

Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP

Setor: Energia Elétrica

Mês: Setembro/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.

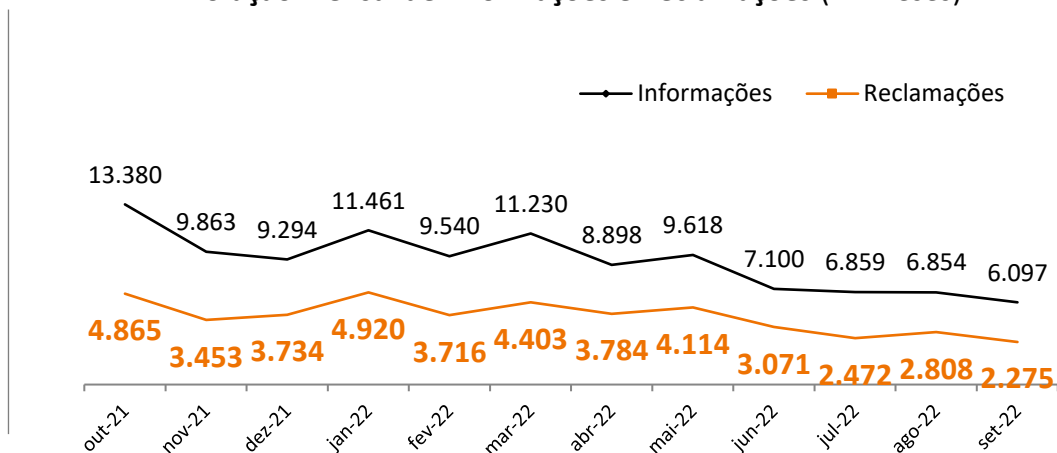
Manifestações por tipo (6 meses)

| Mês | informações | reclamações | variação ¹ das reclamações | Outros ² | Total |
|--------|-------------|-------------|---------------------------------------|---------------------|--------|
| abr-22 | 8.898 | 3.784 | -14,06% | 16 | 12.698 |
| mai-22 | 9.618 | 4.114 | 8,72% | 17 | 13.749 |
| jun-22 | 7.100 | 3.071 | -25,35% | 16 | 10.187 |
| jul-22 | 6.859 | 2.472 | -19,51% | 10 | 9.341 |
| ago-22 | 6.854 | 2.808 | 13,59% | 21 | 9.683 |
| set-22 | 6.097 | 2.275 | -18,98% | 7 | 8.379 |

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

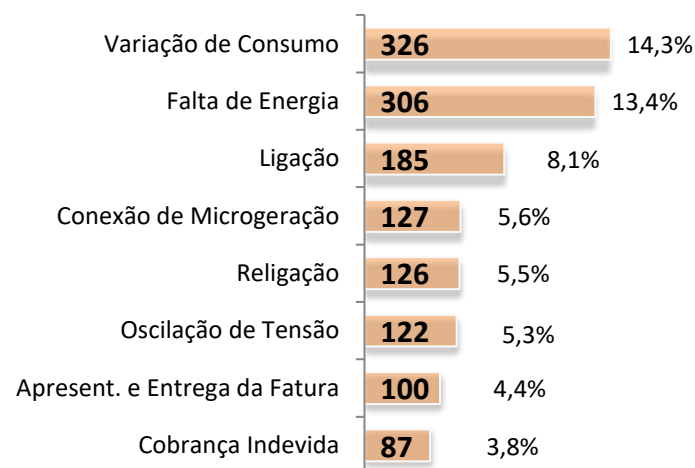
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



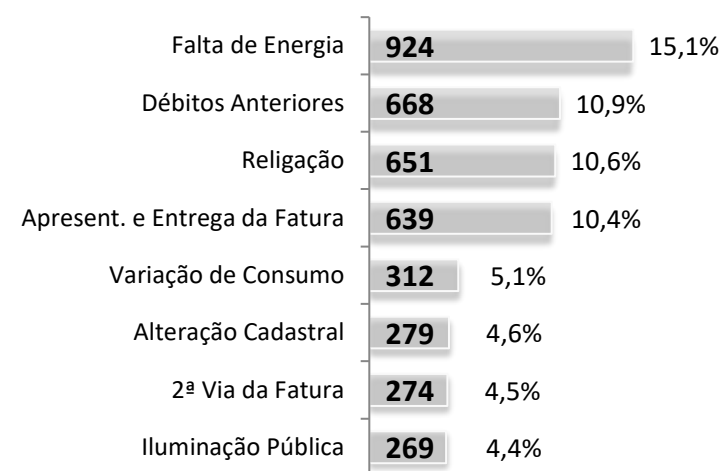
Reclamações por concessionária no mês

| | Nº | % |
|----------------------|-------|-------|
| Enel SP | 1.376 | 60,5% |
| CPFL Paulista | 346 | 15,2% |
| Neoenergia Elektro | 199 | 8,7% |
| EDP SP | 171 | 7,5% |
| CPFL Piratininga | 120 | 5,3% |
| Energisa Sul-Sudeste | 39 | 1,7% |
| CPFL Santa Cruz | 24 | 1,1% |

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 | 1.376 | 1,83 |
| EDP SP | 2.002.064 | 171 | 0,85 |
| CPFL Paulista | 4.765.683 | 346 | 0,73 |
| Neoenergia Elektro | 2.828.016 | 199 | 0,70 |
| CPFL Piratininga | 1.865.546 | 120 | 0,64 |
| CPFL Santa Cruz | 486.276 | 24 | 0,49 |
| Energisa Sul-Sudeste | 850.485 | 39 | 0,46 |
| Setor agregado | 20.330.988 | 2.275 | 1,12 |

% reclamações procedentes

| Concessionária | resultado do indicador |
|-----------------------|------------------------|
| EDP SP | 19,9% |
| Enel SP | 16,2% |
| Neoenergia Elektro | 10,1% |
| CPFL Paulista | 7,5% |
| Energisa Sul-Sudeste | 5,1% |
| CPFL Piratininga | 2,5% |
| CPFL Santa Cruz | 0,0% |
| Setor agregado | 13,5% |

¹ Base de unidades consumidoras de dezembro/2021

Enel SP

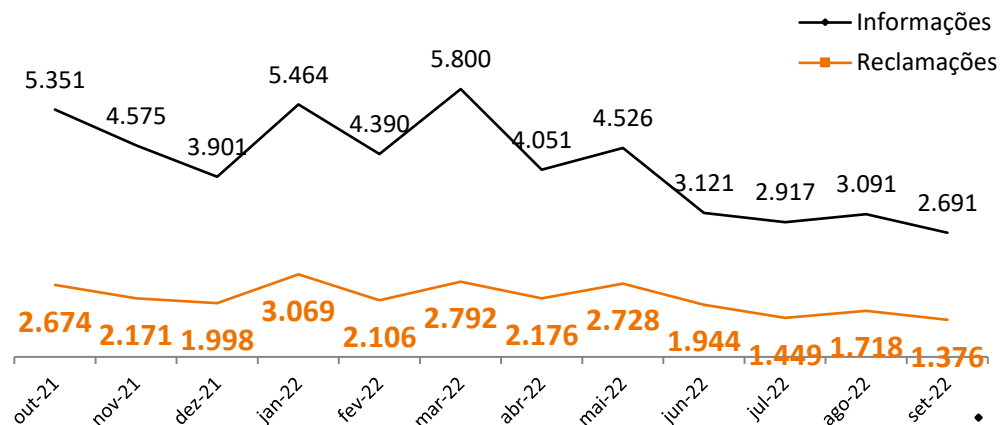
Manifestações por tipo (6 meses)

| Mês | informações | reclamações | variação ¹ das reclamações | Outros ² | Total |
|--------|-------------|-------------|---------------------------------------|---------------------|-------|
| abr-22 | 4.051 | 2.176 | -22,06% | 13 | 6.240 |
| mai-22 | 4.526 | 2.728 | 25,37% | 6 | 7.260 |
| jun-22 | 3.121 | 1.944 | -28,74% | 5 | 5.070 |
| jul-22 | 2.917 | 1.449 | -25,46% | 4 | 4.370 |
| ago-22 | 3.091 | 1.718 | 18,56% | 7 | 4.816 |
| set-22 | 2.691 | 1.376 | -19,91% | 5 | 4.072 |

