

Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP

Setor: Energia Elétrica

Mês: Dezembro/2023

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.

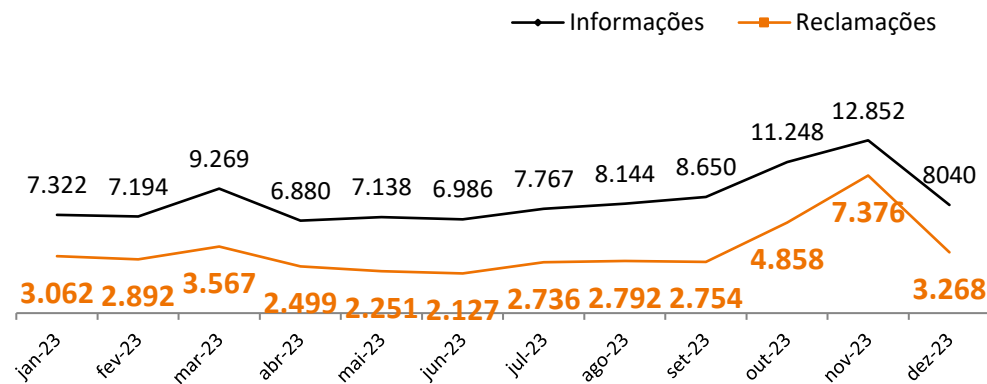
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
jul-23	7.767	2.736	28,63%	2	10.505
ago-23	8.144	2.792	2,05%	12	10.948
set-23	8.650	2.754	-1,36%	12	11.416
out-23	11.248	4.858	76,40%	25	16.131
nov-23	12.852	7.376	51,83%	16	20.244
dez-23	8040	3.268	-55,69%	16	11.324

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

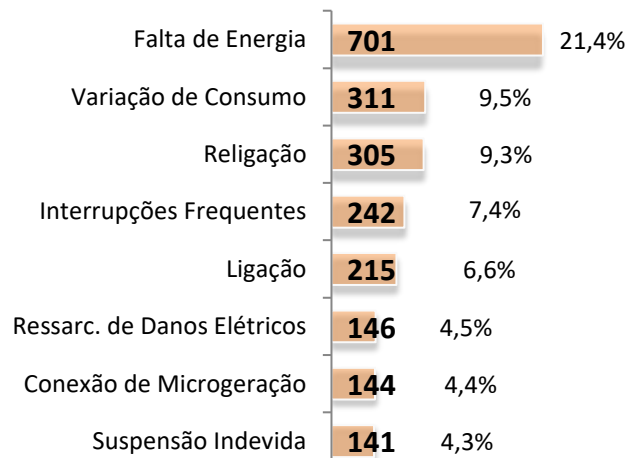
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



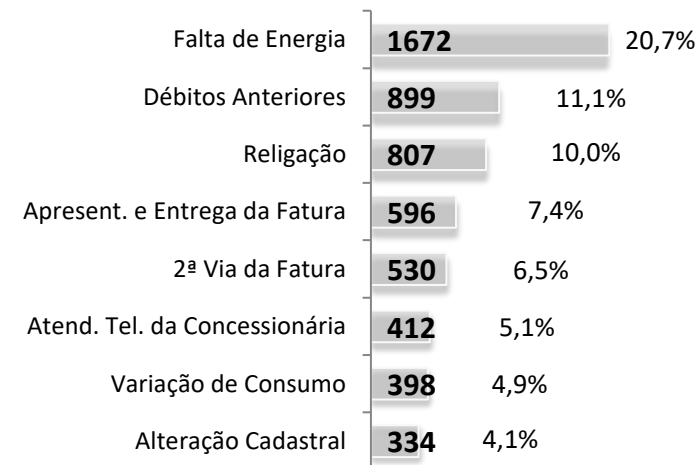
Reclamações por concessionária no mês

	Nº	%
Enel SP	1.575	48,2%
CPFL Paulista	564	17,3%
EDP SP	442	13,5%
Elektro	417	12,8%
CPFL Piratininga	134	4,1%
Energisa Sul-Sudeste	95	2,9%
CPFL Santa Cruz	41	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 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 dos 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
EDP SP	2.153.984	442	2,05
Enel SP	8.385.443	1.575	1,88
Neoenergia Elektro	2.928.184	417	1,42
CPFL Paulista	4.951.689	564	1,14
Energisa Sul-Sudeste	871.481	95	1,09
CPFL Santa Cruz	504.142	41	0,81
CPFL Piratininga	1.942.178	134	0,69
Setor agregado	21.737.101	3.268	1,50

% reclamações procedentes

Concessionária	resultado do indicador
EDP SP	40,5%
Energisa Sul-Sudeste	27,4%
Neoenergia Elektro	26,4%
CPFL Santa Cruz	22,0%
CPFL Paulista	20,2%
Enel SP	16,6%
CPFL Piratininga	7,5%
Setor agregado	21,7%

¹ Base de unidades consumidoras de dezembro de 2023

Enel SP

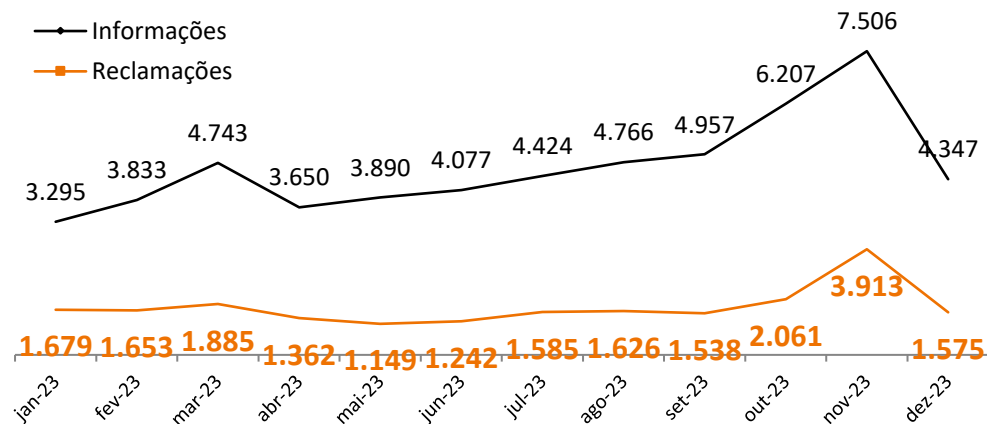
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
jul-23	4.424	1.585	27,62%	1	6.010
ago-23	4.766	1.626	2,59%	7	6.399
set-23	4.957	1.538	-5,41%	5	6.500
out-23	6.207	2.061	34,01%	10	8.278
nov-23	7.506	3.913	89,86%	5	11.424
dez-23	4.347	1.575	-59,75%	3	5.925

