

Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP

Setor: Energia Elétrica

Mês: Maio/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 nº 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.

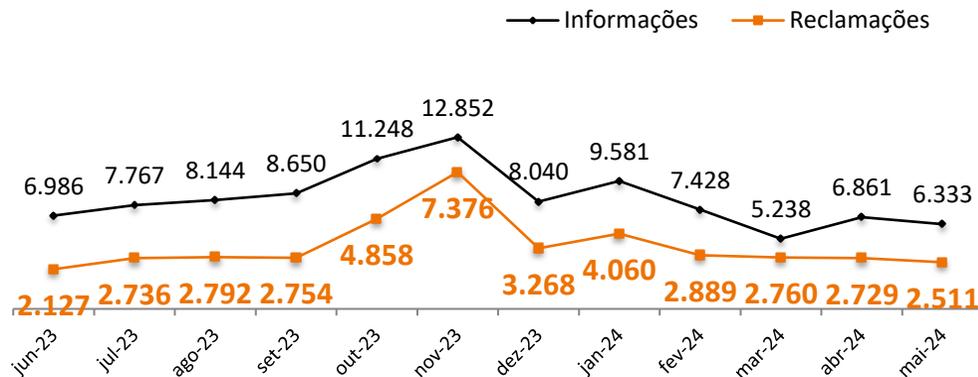
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
dez-23	8.040	3.268	-55,69%	16	11.324
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

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

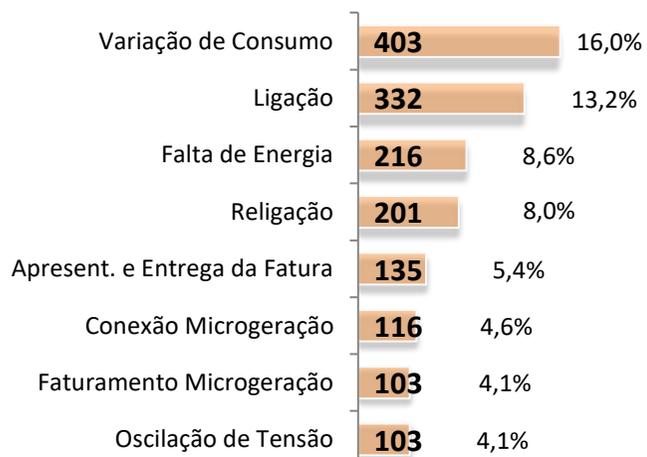
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



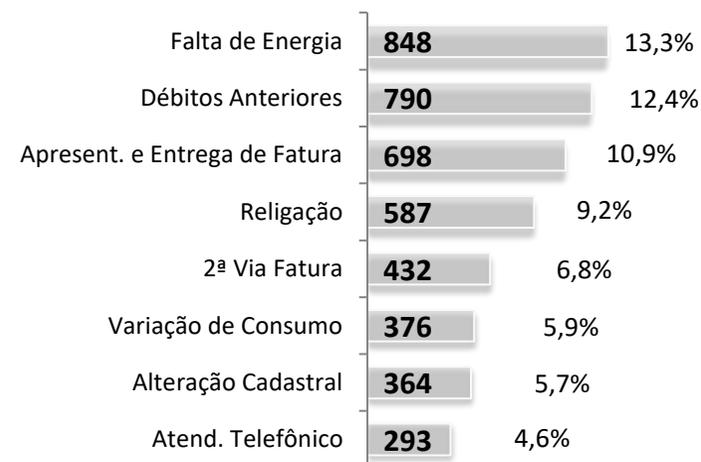
Reclamações por concessionária no mês

	Nº	%
Enel SP	1.426	56,8%
CPFL Paulista	360	14,3%
EDP SP	275	11,0%
Neoenergia Elektro	211	8,4%
CPFL Piratininga	173	6,9%
CPFL Santa Cruz	44	1,8%
Energisa Sul-Sudeste	22	0,9%

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	8.448.887	1.426	1,69
CPFL Paulista	4.986.477	360	0,72
CPFL Piratininga	1.954.649	173	0,89
CPFL Santa Cruz	507.370	44	0,87
Neoenergia Elektro	2.951.888	211	0,71
EDP SP	2.156.349	275	1,28
Energisa Sul-Sudeste	877.158	22	0,25
Setor agregado	21.882.778	2.511	1,15

% reclamações procedentes

Concessionária	resultado do indicador
EDP SP	34,5%
Energisa Sul-Sudeste	9,1%
Neoenergia Elektro	7,6%
Enel SP	6,3%
CPFL Paulista	3,9%
CPFL Santa Cruz	2,3%
CPFL Piratininga	1,7%
Setor agregado	8,8%

¹ Base de unidades consumidoras de maio de 2024

Enel SP

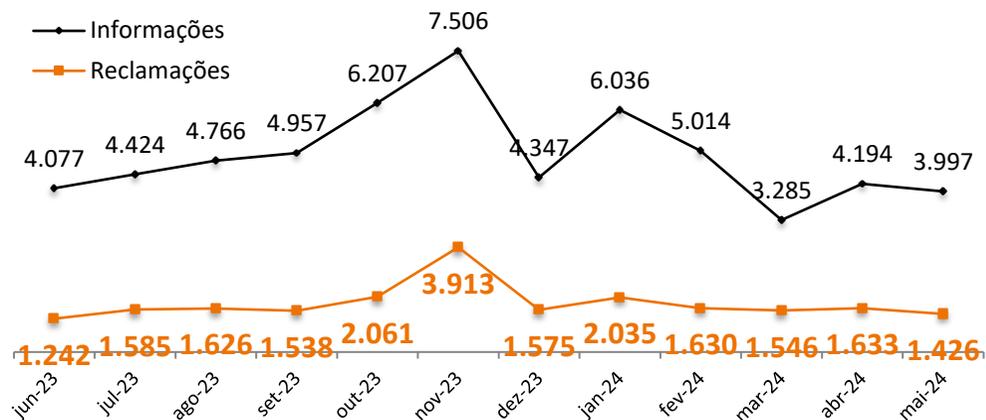
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
dez-23	4.347	1.575	-59,75%	3	5.925
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

