

Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP

Setor: Energia Elétrica

Mês: Novembro/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.

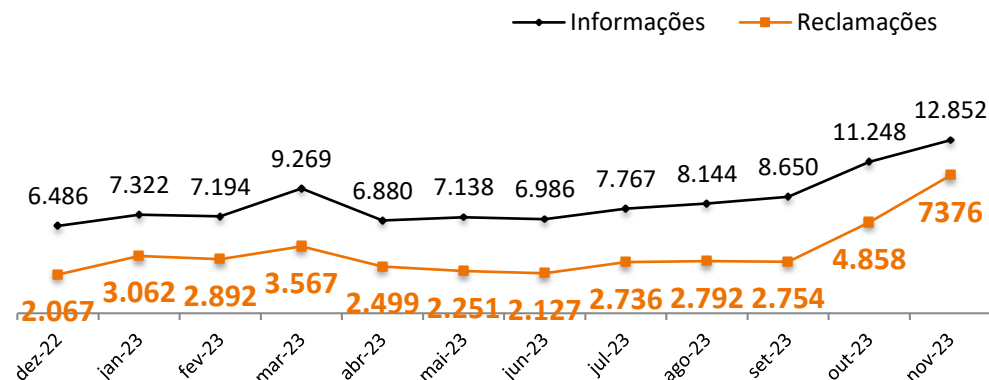
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
jun-23	6.986	2.127	-5,51%	11	9.124
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

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

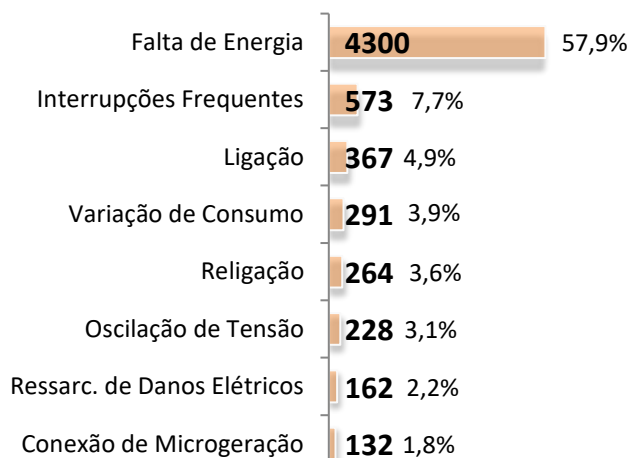
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



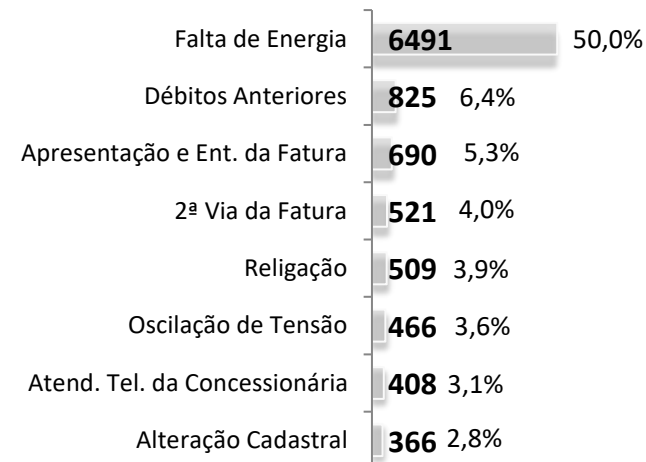
Reclamações por concessionária no mês

	Nº	%
Enel SP	3.913	53,1%
CPFL Paulista	1.008	13,7%
EDP SP	599	8,1%
Elektro	1.004	13,6%
CPFL Piratininga	571	7,7%
Energisa Sul-Sudeste	167	2,3%
CPFL Santa Cruz	114	1,5%

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	8.375.193	3.913	4,67
Neoenergia Elektro	2.924.200	1.004	3,43
CPFL Piratininga	1.938.000	571	2,95
EDP SP	2.135.436	599	2,81
CPFL Santa Cruz	503.321	114	2,26
CPFL Paulista	4.944.074	1.008	2,04
Energisa Sul-Sudeste	869.705	167	1,92
Setor agregado	21.689.929	7.376	3,40

% reclamações procedentes

Concessionária	resultado do indicador
Enel SP	63,7%
EDP SP	61,9%
CPFL Piratininga	60,2%
CPFL Santa Cruz	53,5%
Neoenergia Elektro	52,0%
CPFL Paulista	39,6%
Energisa Sul-Sudeste	29,3%
Setor agregado	57,4%

¹ Base de unidades consumidoras de novembro de 2023

Enel SP

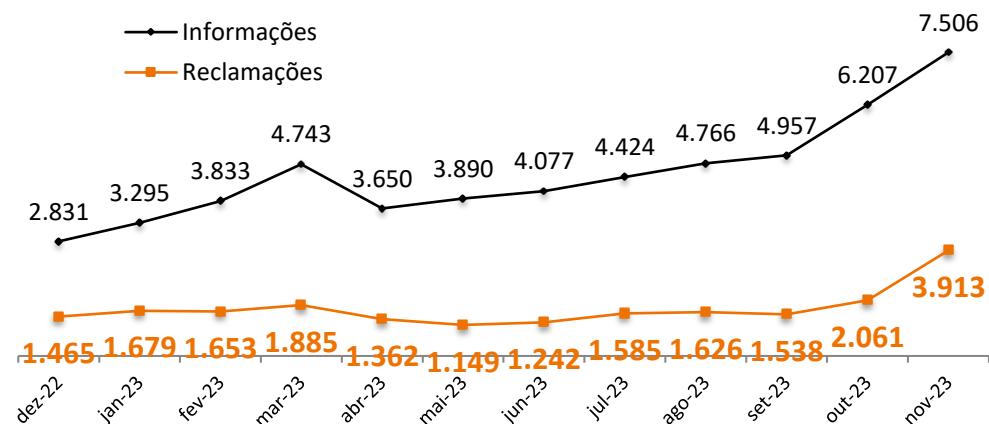
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
jun-23	4.077	1.242	8,09%	4	5.323
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

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

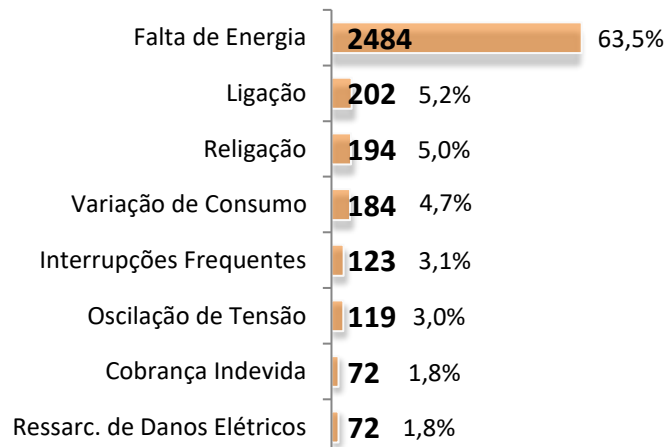
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



