

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

**Setor: Energia Elétrica**

**Mês: Março/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.

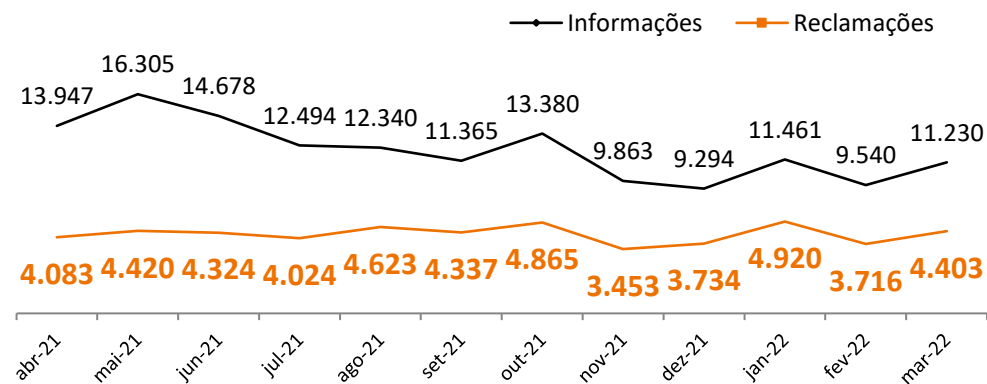
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
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
mar-22	11.230	4.403	18,49%	27	15.660

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

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

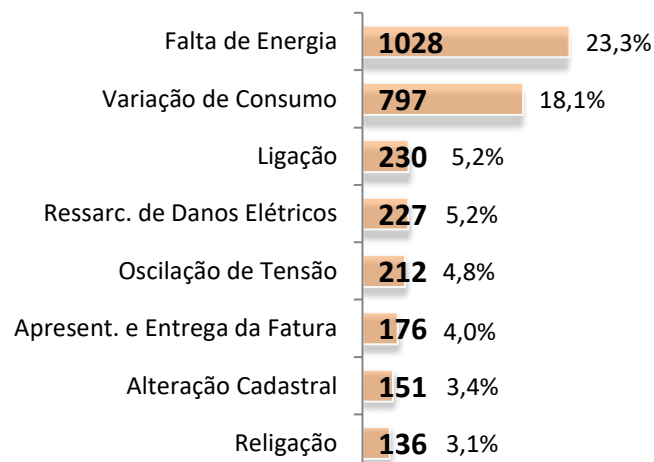
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



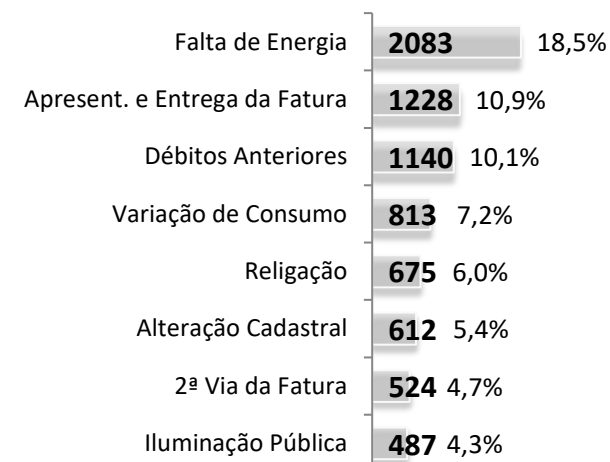
Reclamações por concessionária no mês

	Nº	%
ENEL SP	2.792	63,4%
CPFL Paulista	483	11,0%
EDP SP	402	9,1%
Neoenergia Elektro	363	8,2%
CPFL Piratininga	251	5,7%
Energisa Sul-Sudeste	76	1,7%
CPFL Santa Cruz	36	0,8%

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	2.792	3,71
EDP SP	2.002.064	402	2,01
CPFL Piratininga	1.865.546	251	1,35
Neoenergia Elektro	2.828.016	363	1,28
CPFL Paulista	4.765.683	483	1,01
Energisa Sul-Sudeste	850.485	76	0,89
CPFL Santa Cruz	486.276	36	0,74
<b>Setor agregado</b>	<b>20.330.988</b>	<b>4.403</b>	<b>2,17</b>

### % reclamações procedentes

Concessionária	resultado do indicador
EDP SP	49,5%
Enel SP	24,3%
Neoenergia Elektro	20,4%
CPFL Santa Cruz	13,9%
Energisa Sul-Sudeste	13,2%
CPFL Paulista	8,9%
CPFL Piratininga	7,2%
<b>Setor agregado</b>	<b>23,3%</b>

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

Enel SP

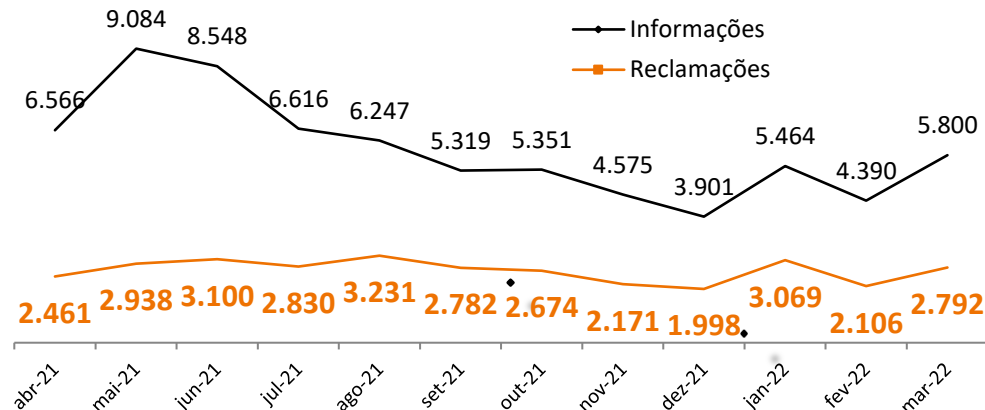
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
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
mar-22	5.800	2.792	32,57%	13	8.605

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

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

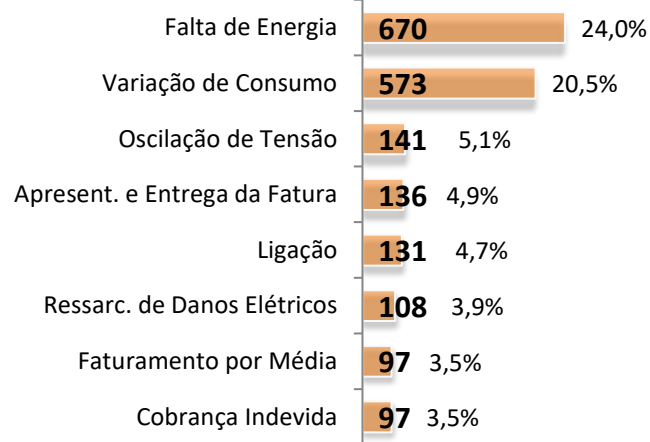
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



