

Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP

Setor: Energia Elétrica

Mês: Setembro/2024

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, regulamentada pelo Decreto 52.455, de 07 de dezembro de 2007 e que tem, entre as suas principais atribuições, no âmbito do Estado de São Paulo:

- a) Energia Elétrica: por meio de convênio de delegação e descentralização, firmado com a Agência Nacional de Energia Elétrica - Aneel, fiscalizar as concessionárias de distribuição e os agentes de geração que atuam no Estado de São Paulo. A Agência também atua, por meio de contrato de metas, em atividades da Ouvidoria Setorial da ANEEL.
- b) Gás Canalizado: regular e fiscalizar os serviços de distribuição de gás canalizado das três concessionárias paulistas.
- c) Saneamento Básico: regular e fiscalizar os serviços de saneamento de titularidade estadual, assim como os de titularidade municipal, que venham a ser delegados à Arsesp pelos municípios paulistas que manifestarem tal interesse.
- d) Novos Serviços: o Decreto nº 67.882, de 15 de agosto de 2023, alterou o regulamento da Agência Reguladora, integrando novas atribuições (previstas na lei nº 17.293 de 20 de outubro de 2020). Assim, a Arsesp passará a regular e a fiscalizar os todos os serviços públicos que vierem a ser delegados pelo governo do Estado, como parques, hospitais, resíduos sólidos entre outros.

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”, a fim de 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; 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.

Assim, 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, ou seja, que seguirem seu fluxo completo.

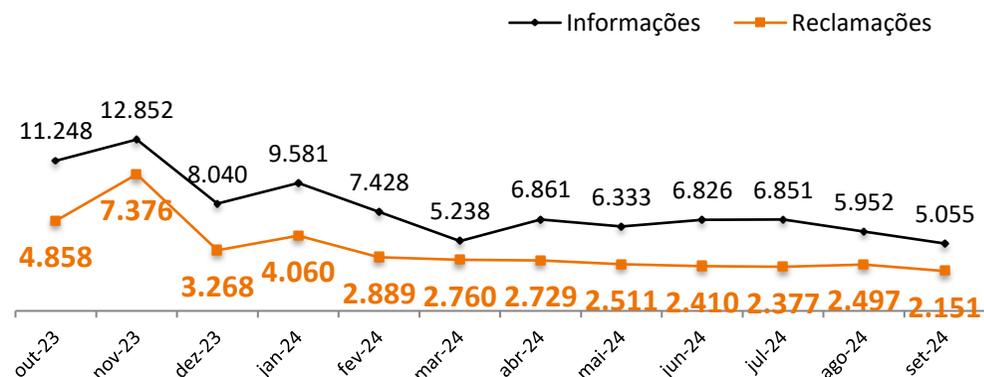
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
abr-24	6.861	2.729	-1,12%	13	9.603
mai-24	6.333	2.511	-7,99%	15	8.859
jun-24	6.826	2.410	-4,02%	30	9.266
jul-24	6.851	2.377	-1,37%	18	9.246
ago-24	5.952	2.497	5,05%	22	8.471
set-24	5.055	2.151	-13,86%	14	7.220

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

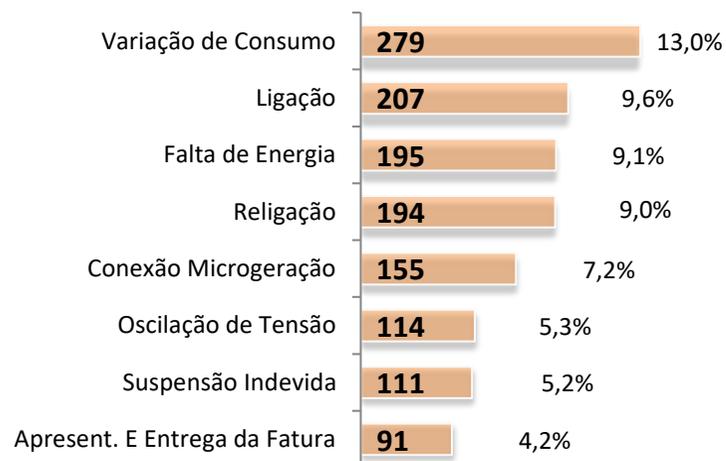
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



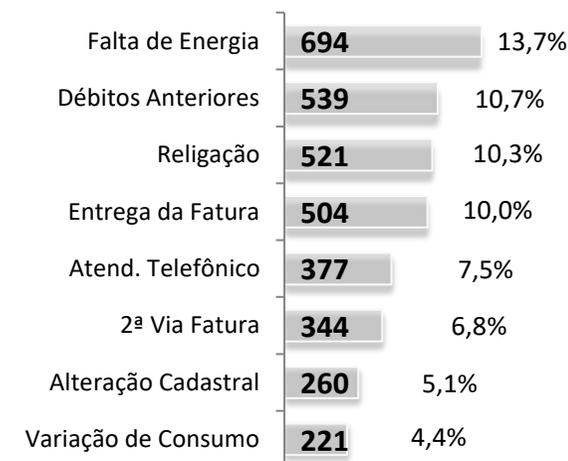
Reclamações por concessionária no mês

	Nº	%
Enel SP	1.250	58,2%
CPFL Paulista	266	12,4%
Neoenergia Elektro	236	11,0%
EDP SP	193	9,0%
CPFL Piratininga	127	5,9%
Energisa Sul-Sudeste	42	2,0%
CPFL Santa Cruz	35	1,6%

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	8.504.276	1.250	1,47
EDP SP	2.169.572	193	0,89
Neoenergia Elektro	2.968.843	236	0,79
CPFL Santa Cruz	511.368	35	0,68
CPFL Piratininga	1.970.403	127	0,64
CPFL Paulista	5.025.519	266	0,53
Energisa Sul-Sudeste	881.321	42	0,48
Setor agregado	22.031.302	2.149	0,98

% reclamações procedentes

Concessionária	resultado do indicador
Energisa Sul-Sudeste	21,4%
CPFL Santa Cruz	14,3%
Neoenergia Elektro	12,7%
Enel SP	8,8%
EDP SP	8,3%
CPFL Paulista	7,5%
CPFL Piratininga	3,1%
Setor agregado	9,0%