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

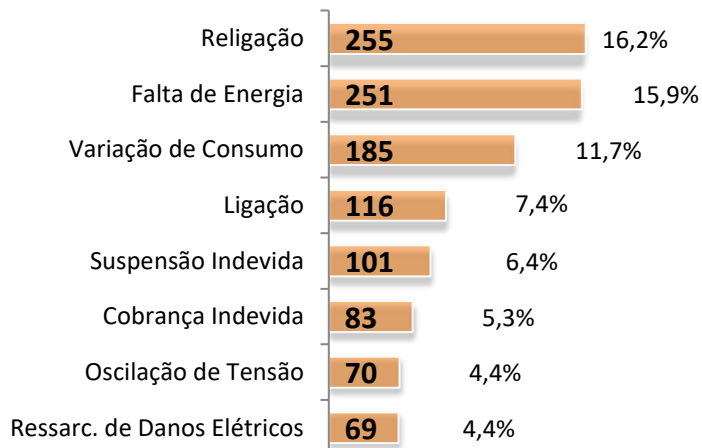
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



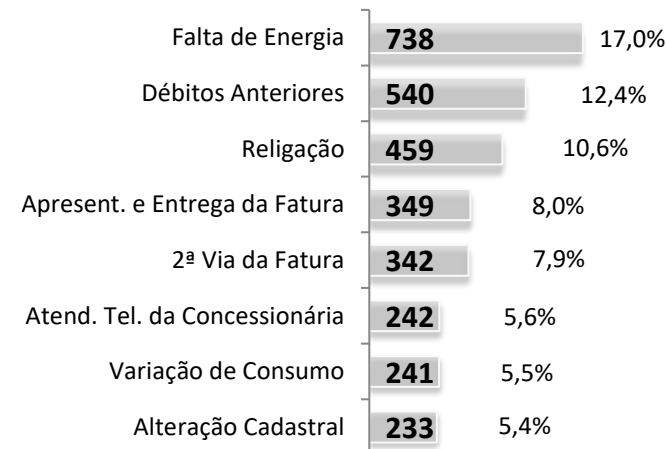
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
São Paulo	1.191
Santo André	70
Osasco	42
Carapicuíba	35
Barueri	35
Cotia	32
São Bernardo do Campo	28
Mauá	23
Embu das Artes	15
Santana de Parnaíba	14

