

Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP

Setor: Energia Elétrica

Mês: Maio/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.

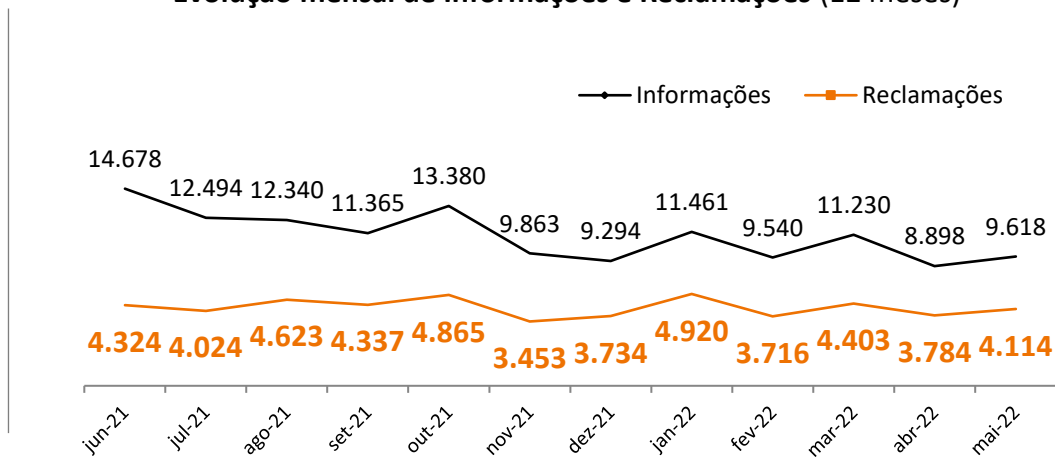
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
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
mar-22	11.230	4.403	18,49%	27	15.660
abr-22	8.898	3.784	-14,06%	16	12.698
mai-22	9.618	4.114	8,72%	17	13.749

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

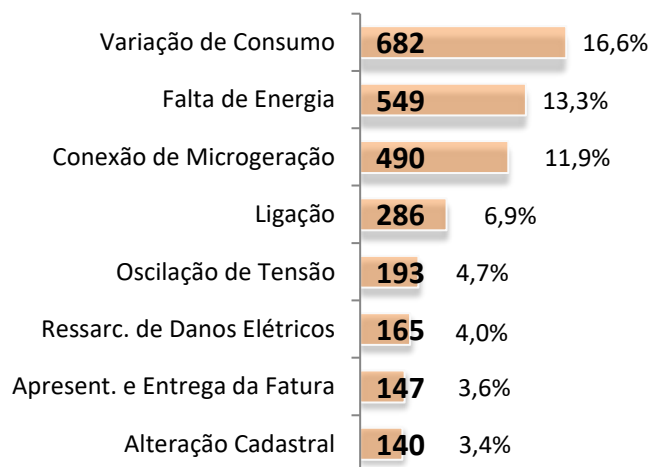
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



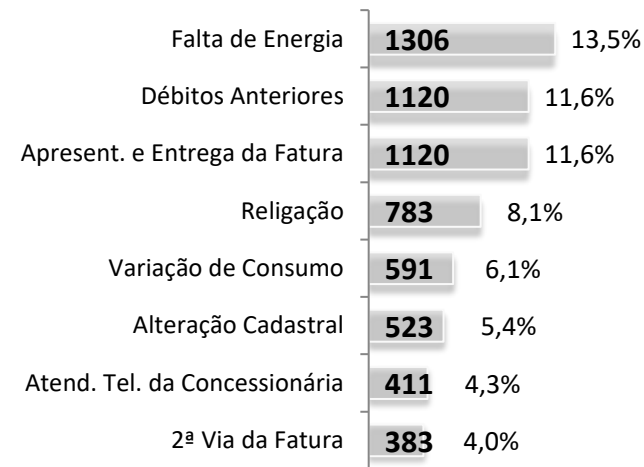
Reclamações por concessionária no mês

	Nº	%
Enel SP	2.728	66,3%
CPFL Paulista	452	11,0%
Elektro	330	8,0%
EDP SP	291	7,1%
CPFL Piratininga	223	5,4%
CPFL Santa Cruz	48	1,2%
Energisa Sul-Sudeste	42	1,0%

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	2.728	3,62
EDP SP	2.002.064	291	1,45
CPFL Piratininga	1.865.546	223	1,20
Neoenergia Elektro	2.828.016	330	1,17
CPFL Santa Cruz	486.276	48	0,99
CPFL Paulista	4.765.683	452	0,95
Energisa Sul-Sudeste	850.485	42	0,49
Setor agregado	20.330.988	4.114	2,02

% reclamações procedentes

Concessionária	resultado do indicador
EDP SP	37,1%
Elektro	18,2%
Enel SP	13,2%
CPFL Paulista	7,3%
CPFL Piratininga	5,4%
CPFL Santa Cruz	4,2%
Energisa Sul-Sudeste	2,4%
Setor agregado	14,0%

¹ Base de unidades consumidoras de dezembro/2021

Enel SP

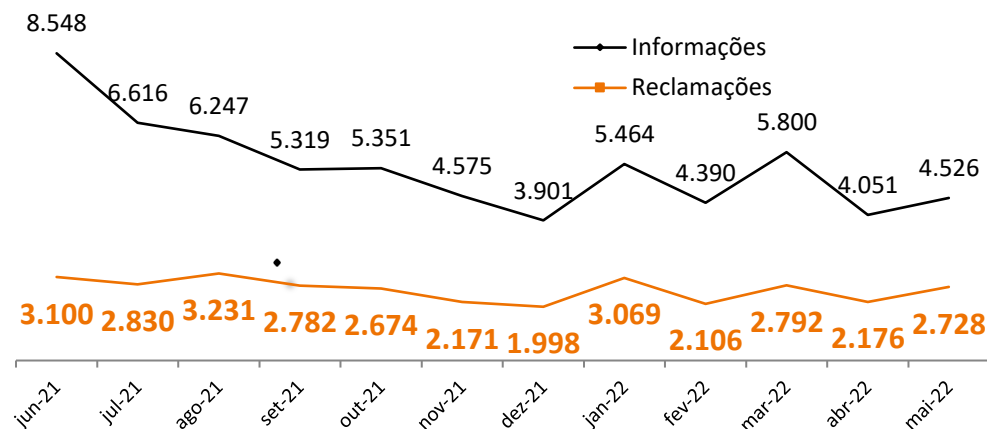
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
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
mar-22	5.800	2.792	32,57%	13	8.605
abr-22	4.051	2.176	-22,06%	13	6.240
mai-22	4.526	2.728	25,37%	6	7.260

