

# **ARSESP**

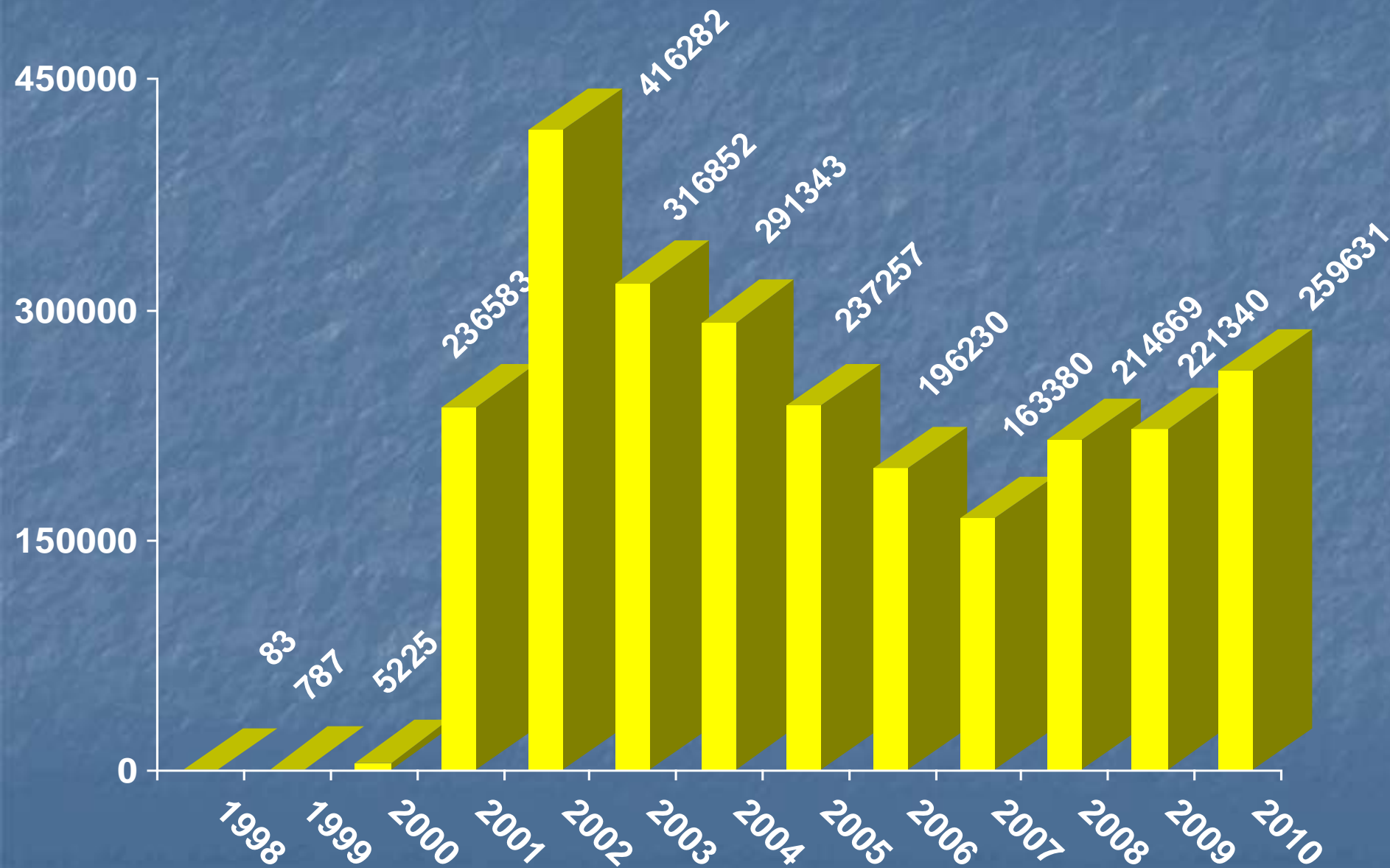
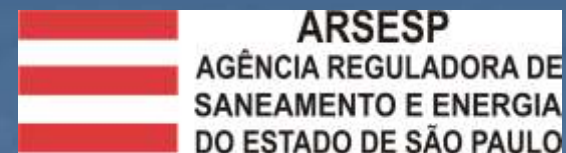
**Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo**

