

Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP

Setor: Energia Elétrica

Mês: Setembro/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.

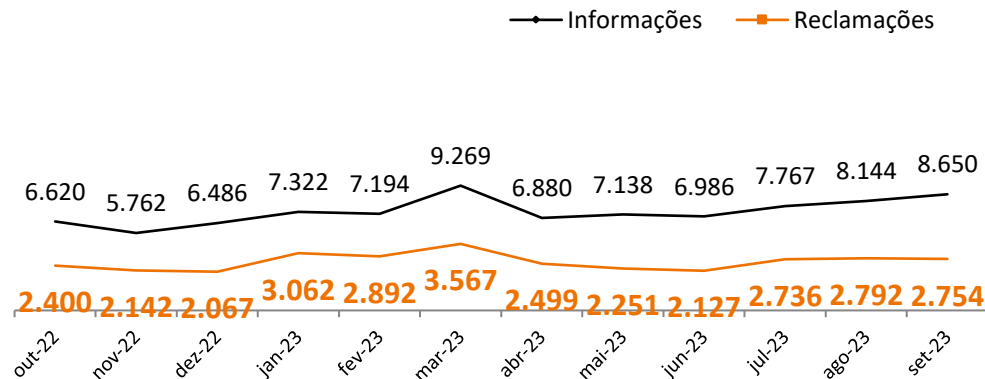
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
abr-23	6.880	2.499	-29,94%	8	9.387
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

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

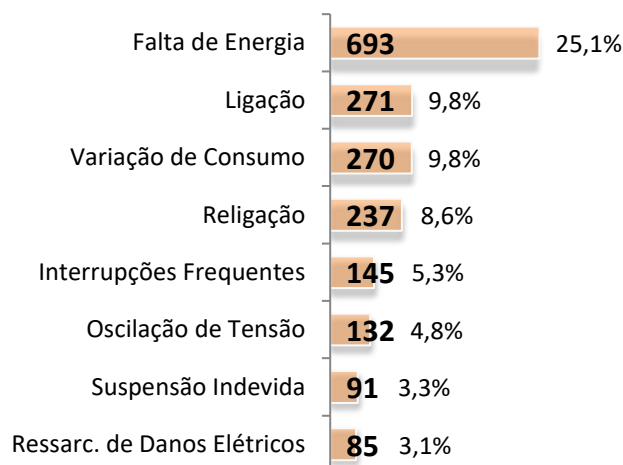
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



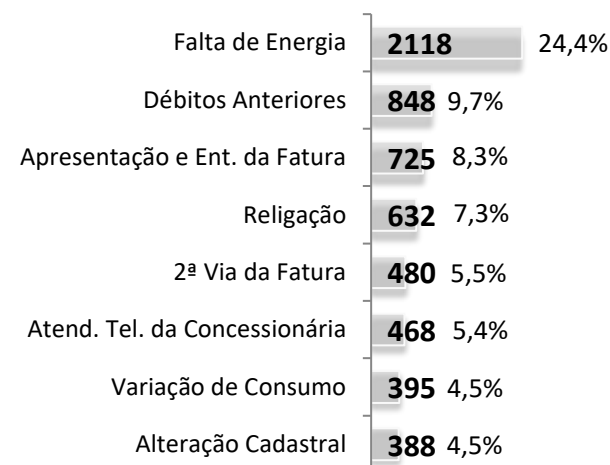
Reclamações por concessionária no mês

	Nº	%
Enel SP	1.538	55,8%
CPFL Paulista	389	14,1%
EDP SP	334	12,1%
Elektro	274	9,9%
CPFL Piratininga	113	4,1%
Energisa Sul-Sudeste	84	3,1%
CPFL Santa Cruz	22	0,8%

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
Enel SP	8.344.879	1.538	1,84
EDP SP	2.127.903	334	1,57
Energisa Sul-Sudeste	866.526	84	0,97
Neoenergia Elektro	2.917.910	274	0,94
CPFL Paulista	4.931.993	389	0,79
CPFL Piratininga	1.932.235	113	0,58
CPFL Santa Cruz	501.776	22	0,44
Setor agregado	21.623.222	2.754	1,27

% reclamações procedentes

Concessionária	resultado do indicador
EDP SP	32,3%
Neoenergia Elektro	29,2%
Energisa Sul-Sudeste	28,6%
CPFL Paulista	23,4%
CPFL Santa Cruz	22,7%
Enel SP	18,5%
CPFL Piratininga	2,7%
Setor agregado	21,6%

¹ Base de unidades consumidoras de setembro de 2023

Enel SP

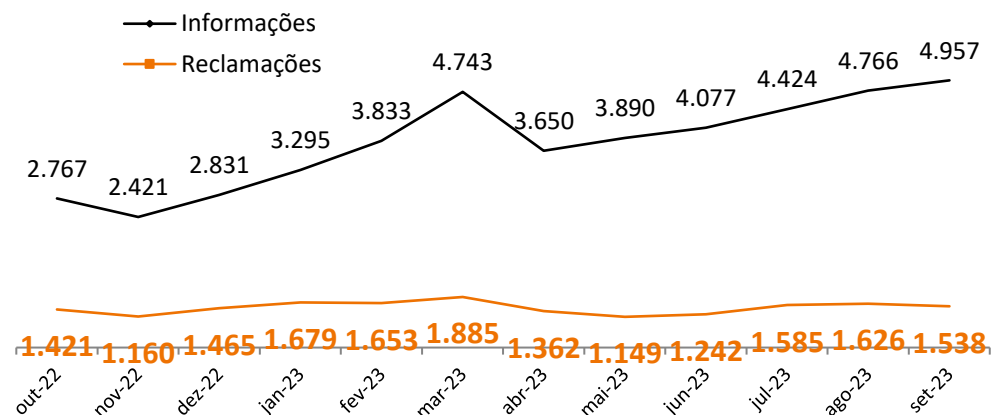
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
abr-23	3.650	1.362	-27,75%	4	5.016
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