¹ Base de unidades consumidoras de setembro de 2024

Enel SP

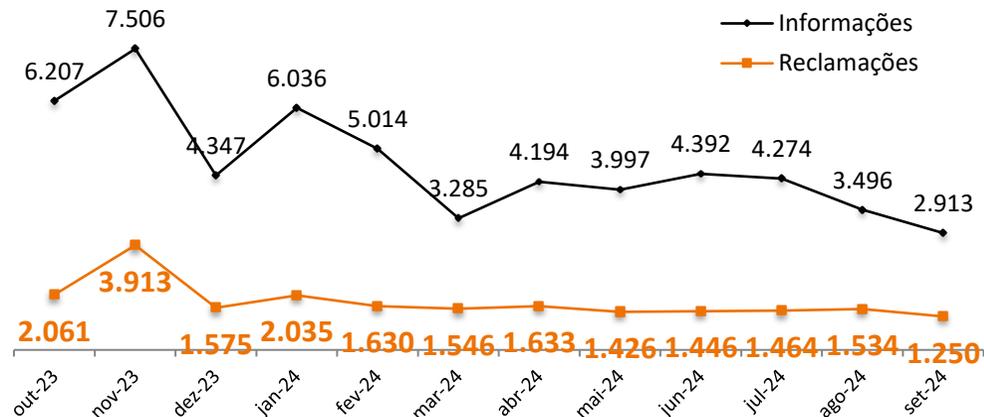
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
abr-24	4.194	1.633	5,63%	7	5.834
mai-24	3.997	1.426	-12,68%	3	5.426
jun-24	4.392	1.446	1,40%	15	5.853
jul-24	4.274	1.464	1,24%	8	5.746
ago-24	3.496	1.534	4,78%	18	5.048
set-24	2.913	1.250	-18,51%	10	4.173

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

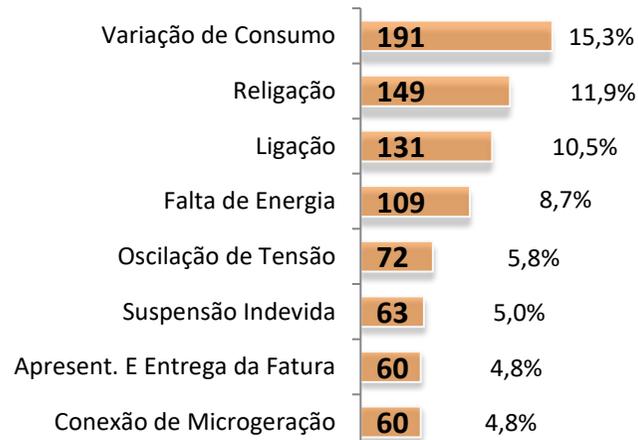
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



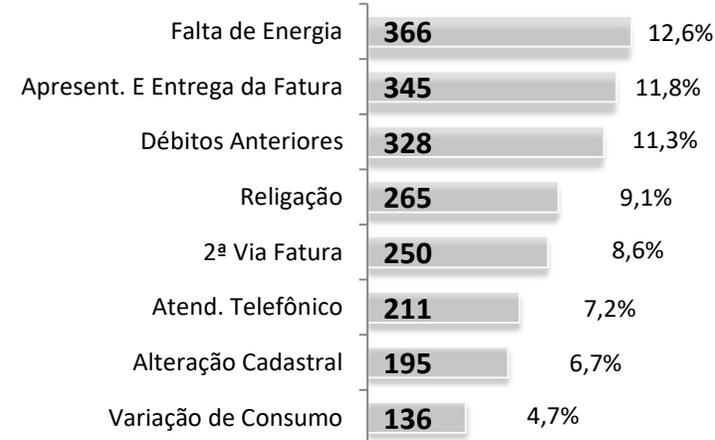
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
São Paulo	936
São Bernardo do Campo	56
Santo André	41
Osasco	37
Barueri	21
Santana de Parnaíba	20
São Caetano do Sul	16
Carapicuíba	15
Mauá	14
Embu Das Artes	12