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

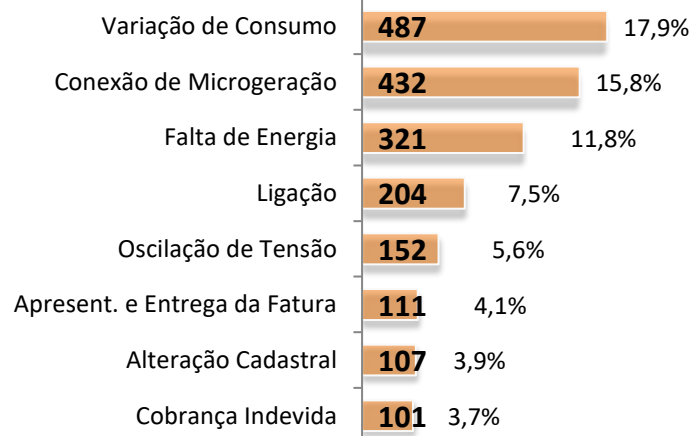
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



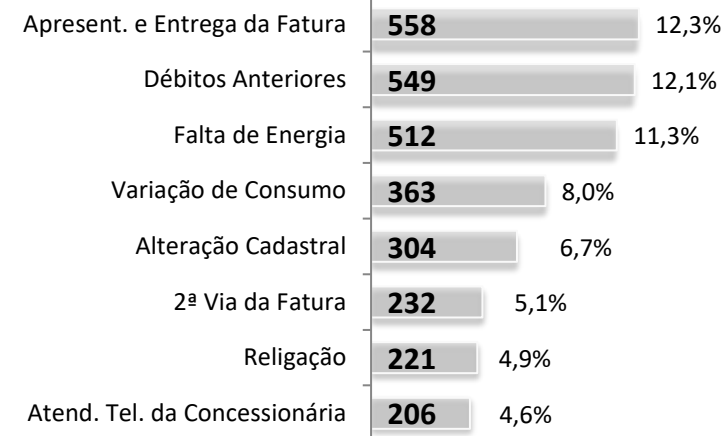
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
São Paulo	1.809
Santo André	154
São Bernardo do Campo	138
Osasco	92
Cotia	68
Barueri	67
Diadema	47
Santana de Parnaíba	40
Carapicuíba	38
São Caetano do Sul	37

Reclamações mais frequentes no mês

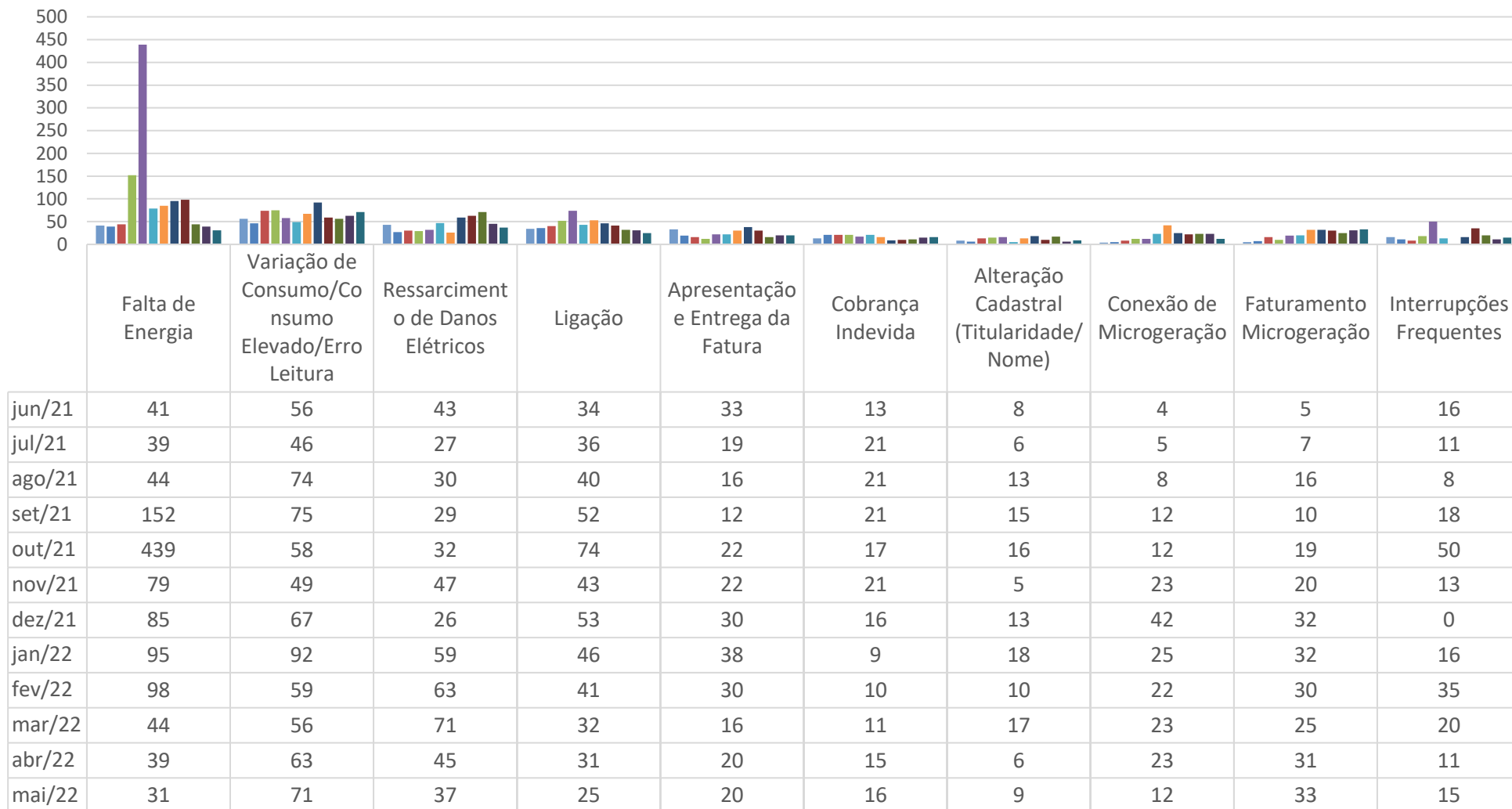


Informações mais solicitadas no mês



Enel SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



CPFL Paulista

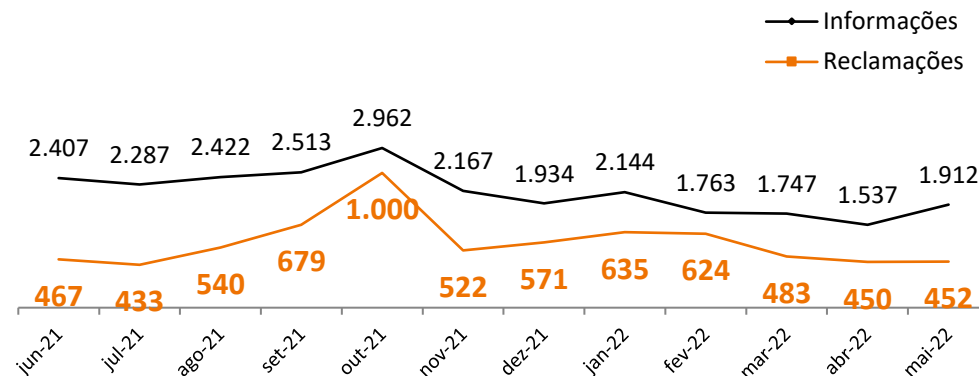
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
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
mar-22	1.747	483	-22,60%	7	2.237
abr-22	1.537	450	-6,83%	3	1.990
mai-22	1.912	452	0,44%	3	2.367