## **Relatório Executivo de Acompanhamento**

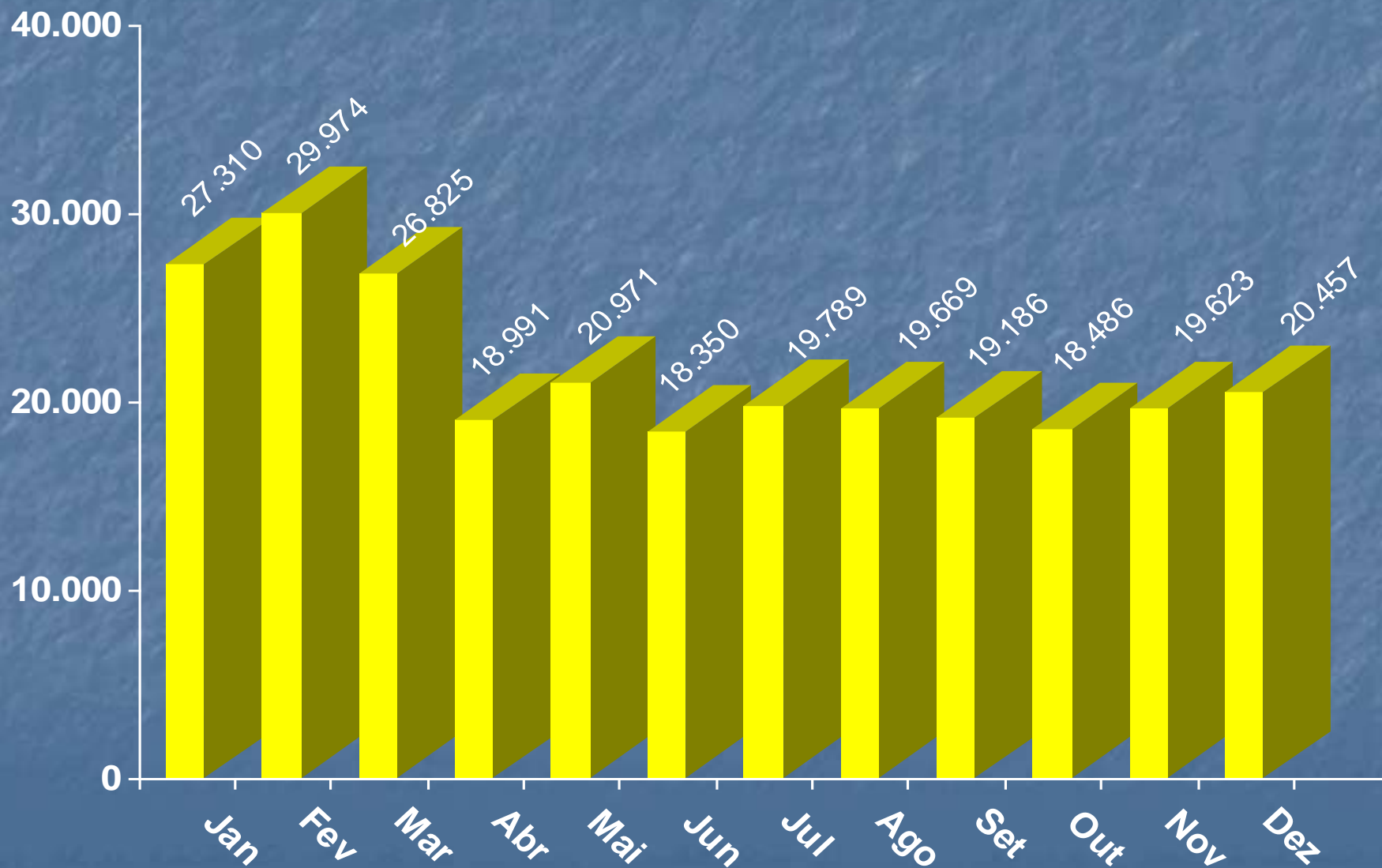
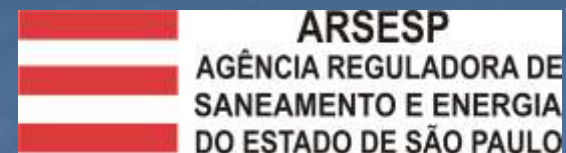
### **Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU)**

