

Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU)

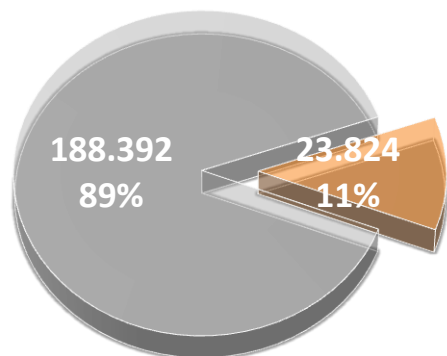
Energia elétrica - 2013

Diretoria de Relações Institucionais
Gerência de Relacionamento com Usuários

Total de Manifestações no ano, por tipo e Evolução mensal

212.216

Manifestações registradas no ano



■ Informação ■ Reclamação

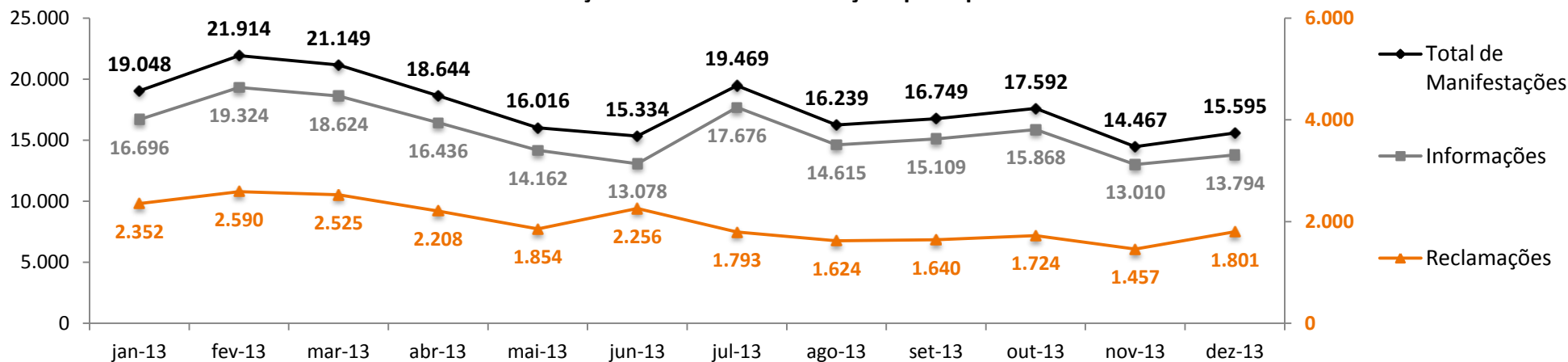
Manifestação = Total de atendimentos (informação + reclamação).

Informação = Manifestação que a ARSESP, após análise, transmitiu as informações e esclarecimentos ao usuário.

Reclamação = Manifestação que a ARSESP intercedeu na relação entre usuário e concessionária.

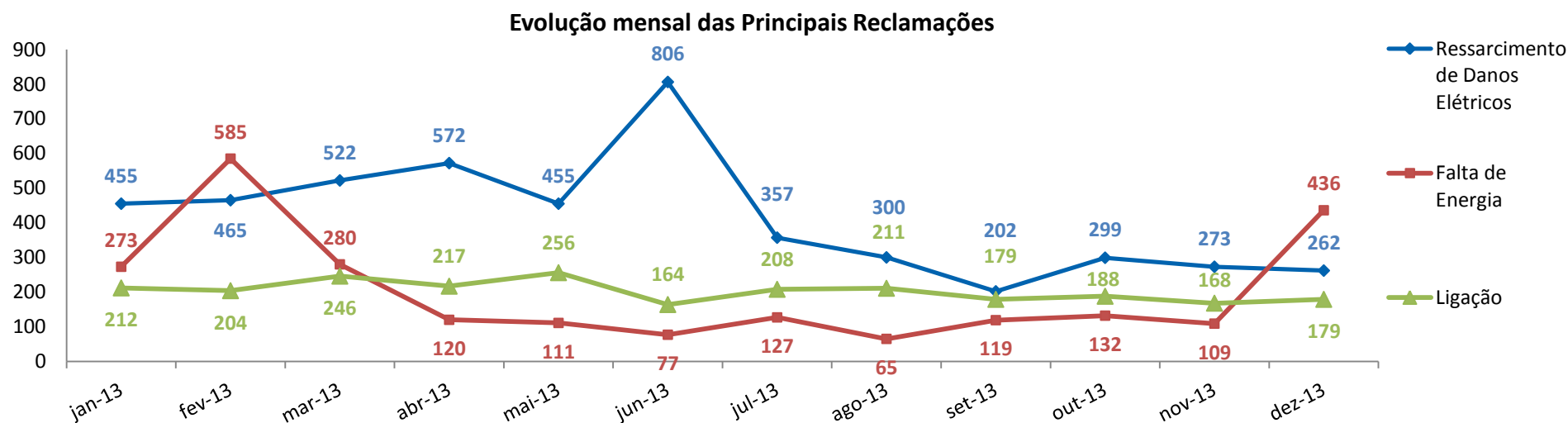
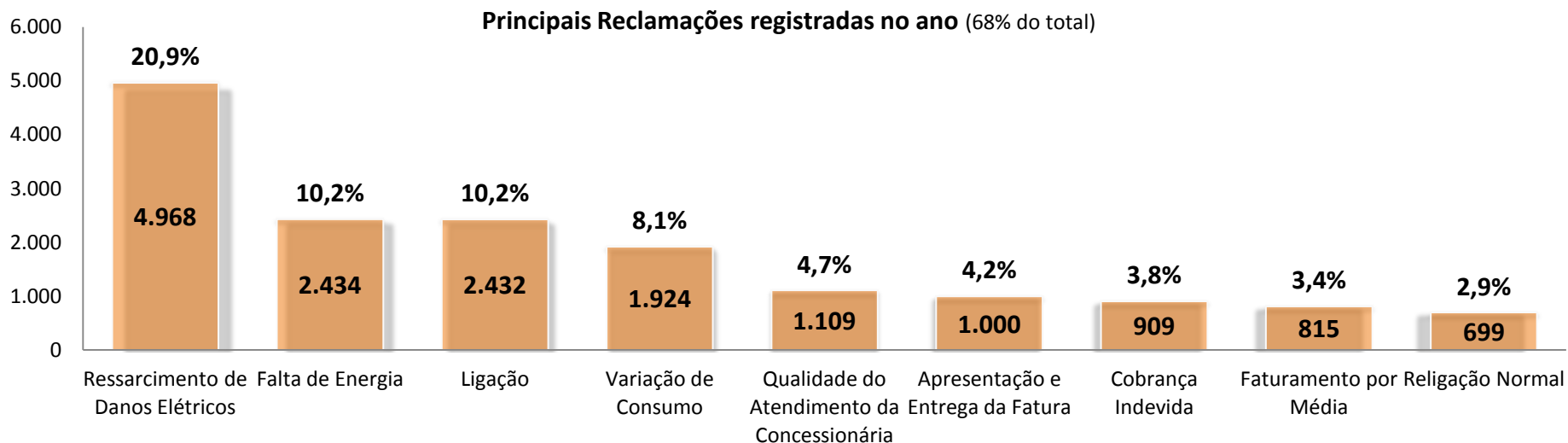
Manifestações recebidas de 640 municípios do Estado de São Paulo

Evolução Mensal de Manifestações por Tipo



Principais Reclamações por Assunto

Reclamação = Manifestação que a ARSESP intercedeu na relação entre usuário e concessionária.



Total de Reclamações por Concessionária e por Unidades Consumidoras

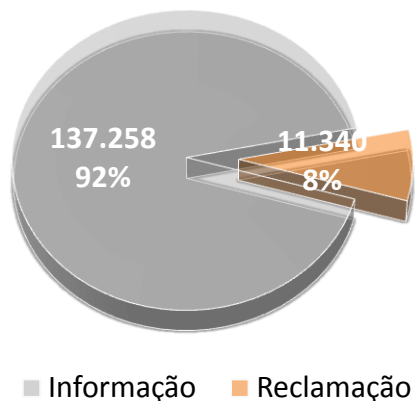
UC's = Unidades Consumidoras

Concessionária	Nº de UC's*	Nº Reclamações	Nº Reclamações a cada 10 mil UC's	% de UC's	% de Reclamações
Eletropaulo	6.525.162	11.340	17,38	39,22%	47,60%
Bandeirante	1.574.254	2.610	16,58	9,46%	10,96%
Piratinga	1.476.281	2.266	15,35	8,87%	9,51%
Elektro	2.282.878	2.845	12,46	13,72%	11,94%
Sul Paulista	72.742	90	12,37	0,44%	0,38%
Santa Cruz	174.802	211	12,07	1,05%	0,89%
CPFL	3.782.731	4.033	10,66	22,73%	16,93%
Jaguari	32.552	33	10,14	0,20%	0,14%
Leste Paulista	51.053	43	8,42	0,31%	0,18%
Mococa	40.853	34	8,32	0,25%	0,14%
Caiua	219.718	147	6,69	1,32%	0,62%
Bragantina	135.439	68	5,02	0,81%	0,29%
Vale do Paranapanema	166.066	69	4,15	1,00%	0,29%
Nacional	104.505	35	3,35	0,63%	0,15%
Total	16.639.036	23.824	14,32	100,00%	100,00%

¹ Base de Unidades Consumidoras de Julho/2012.

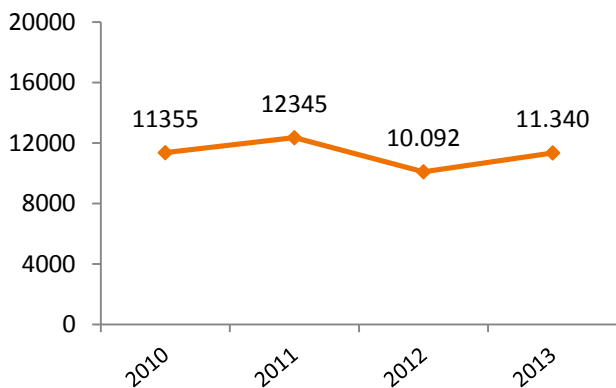
Manifestações sobre a Eletropaulo

148.598 Manifestações registradas no ano

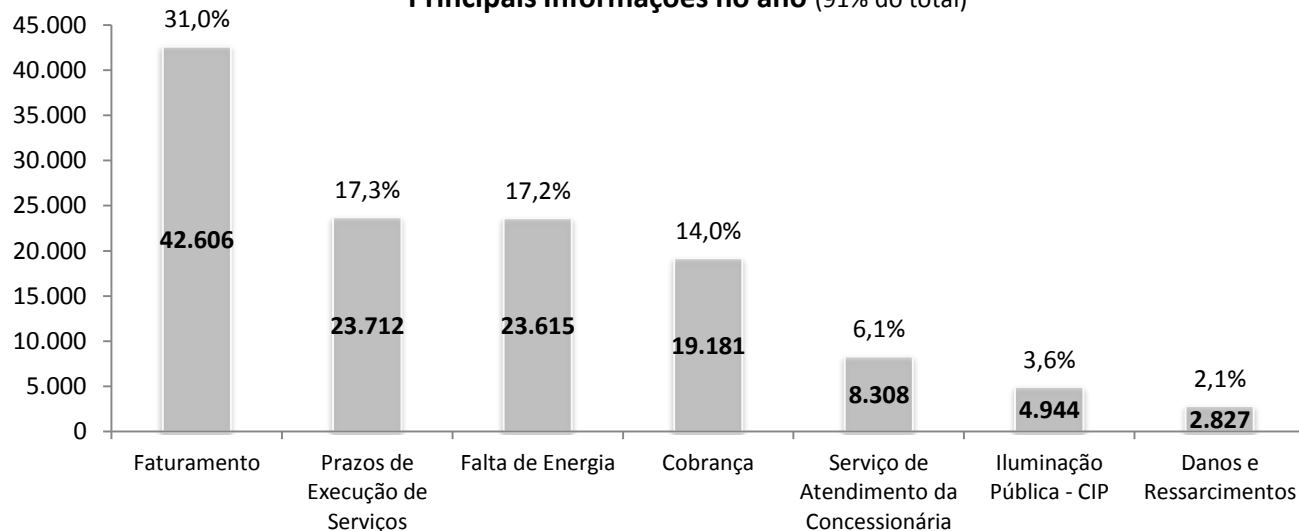


Manifestação = Total de atendimentos (informação + reclamação).