Reclamações mais frequentes no mês

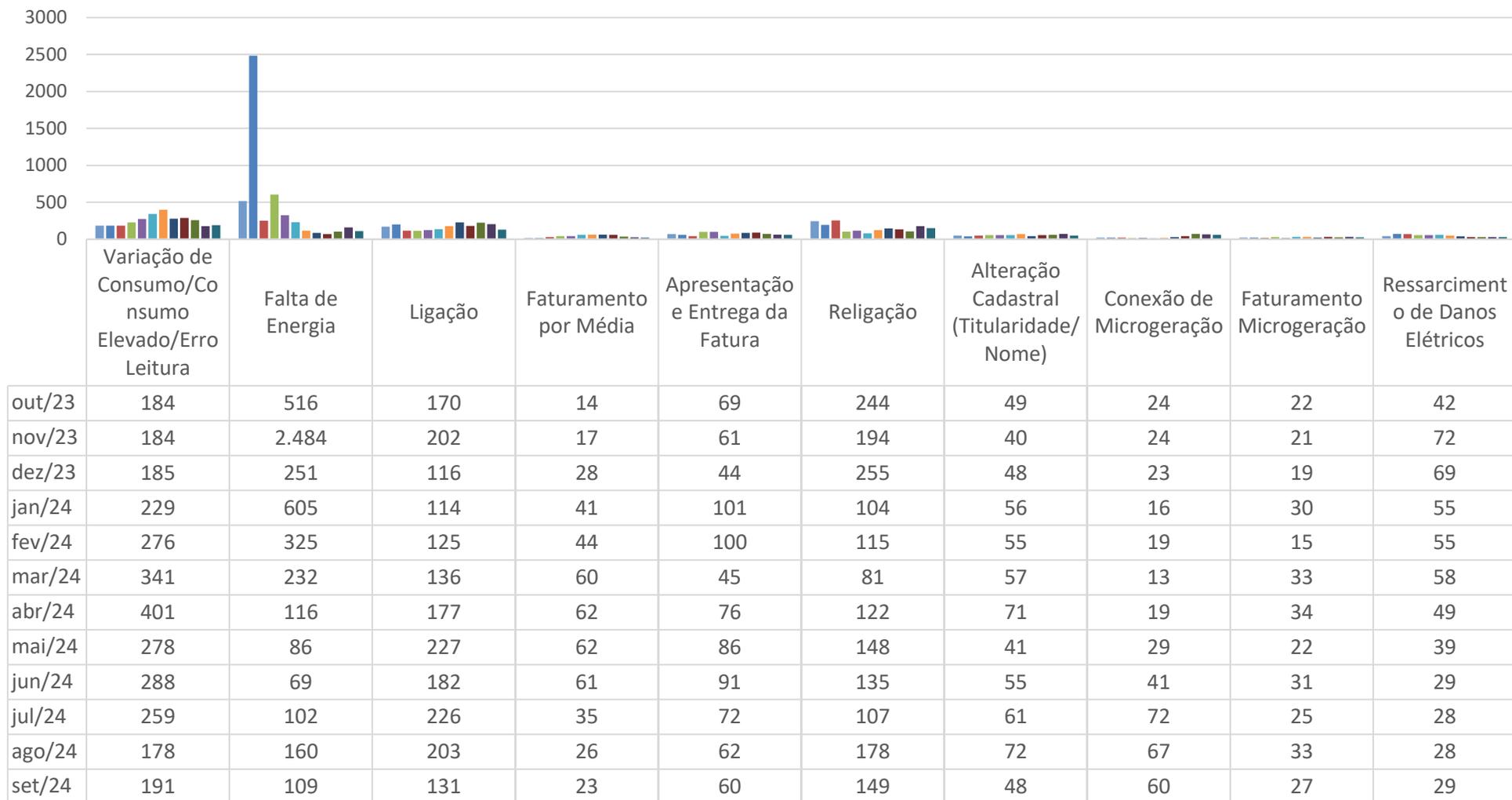


Informações mais solicitadas no mês



Enel SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



CPFL Paulista

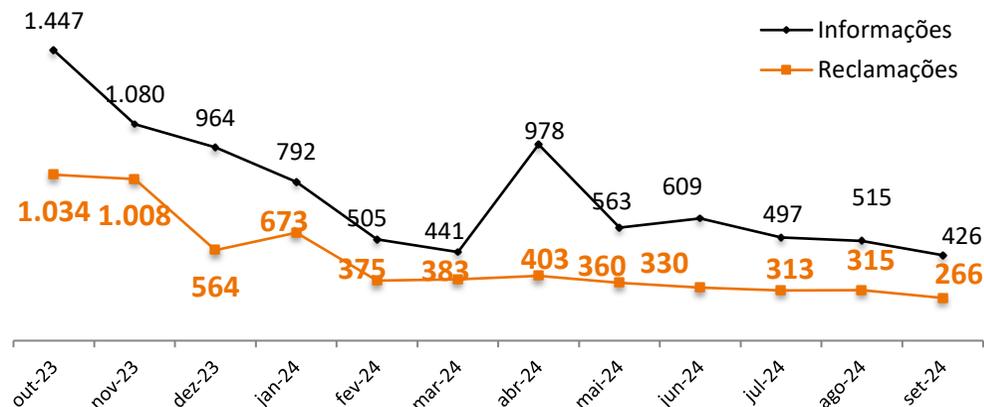
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
abr-24	978	403	5,22%	2	1.383
mai-24	563	360	-10,67%	1	924
jun-24	609	330	-8,33%	1	940
jul-24	515	313	-5,15%	4	832
ago-24	497	315	0,64%	0	812
set-24	426	266	-15,56%	2	694

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

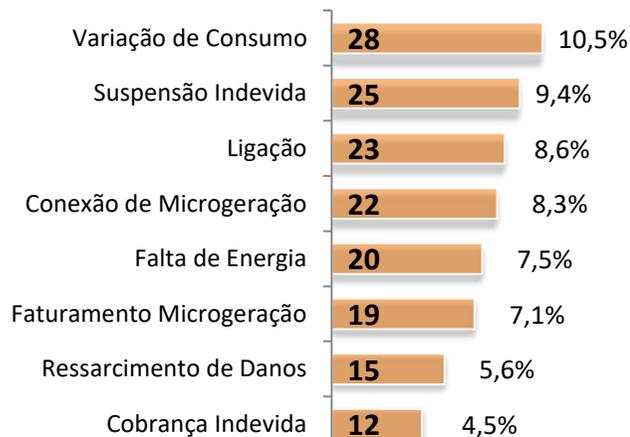
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



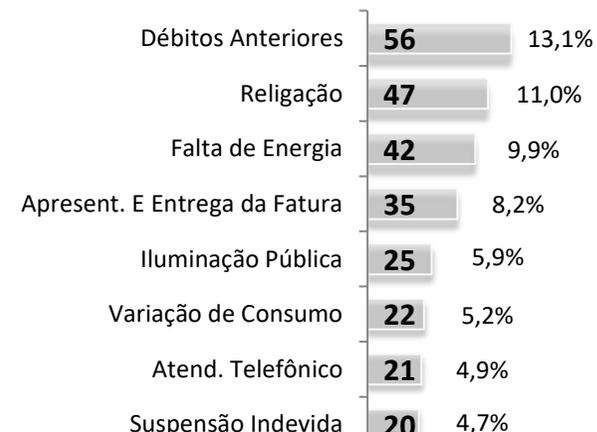
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Ribeirão Preto	36
Campinas	29
Araçatuba	13
Bauru	10
Piracicaba	10
São José do Rio Preto	9
Jaú	8
Franca	7
Marília	6
São Pedro	5