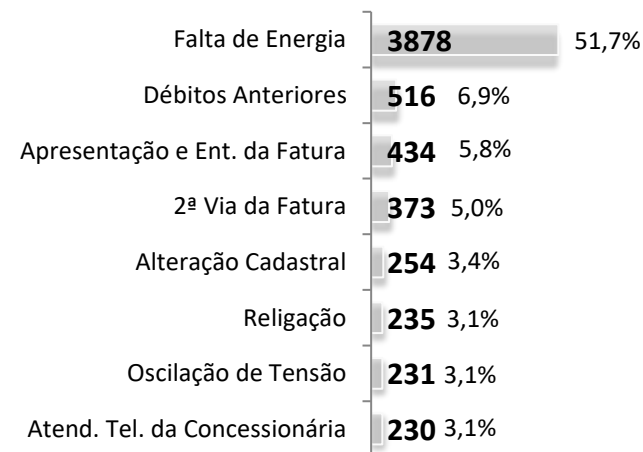
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
São Paulo	2.646
Cotia	199
São Bernardo do Campo	147
Santo André	119
Osasco	115
Embu das Artes	78
São Caetano do Sul	73
Santana de Parnaíba	61
Carapicuíba	53
Taboão da Serra	49

Reclamações mais frequentes no mês

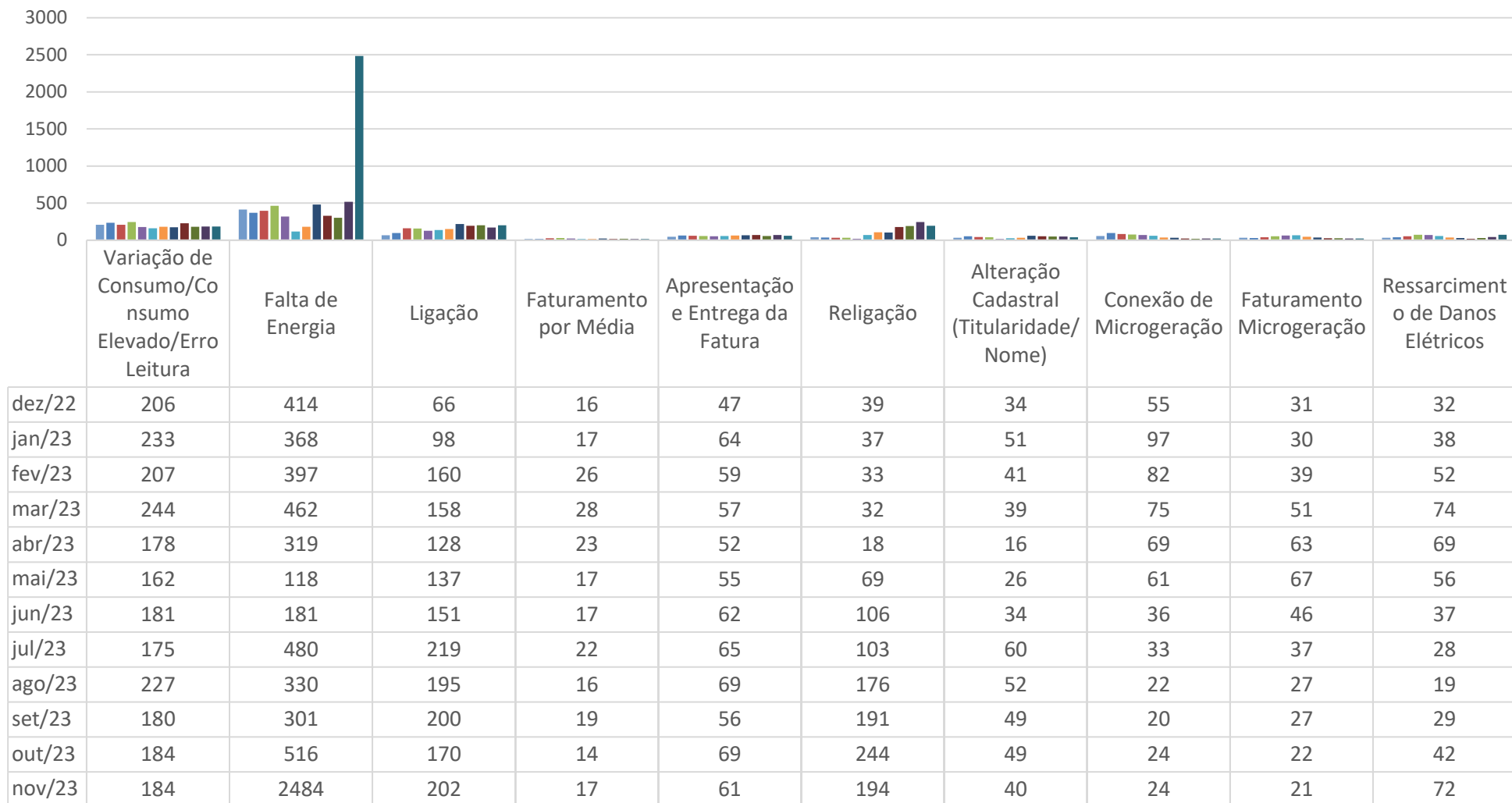


Informações mais solicitadas no mês



Enel SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



CPFL Paulista

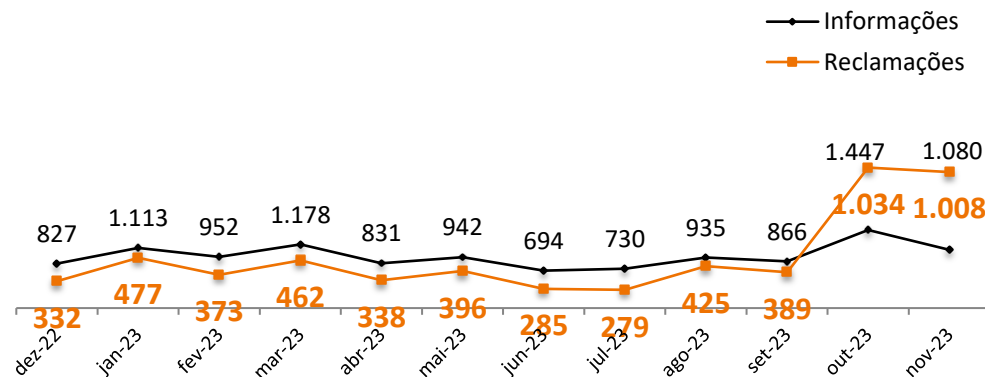
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
jun-23	694	285	-28,03%	0	979
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

