

Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP

Setor: Energia Elétrica

Mês: Outubro/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.

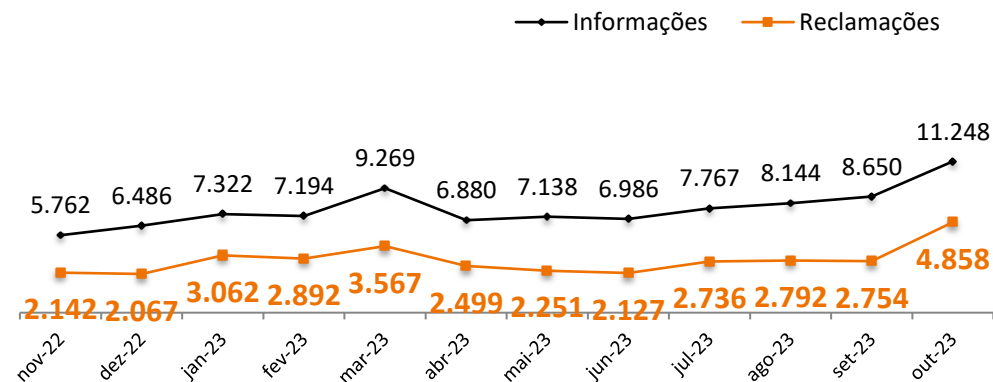
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
mai-23	7.138	2.251	-9,92%	14	9.403
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

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

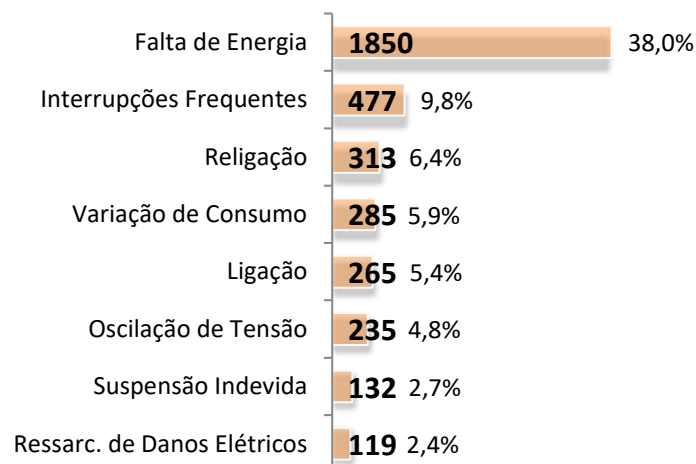
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



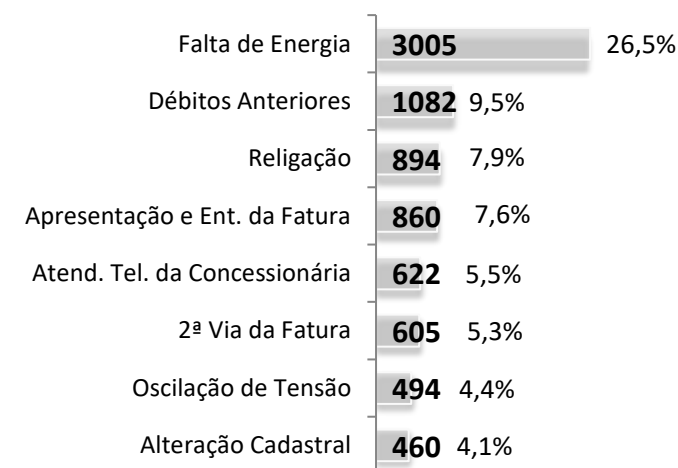
Reclamações por concessionária no mês

	Nº	%
Enel SP	2.061	42,4%
CPFL Paulista	1.034	21,3%
EDP SP	634	13,1%
Elektro	706	14,5%
CPFL Piratininga	240	4,9%
Energisa Sul-Sudeste	96	2,0%
CPFL Santa Cruz	87	1,8%

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 ¹	reclamações no mês	resultado do indicador
EDP SP	2.133.552	634	2,97
Enel SP	8.344.879	2.061	2,47
Neoenergia Elektro	2.920.383	706	2,42
CPFL Paulista	4.938.408	1.034	2,09
CPFL Santa Cruz	502.420	87	1,73
CPFL Piratininga	1.935.300	240	1,24
Energisa Sul-Sudeste	868.818	96	1,10
Setor agregado	21.643.760	4.858	2,24

% reclamações procedentes

Concessionária	resultado do indicador
EDP SP	59,3%
Neoenergia Elektro	49,2%
CPFL Santa Cruz	42,5%
Energisa Sul-Sudeste	40,6%
CPFL Paulista	39,0%
CPFL Piratininga	29,6%
Enel SP	24,1%
Setor agregado	36,4%

¹ Base de unidades consumidoras de outubro de 2023

Enel SP

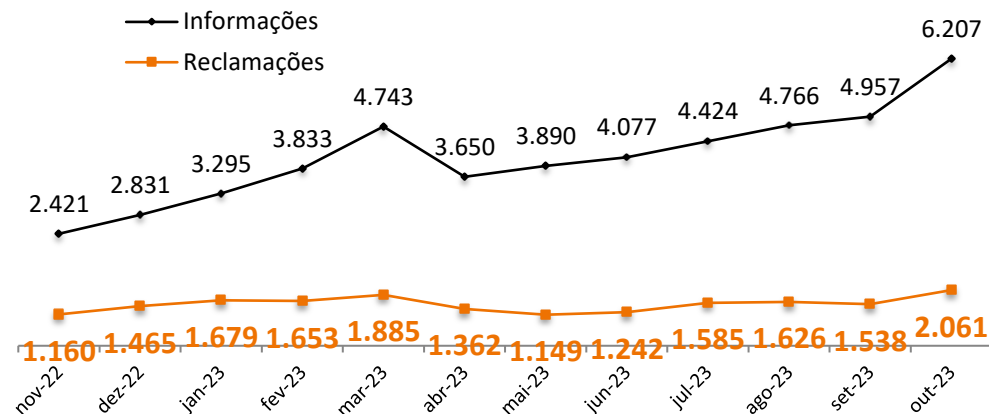
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
mai-23	3.890	1.149	-15,64%	8	5.047
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