Reclamações mais frequentes no mês

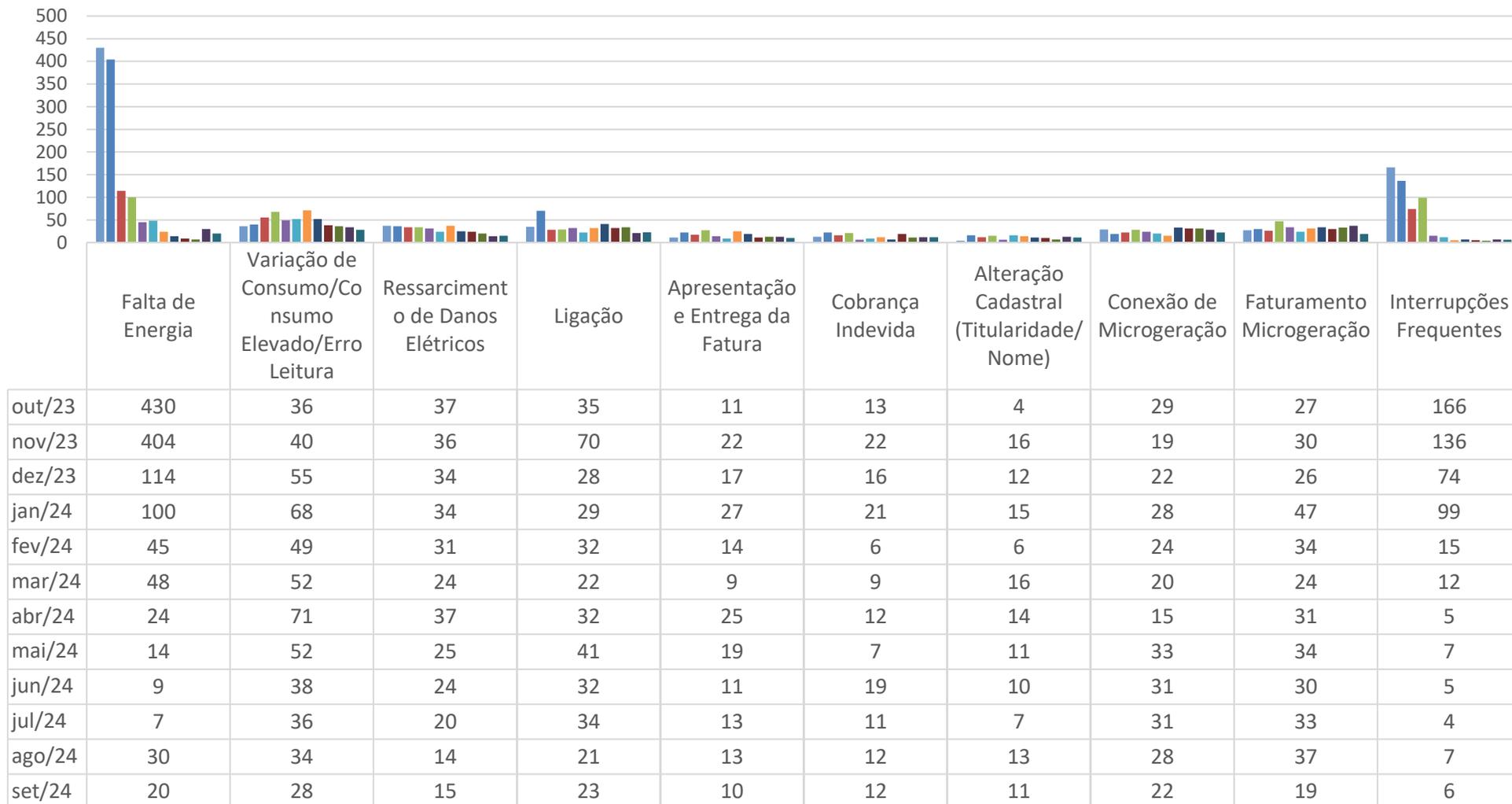


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Paulista

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



CPFL Piratininga

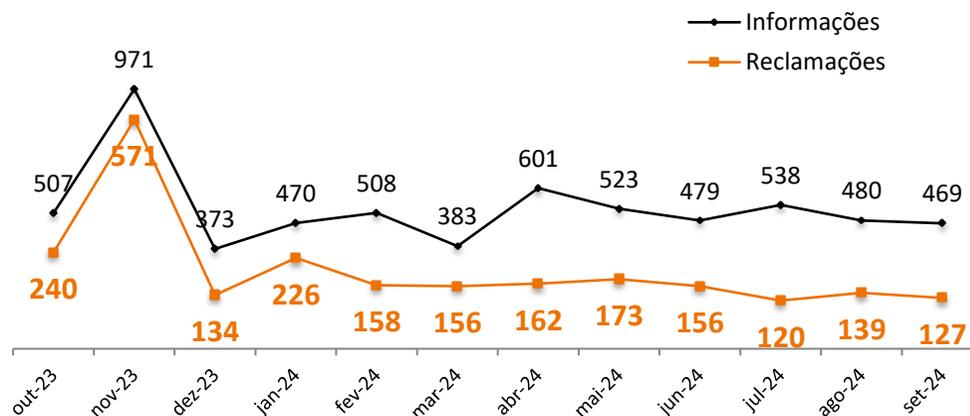
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
abr-24	601	162	3,85%	1	764
mai-24	523	173	6,79%	2	698
jun-24	479	156	-9,83%	6	641
jul-24	538	120	-23,08%	1	659
ago-24	480	139	15,83%	0	619
set-24	469	127	-8,63%	0	596

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

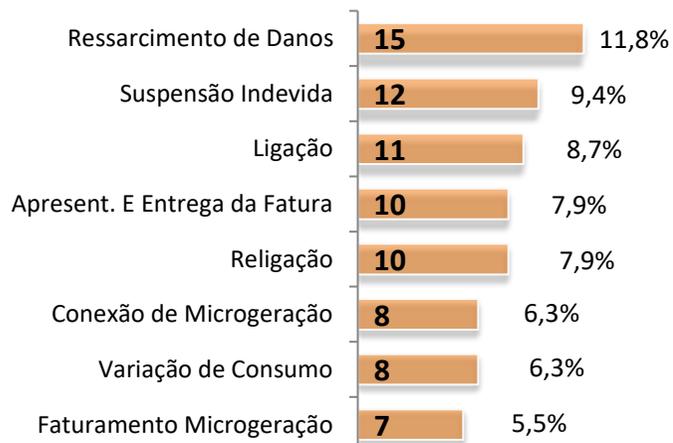
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



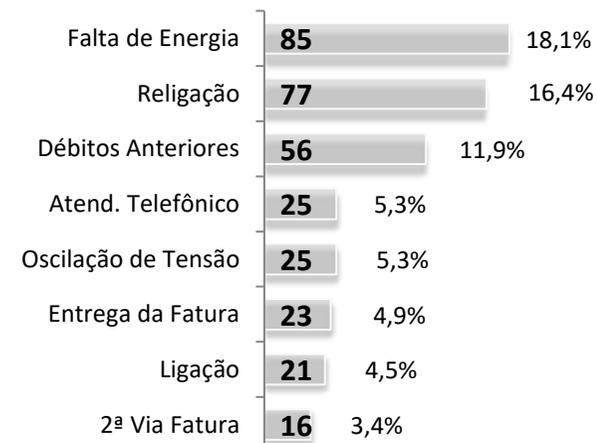
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Sorocaba	28
Praia Grande	13
Santos	13
São Vicente	11
Indaiatuba	9
Itupeva	8
Jundiá	7
Itu	5
Salto de Pirapora	5
Porto Feliz	3