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

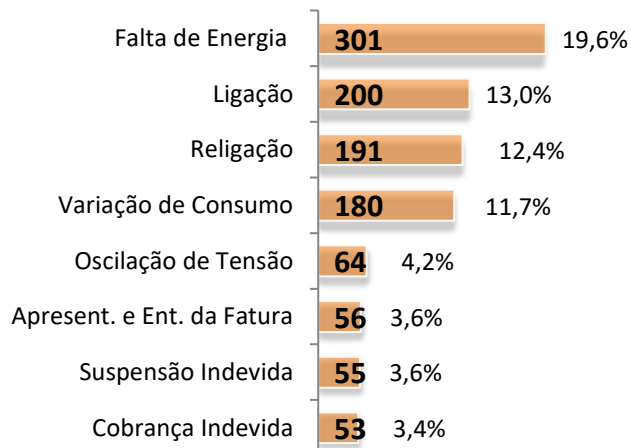
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



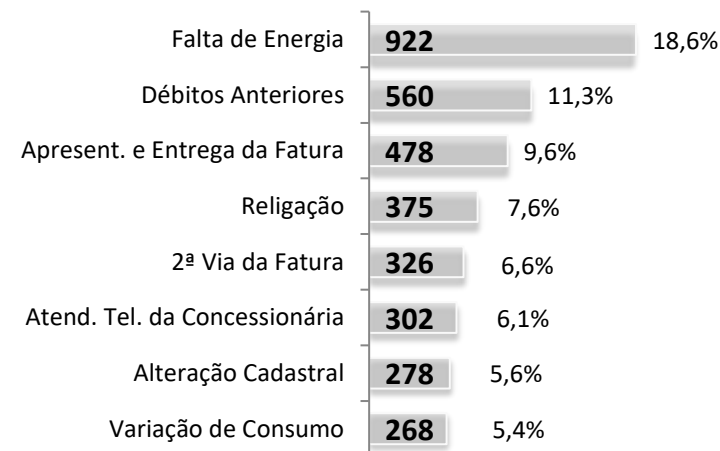
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
São Paulo	1.136
Osasco	48
Santana De Parnaíba	34
Santo André	33
Carapicuíba	33
São Bernardo do Campo	32
Cotia	30
Barueri	28
São Caetano do Sul	19
Mauá	16

Reclamações mais frequentes no mês

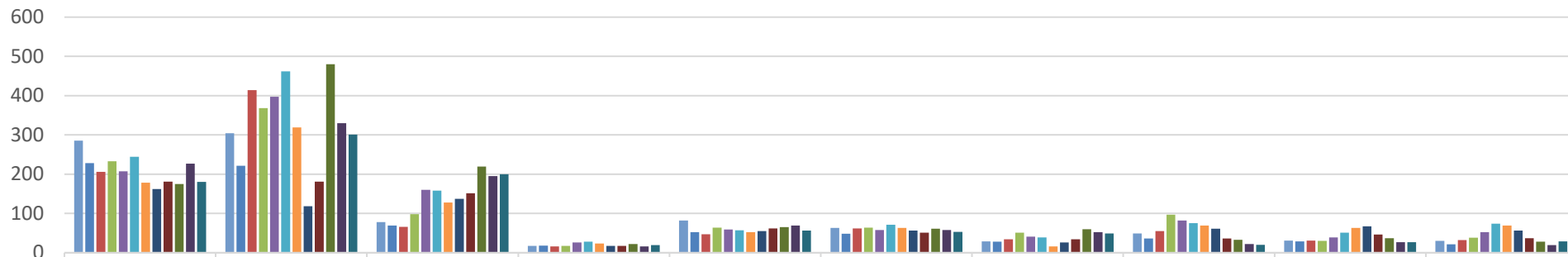


Informações mais solicitadas no mês



Enel SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



	Varição de Consumo/Consumo Elevado/Erro de Leitura	Falta de Energia	Ligação	Faturamento por Média	Apresentação e Entrega da Fatura	Cobrança Indevida	Alteração Cadastral (Titularidade/ Nome)	Conexão de Microgeração	Faturamento Microgeração	Ressarcimento de Danos Elétricos
out/22	285	304	78	17	82	63	29	49	31	30
nov/22	228	221	69	18	52	48	28	36	29	21
dez/22	206	414	66	16	47	62	34	55	31	32
jan/23	233	368	98	17	64	64	51	97	30	38
fev/23	207	397	160	26	59	58	41	82	39	52
mar/23	244	462	158	28	57	71	39	75	51	74
abr/23	178	319	128	23	52	63	16	69	63	69
mai/23	162	118	137	17	55	56	26	61	67	56
jun/23	181	181	151	17	62	51	34	36	46	37
jul/23	175	480	219	22	65	61	60	33	37	28
ago/23	227	330	195	16	69	58	52	22	27	19
set/23	180	301	200	19	56	53	49	20	27	29

CPFL Paulista

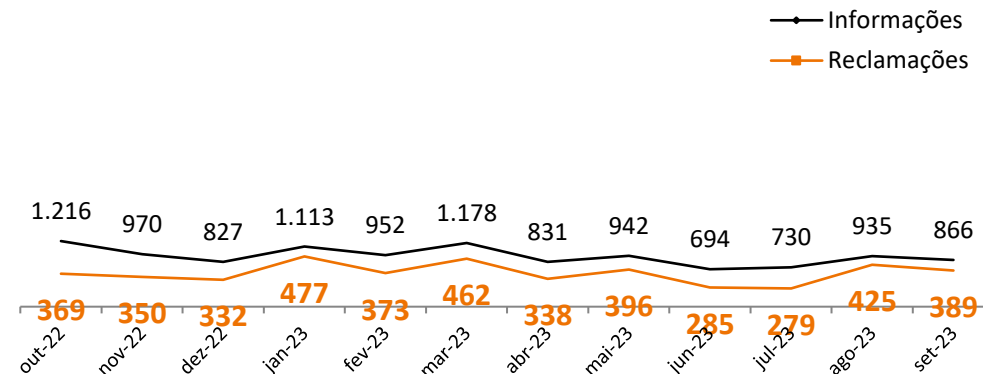
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
abr-23	831	338	-26,84%	2	1.171
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

