

# **Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP**

**Setor: Energia Elétrica**

**Mês: Janeiro/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.

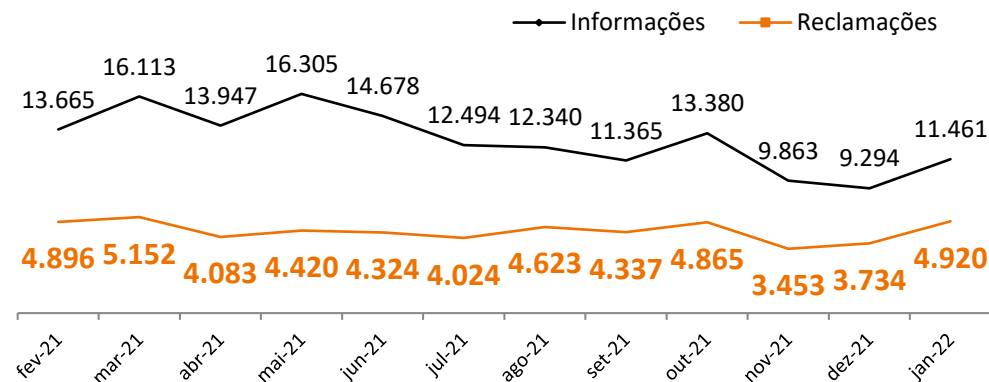
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
ago-21	12.340	4.623	14,89%	21	16.984
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	11.503	4.929	32,00%	14	16.446

<sup>1</sup> Variação com relação ao mês anterior

<sup>2</sup> Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

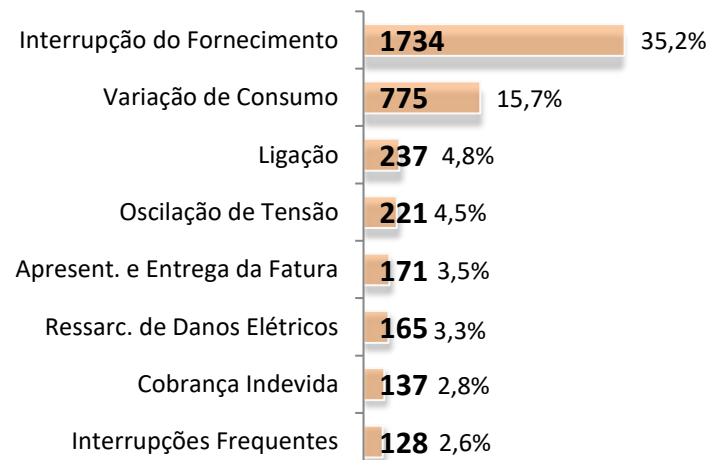
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



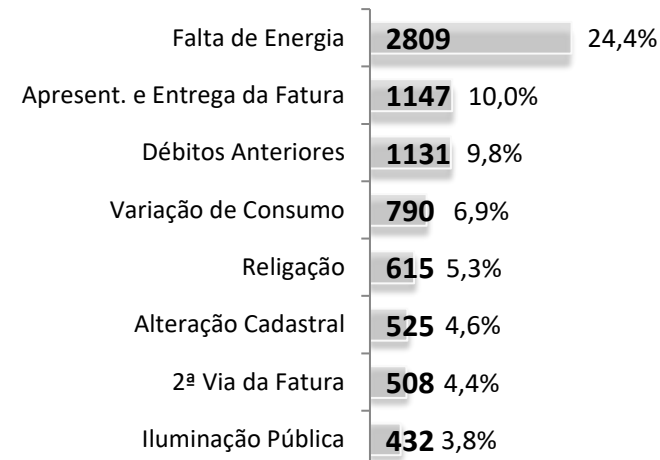
Reclamações por concessionária no mês

	Nº	%
Enel SP	3.069	62,3%
CPFL Paulista	635	12,9%
Neoenergia Elektro	490	9,9%
EDP SP	325	6,6%
CPFL Piratininga	255	5,2%
Energisa Sul-Sudeste	112	2,3%
CPFL Santa Cruz	34	0,7%

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 <sup>1</sup>	reclamações no mês	resultado do indicador
Enel SP	7.532.918	3.069	4,07
Neoenergia Elektro	2.828.016	490	1,73
EDP SP	2.002.064	325	1,62
CPFL Piratininga	1.865.546	255	1,37
CPFL Paulista	4.765.683	635	1,33
Energisa Sul-Sudeste	850.485	112	1,32
CPFL Santa Cruz	486.276	34	0,70
<b>Setor agregado</b>	<b>20.330.988</b>	<b>4.920</b>	<b>2,42</b>

### % reclamações procedentes

Concessionária	resultado do indicador
Enel SP	37,1%
EDP SP	36,9%
Neoenergia Elektro	31,8%
Energisa Sul-Sudeste	27,7%
CPFL Santa Cruz	20,6%
CPFL Piratininga	11,0%
CPFL Paulista	10,4%
<b>Setor agregado</b>	<b>31,4%</b>

<sup>1</sup> Base de unidades consumidoras de dezembro/2021

Enel SP

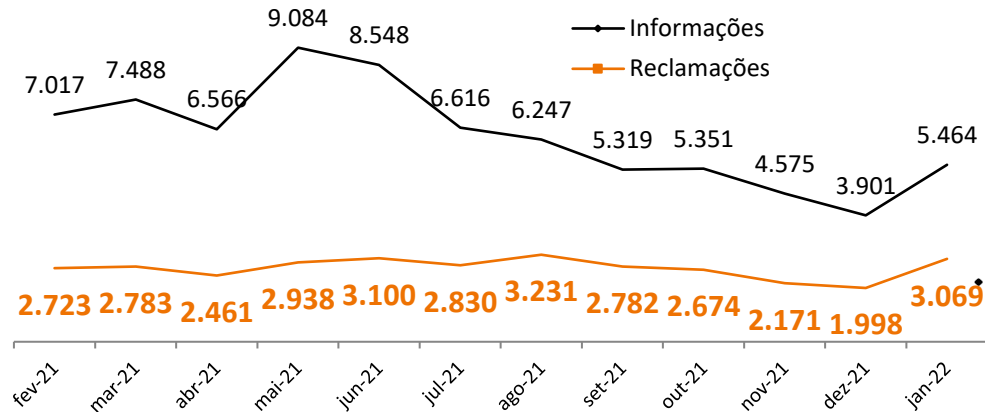
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
ago-21	6.247	3.231	14,17%	12	9.490
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