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

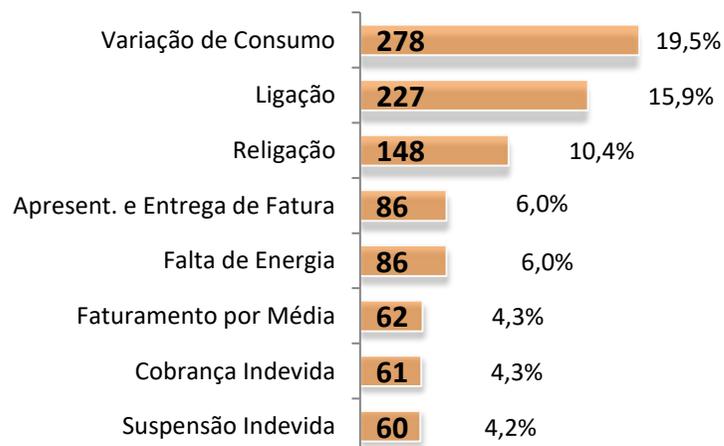
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



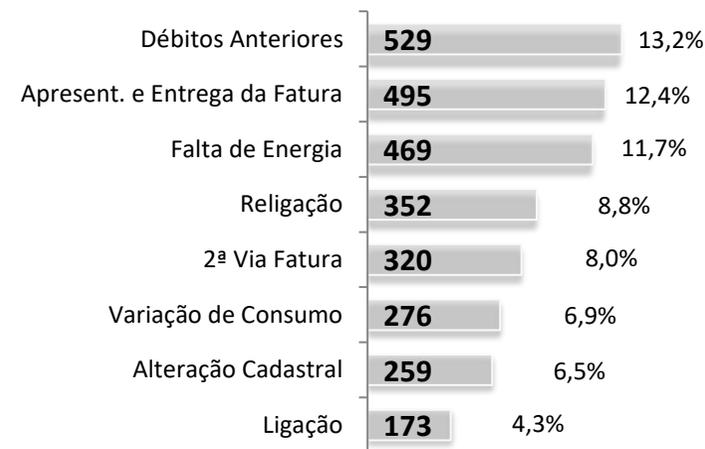
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
São Paulo	1044
São Bernardo do Campo	80
Osasco	46
Carapicuíba	41
Diadema	35
Santo André	33
Cotia	27
Barueri	13
Taboão da Serra	12
Embu das Artes	10

Reclamações mais frequentes no mês

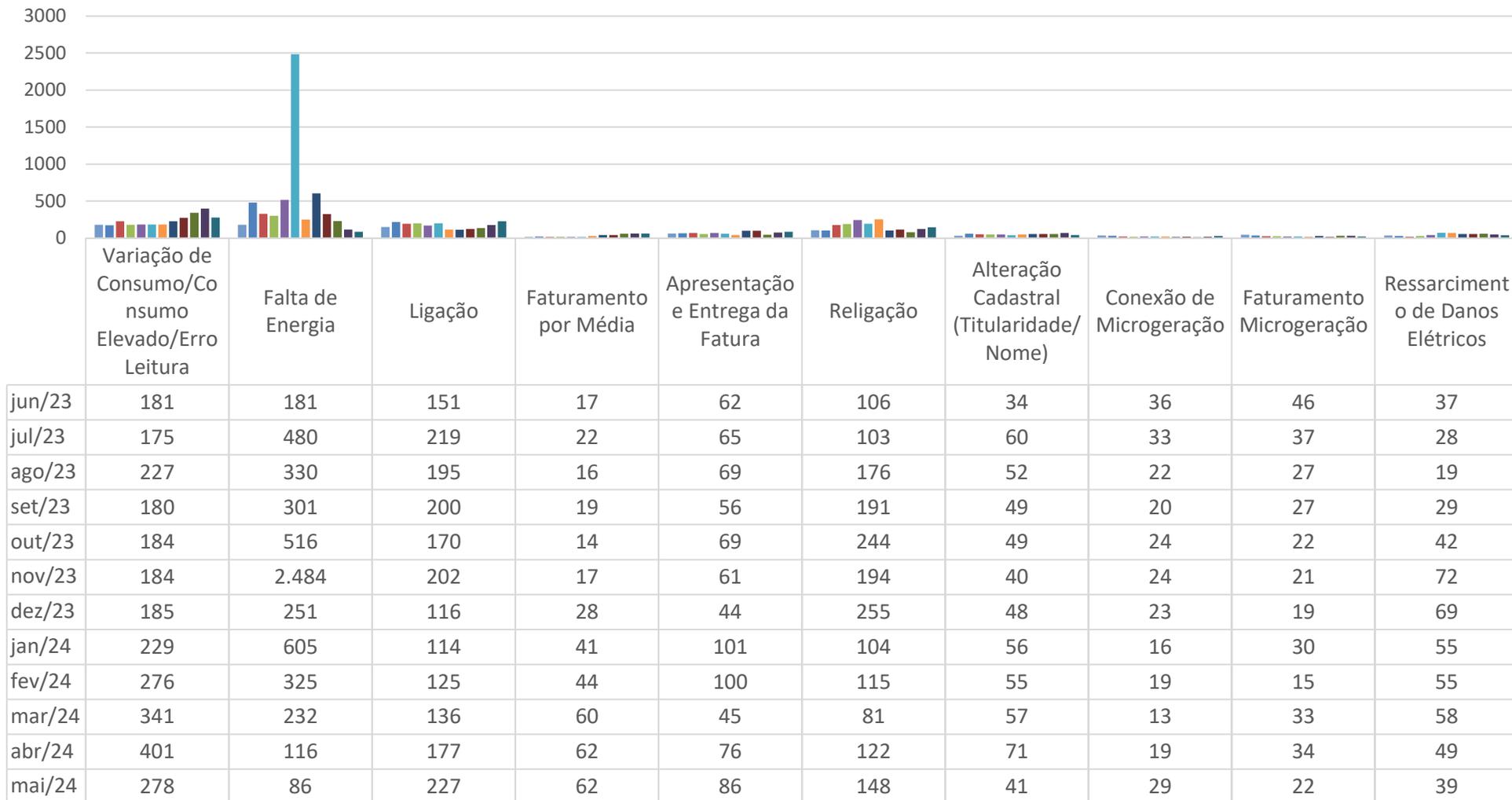


Informações mais solicitadas no mês



Enel SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



CPFL Paulista

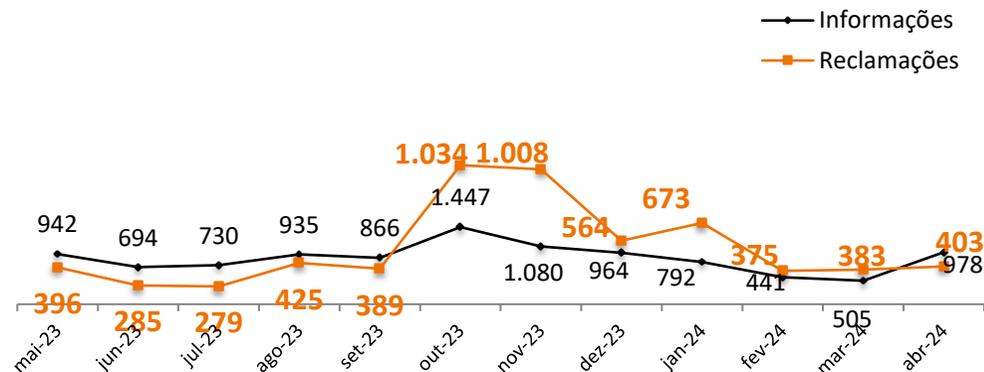
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
dez-23	964	564	-44,05%	6	1.534
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