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

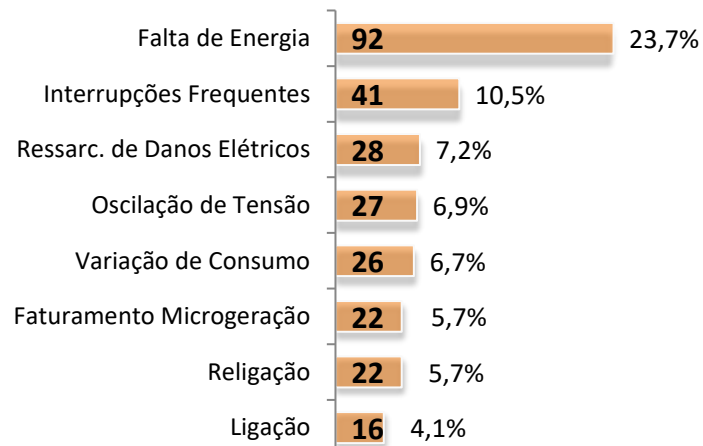
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



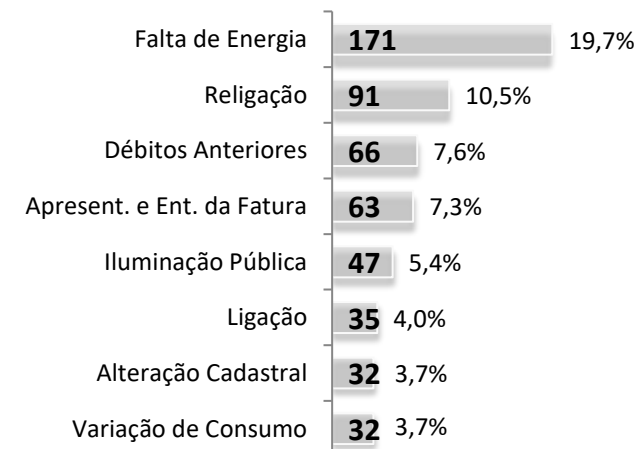
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
São José do Rio Preto	50
Campinas	32
Ribeirão Preto	23
Piracicaba	21
Hortolândia	16
Jaú	12
Franca	10
Araçatuba	9
Paulínia	8
Marília	7

Reclamações mais frequentes no mês

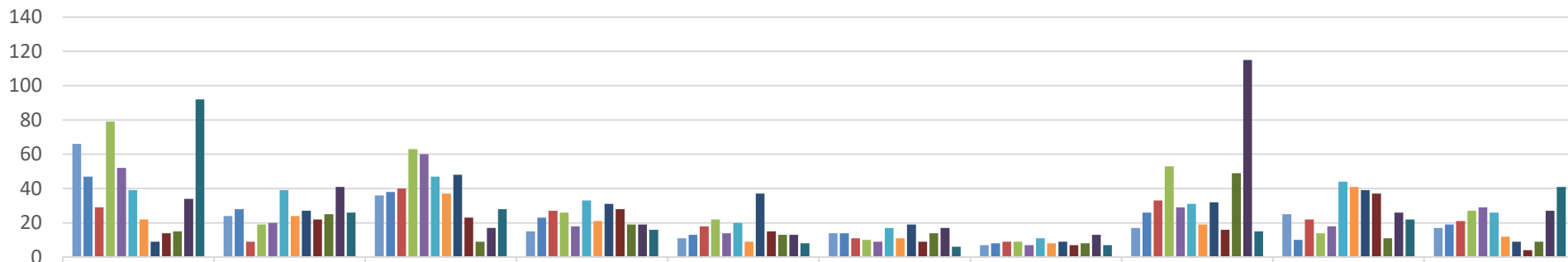


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Paulista

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



	Falta de Energia	Varição de Consumo/Consumo Elevado/Erro 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/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
abr/23	22	24	37	21	9	11	8	19	41	12
mai/23	9	27	48	31	37	19	9	32	39	9
jun/23	14	22	23	28	15	9	7	16	37	4
jul/23	15	25	9	19	13	14	8	49	11	9
ago/23	34	41	17	19	13	17	13	115	26	27
set/23	92	26	28	16	8	6	7	15	22	41

CPFL Piratininga

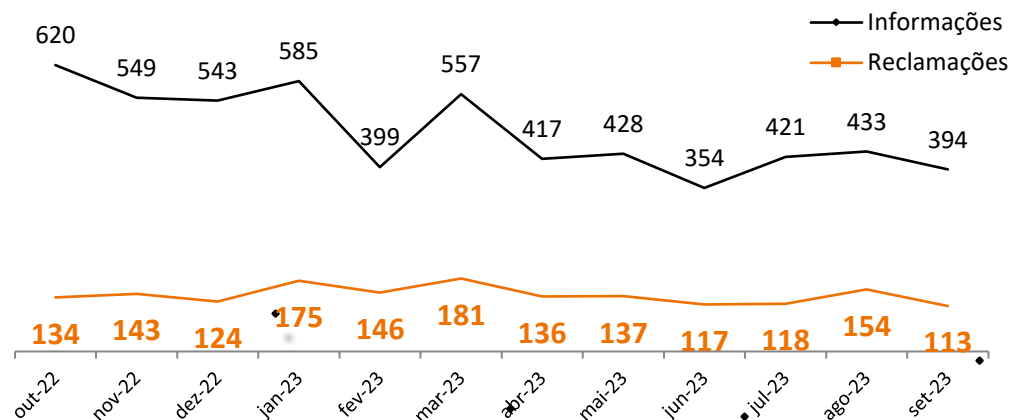
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
abr-23	417	136	-24,86%	0	553
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