<sup>1</sup> Variação com relação ao mês anterior

<sup>2</sup> Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

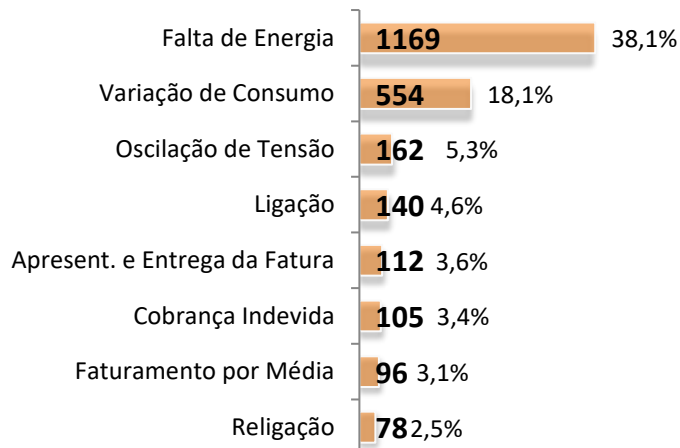
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



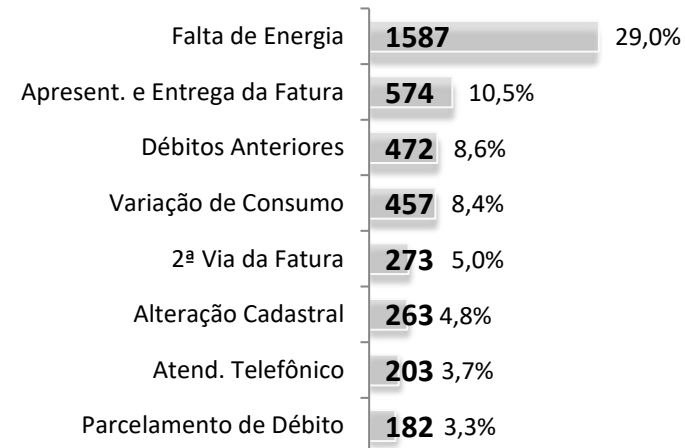
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
São Paulo	1.976
Cotia	144
Osasco	134
Santo André	119
São Bernardo do Campo	88
Carapicuíba	71
Barueri	71
Santana de Parnaíba	61
Taboão da Serra	39
Embu das Artes	37

Reclamações mais frequentes no mês

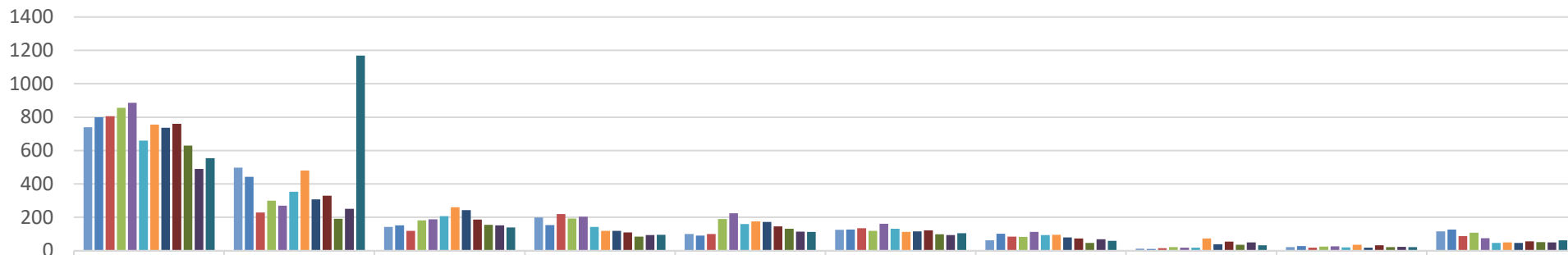


Informações mais solicitadas no mês



Enel SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



	Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro de Leitura	Falta de Energia	Ligação	Faturamento por Média	Apresentação e Entrega da Fatura	Cobrança Indevida	Alteração Cadastral (Titularidade/ Nome)	Conexão de Microgeração	Faturamento de Microgeração	Ressarcimento de Danos Elétricos
fev/21	740	497	142	199	100	125	63	12	22	115
mar/21	800	443	152	153	91	126	102	11	28	127
abr/21	805	229	119	219	100	134	84	15	19	87
mai/21	856	299	182	193	190	119	83	21	25	108
jun/21	886	269	188	203	224	161	113	19	26	75
jul/21	660	353	207	142	159	131	94	18	20	47
ago/21	755	481	260	119	175	112	95	73	36	49
set/21	736	308	243	119	172	116	80	38	19	47
out/21	760	329	187	110	145	122	73	55	33	56
nov/21	629	191	155	84	132	99	46	36	22	52
dez/21	490	251	152	94	114	93	69	49	23	49
jan/22	554	1169	140	96	112	105	59	32	22	62

CPFL Paulista

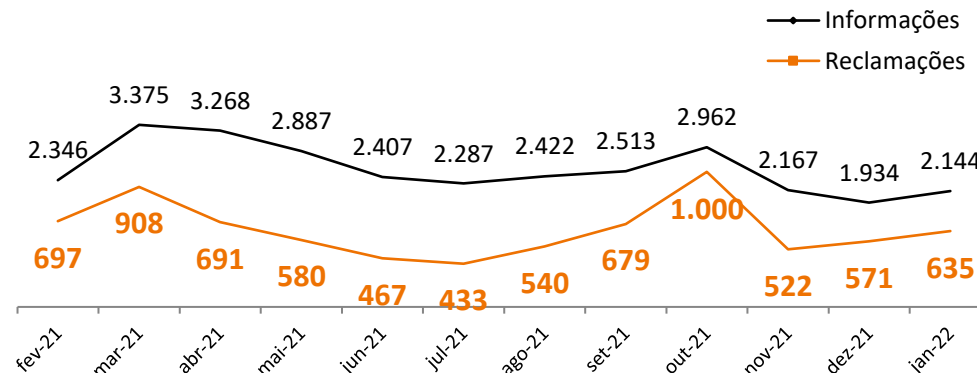
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
ago-21	2.422	540	24,71%	2	2.964
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

<sup>1</sup> Variação com relação ao mês anterior

<sup>2</sup> Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

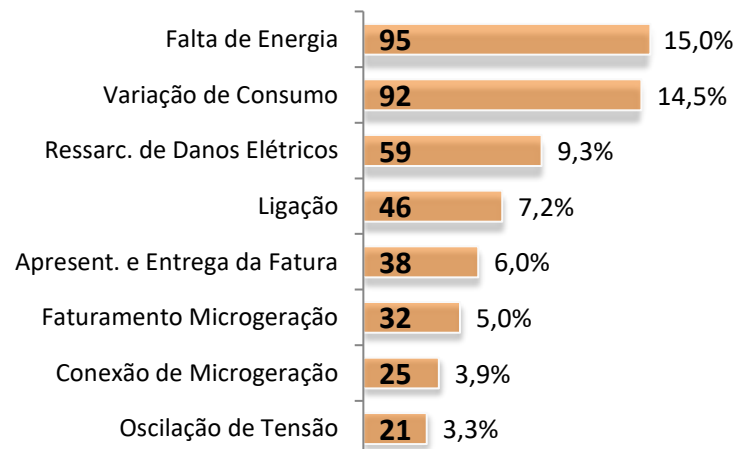
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