Reclamações mais frequentes no mês

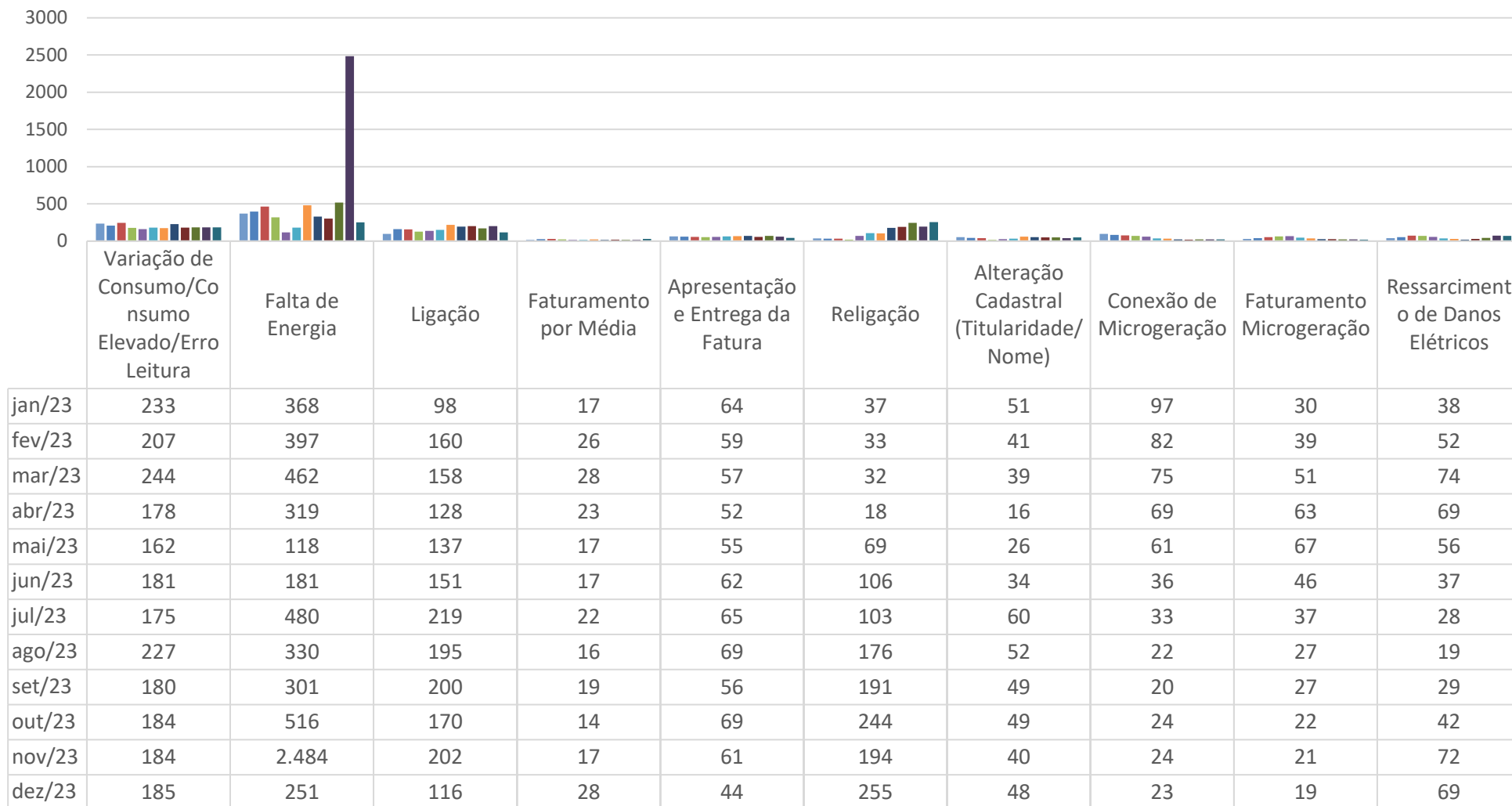


Informações mais solicitadas no mês



Enel SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



CPFL Paulista

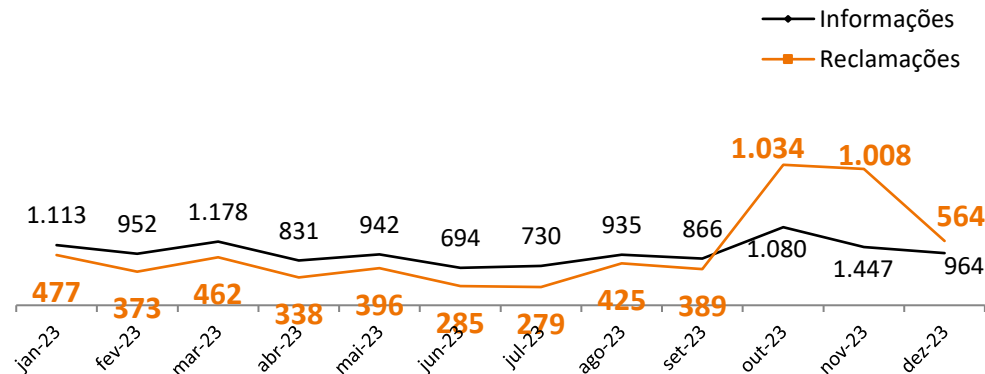
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
jul-23	730	279	-2,11%	1	1.010
ago-23	935	425	52,33%	0	1.360
set-23	866	389	-8,47%	0	1.255
out-23	1.447	1.034	165,81%	5	2.486
nov-23	1.080	1.008	-2,51%	7	2.095
dez-23	964	564	-44,05%	6	1.534

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

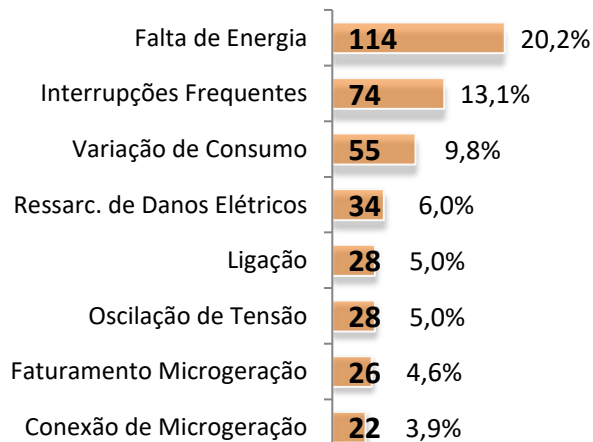
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



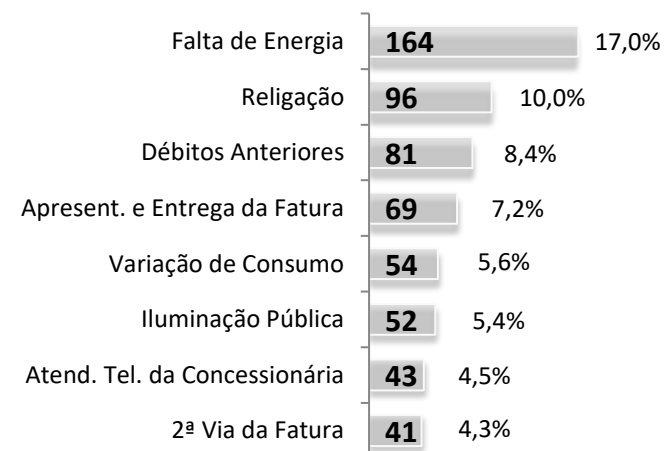
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Campinas	66
São José do Rio Preto	49
Ribeirão Preto	46
Bauru	38
São Carlos	24
Piracicaba	18
Araçatuba	14
Guaira	13
Franca	12
Hortolândia	11

