

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

**Setor: Energia Elétrica**

**Mês: Março/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.

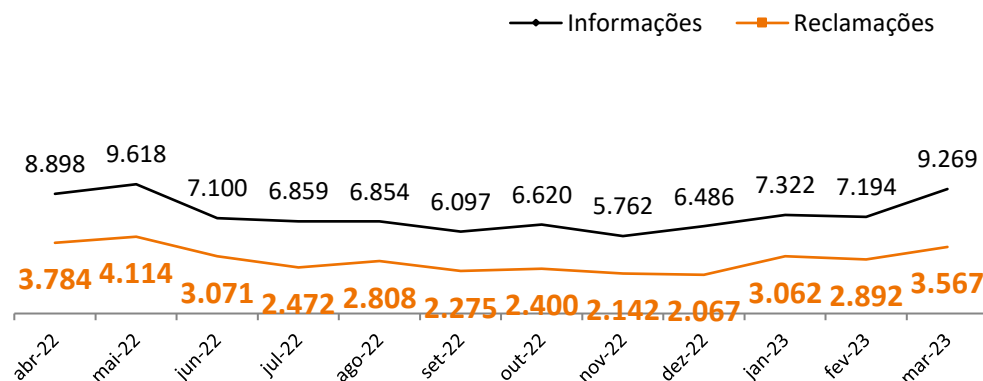
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
out-22	6.620	2.400	5,49%	10	9.030
nov-22	5.762	2.142	-10,75%	12	7.916
dez-22	6.486	2.067	-3,50%	11	8.564
jan-23	7.322	3.062	48,14%	11	10.395
fev-23	7.194	2.892	-5,55%	16	10.102
mar-23	9.269	3.567	23,34%	12	12.848

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

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

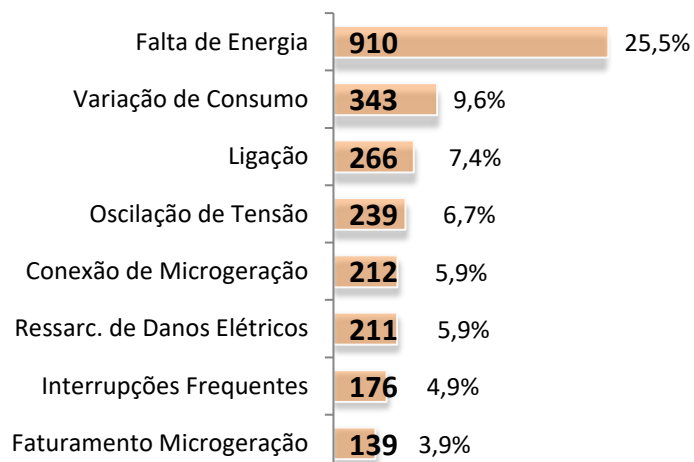
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



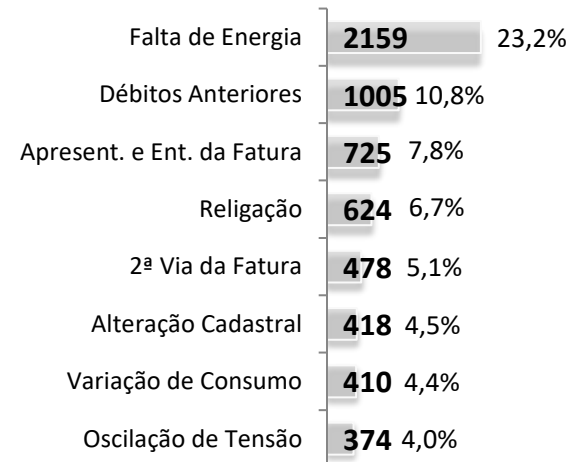
Reclamações por concessionária no mês

	Nº	%
Enel SP	1.885	52,8%
CPFL Paulista	462	13,0%
EDP SP	579	16,2%
Neoenergia Elektro	329	9,2%
CPFL Piratininga	181	5,1%
Energisa Sul-Sudeste	90	2,5%
CPFL Santa Cruz	41	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 <sup>1</sup>	reclamações no mês	resultado do indicador
EDP SP	2.099.427	579	2,76
Enel SP	8.250.660	1.885	2,28
Neoenergia Elektro	2.892.893	329	1,14
Energisa Sul-Sudeste	860.168	90	1,05
CPFL Piratininga	1.913.374	181	0,95
CPFL Paulista	4.887.312	462	0,95
CPFL Santa Cruz	498.341	41	0,82
<b>Setor agregado</b>	<b>21.402.175</b>	<b>3.567</b>	<b>1,67</b>

### % reclamações procedentes

Concessionária	resultado do indicador
EDP SP	43,7%
Energisa Sul-Sudeste	27,8%
Enel SP	25,3%
Neoenergia Elektro	21,9%
CPFL Santa Cruz	9,8%
CPFL Paulista	8,4%
CPFL Piratininga	4,4%
<b>Setor agregado</b>	<b>24,6%</b>

<sup>1</sup> Base de unidades consumidoras de março de 2023

Enel SP

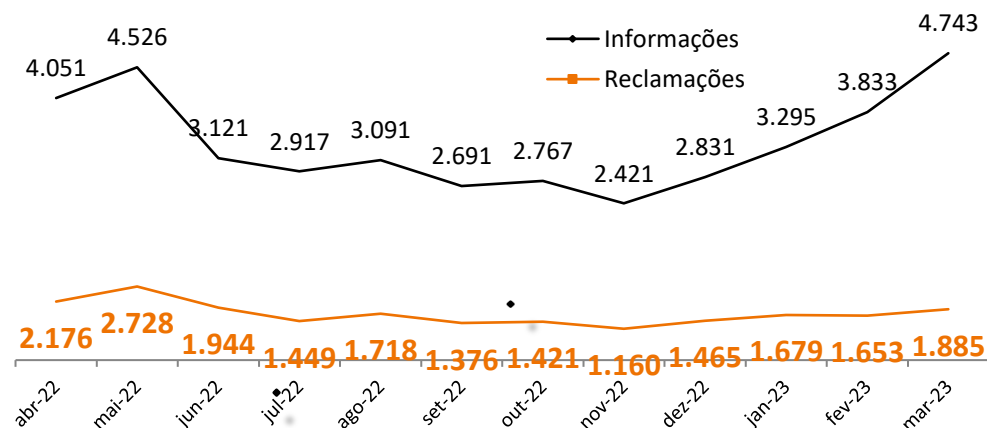
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
out-22	2.767	1.421	3,27%	8	4.196
nov-22	2.421	1.160	-18,37%	6	3.587
dez-22	2.831	1.465	26,29%	4	4.300
jan-23	3.295	1.679	14,61%	6	4.980
fev-23	3.833	1.653	-1,55%	9	5.495
mar-23	4.743	1.885	14,04%	9	6.637

