arsesp
agência reguladora
de serviços públicos do
estado de São Paulo

Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP

Setor: Energia Elétrica

Mês: Junho/2024

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, regulamentada pelo Decreto 52.455, de 07 de dezembro de 2007 e que tem, entre as suas principais atribuições, no âmbito do Estado de São Paulo:

a) Energia Elétrica: por meio de convênio de delegação e descentralização, firmado com a Agência Nacional de Energia Elétrica - Aneel, fiscalizar as concessionárias de distribuição e os agentes de geração que atuam no Estado de São Paulo. A Agência também atua, por meio de contrato de metas, em atividades da Ouvidoria Setorial da ANEEL.

b) Gás Canalizado: regular e fiscalizar os serviços de distribuição de gás canalizado das três concessionárias paulistas.

c) Saneamento Básico: regular e fiscalizar os serviços de saneamento de titularidade estadual, assim como os de titularidade municipal, que venham a ser delegados à Arsesp pelos municípios paulistas que manifestarem tal interesse.

d) Novos Serviços: o Decreto n° 67.882, de 15 de agosto de 2023, alterou o regulamento da Agência Reguladora, integrando novas atribuições (previstas na lei nº 17.293 de 20 de outubro de 2020). Assim, a Arsesp passará a regular e a fiscalizar os todos os serviços públicos que vierem a ser delegados pelo governo do Estado, como parques, hospitais, resíduos sólidos entre outros.

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”, a fim de 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; 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.

Assim, 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, ou seja, que seguiram seu fluxo completo.

Dados agregados do Setor

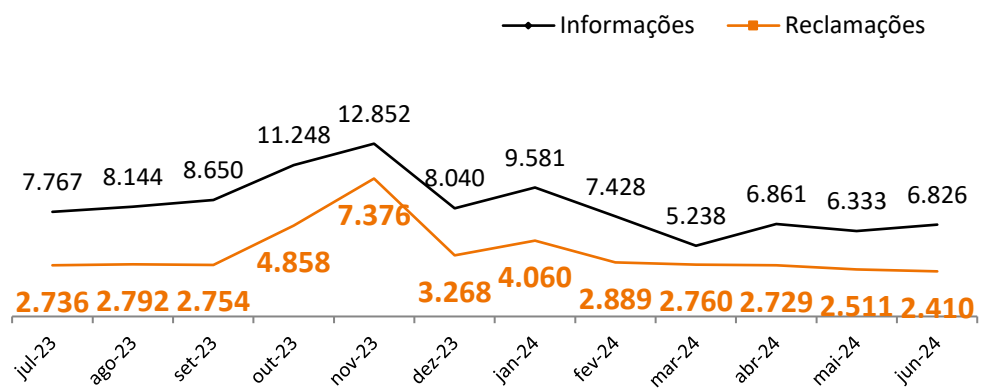
Junho/2024

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação[1] das reclamações	Outros[2]	Total
jan-24	9.581	4.060	24,24%	17	13.658
fev-24	7.428	2.889	-28,84%	11	10.328
mar-24	5.238	2.760	-4,47%	19	8.017
abr-24	6.861	2.729	-1,12%	13	9.603
mai-24	6.333	2.511	-7,99%	15	8.859
jun-24	6.826	2.410	-4,02%	30	9.266

[1] Variação com relação ao mês anterior
[2] Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

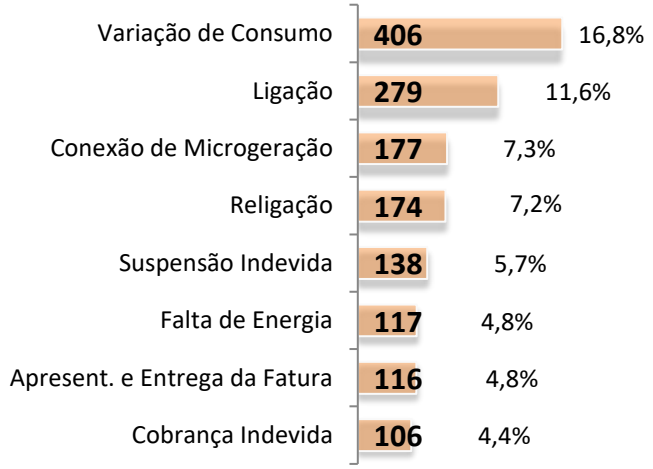
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



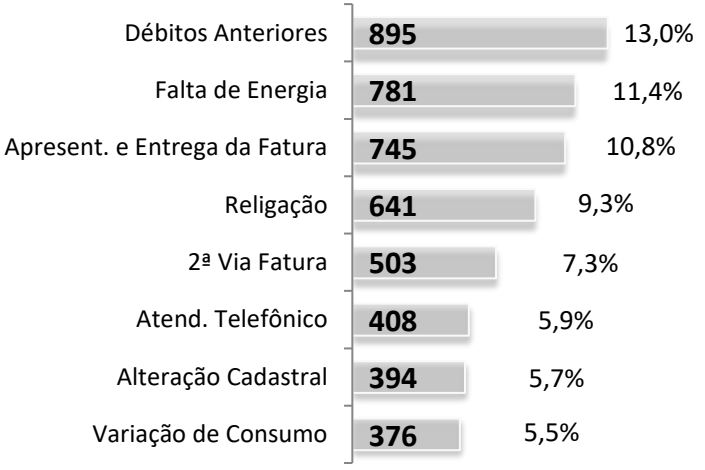
Reclamações por concessionária no mês

	Nº	%
Enel SP	1.446	60,0%
CPFL Paulista	330	13,7%
Neoenergia Elektro	211	8,8%
EDP SP	198	8,2%
CPFL Piratininga	156	6,5%
Energisa Sul-Sudeste	38	1,6%
CPFL Santa Cruz	31	1,3%

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 continua 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	8.458.688	1.446	1,71
EDP SP	2.162.042	198	0,92
CPFL Piratininga	1.958.510	156	0,80
Neoenergia Elektro	2.956.602	211	0,71
CPFL Paulista	4.994.305	330	0,66
CPFL Santa Cruz	508.148	31	0,61
Energisa Sul-Sudeste	877.785	38	0,43
Setor agregado	**21.916.080**	**2.410**	**1,10**

[1] Base de unidades consumidoras de junho de 2024

% reclamações procedentes

Concessionária	resultado do indicador
Energisa Sul-Sudeste	13,2%
EDP SP	11,1%
Enel SP	4,8%
Neoenergia Elektro	2,8%
CPFL Piratininga	2,6%
CPFL Paulista	2,1%
CPFL Santa Cruz	0,0%
Setor agregado	**4,7%**