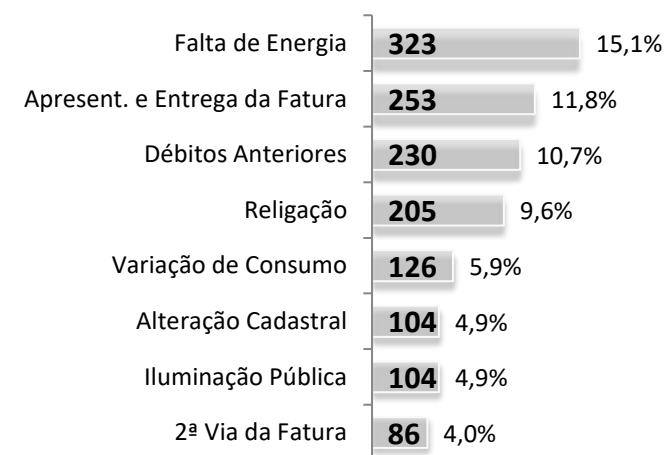
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Campinas	71
Piracicaba	41
Ribeirão Preto	26
Bauru	26
Franca	24
São José do Rio Preto	21
Hortolândia	21
Araraquara	19
Americana	18
Valinhos	16

Reclamações mais frequentes no mês

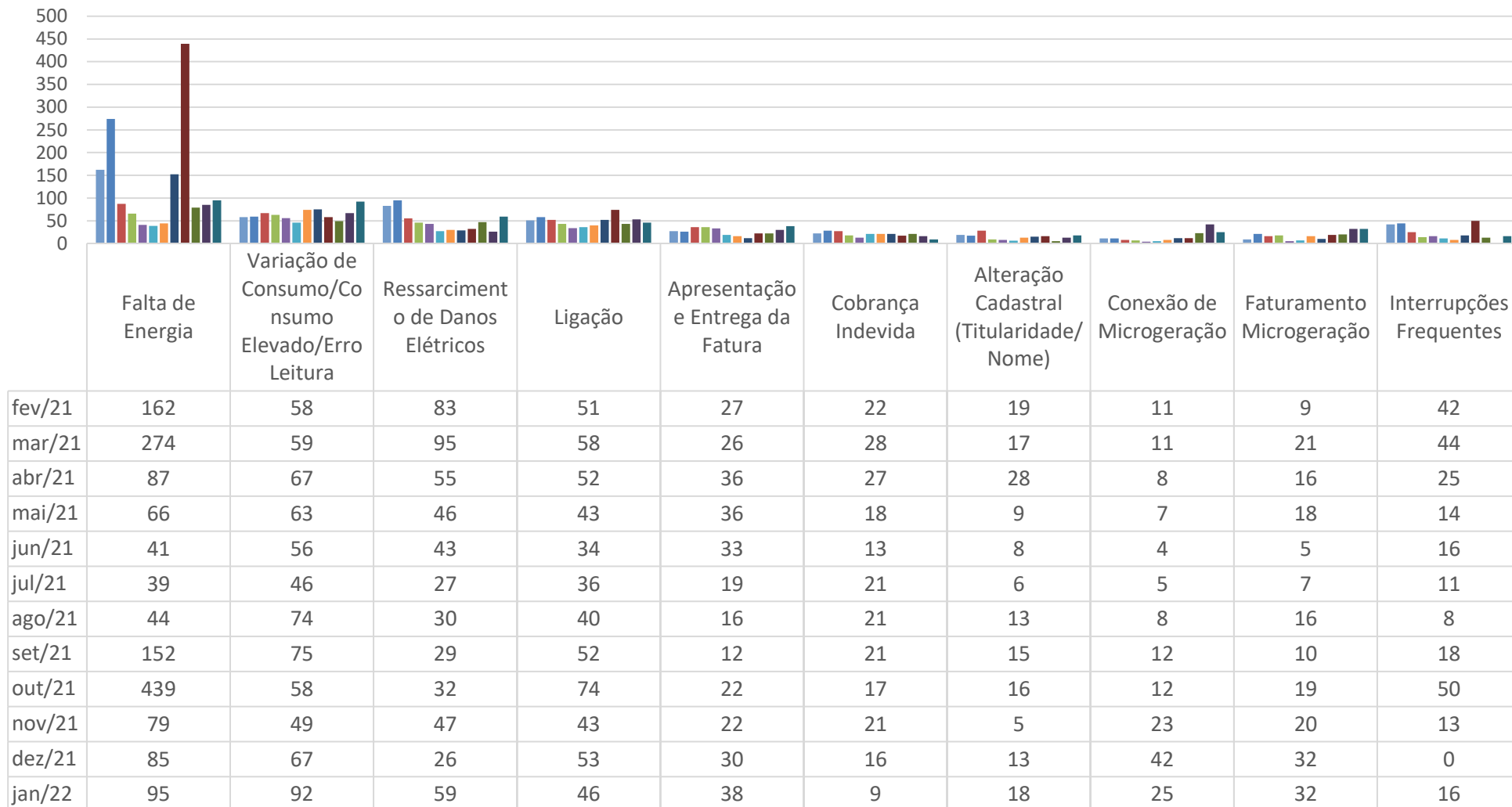


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Paulista

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)





CPFL Piratininga

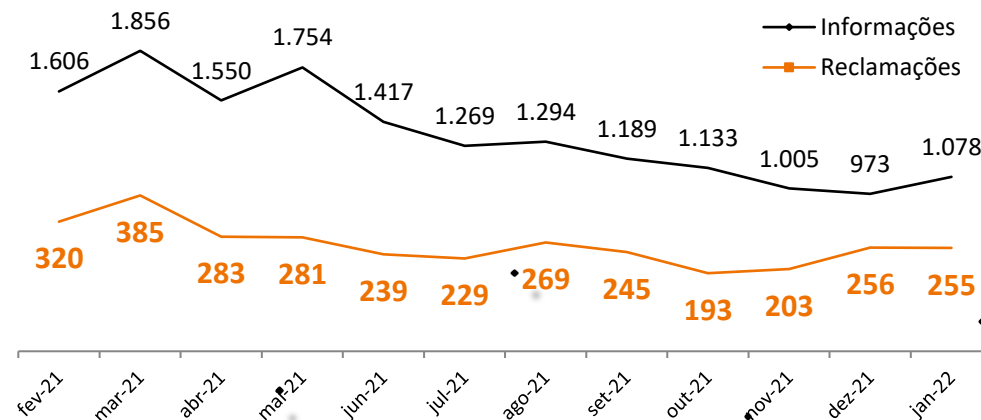
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
ago-21	1.294	269	17,47%	5	1.568
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