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

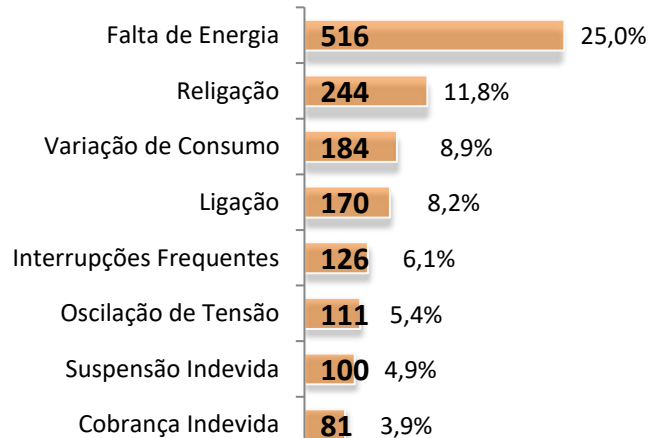
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



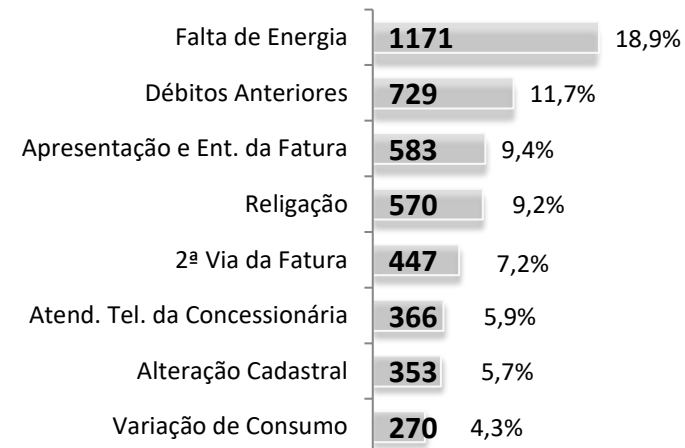
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
São Paulo	1.383
Cotia	80
Santo André	66
São Bernardo do Campo	64
Osasco	59
Carapicuíba	57
Barueri	52
Santana de Parnaíba	28
Taboão da Serra	28
Cajamar	25

Reclamações mais frequentes no mês

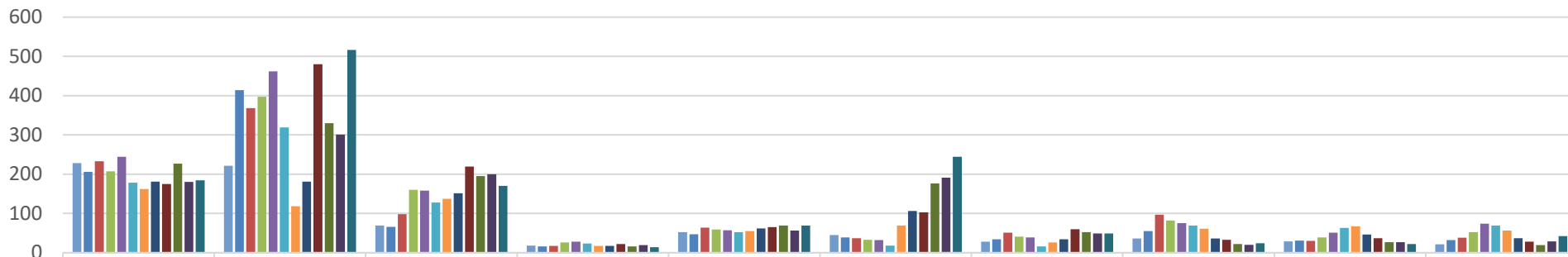


Informações mais solicitadas no mês



Enel SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



	Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro de Leitura	Falta de Energia	Ligação	Faturamento por Média	Apresentação e Entrega da Fatura	Religação	Alteração Cadastral (Titularidade/ Nome)	Conexão de Microgeração	Faturamento Microgeração	Ressarcimento de Danos Elétricos
nov/22	228	221	69	18	52	45	28	36	29	21
dez/22	206	414	66	16	47	39	34	55	31	32
jan/23	233	368	98	17	64	37	51	97	30	38
fev/23	207	397	160	26	59	33	41	82	39	52
mar/23	244	462	158	28	57	32	39	75	51	74
abr/23	178	319	128	23	52	18	16	69	63	69
mai/23	162	118	137	17	55	69	26	61	67	56
jun/23	181	181	151	17	62	106	34	36	46	37
jul/23	175	480	219	22	65	103	60	33	37	28
ago/23	227	330	195	16	69	176	52	22	27	19
set/23	180	301	200	19	56	191	49	20	27	29
out/23	184	516	170	14	69	244	49	24	22	42

CPFL Paulista

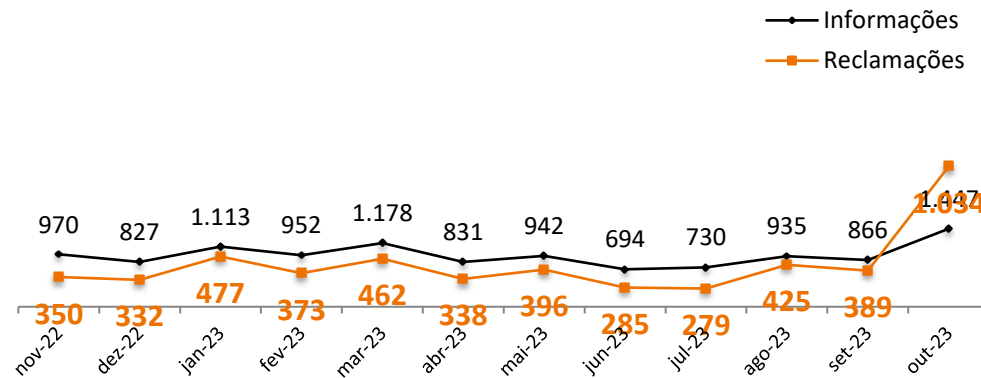
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
mai-23	942	396	17,16%	1	1.339
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