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

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

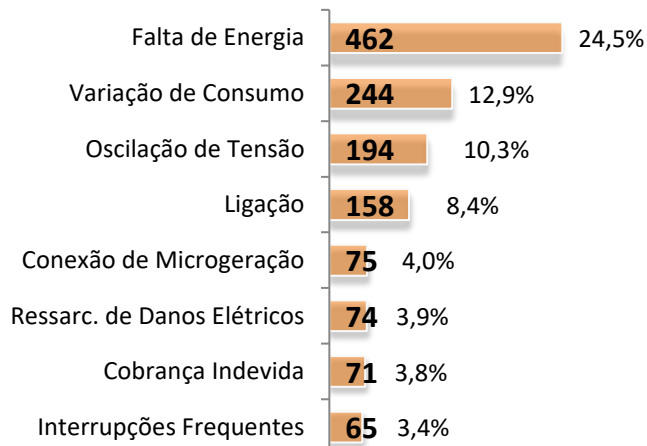
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



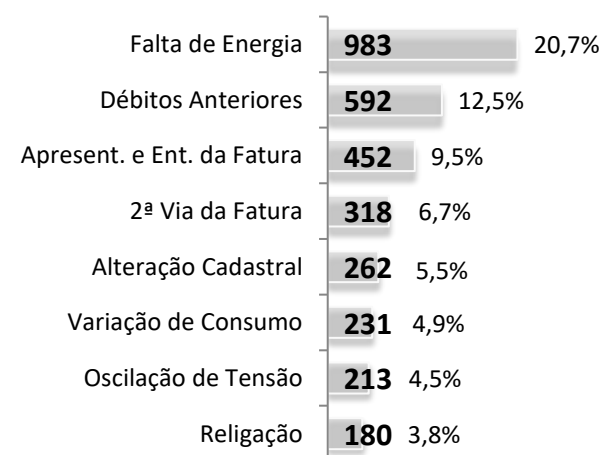
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
São Paulo	1324
Santo André	87
São Bernardo do Campo	74
Osasco	55
Cotia	41
Mauá	29
São Caetano do Sul	29
Barueri	27
Carapicuíba	26
Diadema	24