Reclamações mais frequentes no mês

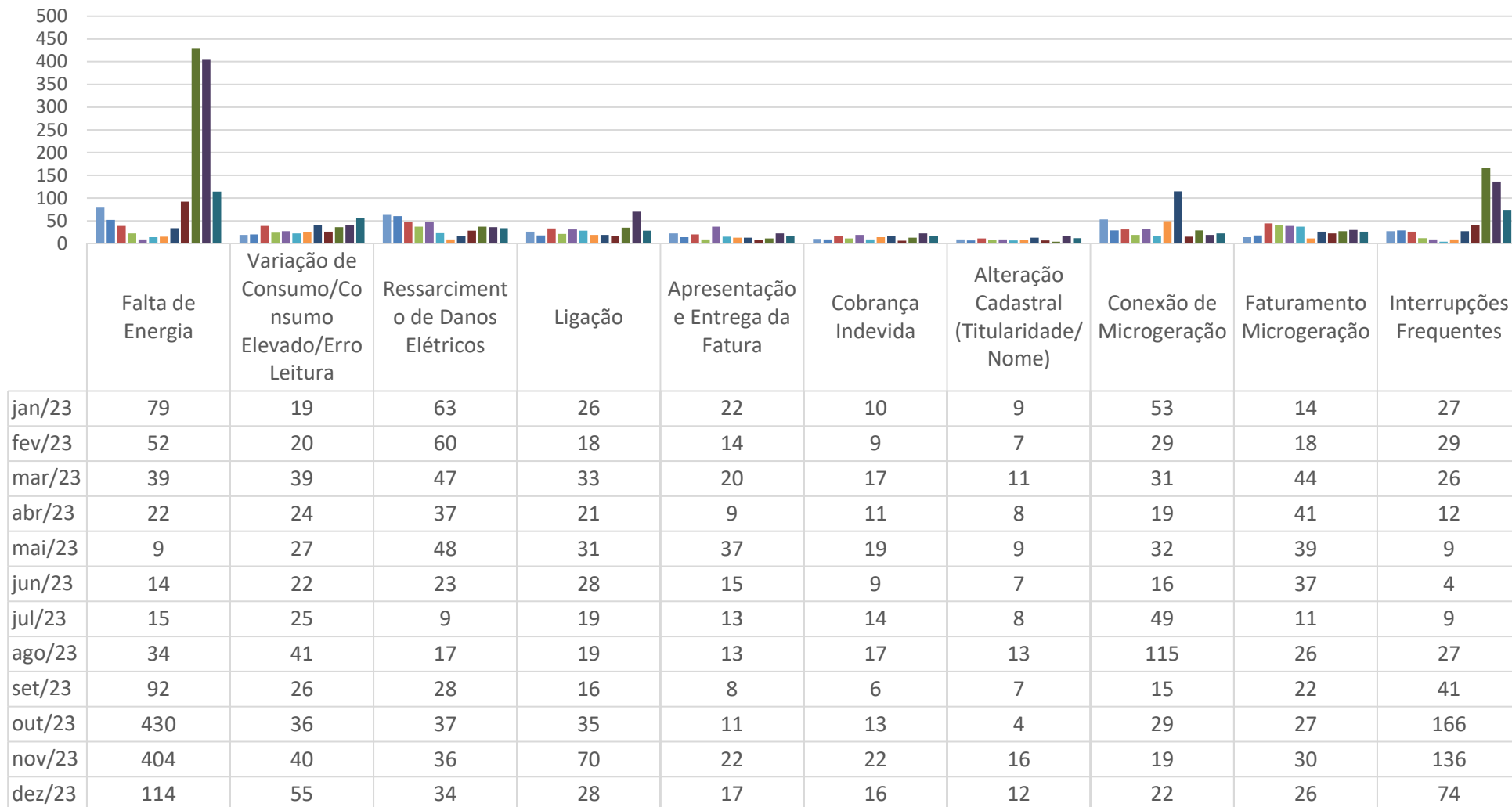


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Paulista

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



CPFL Piratininga

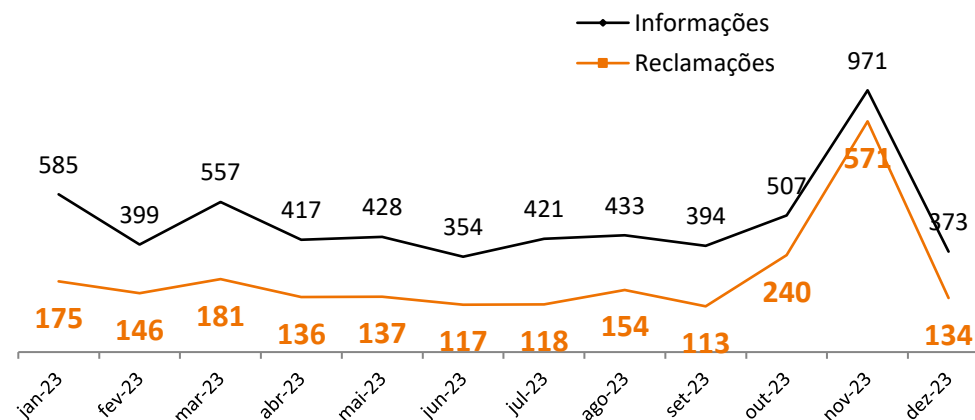
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
jul-23	421	118	0,85%	0	539
ago-23	433	154	30,51%	4	591
set-23	394	113	-26,62%	4	511
out-23	507	240	112,39%	4	751
nov-23	971	571	137,92%	1	1.543
dez-23	373	134	-76,53%	3	510

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

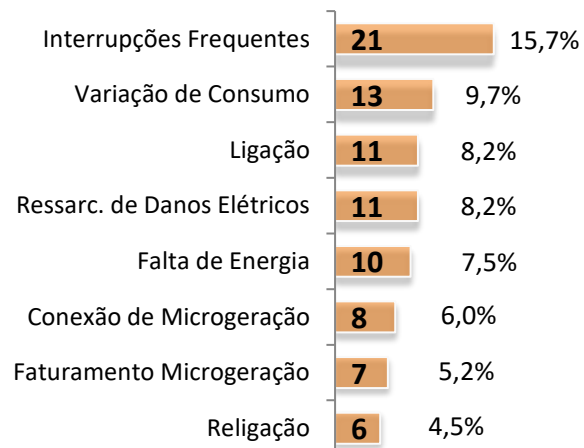
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



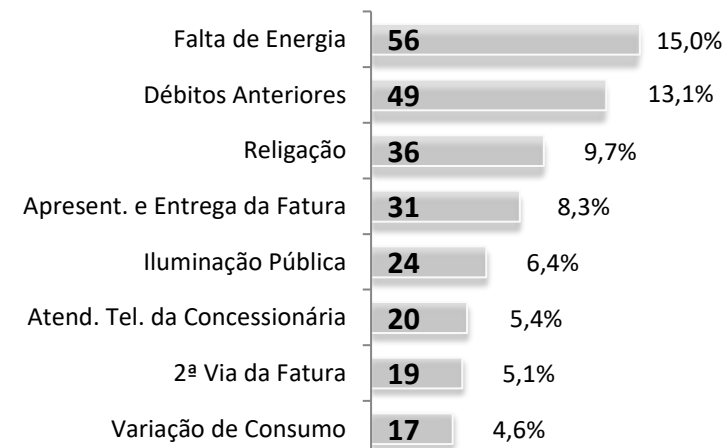
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Jundiaí	18
Santos	15
Sorocaba	14
Salto	12
Indaiatuba	12
Praia Grande	10
São Vicente	6
Itu	6
Araçoiaba da Serra	6
Itupeva	5

Reclamações mais frequentes no mês

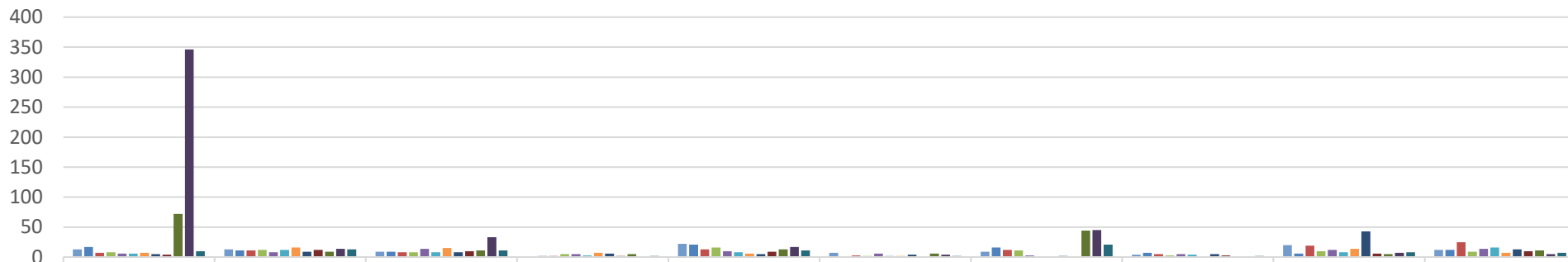


Informações mais solicitadas no mês



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
jan/23	13	13	9	0	22	7	9	4	20	12
fev/23	17	11	9	2	21	1	16	7	6	12
mar/23	7	11	8	2	13	3	12	5	19	25
abr/23	8	12	8	5	16	2	11	3	10	9
mai/23	6	8	14	5	10	6	3	5	12	14
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