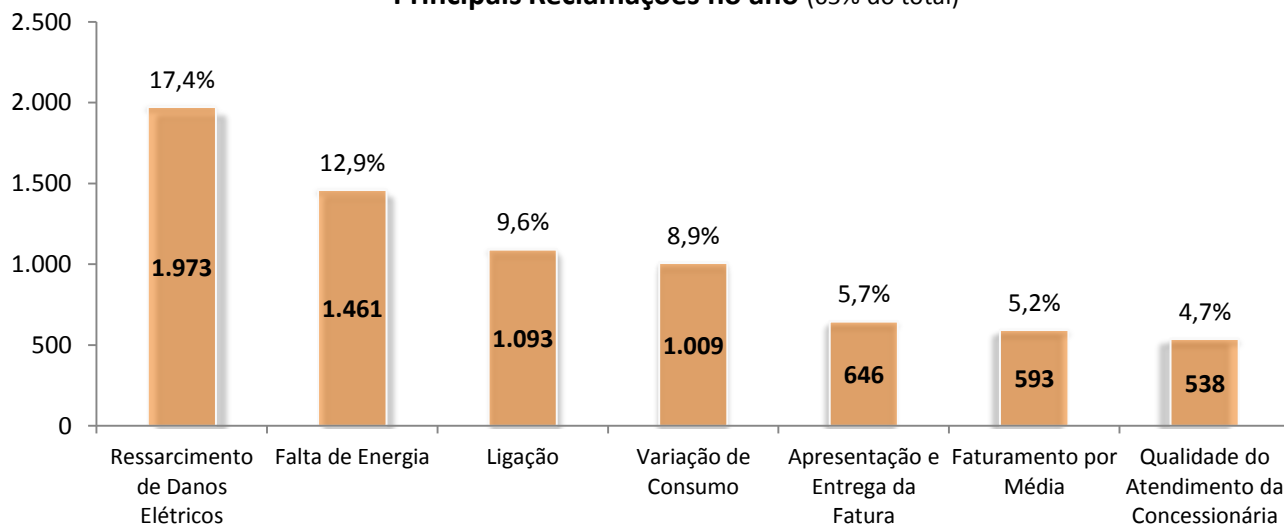
Evolução do total de **Reclamações**
(últimos 4 anos)



Principais Informações no ano (91% do total)

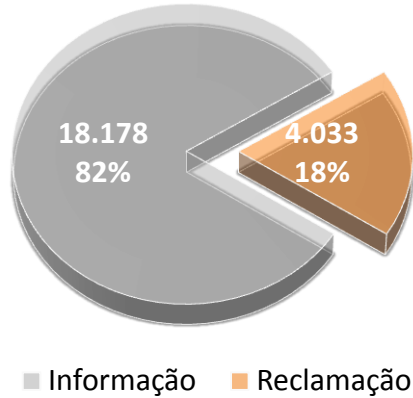


Principais Reclamações no ano (65% do total)



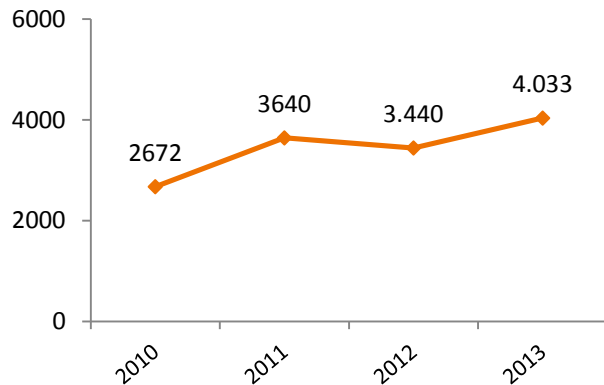
Manifestações sobre a CPFL

22.211 Manifestações registradas no ano

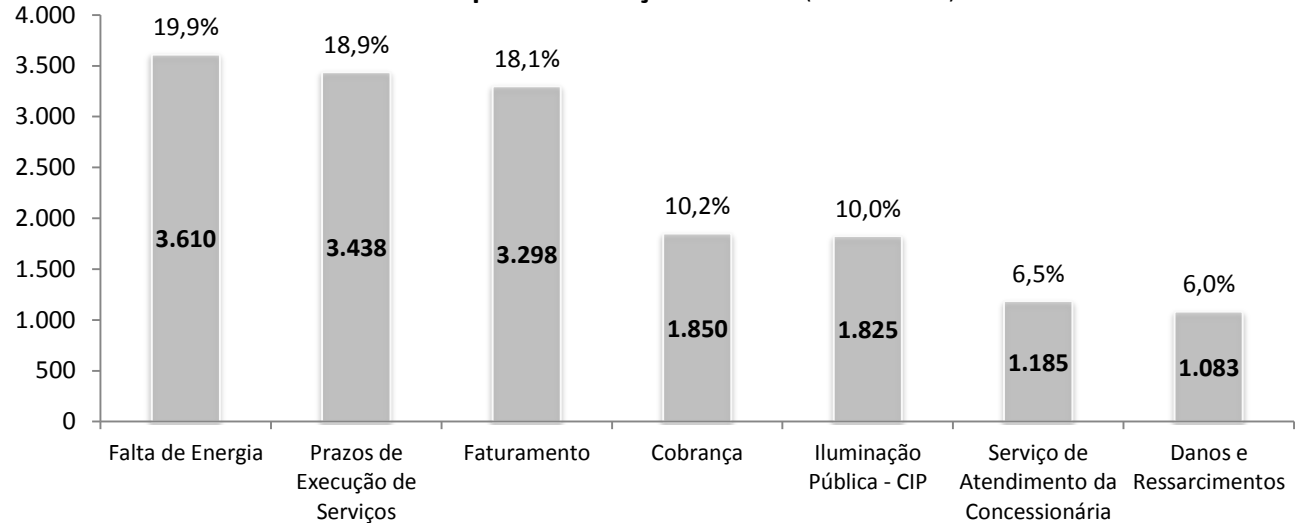


Manifestação = Total de atendimentos (informação + reclamação).

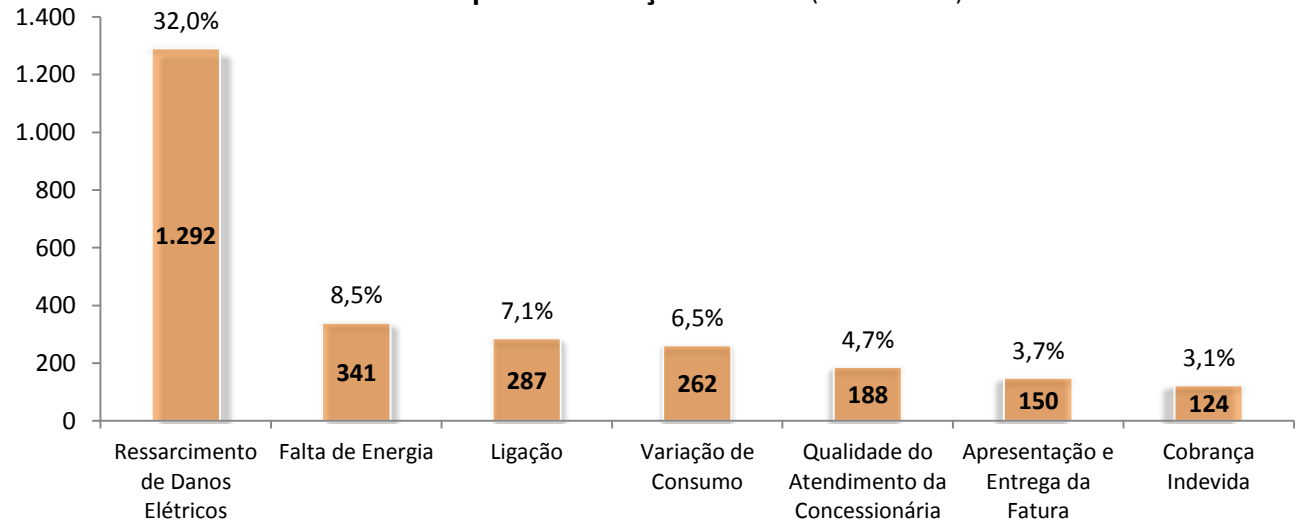
Evolução do total de **Reclamações** (últimos 4 anos)



Principais Informações no ano (90% do total)

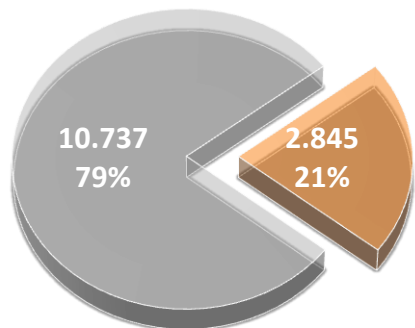


Principais Reclamações no ano (66% do total)