Reclamações mais frequentes no mês

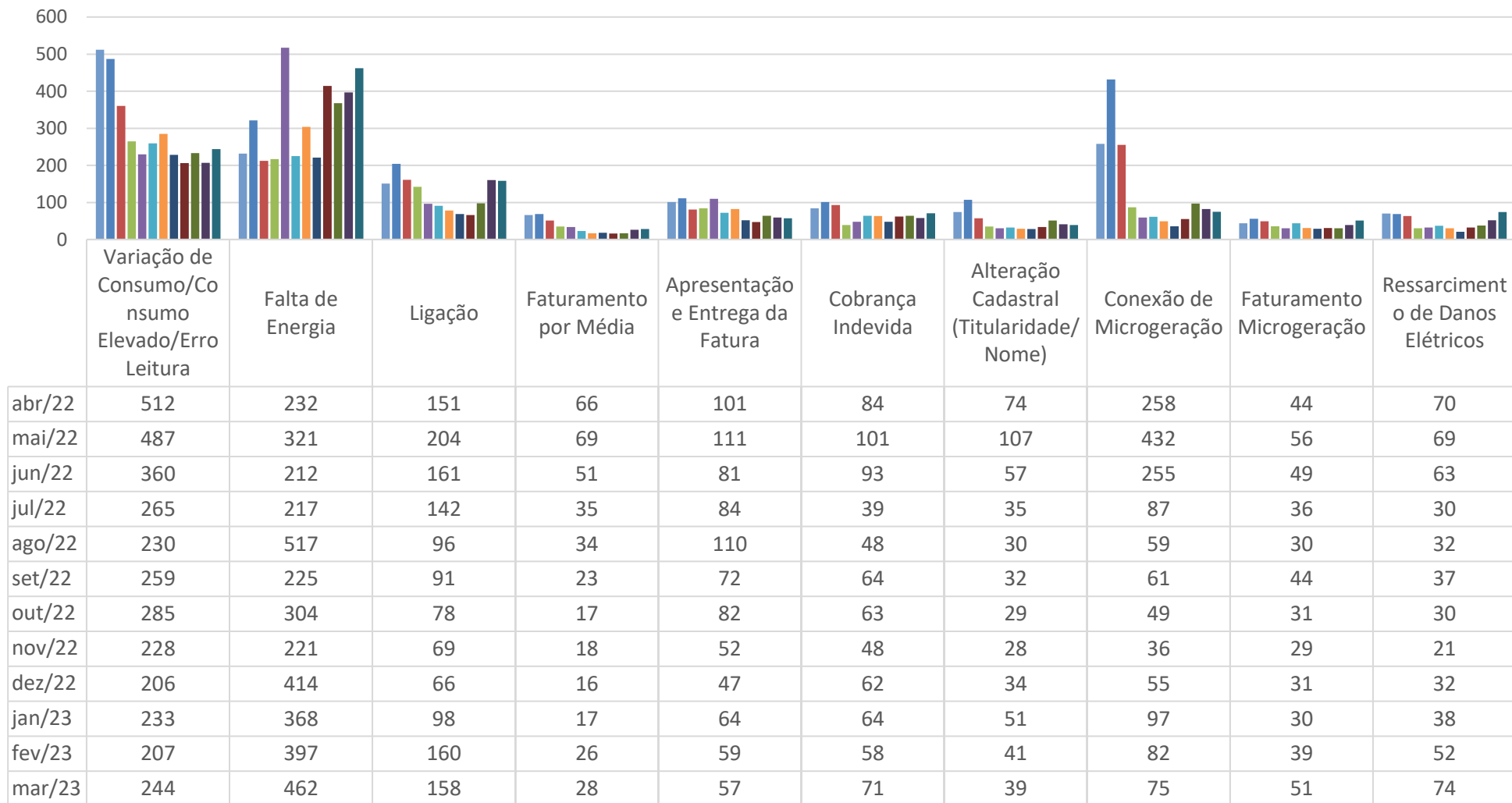


Informações mais solicitadas no mês



Enel SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



CPFL Paulista

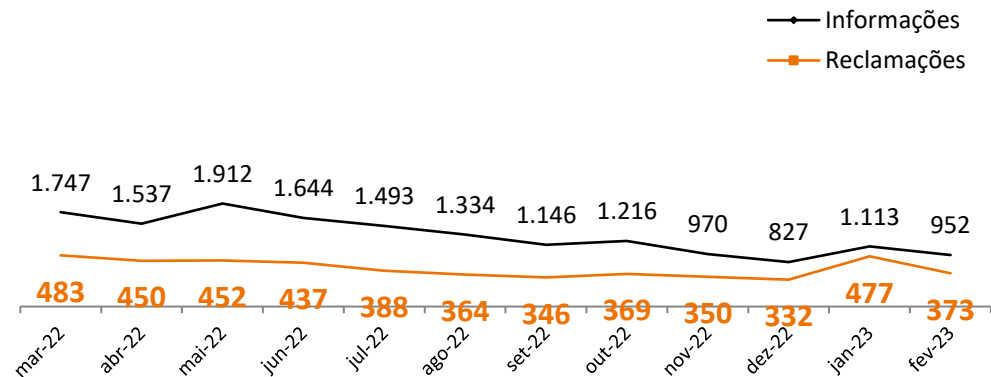
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
out-22	1.216	369	6,65%	1	1.586
nov-22	970	350	-5,15%	1	1.321
dez-22	827	332	-5,14%	4	1.163
jan-23	1.113	477	43,67%	3	1.593
fev-23	952	373	-21,80%	1	1.326
mar-23	1.178	462	23,86%	0	1.640

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

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

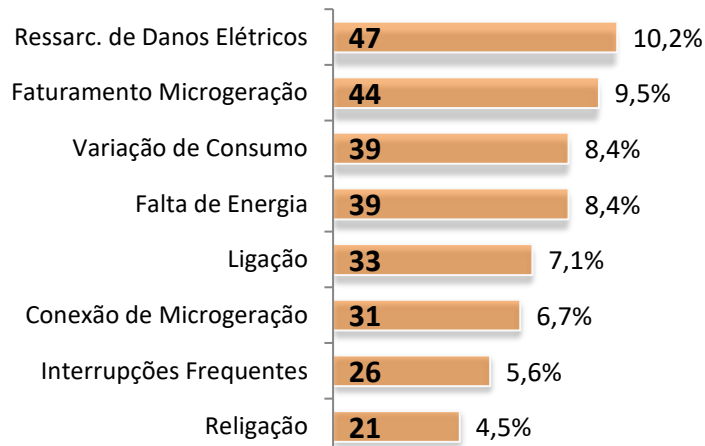
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



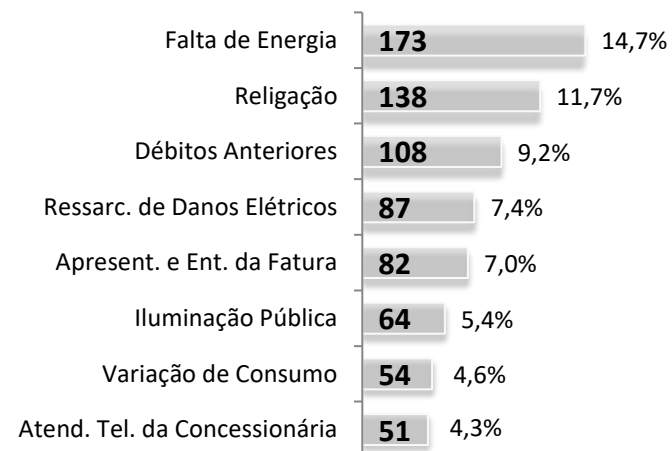
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Campinas	60
Ribeirão Preto	41
São José do Rio Preto	31
Piracicaba	18
Bauru	13
Araraquara	12
Hortolândia	12
Franca	11
Americana	11
Sumaré	10

Reclamações mais frequentes no mês

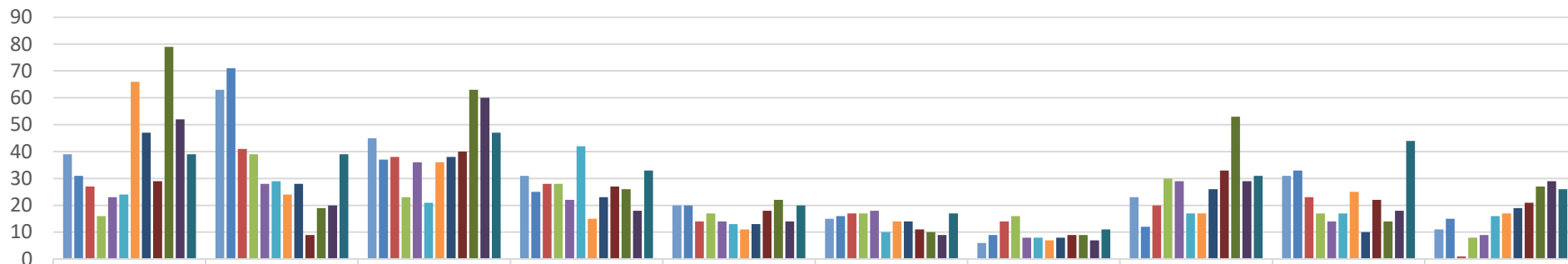


Informações mais solicitadas no mês



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
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
out/22	66	24	36	15	11	14	7	17	25	17
nov/22	47	28	38	23	13	14	8	26	10	19
dez/22	29	9	40	27	18	11	9	33	22	21
jan/23	79	19	63	26	22	10	9	53	14	27
fev/23	52	20	60	18	14	9	7	29	18	29
mar/23	39	39	47	33	20	17	11	31	44	26