CPFL Santa Cruz

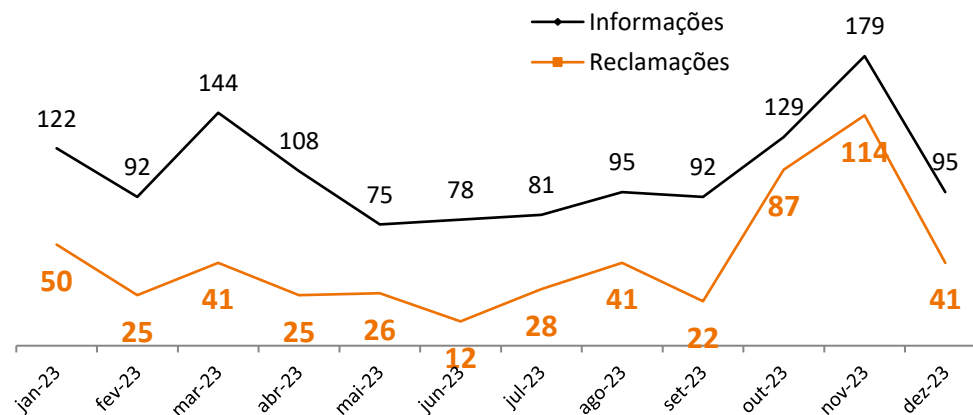
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
jul-23	81	28	133,33%	0	109
ago-23	95	41	46,43%	0	136
set-23	92	22	-46,34%	0	114
out-23	129	87	295,45%	0	216
nov-23	179	114	31,03%	1	294
dez-23	95	41	-64,04%	1	137

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

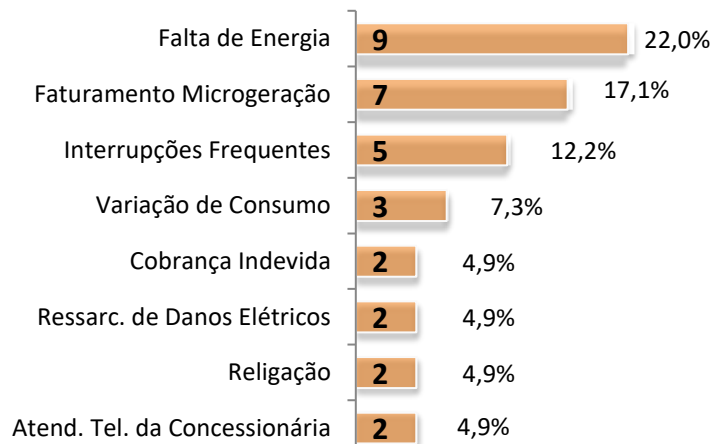
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



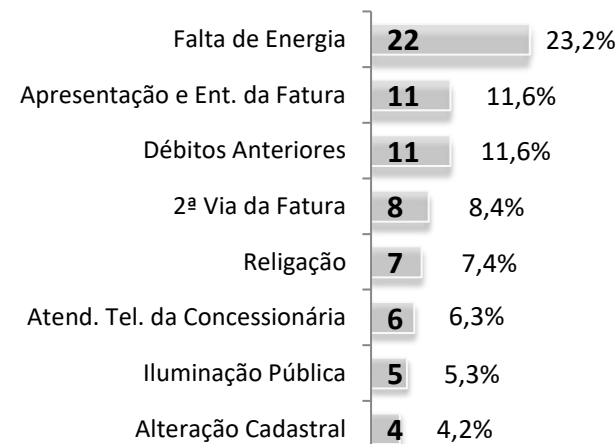
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Ourinhos	5
Piraju	4
Mococa	4
Jaguariúna	2
Cerqueira César	2
Itapetininga	2
Jacarezinho	2
Caconde	2
São Vicente	1
Santa Rosa de Viterbo	1

Reclamações mais frequentes no mês

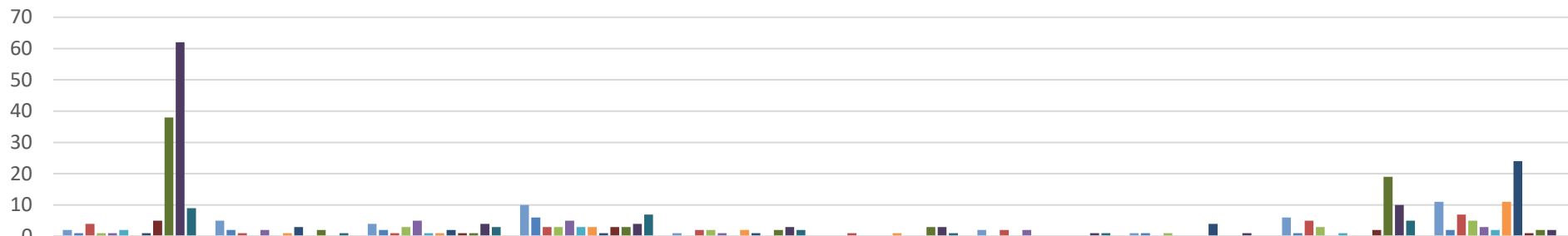


Informações mais solicitadas no mês



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
jan/23	2	5	4	10	1	0	2	1	6	11
fev/23	1	2	2	6	0	0	0	1	1	2
mar/23	4	1	1	3	2	1	2	0	5	7
abr/23	1	0	3	3	2	0	0	1	3	5
mai/23	1	2	5	5	1	0	2	0	0	3
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

Neoenergia Elektro

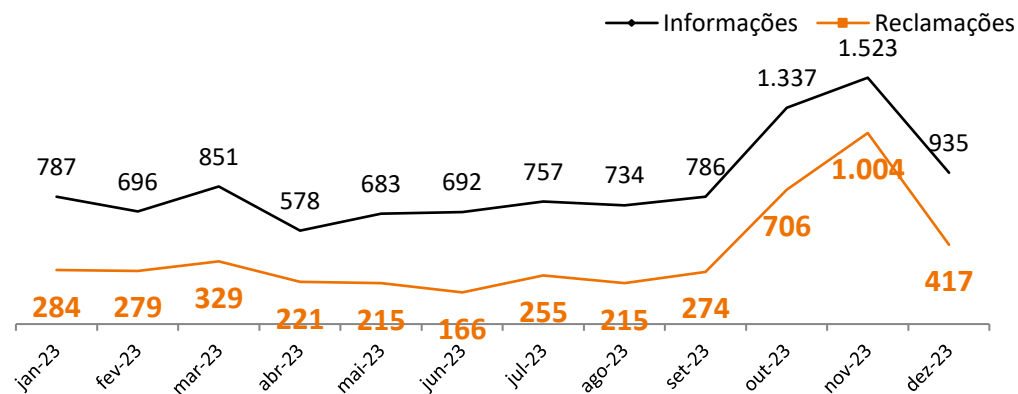
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
jul-23	757	255	53,61%	0	1.012
ago-23	734	215	-15,69%	1	950
set-23	786	274	27,44%	1	1.061
out-23	1.337	706	157,66%	1	2.044
nov-23	1.523	1.004	42,21%	1	2.528
dez-23	935	417	-58,47%	3	1.355