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

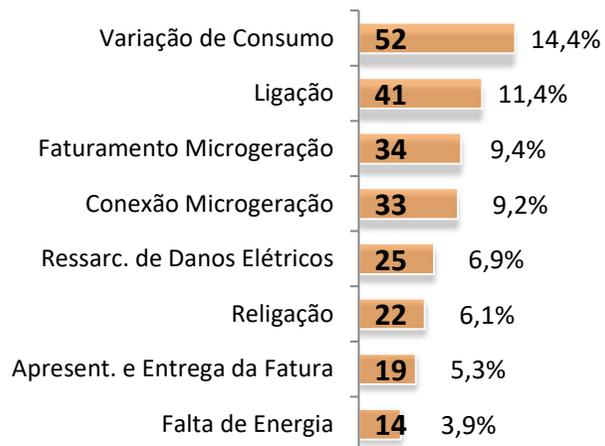
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



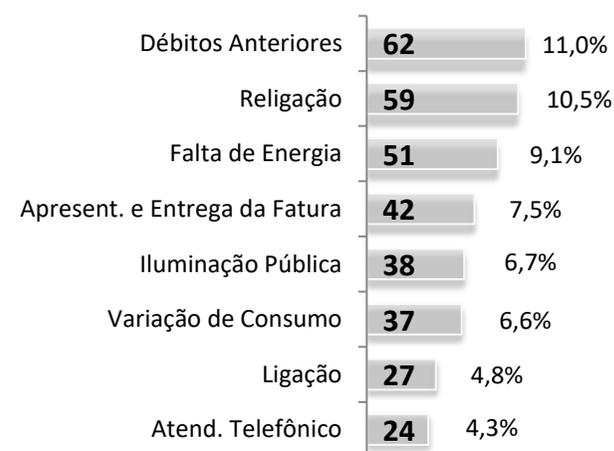
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Campinas	53
Ribeirão Preto	26
Franca	20
São José do Rio Preto	19
Piracicaba	18
Bauru	10
Araraquara	10
Paulínia	9
Valinhos	9
Araçatuba	8