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

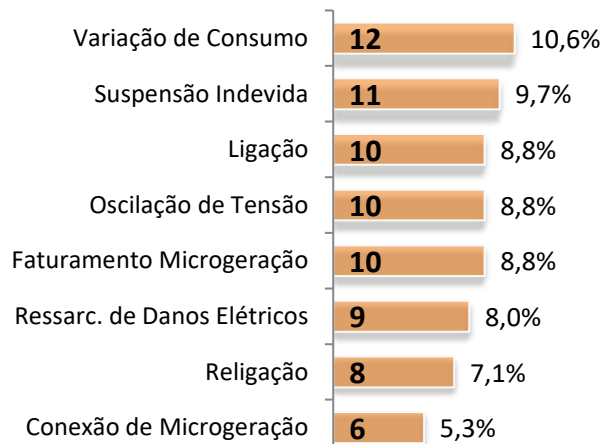
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



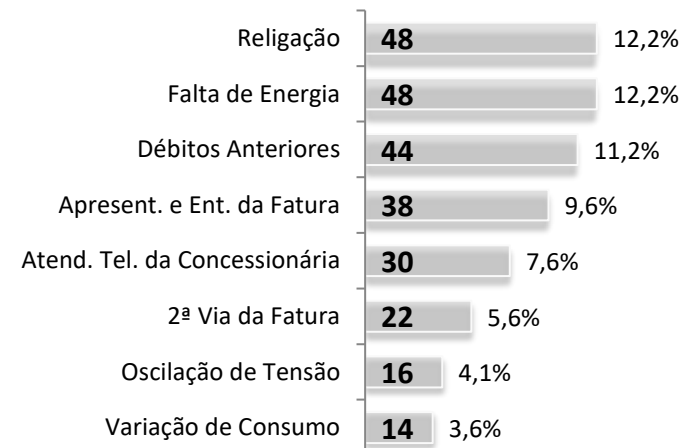
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Sorocaba	15
Jundiaí	13
Indaiatuba	11
Itu	9
São Vicente	8
Praia Grande	8
Votorantim	6
Porto Feliz	5
São Roque	4
Salto	3

Reclamações mais frequentes no mês

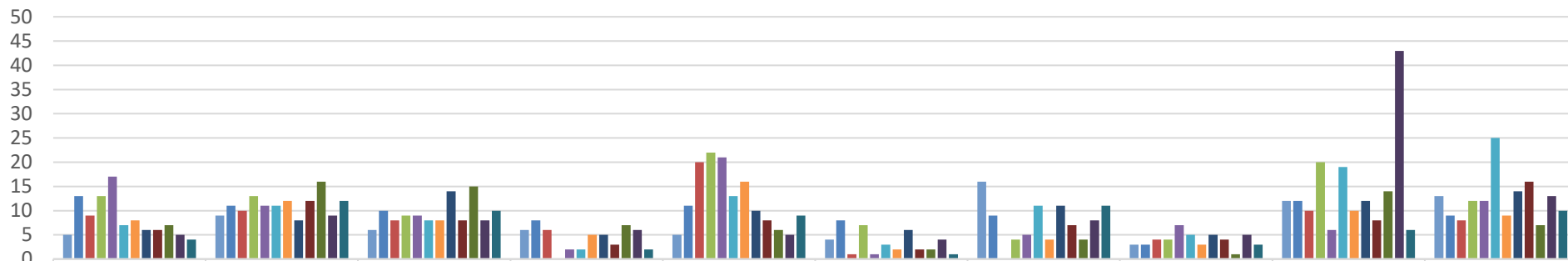


Informações mais solicitadas no mês



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 Microgeração
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
abr/23	8	12	8	5	16	2	4	3	10	9
mai/23	6	8	14	5	10	6	11	5	12	14
jun/23	6	12	8	3	8	2	7	4	8	16
jul/23	7	16	15	7	6	2	4	1	14	7
ago/23	5	9	8	6	5	4	8	5	43	13
set/23	4	12	10	2	9	1	11	3	6	10

CPFL Santa Cruz

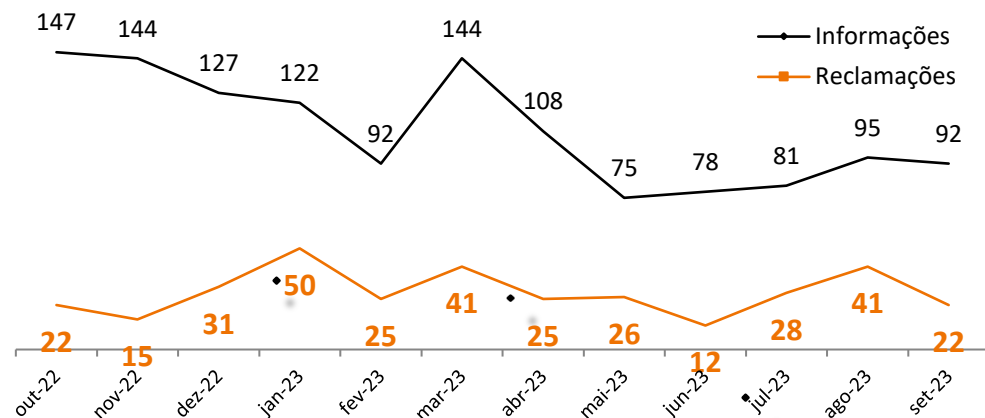
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
abr-23	108	25	-39,02%	0	133
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