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

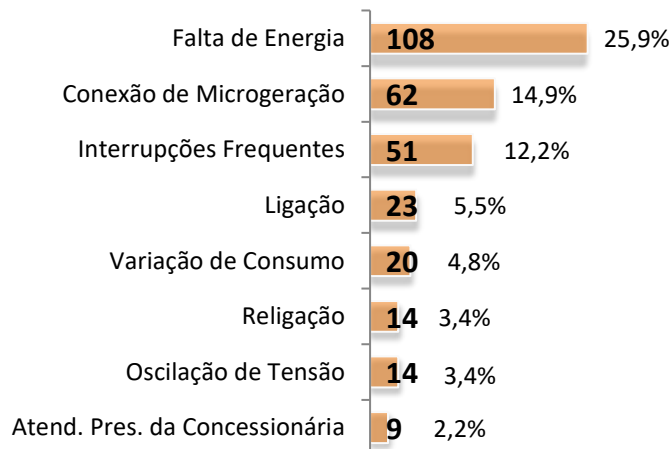
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



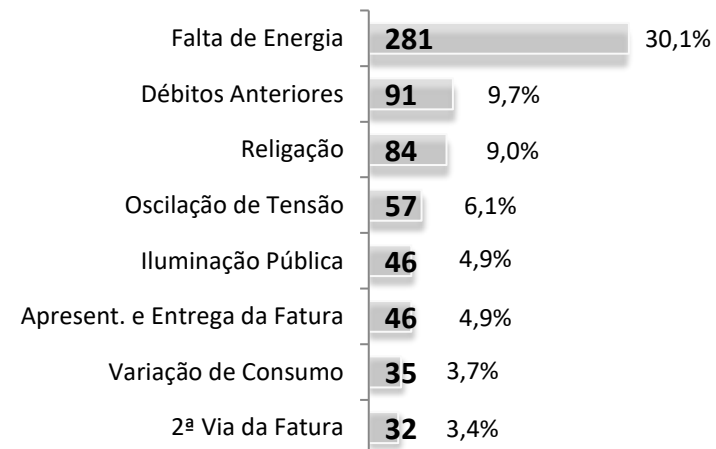
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Atibaia	26
Limeira	22
Piracaia	16
Tupi Paulista	13
Tatuí	11
General Salgado	9
Registro	8
Peruibe	8
Votuporanga	8
Mongaguá	8