CPFL Piratininga

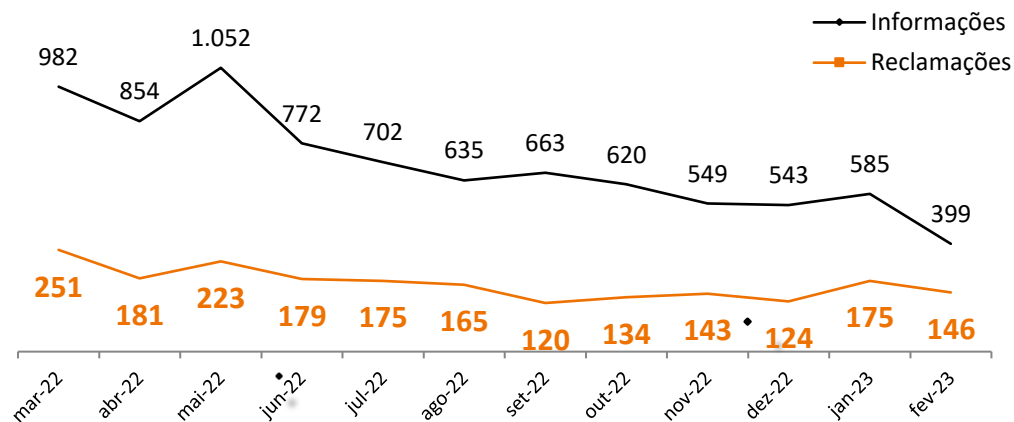
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
out-22	620	134	11,67%	0	754
nov-22	549	143	6,72%	0	692
dez-22	543	124	-13,29%	0	667
jan-23	585	175	41,13%	1	761
fev-23	399	146	-16,57%	2	547
mar-23	557	181	23,97%	0	738

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

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

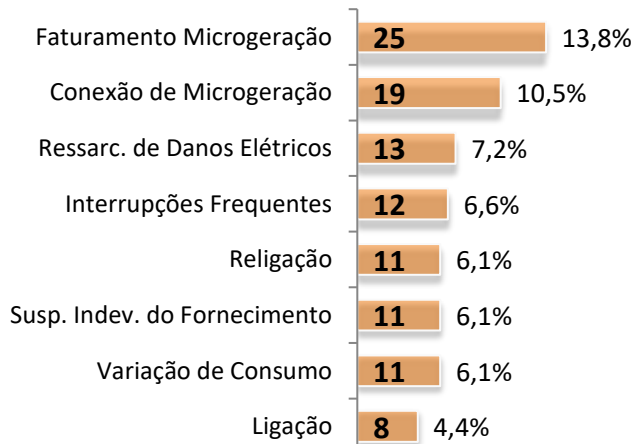
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



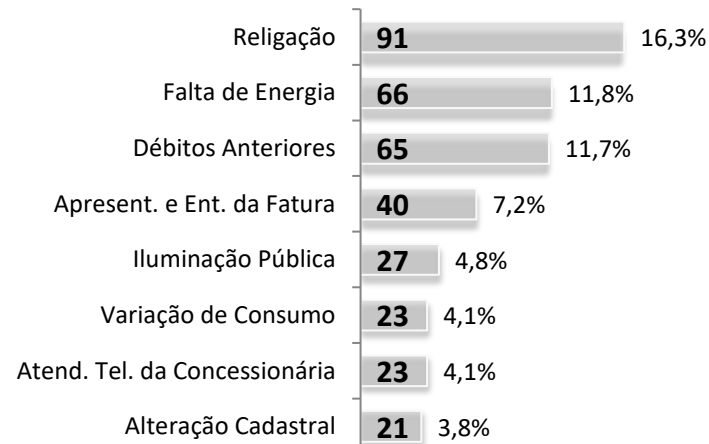
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Sorocaba	31
Santos	22
Jundiaí	17
São Vicente	16
Indaiatuba	12
Praia Grande	11
Itupeva	10
Itu	9
São Roque	5
Araçoiaba da Serra	4

Reclamações mais frequentes no mês

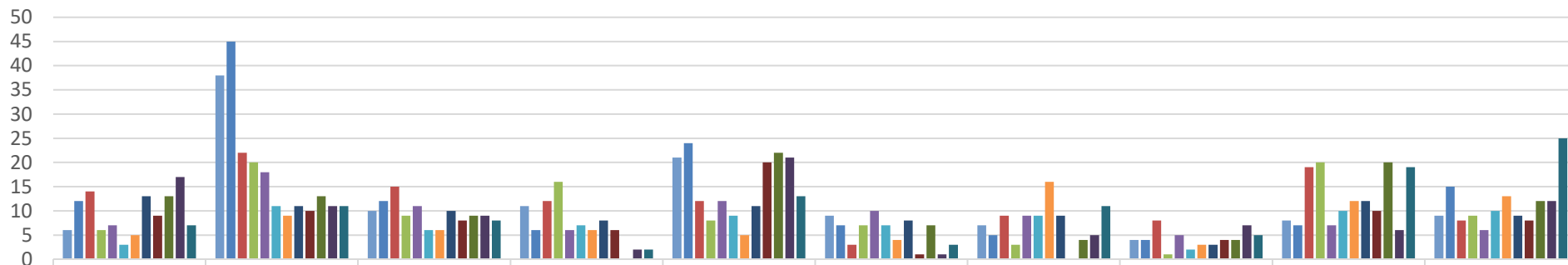


Informações mais solicitadas no mês



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 de Microgeração
abr/22	6	38	10	11	21	9	7	4	8	9
mai/22	12	45	12	6	24	7	5	4	7	15
jun/22	14	22	15	12	12	3	9	8	19	8
jul/22	6	20	9	16	8	7	3	1	20	9
ago/22	7	18	11	6	12	10	9	5	7	6
set/22	3	11	6	7	9	7	9	2	10	10
out/22	5	9	6	6	5	4	16	3	12	13
nov/22	13	11	10	8	11	8	9	3	12	9
dez/22	9	10	8	6	20	1	0	4	10	8
jan/23	13	13	9	0	22	7	4	4	20	12
fev/23	17	11	9	2	21	1	5	7	6	12
mar/23	7	11	8	2	13	3	11	5	19	25