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

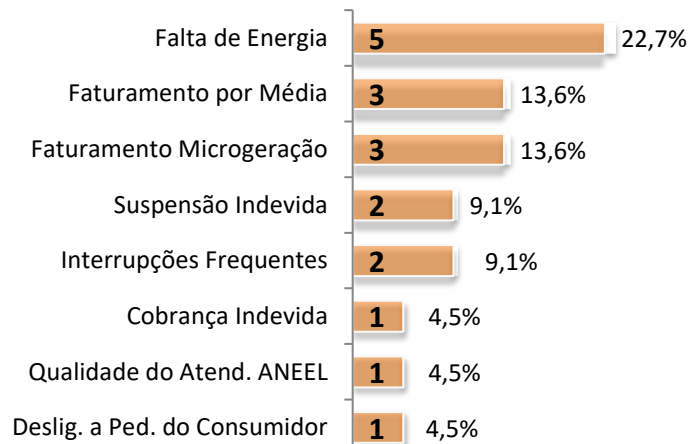
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



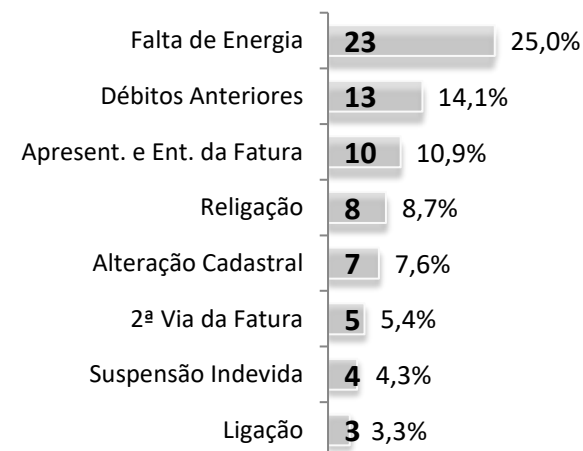
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Pedreira	3
Jaguariúna	2
Arceburgo	2
Valinhos	2
Casa Branca	1
Divinolândia	1
São Miguel Arcanjo	1
Itapetininga	1
Paulínia	1
Campinas	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)	Suspensão Indevida do Fornecimento	Conexão de Microgeração
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
abr/23	1	0	3	3	2	0	0	1	0	5
mai/23	1	2	5	5	1	0	2	0	2	3
jun/23	2	0	1	3	0	0	0	0	0	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

Neoenergia Elektro

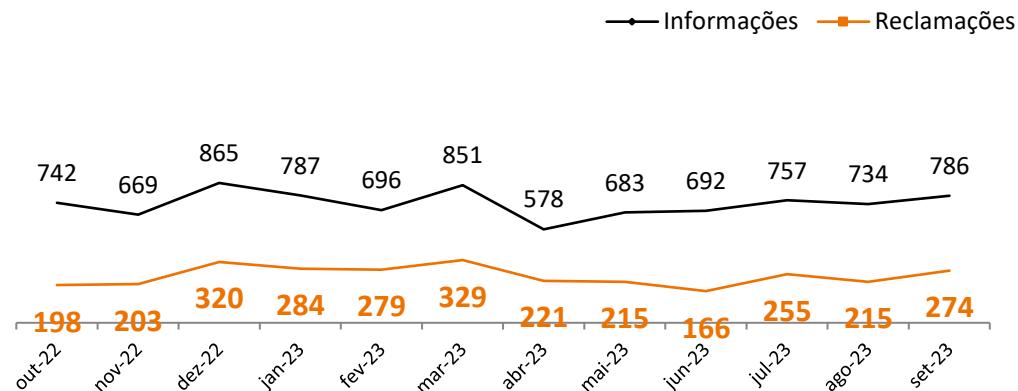
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
abr-23	578	221	-32,83%	2	801
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

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

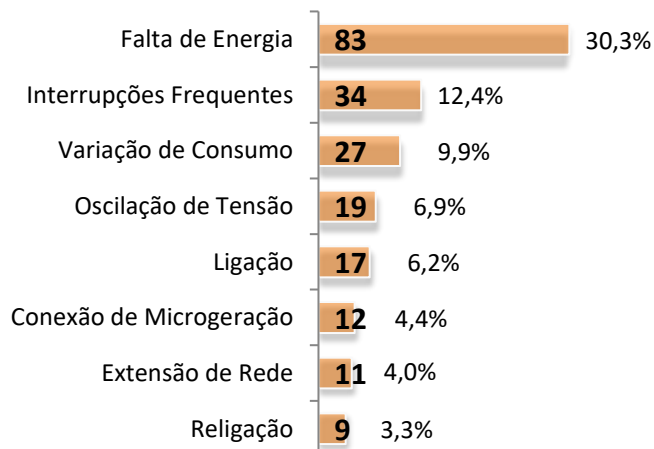
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



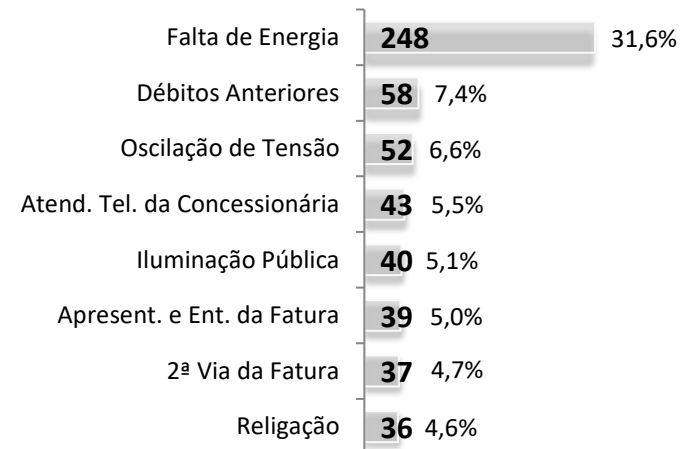
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Santa Isabel	16
Mogi Guaçu	12
Atibaia	12
Mogi Mirim	11
Arujá	11
Guarujá	8
Ubatuba	8
Ouroeste	7
Tatuí	7
Peruíbe	7