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

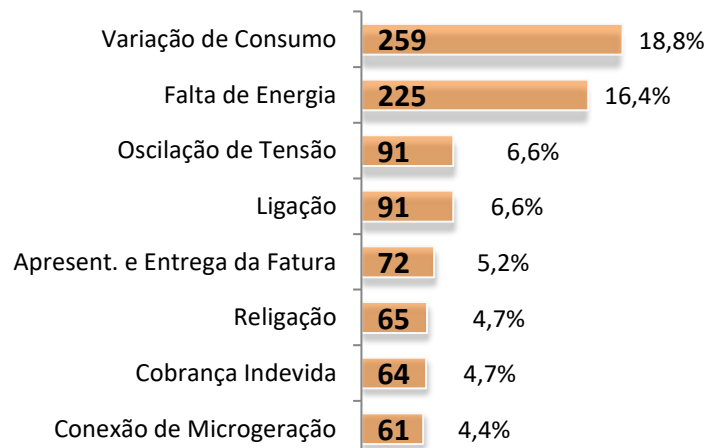
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



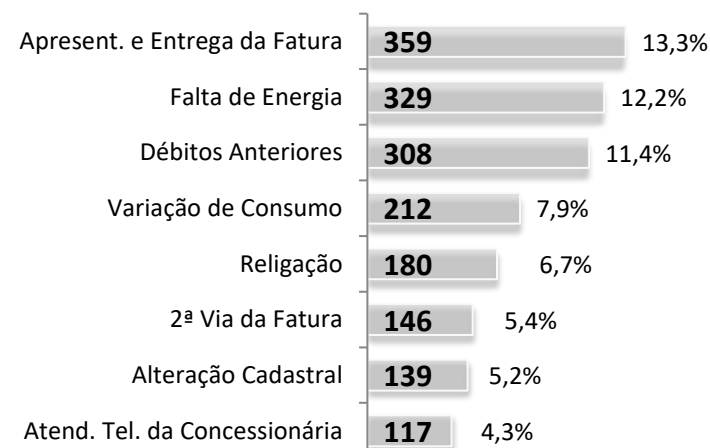
Municípios com mais reclamações no mês

| Município | Quantidade |
|-----------------------|------------|
| São Paulo | 985 |
| Santo André | 63 |
| Osasco | 45 |
| São Bernardo do Campo | 37 |
| Barueri | 28 |
| Cotia | 27 |
| Mauá | 24 |
| Diadema | 20 |
| Santana de Parnaíba | 19 |
| Embu das Artes | 19 |

Reclamações mais frequentes no mês

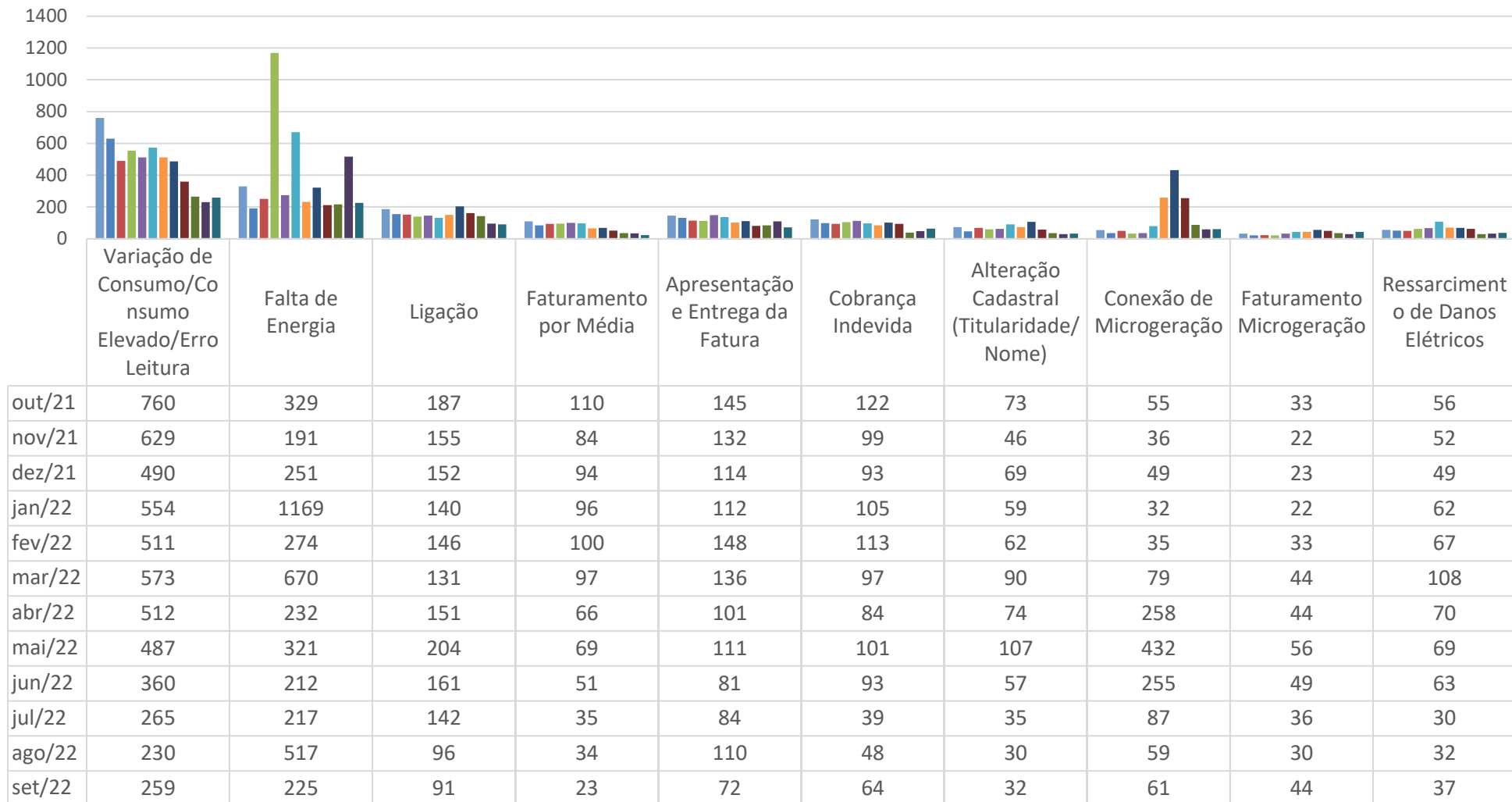


Informações mais solicitadas no mês



Enel SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



CPFL Paulista

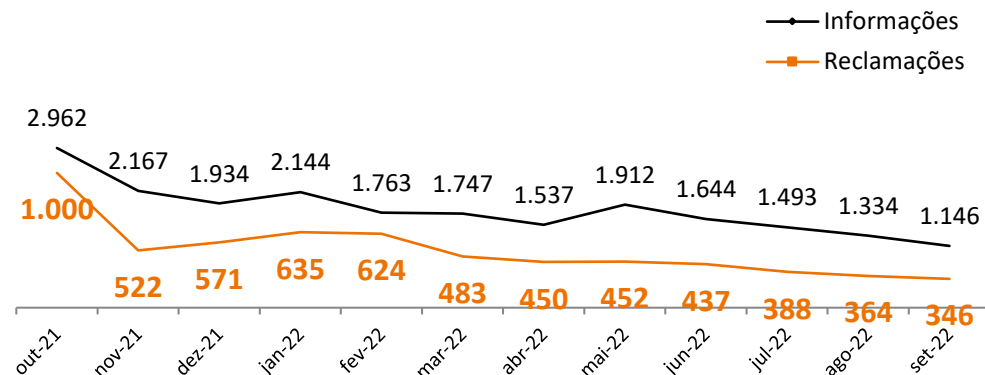
Manifestações por tipo (6 meses)