CPFL Santa Cruz

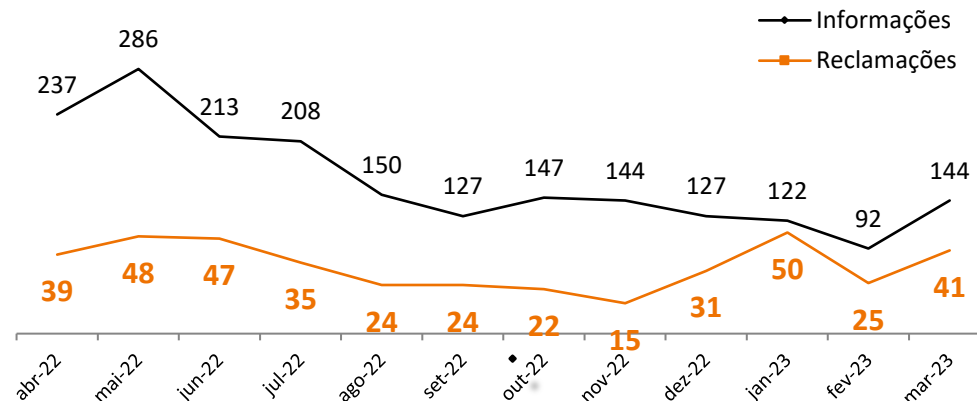
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
out-22	147	22	-8,33%	0	169
nov-22	144	15	-31,82%	0	159
dez-22	127	31	106,67%	0	158
jan-23	122	50	61,29%	0	172
fev-23	92	25	-50,00%	0	117
mar-23	144	41	64,00%	1	186

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

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

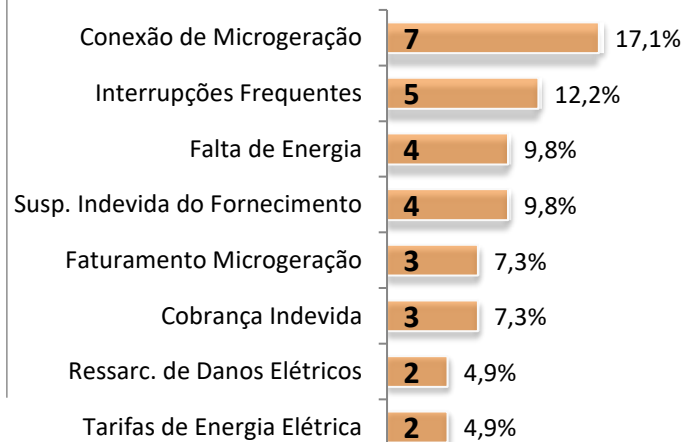
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



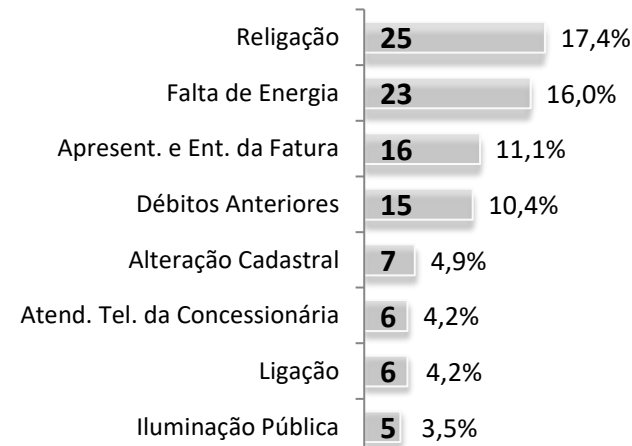
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Mococa	7
Avaré	5
Itapetininga	4
Jaguariúna	4
São José do Rio Pardo	3
Pedreira	2
Piraju	2
Arandu	2
Ourinhos	2
Caconde	2

Reclamações mais frequentes no mês

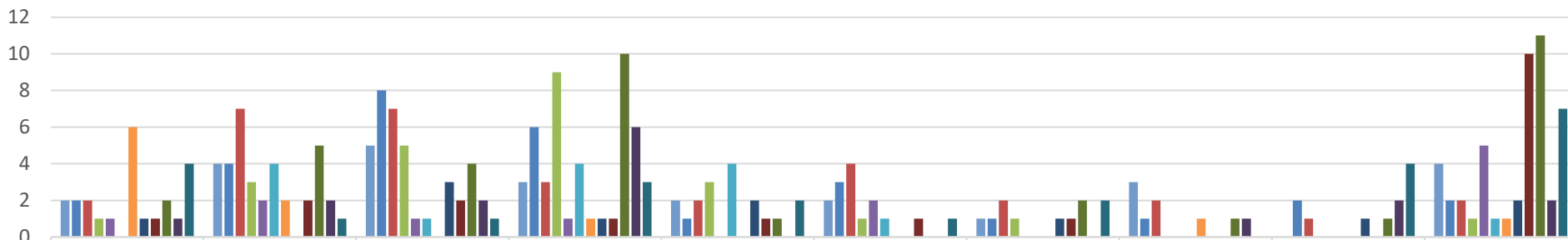


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Santa Cruz

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



	Falta de Energia	Ligação	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/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
out/22	6	2	0	1	0	0	0	1	0	1
nov/22	1	0	3	1	2	0	1	0	1	2
dez/22	1	2	2	1	1	1	1	0	0	10
jan/23	2	5	4	10	1	0	2	1	1	11
fev/23	1	2	2	6	0	0	0	1	2	2
mar/23	4	1	1	3	2	1	2	0	4	7

Neoenergia Elektro

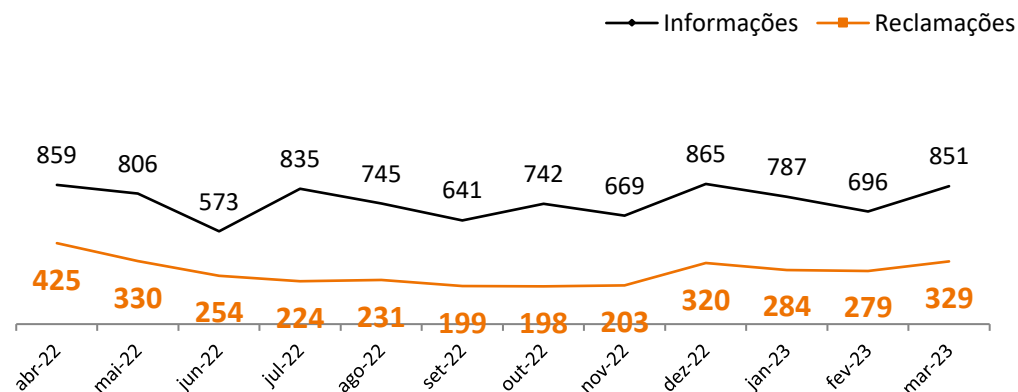
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
out-22	742	198	-0,50%	0	940
nov-22	669	203	2,53%	3	875
dez-22	865	320	57,64%	0	1.185
jan-23	787	284	-11,25%	0	1.071
fev-23	696	279	-1,76%	1	976
mar-23	851	329	17,92%	0	1.180

