |
| ago/21 | 18 | 32 | 29 | 19 | 8 | 18 | 24 | 7 | 2 | 4 |
| set/21 | 12 | 27 | 19 | 24 | 14 | 12 | 22 | 10 | 3 | 3 |
| out/21 | 27 | 21 | 9 | 16 | 11 | 11 | 13 | 4 | 2 | 5 |
| nov/21 | 21 | 24 | 14 | 27 | 10 | 7 | 2 | 6 | 7 | 5 |
| dez/21 | 28 | 43 | 18 | 14 | 12 | 13 | 12 | 4 | 15 | 10 |
| jan/22 | 40 | 39 | 14 | 14 | 17 | 9 | 9 | 8 | 9 | 11 |
| fev/22 | 12 | 35 | 20 | 10 | 21 | 7 | 9 | 7 | 13 | 7 |

CPFL Santa Cruz

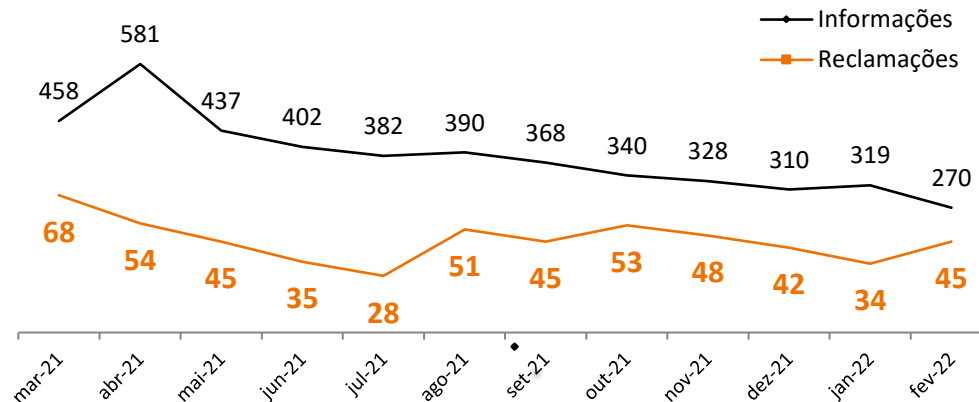
Manifestações por tipo (6 meses)

| Mês | informações | reclamações | variação ¹ das reclamações | Outros ² | Total |
|--------|-------------|-------------|---------------------------------------|---------------------|-------|
| set-21 | 368 | 45 | -11,76% | 0 | 413 |
| out-21 | 340 | 53 | 17,78% | 0 | 393 |
| nov-21 | 328 | 48 | -9,43% | 0 | 376 |
| dez-21 | 310 | 42 | -12,50% | 0 | 352 |
| jan-22 | 319 | 34 | -19,05% | 0 | 353 |
| fev-22 | 270 | 45 | 32,35% | 0 | 315 |

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

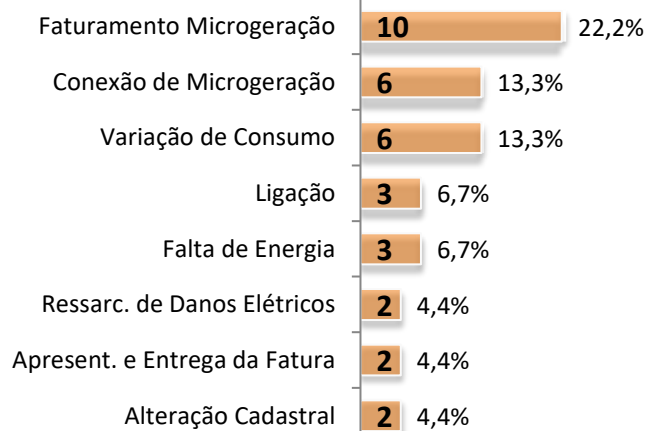
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