Manifestações sobre a Elektro

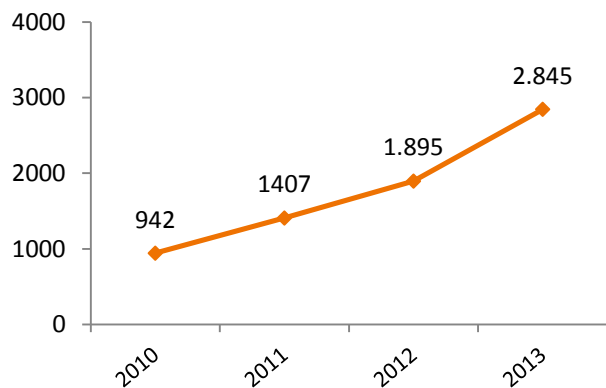
13.582 Manifestações registradas no ano



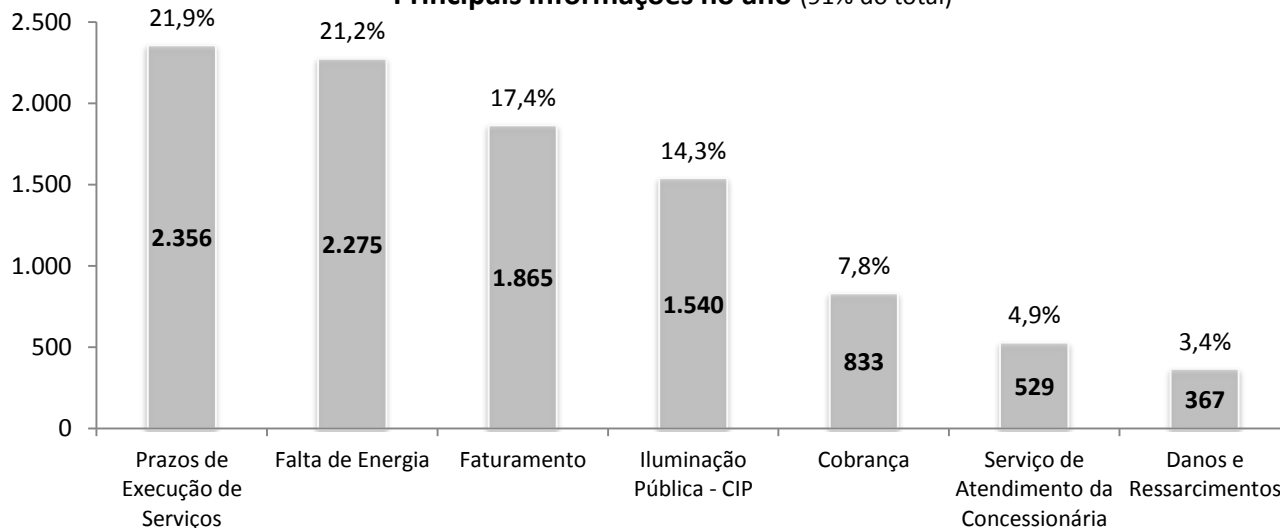
■ Informação ■ Reclamação

Manifestação = Total de atendimentos (informação + reclamação).

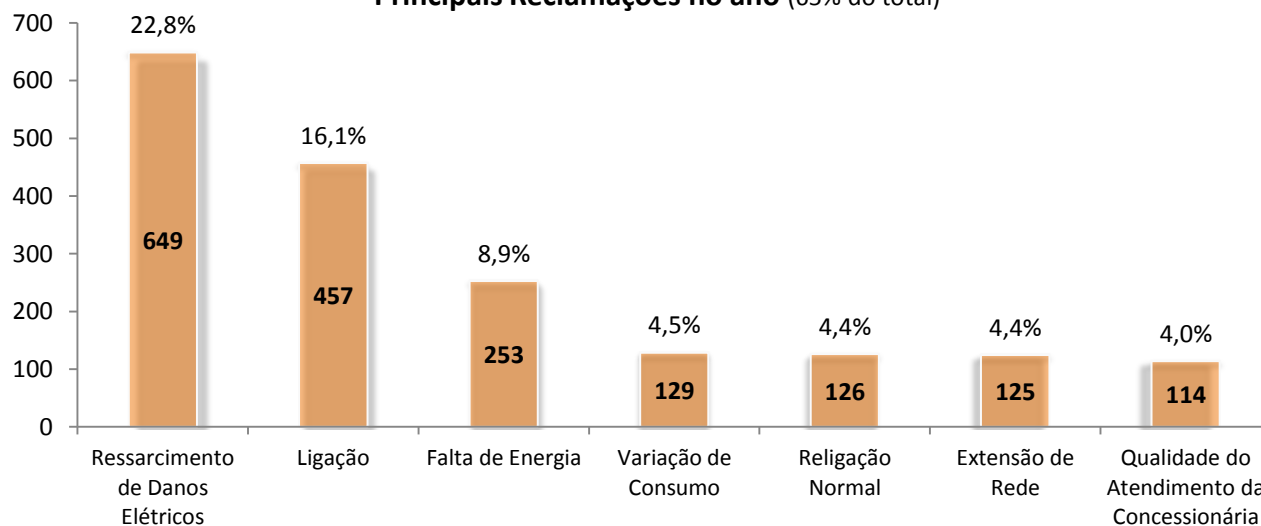
Evolução do total de **Reclamações**
(últimos 4 anos)



Principais Informações no ano (91% do total)

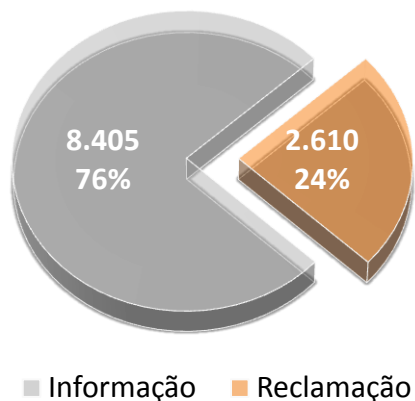


Principais Reclamações no ano (65% do total)



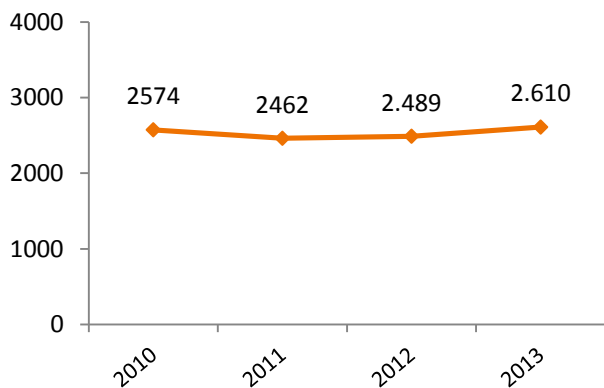
Manifestações sobre a Bandeirante

11.015 Manifestações registradas no ano

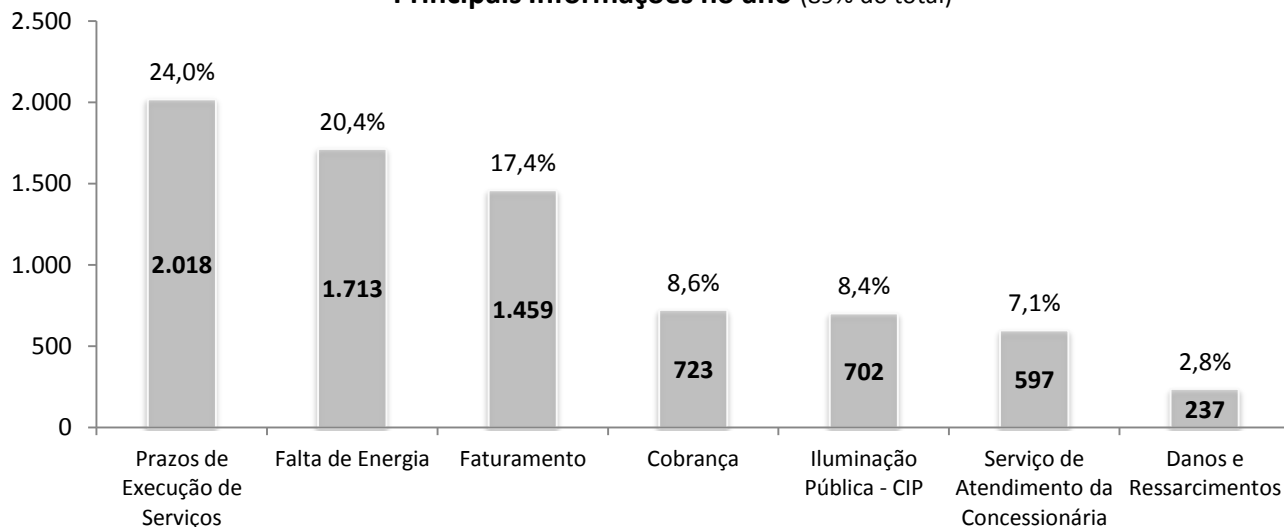


Manifestação = Total de atendimentos (informação + reclamação).

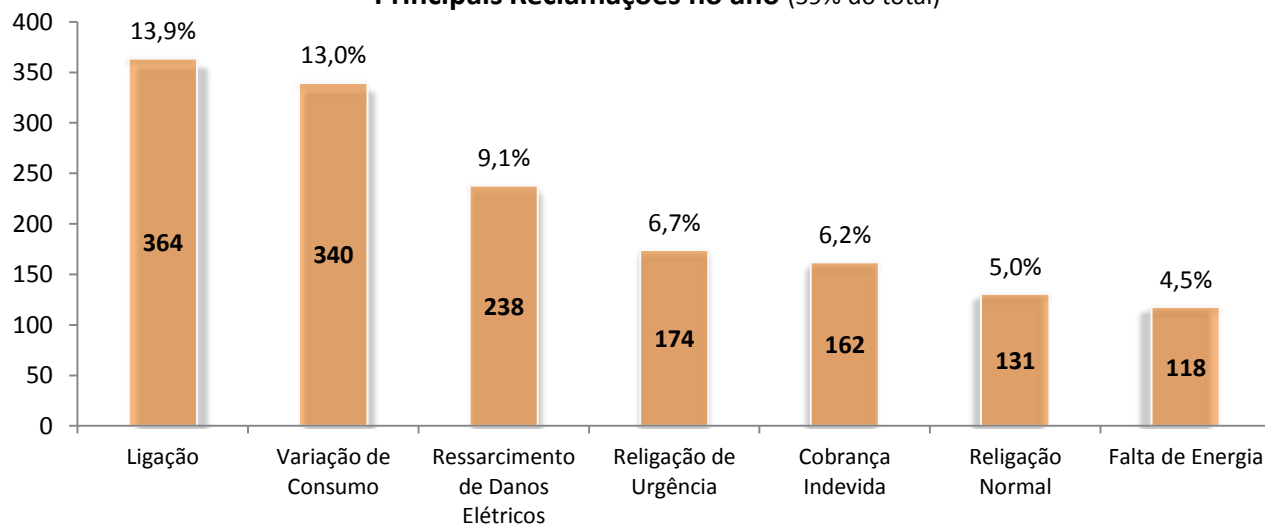
Evolução do total de **Reclamações**
(últimos 4 anos)



Principais Informações no ano (89% do total)

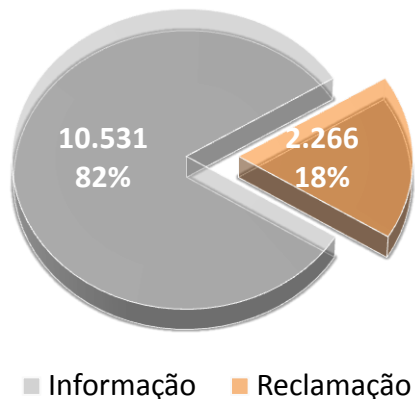


Principais Reclamações no ano (59% do total)



