

ARSESP

Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo

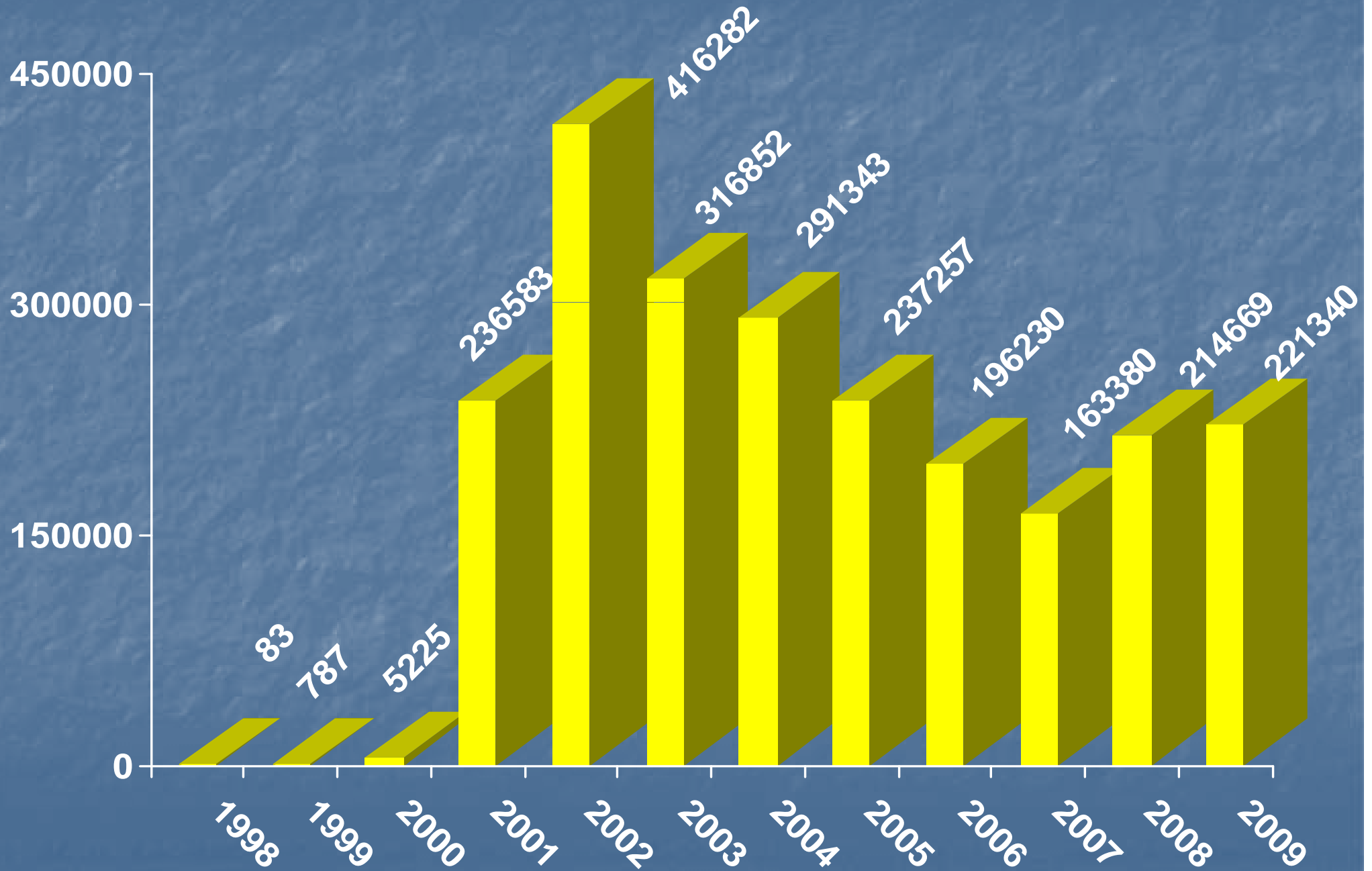
Relatório Executivo de Acompanhamento

Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU)

(Total 221.340)