**(Total 259.631)**

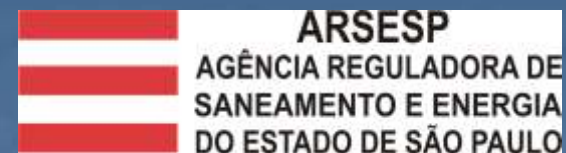
# Evolução SAU 1998 a 2010



# Evolução Mensal - 2010



# Agentes (Total = 259.631)

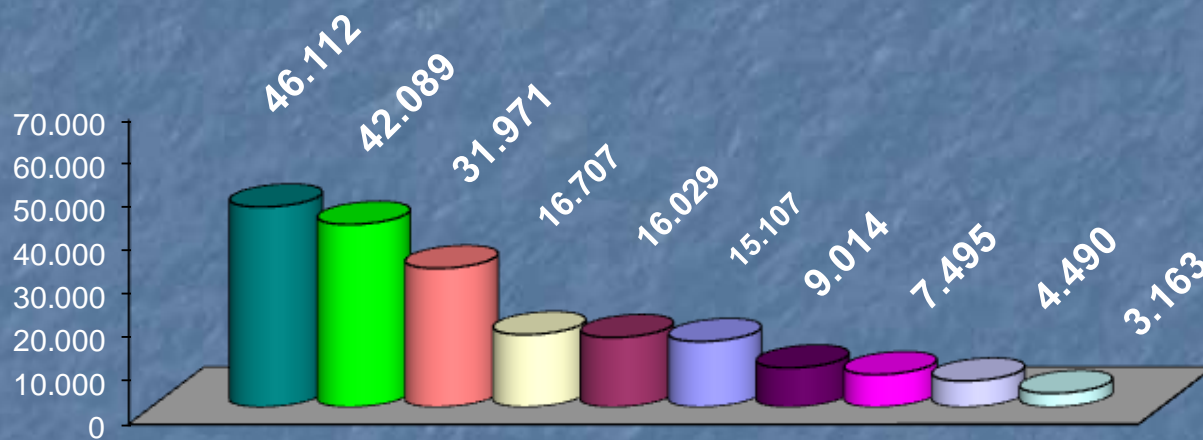


- |                |               |               |               |                |               |
|----------------|---------------|---------------|---------------|----------------|---------------|
| ■ Eletropaulo  | ■ CPFL        | ■ Piratininga | ■ Bandeirante | ■ Elektro      | ■ Santa Cruz  |
| ■ Ilume        | ■ Caiua       | ■ Paulista    | ■ EEVP        | ■ Sul Paulista | ■ CNEE        |
| ■ Braganantina | ■ Cooperativa | ■ ARSESP      | ■ Jaguari     | ■ Mococa       | ■ IP - Outros |