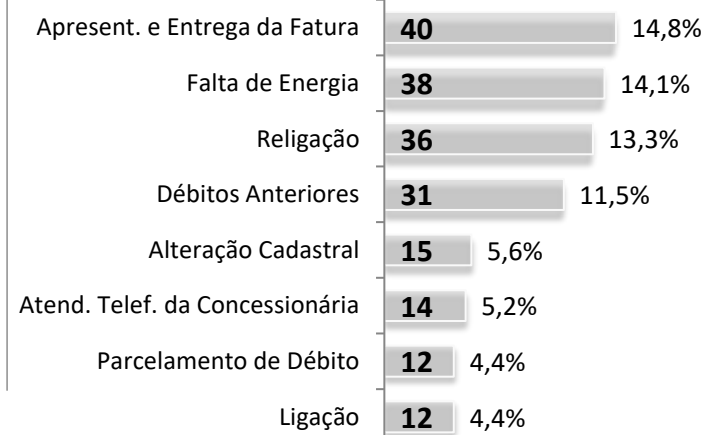
Municípios com mais reclamações no mês

| Município | Quantidade |
|-------------------------|------------|
| Avaré | 6 |
| São José do Rio Pardo | 6 |
| Santa Cruz do Rio Pardo | 4 |
| Ourinhos | 4 |
| Jaguariúna | 3 |
| Itapetininga | 3 |
| Alambari | 3 |
| Mococa | 2 |
| Taquarituba | 2 |
| Corqueira César | 2 |

Reclamações mais frequentes no mês

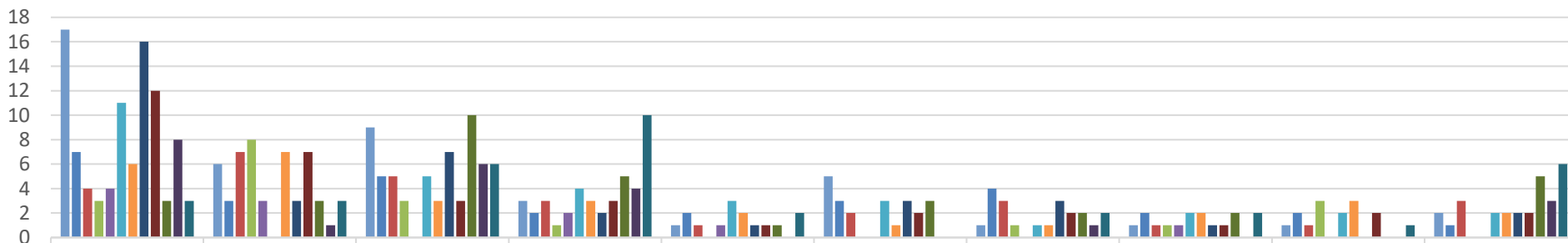


Informações mais solicitadas no mês



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 |
|--------|------------------|---------|---|--------------------------|----------------------------------|--|----------------------------------|--|------------------------------------|-------------------------|
| mar/21 | 17 | 6 | 9 | 3 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| abr/21 | 7 | 3 | 5 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 1 |
| mai/21 | 4 | 7 | 5 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 |
| jun/21 | 3 | 8 | 3 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 3 | 0 |
| jul/21 | 4 | 3 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| ago/21 | 11 | 0 | 5 | 4 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| set/21 | 6 | 7 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 |
| out/21 | 16 | 3 | 7 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 0 | 2 |
| nov/21 | 12 | 7 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| dez/21 | 3 | 3 | 10 | 5 | 1 | 3 | 2 | 2 | 0 | 5 |
| jan/22 | 8 | 1 | 6 | 4 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 3 |
| fev/22 | 3 | 3 | 6 | 10 | 2 | 0 | 2 | 2 | 1 | 6 |