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

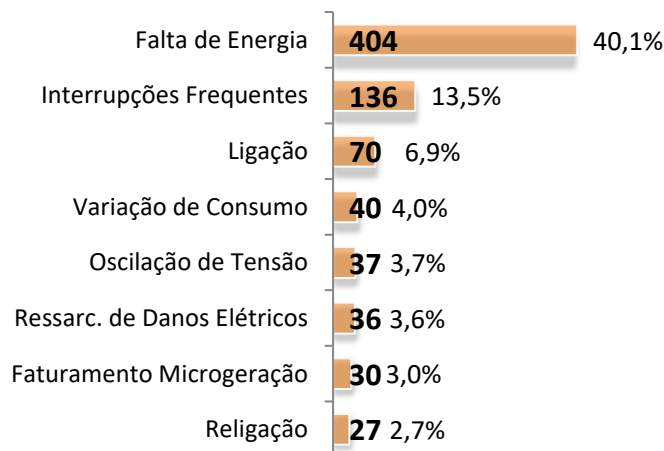
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



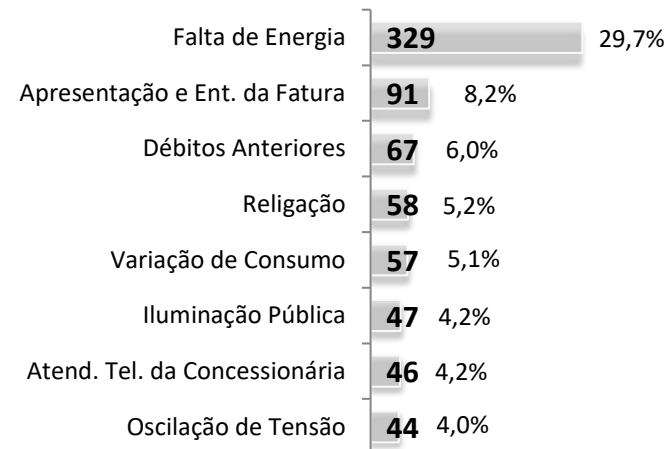
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Campinas	132
Piracicaba	64
Bauru	62
Ribeirão Preto	57
São José do Rio Preto	49
Araraquara	24
Indaiatuba	23
Franca	23
Guaíra	21
São Carlos	19

Reclamações mais frequentes no mês

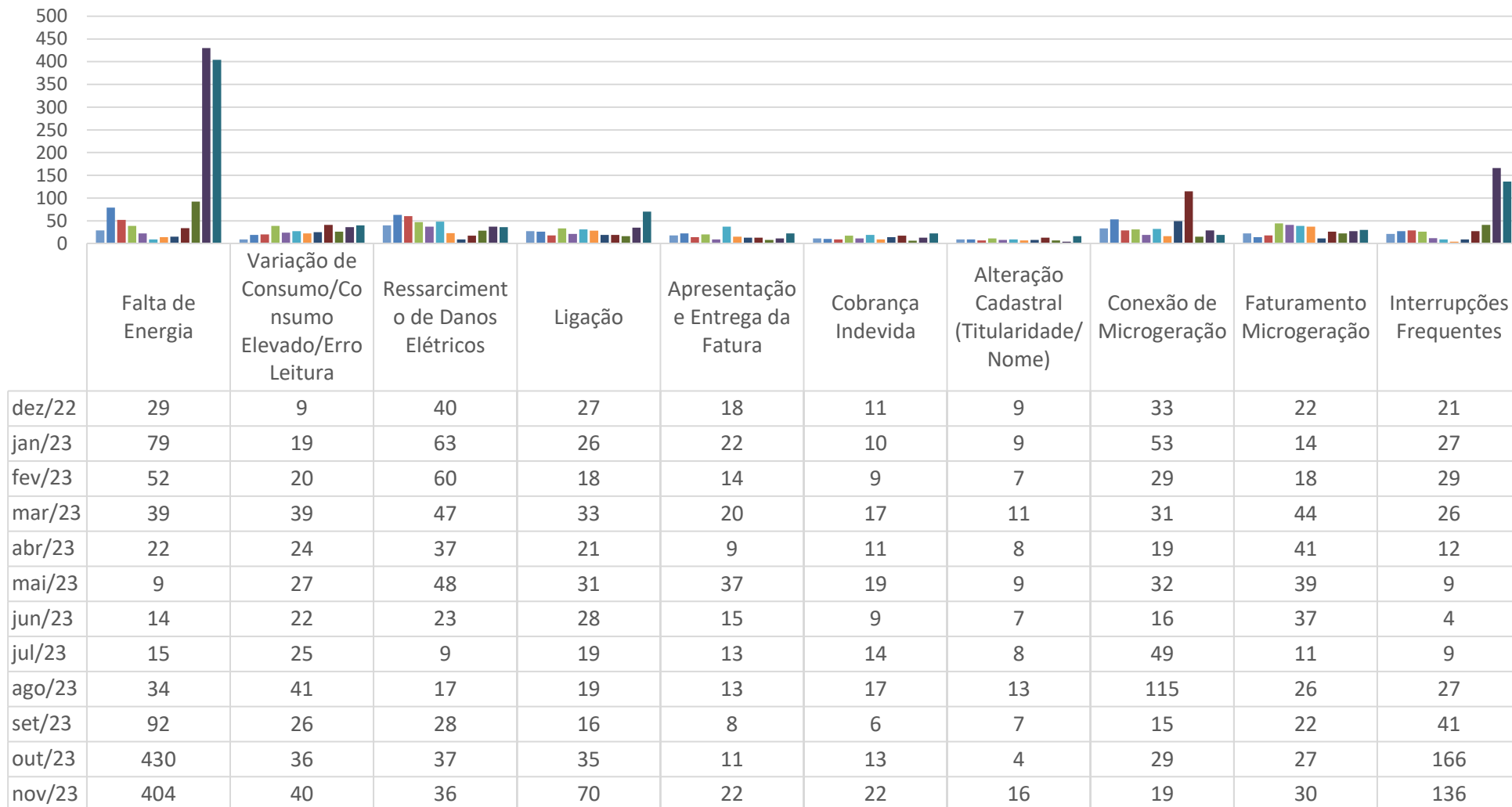


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Paulista

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



CPFL Piratininga

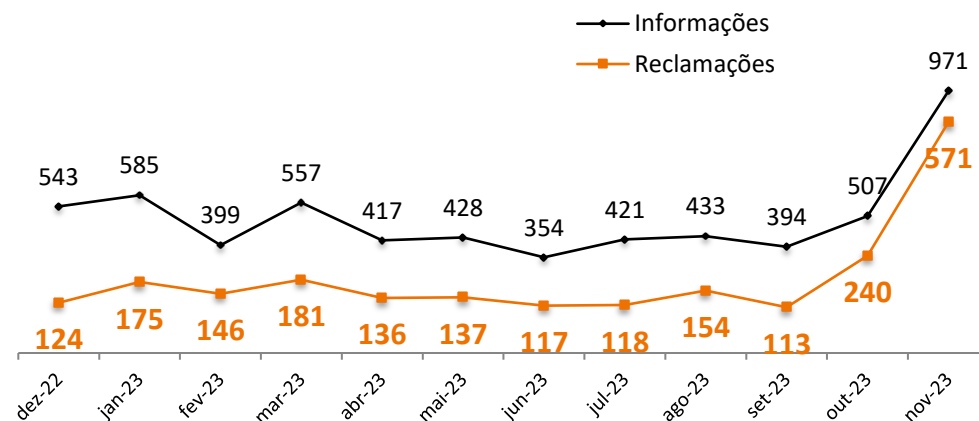
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
jun-23	354	117	-14,60%	6	477
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