Reclamações mais frequentes no mês

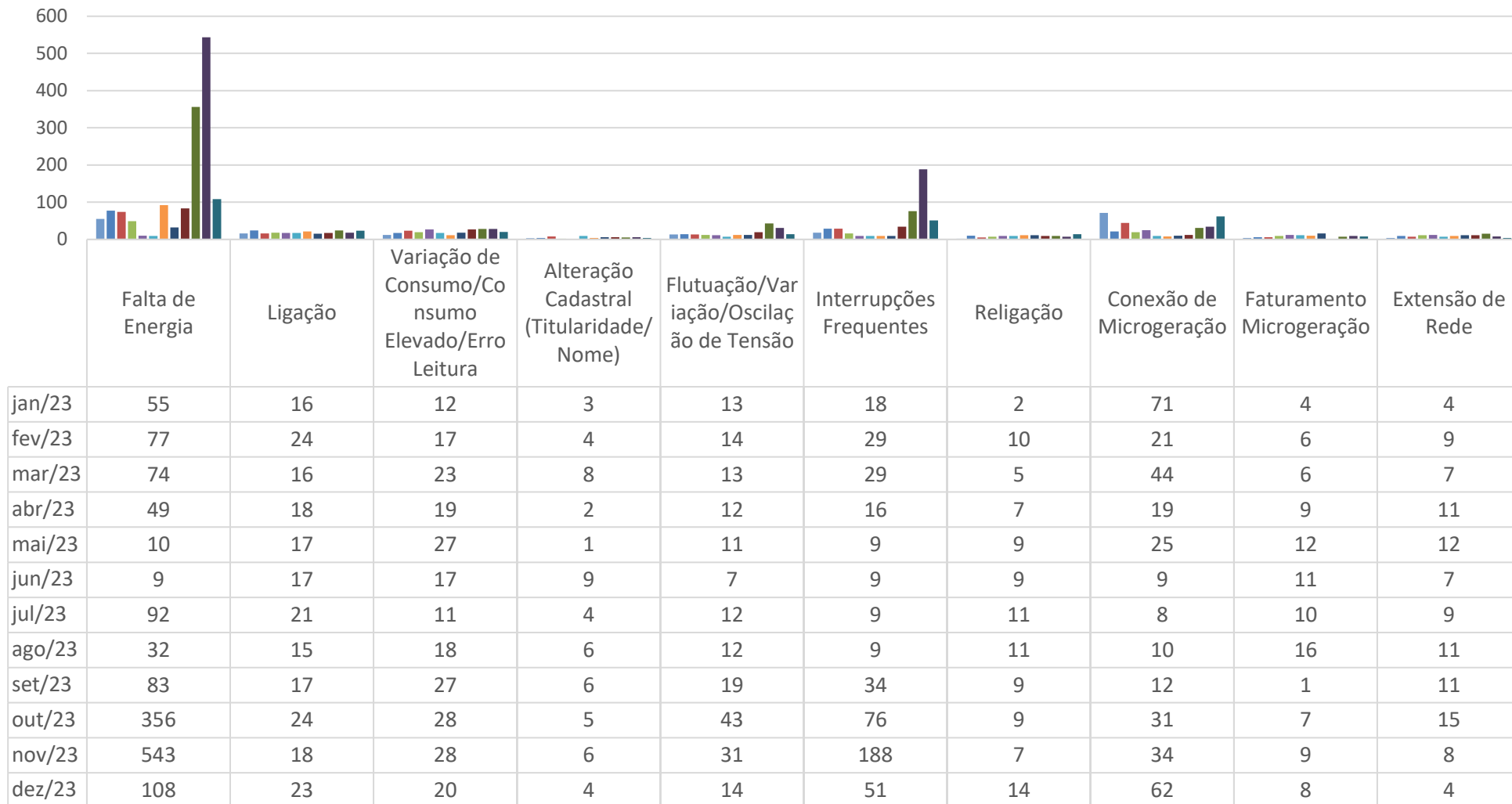


Informações mais solicitadas no mês



Neoenergia Elektro

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



EDP SP

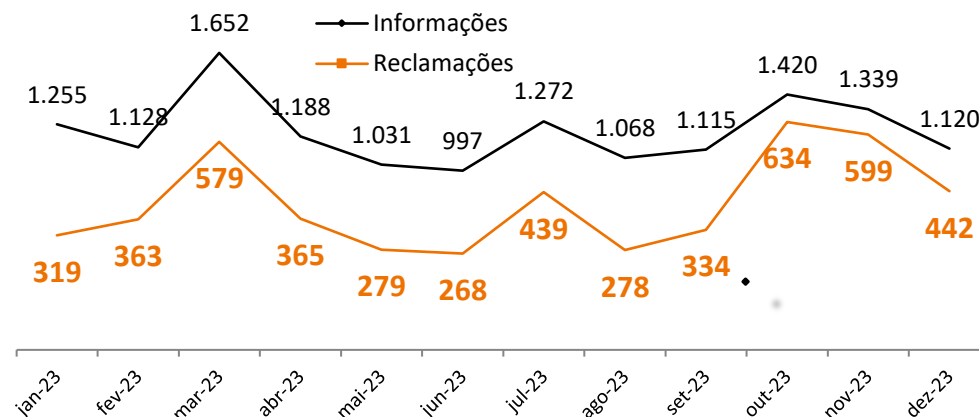
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
jul-23	1.272	439	63,81%	0	1.711
ago-23	1.068	278	-36,67%	0	1.346
set-23	1.115	334	20,14%	2	1.451
out-23	1.420	634	89,82%	3	2.057
nov-23	1.339	599	-5,52%	0	1.938
dez-23	1.120	442	-26,21%	0	1.562

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

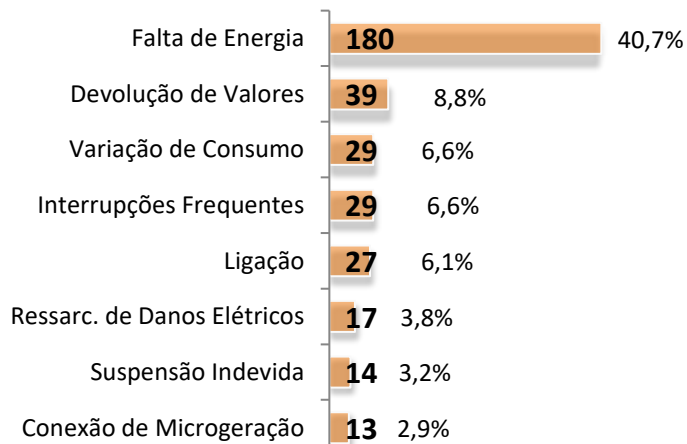
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



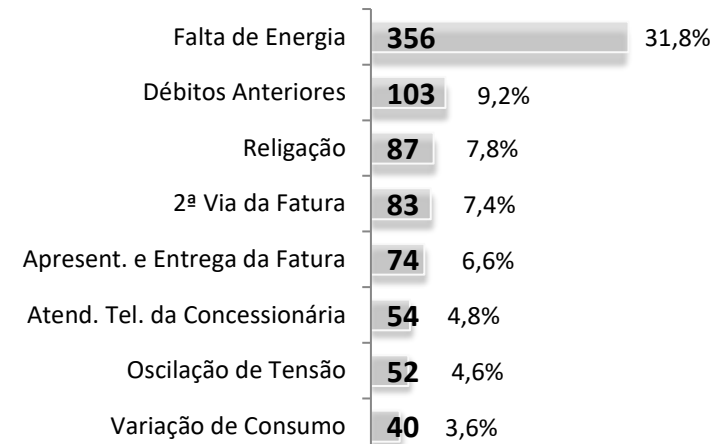
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Guarulhos	143
Mogi Das Cruzes	43
Caraguatatuba	35
São José Dos Campos	28
Itaquaquecetuba	25
Suzano	24
Ferraz De Vasconcelos	23
Pindamonhangaba	18
Jacareí	18
Taubaté	15