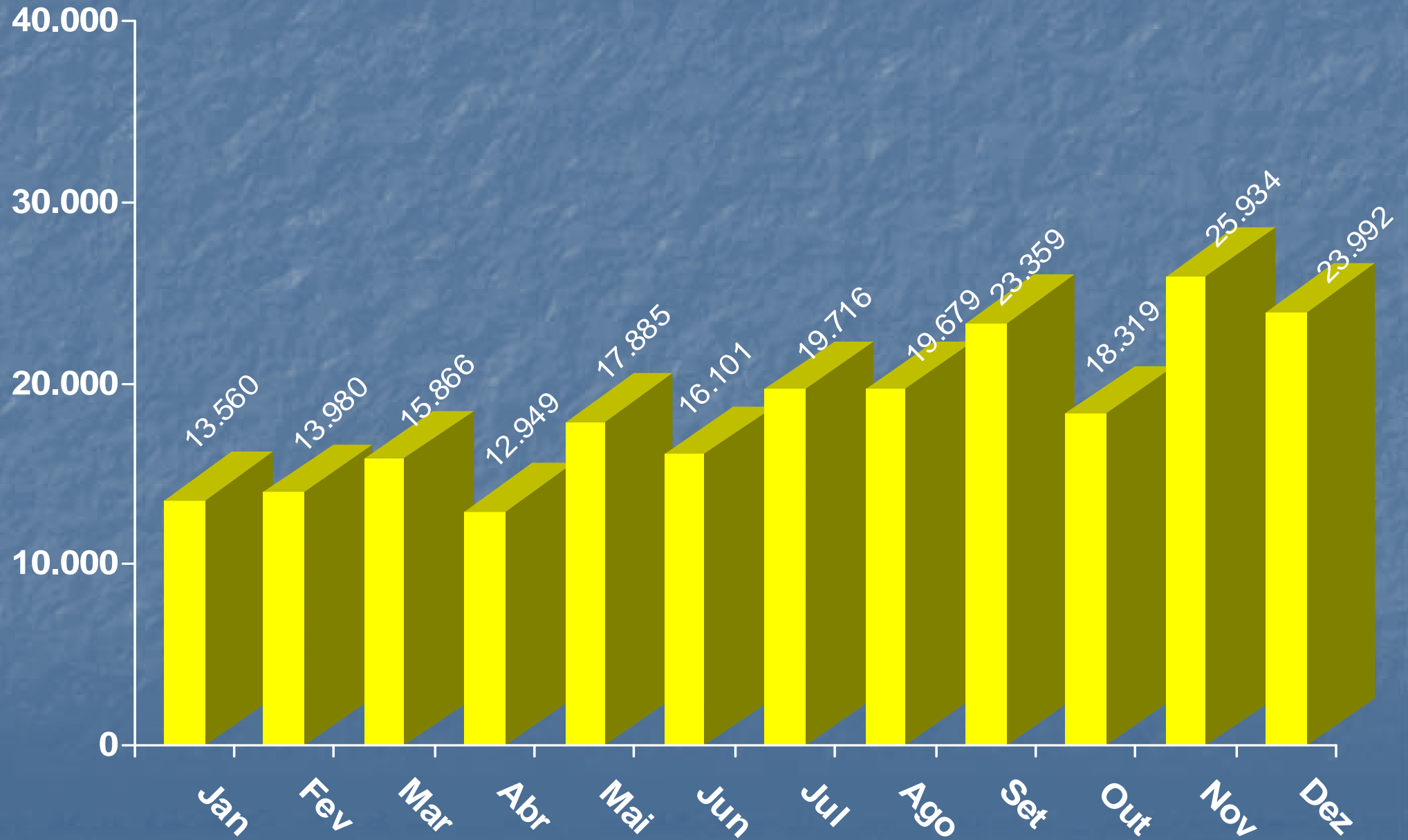
Evolução SAU 1998 a 2009

ARSESP
AGÊNCIA REGULADORA DE
SANEAMENTO E ENERGIA
DO ESTADO DE SÃO PAULO

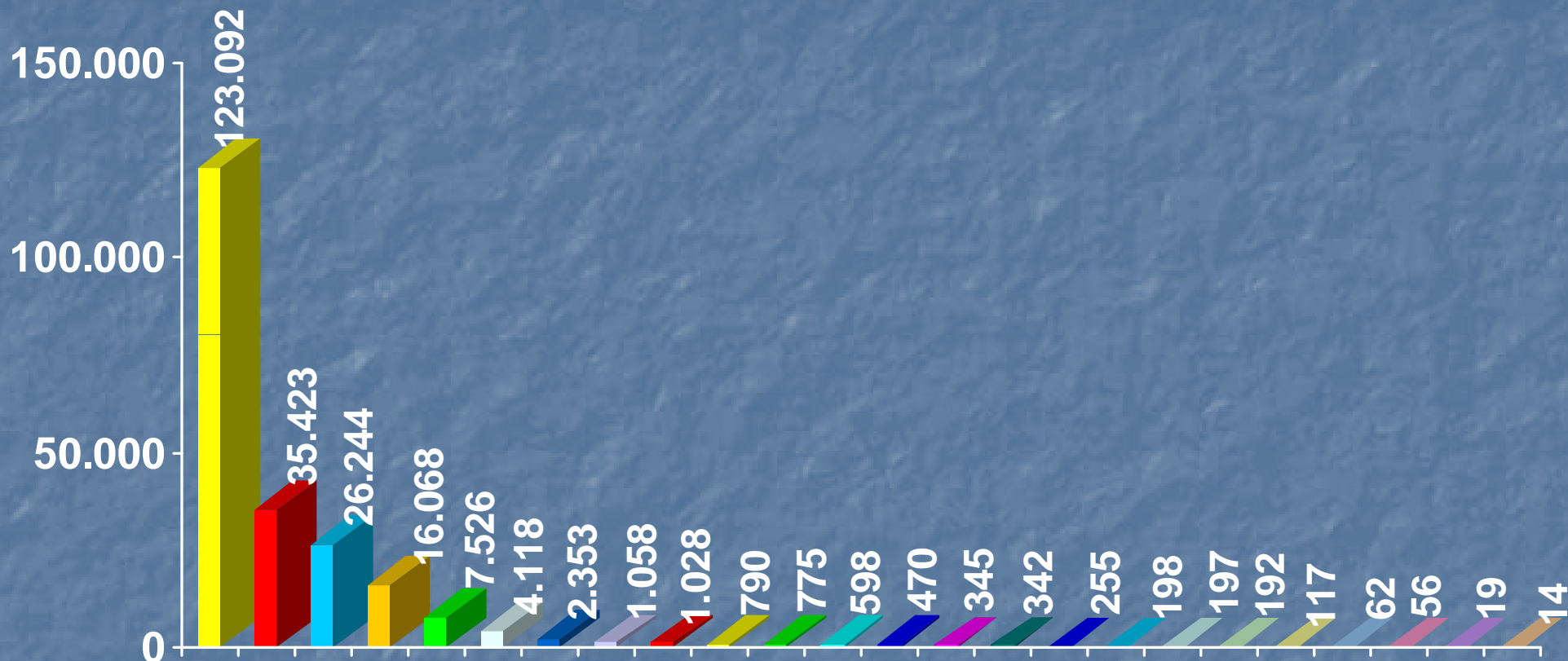


Evolução Mensal - 2009

ARSESP
AGÊNCIA REGULADORA DE