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

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

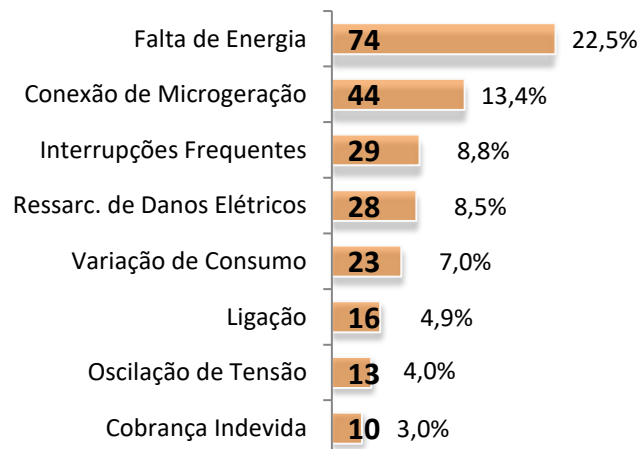
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



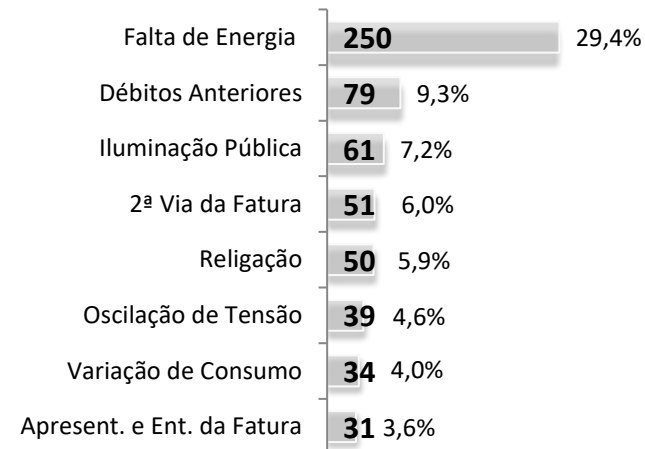
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Atibaia	27
Mairiporã	26
Limeira	18
Ubatuba	17
Artur Nogueira	10
Arujá	7
Jarinu	7
Bertioga	6
São João da Boa Vista	5
Nazaré Paulista	5

Reclamações mais frequentes no mês

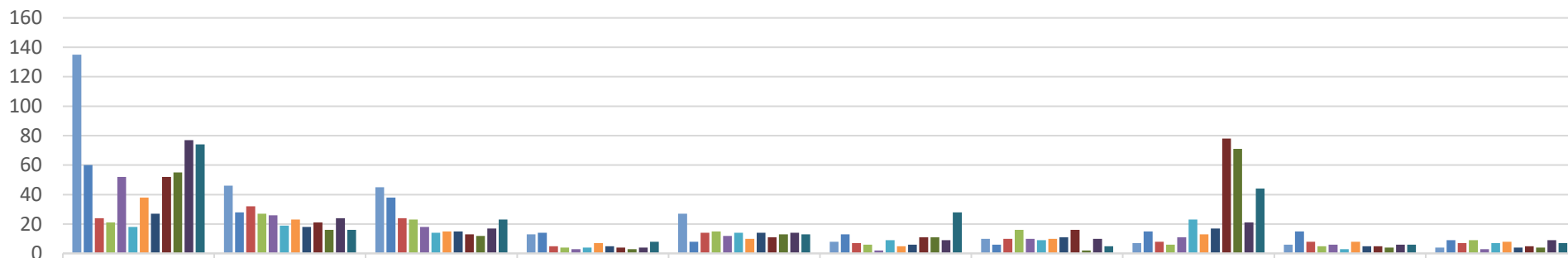


Informações mais solicitadas no mês



Neoenergia Elektro

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



	Falta de Energia	Ligação	Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro de Leitura	Alteração Cadastral (Titularidade/ Nome)	Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão	Ressarcimento de Danos Elétricos	Religação	Conexão de Microgeração	Faturamento Microgeração	Extensão de Rede
abr/22	135	46	45	13	27	8	10	7	6	4
mai/22	60	28	38	14	8	13	6	15	15	9
jun/22	24	32	24	5	14	7	10	8	8	7
jul/22	21	27	23	4	15	6	16	6	5	9
ago/22	52	26	18	3	12	2	10	11	6	3
set/22	18	19	14	4	14	9	9	23	3	7
out/22	38	23	15	7	10	5	10	13	8	8
nov/22	27	18	15	5	14	6	11	17	5	4
dez/22	52	21	13	4	11	11	16	78	5	5
jan/23	55	16	12	3	13	11	2	71	4	4
fev/23	77	24	17	4	14	9	10	21	6	9
mar/23	74	16	23	8	13	28	5	44	6	7

EDP SP

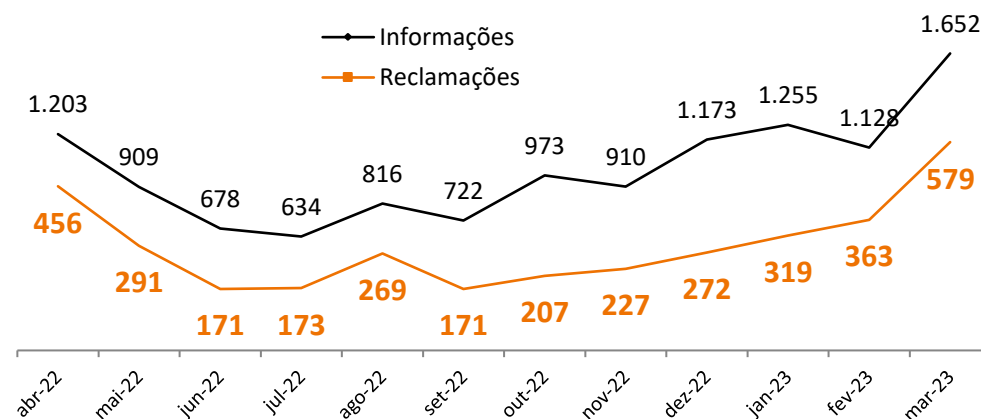
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
out-22	973	207	21,05%	1	1.181
nov-22	910	227	9,66%	1	1.138
dez-22	1.173	272	19,82%	3	1.448
jan-23	1.255	319	17,28%	1	1.575
fev-23	1.128	363	13,79%	3	1.494
mar-23	1.652	579	59,50%	2	2.233