<sup>1</sup> Variação com relação ao mês anterior

<sup>2</sup> Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

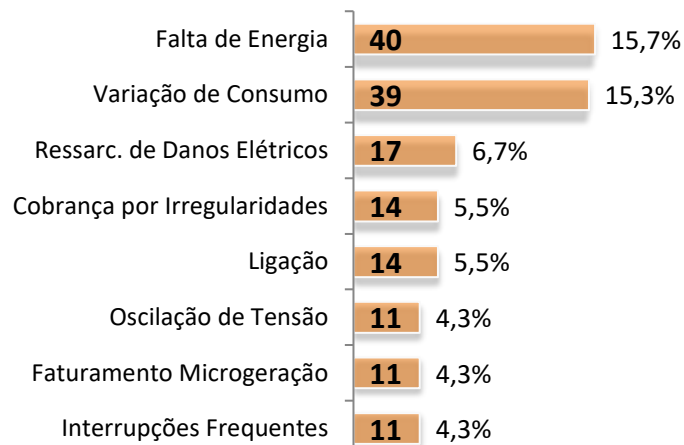
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



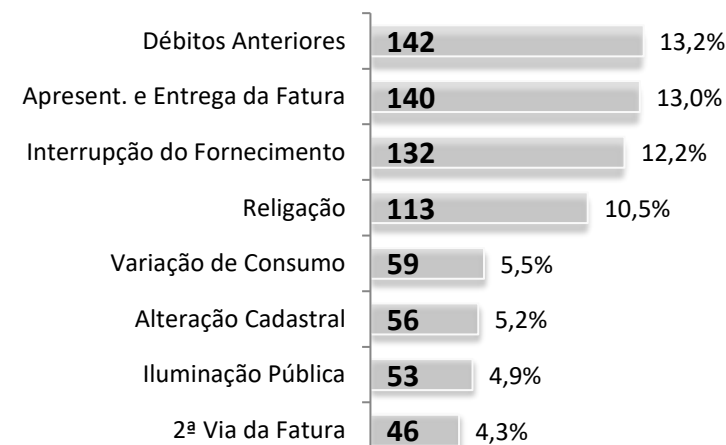
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Sorocaba	42
Jundiaí	35
Praia Grande	27
Santos	27
Indaiatuba	21
São Vicente	13
São Roque	10
Boituva	9
Campo Limpo Paulista	8
Várzea Paulista	7

Reclamações mais frequentes no mês

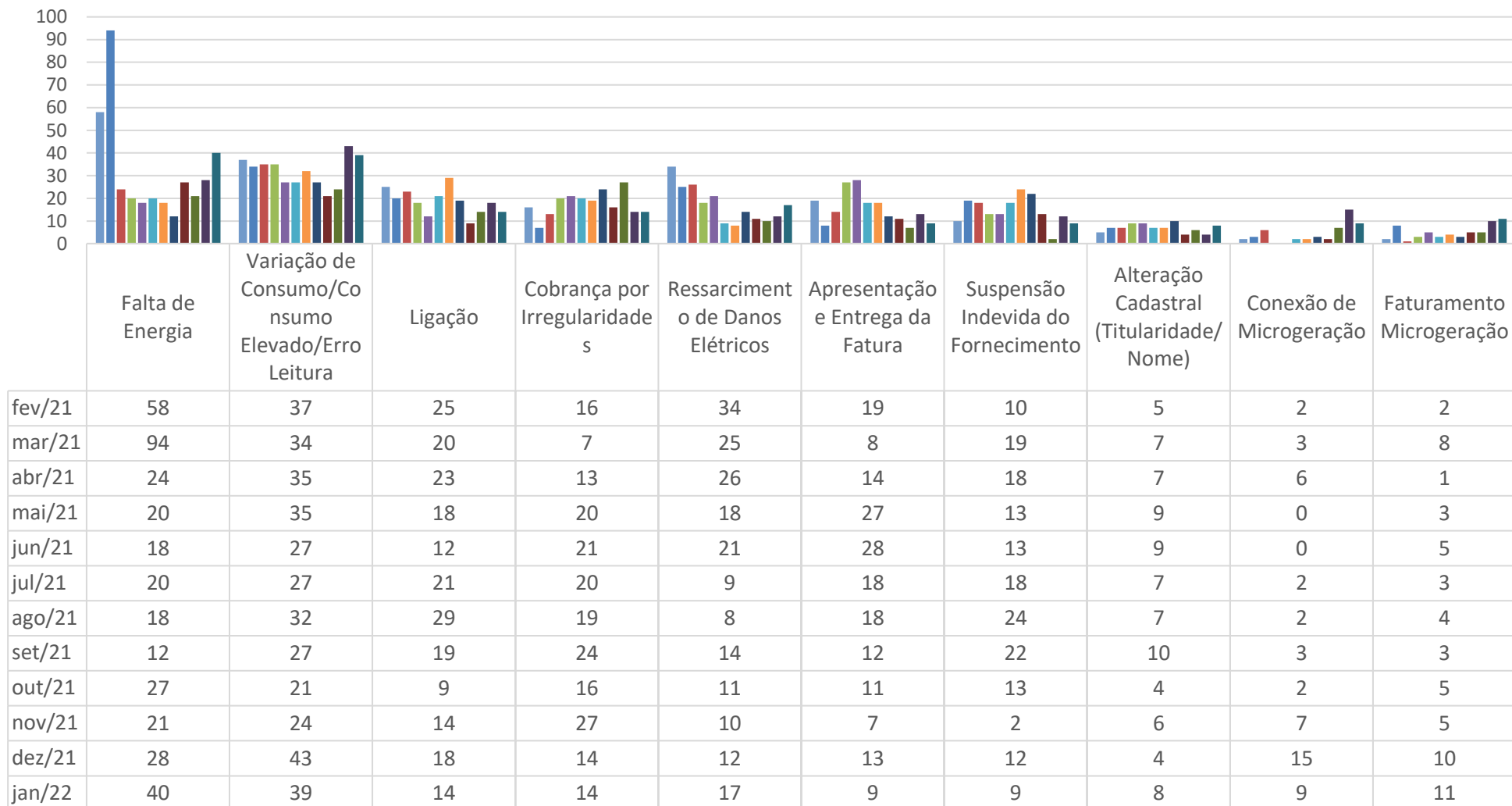


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Piratininga

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



CPFL Santa Cruz

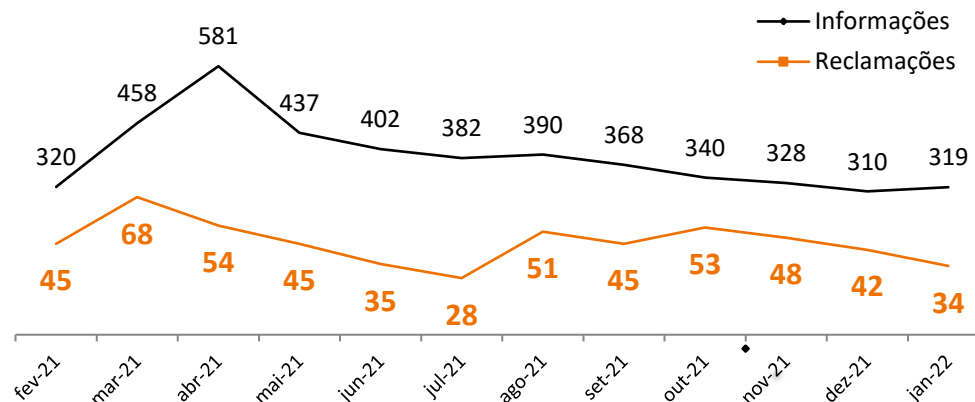
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
ago-21	390	51	82,14%	0	441
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