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

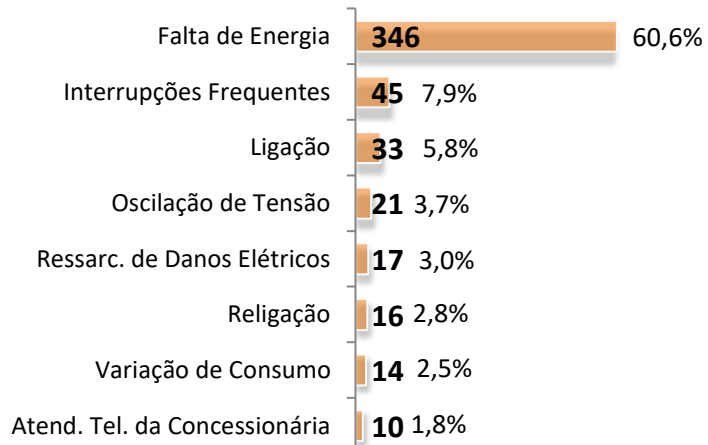
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



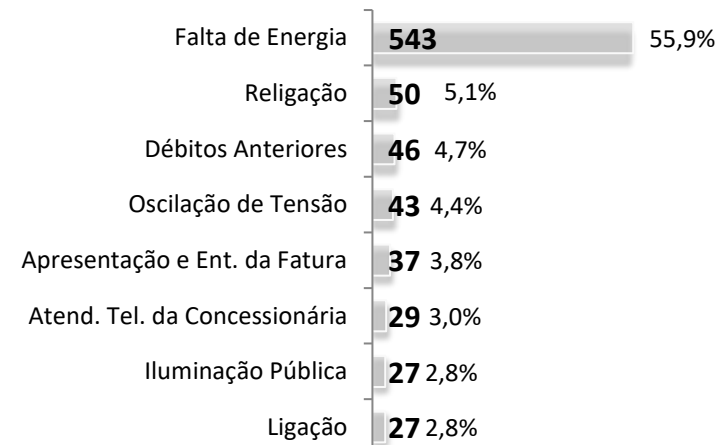
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Sorocaba	115
Itu	57
Indaiatuba	55
Araçoiaba da Serra	54
Salto	37
Jundiaí	32
São Roque	26
Porto Feliz	16
Votorantim	15
Praia Grande	15