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

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

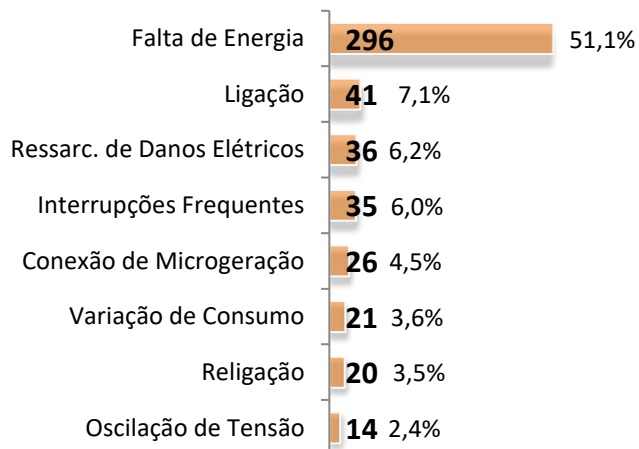
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



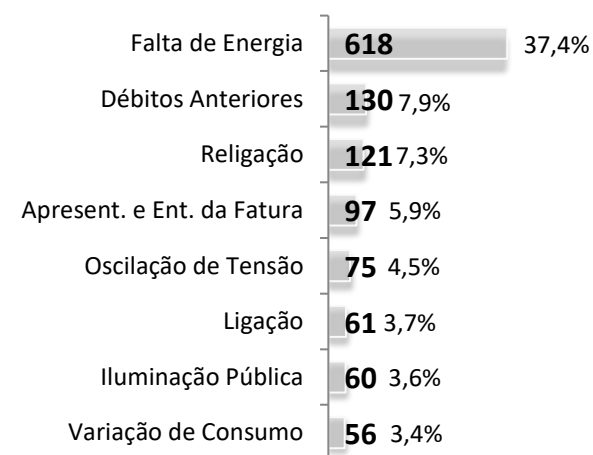
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Guarulhos	155
São José dos Campos	75
Mogi das Cruzes	61
Taubaté	44
Suzano	29
Itaquaquecetuba	26
Jacareí	24
Caçapava	20
Guaratinguetá	18
Pindamonhangaba	13

Reclamações mais frequentes no mês

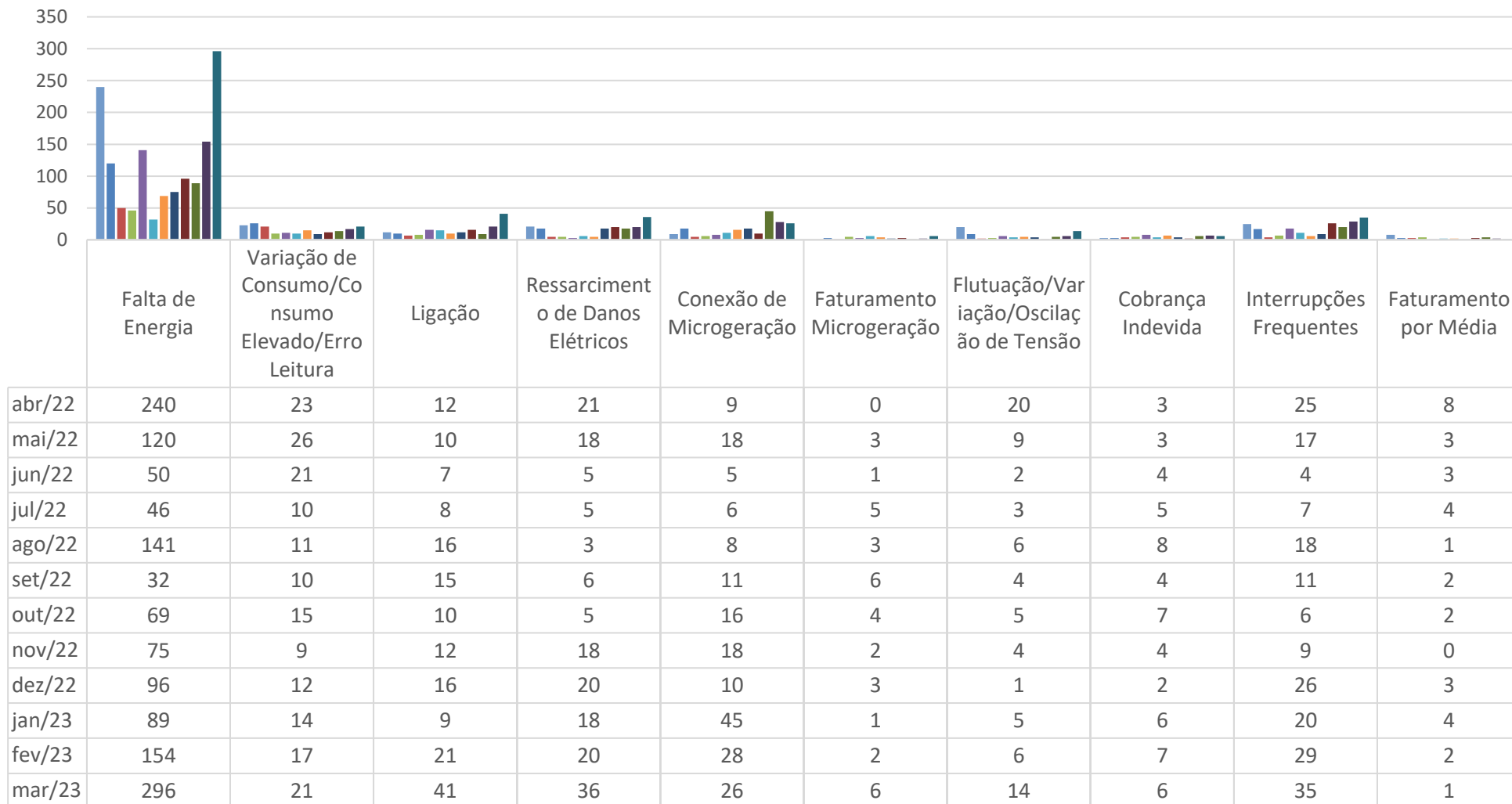


Informações mais solicitadas no mês



EDP SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)