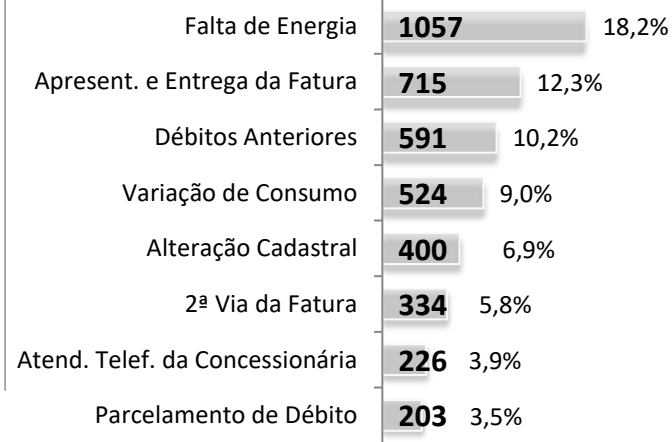
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
São Paulo	1907
Santo André	153
São Bernardo Do Campo	113
Osasco	83
Cotia	63
Barueri	55
Santana de Parnaíba	46
Mauá	42
Diadema	39
Taboão da Serra	34

Reclamações mais frequentes no mês

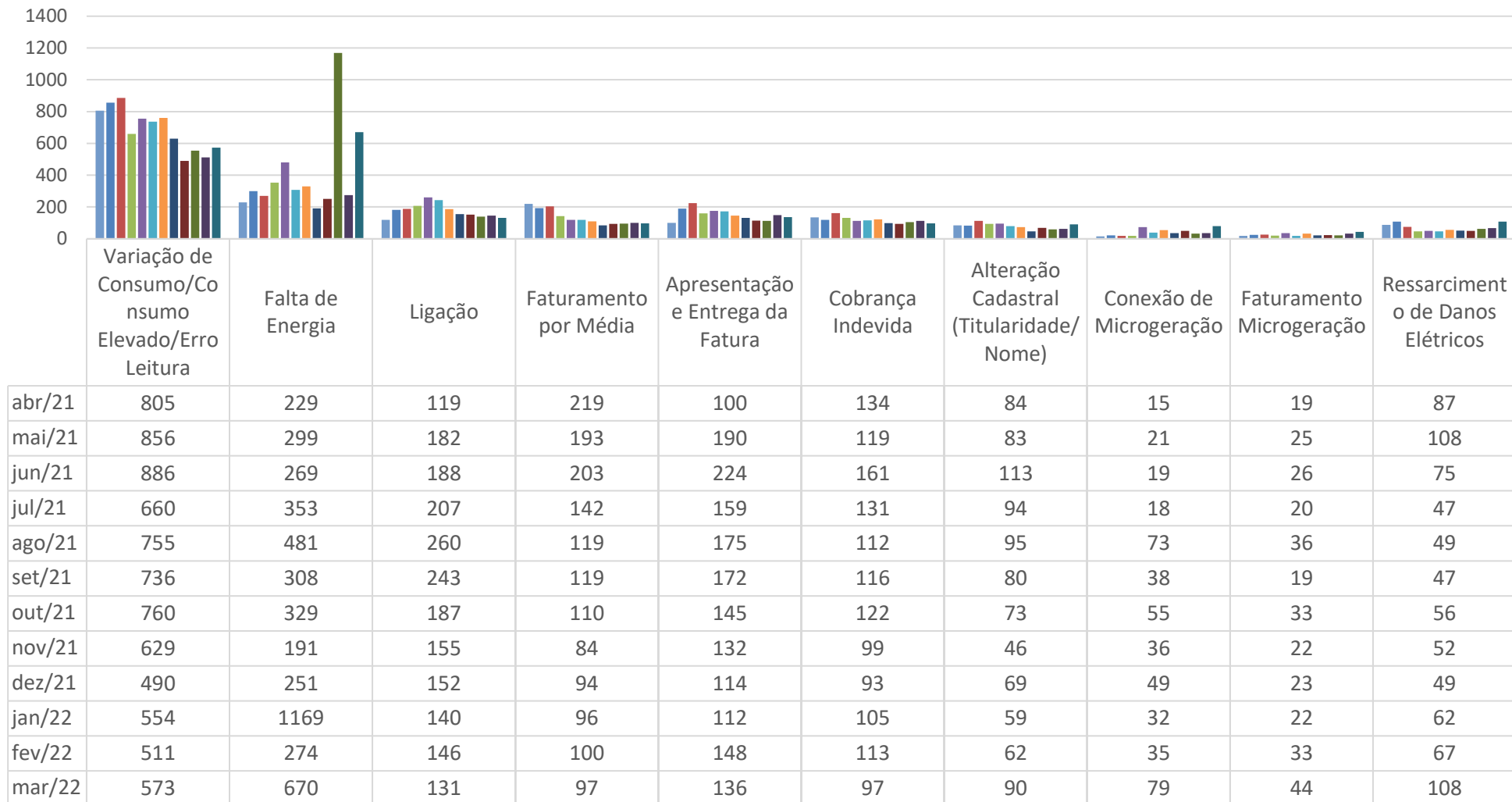


Informações mais solicitadas no mês



Enel SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



CPFL Paulista

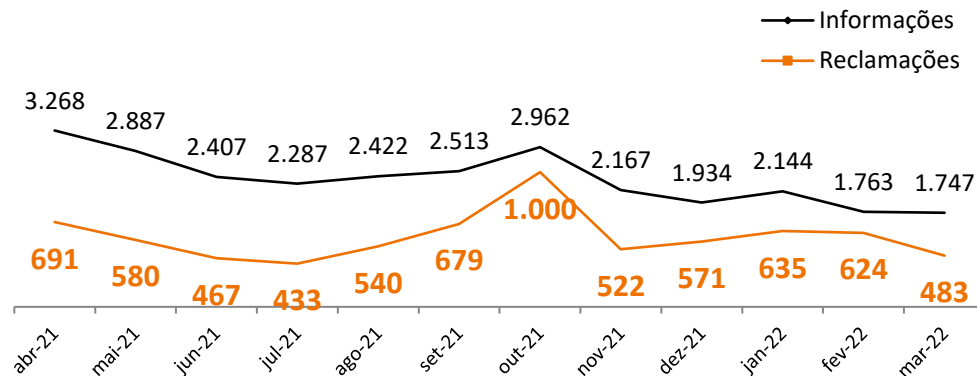
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
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
mar-22	1.747	483	-22,60%	7	2.237