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

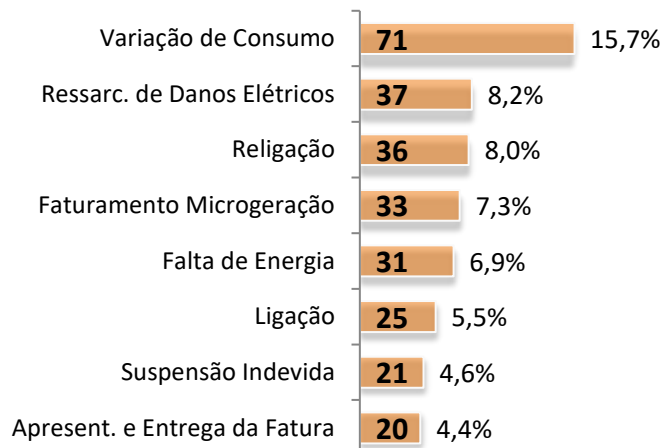
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



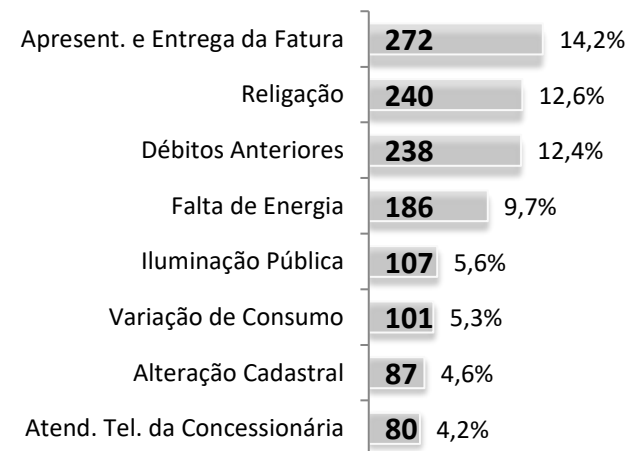
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Campinas	55
Ribeirão Preto	46
Piracicaba	26
São José do Rio Preto	20
Araraquara	15
Bauru	13
São Carlos	12
Jaú	12
Guaíra	12
Hortolândia	11