| Mês | informações | reclamações | variação ¹ das reclamações | Outros ² | Total |
|--------|-------------|-------------|---------------------------------------|---------------------|-------|
| abr-22 | 1.537 | 450 | -6,83% | 3 | 1.990 |
| mai-22 | 1.912 | 452 | 0,44% | 3 | 2.367 |
| jun-22 | 1.644 | 437 | -3,32% | 1 | 2.082 |
| jul-22 | 1.493 | 388 | -11,21% | 2 | 1.883 |
| ago-22 | 1.334 | 364 | -6,19% | 4 | 1.702 |
| set-22 | 1.146 | 346 | -4,95% | 1 | 1.493 |

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

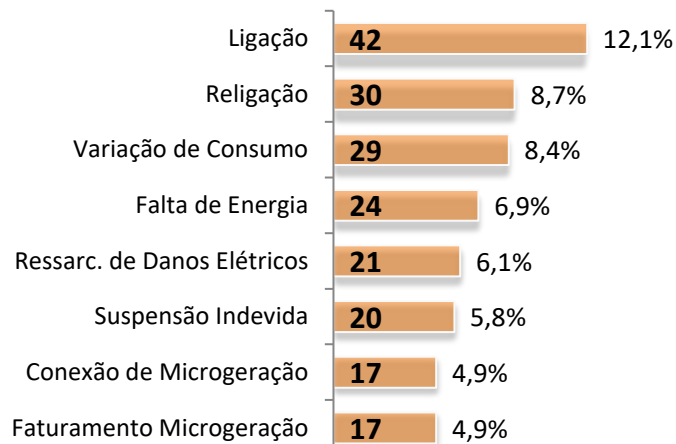
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



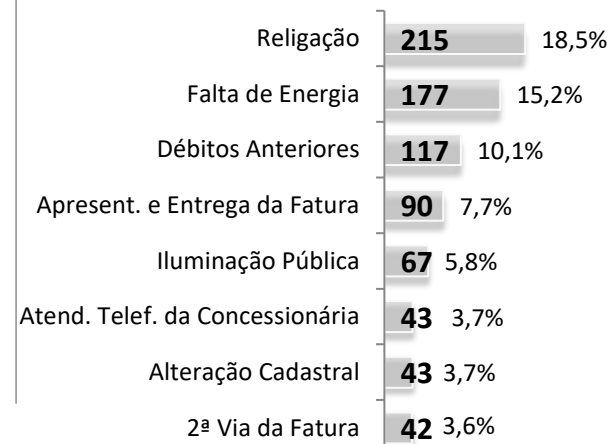
Municípios com mais reclamações no mês

| Município | Quantidade |
|-----------------------|------------|
| Campinas | 48 |
| Ribeirão Preto | 31 |
| São José do Rio Preto | 23 |
| Bauru | 17 |
| São Carlos | 16 |
| Piracicaba | 14 |
| Araçatuba | 12 |
| Franca | 12 |
| Brotas | 9 |
| Hortolândia | 8 |

Reclamações mais frequentes no mês

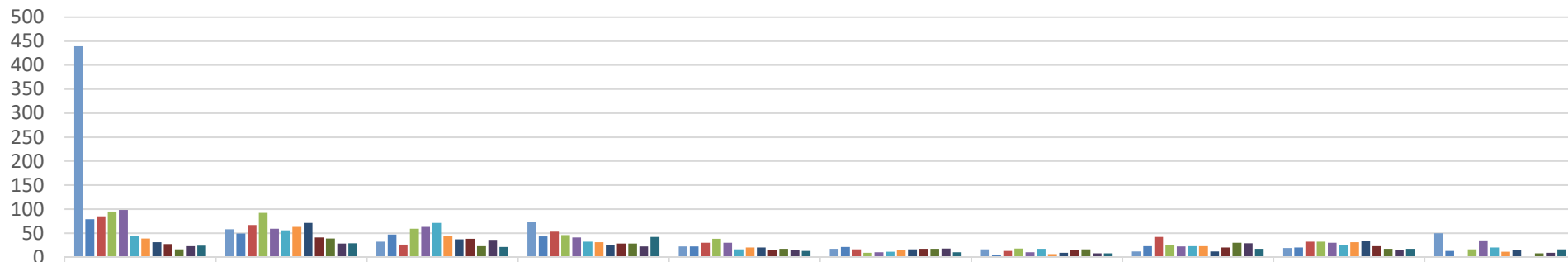


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Paulista

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



| | Falta de Energia | Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro de Leitura | Ressarcimento de Danos Elétricos | Ligação | Apresentação e Entrega da Fatura | Cobrança Indevida | Alteração Cadastral (Titularidade/ Nome) | Conexão de Microgeração | Faturamento Microgeração | Interrupções Frequentes |
|--------|------------------|---|----------------------------------|---------|----------------------------------|-------------------|--|-------------------------|--------------------------|-------------------------|
| out/21 | 439 | 58 | 32 | 74 | 22 | 17 | 16 | 12 | 19 | 50 |
| nov/21 | 79 | 49 | 47 | 43 | 22 | 21 | 5 | 23 | 20 | 13 |
| dez/21 | 85 | 67 | 26 | 53 | 30 | 16 | 13 | 42 | 32 | 0 |
| jan/22 | 95 | 92 | 59 | 46 | 38 | 9 | 18 | 25 | 32 | 16 |
| fev/22 | 98 | 59 | 63 | 41 | 30 | 10 | 10 | 22 | 30 | 35 |
| mar/22 | 44 | 56 | 71 | 32 | 16 | 11 | 17 | 23 | 25 | 20 |
| abr/22 | 39 | 63 | 45 | 31 | 20 | 15 | 6 | 23 | 31 | 11 |
| mai/22 | 31 | 71 | 37 | 25 | 20 | 16 | 9 | 12 | 33 | 15 |
| jun/22 | 27 | 41 | 38 | 28 | 14 | 17 | 14 | 20 | 23 | 1 |
| jul/22 | 16 | 39 | 23 | 28 | 17 | 17 | 16 | 30 | 17 | 8 |
| ago/22 | 23 | 28 | 36 | 22 | 14 | 18 | 8 | 29 | 14 | 9 |
| set/22 | 24 | 29 | 21 | 42 | 13 | 10 | 8 | 17 | 17 | 16 |