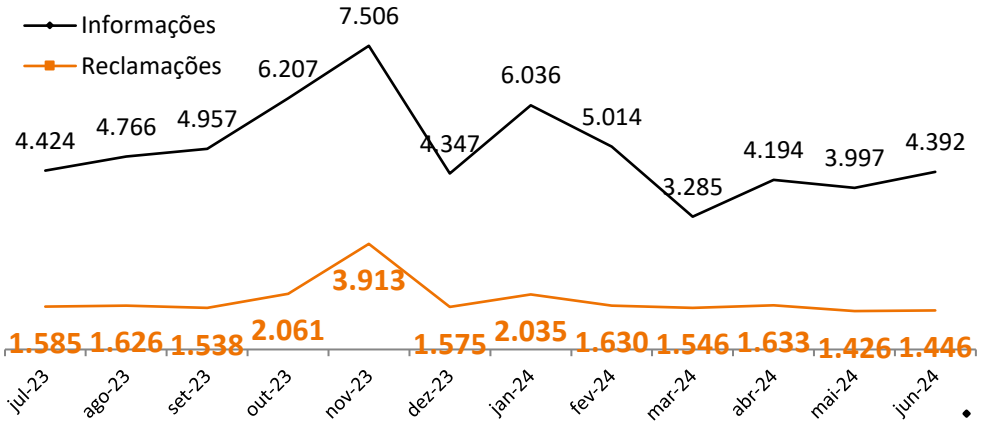
Enel SP

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação[1] das reclamações	Outros[2]	Total
jan-24	6.036	2.035	29,21%	5	8.076
fev-24	5.014	1.630	-19,90%	7	6.651
mar-24	3.285	1.546	-5,15%	13	4.844
abr-24	4.194	1.633	5,63%	7	5.834
mai-24	3.997	1.426	-12,68%	3	5.426
jun-24	4.392	1.446	1,40%	15	5.853

[1] Variação com relação ao mês anterior
[2] Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

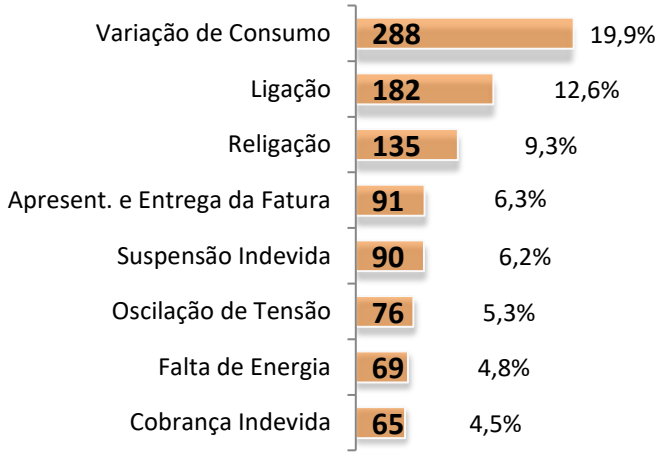
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



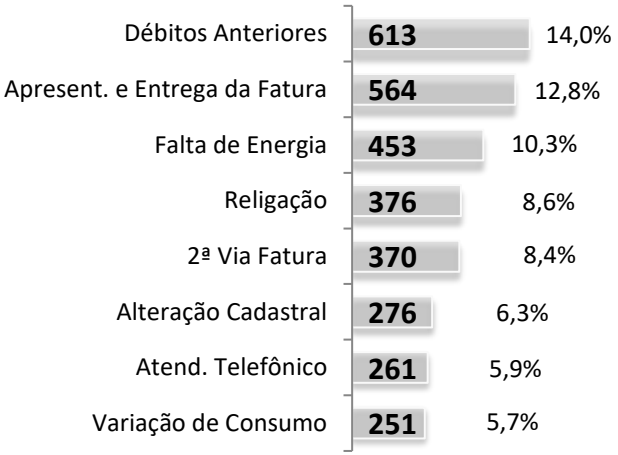
Municípios com mais reclamações no mês

	Quantidade
São Paulo	1.140
Osasco	53
São Bernardo do Campo	50
Carapicuíba	28
Santo André	27
Cotia	16
Barueri	16
Diadema	15
Santana de Parnaíba	13
Mauá	9

Reclamações mais frequentes no mês

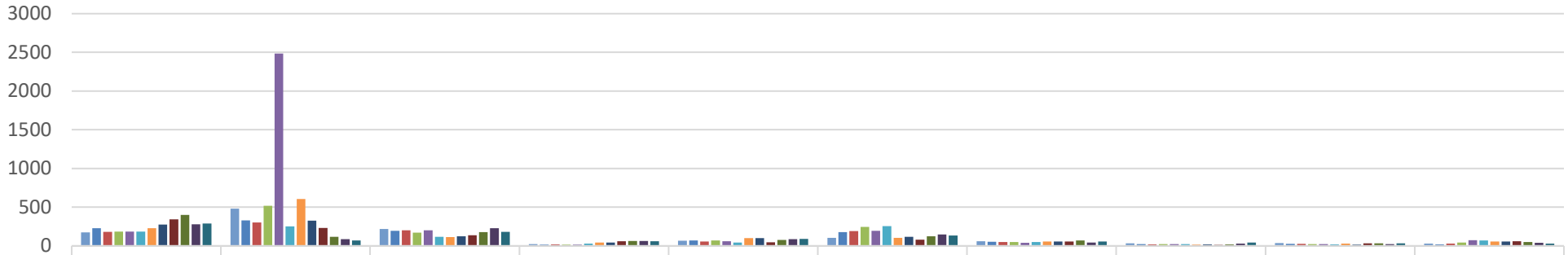


Informações mais solicitadas no mês



Enel SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



	Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura	Falta de Energia	Ligação	Faturamento por Média	Apresentação e Entrega da Fatura	Religação	Alteração Cadastral (Titularidade/ Nome)	Conexão de Microgeração	Faturamento Microgeração	Ressarcimento de Danos Elétricos
jul/23	175	480	219	22	65	103	60	33	37	28
ago/23	227	330	195	16	69	176	52	22	27	19
set/23	180	301	200	19	56	191	49	20	27	29
out/23	184	516	170	14	69	244	49	24	22	42
nov/23	184	2.484	202	17	61	194	40	24	21	72
dez/23	185	251	116	28	44	255	48	23	19	69
jan/24	229	605	114	41	101	104	56	16	30	55
fev/24	276	325	125	44	100	115	55	19	15	55
mar/24	341	232	136	60	45	81	57	13	33	58
abr/24	401	116	177	62	76	122	71	19	34	49
mai/24	278	86	227	62	86	148	41	29	22	39
jun/24	288	69	182	61	91	135	55	41	31	29