Reclamações mais frequentes no mês

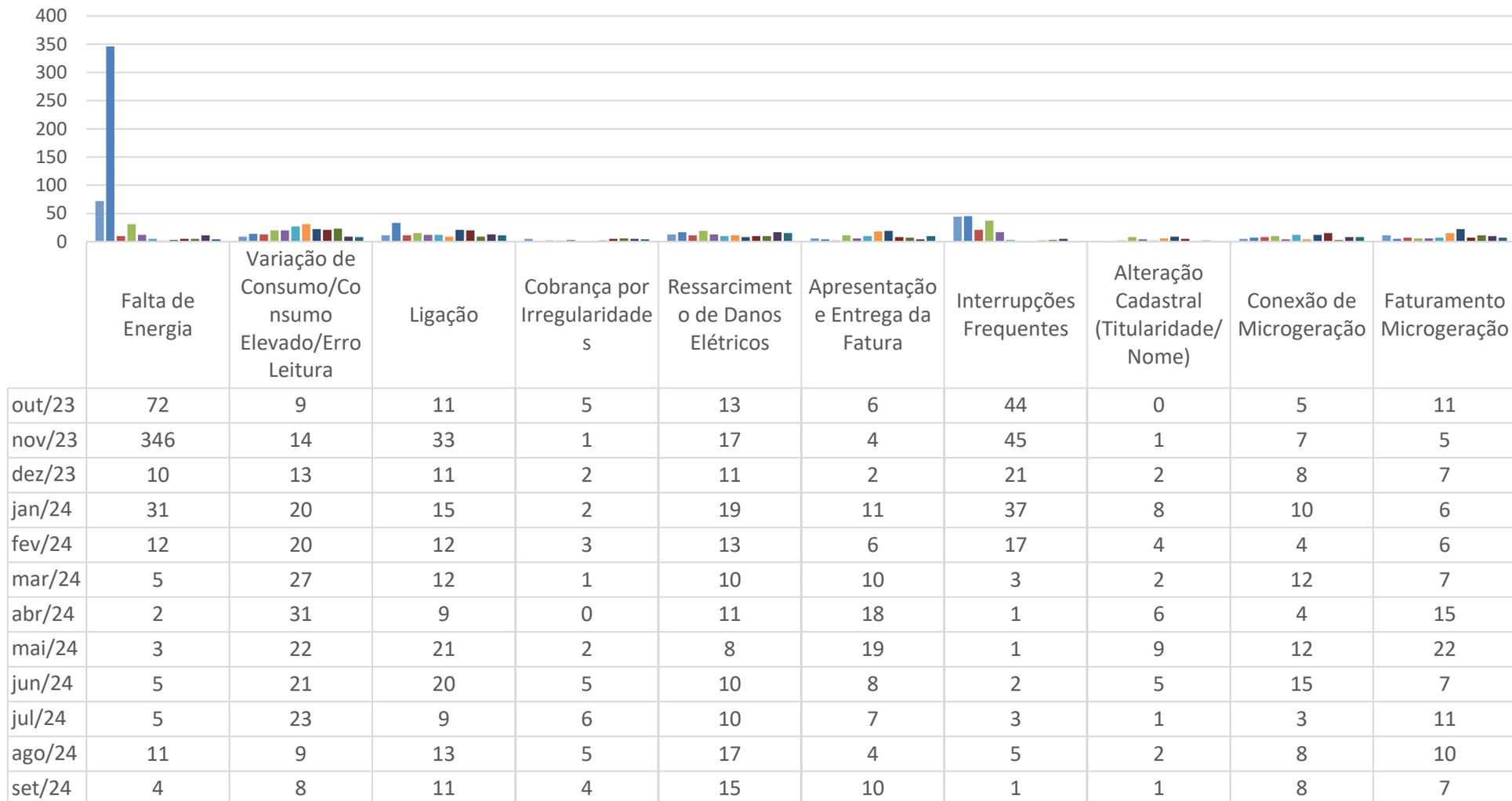


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Piratininga

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



CPFL Santa Cruz

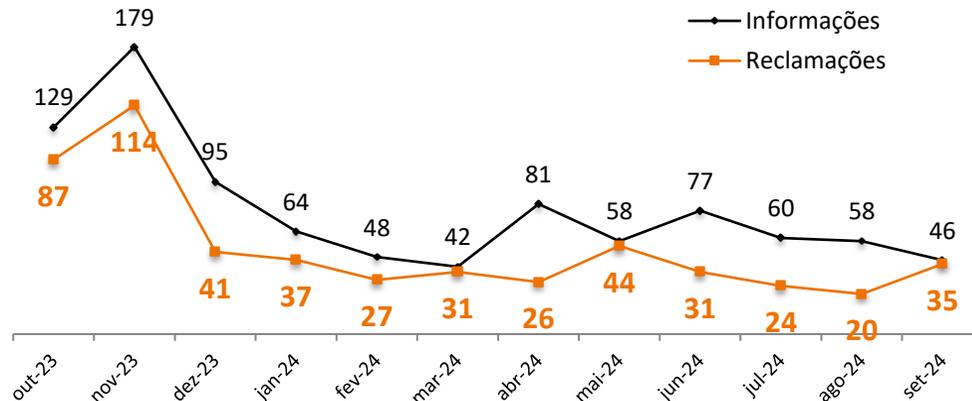
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
abr-24	81	26	-16,13%	0	107
mai-24	58	44	69,23%	0	102
jun-24	77	31	-29,55%	0	108
jul-24	60	24	-22,58%	0	84
ago-24	58	20	-16,67%	0	78
set-24	46	35	75,00%	0	81

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

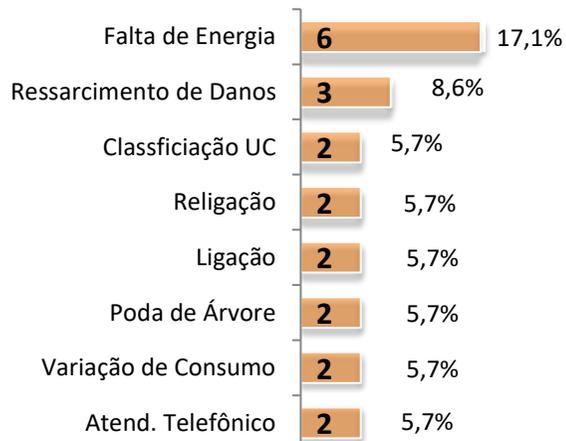
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



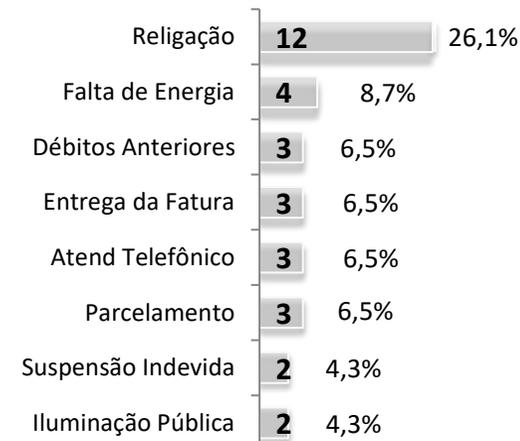
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Ourinhos	8
Casa Branca	7
Itapetininga	2
Pedreira	2
Santa Cruz do Rio Pardo	2
Cerqueira César	2
Mococa	2
Santa Rosa de Viterbo	1
Piraju	1
Águas de Santa Bárbara	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)	Interrupções Frequentes	Conexão de Microgeração
out/23	38	2	1	3	2	3	0	0	19	2
nov/23	62	0	4	4	3	3	1	1	10	2
dez/23	9	1	3	7	2	1	1	0	5	0
jan/24	4	3	4	5	1	1	2	0	1	2
fev/24	0	1	4	5	1	2	1	0	2	5
mar/24	2	2	2	3	0	1	1	0	3	2
abr/24	0	3	3	9	0	0	0	1	0	1
mai/24	0	3	5	9	3	2	0	4	0	2
jun/24	0	5	4	4	2	0	0	1	0	8
jul/24	0	2	1	3	1	1	2	1	0	1
ago/24	2	2	2	4	1	1	0	1	0	3
set/24	6	2	2	1	3	0	2	1	1	1