Energisa Sul-Sudeste

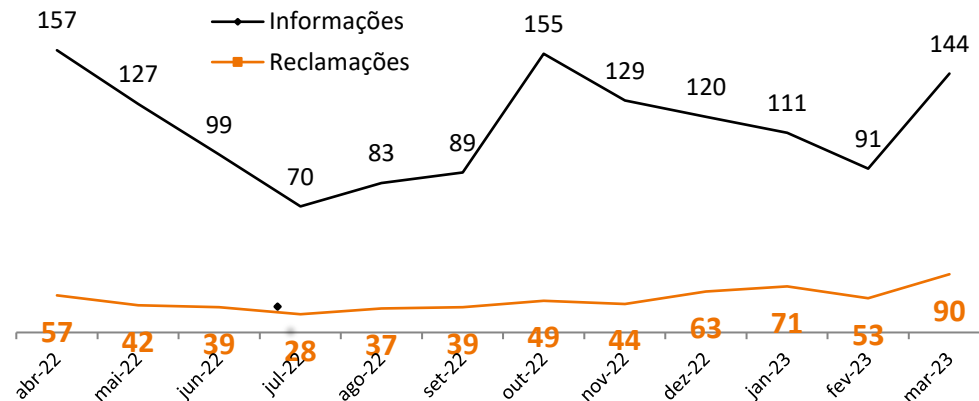
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
out-22	155	49	25,64%	0	204
nov-22	129	44	-10,20%	1	174
dez-22	120	63	43,18%	0	183
jan-23	111	71	12,70%	0	182
fev-23	91	53	-25,35%	0	144
mar-23	144	90	69,81%	0	234

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

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

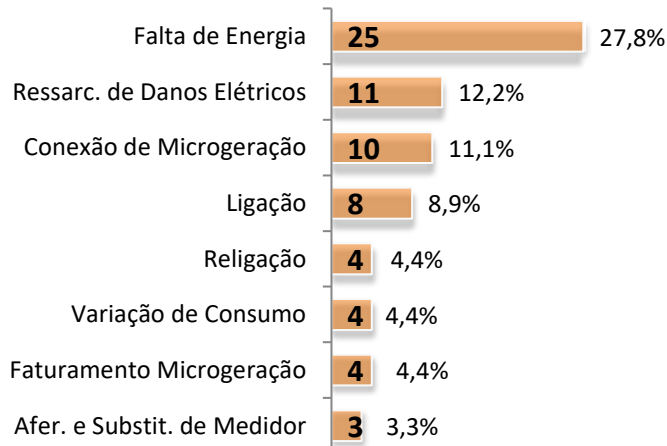
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



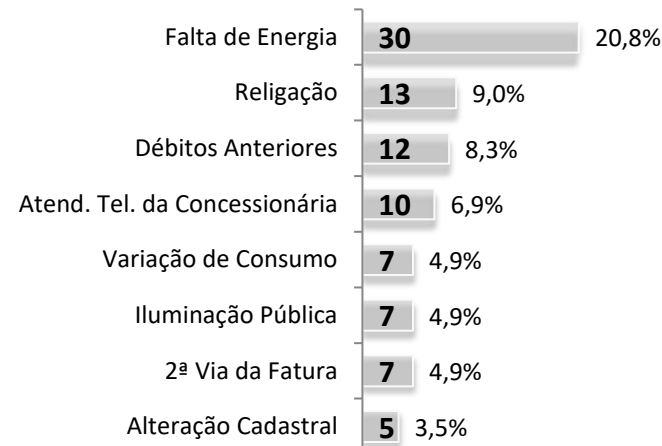
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Bragança Paulista	12
Tuiuti	10
Presidente Prudente	7
Vargem	6
Camanducaia	5
Tupã	4
Assis	4
Pinhalzinho	3
Bueno Brandão	3
Novo Horizonte	3

Reclamações mais frequentes no mês

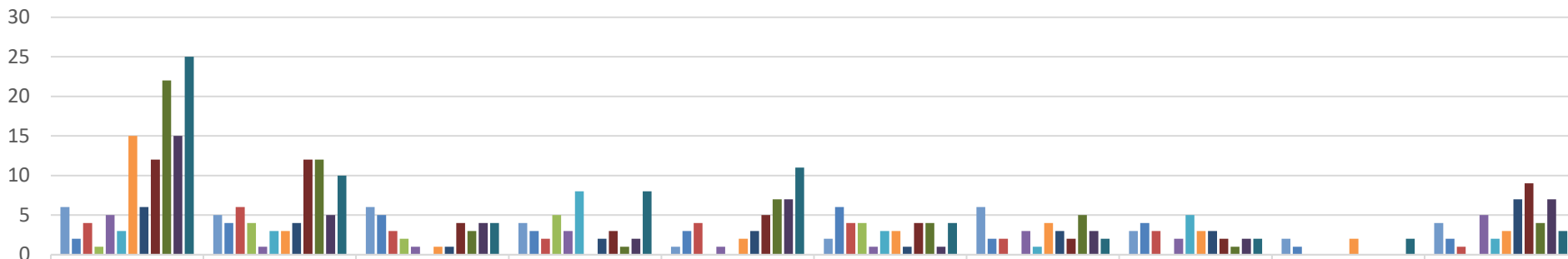


Informações mais solicitadas no mês



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
abr/22	6	5	6	4	1	2	6	3	2	4
mai/22	2	4	5	3	3	6	2	4	1	2
jun/22	4	6	3	2	4	4	2	3	0	1
jul/22	1	4	2	5	0	4	0	0	0	0
ago/22	5	1	1	3	1	1	3	2	0	5
set/22	3	3	0	8	0	3	1	5	0	2
out/22	15	3	1	0	2	3	4	3	2	3
nov/22	6	4	1	2	3	1	3	3	0	7
dez/22	12	12	4	3	5	4	2	2	0	9
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

## **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)