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

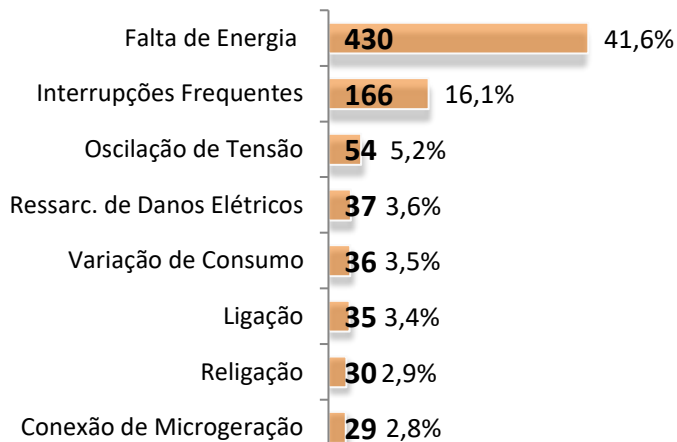
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



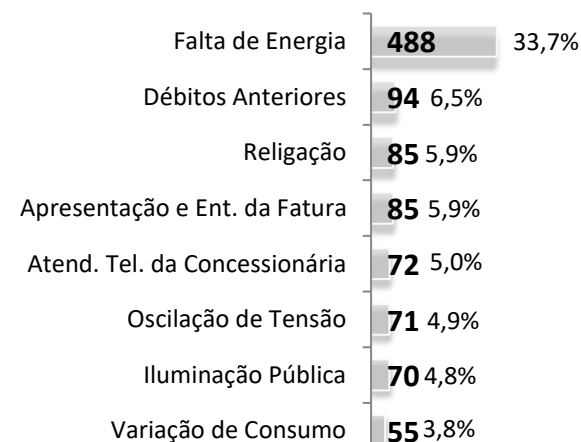
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Campinas	102
Ribeirão Preto	94
Bauru	54
Piracicaba	42
Valinhos	40
São José do Rio Preto	33
Franca	30
Araraquara	27
Guaíra	26
Jaú	25