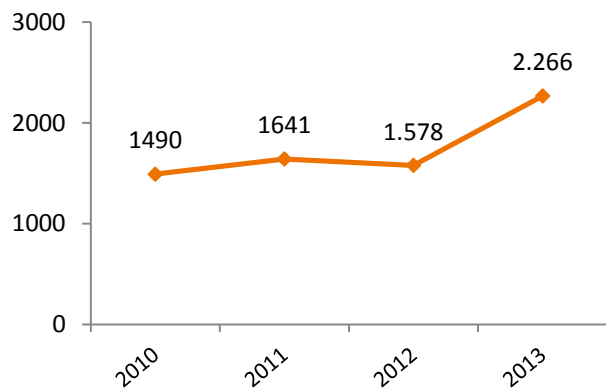
Manifestações sobre a Piratininga

12.797 Manifestações registradas no ano

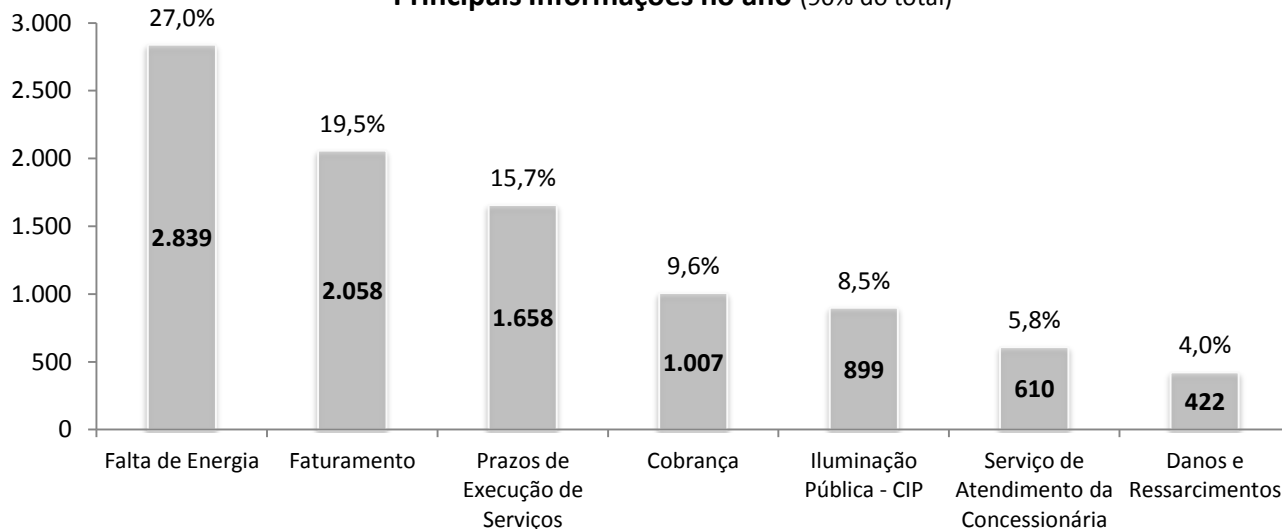


Manifestação = Total de atendimentos (informação + reclamação).

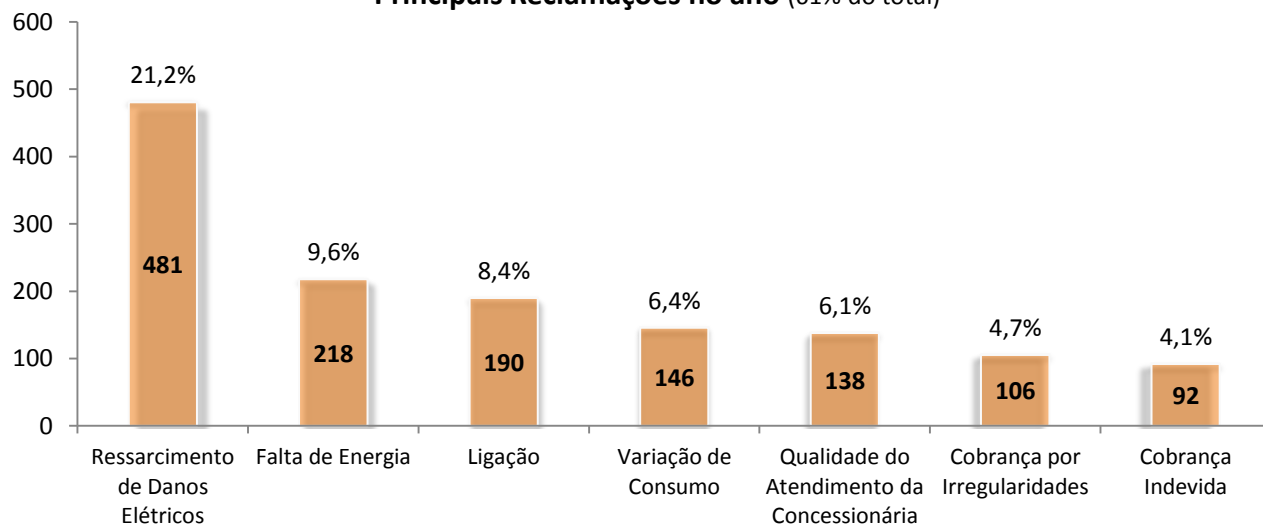
Evolução do total de **Reclamações**
(últimos 4 anos)



Principais Informações no ano (90% do total)

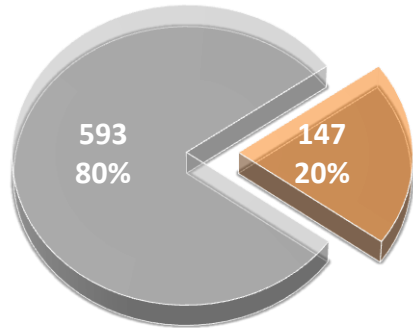


Principais Reclamações no ano (61% do total)



Manifestações sobre a Caiua

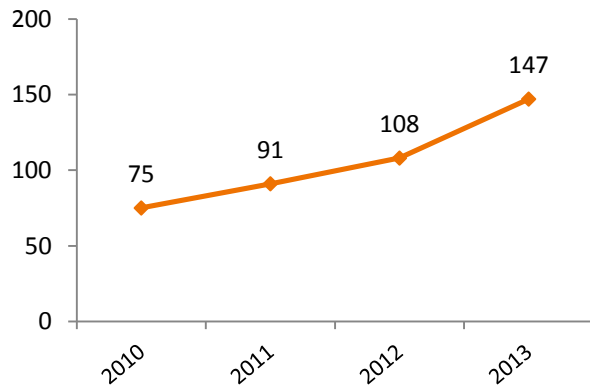
740 Manifestações registradas no ano



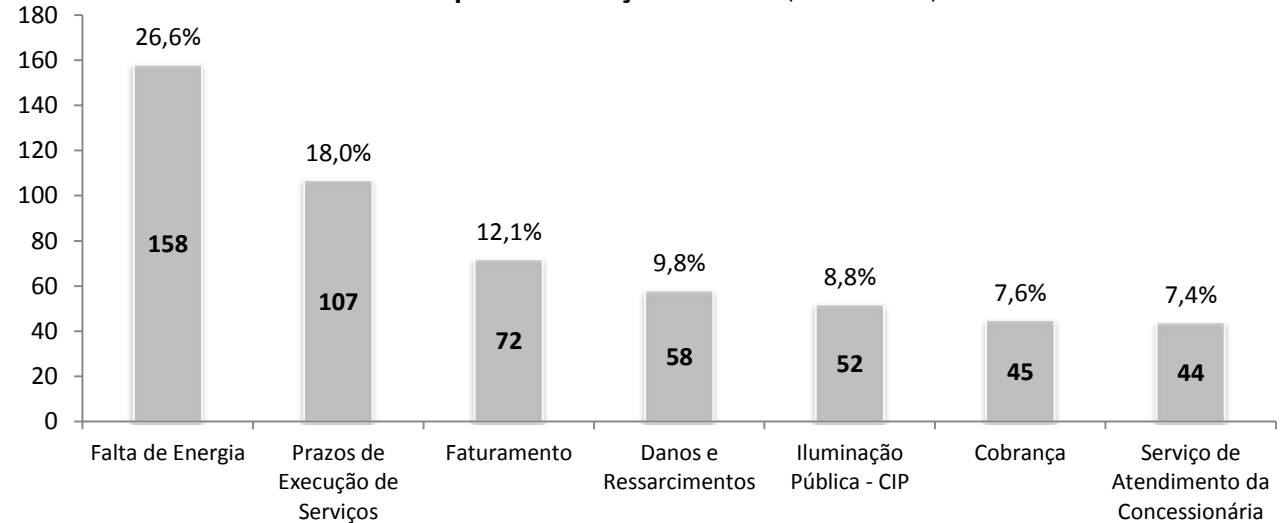
■ Informação ■ Reclamação

Manifestação = Total de atendimentos (informação + reclamação).

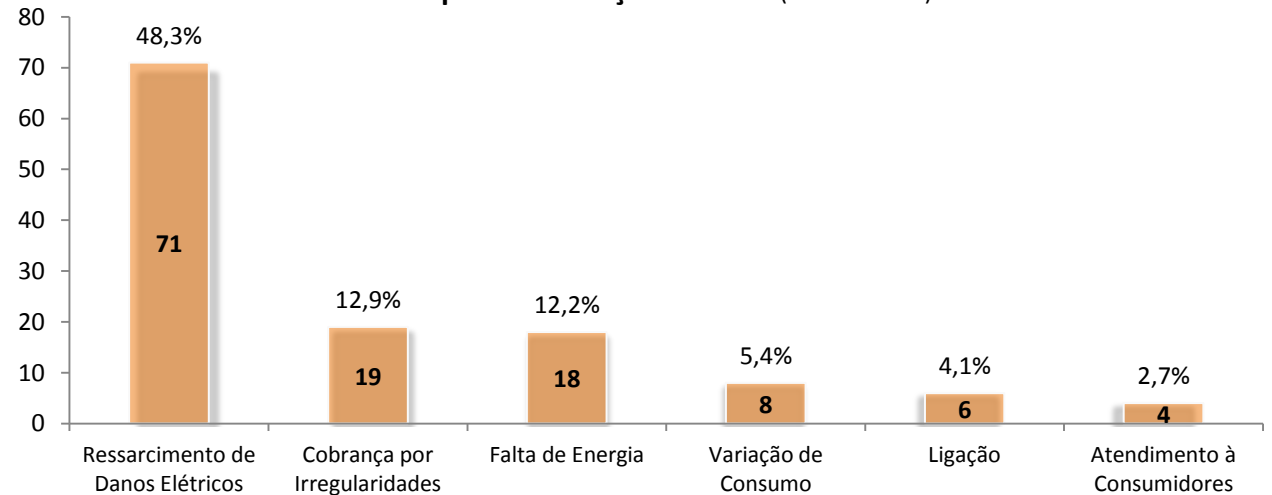
Evolução do total de **Reclamações** (últimos 4 anos)



Principais Informações no ano (90% do total)