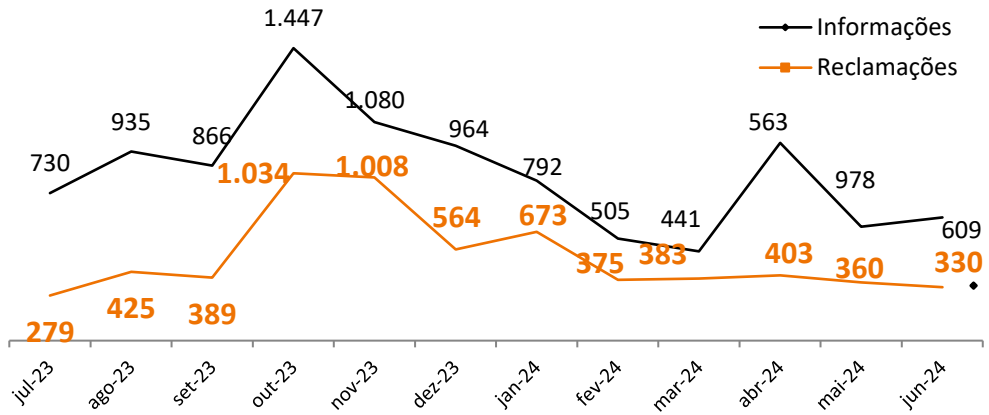
CPFL Paulista

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação[1] das reclamações	Outros[2]	Total
jan-24	792	673	19,33%	3	1.468
fev-24	505	375	-44,28%	0	880
mar-24	441	383	2,13%	3	827
abr-24	978	403	5,22%	2	1.383
mai-24	563	360	-10,67%	1	924
jun-24	609	330	-8,33%	1	940

[1] Variação com relação ao mês anterior
[2] Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

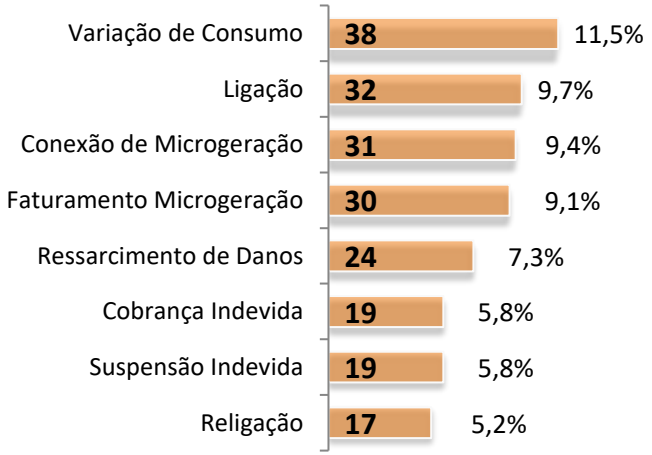
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



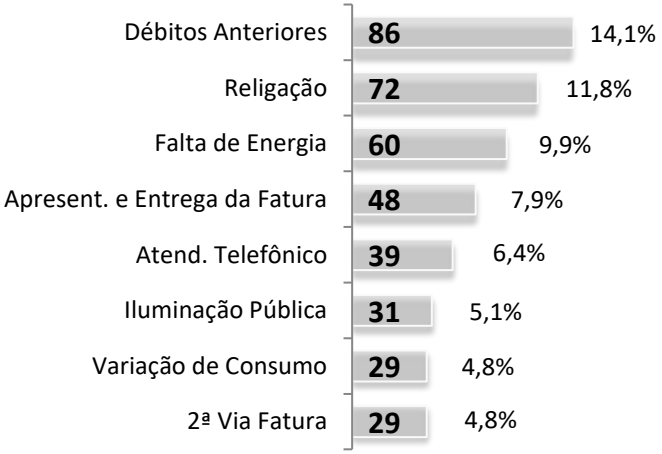
Municípios com mais reclamações no mês

	Quantidade
Campinas	44
Ribeirão Preto	27
São José do Rio Preto	18
Franca	16
Piracicaba	11
Marília	10
Valinhos	9
Araraquara	8
São Carlos	8
Hortolândia	6

Reclamações mais frequentes no mês

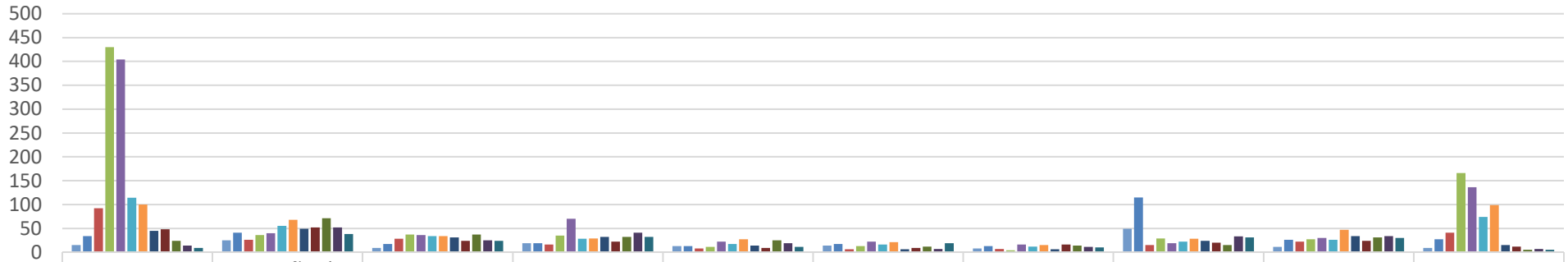


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Paulista

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



	Falta de Energia	Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura	Ressarcimento de Danos Elétricos	Ligação	Apresentação e Entrega da Fatura	Cobrança Indevida	Alteração Cadastral (Titularidade/Nome)	Conexão de Microgeração	Faturamento Microgeração	Interrupções Frequentes
jul/23	15	25	9	19	13	14	8	49	11	9
ago/23	34	41	17	19	13	17	13	115	26	27
set/23	92	26	28	16	8	6	7	15	22	41
out/23	430	36	37	35	11	13	4	29	27	166
nov/23	404	40	36	70	22	22	16	19	30	136
dez/23	114	55	34	28	17	16	12	22	26	74
jan/24	100	68	34	29	27	21	15	28	47	99
fev/24	45	49	31	32	14	6	6	24	34	15
mar/24	48	52	24	22	9	9	16	20	24	12
abr/24	24	71	37	32	25	12	14	15	31	5
mai/24	14	52	25	41	19	7	11	33	34	7
jun/24	9	38	24	32	11	19	10	31	30	5