Reclamações mais frequentes no mês

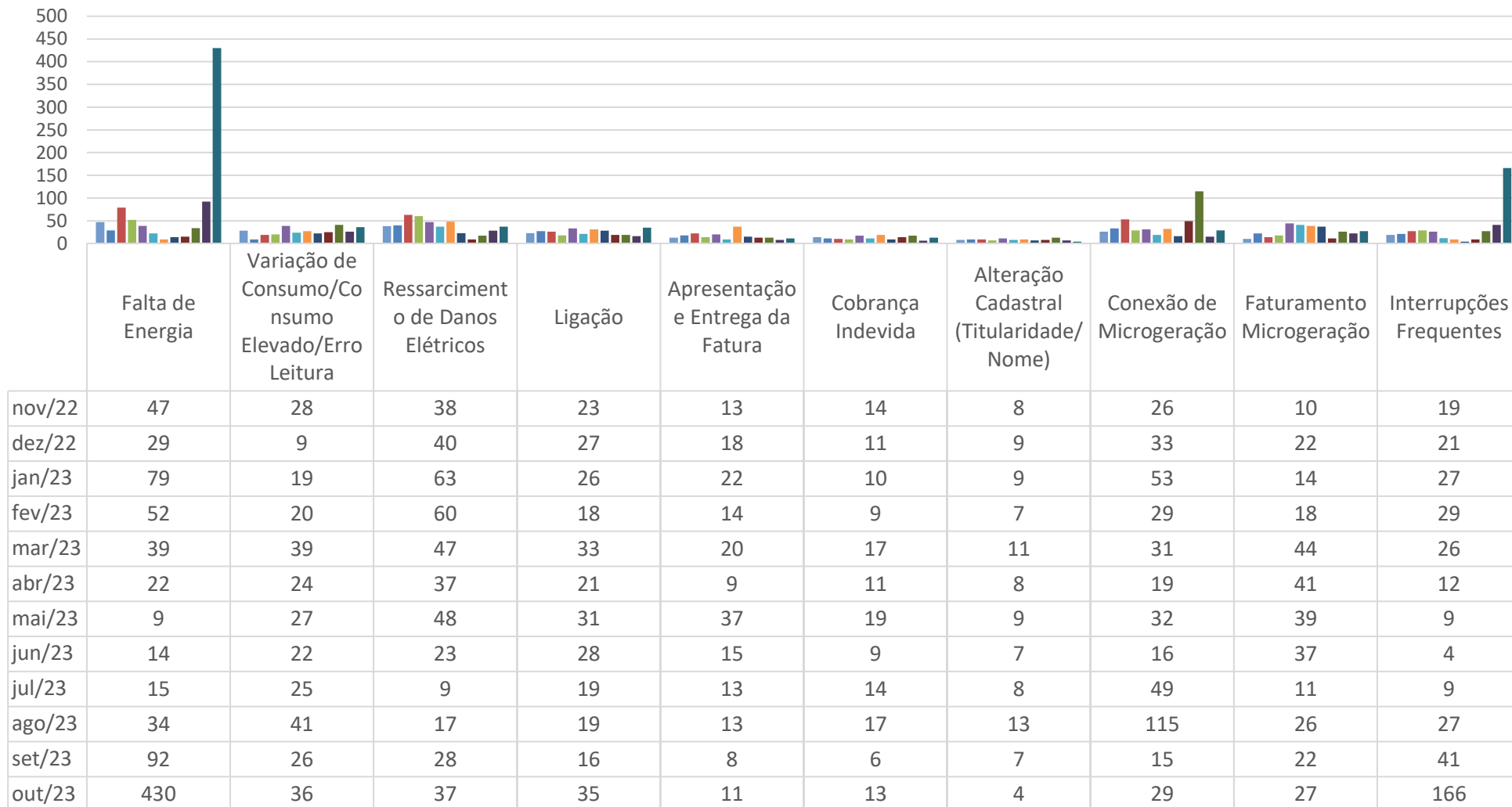


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Paulista

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



CPFL Piratininga

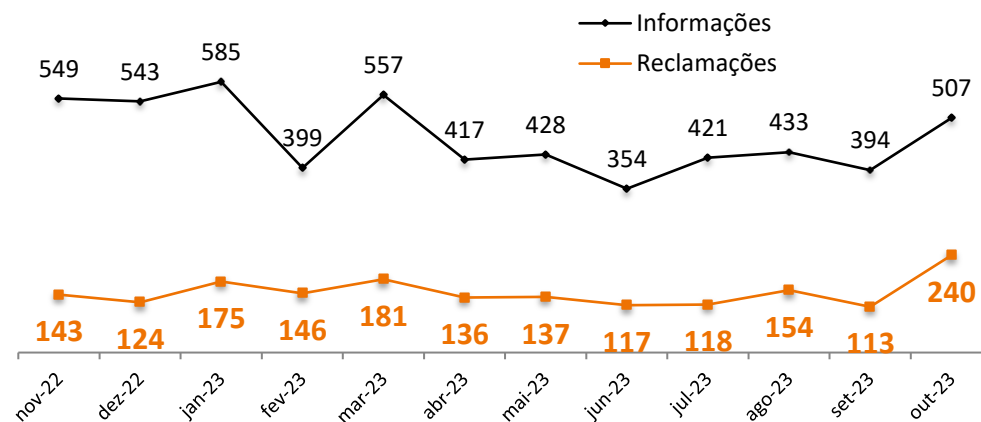
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
mai-23	428	137	0,74%	4	569
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

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

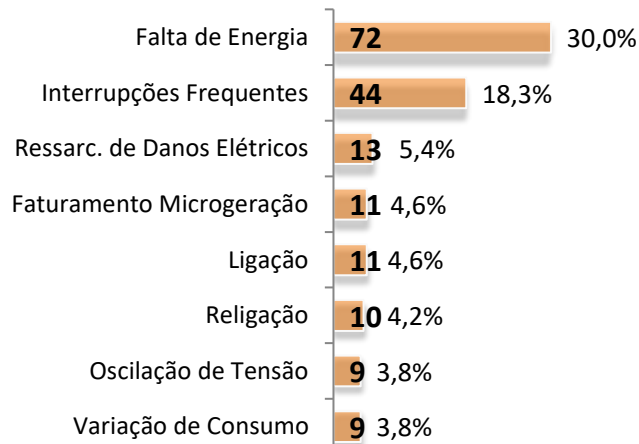
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



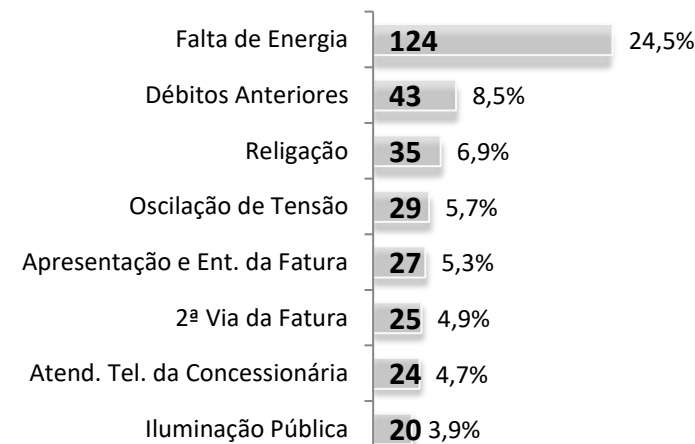
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Indaiatuba	54
Jundiaí	34
Sorocaba	17
São Vicente	11
Santos	10
Itu	10
Boituva	9
Vinhedo	9
Itupeva	8
Louveira	8

Reclamações mais frequentes no mês

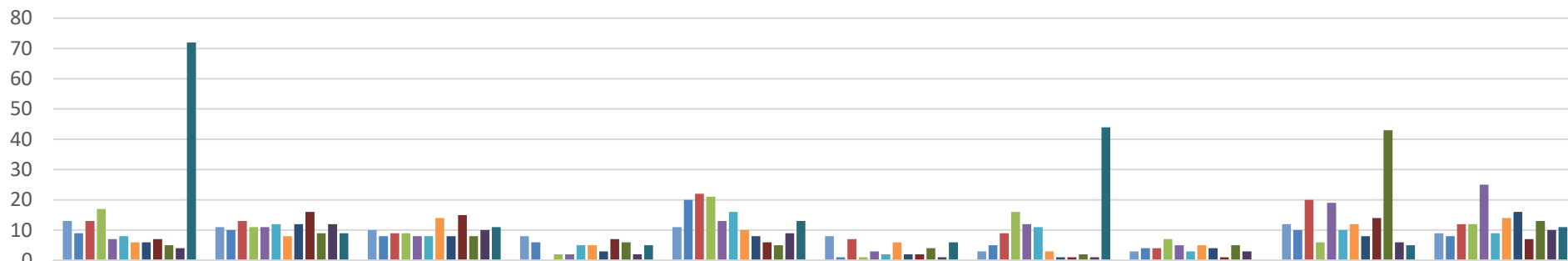


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Piratininga

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



	Falta de Energia	Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro 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
nov/22	13	11	10	8	11	8	3	3	12	9
dez/22	9	10	8	6	20	1	5	4	10	8
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

CPFL Santa Cruz

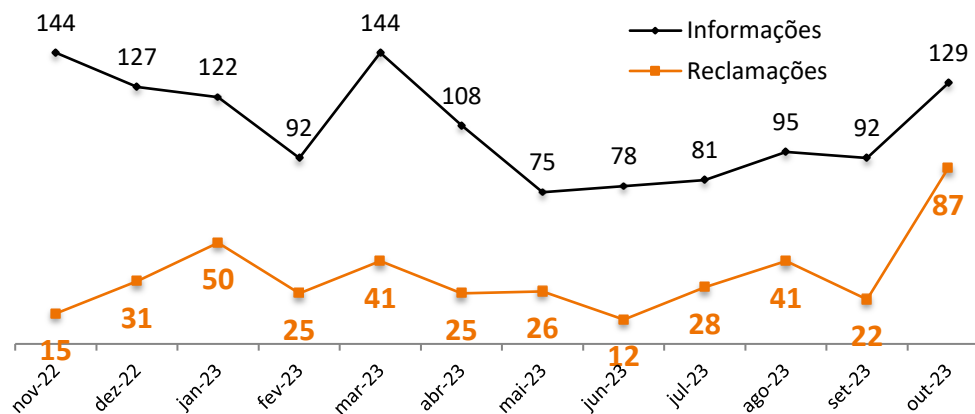
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
mai-23	75	26	4,00%	0	101
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