Neoenergia Elektro

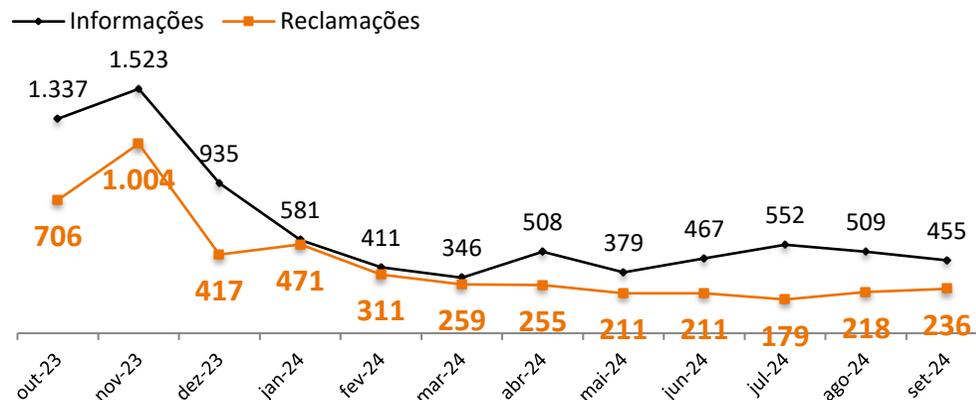
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
abr-24	508	255	-1,54%	1	764
mai-24	379	211	-17,25%	1	591
jun-24	467	211	0,00%	5	683
jul-24	552	179	-15,17%	3	734
ago-24	509	218	21,79%	2	729
set-24	455	236	8,26%	2	693

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

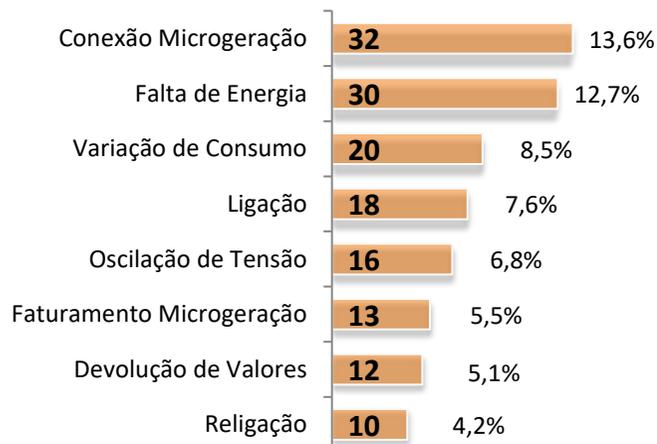
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



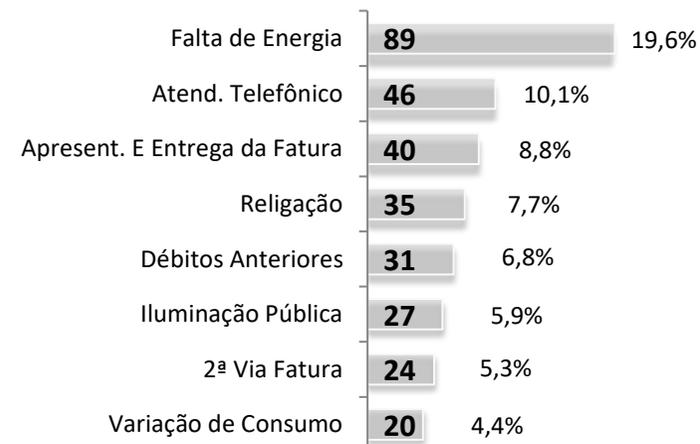
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Atibaia	12
Rio Claro	11
Mogi Mirim	9
Itanhaém	9
Mairiporã	8
Ubatuba	8
Mongaguá	7
Mogi Guaçu	7
Araras	6
Dracena	6