Reclamações mais frequentes no mês

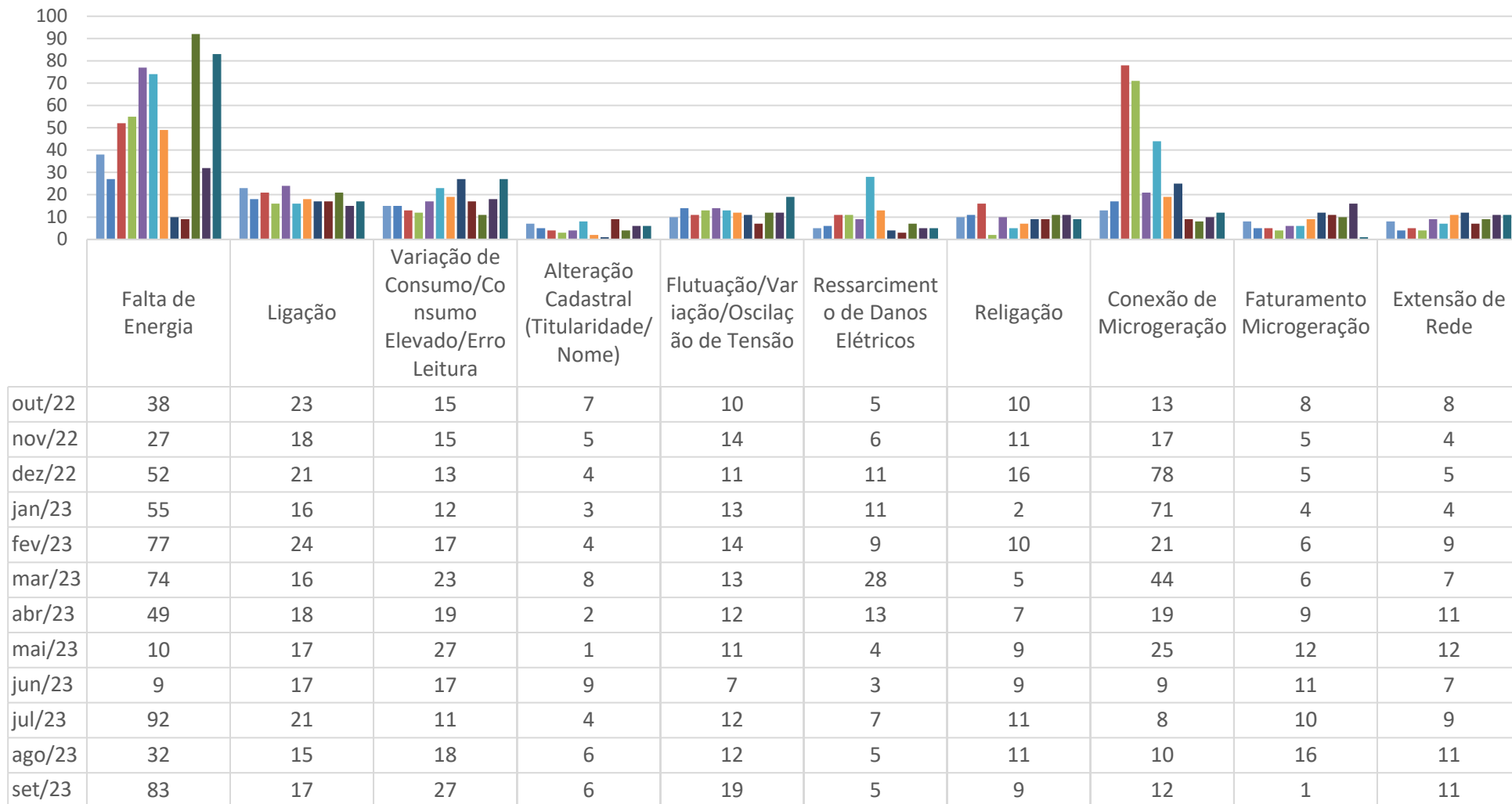


Informações mais solicitadas no mês



Neoenergia Elektro

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



EDP SP

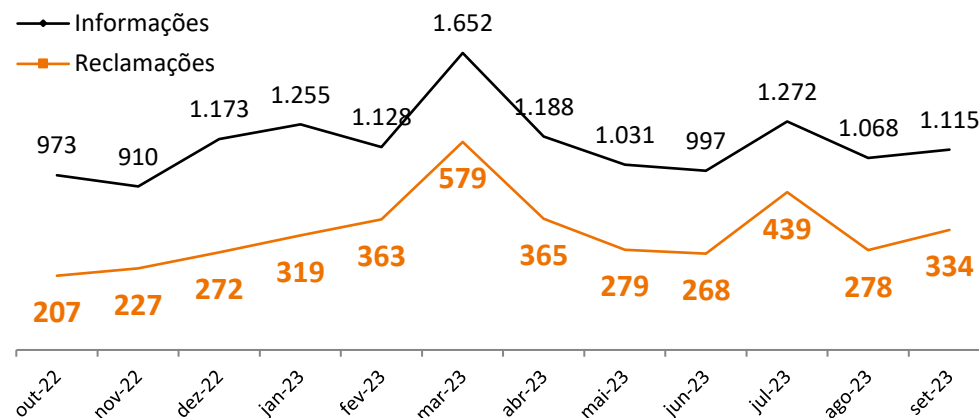
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
abr-23	1.188	365	-36,96%	0	1.553
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