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

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

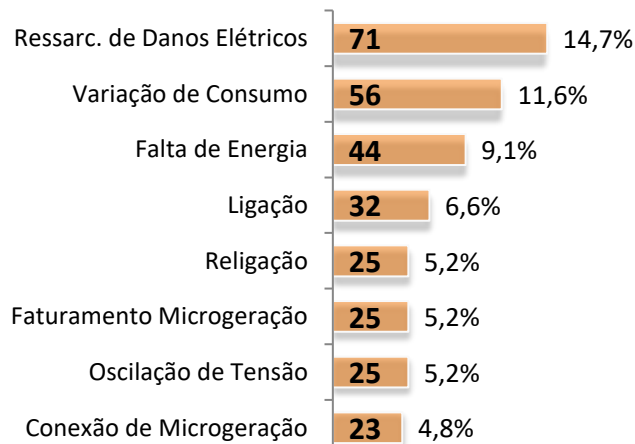
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



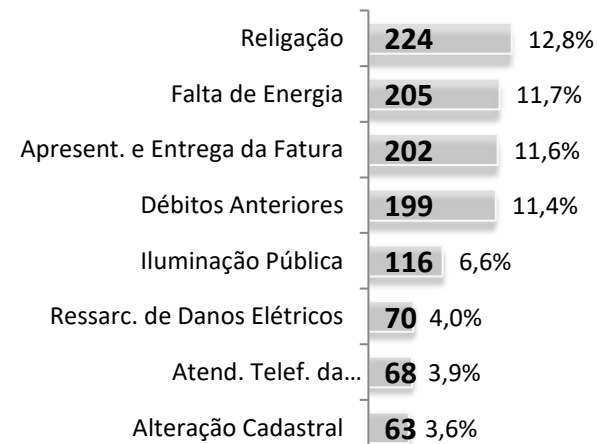
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Campinas	62
Ribeirão Preto	39
Piracicaba	24
Bauru	20
São Carlos	19
São José do Rio Preto	15
Franca	15
Araçatuba	14
Valinhos	14
Araraquara	9

Reclamações mais frequentes no mês

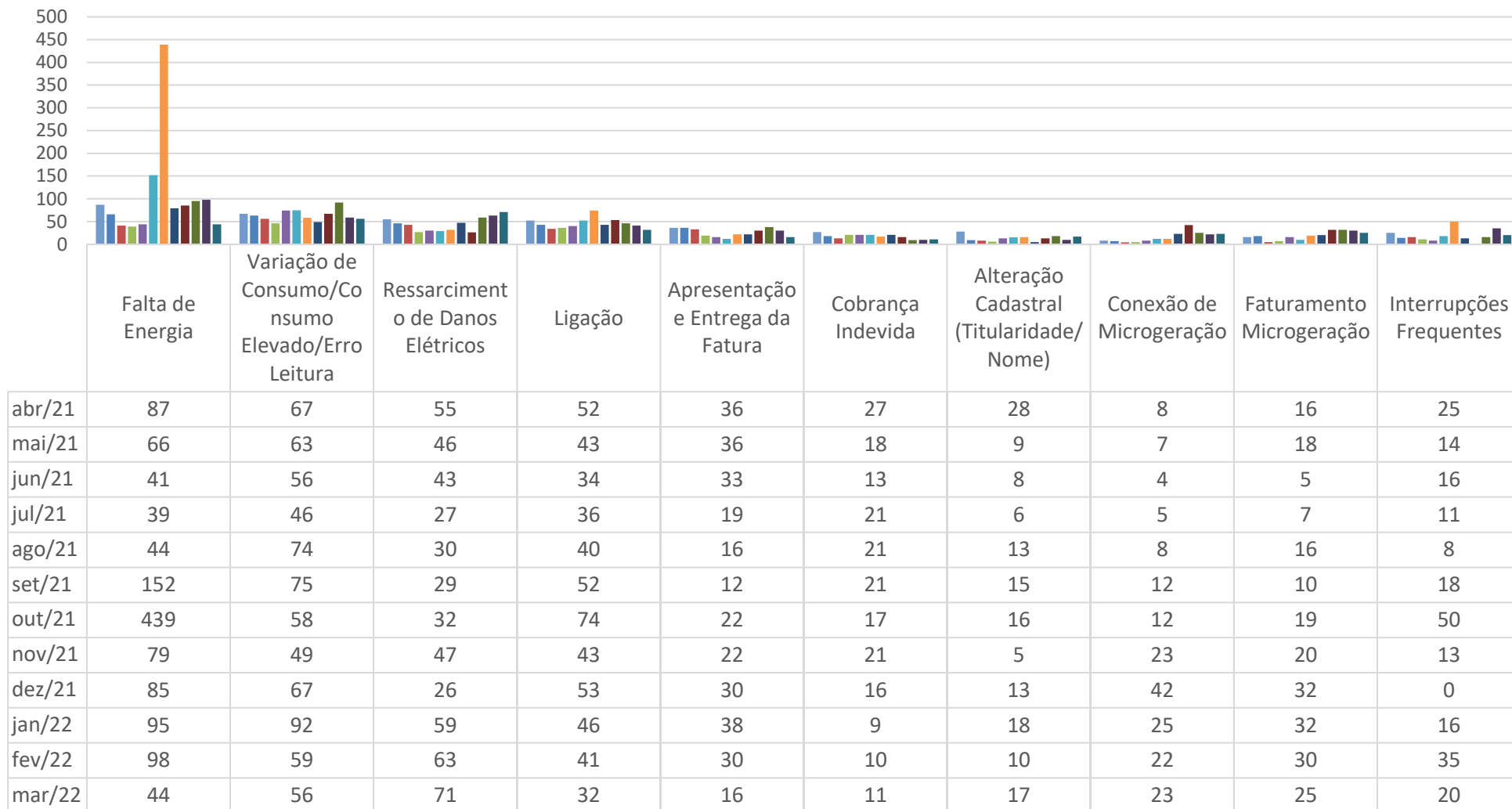


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Paulista

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)