Reclamações mais frequentes no mês

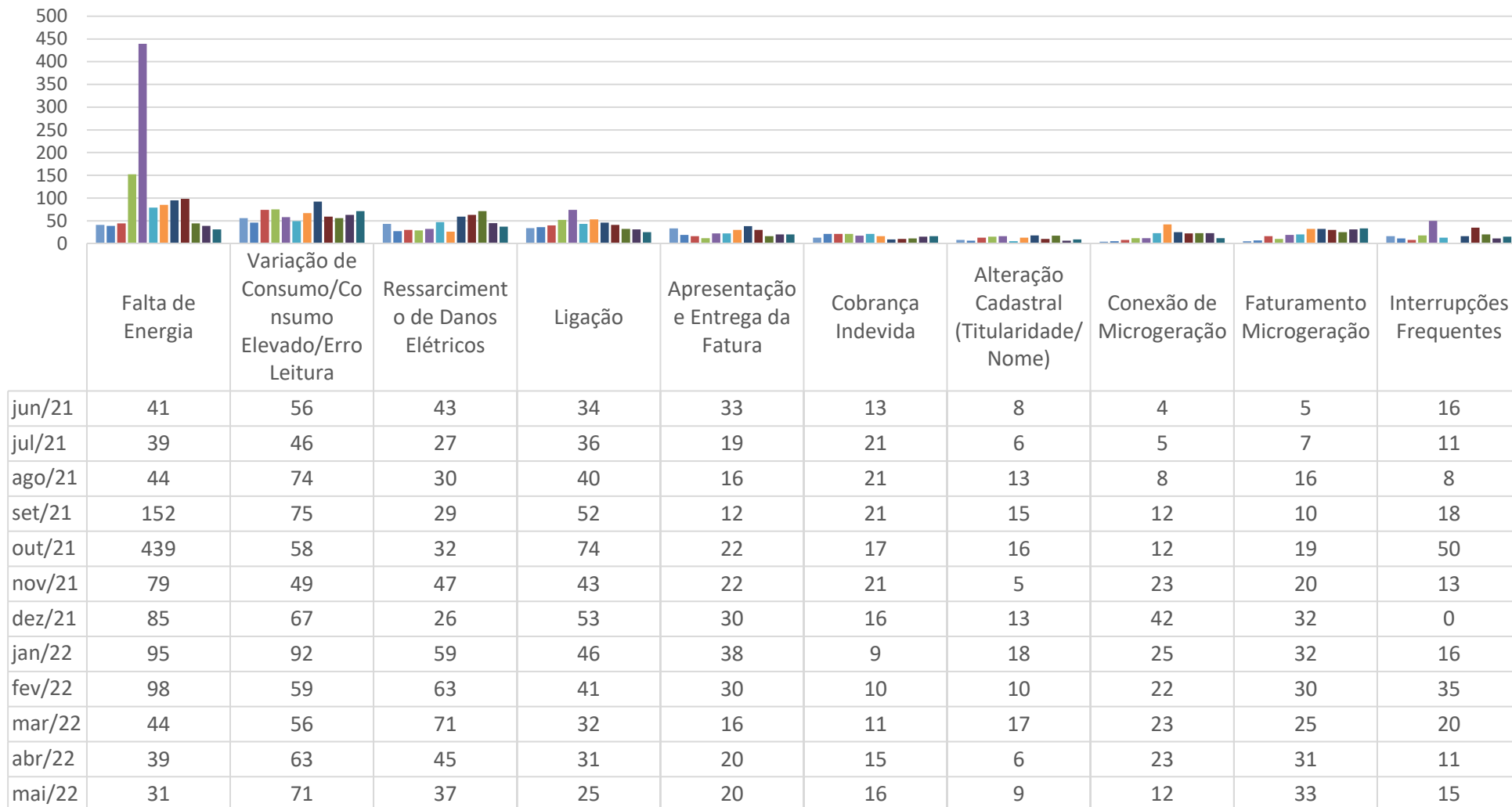


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Paulista

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



CPFL Piratininga

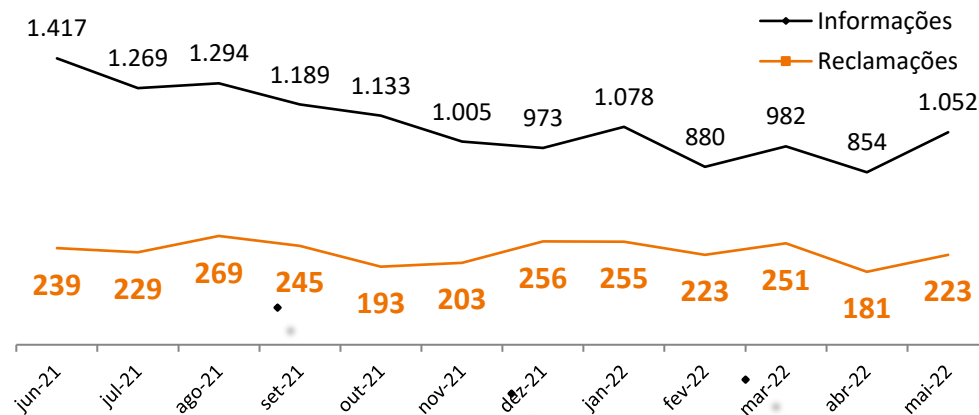
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
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
mar-22	982	251	12,56%	3	1.236
abr-22	854	181	-27,89%	0	1.035
mai-22	1.052	223	23,20%	6	1.281

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

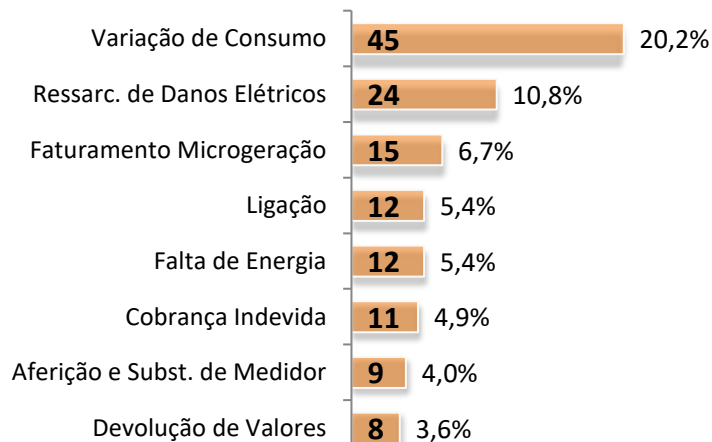
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



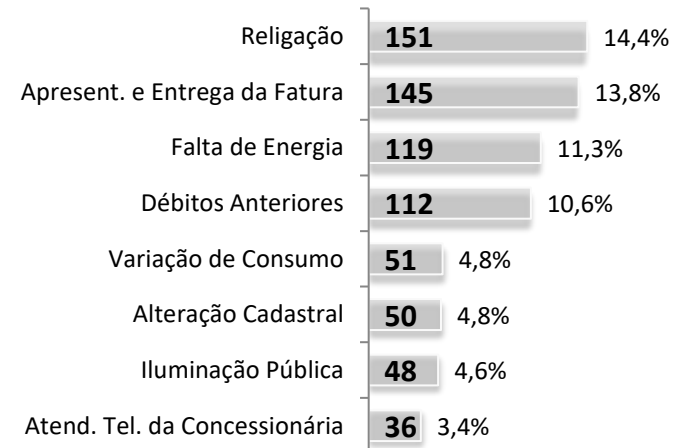
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Sorocaba	31
Praia Grande	22
Jundiaí	20
Indaiatuba	19
Santos	16
Salto	13
São Vicente	11
Itu	11
São Roque	10
Votorantim	9

Reclamações mais frequentes no mês

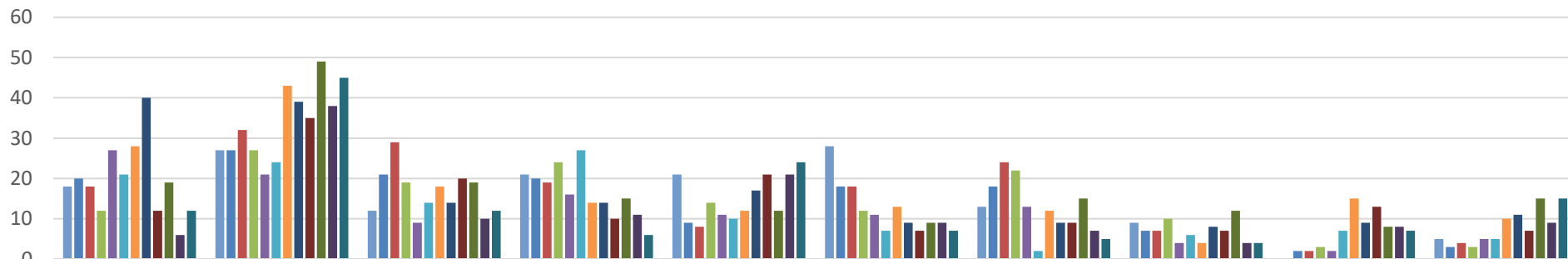


Informações mais solicitadas no mês



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
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
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

CPFL Santa Cruz

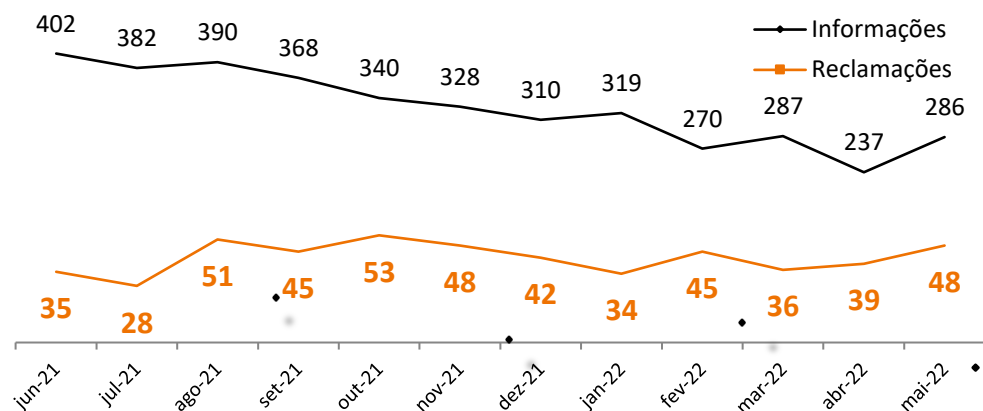
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
dez-21	310	42	-12,50%	0	352
jan-22	319	34	-19,05%	0	353
fev-22	270	45	32,35%	0	315
mar-22	287	36	-20,00%	0	323
abr-22	237	39	8,33%	0	276
mai-22	286	48	23,08%	0	334