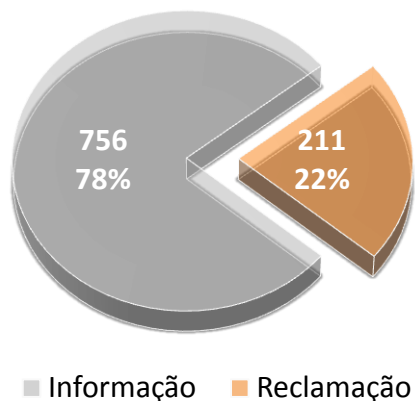


Principais Reclamações no ano (86% do total)



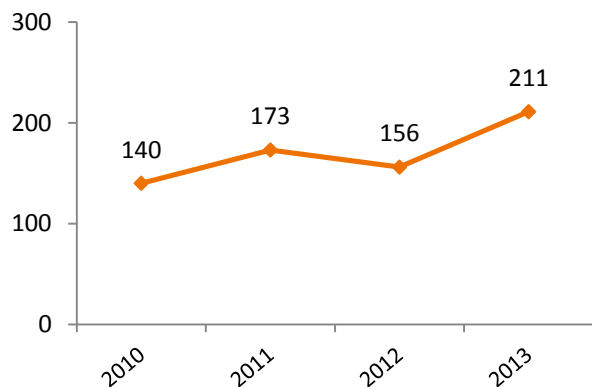
Manifestações sobre a Santa Cruz

967 Manifestações registradas no ano

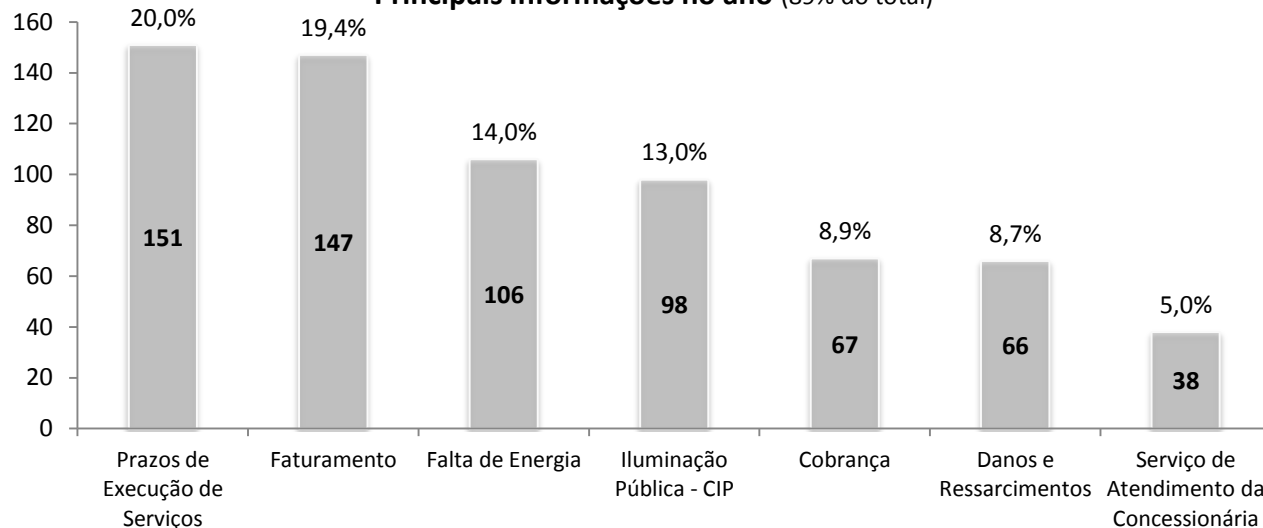


Manifestação = Total de atendimentos (informação + reclamação).

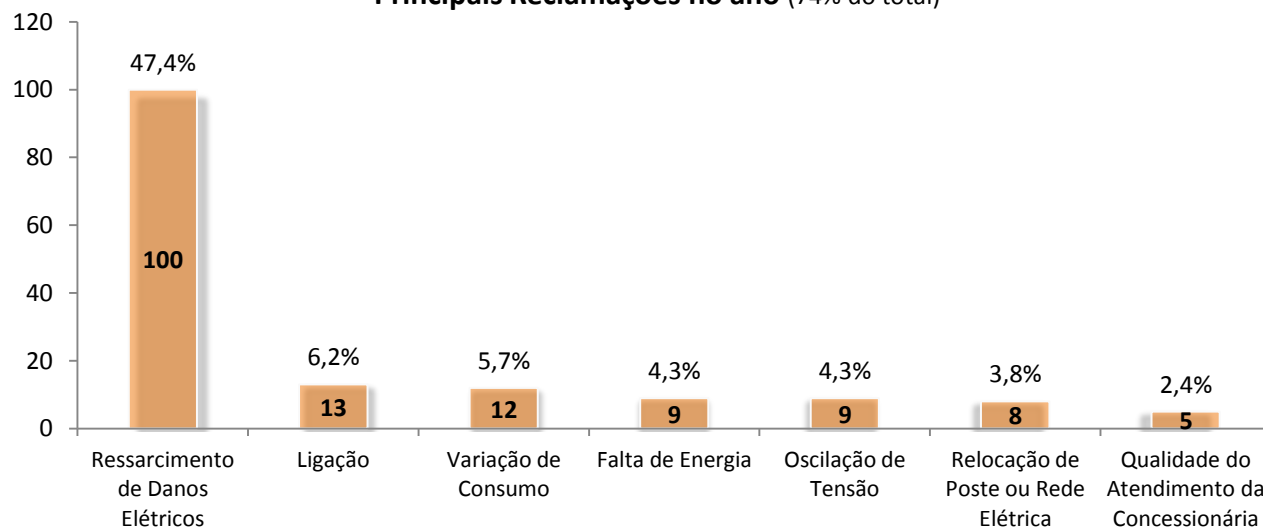
Evolução do total de Reclamações (últimos 4 anos)



Principais Informações no ano (89% do total)

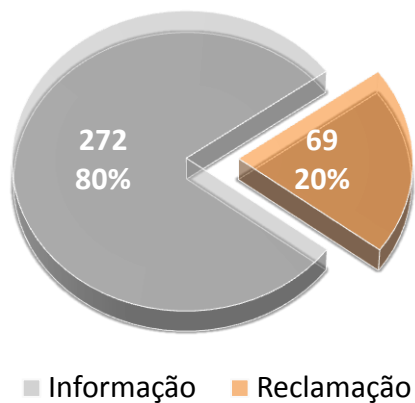


Principais Reclamações no ano (74% do total)



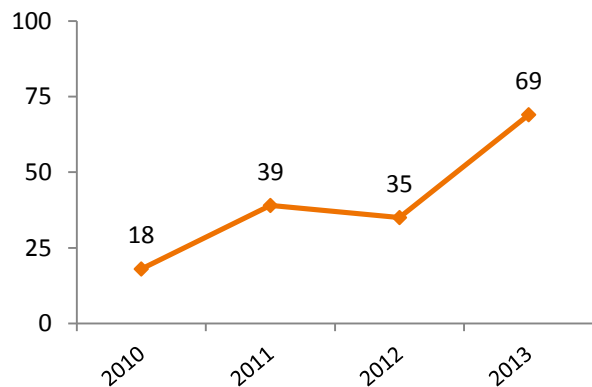
Manifestações sobre a Vale do Paranapanema

341 Manifestações registradas no ano

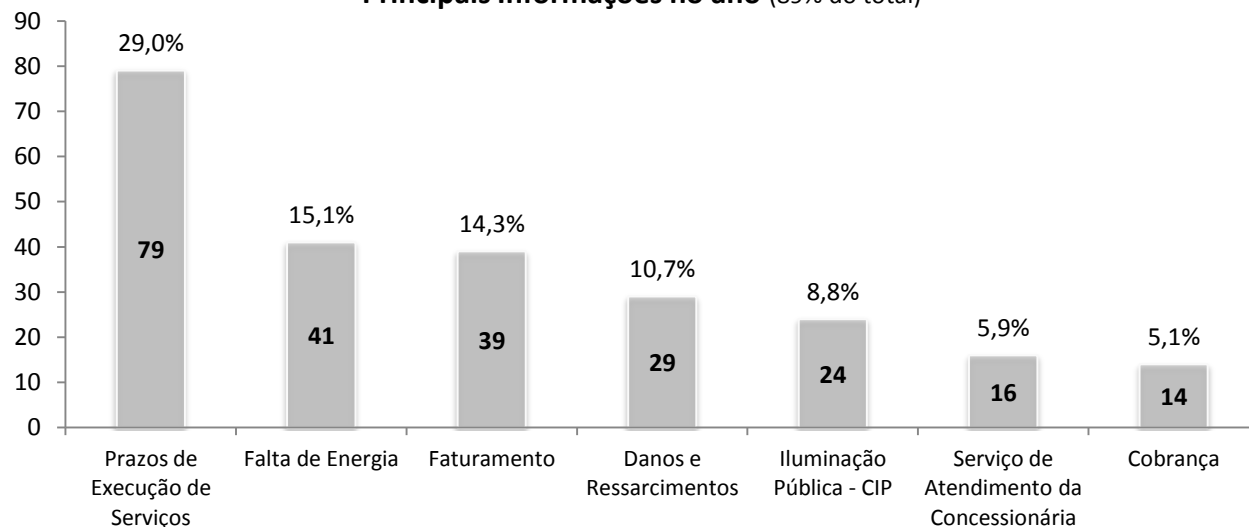


Manifestação = Total de atendimentos (informação + reclamação).