Reclamações mais frequentes no mês

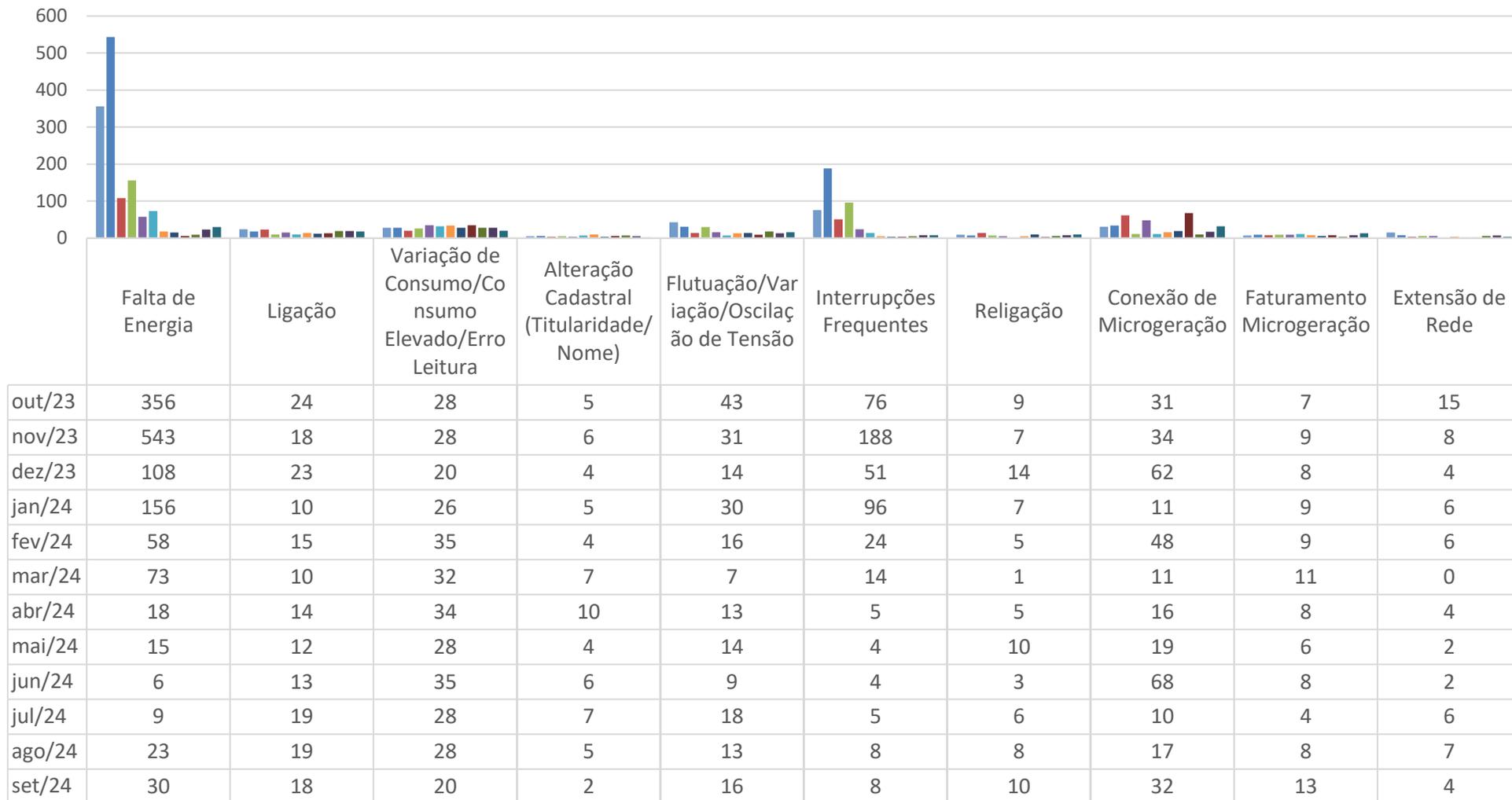


Informações mais solicitadas no mês



Neoenergia Elektro

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



EDP SP

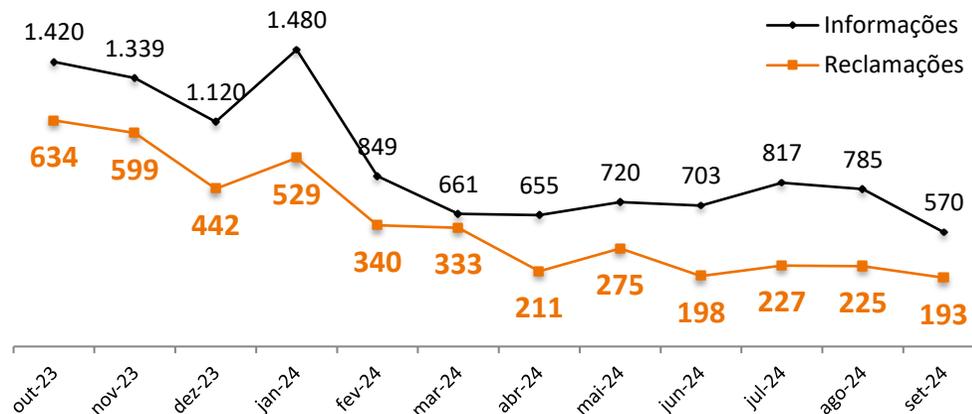
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
abr-24	655	211	-36,64%	0	866
mai-24	720	275	30,33%	1	996
jun-24	703	198	-28,00%	2	903
jul-24	817	227	14,65%	1	1.045
ago-24	785	225	-0,88%	1	1.011
set-24	570	193	-14,22%	0	763

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

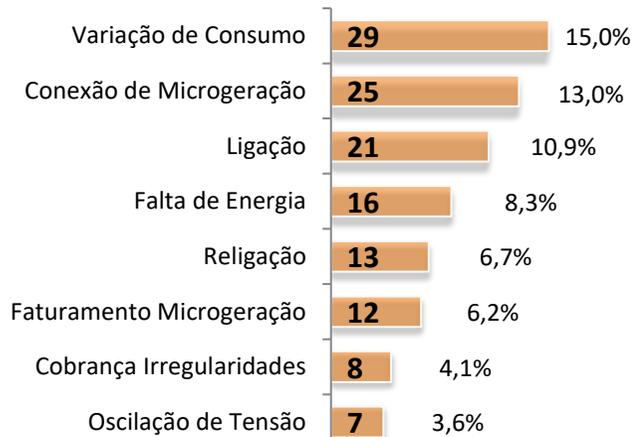
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



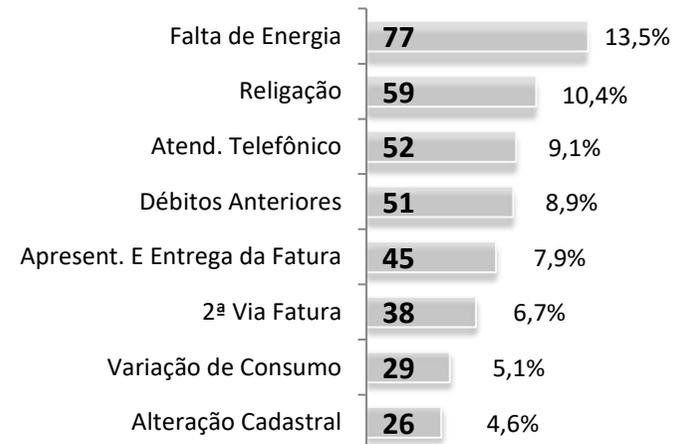
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Guarulhos	51
Mogi das Cruzes	27
São José dos Campos	19
Taubaté	14
Itaquaquecetuba	11
Caraguatatuba	10
Ferraz de Vasconcelos	10
Suzano	10
São Sebastião	9
Jacareí	7

Reclamações mais frequentes no mês

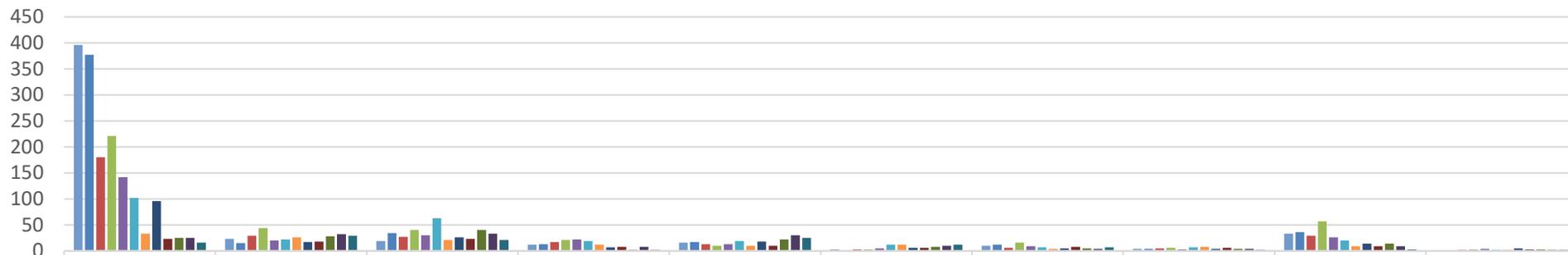


Informações mais solicitadas no mês



EDP SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



	Falta de Energia	Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro de Leitura	Ligação	Ressarcimento de Danos Elétricos	Conexão de Microgeração	Faturamento Microgeração	Flutuação/Varição/Oscilação de Tensão	Cobrança Indevida	Interrupções Frequentes	Faturamento por Média
out/23	396	23	19	12	16	3	10	4	33	0
nov/23	377	15	34	13	17	1	12	4	36	1
dez/23	180	29	27	17	13	3	6	5	29	2
jan/24	221	44	40	21	10	3	16	6	57	3
fev/24	142	20	30	22	13	5	9	3	26	4
mar/24	102	22	63	19	19	12	7	7	20	2
abr/24	33	26	21	12	10	12	4	8	9	2
mai/24	96	17	26	7	18	6	5	4	14	5
jun/24	23	18	23	8	10	6	8	6	9	3
jul/24	25	28	40	2	22	8	5	4	14	3
ago/24	25	32	33	8	30	10	4	4	9	2
set/24	16	29	21	2	25	12	7	2	3	2