Reclamações mais frequentes no mês

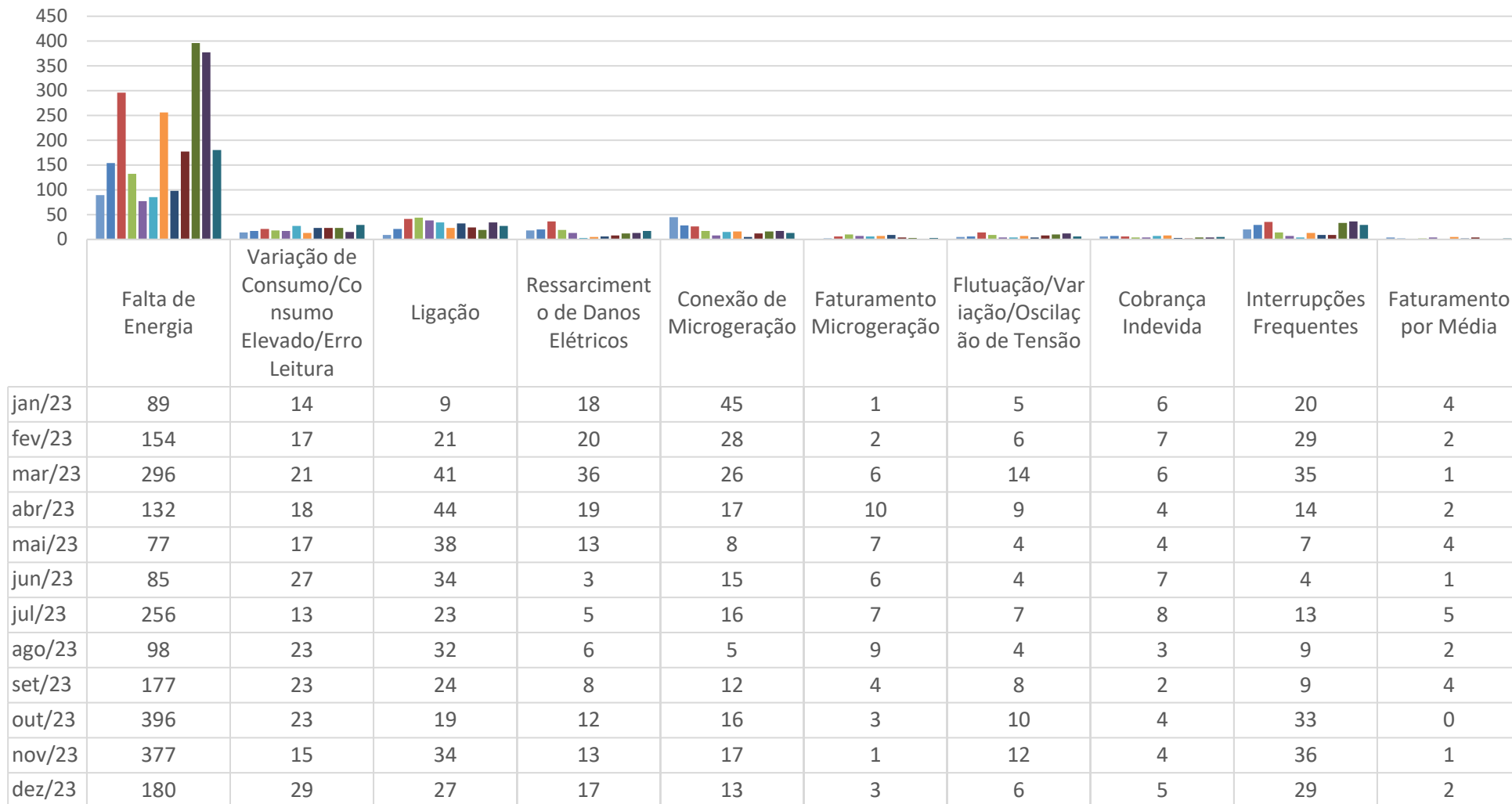


Informações mais solicitadas no mês



EDP SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



Energisa Sul-Sudeste

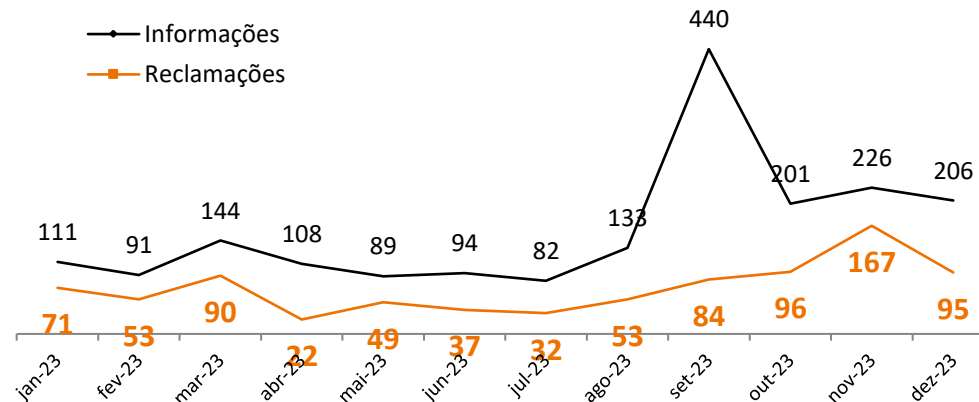
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
jul-23	82	32	-13,51%	0	114
ago-23	133	53	65,63%	0	186
set-23	440	84	58,49%	0	524
out-23	201	96	14,29%	2	299
nov-23	226	167	73,96%	1	394
dez-23	206	95	-43,11%	0	301

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

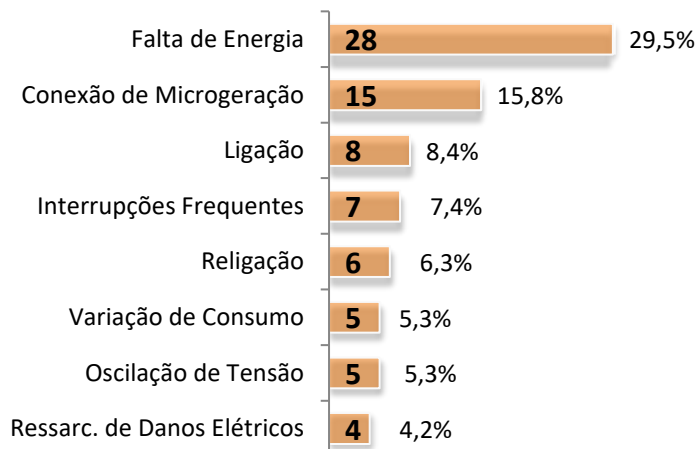
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



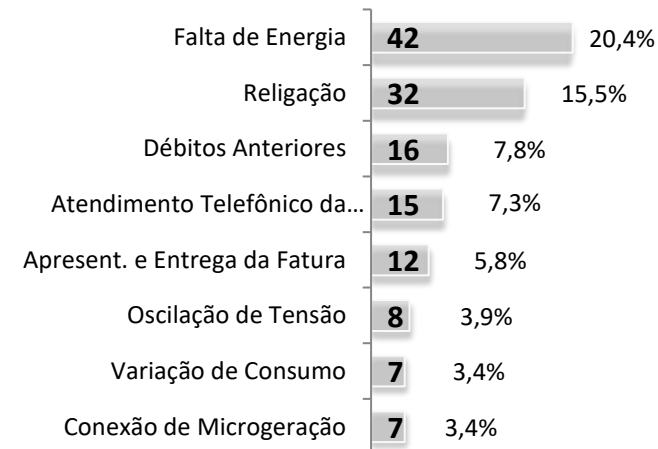
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Presidente Prudente	16
Bragança Paulista	16
Catanduva	7
Extrema	6
Camanducaia	5
Adamantina	4
Regente Feijó	3
Presidente Venceslau	3
Santo Anastácio	3
Assis	3

Reclamações mais frequentes no mês

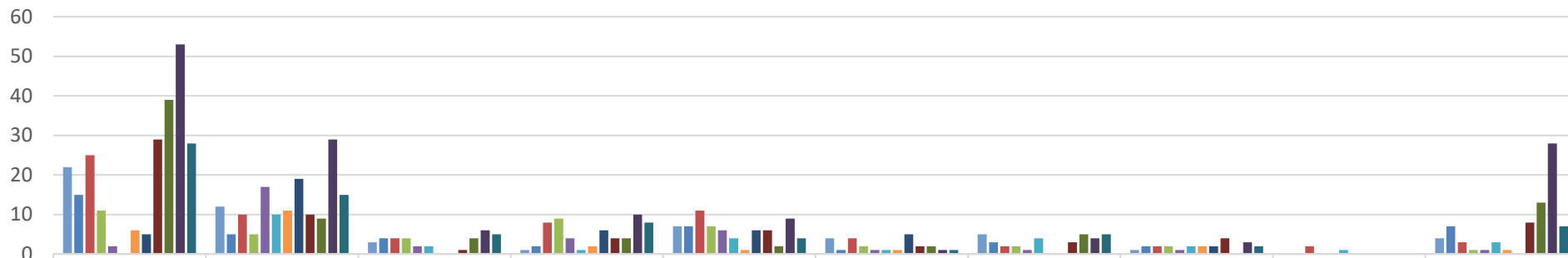


Informações mais solicitadas no mês



Energisa Sul-Sudeste

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



	Falta de Energia	Conexão de Microgeração	Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro de Leitura	Ligação	Ressarcimento de Danos Elétricos	Faturamento Microgeração	Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão	Extensão de Rede	Alteração Cadastral (Titularidade/ Nome)	Interrupções Frequentes
jan/23	22	12	3	1	7	4	5	1	0	4
fev/23	15	5	4	2	7	1	3	2	0	7
mar/23	25	10	4	8	11	4	2	2	2	3
abr/23	11	5	4	9	7	2	2	2	0	1
mai/23	2	17	2	4	6	1	1	1	0	1
jun/23	0	10	2	1	4	1	4	2	1	3
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

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