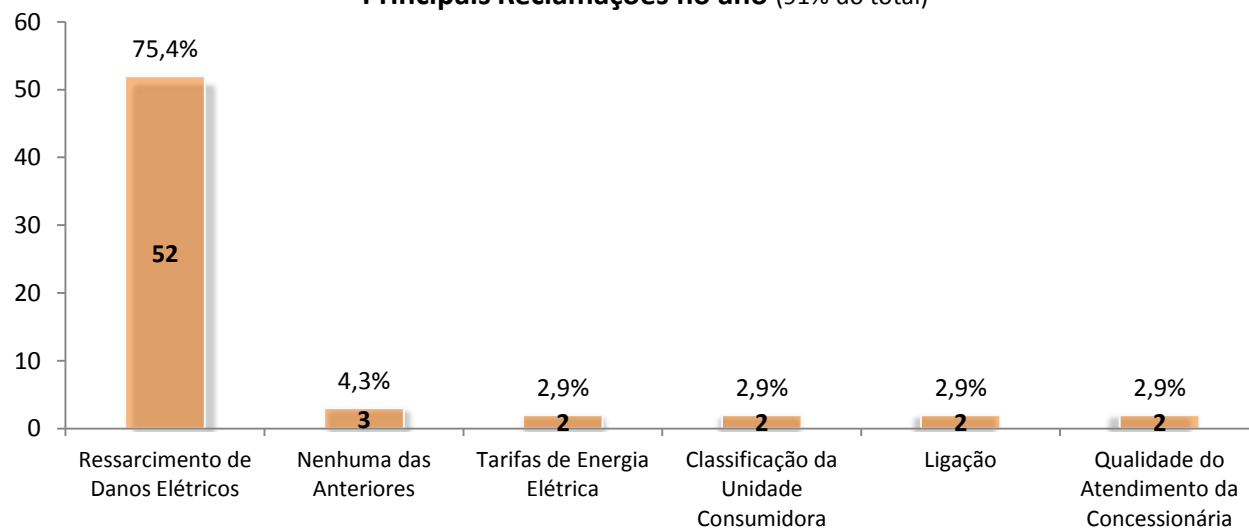
Evolução do total de **Reclamações** (últimos 4 anos)



Principais Informações no ano (89% do total)

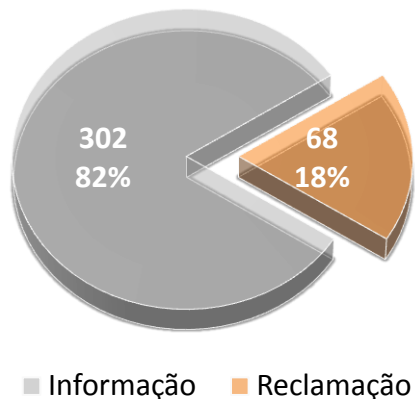


Principais Reclamações no ano (91% do total)



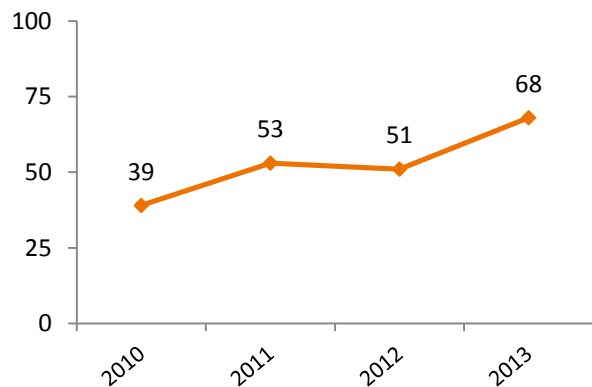
Manifestações sobre a Bragantina

370 Manifestações registradas no ano

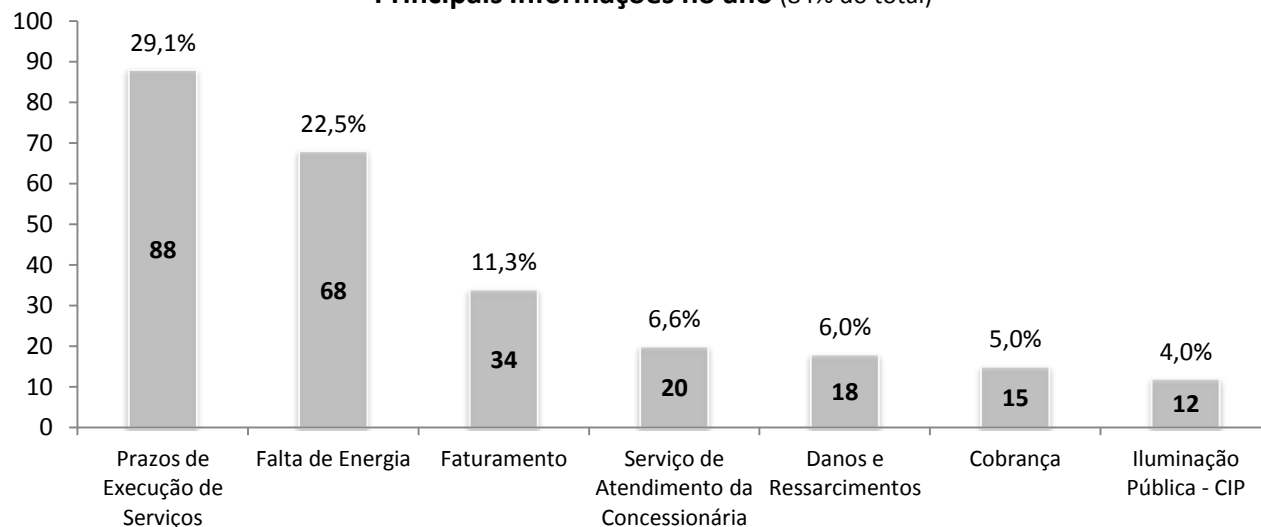


Manifestação = Total de atendimentos (informação + reclamação).

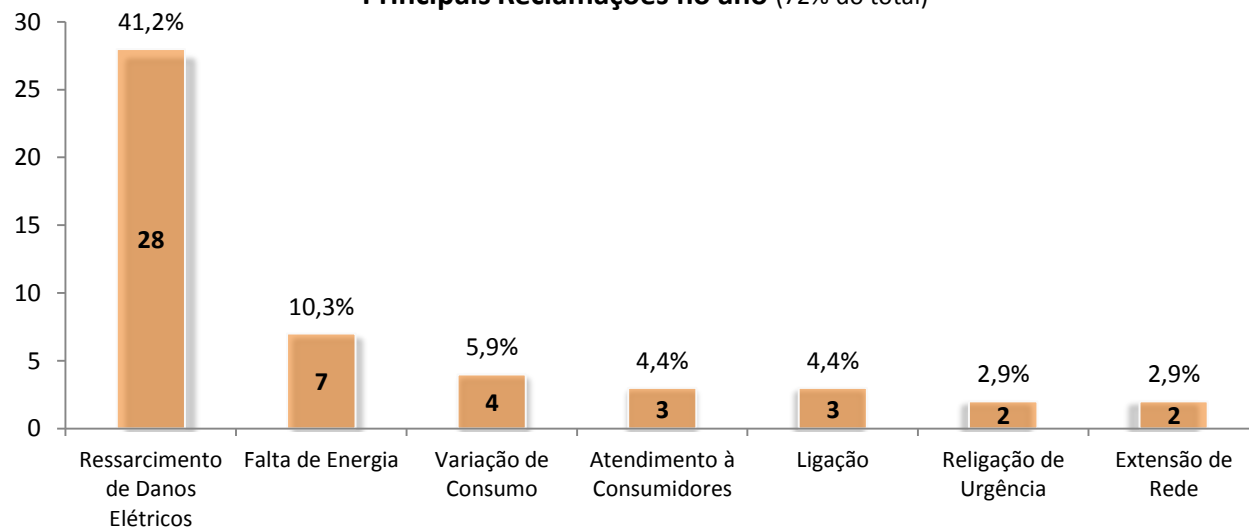
Evolução do total de Reclamações (últimos 4 anos)



Principais Informações no ano (84% do total)

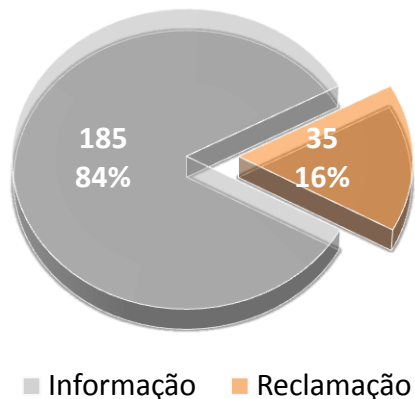


Principais Reclamações no ano (72% do total)



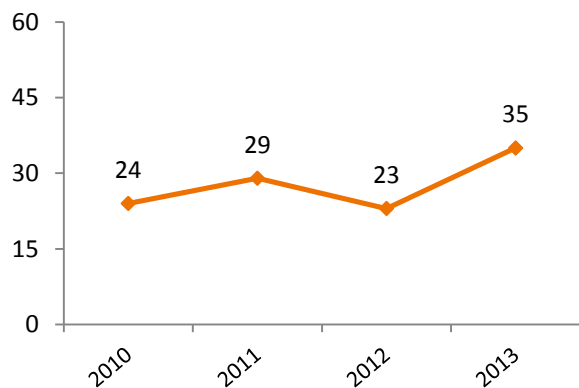
Manifestações sobre a Nacional

220 Manifestações registradas no ano

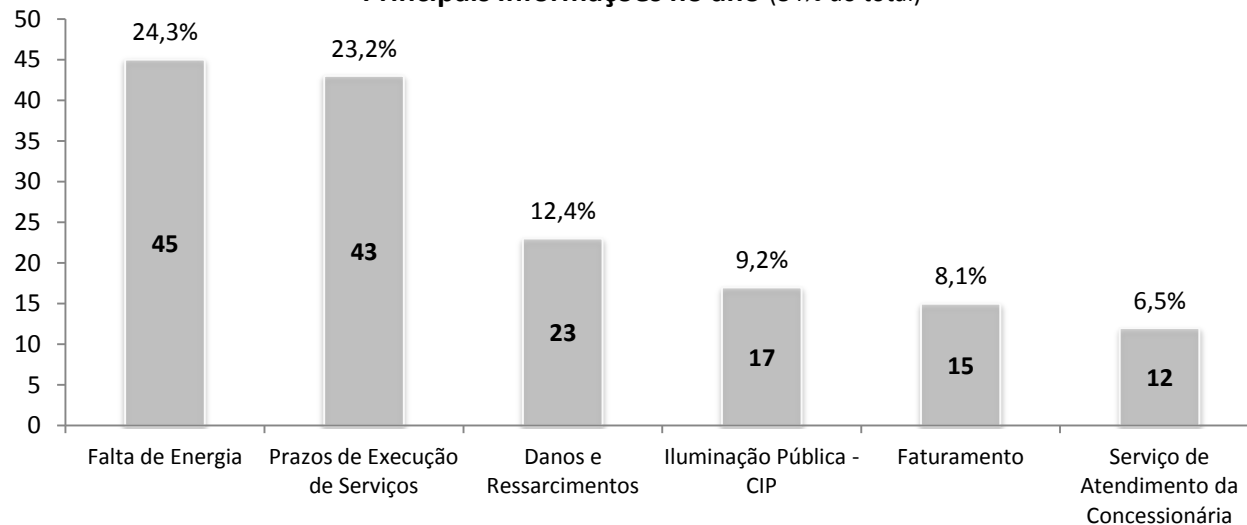


Manifestação = Total de atendimentos (informação + reclamação).