Energisa Sul-Sudeste

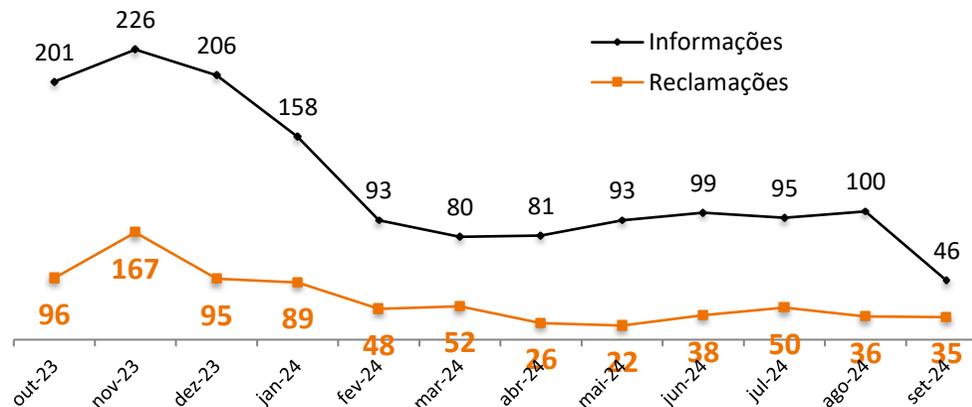
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
abr-24	81	26	-50,00%	0	107
mai-24	93	22	-15,38%	0	115
jun-24	99	38	72,73%	1	138
jul-24	95	50	31,58%	1	146
ago-24	100	36	-28,00%	1	137
set-24	46	35	-2,78%	0	81

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

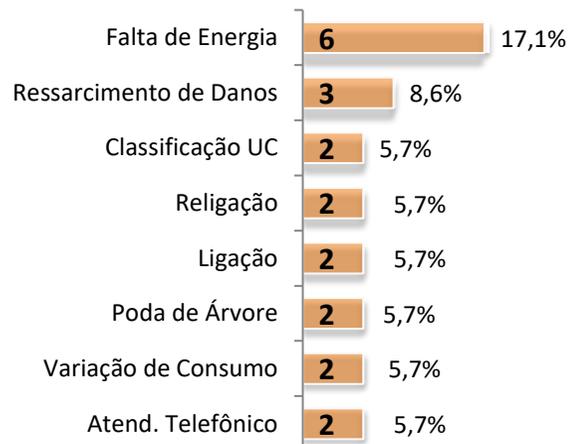
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



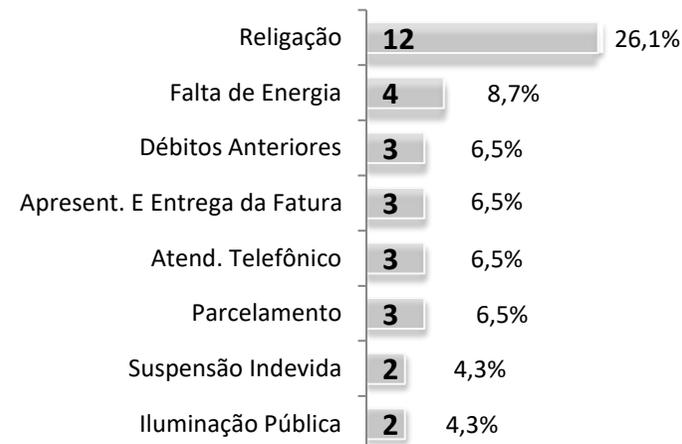
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Assis	7
Bragança Paulista	6
Presidente Epitácio	4
Parapuã	3
Catanduva	3
Presidente Prudente	3
Regente Feijó	2
Tupã	2
Pedra Bela	1
Presidente Venceslau	1

Reclamações mais frequentes no mês

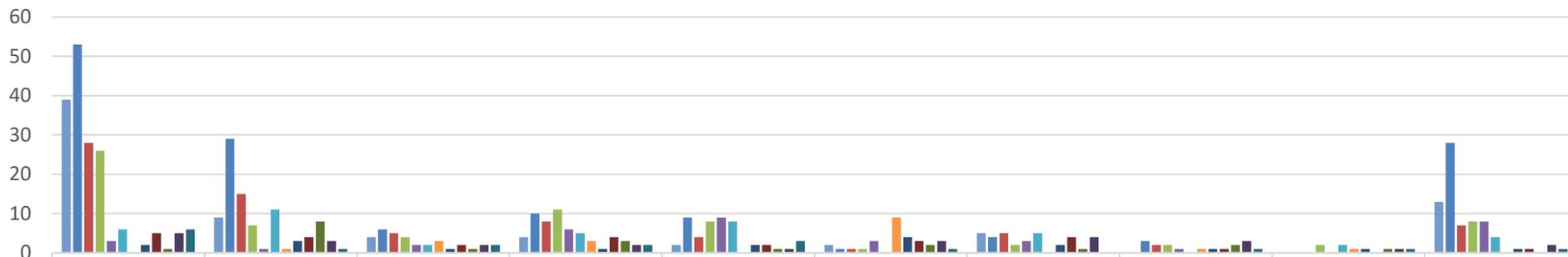


Informações mais solicitadas no mês



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
out/23	39	9	4	4	2	2	5	0	0	13
nov/23	53	29	6	10	9	1	4	3	0	28
dez/23	28	15	5	8	4	1	5	2	0	7
jan/24	26	7	4	11	8	1	2	2	2	8
fev/24	3	1	2	6	9	3	3	1	0	8
mar/24	6	11	2	5	8	0	5	0	2	4
abr/24	0	1	3	3	0	9	0	1	1	0
mai/24	2	3	1	1	2	4	2	1	1	1
jun/24	5	4	2	4	2	3	4	1	0	1
jul/24	1	8	1	3	1	2	1	2	1	0
ago/24	5	3	2	2	1	3	4	3	1	2
set/24	6	1	2	2	3	1	0	1	1	1

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