Neoenergia Elektro

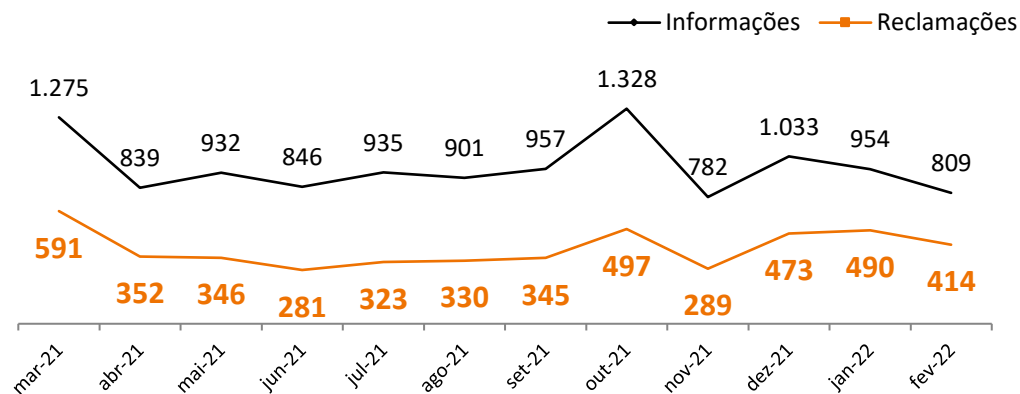
Manifestações por tipo (6 meses)

| Mês | informações | reclamações | variação ¹ das reclamações | Outros ² | Total |
|--------|-------------|-------------|---------------------------------------|---------------------|-------|
| set-21 | 957 | 345 | 4,55% | 5 | 1.307 |
| out-21 | 1.328 | 497 | 44,06% | 3 | 1.828 |
| nov-21 | 782 | 289 | -41,85% | 1 | 1.072 |
| dez-21 | 1.033 | 473 | 63,67% | 0 | 1.506 |
| jan-22 | 954 | 490 | 3,59% | 1 | 1.445 |
| fev-22 | 809 | 414 | -15,51% | 0 | 1.223 |

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

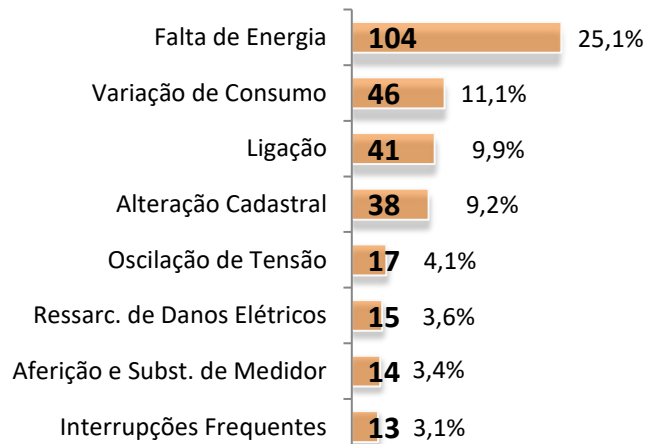
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



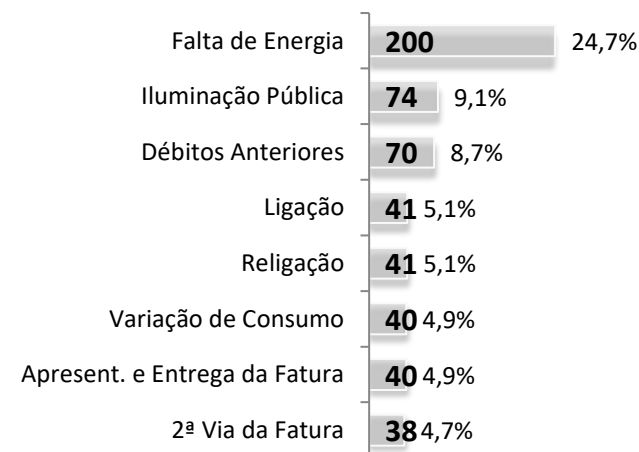
Municípios com mais reclamações no mês

| Município | Quantidade |
|------------------|------------|
| Arujá | 27 |
| Atibaia | 26 |
| Bertioga | 21 |
| Santa Isabel | 20 |
| Mogi Mirim | 16 |
| Jarinu | 14 |
| Peruíbe | 12 |
| Francisco Morato | 12 |
| Limeira | 12 |
| Guarujá | 10 |