<sup>1</sup> Variação com relação ao mês anterior

<sup>2</sup> Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

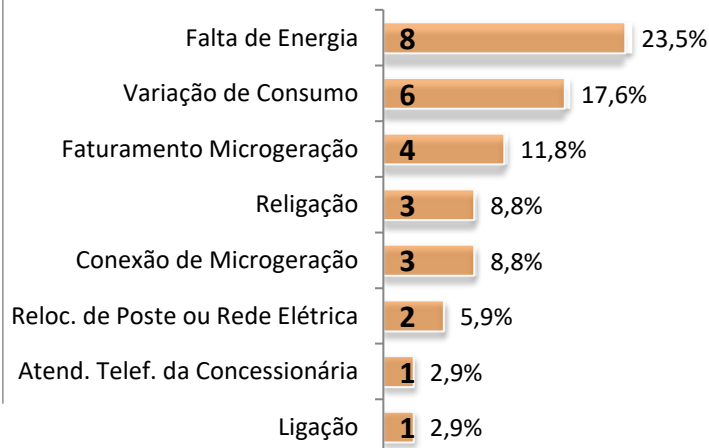
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



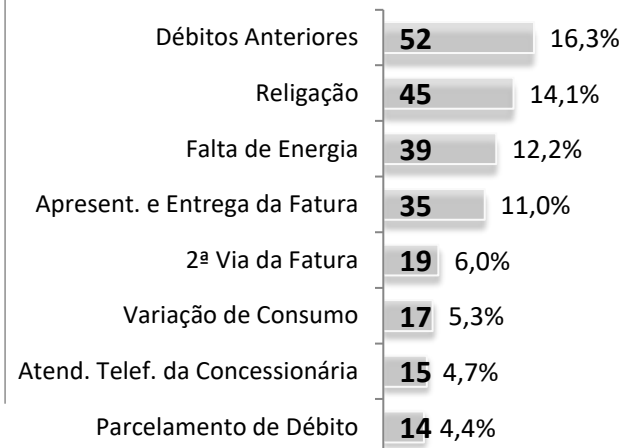
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Jaguariúna	6
Ourinhos	6
Itapetininga	6
Sumaré	2
Bernardino de Campos	1
Casa Branca	1
Cerqueira César	1
São José do Rio Pardo	1
Divinolândia	1
Monte Santo de Minas	1

Reclamações mais frequentes no mês

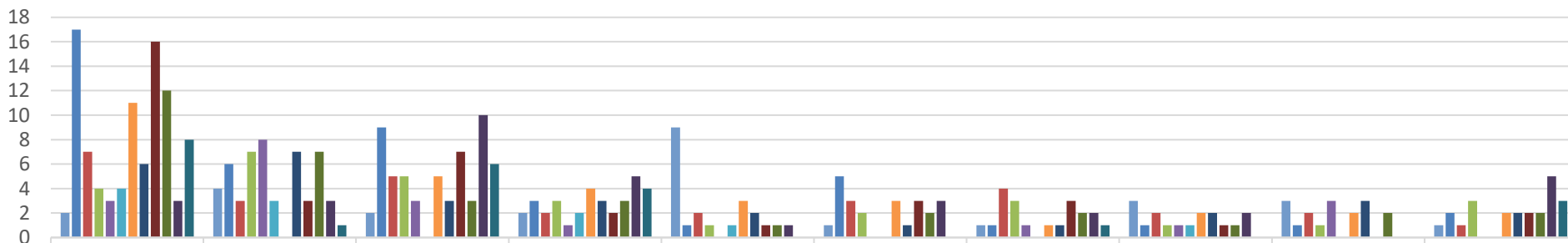


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Santa Cruz

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



	Falta de Energia	Ligação	Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro de 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
fev/21	2	4	2	2	9	1	1	3	3	1
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

Neoenergia Elektro

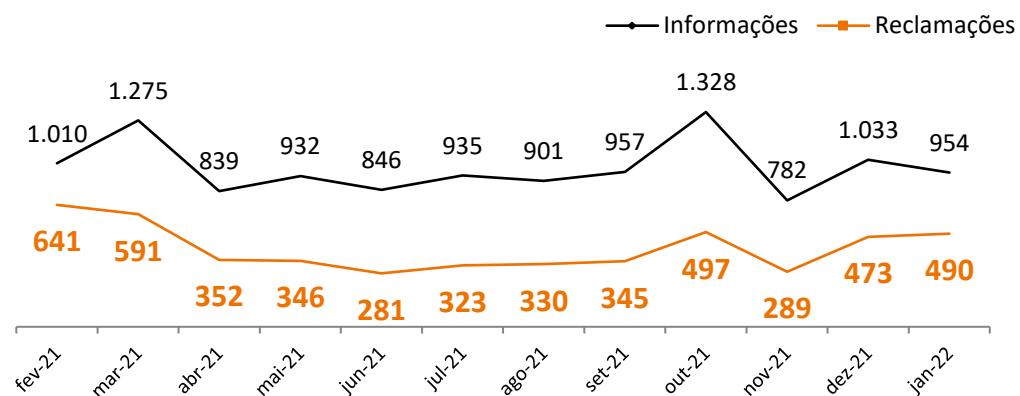
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
ago-21	901	330	2,17%	2	1.233
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

<sup>1</sup> Variação com relação ao mês anterior

<sup>2</sup> Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

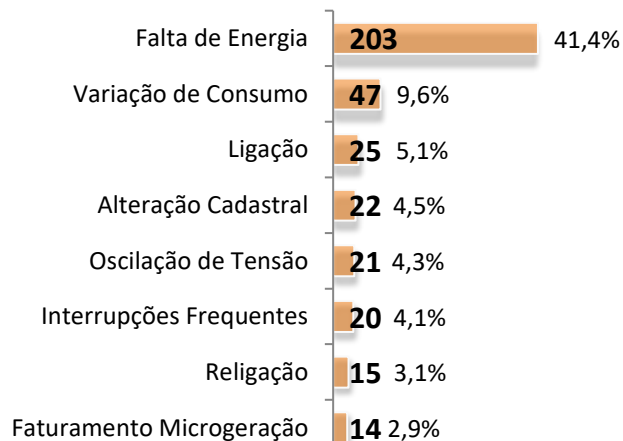
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