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

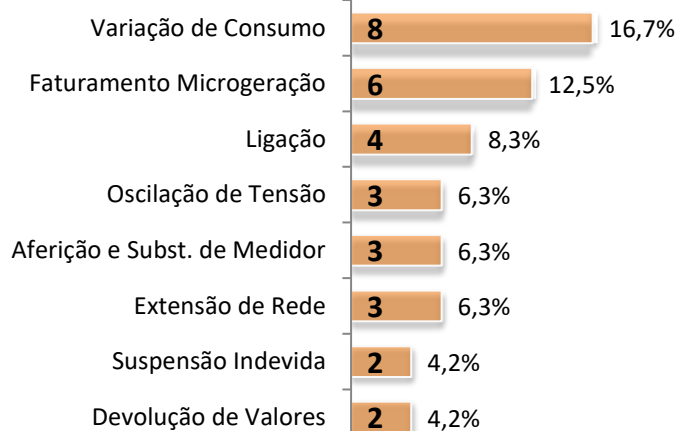
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



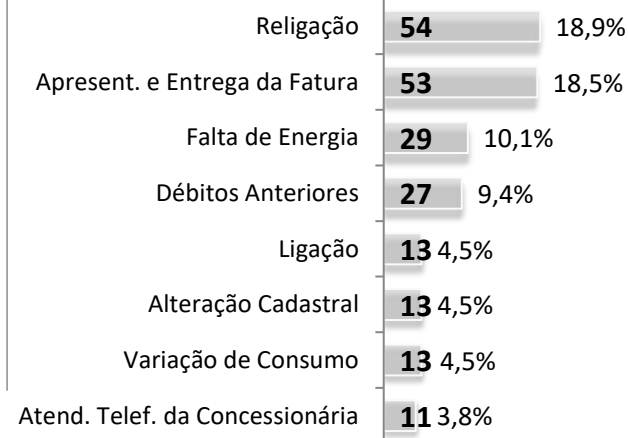
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
São José Do Rio Pardo	8
Jaguariúna	7
Mococa	4
Cerqueira César	3
Avaré	3
Pedreira	3
Arandu	2
Ourinhos	2
Tapiratiba	2
Divinolândia	2

Reclamações mais frequentes no mês

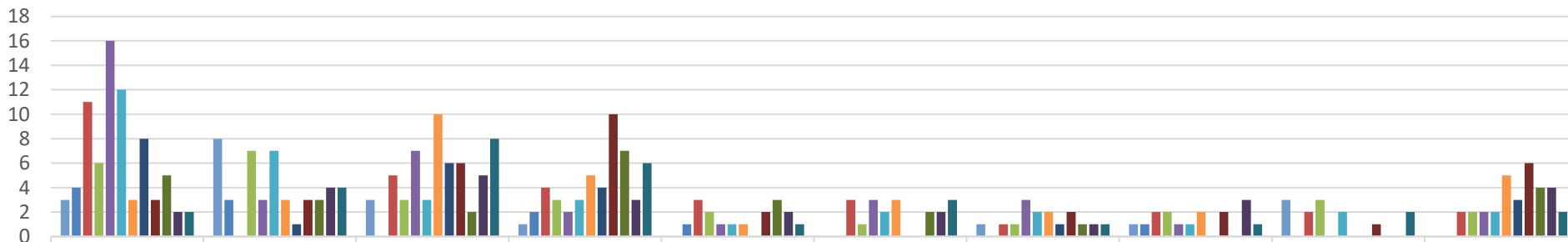


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Santa Cruz

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



	Falta de Energia	Ligação	Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro 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
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
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

Neoenergia Elektro

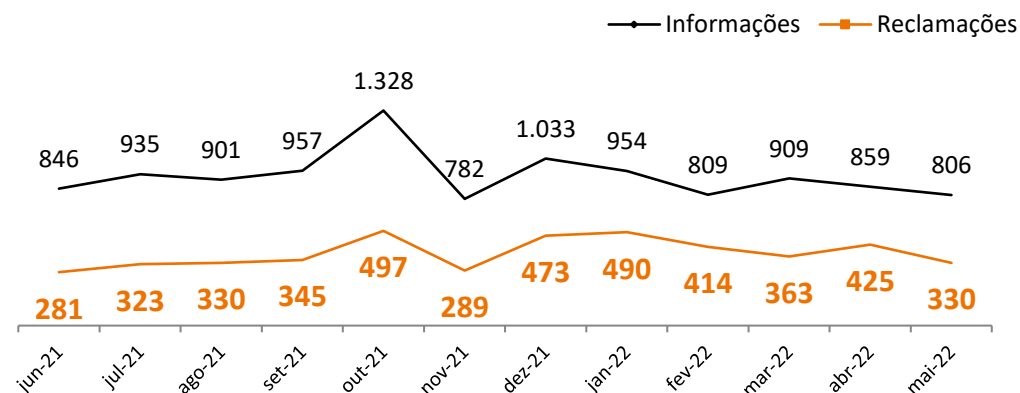
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
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
mar-22	909	363	-12,32%	2	1.274
abr-22	859	425	17,08%	0	1.284
mai-22	806	330	-22,35%	1	1.137

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

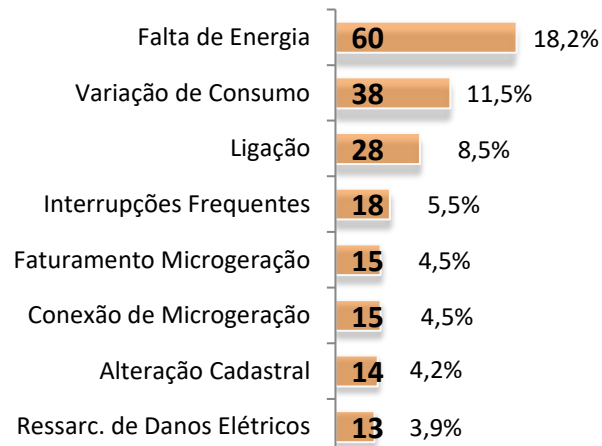
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