Reclamações mais frequentes no mês

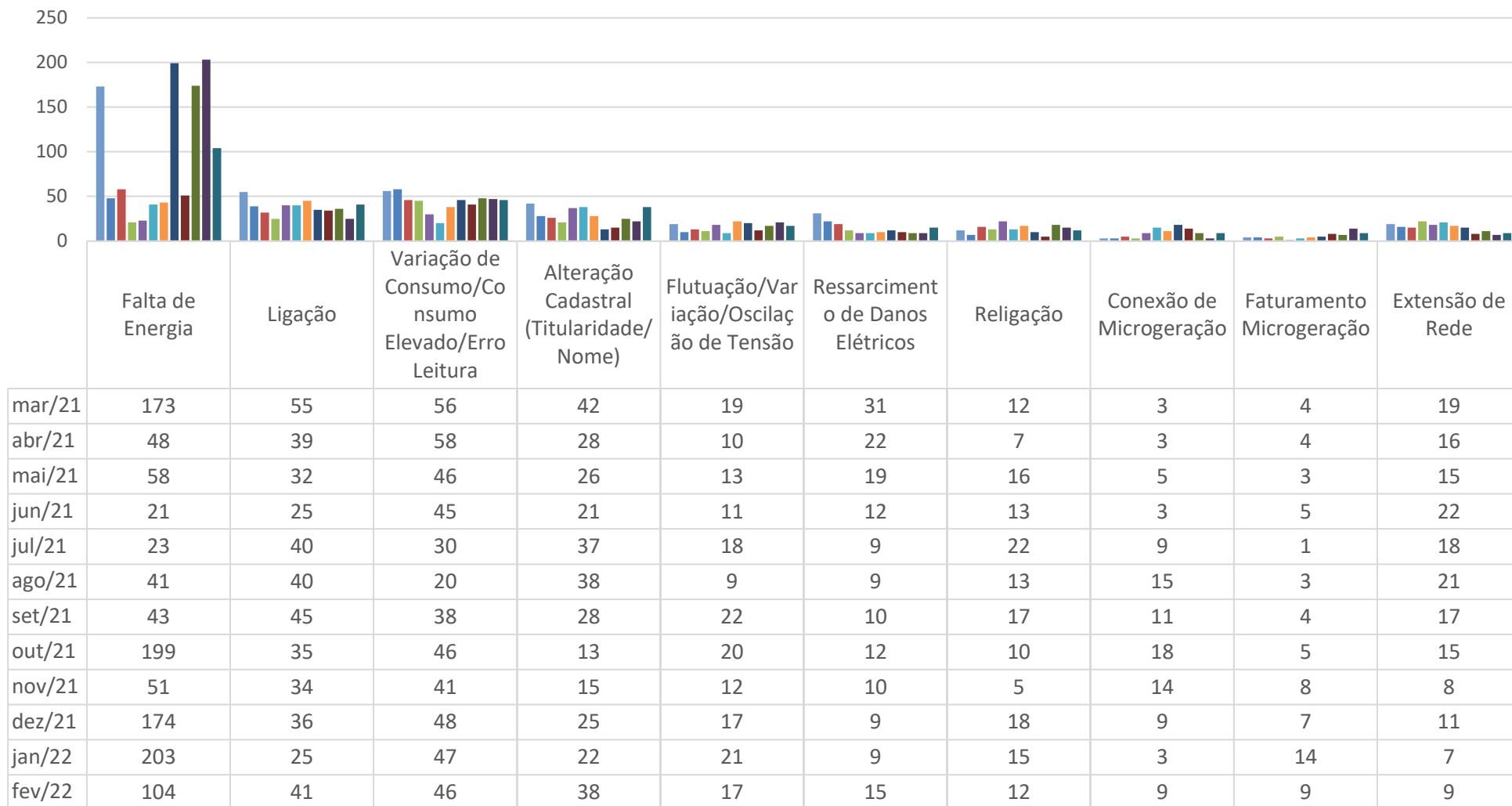


Informações mais solicitadas no mês



Neoenergia Elektro

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



EDP SP

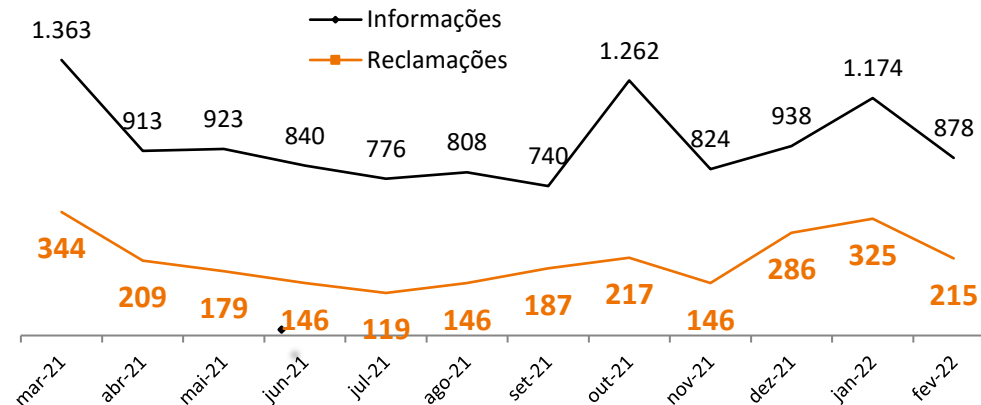
Manifestações por tipo (6 meses)

| Mês | informações | reclamações | variação ¹ das reclamações | Outros ² | Total |
|--------|-------------|-------------|---------------------------------------|---------------------|-------|
| set-21 | 740 | 187 | 28,08% | 1 | 928 |
| out-21 | 1.262 | 217 | 16,04% | 4 | 1.483 |
| nov-21 | 824 | 146 | -32,72% | 3 | 973 |