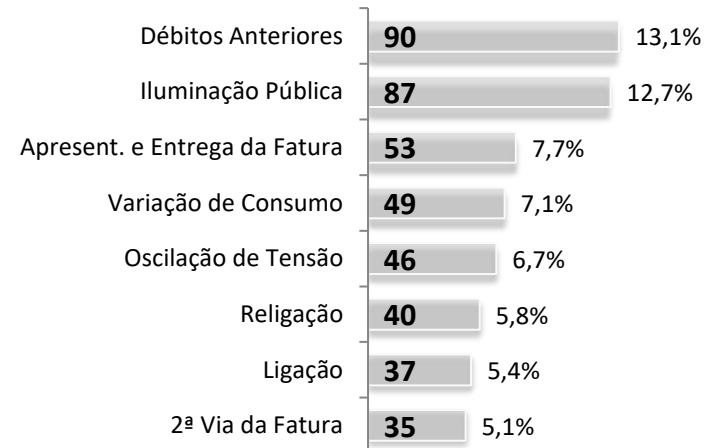
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Atibaia	33
Limeira	25
Jarinu	23
Arujá	21
Santa Isabel	19
Mogi Guaçu	18
Guarujá	17
Santa Cruz das Palmeiras	16
Campos do Jordão	16
Rio Claro	15

Reclamações mais frequentes no mês

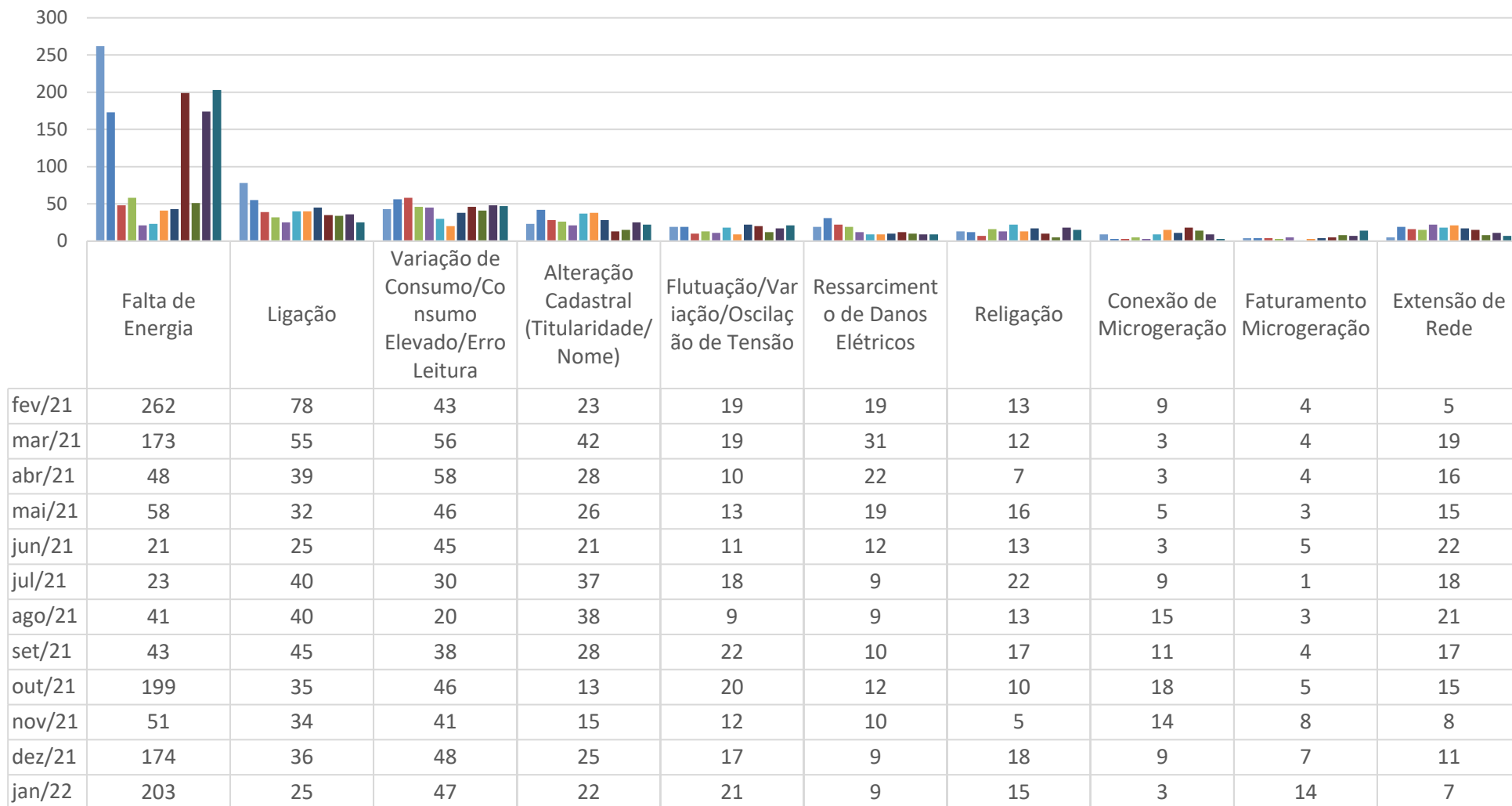


Informações mais solicitadas no mês



Neoenergia Elektro

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



EDP SP

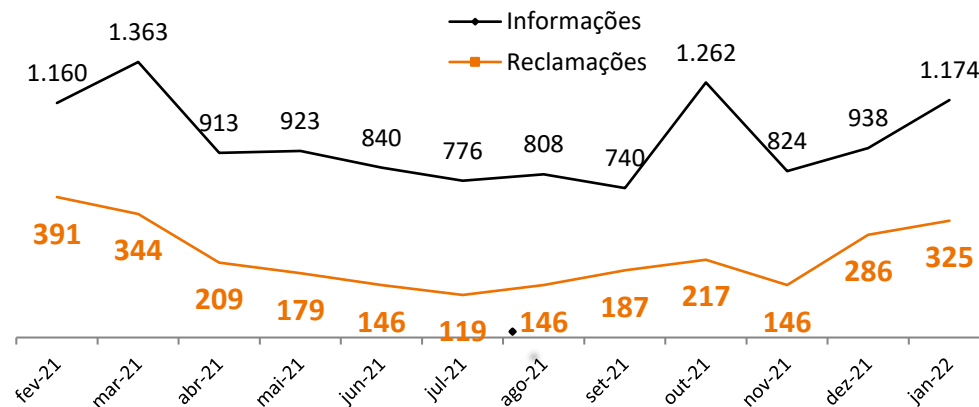
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
ago-21	808	146	22,69%	0	954
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

<sup>1</sup> Variação com relação ao mês anterior

<sup>2</sup> Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

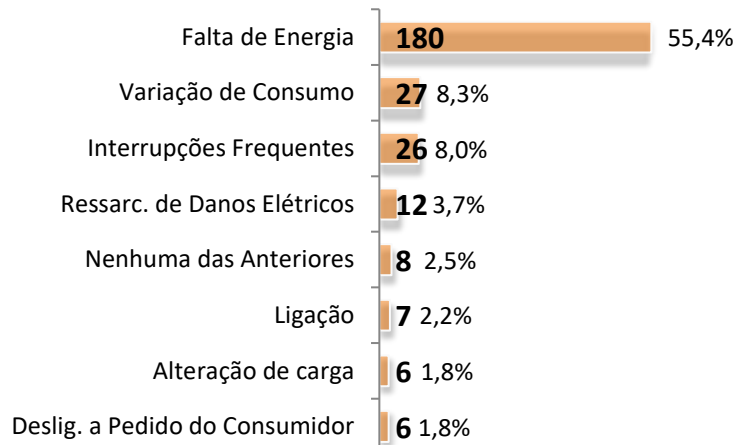
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