CPFL Piratininga

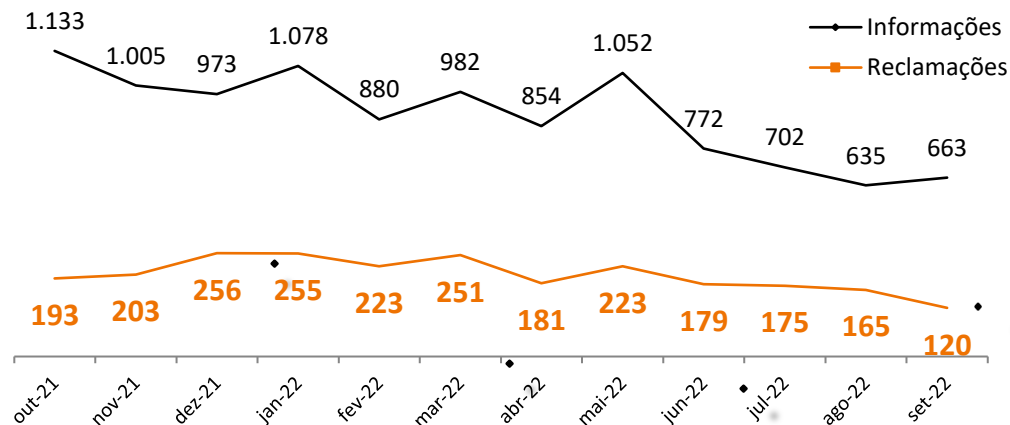
Manifestações por tipo (6 meses)

| Mês | informações | reclamações | variação ¹ das reclamações | Outros ² | Total |
|--------|-------------|-------------|---------------------------------------|---------------------|-------|
| abr-22 | 854 | 181 | -27,89% | 0 | 1.035 |
| mai-22 | 1.052 | 223 | 23,20% | 6 | 1.281 |
| jun-22 | 772 | 179 | -19,73% | 5 | 956 |
| jul-22 | 702 | 175 | -2,23% | 1 | 878 |
| ago-22 | 635 | 165 | -5,71% | 3 | 803 |
| set-22 | 663 | 120 | -27,27% | 0 | 783 |

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

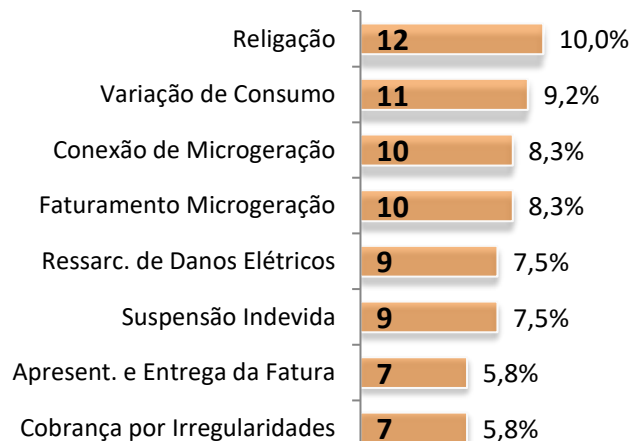
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



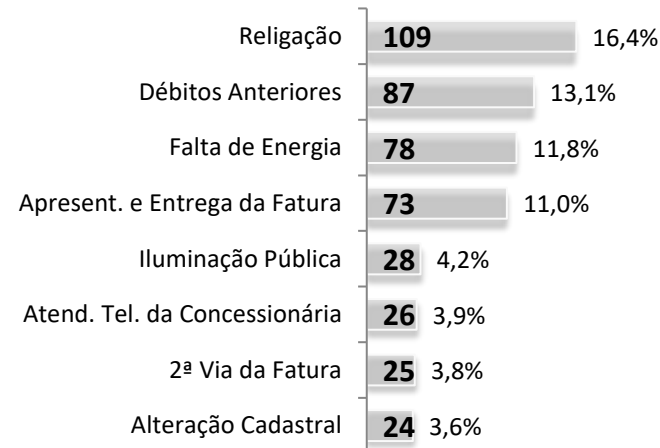
Municípios com mais reclamações no mês

| Município | Quantidade |
|--------------|------------|
| Sorocaba | 19 |
| Indaiatuba | 14 |
| Jundiaí | 10 |
| Santos | 9 |
| Praia Grande | 9 |
| Boituva | 7 |
| São Vicente | 5 |
| Itupeva | 5 |
| Itu | 5 |
| São Roque | 4 |

Reclamações mais frequentes no mês

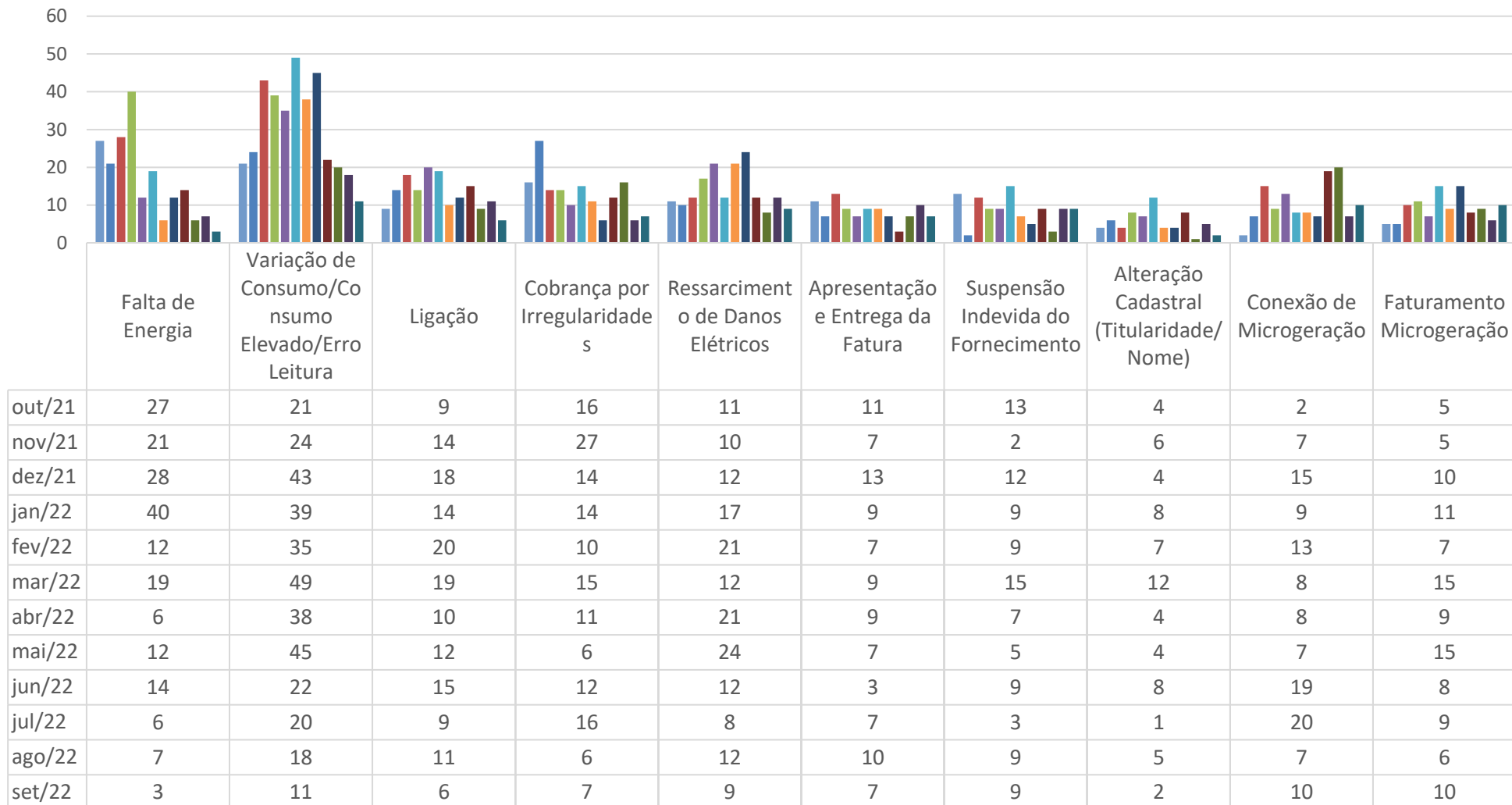


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Piratininga

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



CPFL Santa Cruz

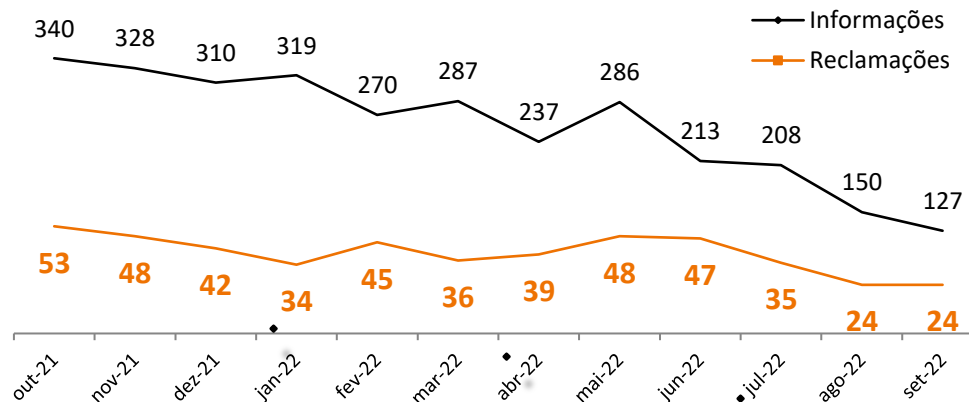
Manifestações por tipo (6 meses)