CPFL Piratininga

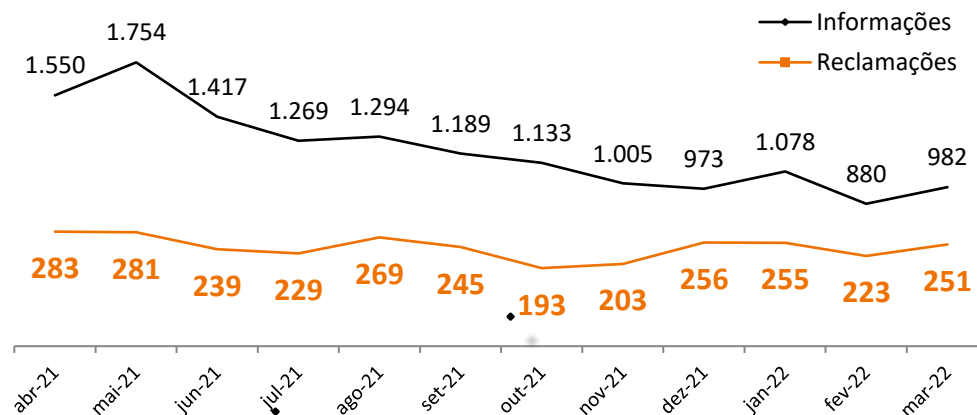
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
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
mar-22	982	251	12,56%	3	1.236

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

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

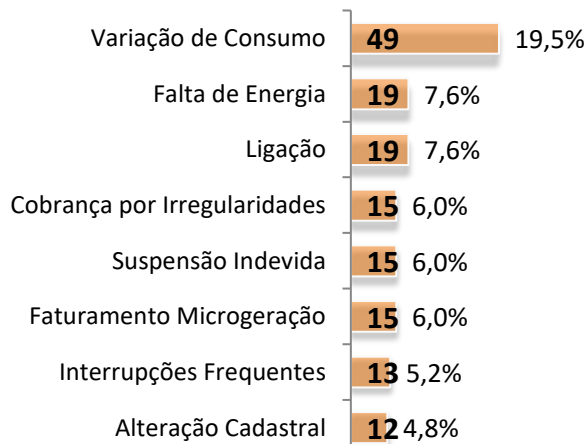
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



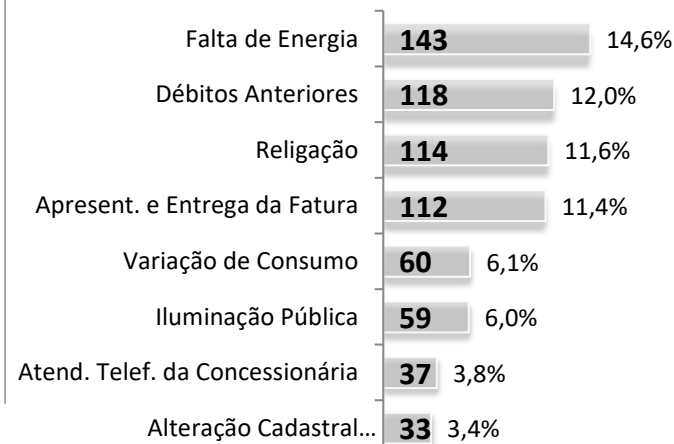
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Sorocaba	40
Praia Grande	35
Santos	22
Jundiá	22
Indaiatuba	17
Itu	14
Louveira	13
Campo Limpo Paulista	11
Itupeva	8
Porto Feliz	7

Reclamações mais frequentes no mês

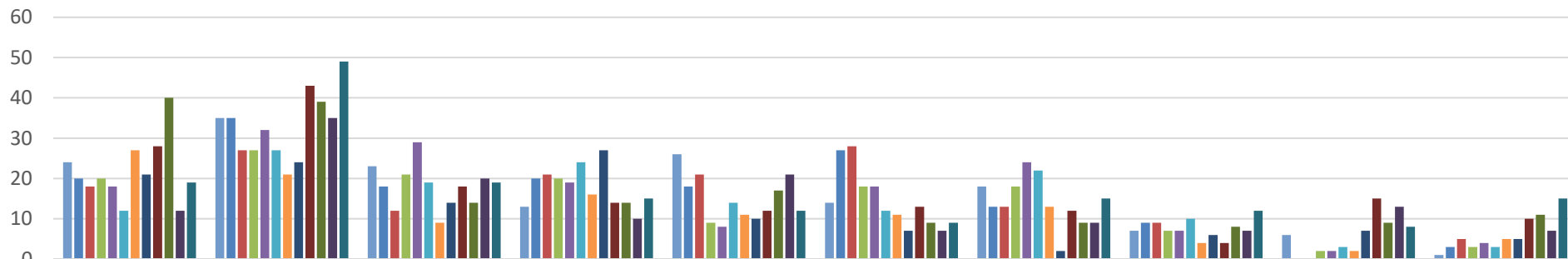


Informações mais solicitadas no mês



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
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
mar/22	19	49	19	15	12	9	15	12	8	15

CPFL Santa Cruz

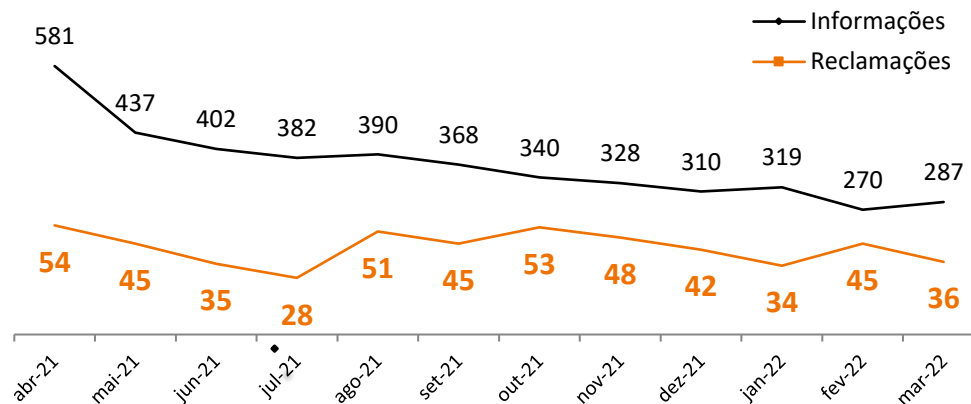
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
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
mar-22	287	36	-20,00%	0	323