# Maiores Ocorrências - Elétrica (Informações)

**Total : 239.153** (INCLUI ILUME, IP/OUTROS E COOP)



Faturamento

Prazos de Execução de Serviços

Interrupções no Fornecimento

Fatura de Energia

Cobrança

Atendimento

Iluminação Pública

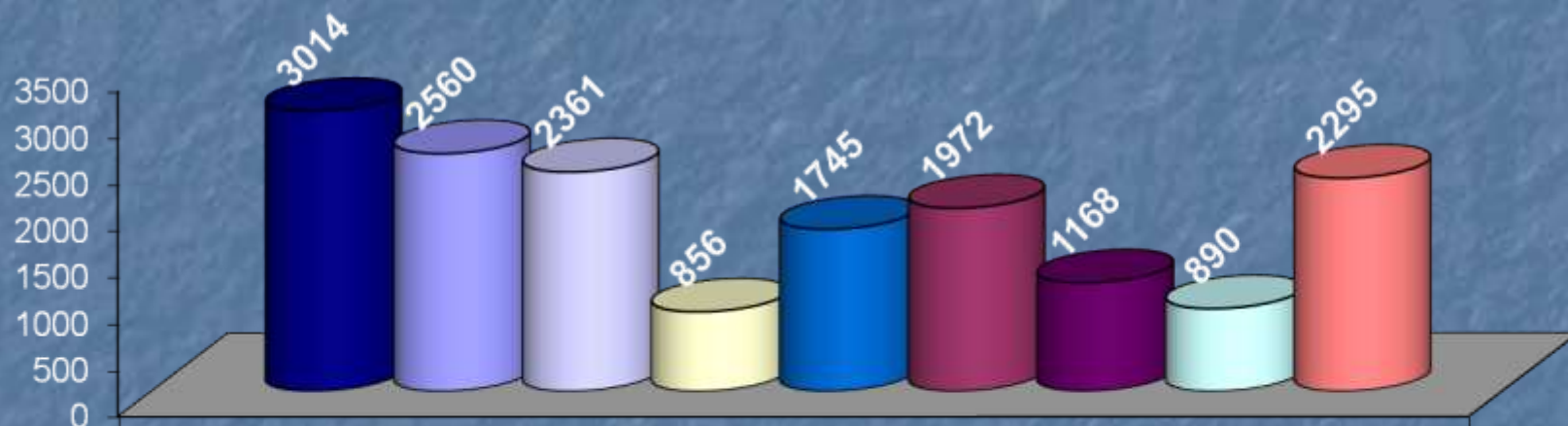
Danos e Ressarcimentos

Suspensão do Fornecimento

Qualidade do Fornecimento

# Maiores Ocorrências - Elétrica (Reclamações)

**Total : 20.143** (INCLUI ILUME, IP/OUTROS E COOP)



1

- Ressarcimento de Danos Elétricos
- Religação (Normal e Urgência)
- Ligação
- Cobrança por Irregularidade
- Apresentação e Entrega da Fatura

- Atendimento
- Interrupção do Fornecimento
- Variação Consumo/Consumo Elevado/Erro Faturamento
- Cobrança Indevida

## Comparativo – 2010

Nº. de Consumidores X Solicitações Registradas por  
Concessionária Base: jul/10 (EXCLUI ILUME/GAS/COOP)

**Concessionária %Consumidores %Solicitações(ARSESP)**

<b>Eletropaulo</b>	<b>39,19</b>	<b>65,11</b>
<b>CPFL</b>	<b>22,91</b>	<b>12,34</b>
<b>Elektro</b>	<b>13,61</b>	<b>3,33</b>
<b>Bandeirante</b>	<b>9,34</b>	<b>10,62</b>
<b>Piratininga</b>	<b>8,87</b>	<b>5,58</b>
<b>Demais</b>	<b>6,08</b>	<b>3,02</b>



<b>Concessionária</b>	<b>%Consumidores</b>	<b>%Solicitações(ARSESP)</b>
<b>Caiuá</b>	<b>1,32</b>	<b>0,91</b>
<b>Santa Cruz</b>	<b>1,00</b>	<b>0,49</b>
<b>Vale</b>	<b>1,12</b>	<b>0,51</b>
<b>Bragantina</b>	<b>0,80</b>	<b>0,49</b>
<b>Nacional</b>	<b>0,63</b>	<b>0,33</b>
<b>Sul Paulista</b>	<b>0,45</b>	<b>0,20</b>
<b>Paulista</b>	<b>0,31</b>	<b>0,19</b>
<b>Mococa</b>	<b>0,25</b>	<b>0,91</b>
<b>Jaguari</b>	<b>0,20</b>	<b>0,07</b>