SANEAMENTO E ENERGIA
DO ESTADO DE SÃO PAULO



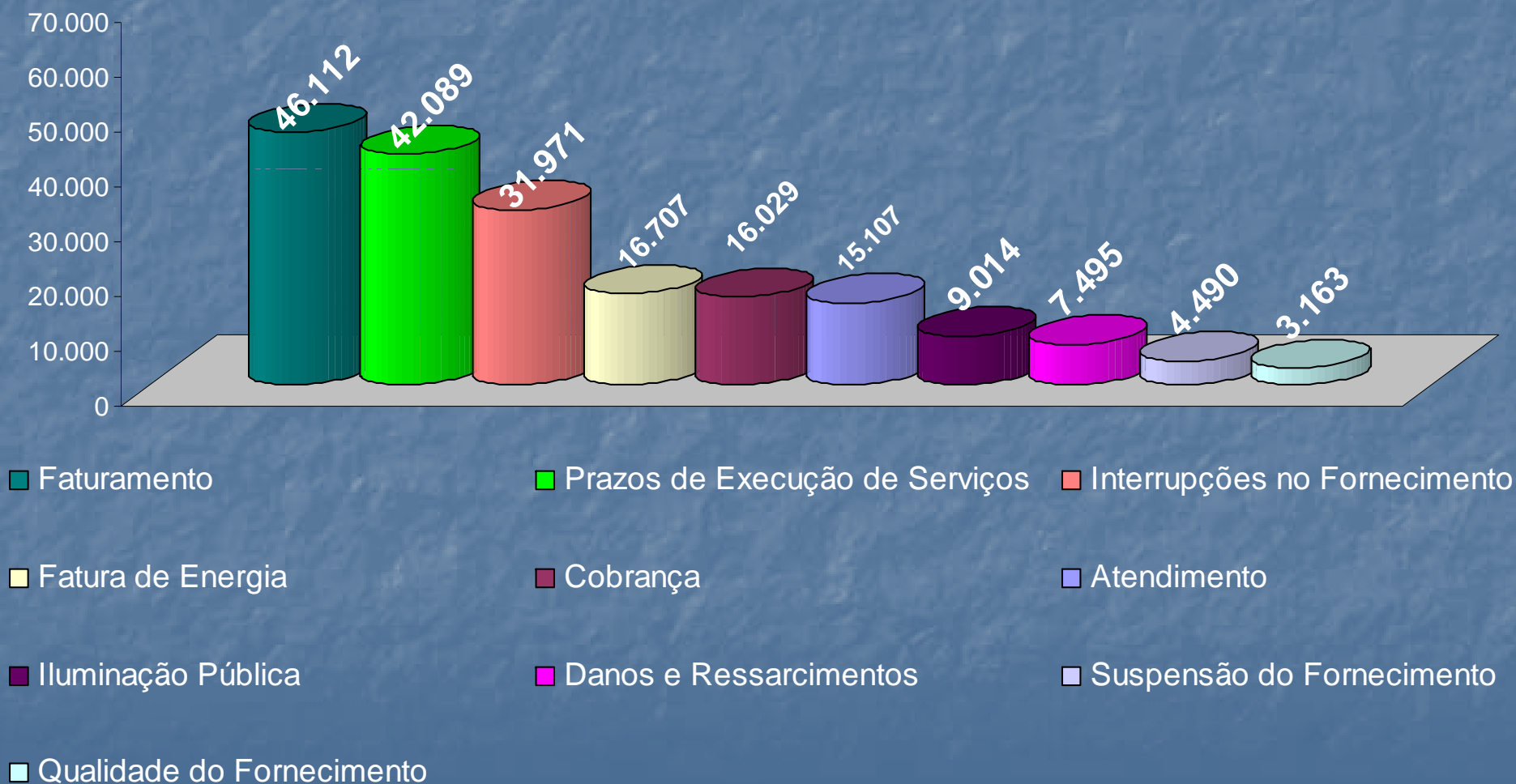
Agentes (Total = 221.340)



- | | | | |
|---|--|---|---|
| ■ Eletropaulo | ■ CPFL | ■ Piratininga | ■ Bandeirante |
| ■ Elektro | ■ Comgás | ■ SABESP | ■ Santa Cruz |
| ■ Ilume | ■ Caiua | ■ Paulista | ■ EEVP |
| ■ Sul Paulista | ■ CNEE | ■ Bragantina | ■ Cooperativa |
| ■ ARSESP | ■ Jaguari | ■ Mococa | ■ IP - Outros |
| ■ Gás Brasileiro | ■ Gás Natural | ■ Gás-Outros | ■ San. - Outros |