Reclamações mais frequentes no mês

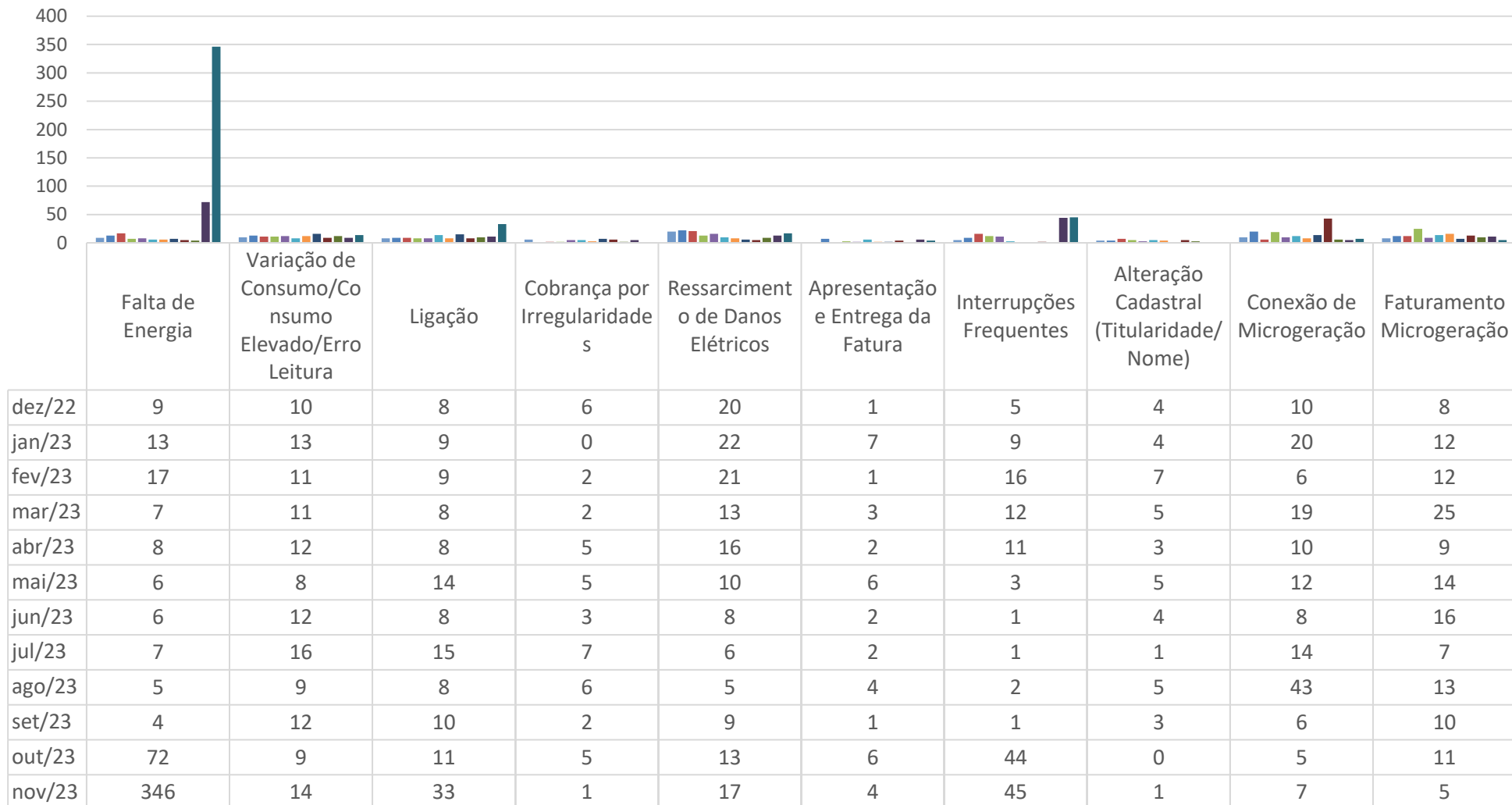


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Piratininga

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



CPFL Santa Cruz

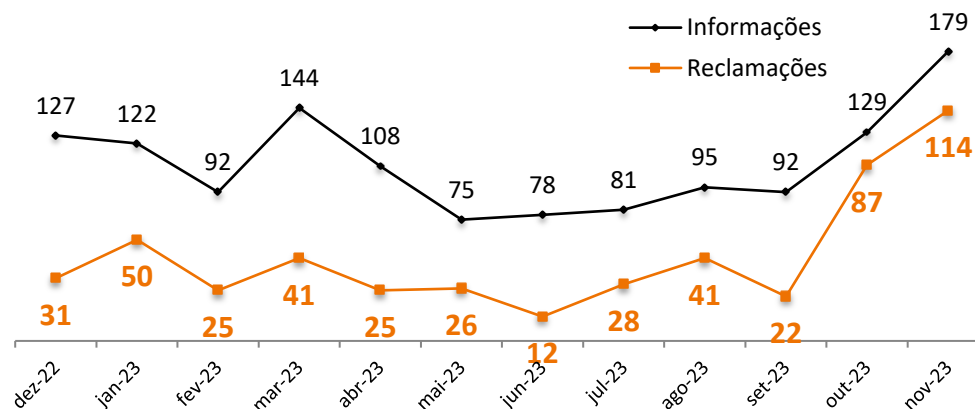
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
jun-23	78	12	-53,85%	0	90
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

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

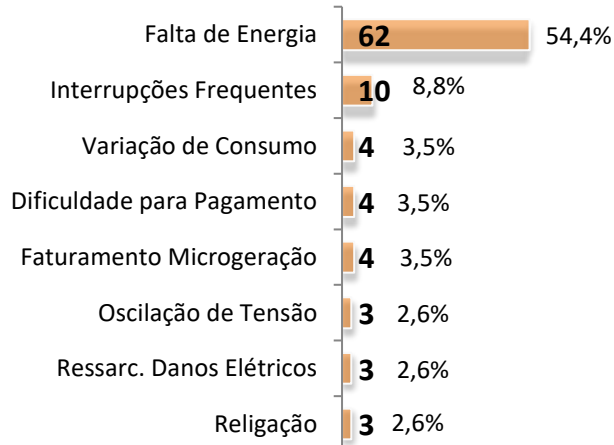
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



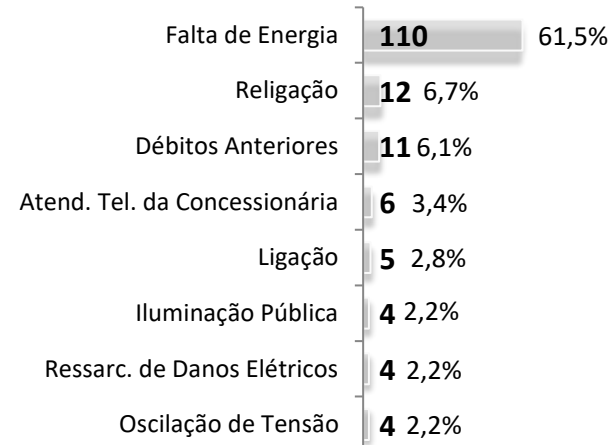
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Ourinhos	23
Avaré	14
Itapetininga	9
Jaguariúna	8
Piraju	6
Pedreira	5
São Miguel Arcanjo	4
Santa Cruz do Rio Pardo	4
Casa Branca	4
Cerqueira César	4

Reclamações mais frequentes no mês

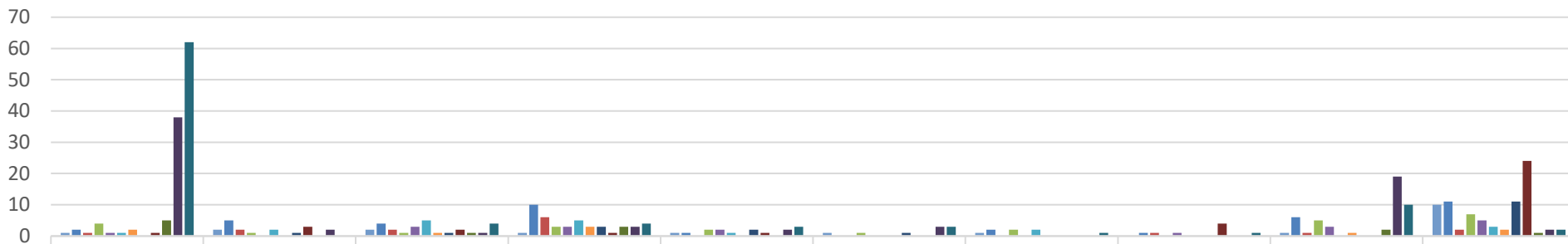


Informações mais solicitadas no mês



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
dez/22	1	2	2	1	1	1	1	0	1	10
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

Neoenergia Elektro

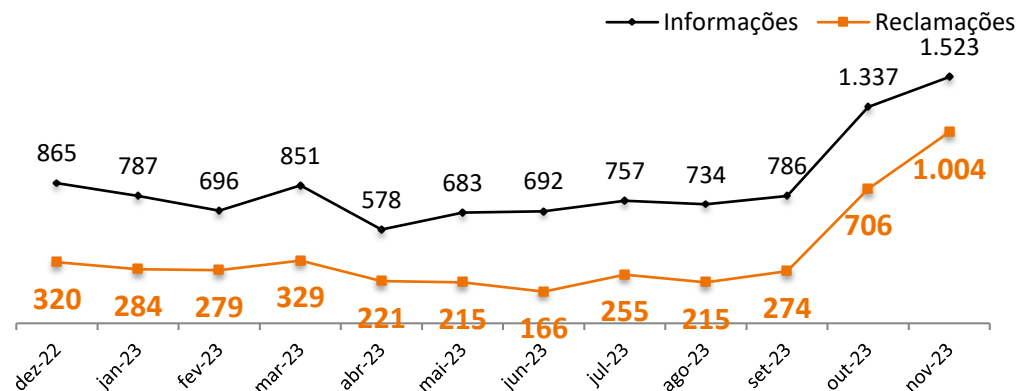
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
jun-23	692	166	-22,79%	1	859
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

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

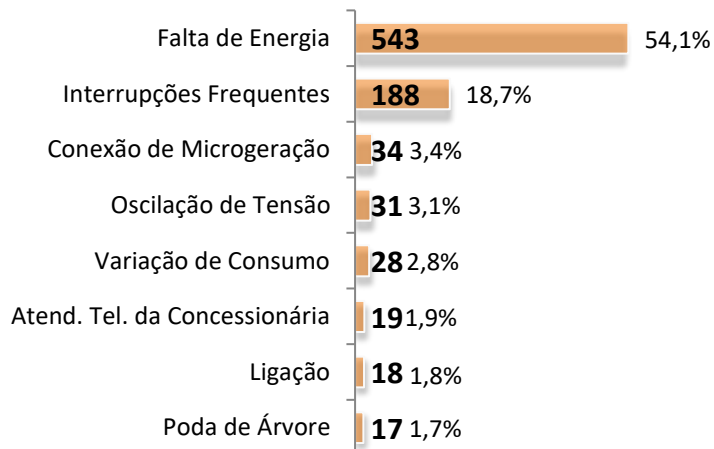
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