Reclamações mais frequentes no mês

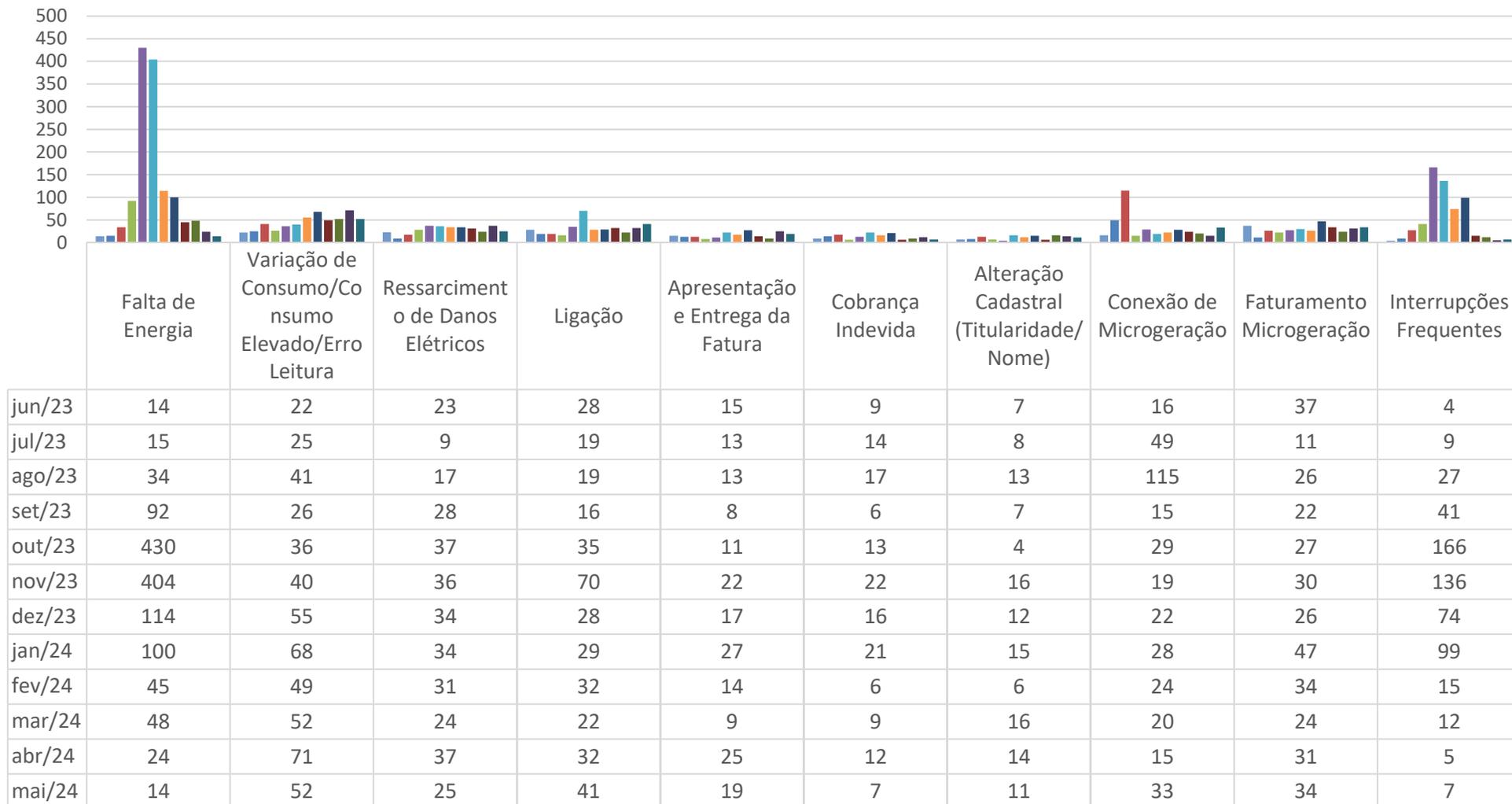


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Paulista

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



CPFL Piratininga

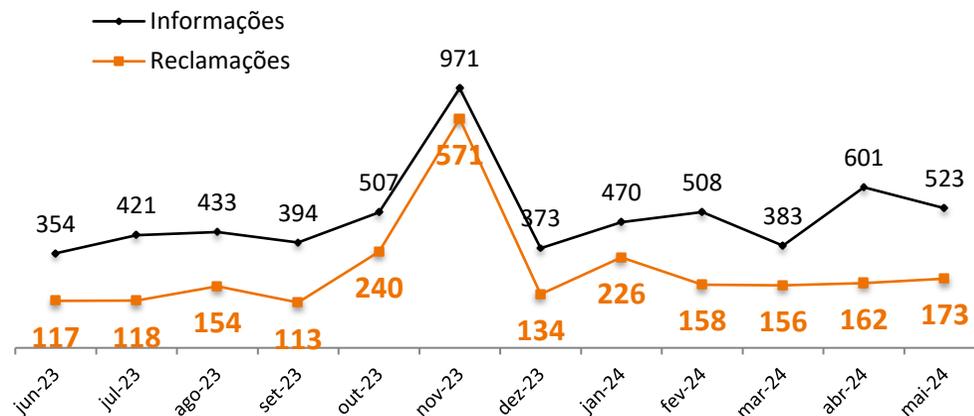
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
dez-23	373	134	-76,53%	3	510
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

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

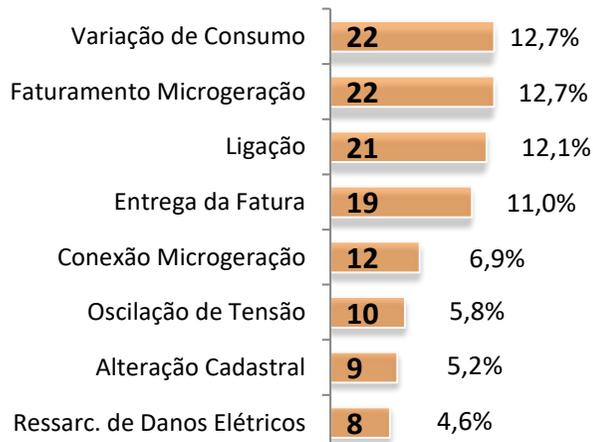
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



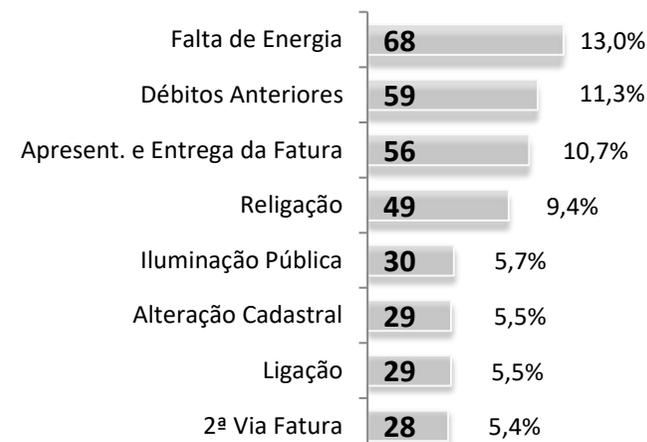
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Sorocaba	31
Santos	22
Jundiaí	14
Praia Grande	13
Salto	11
Votorantim	10
Vinhedo	9
Itu	7
Indaiatuba	6
São Roque	6

Reclamações mais frequentes no mês

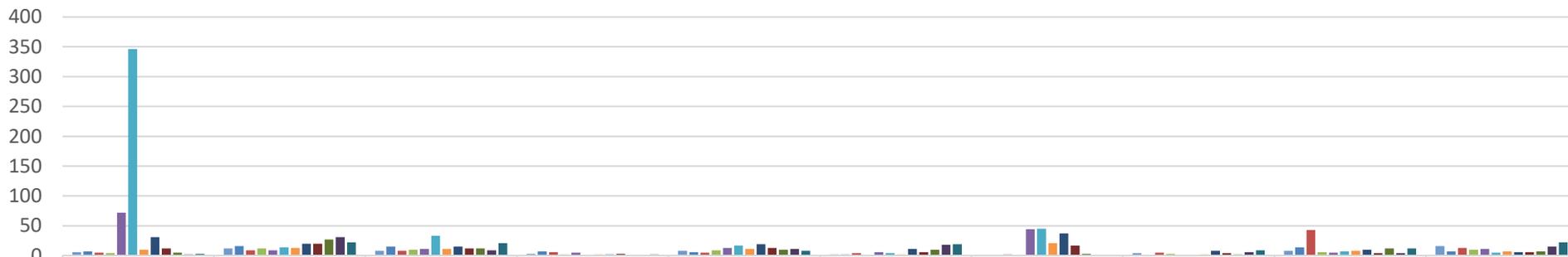


Informações mais solicitadas no mês



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	Interrupções Frequentes	Alteração Cadastral (Titularidade/ Nome)	Conexão de Microgeração	Faturamento Microgeração
jun/23	6	12	8	3	8	2	1	4	8	16
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

CPFL Santa Cruz

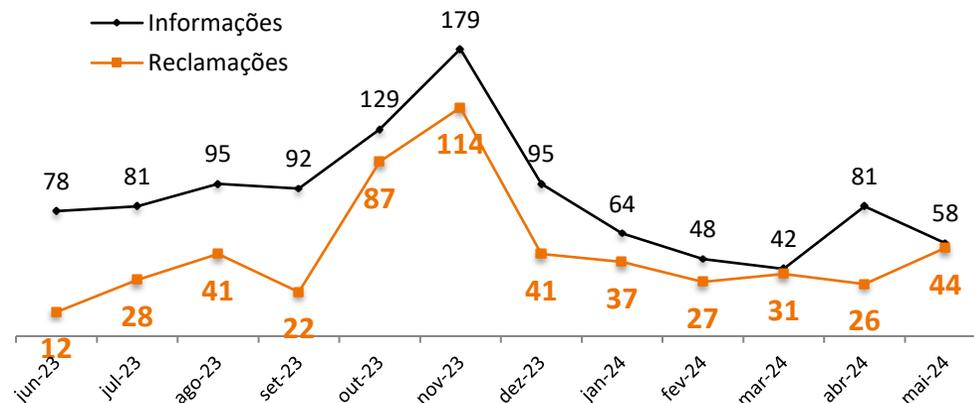
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
dez-23	95	41	-64,04%	1	137
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