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

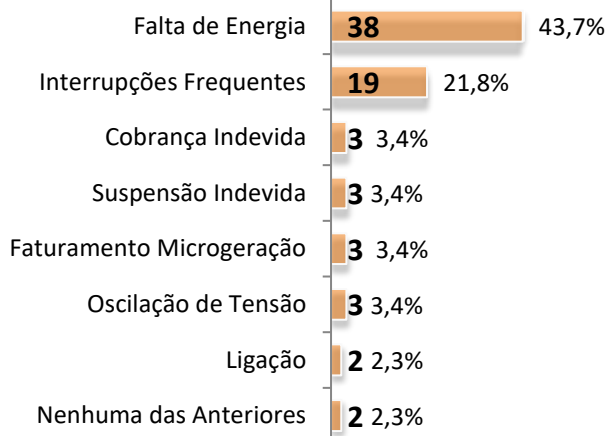
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



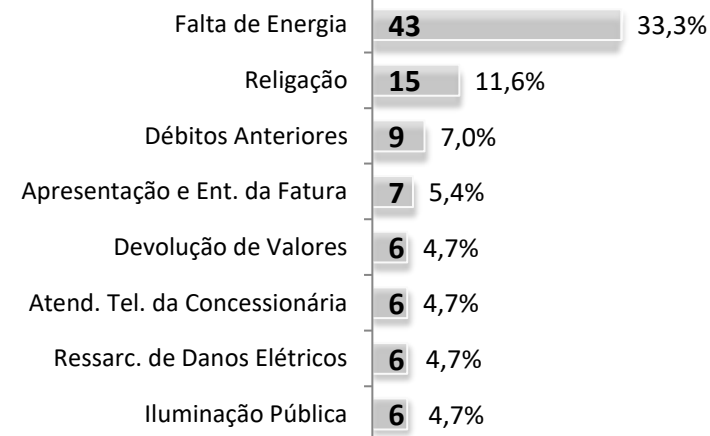
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Ourinhos	10
Pedreira	9
Ribeirão Claro	7
Piraju	6
Águas de Santa Bárbara	5
Santa Cruz do Rio Pardo	4
Avaré	4
Mococa	4
Casa Branca	4
Cerqueira César	3

Reclamações mais frequentes no mês

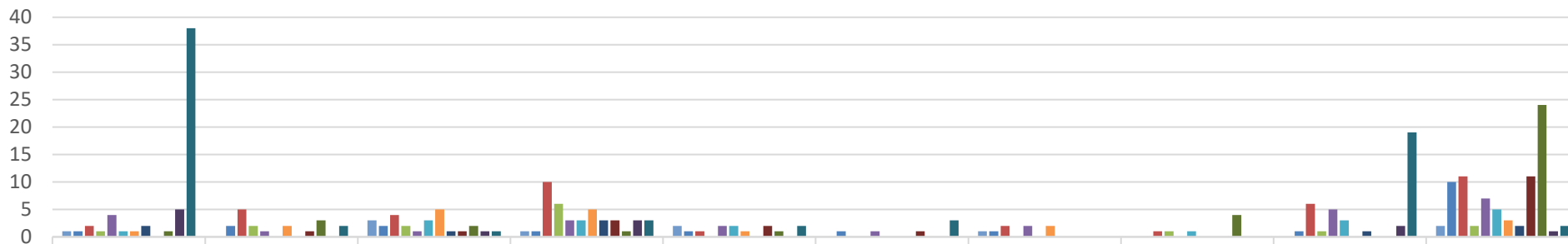


Informações mais solicitadas no mês



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)	Interrupções Frequentes	Conexão de Microgeração
nov/22	1	0	3	1	2	0	1	0	0	2
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

Neoenergia Elektro

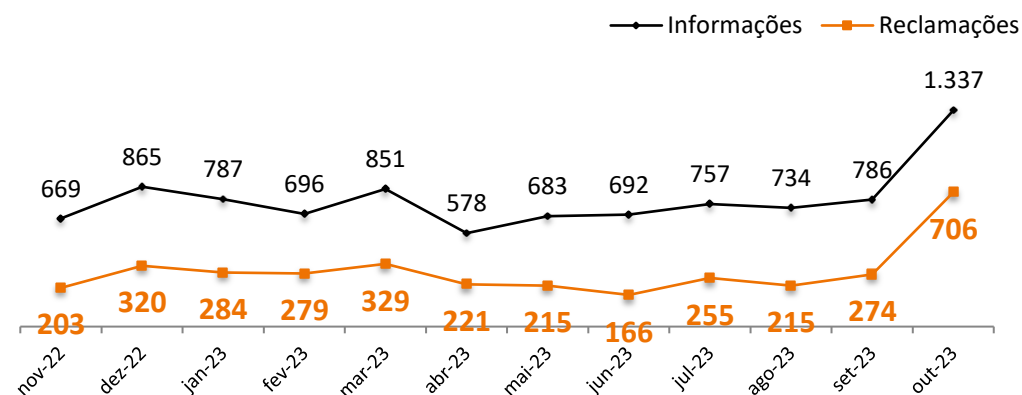
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
mai-23	683	215	-2,71%	1	899
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

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

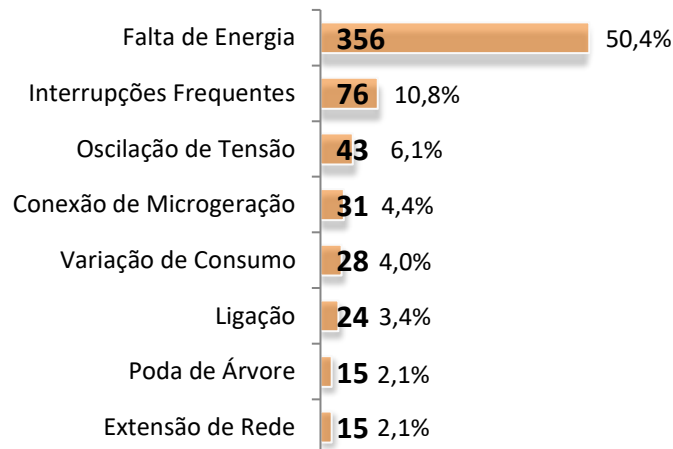
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