| Mês | informações | reclamações | variação ¹ das reclamações | Outros ² | Total |
|--------|-------------|-------------|---------------------------------------|---------------------|-------|
| abr-22 | 237 | 39 | 8,33% | 0 | 276 |
| mai-22 | 286 | 48 | 23,08% | 0 | 334 |
| jun-22 | 213 | 47 | -2,08% | 1 | 261 |
| jul-22 | 208 | 35 | -25,53% | 0 | 243 |
| ago-22 | 150 | 24 | -31,43% | 0 | 174 |
| set-22 | 127 | 24 | 0,00% | 0 | 151 |

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

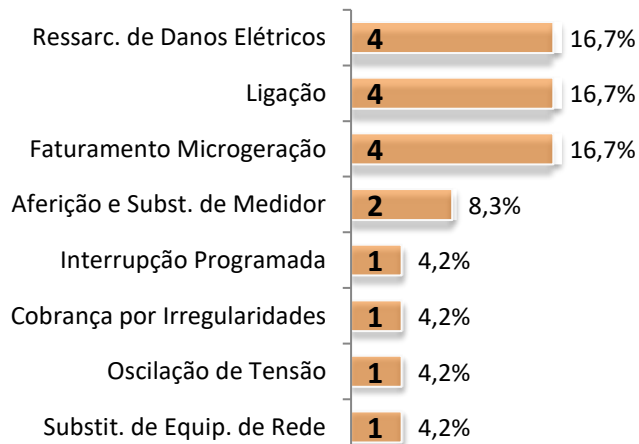
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



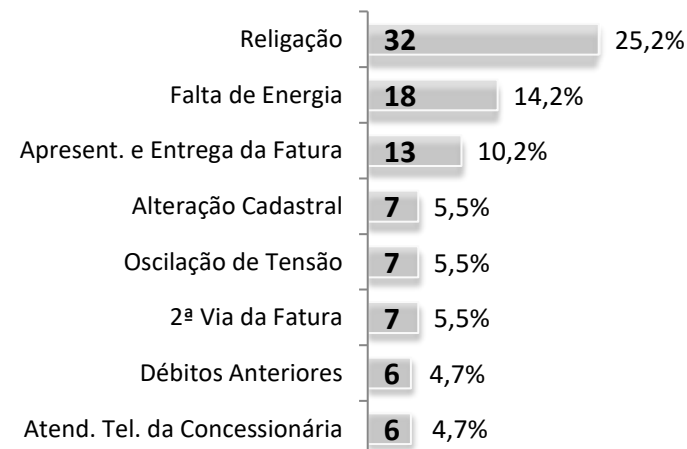
Municípios com mais reclamações no mês

| Município | Quantidade |
|-----------------------|------------|
| Cerqueira César | 3 |
| Itapetininga | 3 |
| Mococa | 2 |
| São José do Rio Pardo | 2 |
| Itaí | 2 |
| Casa Branca | 2 |
| Chavantes | 1 |
| Pedreira | 1 |
| Ourinhos | 1 |
| Ribeirão Claro | 1 |

Reclamações mais frequentes no mês

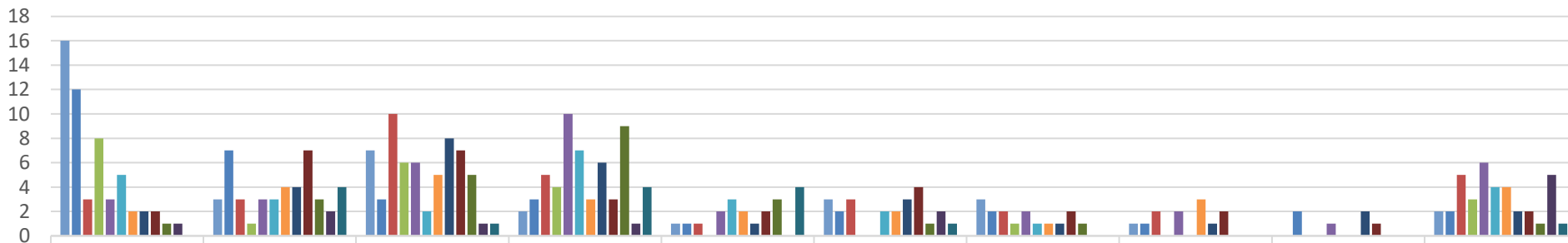


Informações mais solicitadas no mês



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 |
|--------|------------------|---------|---|--------------------------|----------------------------------|--|----------------------------------|--|------------------------------------|-------------------------|
| 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 |
| jun/22 | 2 | 7 | 7 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| jul/22 | 1 | 3 | 5 | 9 | 3 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| ago/22 | 1 | 2 | 1 | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| set/22 | 0 | 4 | 1 | 4 | 4 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |

Neoenergia Elektro

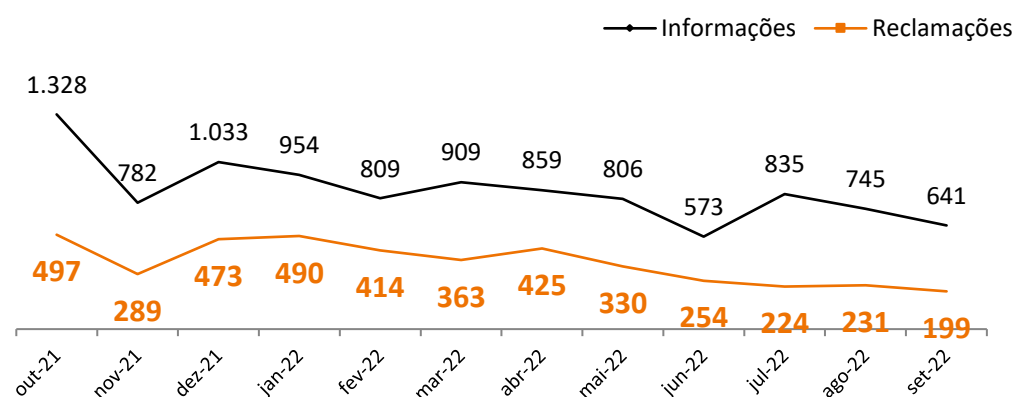
Manifestações por tipo (6 meses)

| Mês | informações | reclamações | variação ¹ das reclamações | Outros ² | Total |
|--------|-------------|-------------|---------------------------------------|---------------------|-------|
| abr-22 | 859 | 425 | 17,08% | 0 | 1.284 |
| mai-22 | 806 | 330 | -22,35% | 1 | 1.137 |
| jun-22 | 573 | 254 | -23,03% | 0 | 827 |
| jul-22 | 835 | 224 | -11,81% | 1 | 1.060 |
| ago-22 | 745 | 231 | 3,13% | 1 | 977 |
| set-22 | 641 | 199 | -13,85% | 1 | 841 |