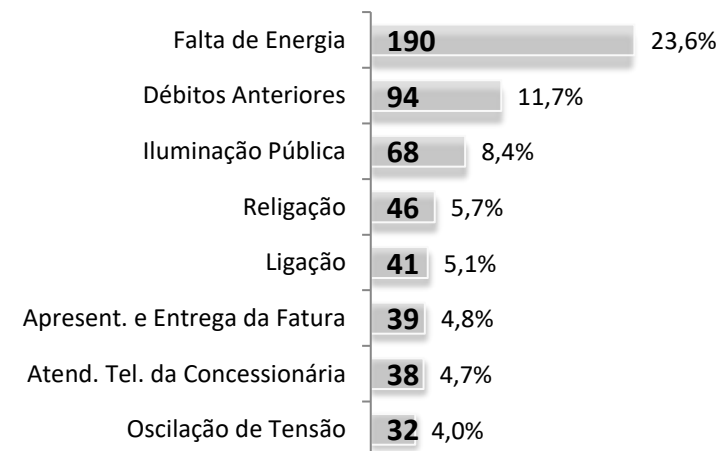
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Ubatuba	39
Atibaia	31
Santa Isabel	15
Jarinu	15
Guarujá	12
Angatuba	11
Mogi Mirim	11
Limeira	10
Rio Claro	10
Peruíbe	8

Reclamações mais frequentes no mês

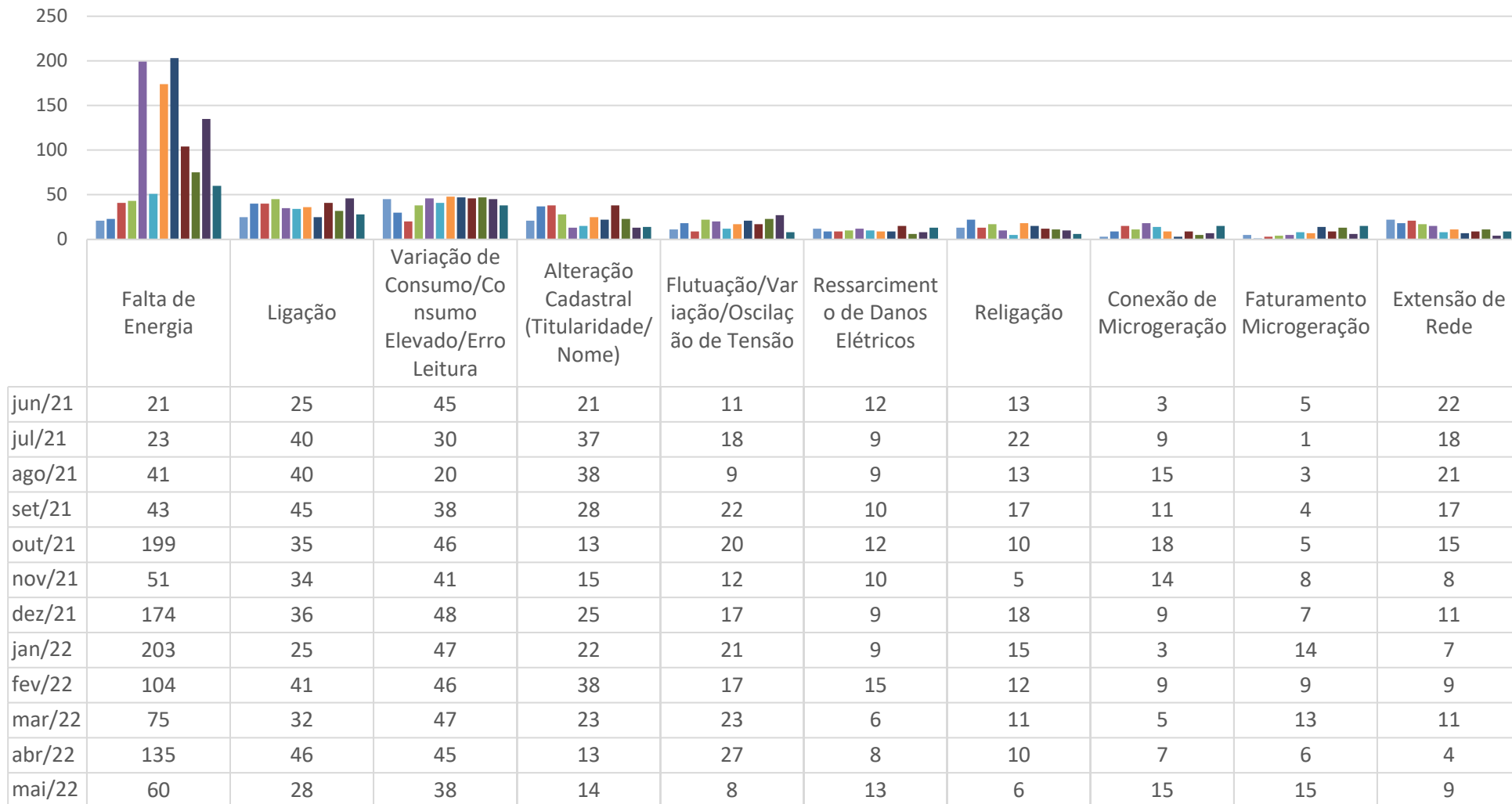


Informações mais solicitadas no mês



Neoenergia Elektro

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



EDP SP

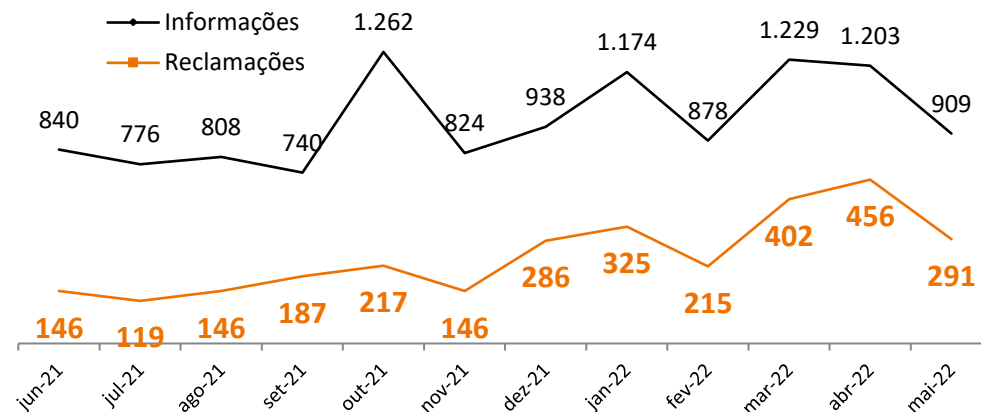
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
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
mar-22	1.229	402	86,98%	2	1.633
abr-22	1.203	456	13,43%	0	1.659
mai-22	909	291	-36,18%	1	1.201