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

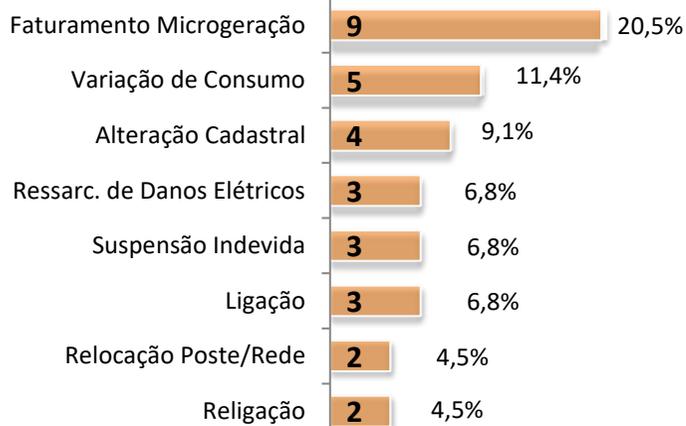
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



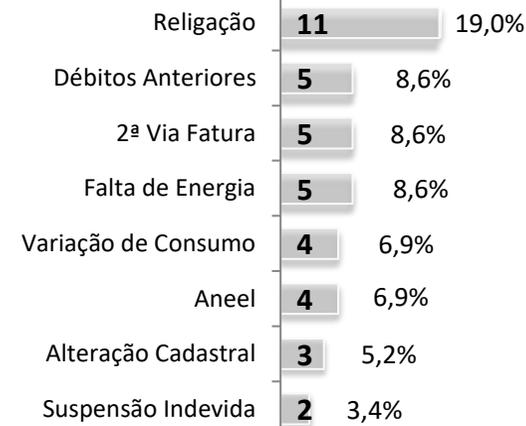
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Ourinhos	9
Pedreira	8
Águas de Santa Bárbara	3
Casa Branca	3
Itapetininga	3
São Miguel Arcanjo	2
Piraju	2
Avaré	2
Mococa	2
São Sebastião da Gramma	1

Reclamações mais frequentes no mês

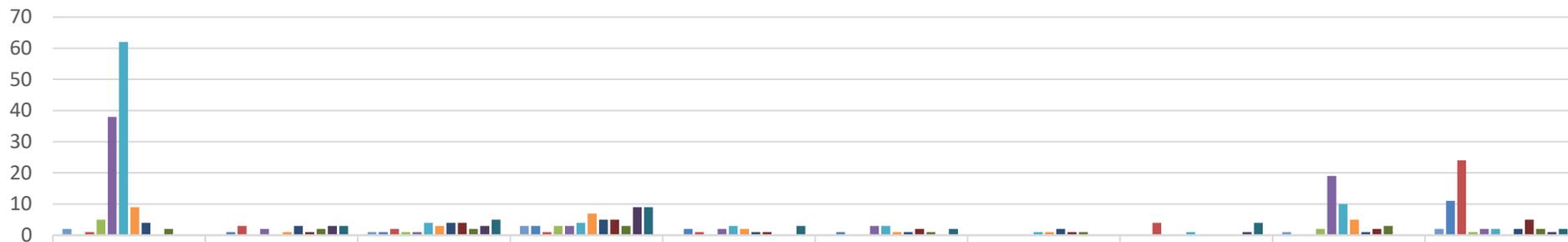


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Santa Cruz

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



	Falta de Energia	Ligação	Varição 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)	Interrupções Frequentes	Conexão de Microgeração
jun/23	2	0	1	3	0	0	0	0	1	2
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

Neoenergia Elektro

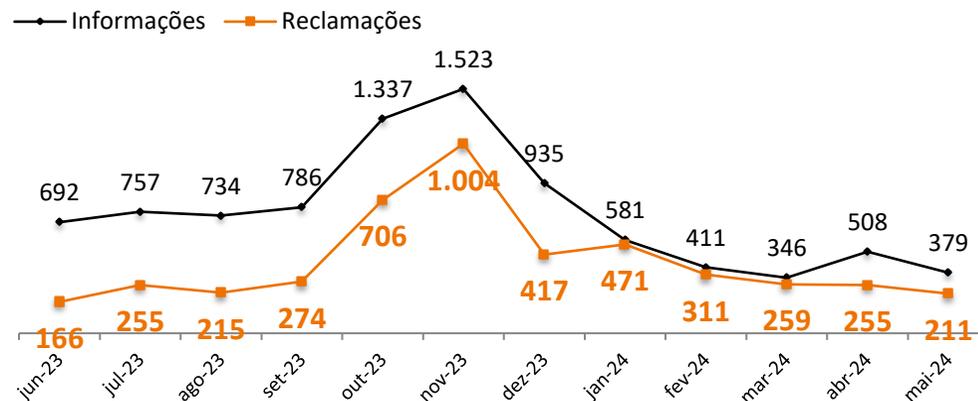
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
dez-23	935	417	-58,47%	3	1.355
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

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

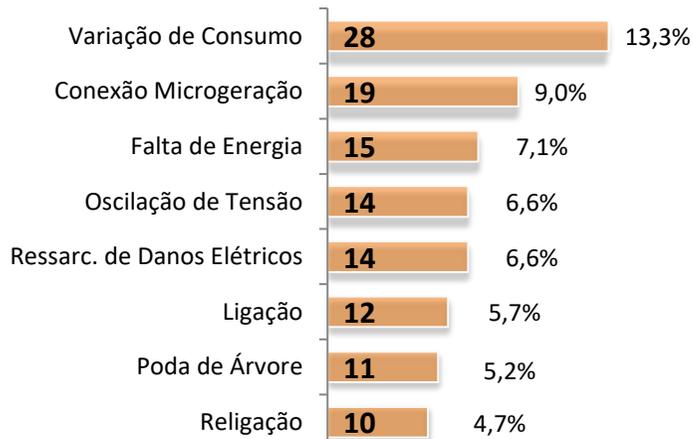
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



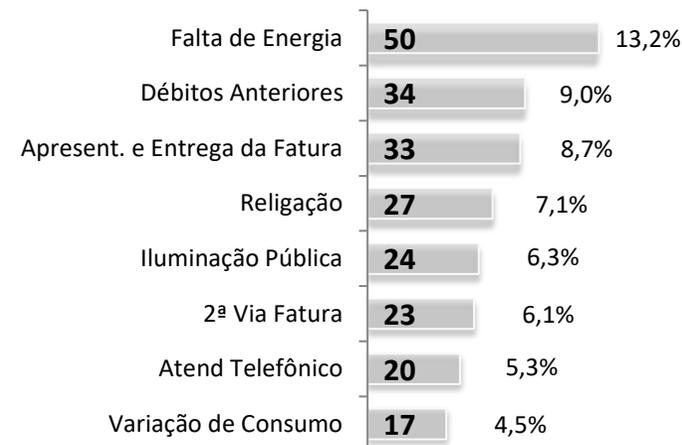
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Atibaia	14
Ubatuba	12
Guarujá	8
Mairiporã	7
Itanhaém	7
Porto Ferreira	6
Porangaba	6
Mogi Mirim	6
Peruíbe	6
São João da Boa Vista	5