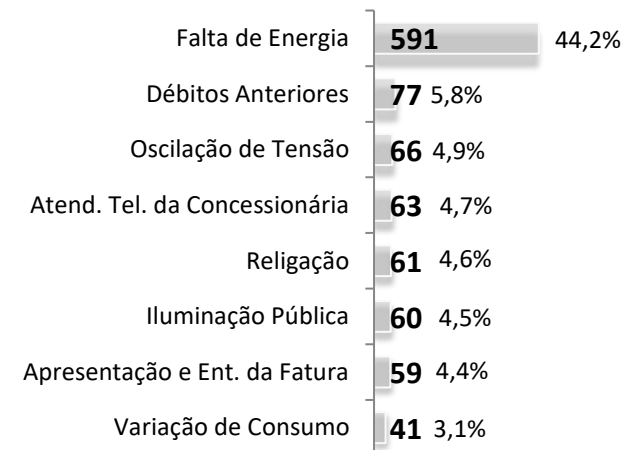
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Atibaia	73
Jarinu	49
Campos do Jordão	45
Limeira	38
Francisco Morato	22
Mogi Mirim	19
Rio Claro	19
Aguaí	17
Bom Jesus dos Perdões	15
Arujá	14

Reclamações mais frequentes no mês

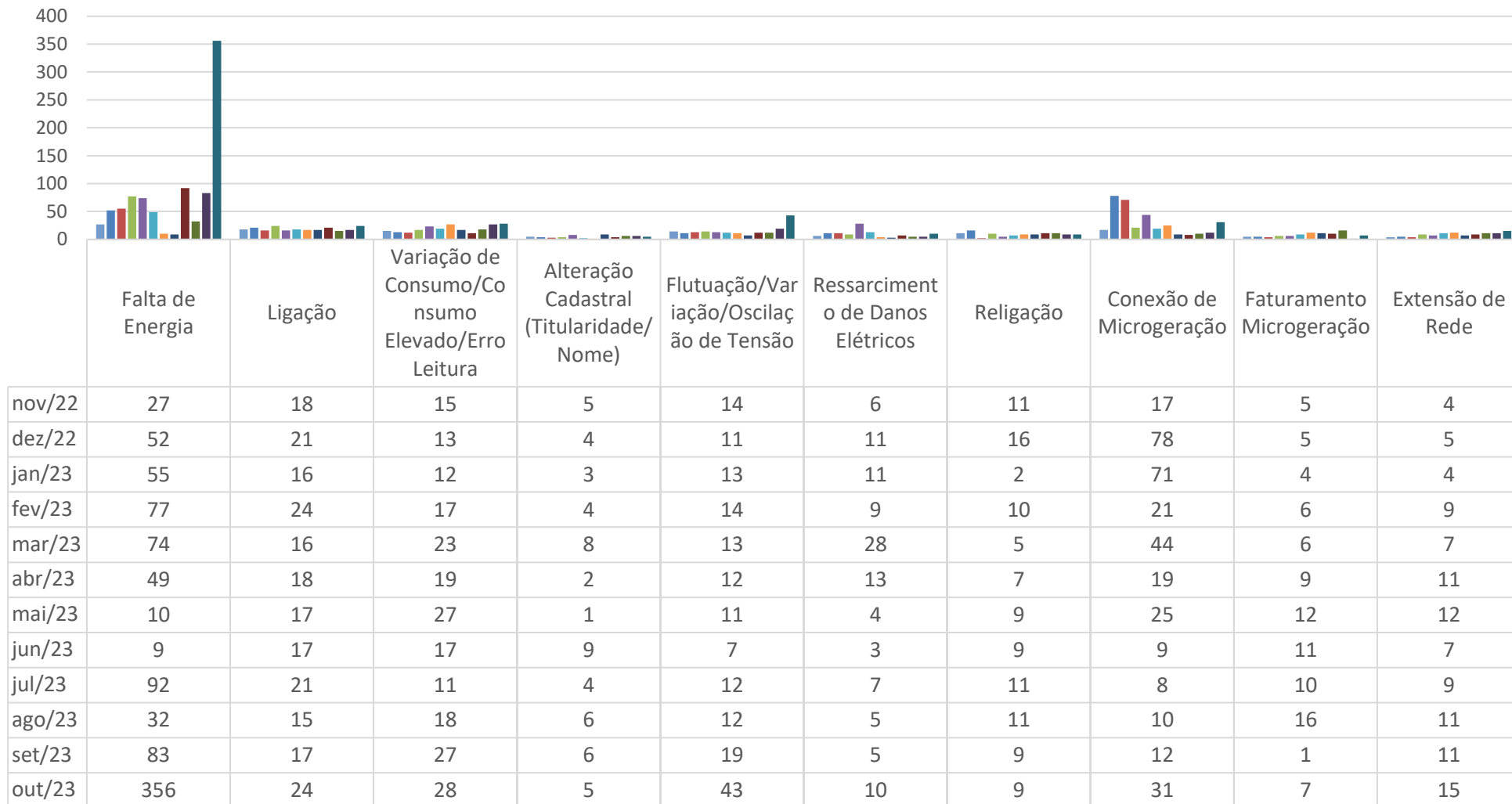


Informações mais solicitadas no mês



Neoenergia Elektro

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



EDP SP

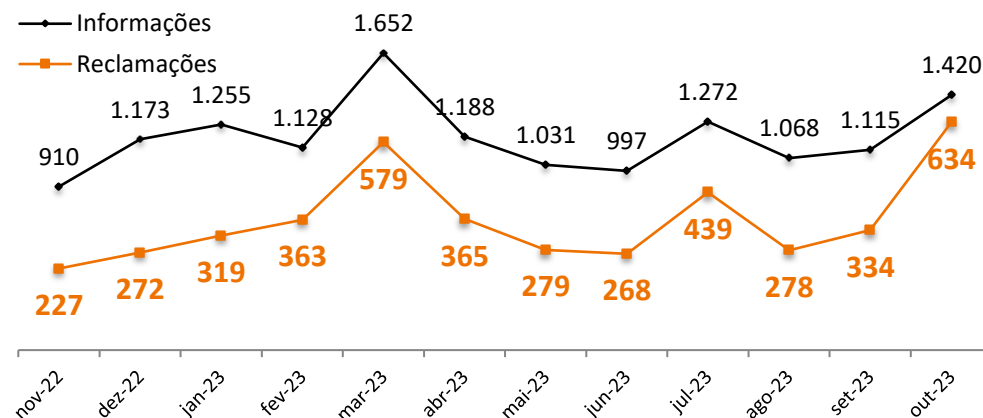
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
mai-23	1.031	279	-23,56%	0	1.310
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