| dez-21 | 938 | 286 | 95,89% | 5 | 1.229 |
| jan-22 | 1.174 | 325 | 13,64% | 1 | 1.500 |
| fev-22 | 878 | 215 | -33,85% | 0 | 1.093 |

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

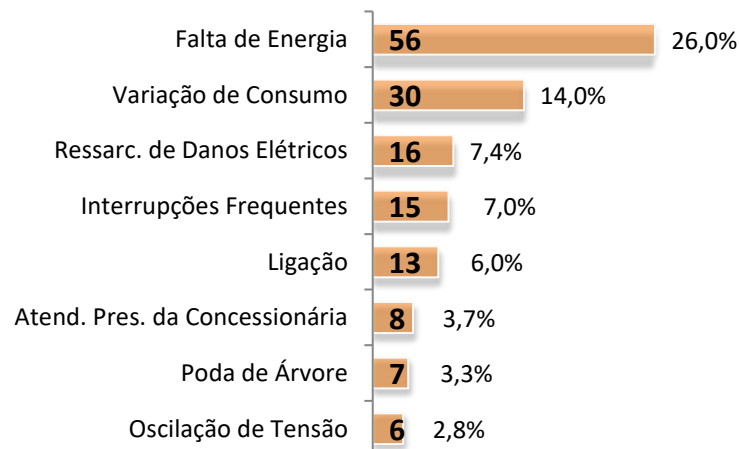
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



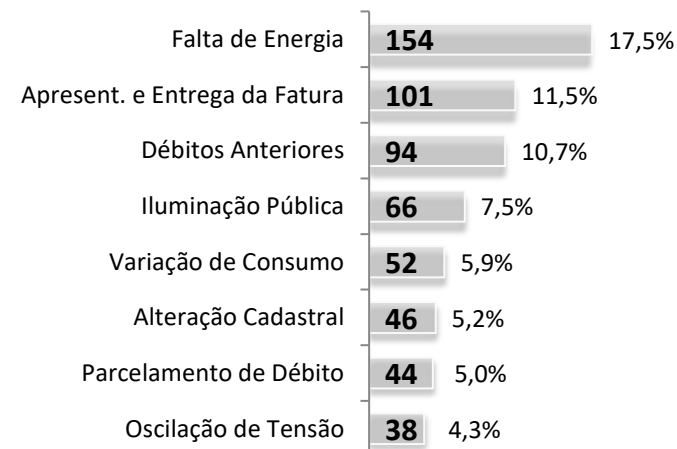
Municípios com mais reclamações no mês

| Município | Quantidade |
|---------------------|------------|
| Guarulhos | 55 |
| São José dos Campos | 24 |
| Mogi Das Cruzes | 22 |
| Taubaté | 15 |
| Jacareí | 15 |
| Itaquaquecetuba | 12 |
| Pindamonhangaba | 11 |
| Suzano | 9 |
| Caçapava | 7 |
| São Sebastião | 5 |