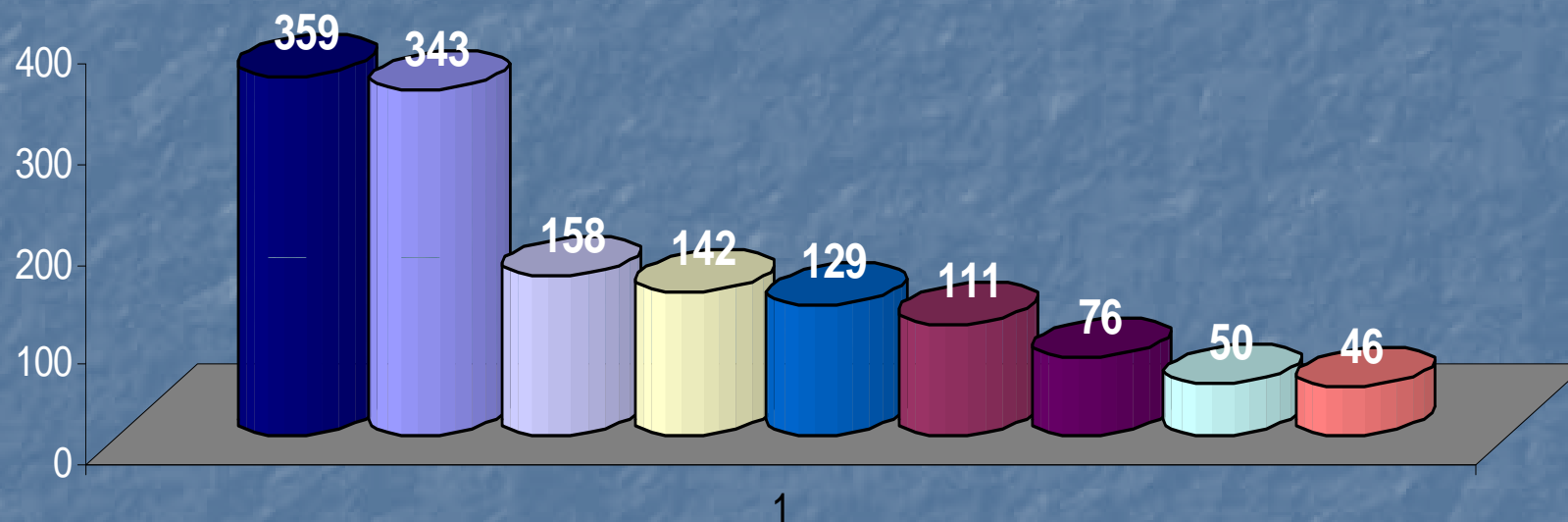
Maiores Ocorrências - Elétrica (Informações)

Total : 202.396 (INCLUI ILUME, IP/OUTROS E COOP)



Maiores Ocorrências - Elétrica (Reclamações)

Total : 11.941 (INCLUI ILUME, IP/OUTROS E COOP)



- Ressarcimento de Danos Elétricos
- Atendimento
- Religação (Normal e Urgência)
- Interrupção do Fornecimento
- Ligação
- Variação Consumo/Consumo Elevado/Erro Faturamento
- Cobrança por Irregularidade
- Cobrança Indevida
- Apresentação e Entrega da Fatura

Comparativo – 2009

Nº. de Consumidores X Solicitações Registradas por
Concessionária Base: set/08 (EXCLUI ILUME/GAS/COOP)

Concessionária	%Consumidores	%Solicitações(ARSESP)
Eletropaulo	38,11	57,76
CPFL	22,97	16,62
Elektro	13,58	3,53
Bandeirante	10,41	7,54
Piratininga	8,79	12,31
Demais	6,14	2,24

Concessionária	%Consumidores	%Solicitações(ARSESP)
----------------	---------------	-----------------------

Caiuá	1,33	0,37
-------	------	------

Santa Cruz	1,14	0,50
------------	------	------

Vale	1,02	0,28
------	------	------

Bragantina	0,79	0,16
------------	------	------

Nacional	0,63	0,17
----------	------	------

Sul Paulista	0,45	0,21
--------------	------	------

Paulista	0,33	0,36
----------	------	------

Mococa	0,25	0,09
--------	------	------

Jaguari	0,20	0,10
---------	------	------

Nº. Solicitações por 10.000 consumidores Base set/08

Concessionária	Nº. Consumidores	Solicitações/10 mil Consumidores
Eletropaulo	5.748.297	214,14
CPFL	3.464.738	102,24
Elektro	2.048.303	36,74
Bandeirante	1.570.161	102,90
Piratininga	1.326.097	197,90
COMGÁS	604.861	59,38

Concessionária	Nº. Consumidores	Solicitações/10 mil Consumidores
----------------	------------------	----------------------------------