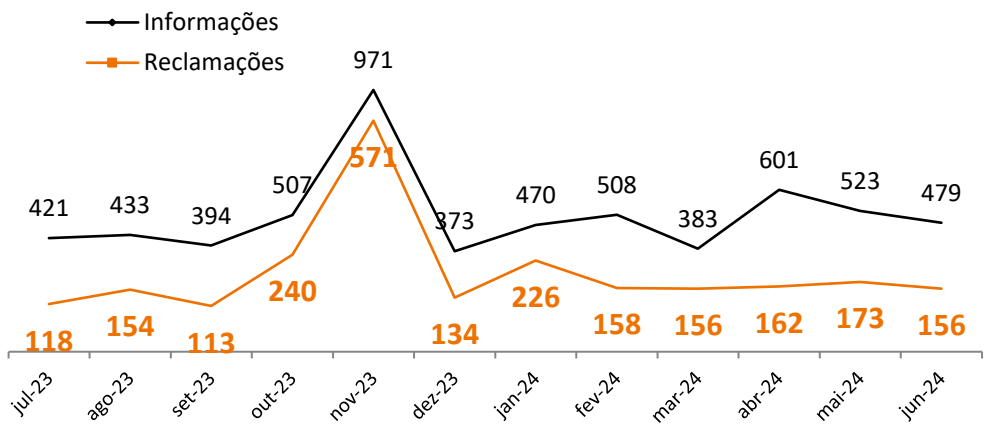
CPFL Piratininga

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação[1] das reclamações	Outros[2]	Total
jan-24	470	226	68,66%	3	699
fev-24	508	158	-30,09%	2	668
mar-24	383	156	-1,27%	3	542
abr-24	601	162	3,85%	1	764
mai-24	523	173	6,79%	2	698
jun-24	479	156	-9,83%	6	641

[1] Variação com relação ao mês anterior
[2] Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

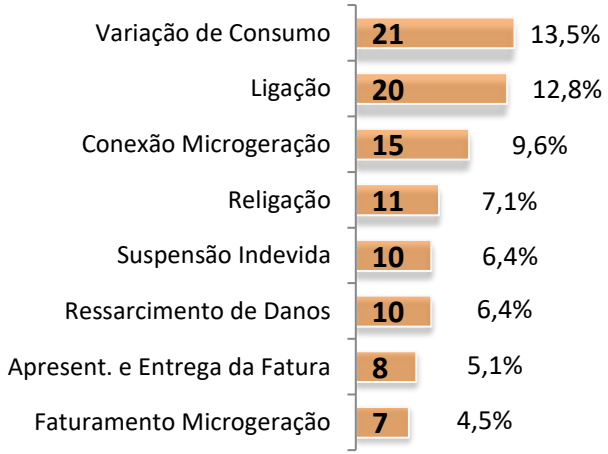
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



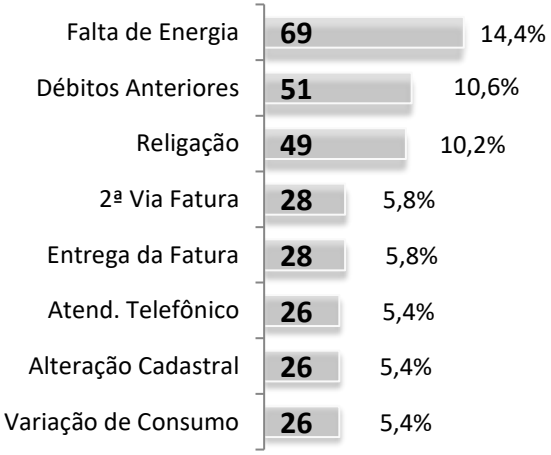
Municípios com mais reclamações no mês

	Quantidade
Sorocaba	42
Santos	19
Praia Grande	15
Jundiaí	14
Porto Feliz	7
Salto	6
Indaiatuba	6
Itupeva	5
Vinhedo	4
São Roque	3

Reclamações mais frequentes no mês

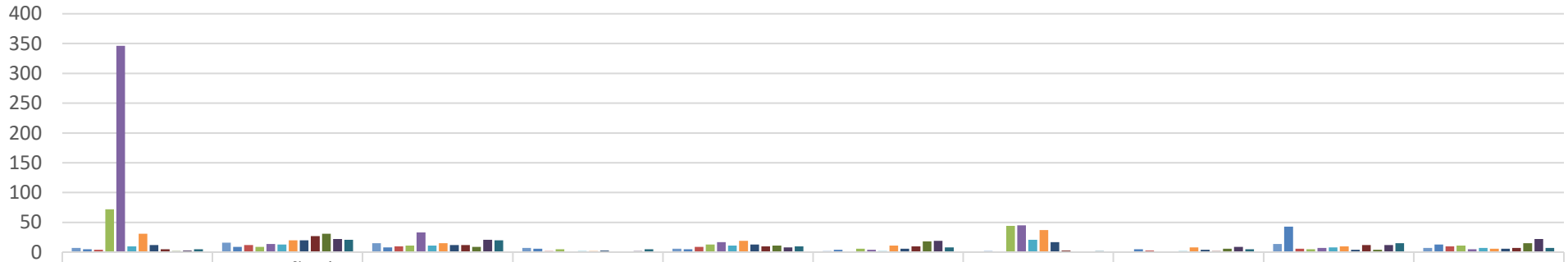


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Piratininga

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



	Falta de Energia	Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura	Ligação	Cobrança por Irregularidades	Ressarcimento de Danos Elétricos	Apresentação e Entrega da Fatura	Interrupções Frequentes	Alteração Cadastral (Titularidade/Nome)	Conexão de Microgeração	Faturamento Microgeração
jul/23	7	16	15	7	6	2	1	1	14	7
ago/23	5	9	8	6	5	4	2	5	43	13
set/23	4	12	10	2	9	1	1	3	6	10
out/23	72	9	11	5	13	6	44	0	5	11
nov/23	346	14	33	1	17	4	45	1	7	5
dez/23	10	13	11	2	11	2	21	2	8	7
jan/24	31	20	15	2	19	11	37	8	10	6
fev/24	12	20	12	3	13	6	17	4	4	6
mar/24	5	27	12	1	10	10	3	2	12	7
abr/24	2	31	9	0	11	18	1	6	4	15
mai/24	3	22	21	2	8	19	1	9	12	22
jun/24	5	21	20	5	10	8	2	5	15	7