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

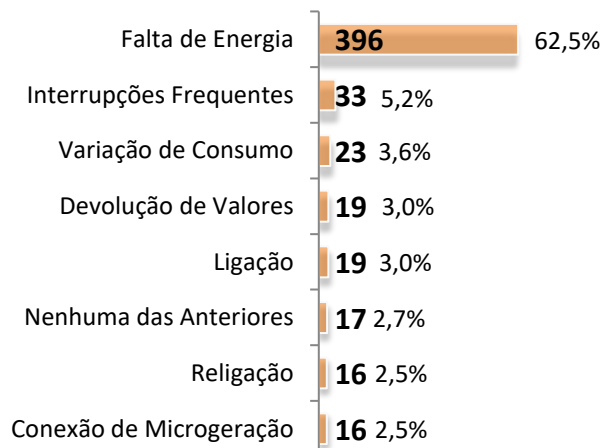
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



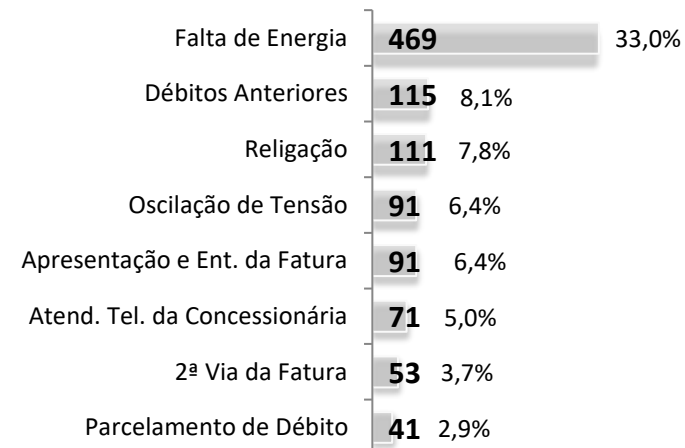
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Guarulhos	154
São José dos Campos	98
Mogi das Cruzes	64
Pindamonhangaba	42
Guaratinguetá	28
Taubaté	27
Suzano	25
Caçapava	23
Itaquaquecetuba	18
Caraguatatuba	15