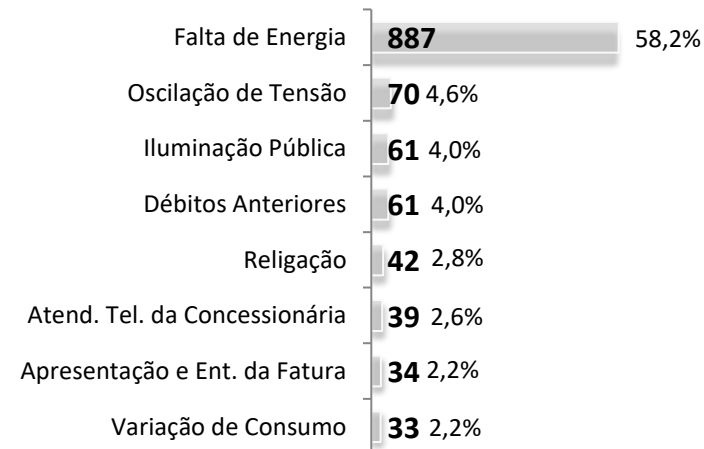
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Limeira	177
Artur Nogueira	93
Mogi Mirim	47
Santo Antônio de Posse	34
Atibaia	32
Piedade	31
Araras	28
Mogi Guaçu	26
Rio Claro	24
Campos do Jordão	23

Reclamações mais frequentes no mês

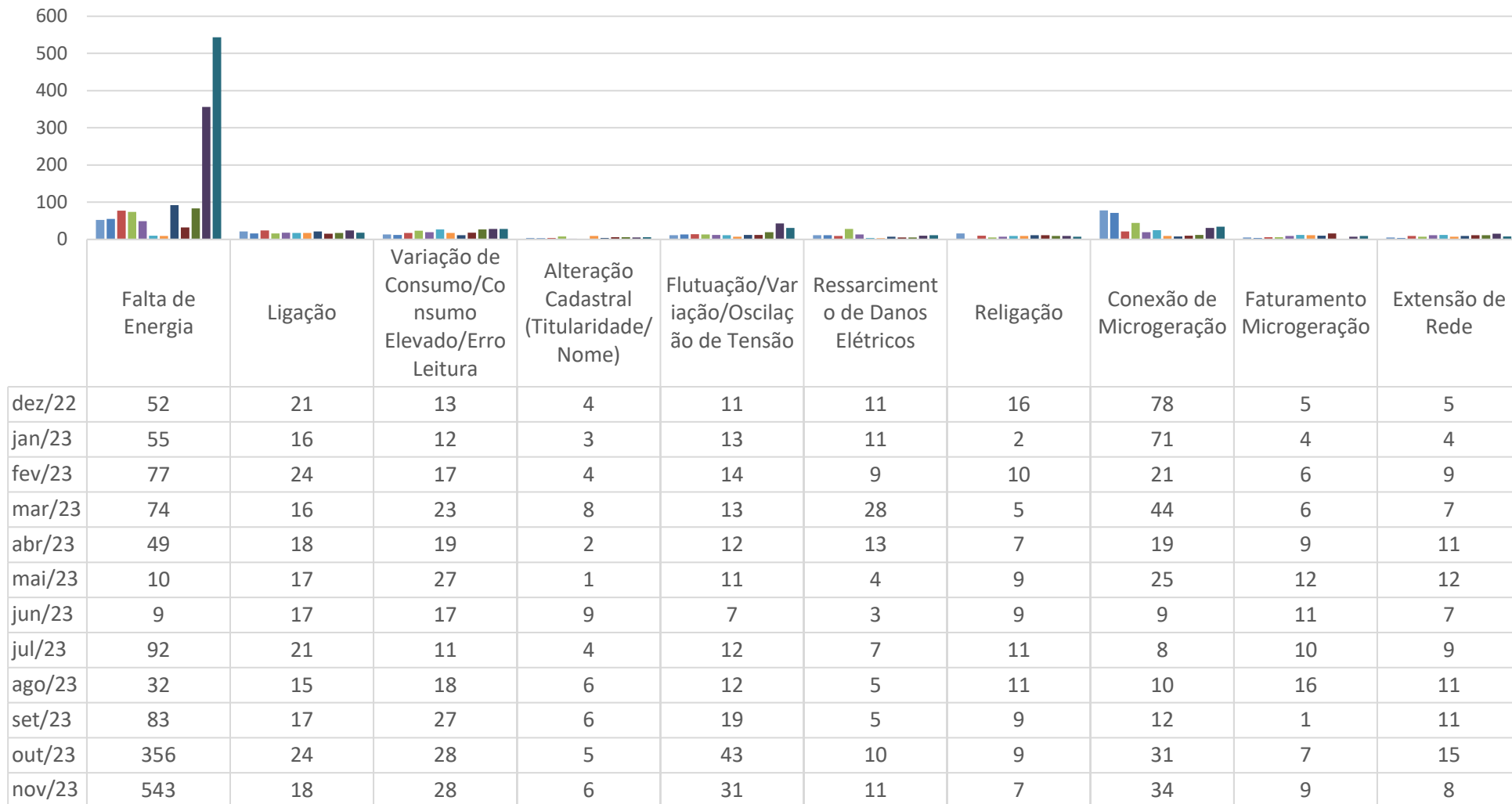


Informações mais solicitadas no mês



Neoenergia Elektro

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



EDP SP

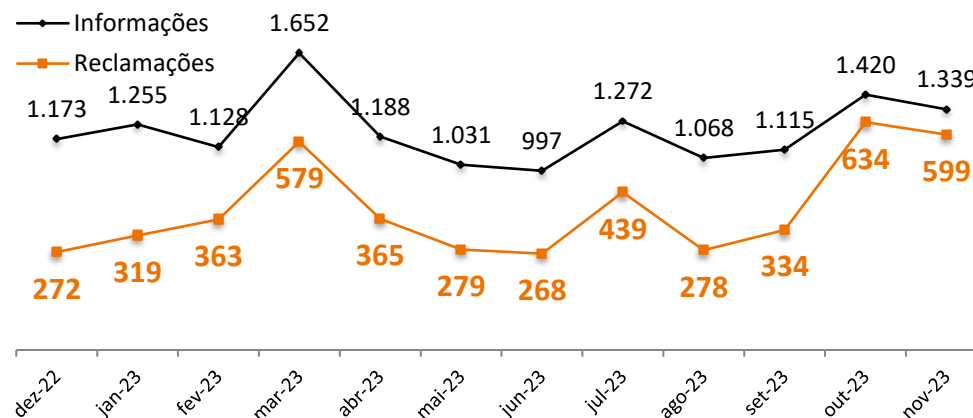
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
jun-23	997	268	-3,94%	0	1.265
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