Reclamações mais frequentes no mês

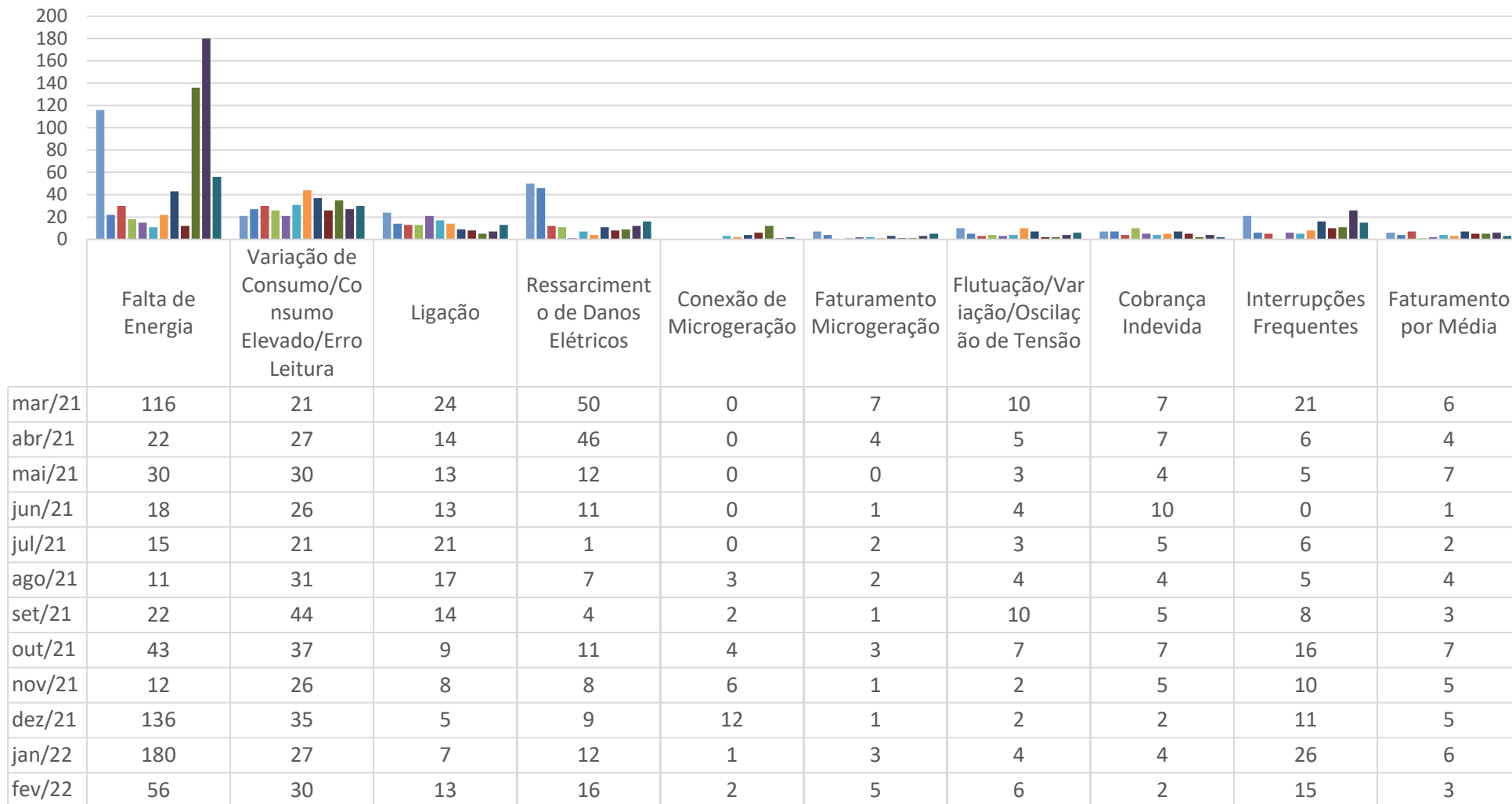


Informações mais solicitadas no mês



EDP SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



Energisa Sul-Sudeste

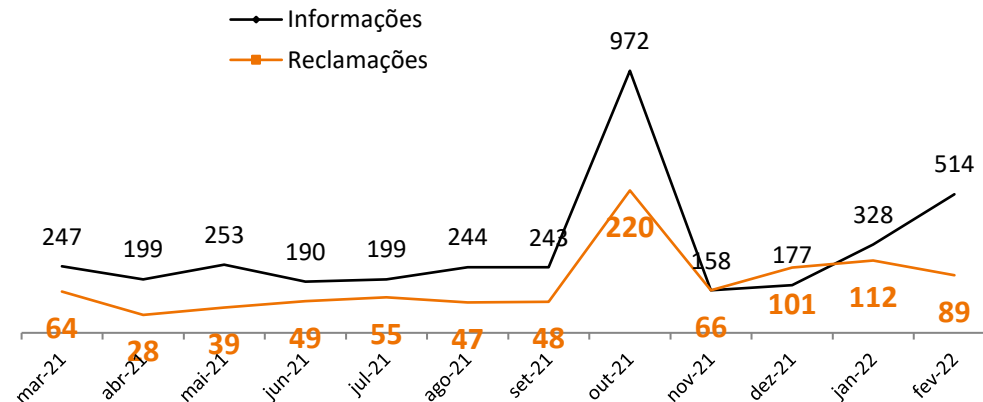
Manifestações por tipo (6 meses)

| Mês | informações | reclamações | variação ¹ das reclamações | Outros ² | Total |
|--------|-------------|-------------|---------------------------------------|---------------------|-------|