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

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

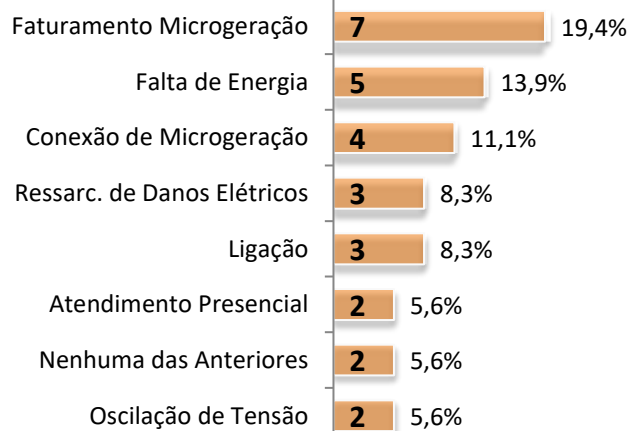
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



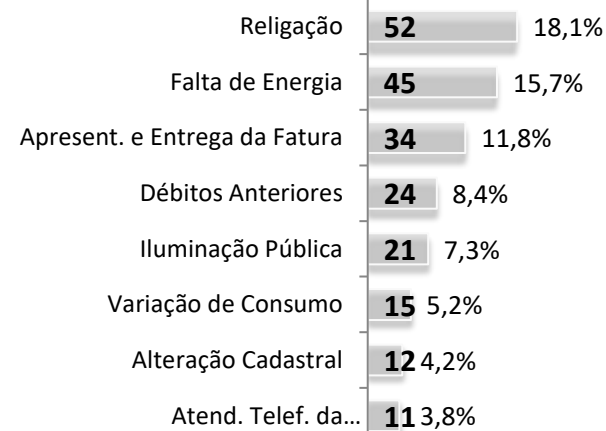
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Mococa	9
Jaguariúna	5
Ourinhos	3
São Paulo	2
Avaré	2
Cerqueira César	2
Itamogi	2
São José do Rio Pardo	2
Santa Cruz do Rio Pardo	1
Iaras	1

Reclamações mais frequentes no mês

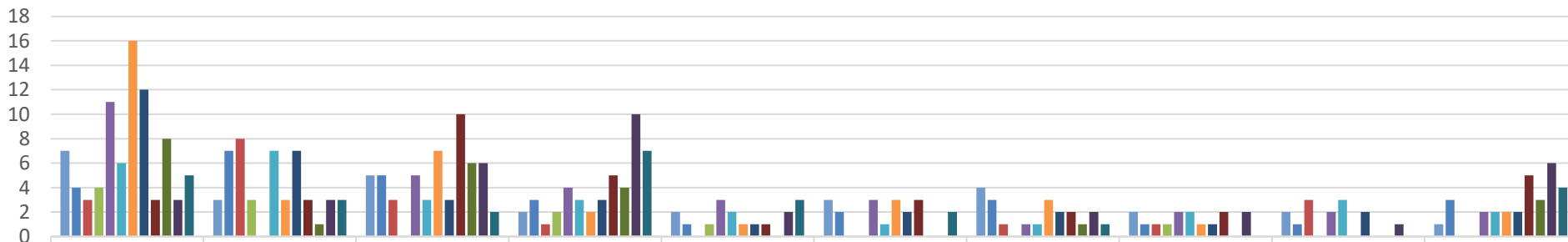


Informações mais solicitadas no mês



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)	Suspensão Indevida do Fornecimento	Conexão de Microgeração
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
mar/22	5	3	2	7	3	2	1	0	0	4

Neoenergia Elektro

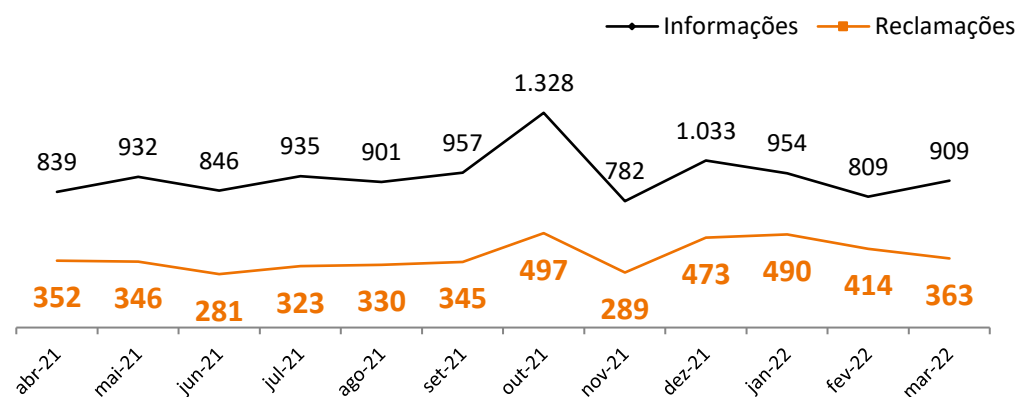
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
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
mar-22	909	363	-12,32%	2	1.274

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

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

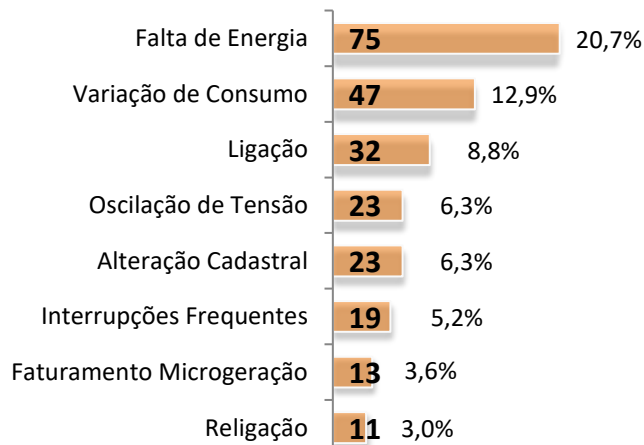
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



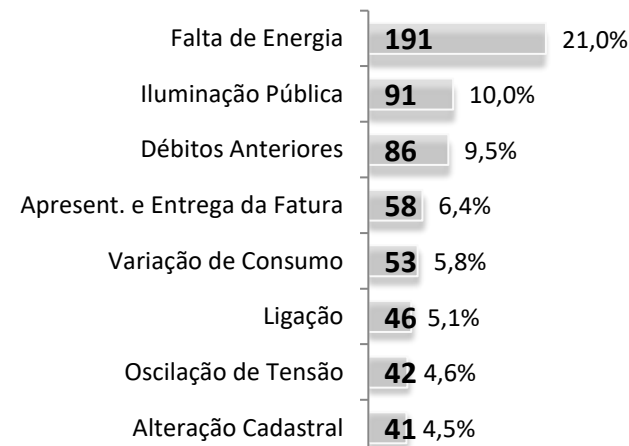
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Atibaia	31
Limeira	26
Mairiporã	20
Guarujá	14
Arujá	12
Registro	11
Jarinu	10
Itanhaém	10
Ubatuba	10
Cerquillo	8