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

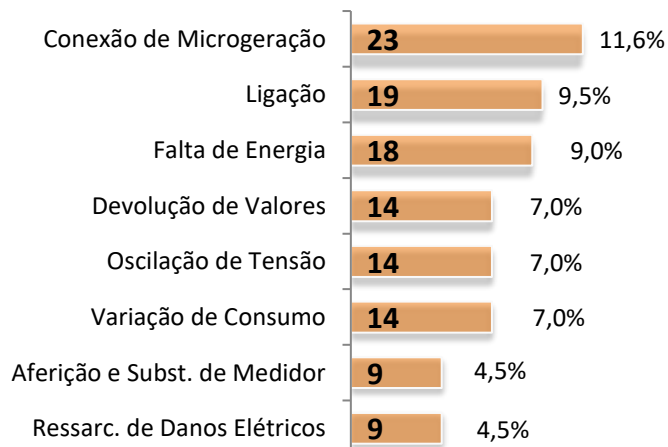
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



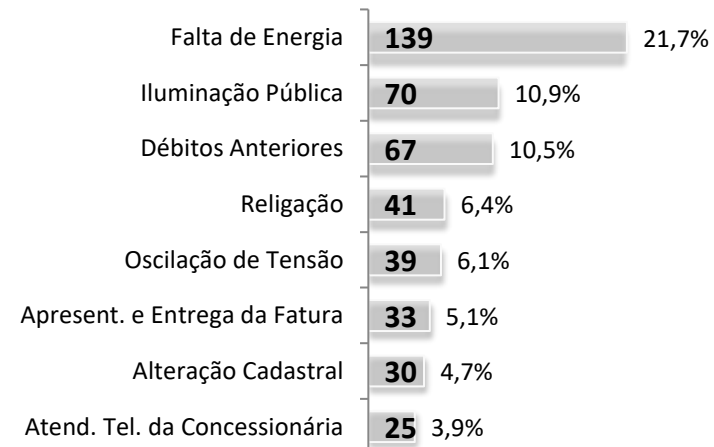
Municípios com mais reclamações no mês

| Município | Quantidade |
|----------------|------------|
| Buri | 11 |
| Atibaia | 10 |
| Bertioga | 9 |
| Itaberá | 8 |
| Limeira | 8 |
| Itanhaém | 7 |
| Ubatuba | 6 |
| Rio Claro | 6 |
| Arujá | 6 |
| Porto Ferreira | 6 |

Reclamações mais frequentes no mês

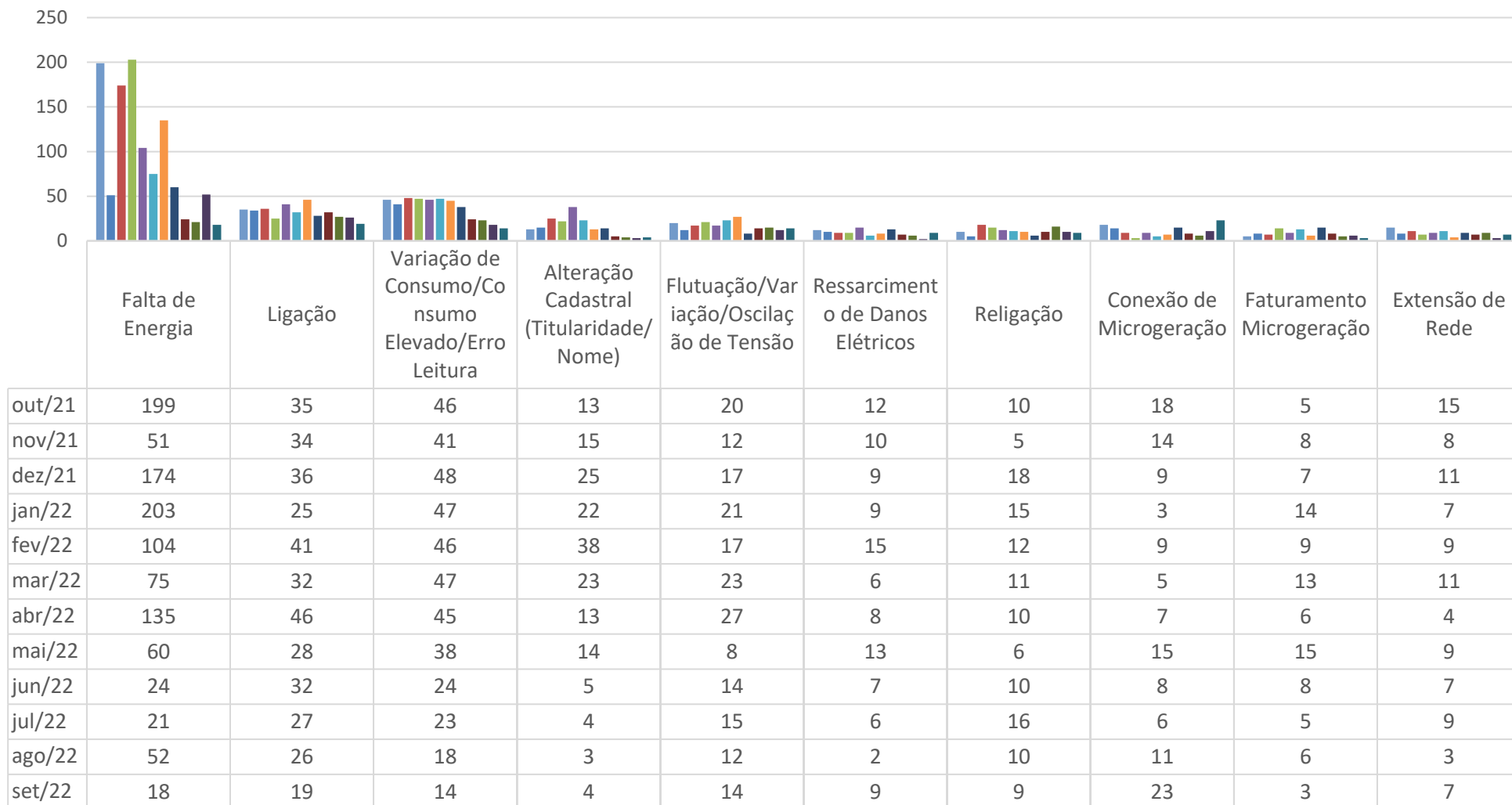


Informações mais solicitadas no mês



Neoenergia Elektro

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



EDP SP

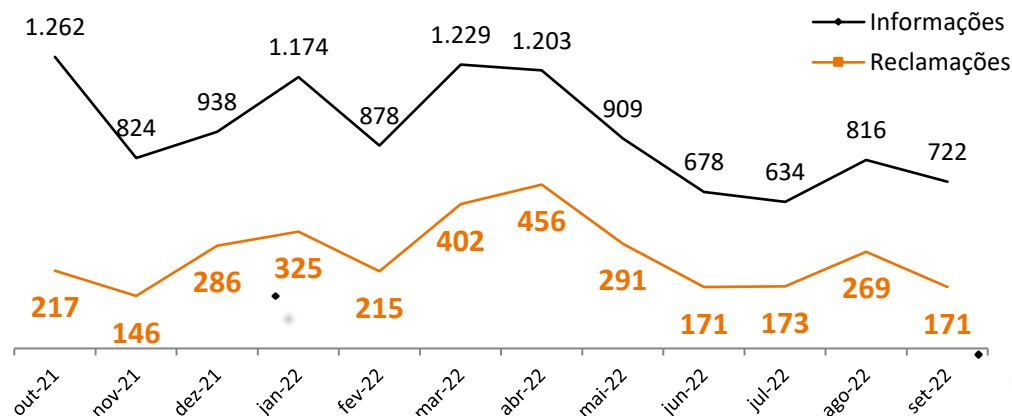
Manifestações por tipo (6 meses)

| Mês | informações | reclamações | variação ¹ das reclamações | Outros ² | Total |
|--------|-------------|-------------|---------------------------------------|---------------------|-------|
| abr-22 | 1.203 | 456 | 13,43% | 0 | 1.659 |
| mai-22 | 909 | 291 | -36,18% | 1 | 1.201 |
| jun-22 | 678 | 171 | -41,24% | 4 | 853 |
| jul-22 | 634 | 173 | 1,17% | 2 | 809 |
| ago-22 | 816 | 269 | 55,49% | 3 | 1.088 |
| set-22 | 722 | 171 | -36,43% | 0 | 893 |