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

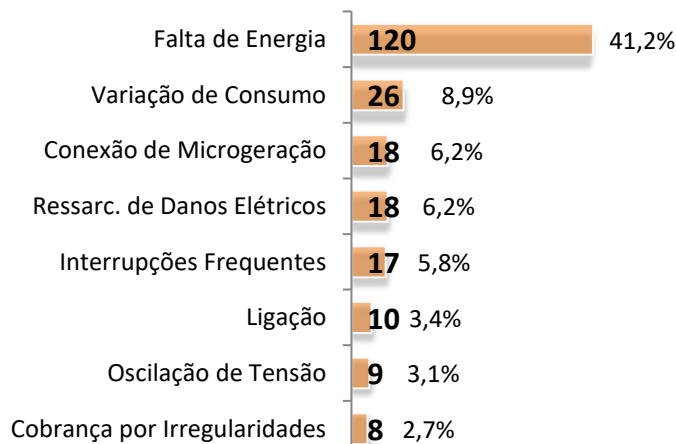
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



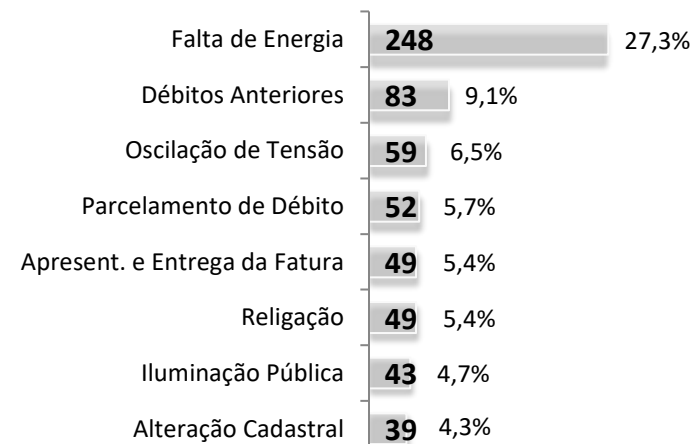
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Guarulhos	56
Caraguatatuba	46
São José dos Campos	38
Mogi das Cruzes	32
Jacareí	17
Itaquaquecetuba	14
Suzano	13
Guararema	11
São Sebastião	9
Taubaté	9

Reclamações mais frequentes no mês

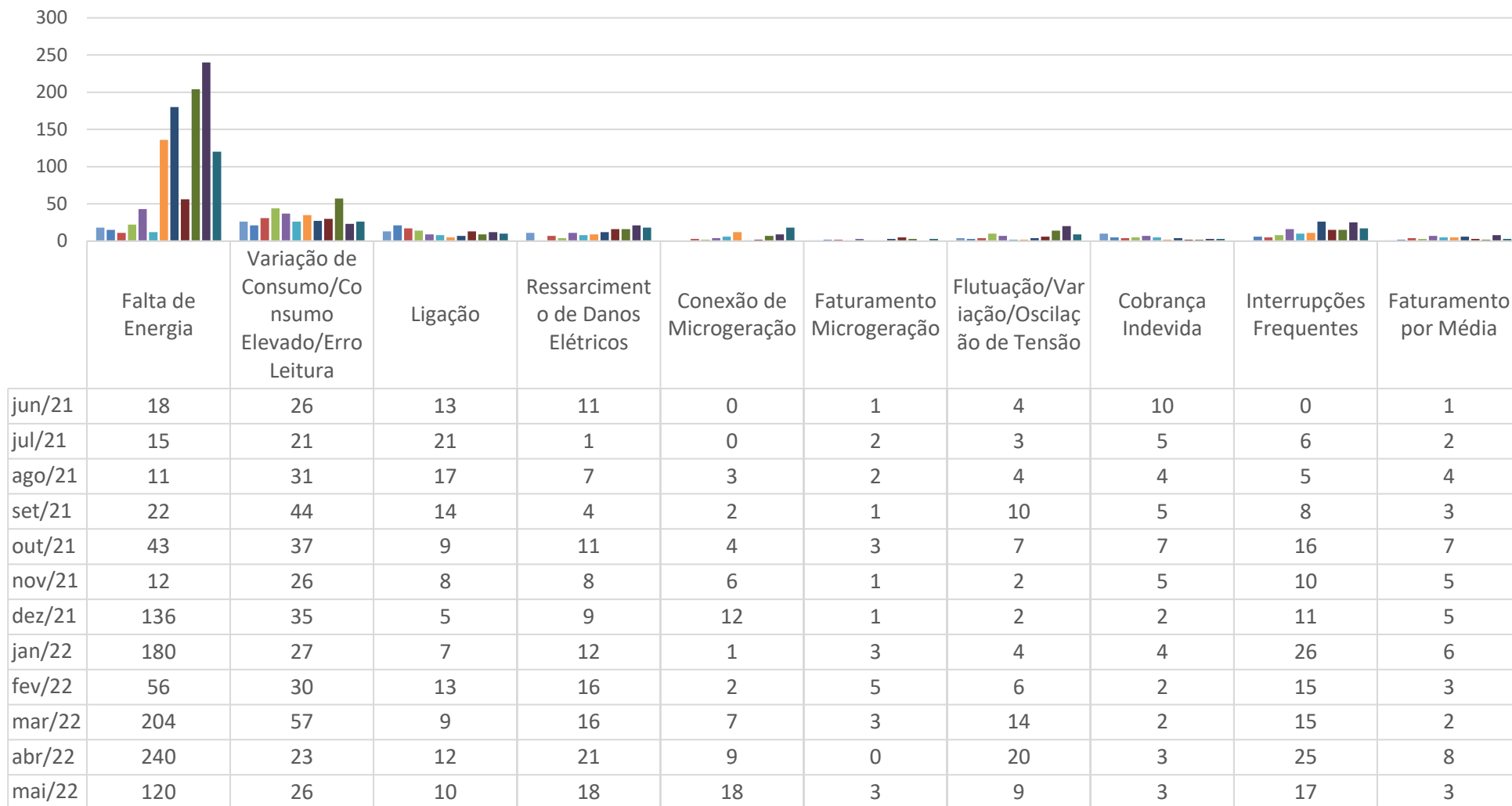


Informações mais solicitadas no mês



EDP SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



Energisa Sul-Sudeste

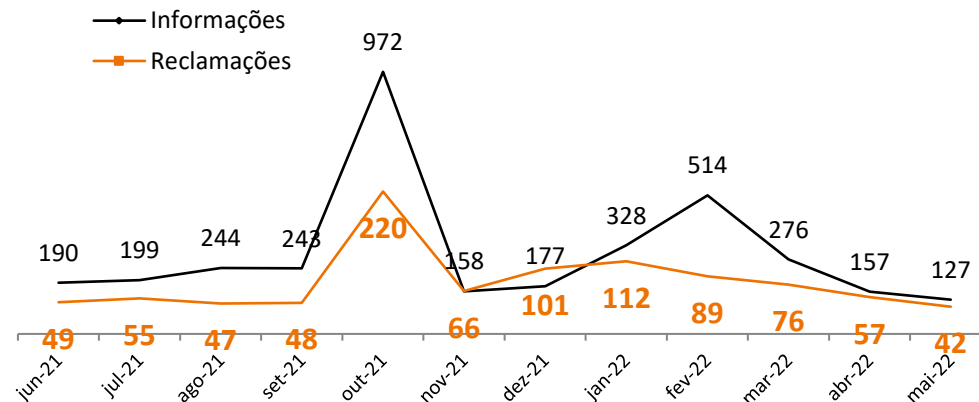
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
dez-21	177	101	53,03%	0	278
jan-22	328	112	10,89%	0	440
fev-22	514	89	-20,54%	0	603
mar-22	276	76	-14,61%	0	352
abr-22	157	57	-25,00%	0	214
mai-22	127	42	-26,32%	0	169