Reclamações mais frequentes no mês

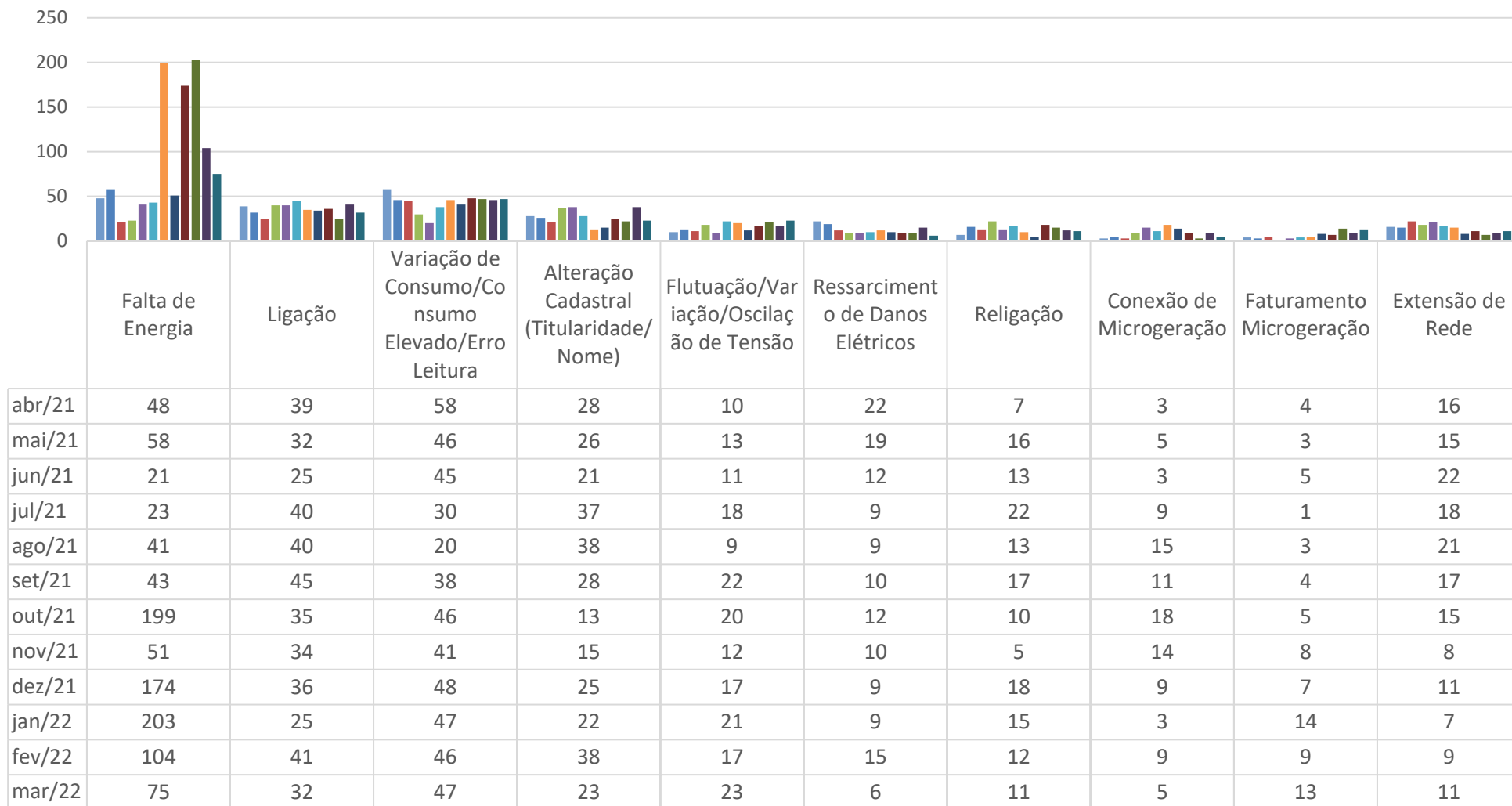


Informações mais solicitadas no mês



Neoenergia Elektro

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



EDP SP

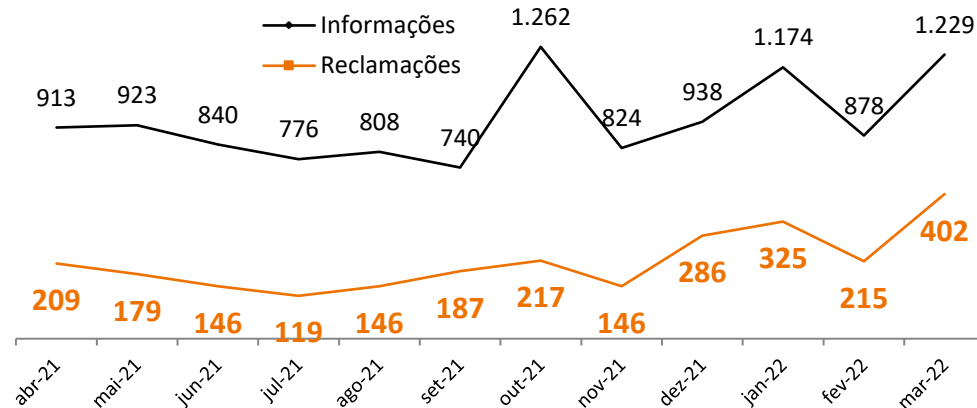
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
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
mar-22	1.229	402	86,98%	2	1.633

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

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

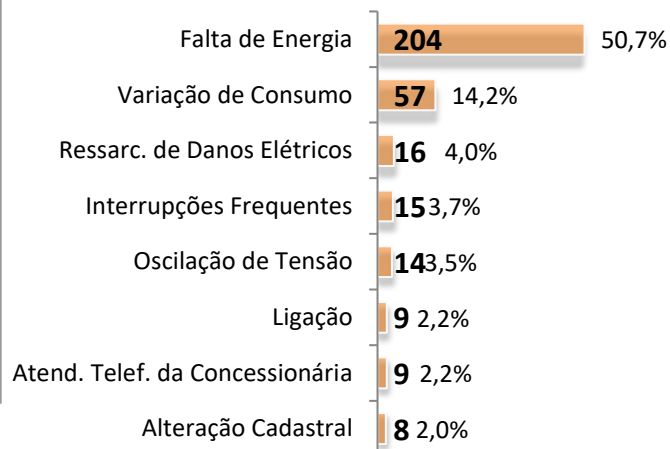
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