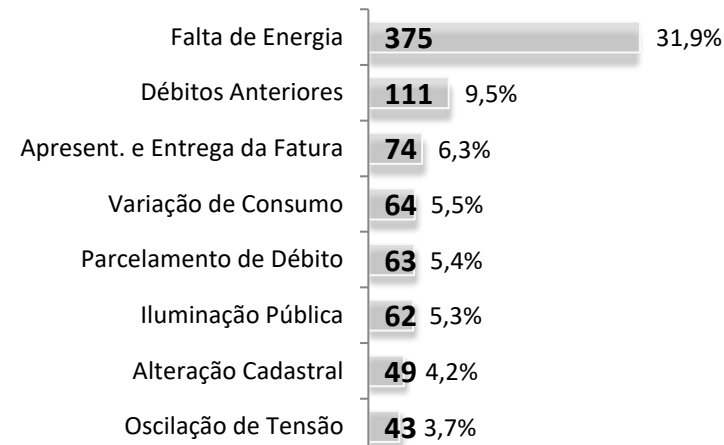
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Guarulhos	70
Mogi Das Cruzes	57
Jacareí	31
Itaquaquecetuba	29
São José dos Campos	22
Suzano	14
Poá	11
Taubaté	10
Guararema	8
Pindamonhangaba	8

Reclamações mais frequentes no mês

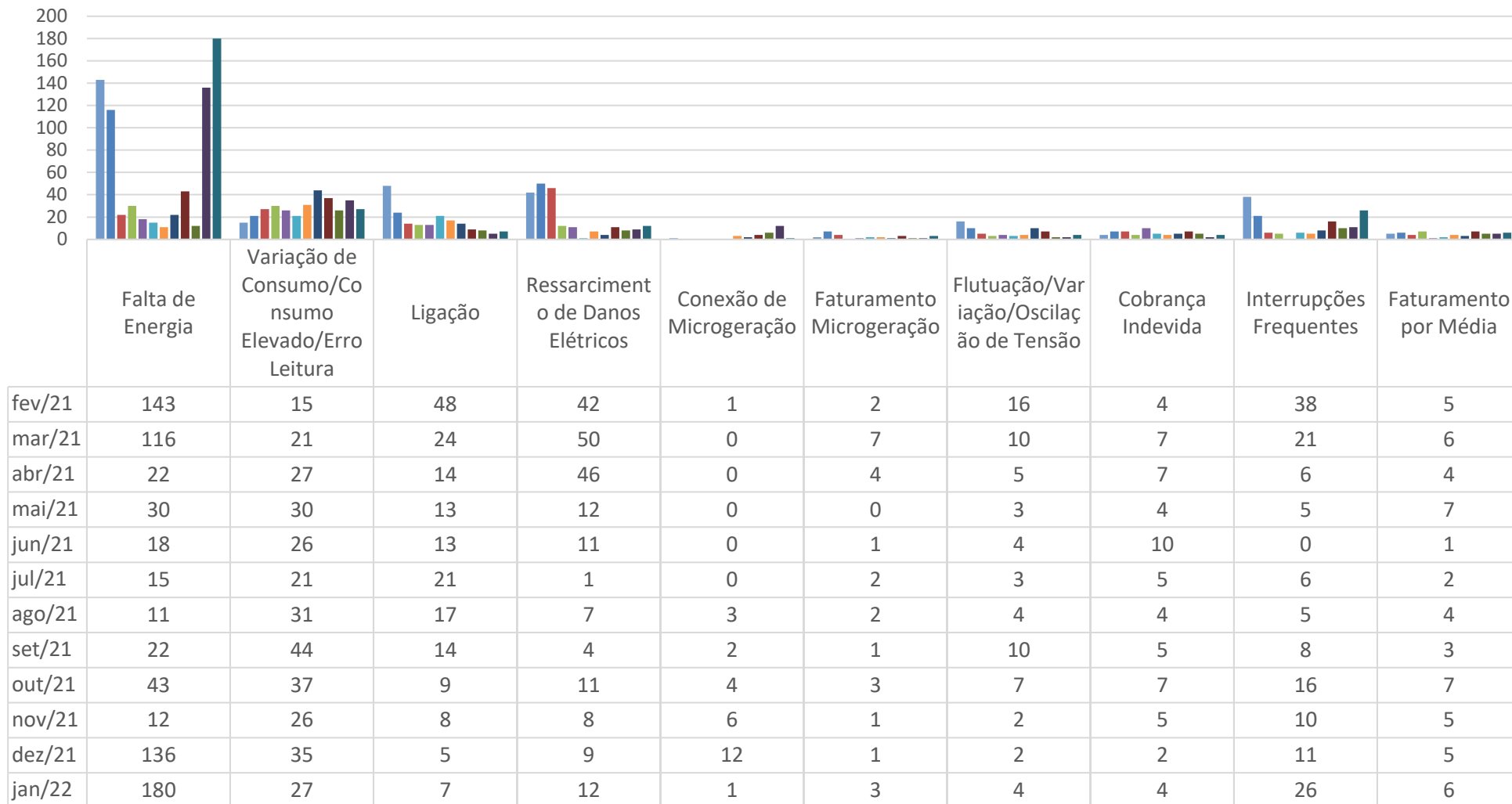


Informações mais solicitadas no mês



EDP SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)





Energisa Sul-Sudeste

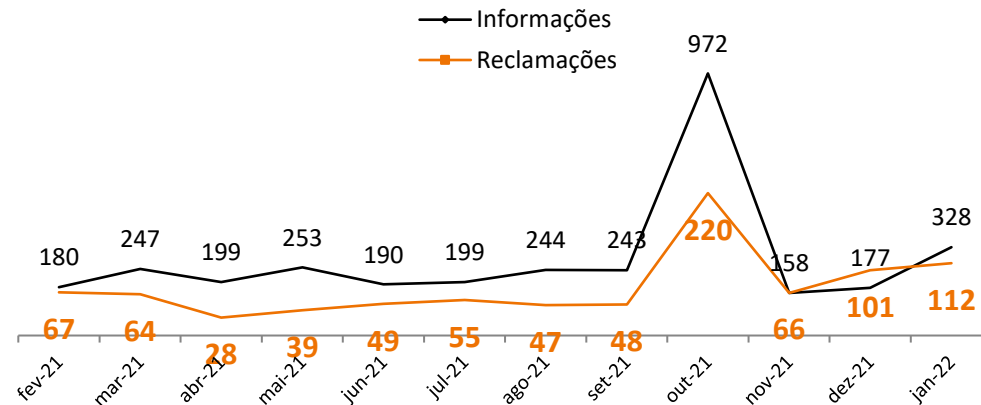
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
ago-21	244	47	-14,55%	0	291
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