| set-21 | 243 | 48 | 2,13% | 1 | 292 |
| out-21 | 972 | 220 | 358,33% | 0 | 1.192 |
| nov-21 | 158 | 66 | -70,00% | 0 | 224 |
| dez-21 | 177 | 101 | 53,03% | 0 | 278 |
| jan-22 | 328 | 112 | 10,89% | 0 | 440 |
| fev-22 | 514 | 89 | -20,54% | 0 | 603 |

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

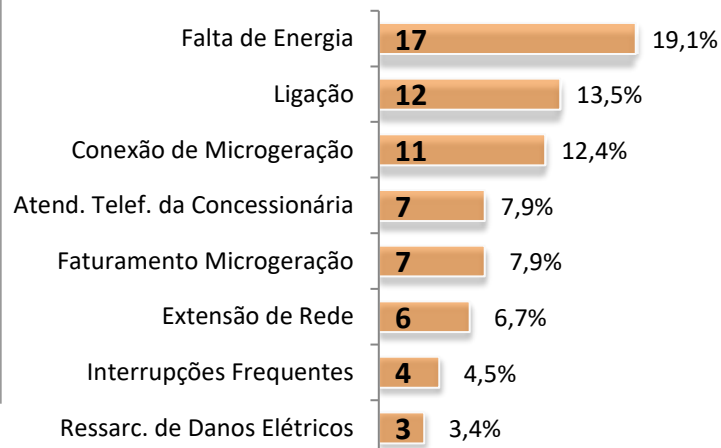
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