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

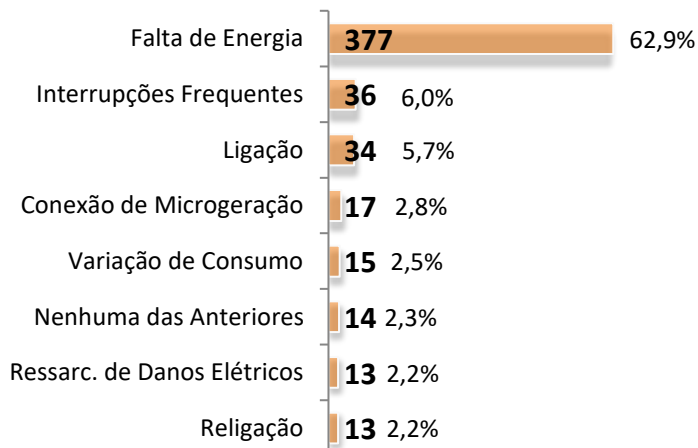
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



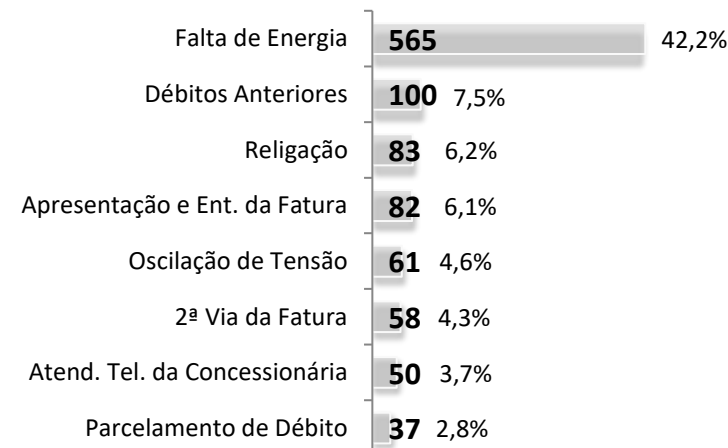
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Guarulhos	143
Mogi das Cruzes	110
Suzano	46
Guararema	37
Biritiba-mirim	28
São José dos Campos	28
Itaquaquetuba	28
Ferraz de Vasconcelos	21
Taubaté	21
São Paulo	16

Reclamações mais frequentes no mês

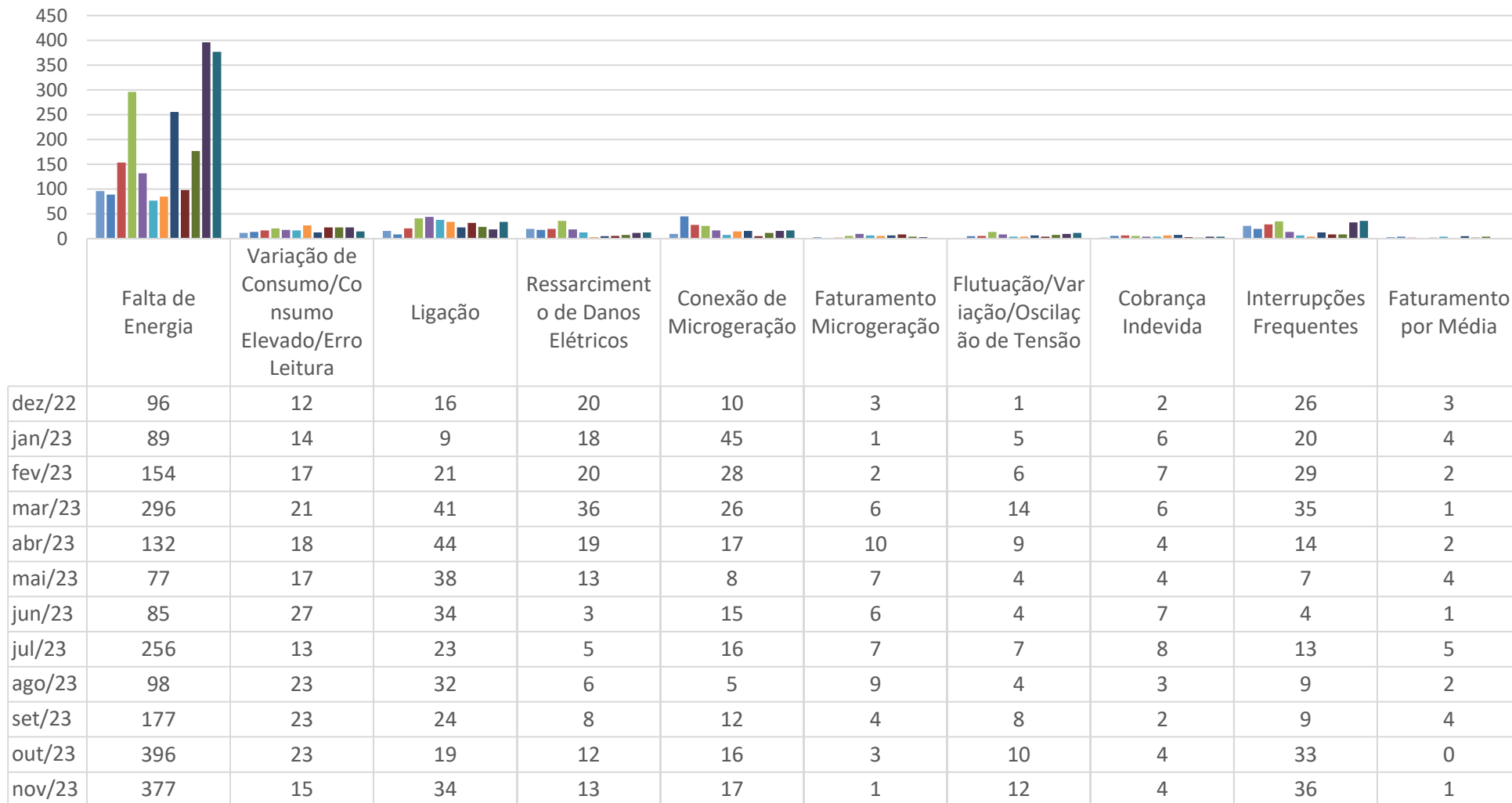


Informações mais solicitadas no mês



EDP SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



Energisa Sul-Sudeste

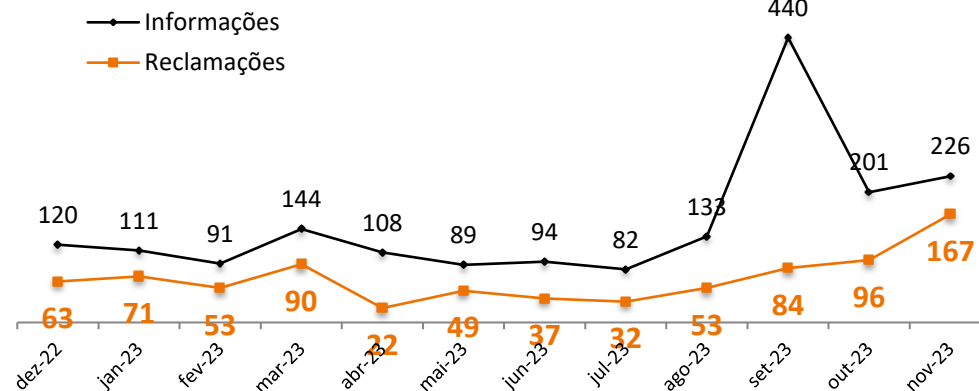
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
jun-23	94	37	-24,49%	0	131
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