Reclamações mais frequentes no mês

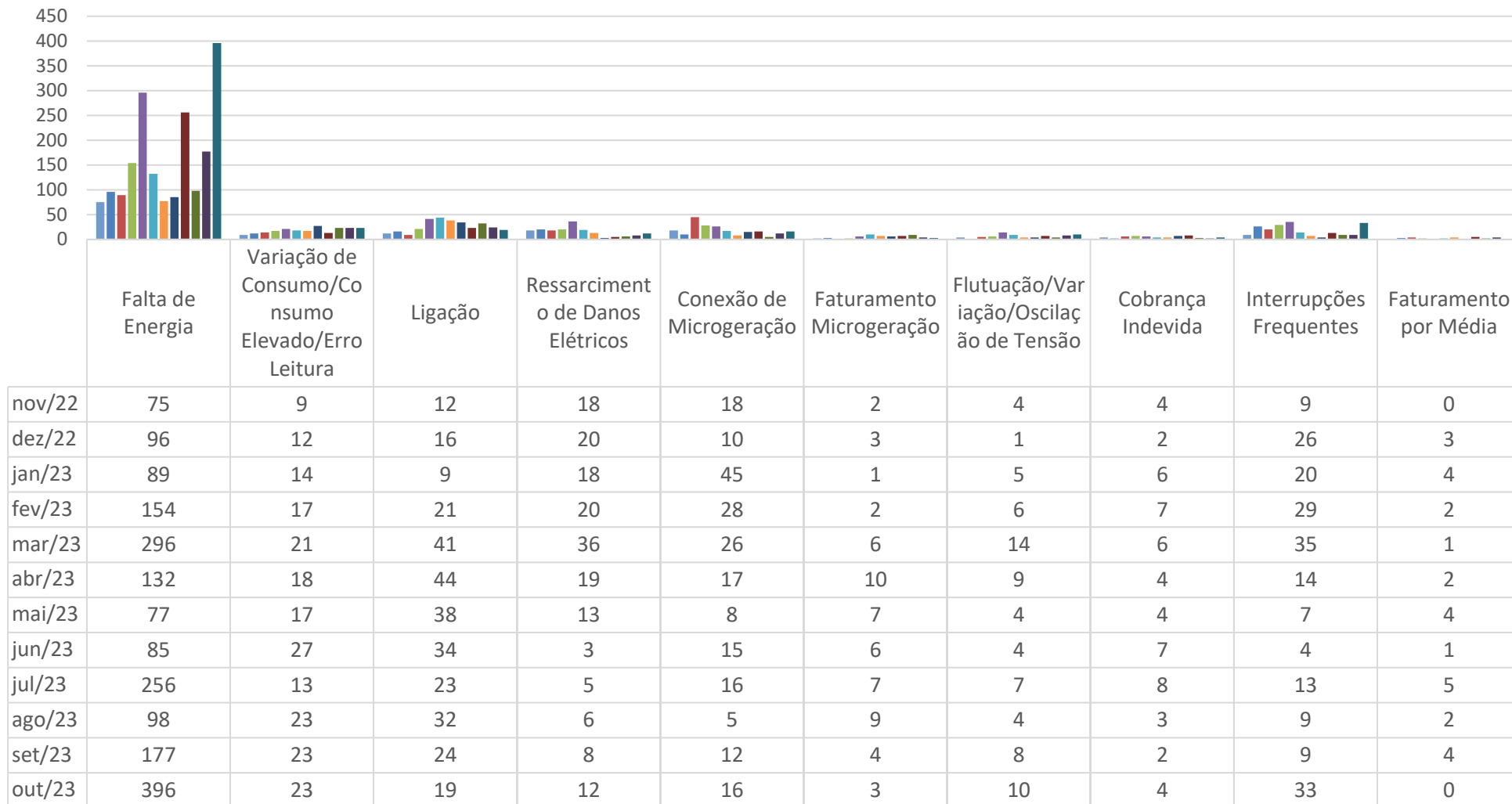


Informações mais solicitadas no mês



EDP SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



Energisa Sul-Sudeste

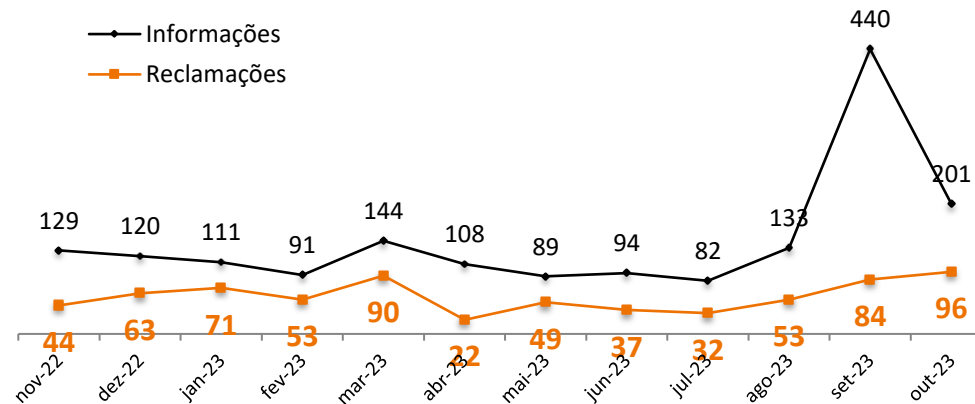
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
mai-23	89	49	122,73%	0	138
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

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

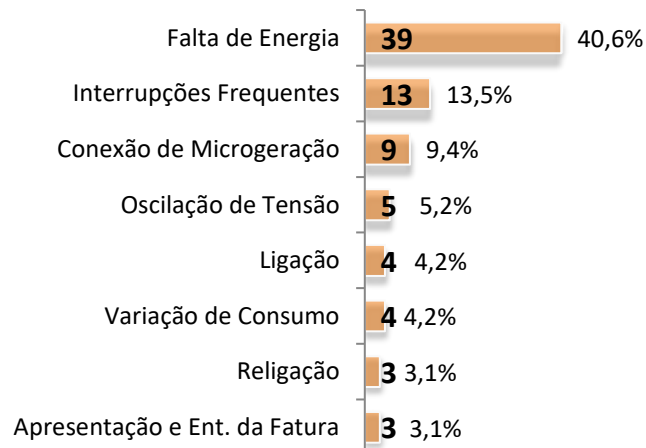
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



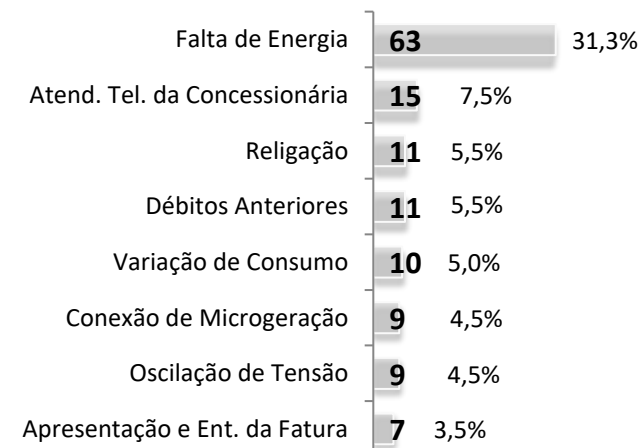
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Bragança Paulista	24
Presidente Prudente	10
Assis	5
Presidente Epitácio	4
Pedra Bela	3
Pinhalzinho	3
Avanhandava	3
Toledo	3
Extrema	3
Lucélia	3

Reclamações mais frequentes no mês

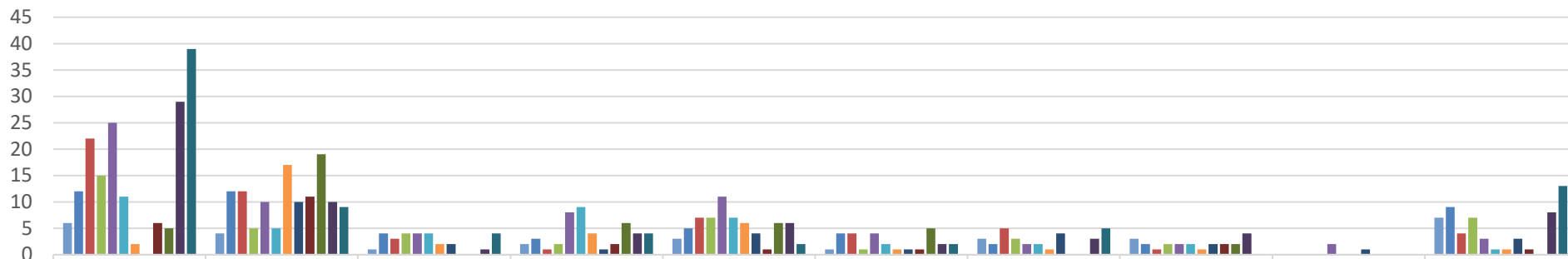


Informações mais solicitadas no mês



Energisa Sul-Sudeste

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



	Falta de Energia	Conexão de Microgeração	Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura	Ligação	Ressarcimento de Danos Elétricos	Faturamento Microgeração	Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão	Extensão de Rede	Alteração Cadastral (Titularidade/ Nome)	Interrupções Frequentes
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
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

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