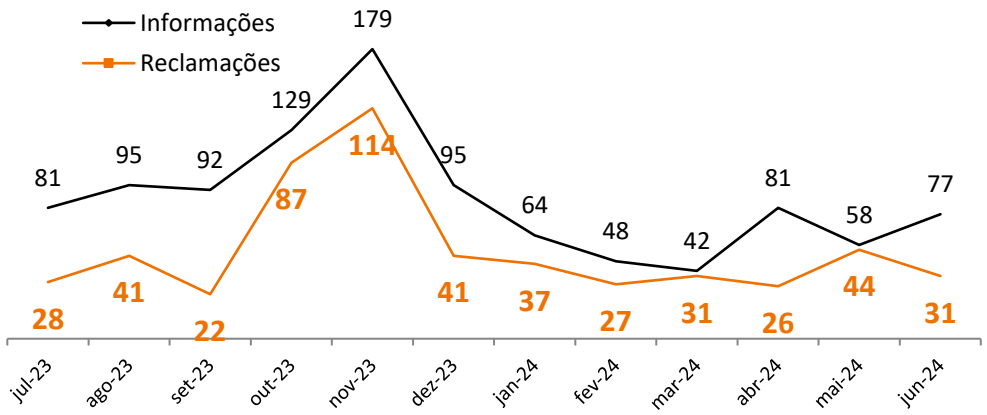
CPFL Santa Cruz

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação[1] das reclamações	Outros[2]	Total
jan-24	64	37	-9,76%	0	101
fev-24	48	27	-27,03%	0	75
mar-24	42	31	14,81%	0	73
abr-24	81	26	-16,13%	0	107
mai-24	58	44	69,23%	0	102
jun-24	77	31	-29,55%	0	108

[1] Variação com relação ao mês anterior
[2] Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

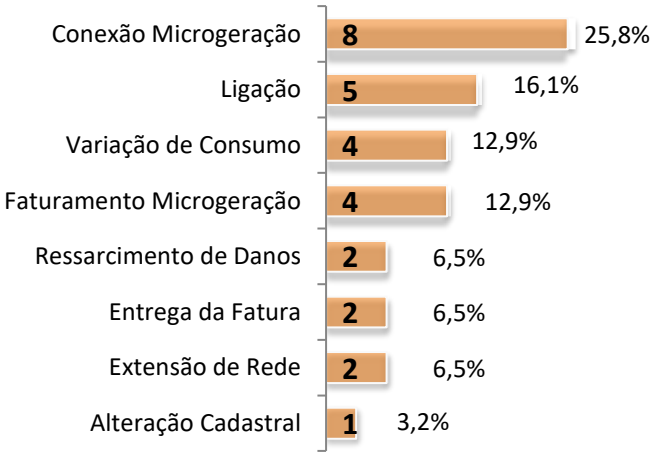
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



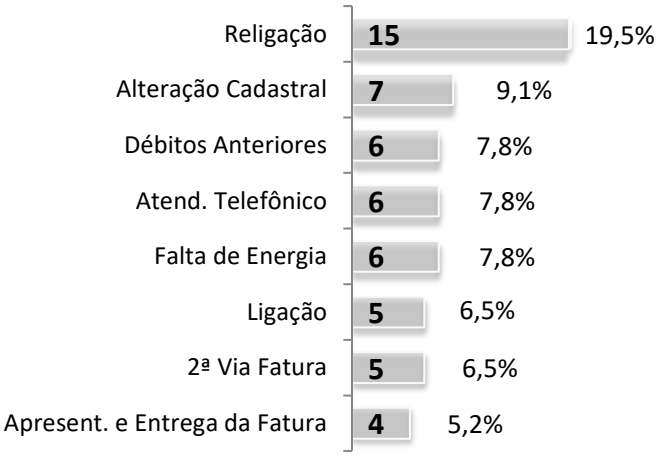
Municípios com mais reclamações no mês

	Quantidade
Mococa	6
Ourinhos	3
São José do Rio Pardo	3
Avaré	3
Itapetininga	3
São Miguel Arcanjo	2
Casa Branca	2
Taquarituba	2
Espírito Santo do Turvo	2
Ubirajara	2

Reclamações mais frequentes no mês

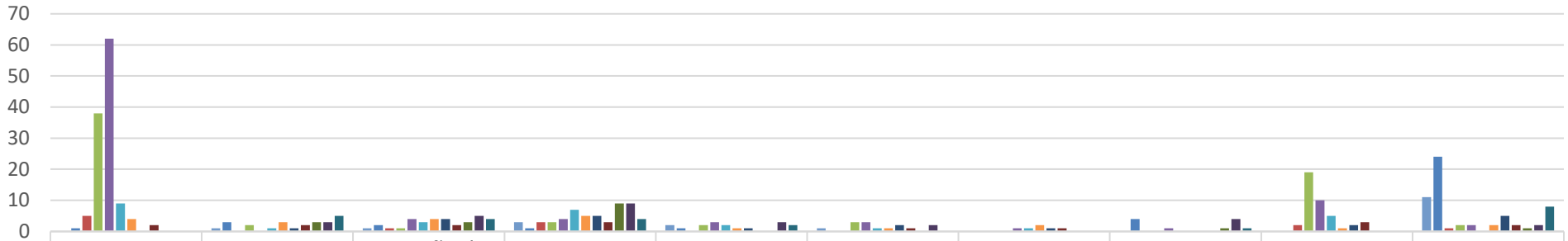


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Santa Cruz

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



	Falta de Energia	Ligação	Variação 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)	Interrupções Frequentes	Conexão de Microgeração
jul/23	0	1	1	3	2	1	0	0	0	11
ago/23	1	3	2	1	1	0	0	4	0	24
set/23	5	0	1	3	0	0	0	0	2	1
out/23	38	2	1	3	2	3	0	0	19	2
nov/23	62	0	4	4	3	3	1	1	10	2
dez/23	9	1	3	7	2	1	1	0	5	0
jan/24	4	3	4	5	1	1	2	0	1	2
fev/24	0	1	4	5	1	2	1	0	2	5
mar/24	2	2	2	3	0	1	1	0	3	2
abr/24	0	3	3	9	0	0	0	1	0	1
mai/24	0	3	5	9	3	2	0	4	0	2
jun/24	0	5	4	4	2	0	0	1	0	8