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

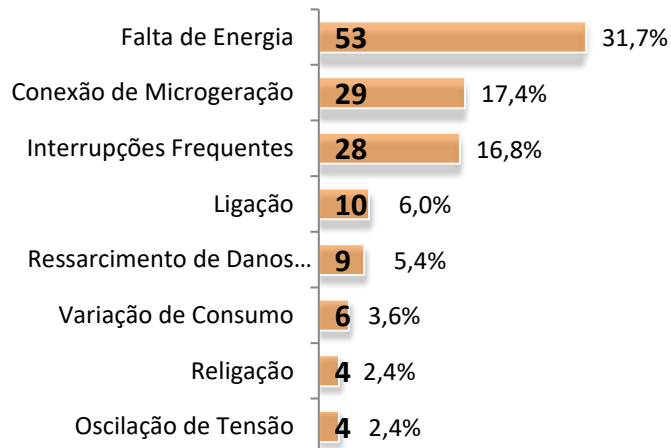
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



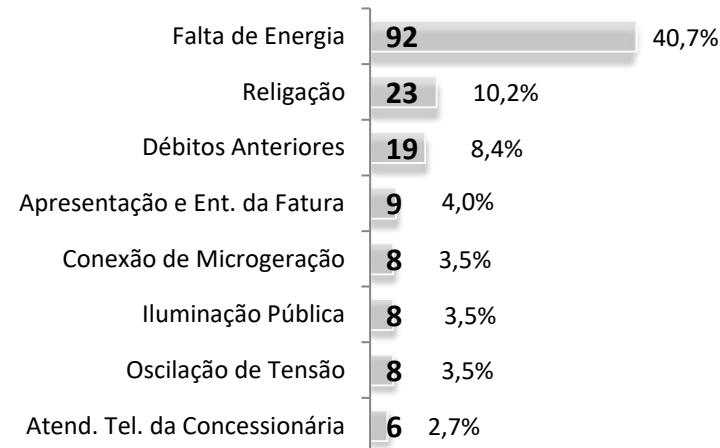
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Bragança Paulista	23
Rancharia	15
Assis	14
Presidente Prudente	12
Nova Aliança	9
Catanduva	7
Santo Anastácio	4
Guarapuava	4
Senador Amaral	4
Regente Feijó	4

Reclamações mais frequentes no mês

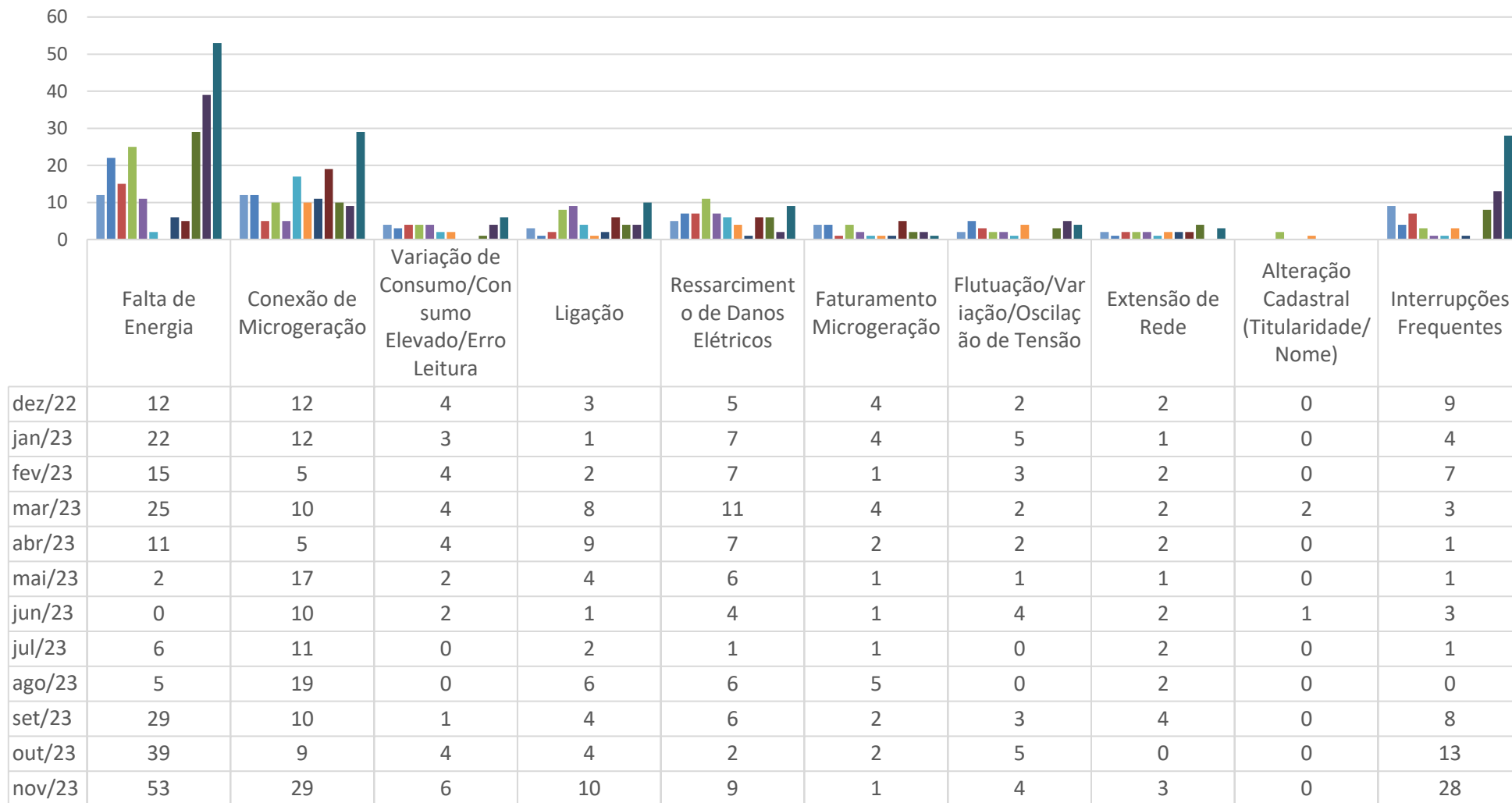


Informações mais solicitadas no mês



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