Reclamações mais frequentes no mês

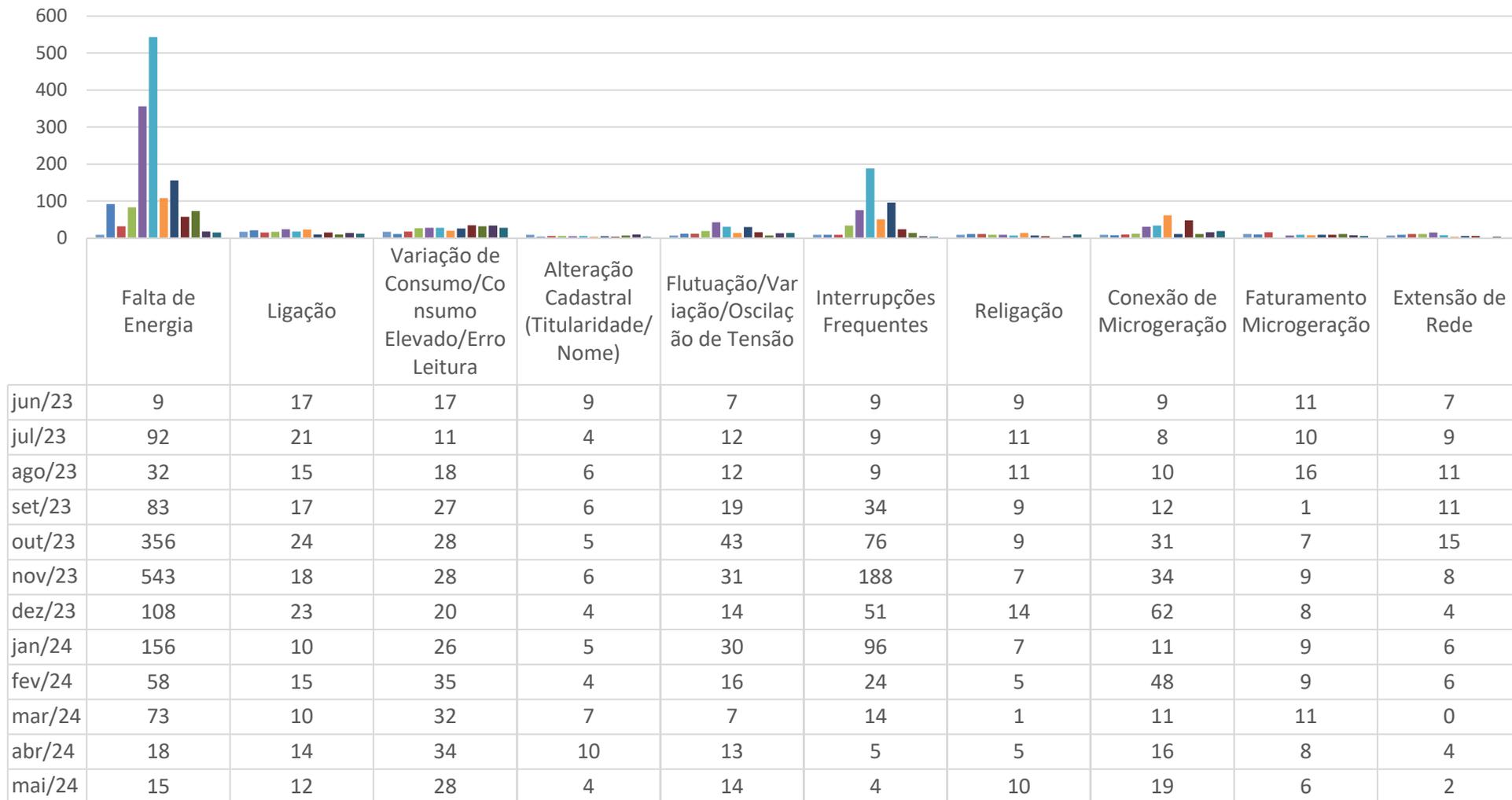


Informações mais solicitadas no mês



Neoenergia Elektro

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



EDP SP

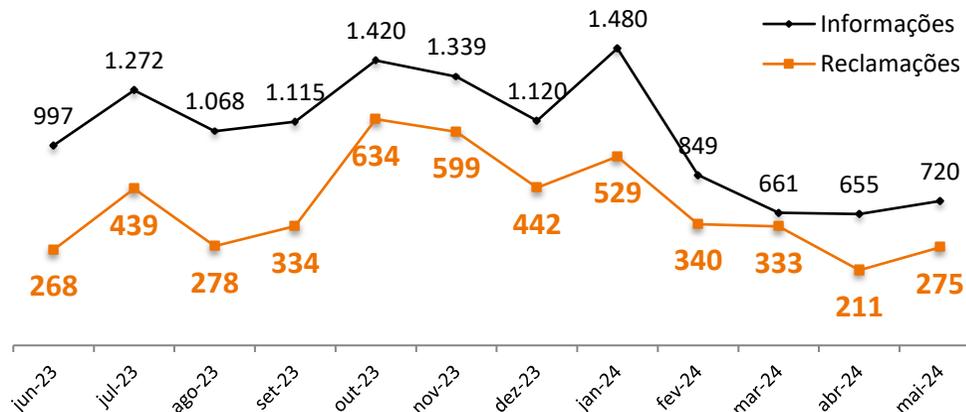
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
dez-23	1.120	442	-26,21%	0	1.562
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

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

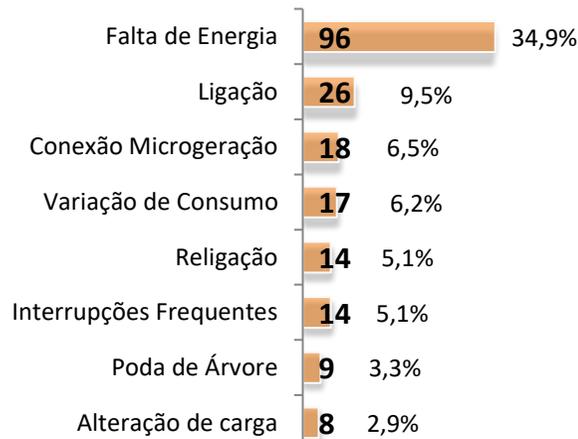
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