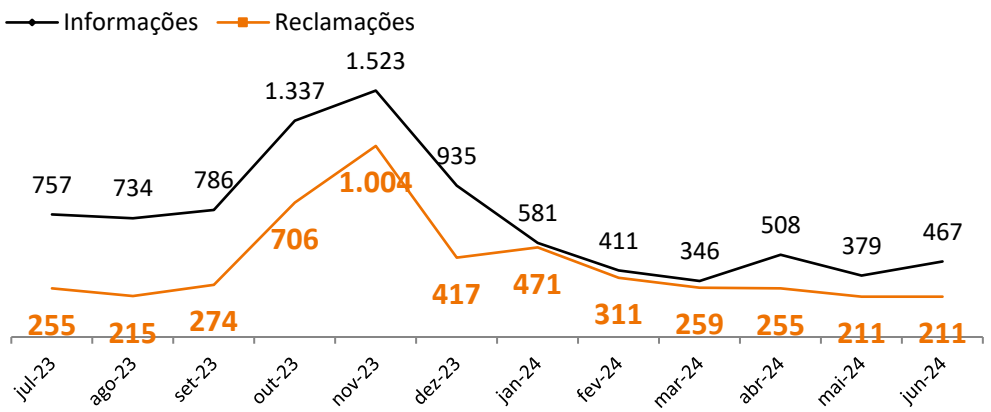
Neoenergia Elektro

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação[1] das reclamações	Outros[2]	Total
jan-24	581	471	12,95%	2	1.054
fev-24	411	311	-33,97%	1	723
mar-24	346	259	-16,72%	0	605
abr-24	508	255	-1,54%	1	764
mai-24	379	211	-17,25%	1	591
jun-24	467	211	0,00%	5	683

[1] Variação com relação ao mês anterior
[2] Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

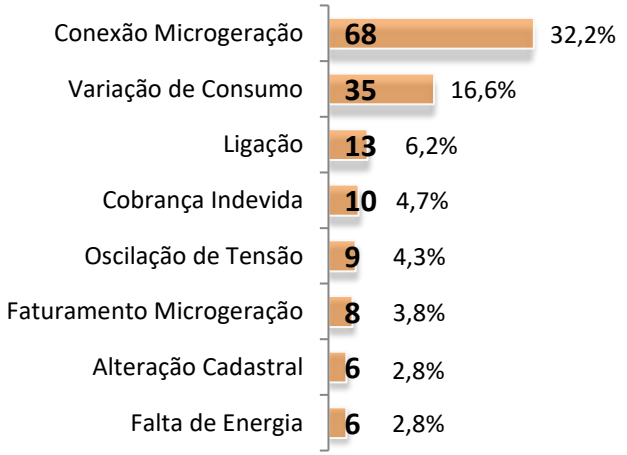
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



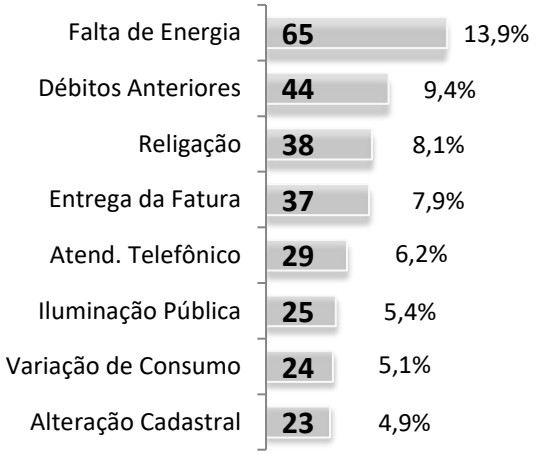
Municípios com mais reclamações no mês

	Quantidade
Castilho	33
Atibaia	15
Peruíbe	8
Mongaguá	7
Rio Claro	6
Ubatuba	6
Votuporanga	6
Itanhaém	6
Limeira	6
São João da Boa Vista	5

Reclamações mais frequentes no mês

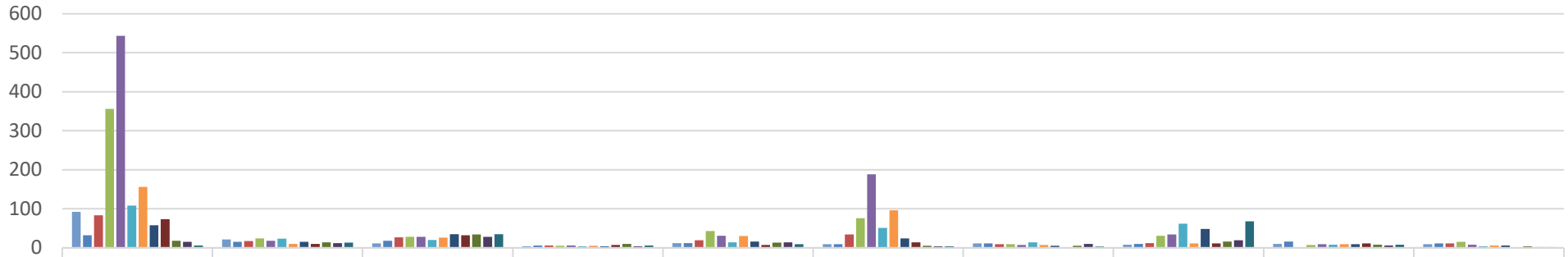


Informações mais solicitadas no mês



Neoenergia Elektro

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



	Falta de Energia	Ligação	Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura	Alteração Cadastral (Titularidade/Nome)	Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão	Interrupções Frequentes	Religação	Conexão de Microgeração	Faturamento Microgeração	Extensão de Rede
jul/23	92	21	11	4	12	9	11	8	10	9
ago/23	32	15	18	6	12	9	11	10	16	11
set/23	83	17	27	6	19	34	9	12	1	11
out/23	356	24	28	5	43	76	9	31	7	15
nov/23	543	18	28	6	31	188	7	34	9	8
dez/23	108	23	20	4	14	51	14	62	8	4
jan/24	156	10	26	5	30	96	7	11	9	6
fev/24	58	15	35	4	16	24	5	48	9	6
mar/24	73	10	32	7	7	14	1	11	11	0
abr/24	18	14	34	10	13	5	5	16	8	4
mai/24	15	12	28	4	14	4	10	19	6	2
jun/24	6	13	35	6	9	4	3	68	8	2