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

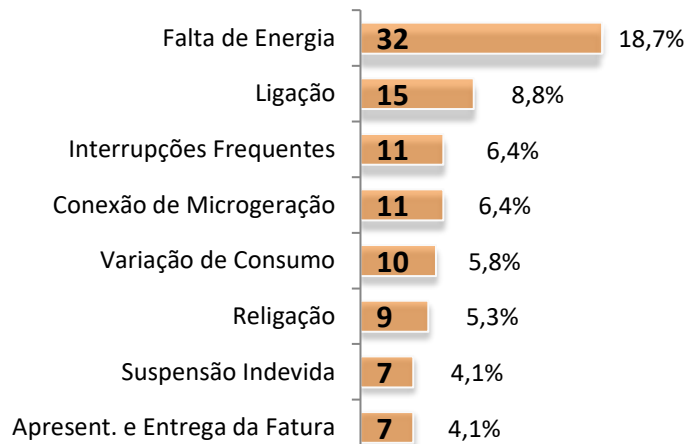
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



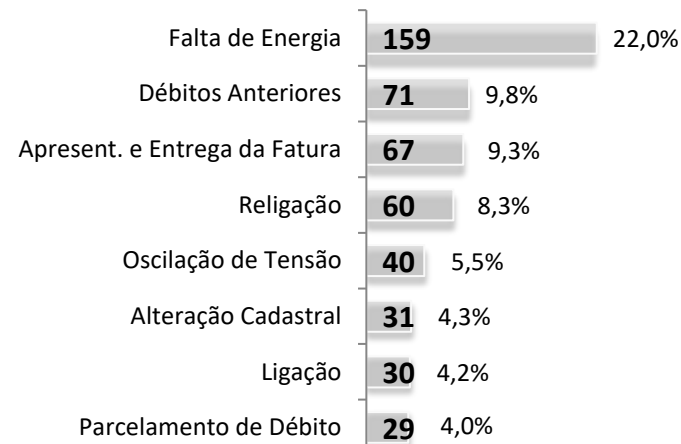
Municípios com mais reclamações no mês

| Município | Quantidade |
|-----------------------|------------|
| Guarulhos | 44 |
| Mogi das Cruzes | 33 |
| Itaquaquecetuba | 17 |
| São José os Campos | 11 |
| Pindamonhangaba | 9 |
| Taubaté | 9 |
| Jacareí | 9 |
| Ferraz de Vasconcelos | 8 |
| Suzano | 4 |
| Poá | 4 |

Reclamações mais frequentes no mês

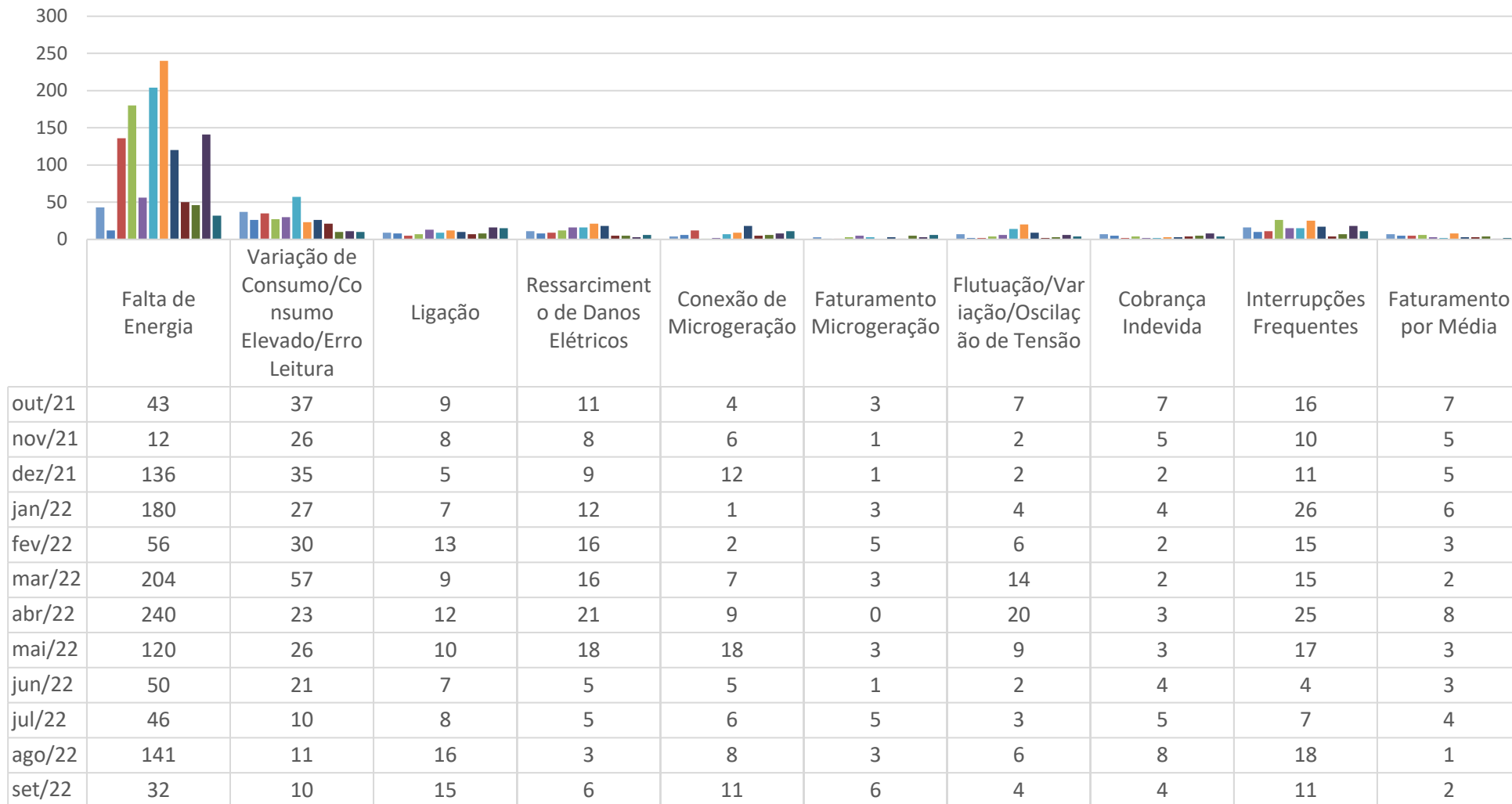


Informações mais solicitadas no mês



EDP SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



Energisa Sul-Sudeste

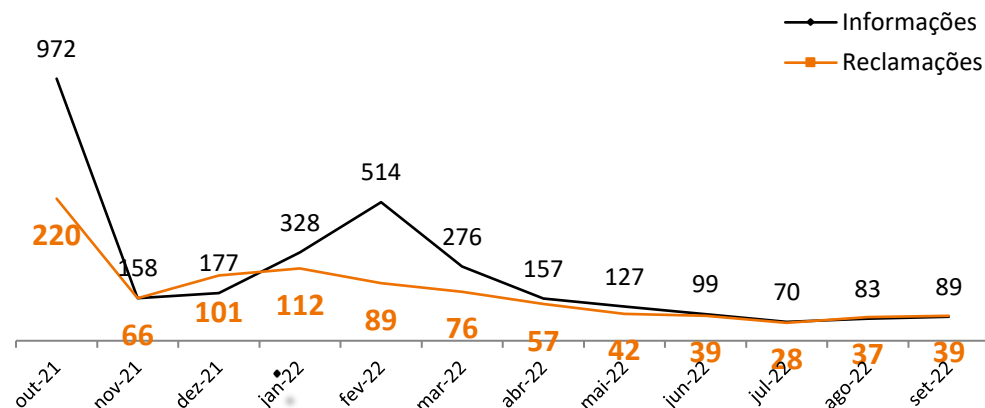
Manifestações por tipo (6 meses)