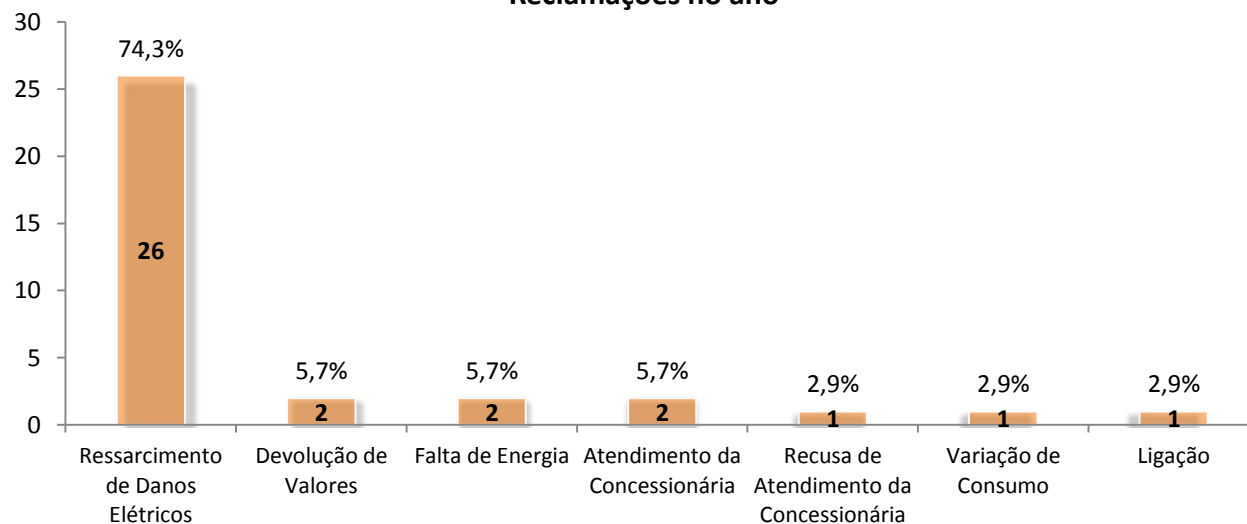
Evolução do total de Reclamações (últimos 4 anos)



Principais Informações no ano (84% do total)

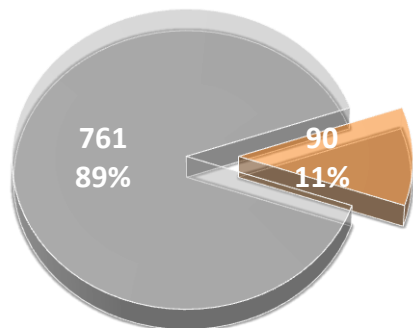


Reclamações no ano



Manifestações sobre a Sul Paulista

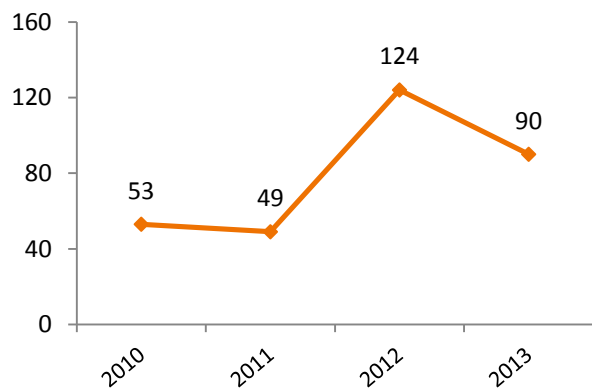
851 Manifestações registradas no ano



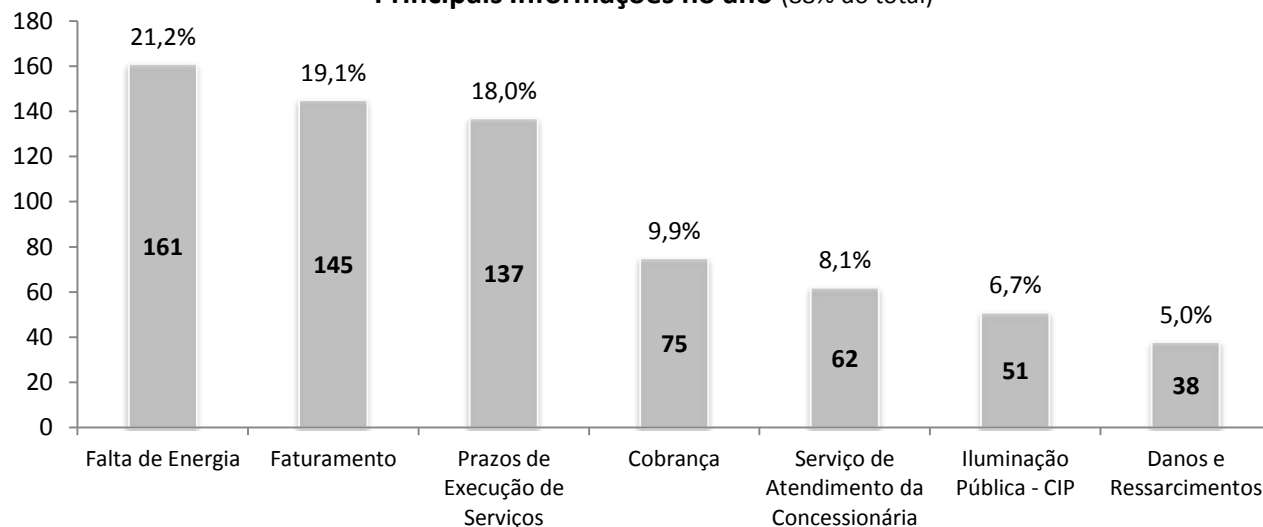
■ Informação ■ Reclamação

Manifestação = Total de atendimentos (informação + reclamação).

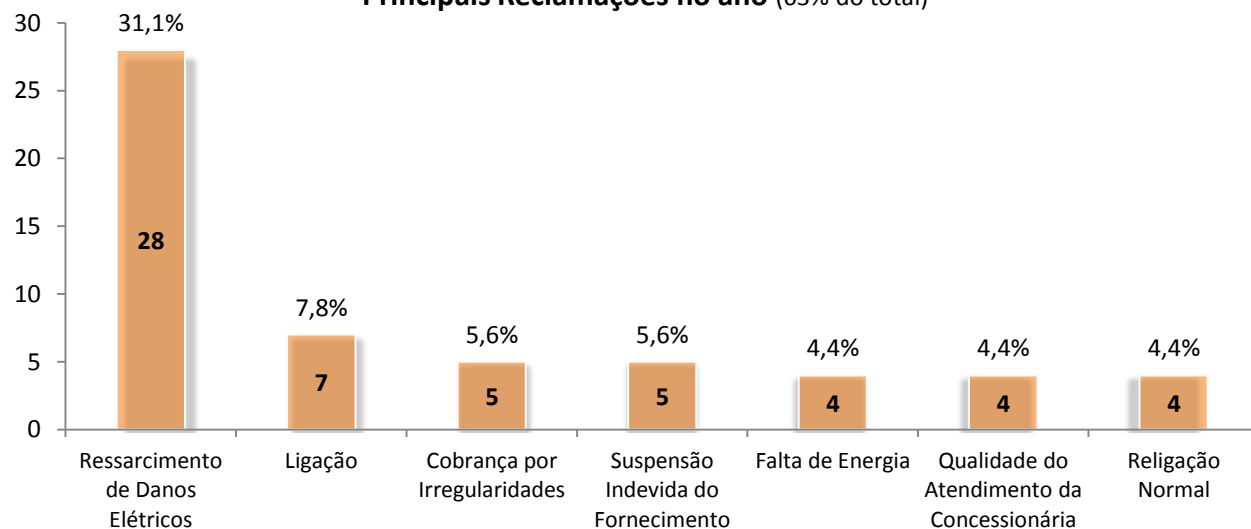
Evolução do total de **Reclamações** (últimos 4 anos)



Principais Informações no ano (88% do total)

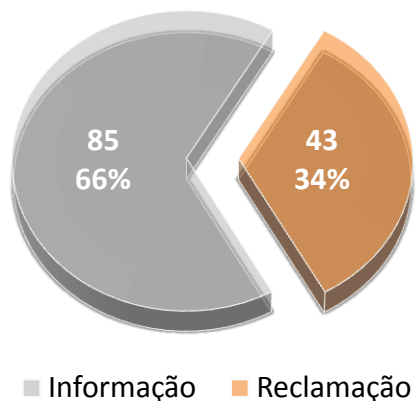


Principais Reclamações no ano (63% do total)



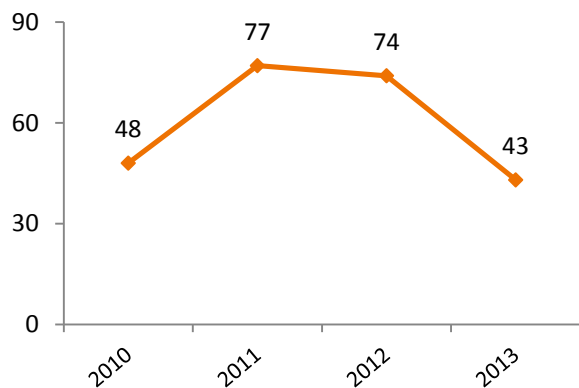
Manifestações sobre a Leste Paulista

128 Manifestações registradas no ano

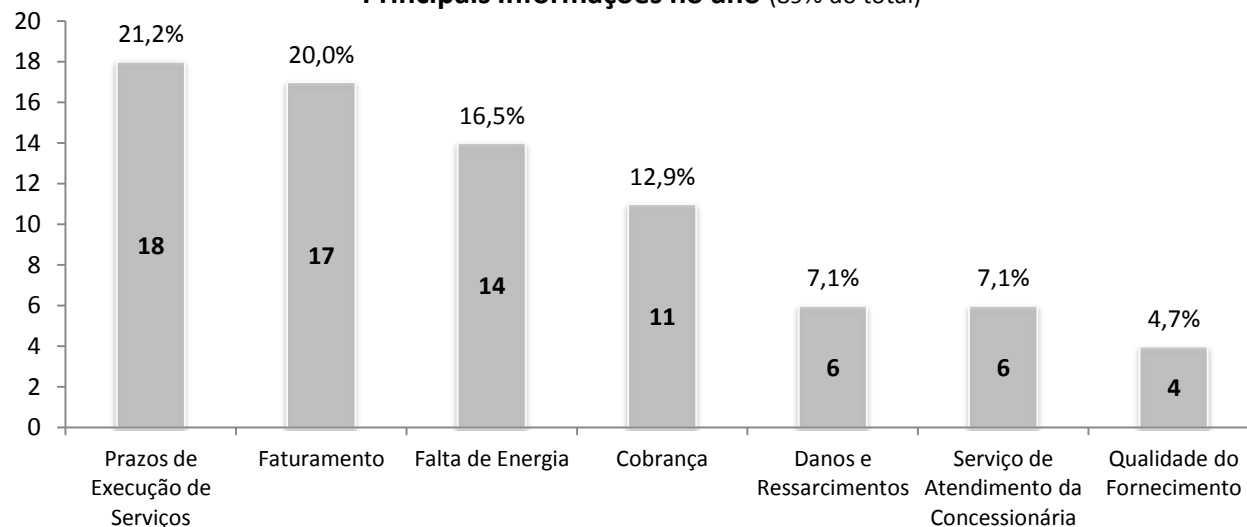


Manifestação = Total de atendimentos (informação + reclamação).