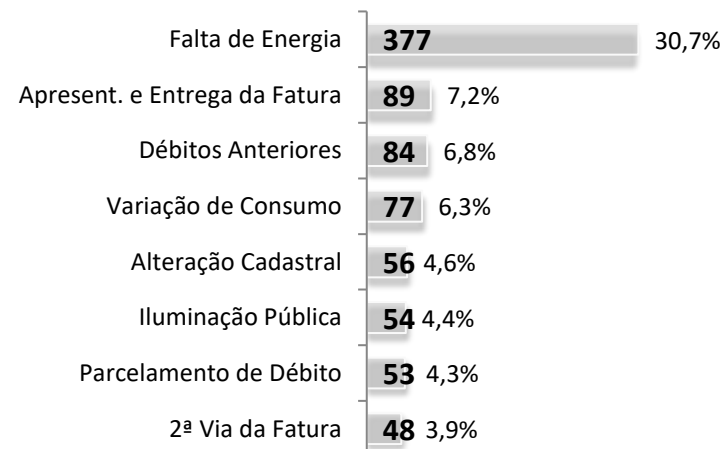
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Guarulhos	87
Mogi Das Cruzes	47
Suzano	36
Jacareí	30
São José dos Campos	28
Poá	25
Itaquaquecetuba	23
Caraguatuba	19
Guararema	18
Ferraz de Vasconcelos	16

Reclamações mais frequentes no mês

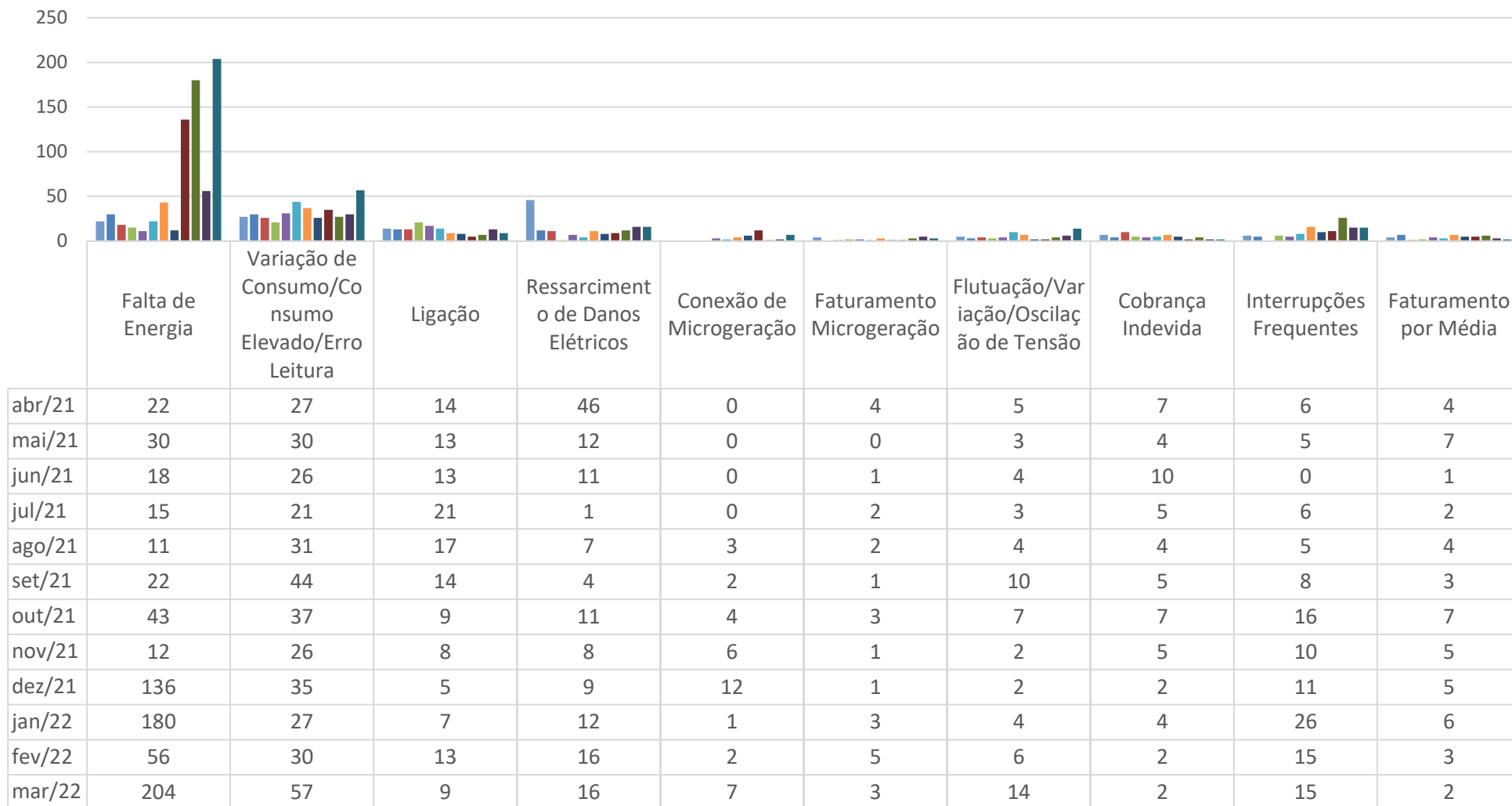


Informações mais solicitadas no mês



EDP SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)





Energisa Sul-Sudeste

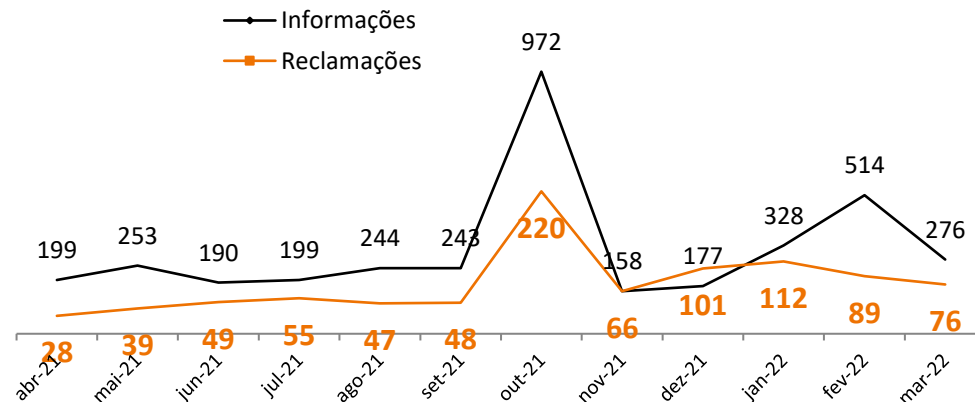
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
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
mar-22	276	76	-14,61%	0	352