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

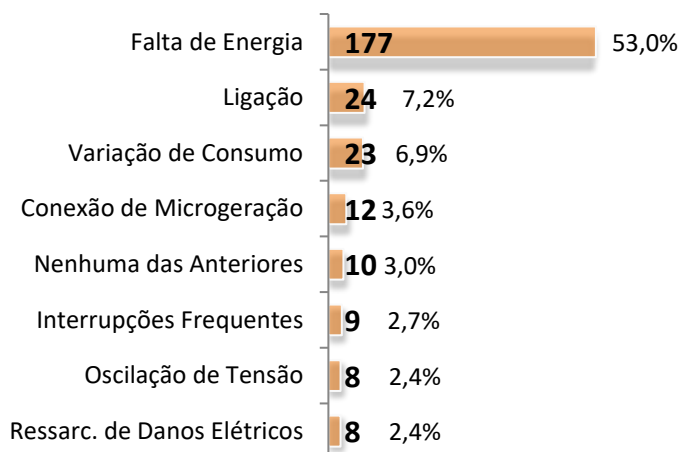
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



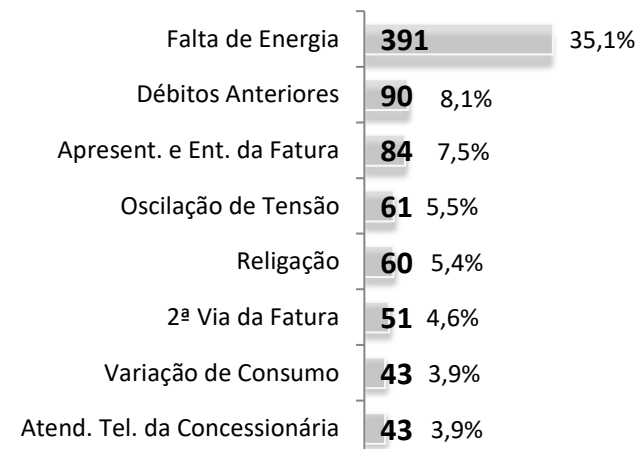
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Guarulhos	113
São José dos Campos	34
Taubaté	33
Itaquaquecetuba	22
Mogi Das Cruzes	22
Caçapava	19
Suzano	15
São Paulo	13
Pindamonhangaba	12
Tremembé	9