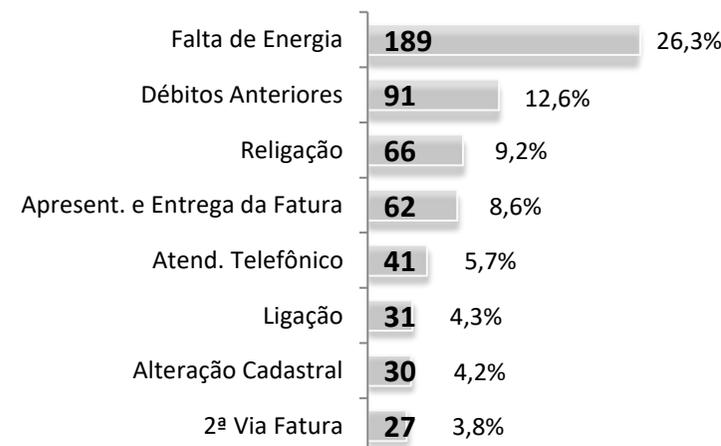
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Guarulhos	56
São José dos Campos	38
Taubaté	30
Pindamonhangaba	21
Mogi das Cruzes	18
Itaquaquecetuba	15
Suzano	15
Tremembé	15
Jacareí	13
Ferraz de Vasconcelos	8

Reclamações mais frequentes no mês

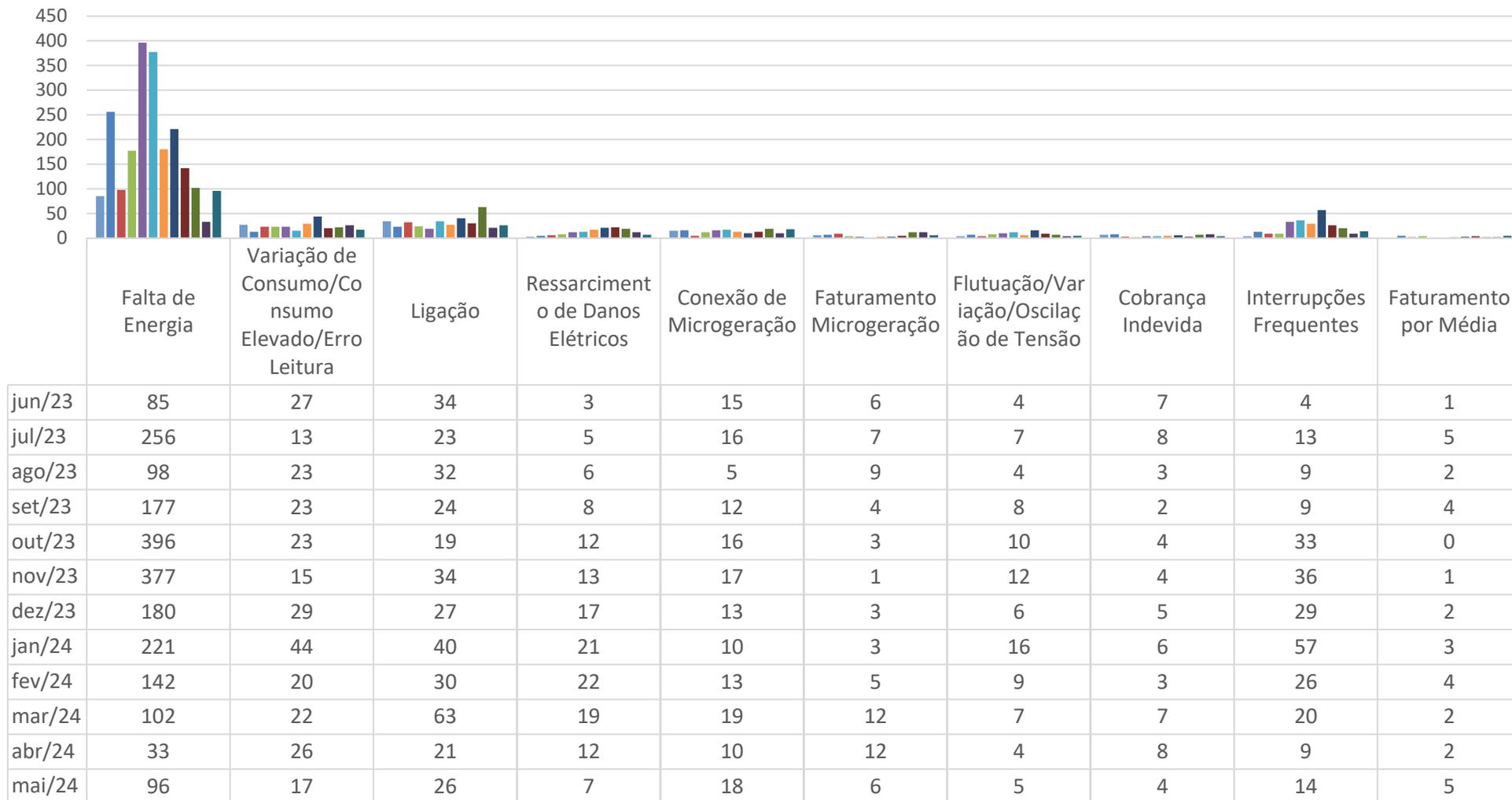


Informações mais solicitadas no mês



EDP SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



Energisa Sul-Sudeste

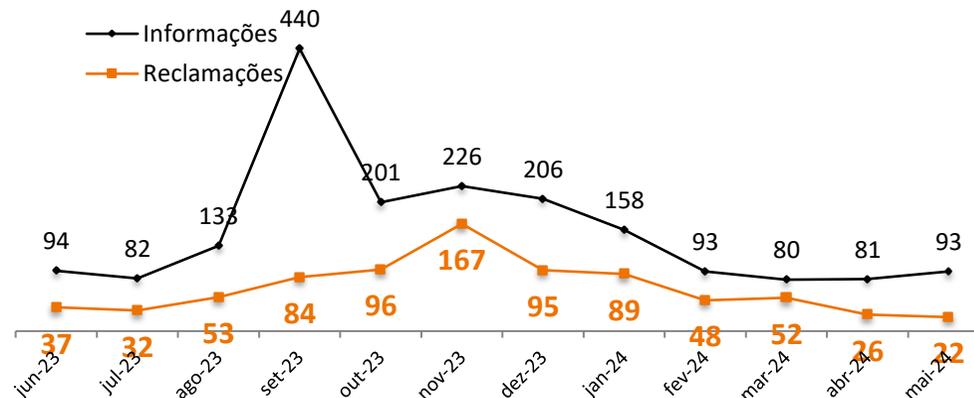
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
dez-23	206	95	-43,11%	0	301
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