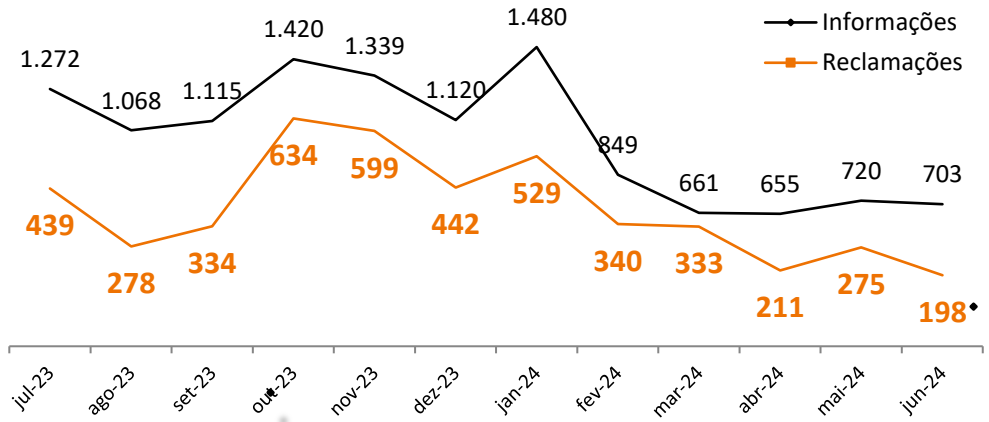
EDP SP

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação[1] das reclamações	Outros[2]	Total
jan-24	1.480	529	19,68%	4	2.013
fev-24	849	340	-35,73%	0	1.189
mar-24	661	333	-2,06%	0	994
abr-24	655	211	-36,64%	0	866
mai-24	720	275	30,33%	1	996
jun-24	703	198	-28,00%	2	903

[1] Variação com relação ao mês anterior
[2] Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

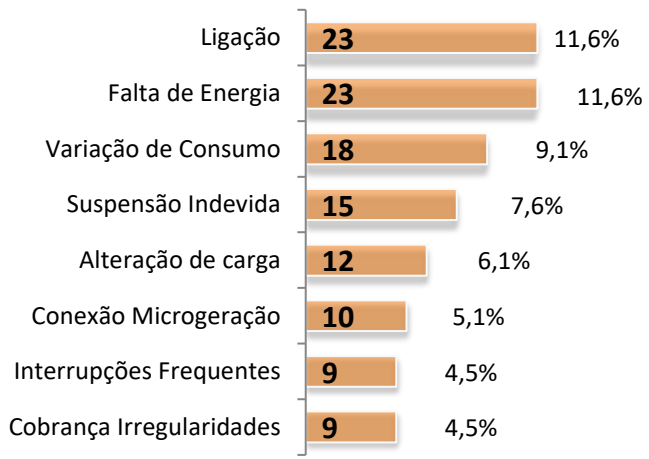
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



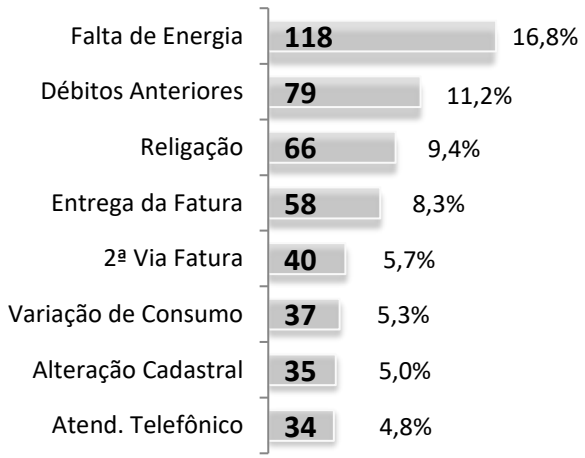
Municípios com mais reclamações no mês

	Quantidade
Guarulhos	52
São José dos Campos	17
Mogi das Cruzes	17
Taubaté	16
Jacareí	12
Itaquaquecetuba	12
Poá	11
Caraguatatuba	10
Ferraz de Vasconcelos	10
Suzano	7

Reclamações mais frequentes no mês

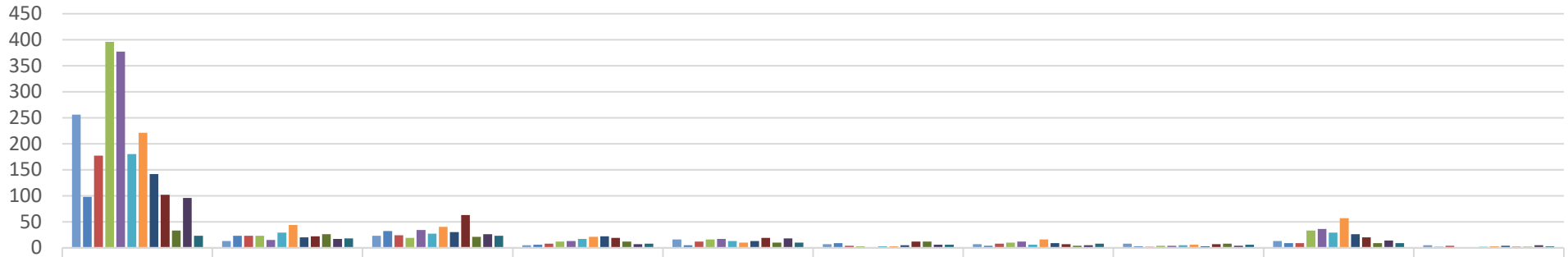


Informações mais solicitadas no mês



EDP SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



	Falta de Energia	Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura	Ligação	Ressarcimento de Danos Elétricos	Conexão de Microgeração	Faturamento Microgeração	Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão	Cobrança Indevida	Interrupções Frequentes	Faturamento por Média
jul/23	256	13	23	5	16	7	7	8	13	5
ago/23	98	23	32	6	5	9	4	3	9	2
set/23	177	23	24	8	12	4	8	2	9	4
out/23	396	23	19	12	16	3	10	4	33	0
nov/23	377	15	34	13	17	1	12	4	36	1
dez/23	180	29	27	17	13	3	6	5	29	2
jan/24	221	44	40	21	10	3	16	6	57	3
fev/24	142	20	30	22	13	5	9	3	26	4
mar/24	102	22	63	19	19	12	7	7	20	2
abr/24	33	26	21	12	10	12	4	8	9	2
mai/24	96	17	26	7	18	6	5	4	14	5
jun/24	23	18	23	8	10	6	8	6	9	3