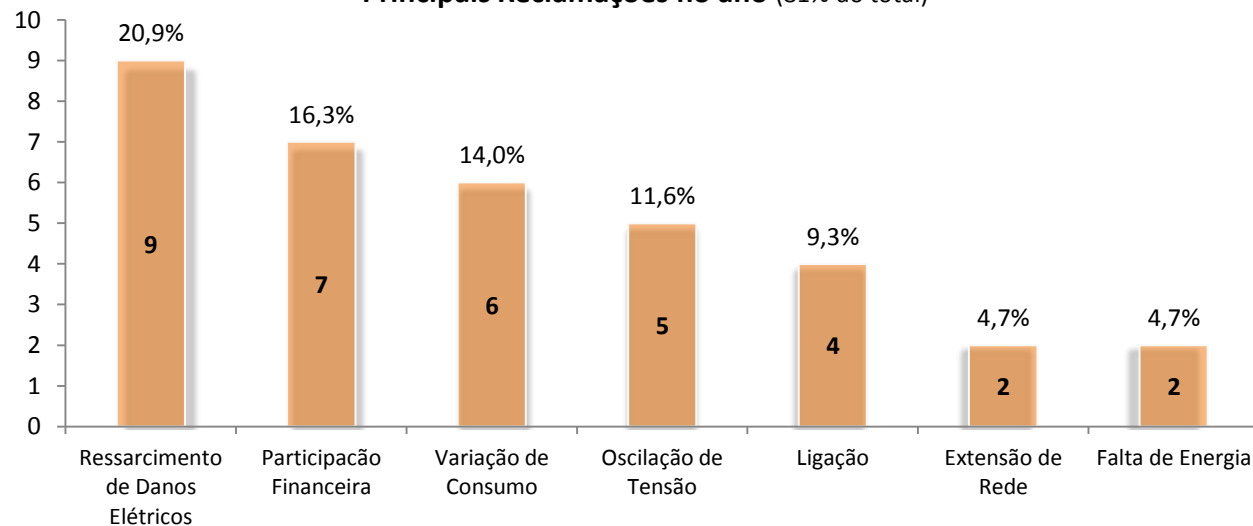
Evolução do total de **Reclamações** (últimos 4 anos)



Principais Informações no ano (89% do total)

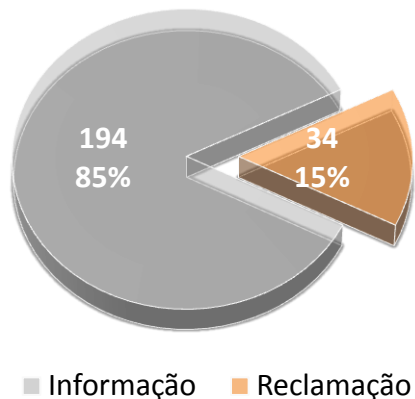


Principais Reclamações no ano (81% do total)



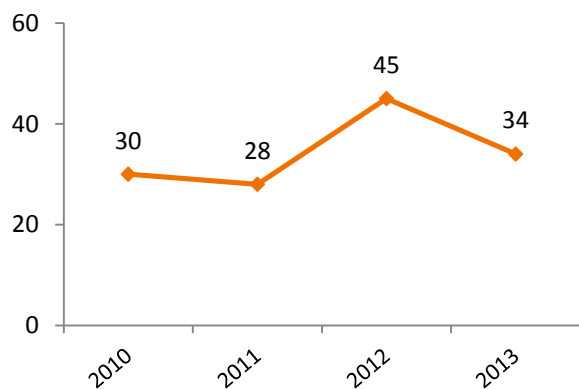
Manifestações sobre a Mococa

228 Manifestações registradas no ano

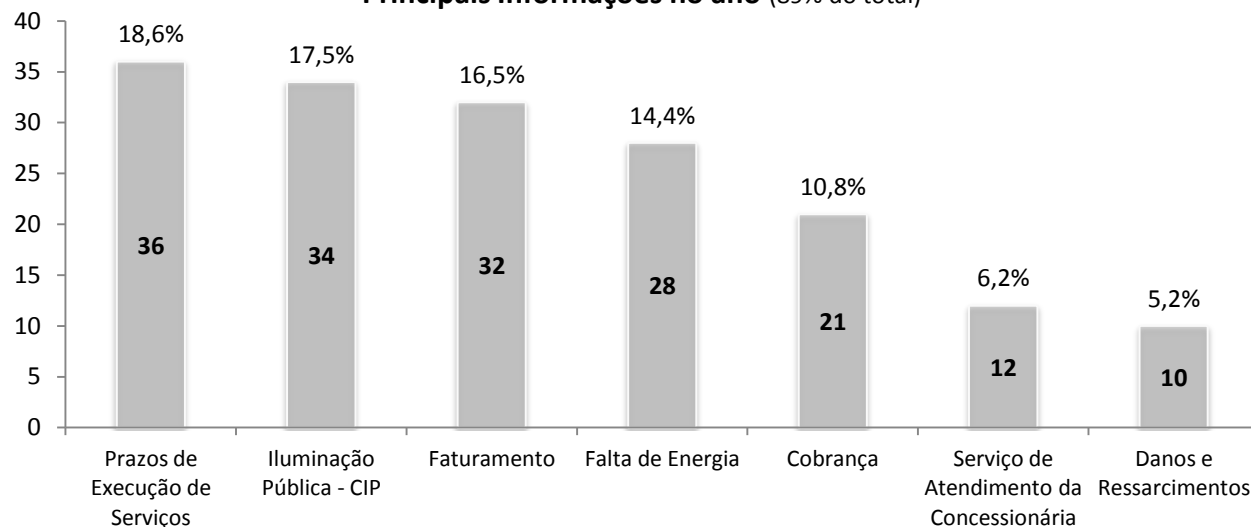


Manifestação = Total de atendimentos (informação + reclamação).

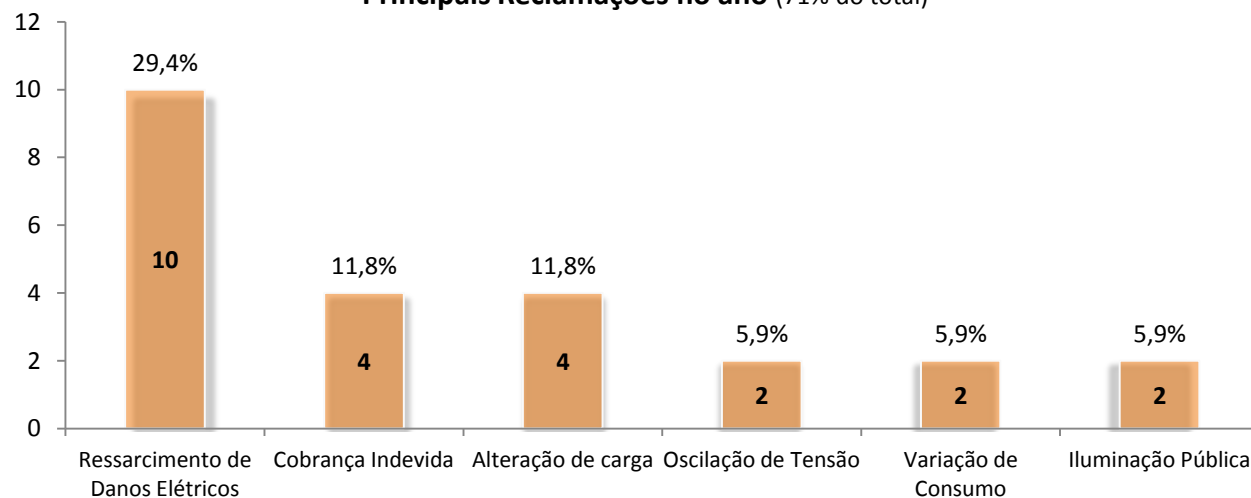
Evolução do total de **Reclamações** (últimos 4 anos)



Principais Informações no ano (89% do total)

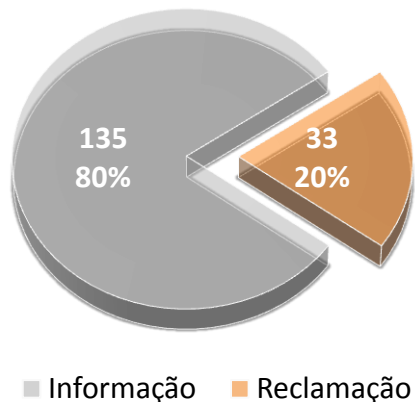


Principais Reclamações no ano (71% do total)



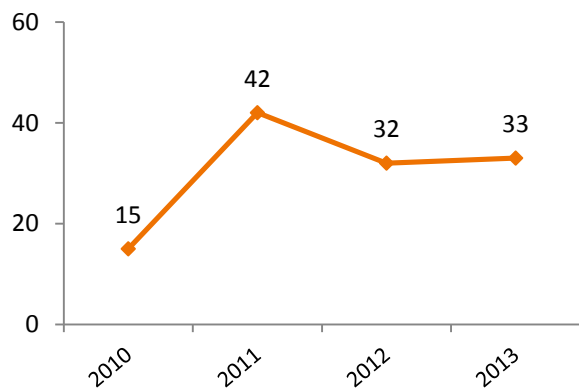
Manifestações sobre a Jaguari

168 Manifestações registradas no ano

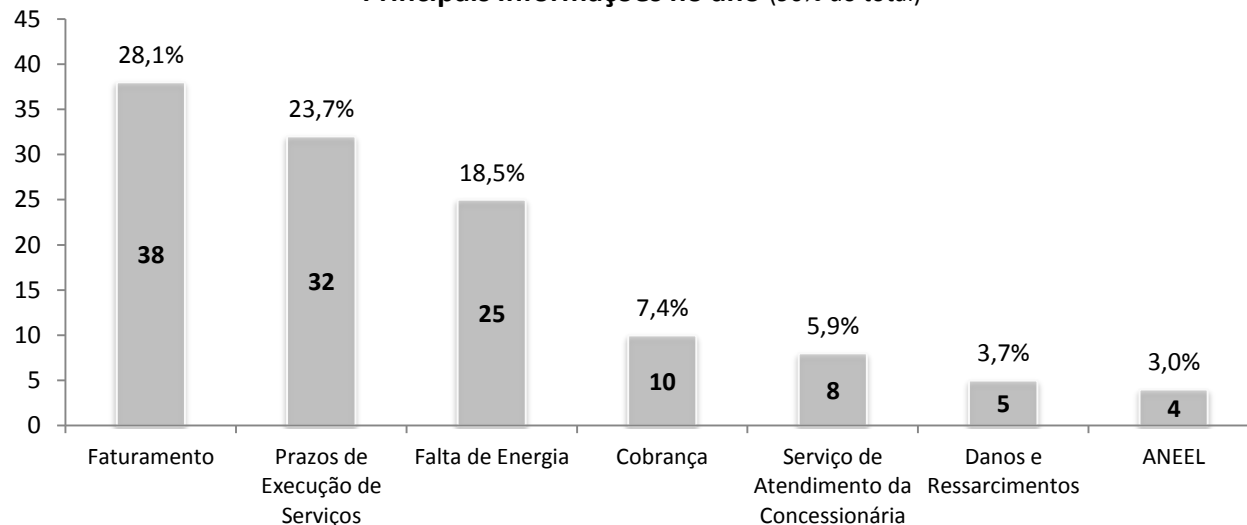


Manifestação = Total de atendimentos (informação + reclamação).

Evolução do total de Reclamações (últimos 4 anos)



Principais Informações no ano (90% do total)



Principais Reclamações no ano (70% do total)