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

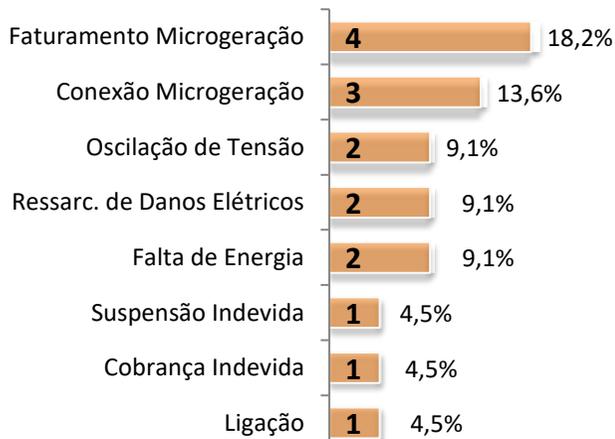
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



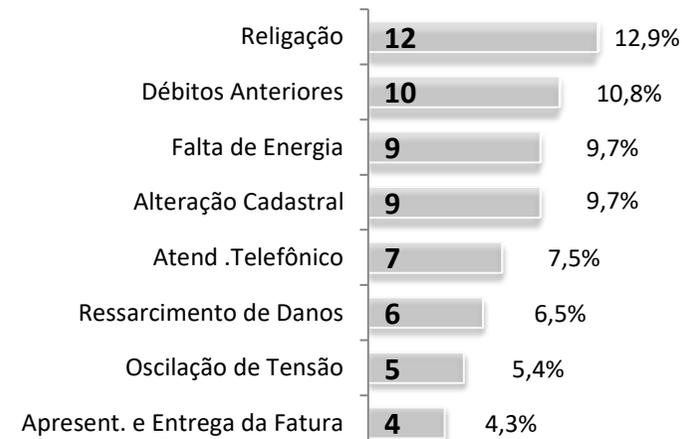
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Presidente Prudente	6
Bragança Paulista	3
Tupã	3
Oswaldo Cruz	2
Catanduva	2
Assis	1
Pinhalzinho	1
Tuiuti	1
Álvares Machado	1
Joanópolis	1

Reclamações mais frequentes no mês

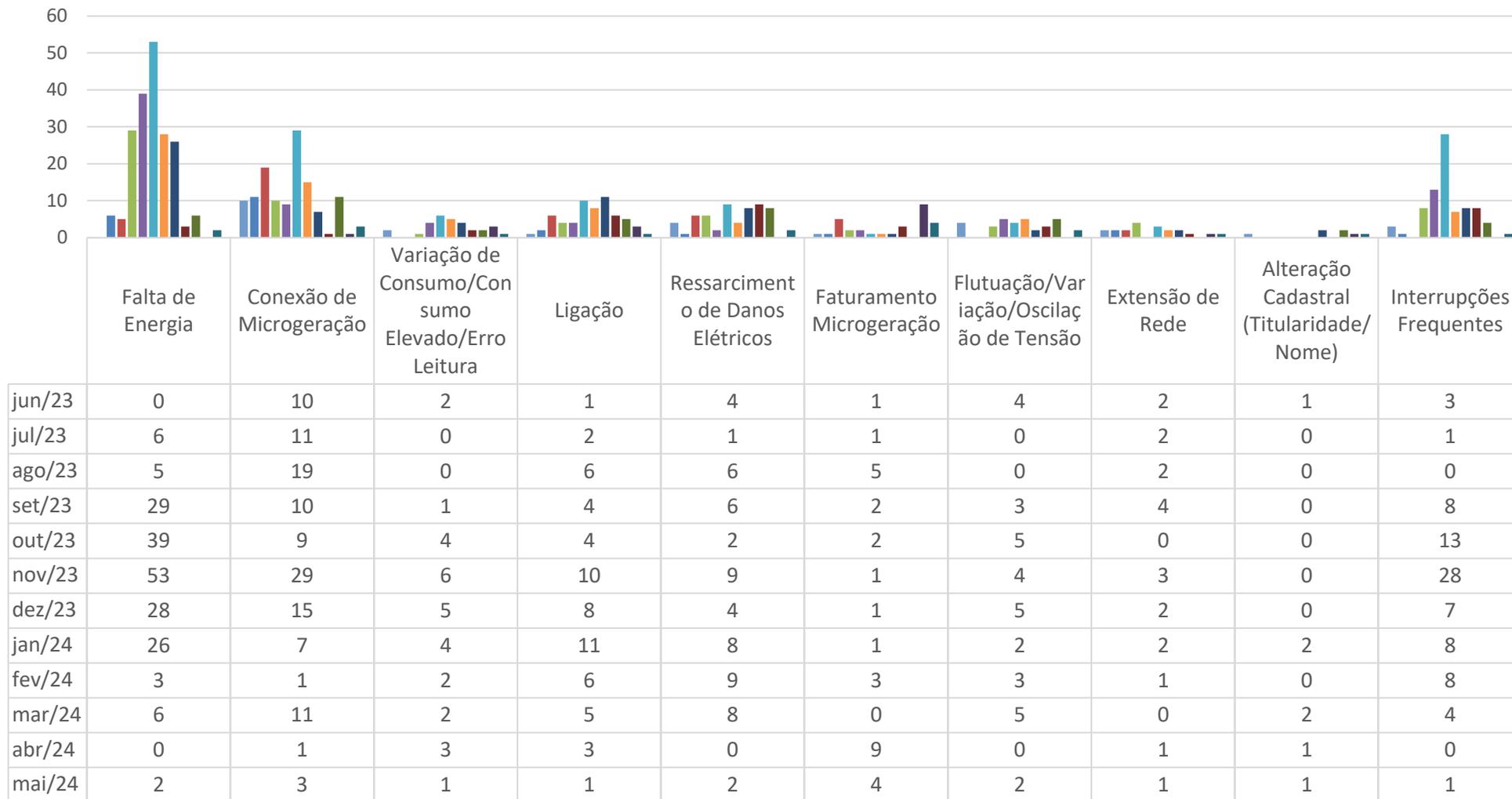


Informações mais solicitadas no mês



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  **SÃO PAULO**
Parcerias em Investimentos GOVERNO DO ESTADO