Reclamações mais frequentes no mês

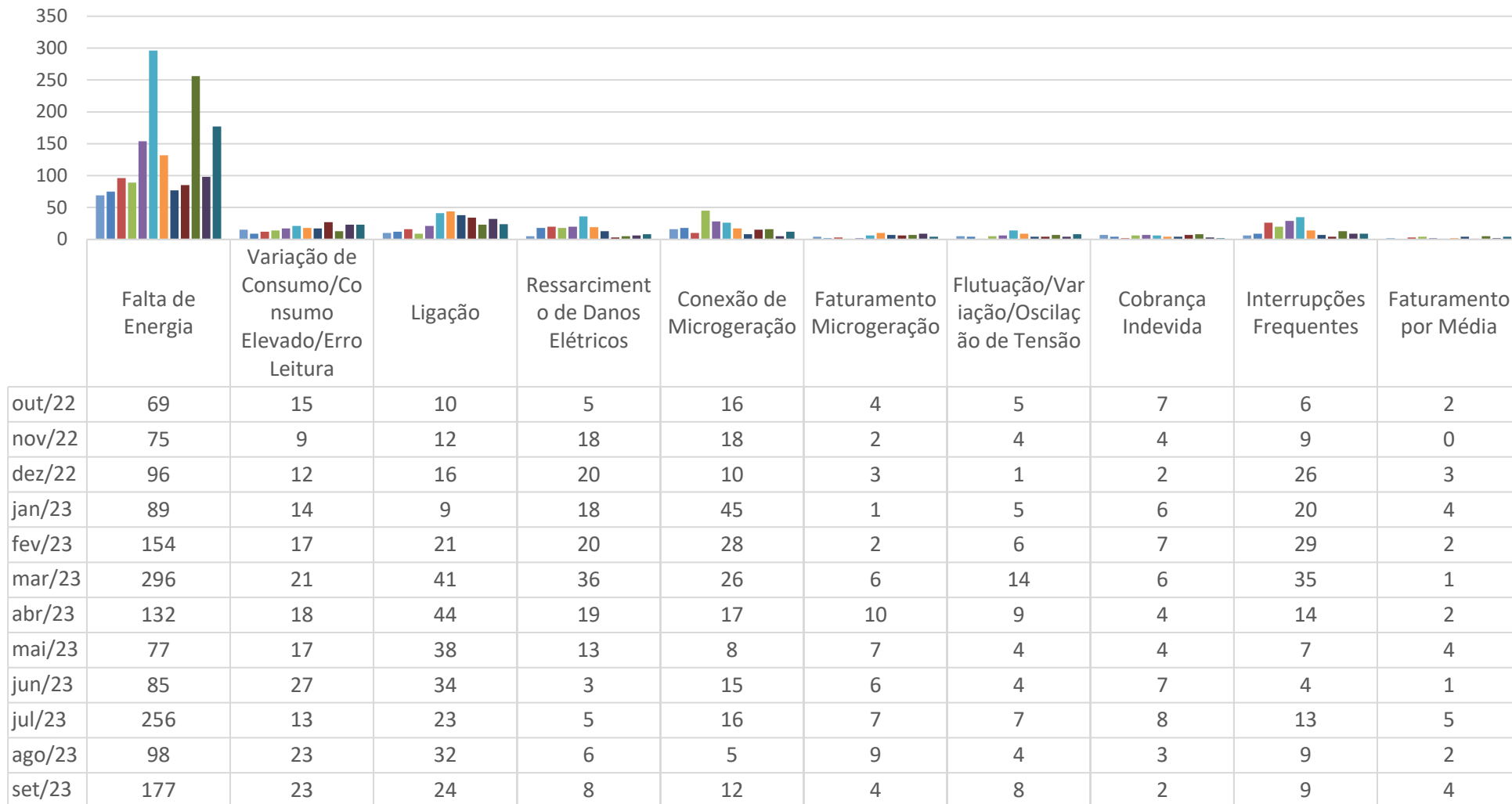


Informações mais solicitadas no mês



EDP SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



Energisa Sul-Sudeste

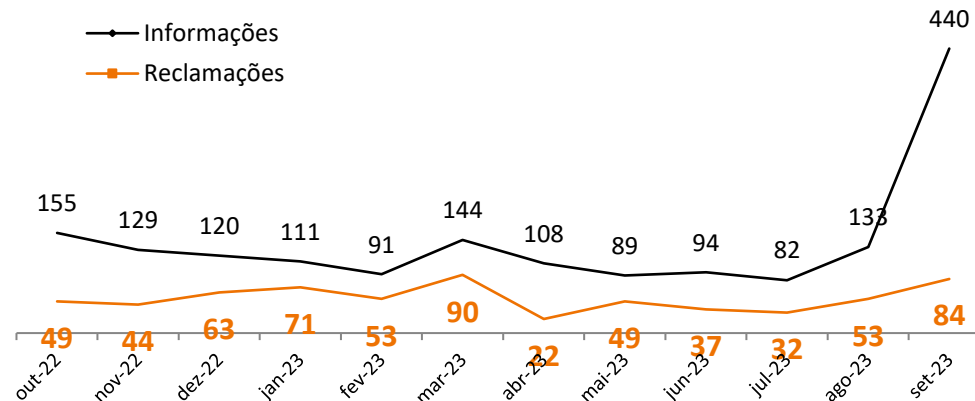
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
abr-23	108	22	-75,56%	0	130
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

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

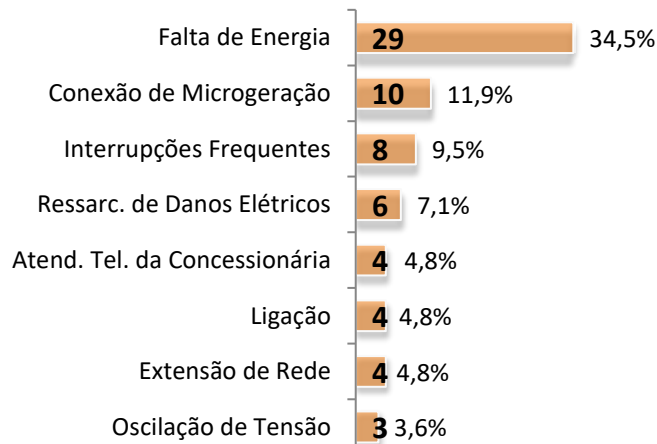
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



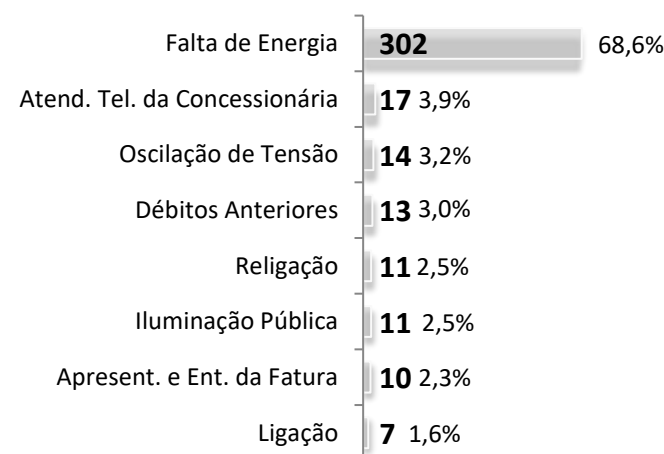
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Catanduva	7
Regente Feijó	7
Bragança Paulista	7
Pinhalzinho	6
Extrema	5
Vargem	4
Presidente Prudente	4
Tuiuti	4
Tupã	4
Urupês	4

Reclamações mais frequentes no mês

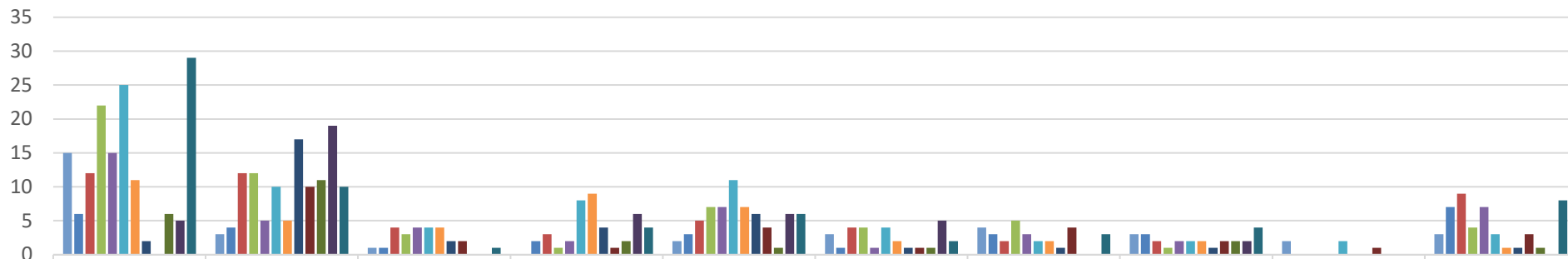


Informações mais solicitadas no mês



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
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
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

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