Caiuá	201.318	39,24
-------	---------	-------

Santa Cruz	171.303	61,76
------------	---------	-------

Vale	153.199	39,03
------	---------	-------

Bragantina	118.982	28,74
------------	---------	-------

Nacional	95.075	36,29
----------	--------	-------

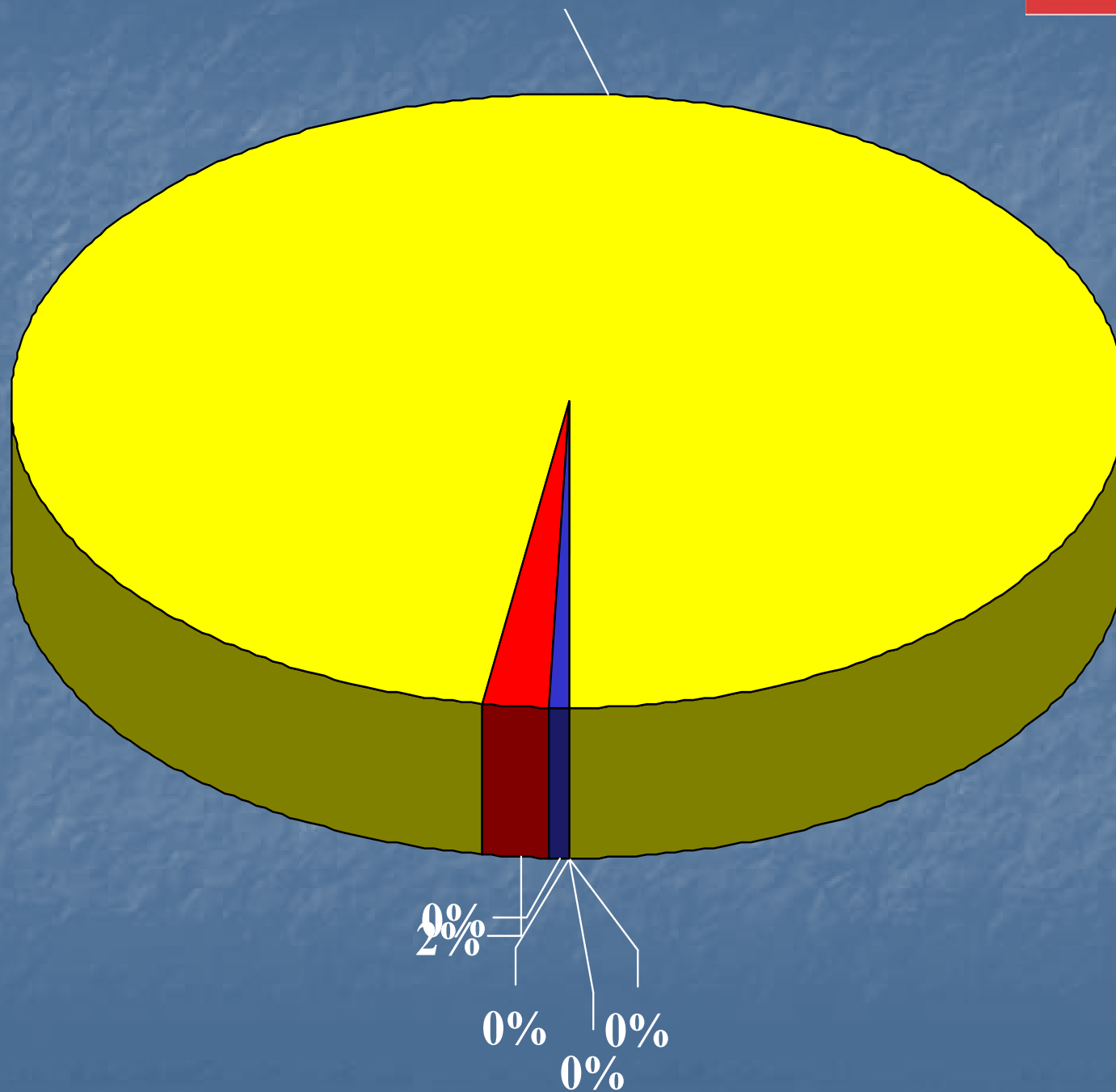
Sul Paulista	67.702	69,42
--------------	--------	-------