| Mês | informações | reclamações | variação ¹ das reclamações | Outros ² | Total |
|--------|-------------|-------------|---------------------------------------|---------------------|-------|
| abr-22 | 157 | 57 | -25,00% | 0 | 214 |
| mai-22 | 127 | 42 | -26,32% | 0 | 169 |
| jun-22 | 99 | 39 | -7,14% | 0 | 138 |
| jul-22 | 70 | 28 | -28,21% | 0 | 98 |
| ago-22 | 83 | 37 | 32,14% | 3 | 123 |
| set-22 | 89 | 39 | 5,41% | 0 | 128 |

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

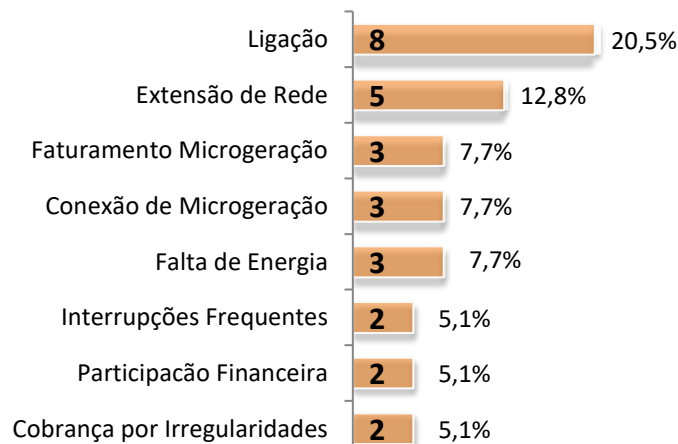
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



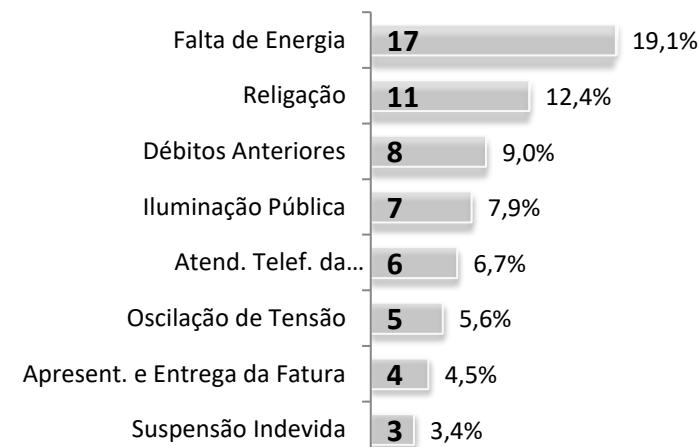
Municípios com mais reclamações no mês

| Município | Quantidade |
|---------------------|------------|
| Presidente Prudente | 8 |
| Bragança Paulista | 4 |
| Pinhalzinho | 3 |
| Camanducaia | 3 |
| Vargem | 3 |
| Assis | 2 |
| Extrema | 2 |
| Regente Feijó | 1 |
| Além Paraíba | 1 |
| Oscar Bressane | 1 |

Reclamações mais frequentes no mês

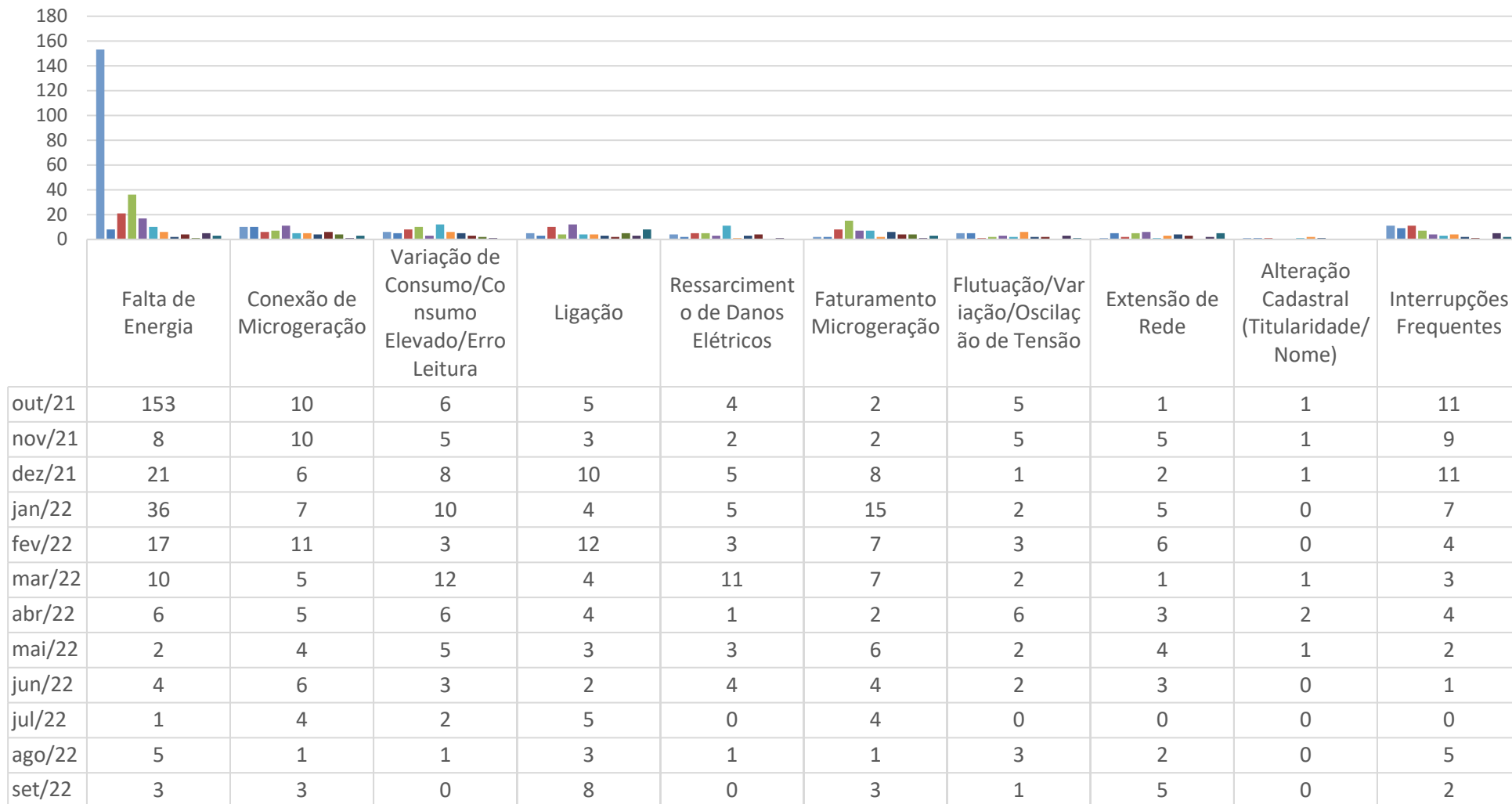


Informações mais solicitadas no mês



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 Governo