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

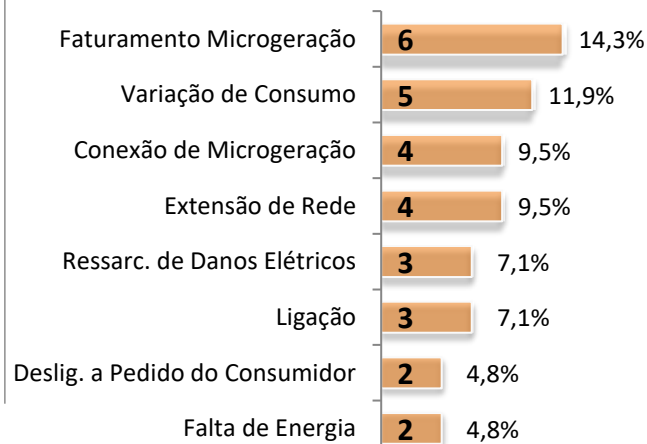
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



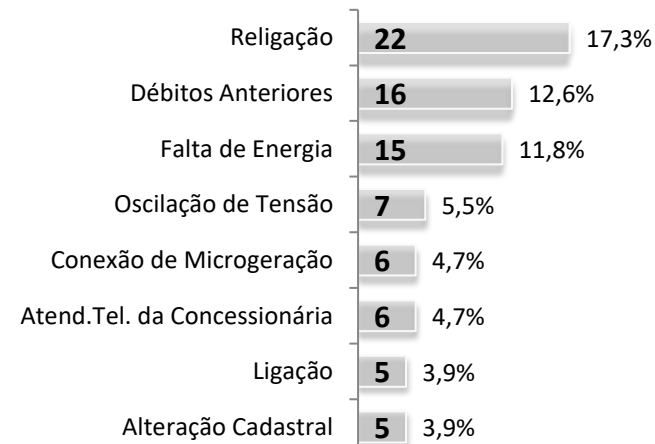
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Presidente Prudente	8
Catanduva	4
Bueno Brandão	3
Camanducaia	3
Pinhalzinho	2
Regente Feijó	2
Assis	2
Bragança Paulista	2
Paraguaçu Paulista	2
Álvares Machado	2

Reclamações mais frequentes no mês

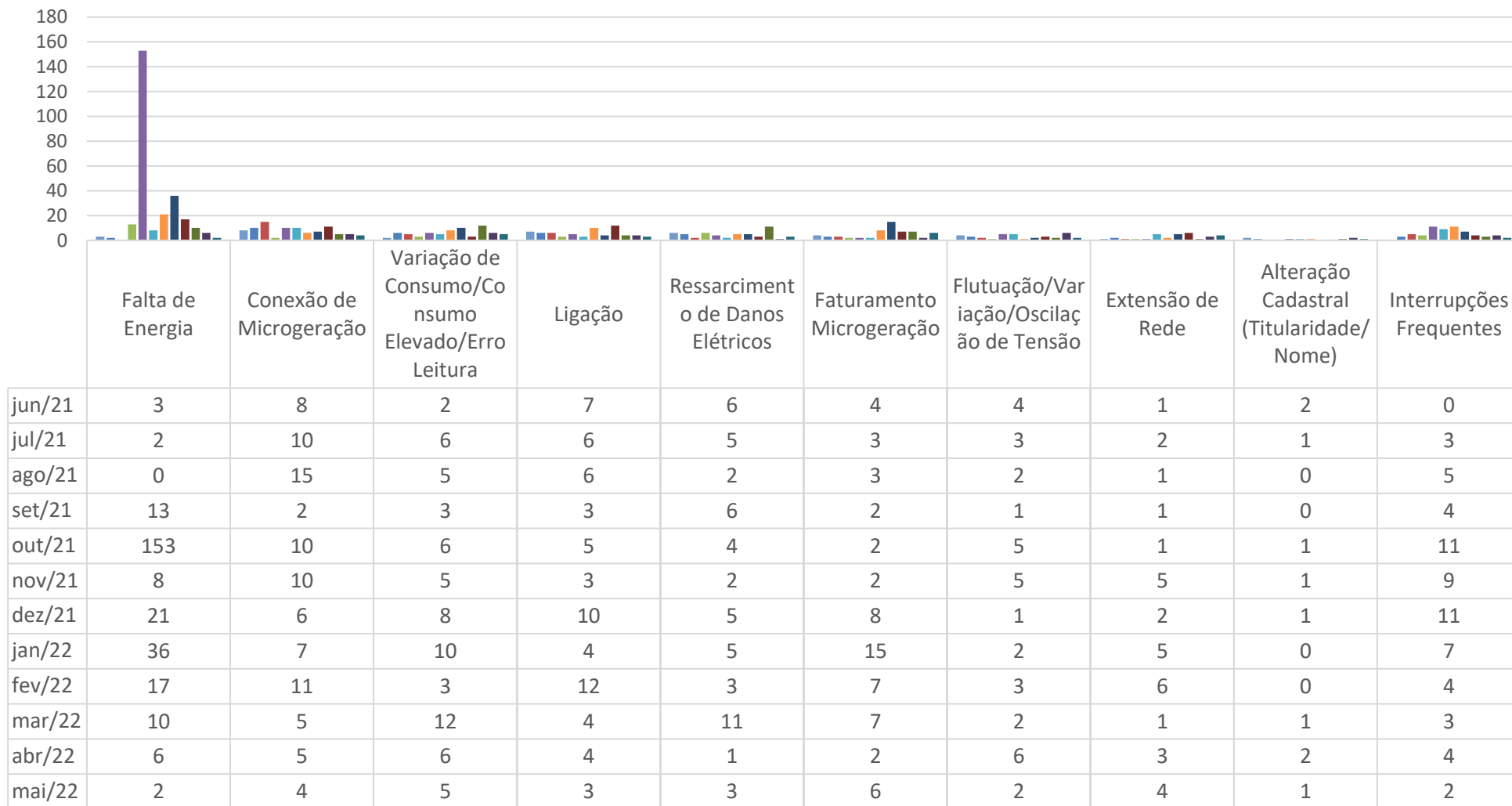


Informações mais solicitadas no mês



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

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