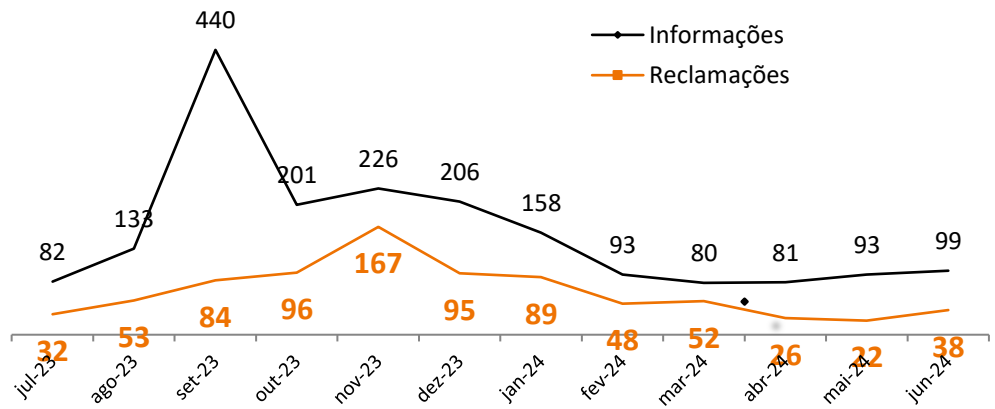
Energisa Sul-Sudeste

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação[1] das reclamações	Outros[2]	Total
jan-24	158	89	-6,32%	0	247
fev-24	93	48	-46,07%	1	142
mar-24	80	52	8,33%	0	132
abr-24	81	26	-50,00%	0	107
mai-24	93	22	-15,38%	0	115
jun-24	99	38	72,73%	1	138

[1] Variação com relação ao mês anterior
[2] Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

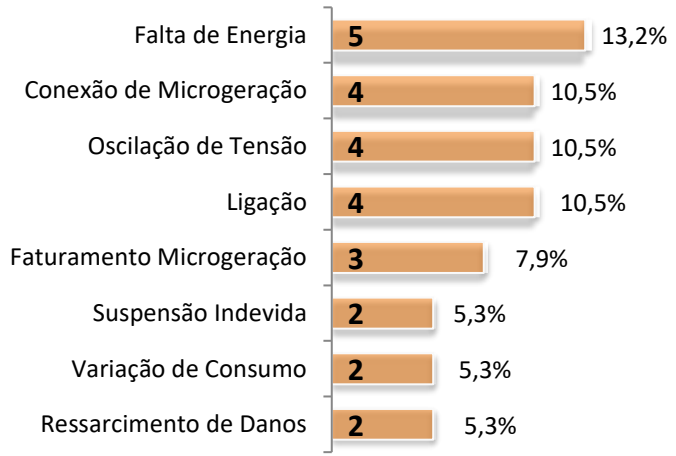
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



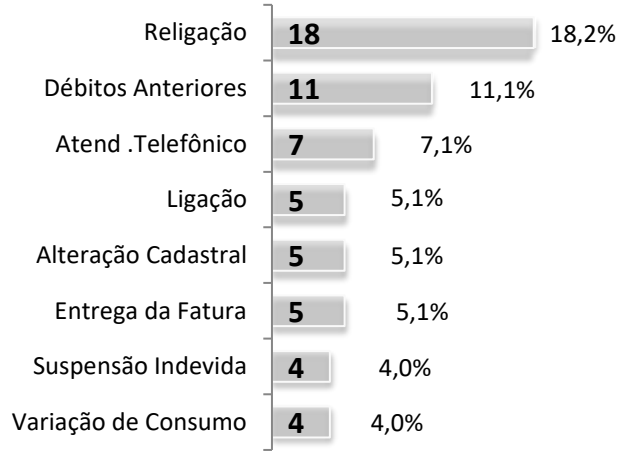
Municípios com mais reclamações no mês

	Quantidade
Bragança Paulista	6
Presidente Prudente	4
Catanduva	3
Sales	2
Tuiuti	2
Alfredo Marcondes	2
Novo Horizonte	2
Assis	1
Itajobi	1
Inúbia Paulista	1

Reclamações mais frequentes no mês

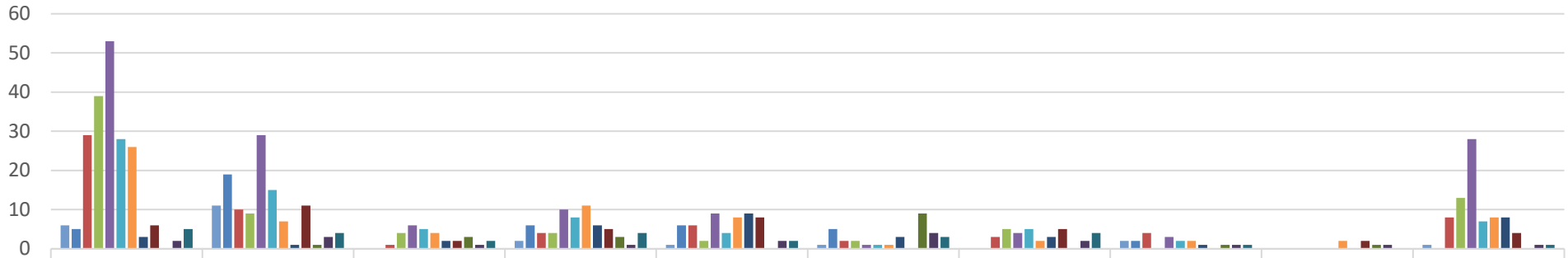


Informações mais solicitadas no mês



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
jul/23	6	11	0	2	1	1	0	2	0	1
ago/23	5	19	0	6	6	5	0	2	0	0
set/23	29	10	1	4	6	2	3	4	0	8
out/23	39	9	4	4	2	2	5	0	0	13
nov/23	53	29	6	10	9	1	4	3	0	28
dez/23	28	15	5	8	4	1	5	2	0	7
jan/24	26	7	4	11	8	1	2	2	2	8
fev/24	3	1	2	6	9	3	3	1	0	8
mar/24	6	11	2	5	8	0	5	0	2	4
abr/24	0	1	3	3	0	9	0	1	1	0
mai/24	2	3	1	1	2	4	2	1	1	1
jun/24	5	4	2	4	2	3	4	1	0	1

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

arsesp
agência reguladora de serviços públicos do estado de São Paulo

Secretaria de Parcerias em Investimentos
SÃO PAULO GOVERNO DO ESTADO