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

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

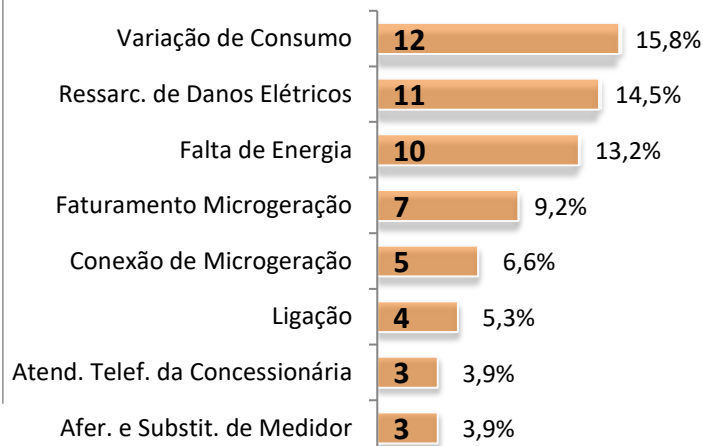
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



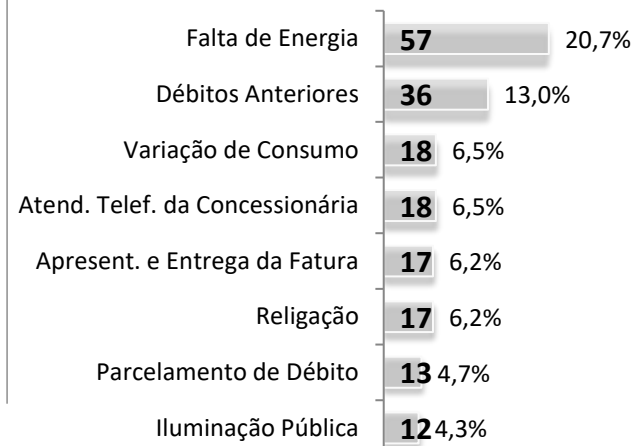
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Presidente Prudente	14
Bragança Paulista	10
Vargem	4
Assis	4
Catanduva	4
Rancharia	3
Presidente Epitácio	3
Lucélia	3
Bastos	2
Pinhalzinho	2

Reclamações mais frequentes no mês

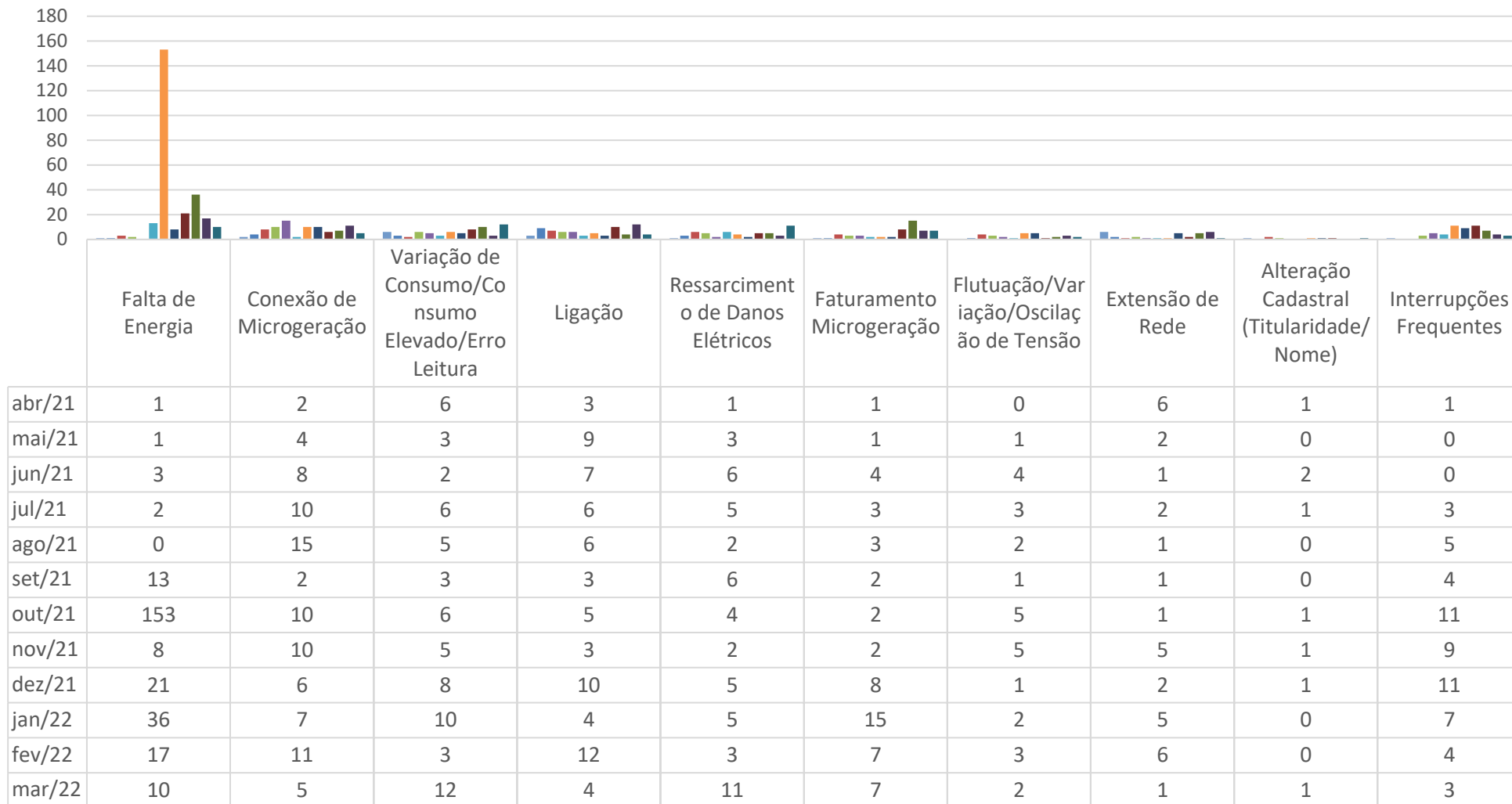


Informações mais solicitadas no mês



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](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