Paulista	48.428	160,03
----------	--------	--------

Mococa	38.240	50,21
--------	--------	-------

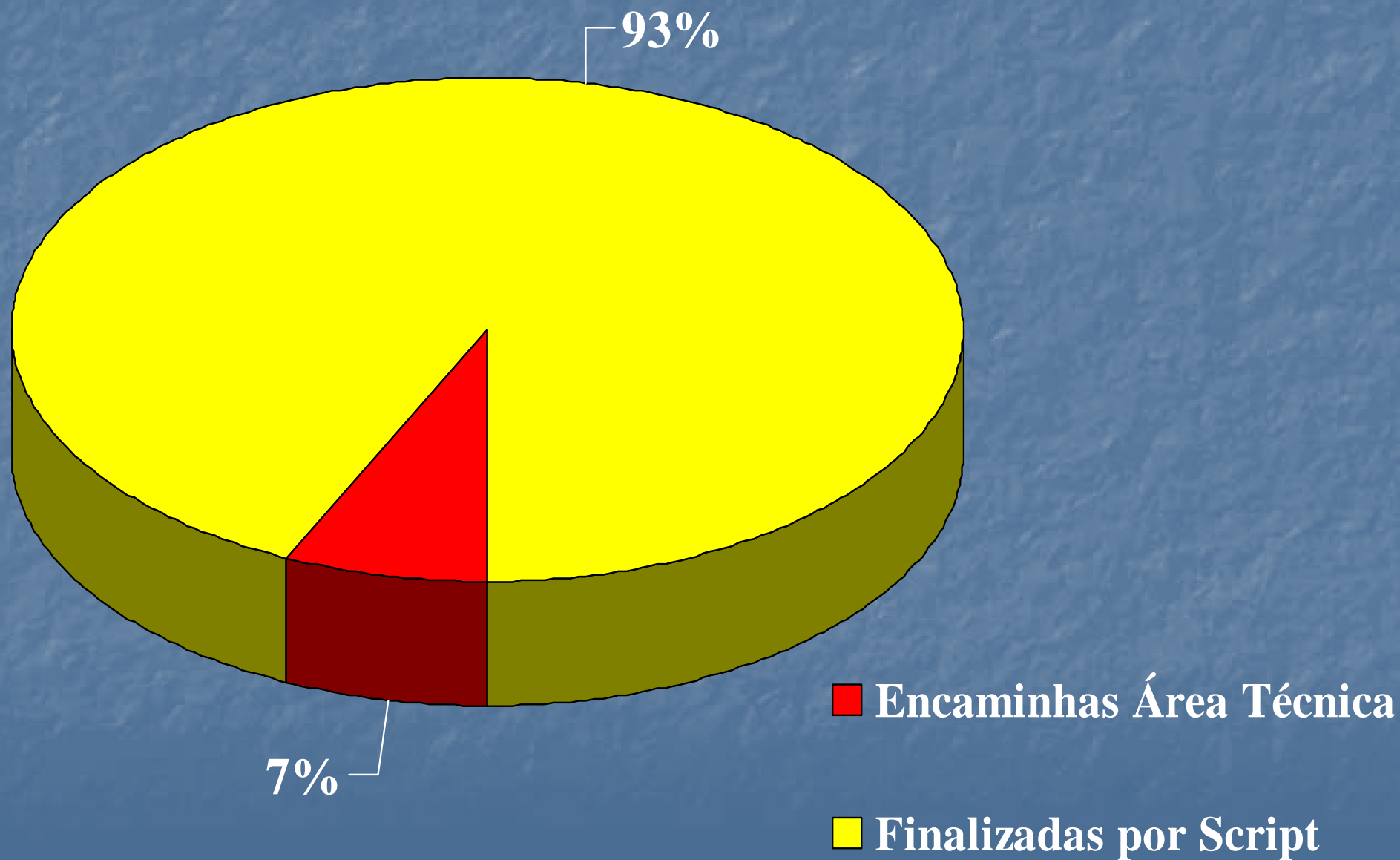
Jaguari	30.494	64,60
---------	--------	-------

Meios de Atendimento



- Fax = 26
- Pessoal = 81
- Chat = 98
- Carta = 874
- E-Mail = 4.549
- Fone = 215.712

Finalizadas por Script = 206.080



Origem das Solicitações

ARSESP
AGÊNCIA REGULADORA DE
SANEAMENTO E ENERGIA
DO ESTADO DE SÃO PAULO