<sup>1</sup> Variação com relação ao mês anterior

<sup>2</sup> Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

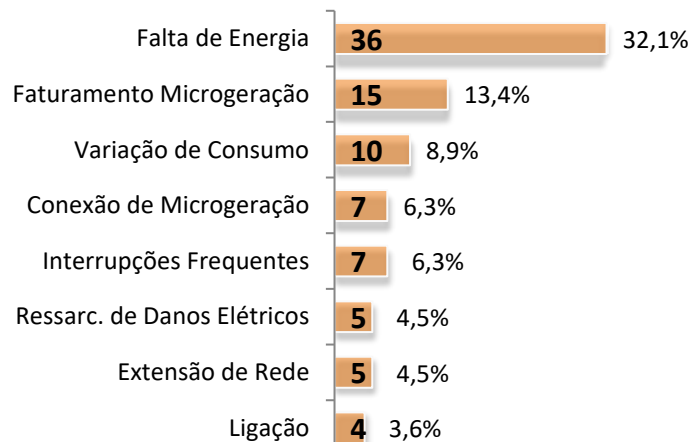
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



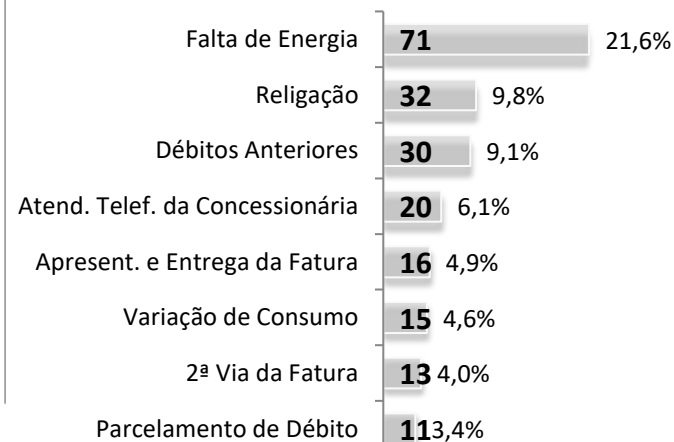
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Bragança Paulista	28
Presidente Prudente	17
Catanduva	10
Pinhalzinho	5
Álvares Machado	5
Martinópolis	4
Camanducaia	4
Córrego do Bom Jesus	4
Regente Feijó	3
Assis	3

Reclamações mais frequentes no mês

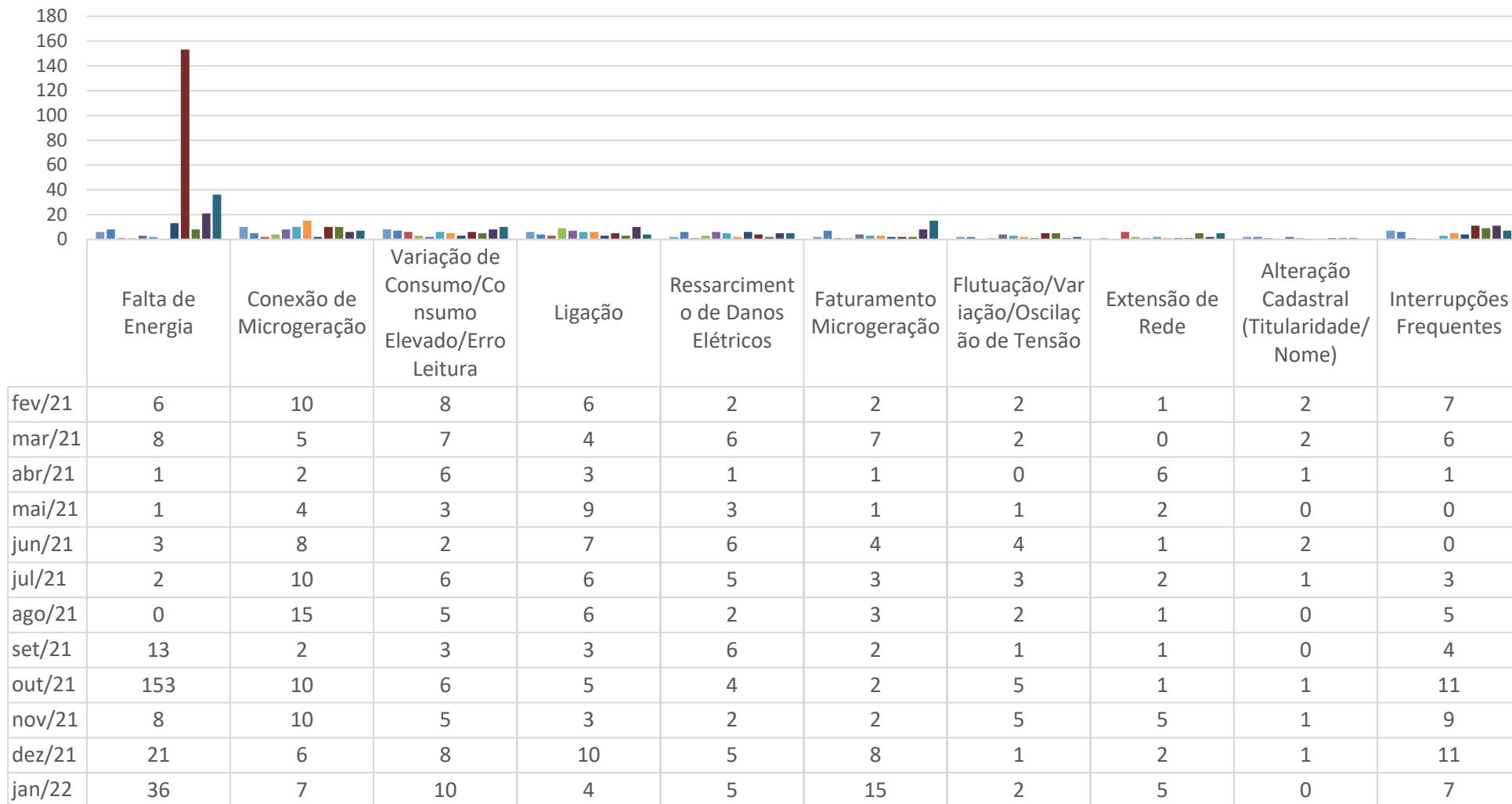


Informações mais solicitadas no mês



Energisa Sul-Sudeste

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



## **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](mailto:sau@arsesp.sp.gov.br)

### **Ouvidoria ARSESP**

0800 770 6884

[ouvidoriaarsesp@sp.gov.br](mailto:ouvidoriaarsesp@sp.gov.br)

### **Canal exclusivo para prefeitos**

0800 771 7733

[arsesp.municipios@arsesp.sp.gov.br](mailto: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](http://www.arsesp.sp.gov.br)



| Secretaria de Governo