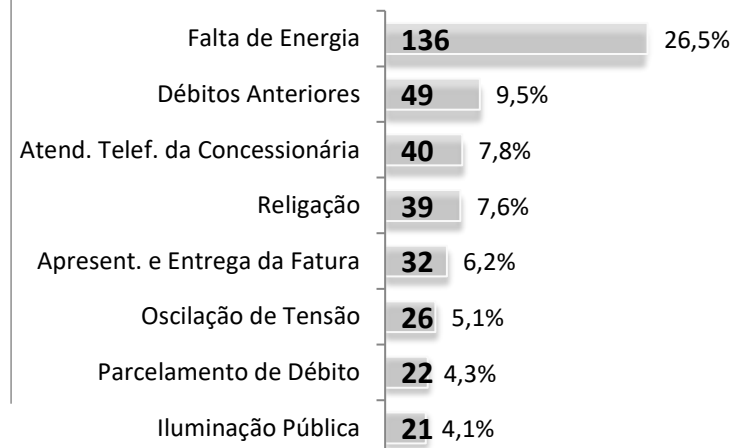
Municípios com mais reclamações no mês

| Município | Quantidade |
|----------------------|------------|
| Presidente Prudente | 15 |
| Bragança Paulista | 8 |
| Extrema | 6 |
| Córrego do Bom Jesus | 6 |
| Regente Feijó | 5 |
| Adamantina | 4 |
| Rancharia | 3 |
| Presidente Venceslau | 2 |
| Presidente Epitácio | 2 |
| Pinhalzinho | 2 |

Reclamações mais frequentes no mês

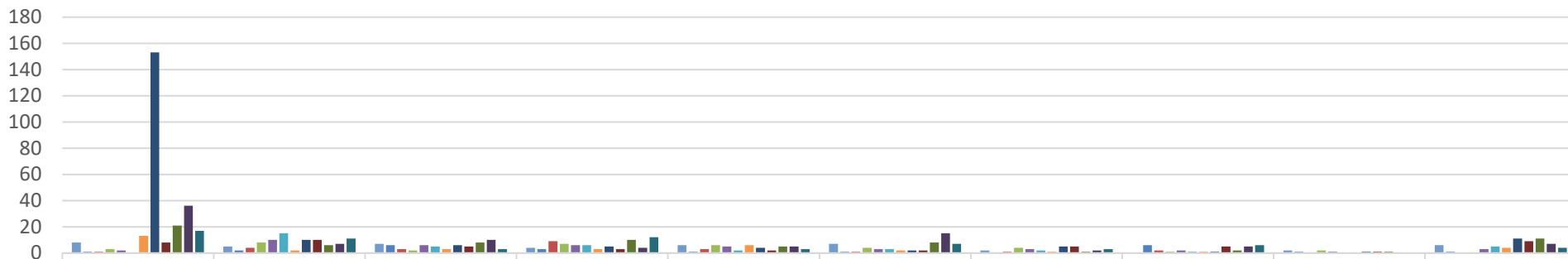


Informações mais solicitadas no mês



Energisa Sul-Sudeste

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



| | Falta de Energia | Conexão de Microgeração | Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro de Leitura | Ligação | Ressarcimento de Danos Elétricos | Faturamento Microgeração | Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão | Extensão de Rede | Alteração Cadastral (Titularidade/ Nome) | Interrupções Frequentes |
|--------|------------------|-------------------------|---|---------|----------------------------------|--------------------------|--|------------------|--|-------------------------|
| mar/21 | 8 | 5 | 7 | 4 | 6 | 7 | 2 | 0 | 2 | 6 |
| abr/21 | 1 | 2 | 6 | 3 | 1 | 1 | 0 | 6 | 1 | 1 |
| mai/21 | 1 | 4 | 3 | 9 | 3 | 1 | 1 | 2 | 0 | 0 |
| jun/21 | 3 | 8 | 2 | 7 | 6 | 4 | 4 | 1 | 2 | 0 |
| jul/21 | 2 | 10 | 6 | 6 | 5 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 |
| ago/21 | 0 | 15 | 5 | 6 | 2 | 3 | 2 | 1 | 0 | 5 |
| set/21 | 13 | 2 | 3 | 3 | 6 | 2 | 1 | 1 | 0 | 4 |
| out/21 | 153 | 10 | 6 | 5 | 4 | 2 | 5 | 1 | 1 | 11 |
| nov/21 | 8 | 10 | 5 | 3 | 2 | 2 | 5 | 5 | 1 | 9 |
| dez/21 | 21 | 6 | 8 | 10 | 5 | 8 | 1 | 2 | 1 | 11 |
| jan/22 | 36 | 7 | 10 | 4 | 5 | 15 | 2 | 5 | 0 | 7 |
| fev/22 | 17 | 11 | 3 | 12 | 3 | 7 | 3 | 6 | 0 | 4 |

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