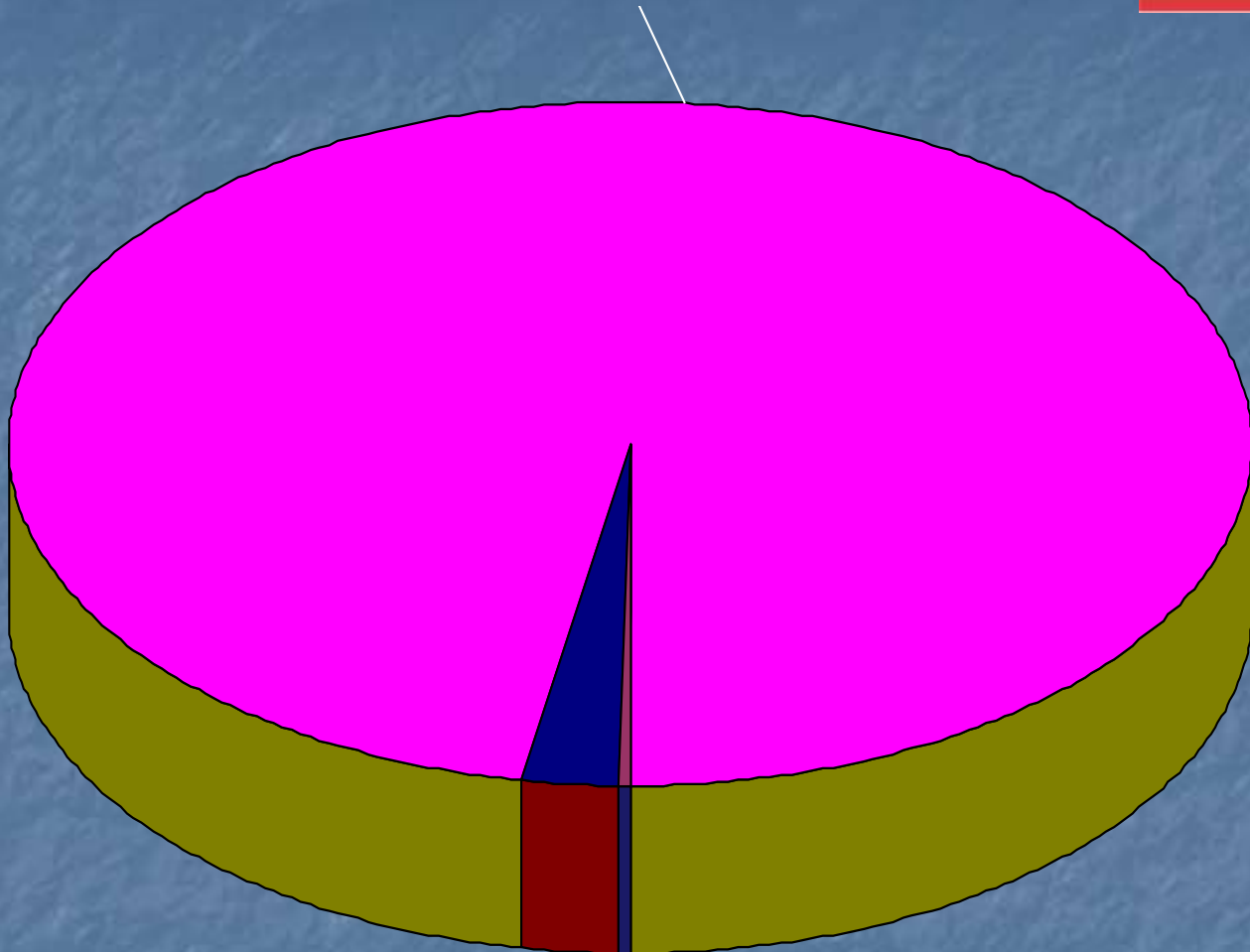


# Nº. Solicitações por 10.000 consumidores Base Jul/2010

<b>Concessionária</b>	<b>Nº. Consumidores</b>	<b>Solicitações/10 mil Consumidores</b>
<b>Eletropaulo</b>	<b>6.164.552</b>	<b>271,81</b>
<b>CPFL</b>	<b>3.603.782</b>	<b>88,20</b>
<b>Elektro</b>	<b>2.141.037</b>	<b>40,13</b>
<b>Bandeirante</b>	<b>1.469.919</b>	<b>186,19</b>
<b>Piratininga</b>	<b>1.395.112</b>	<b>103,09</b>

<b>Concessionária</b>	<b>Nº. Consumidores</b>	<b>Solicitações/10 mil Consumidores</b>
<b>Caiuá</b>	<b>208.125</b>	<b>110,65</b>
<b>Santa Cruz</b>	<b>175.802</b>	<b>12,00</b>
<b>Vale</b>	<b>157.742</b>	<b>82,03</b>
<b>Bragantina</b>	<b>125.941</b>	<b>42,72</b>
<b>Nacional</b>	<b>98.880</b>	<b>83,64</b>
<b>Sul Paulista</b>	<b>70.640</b>	<b>64,98</b>
<b>Paulista</b>	<b>49.281</b>	<b>89,28</b>
<b>Mococa</b>	<b>38.999</b>	<b>54,10</b>
<b>Jaguari</b>	<b>31.894</b>	<b>50,48</b>

# Meios de Atendimento

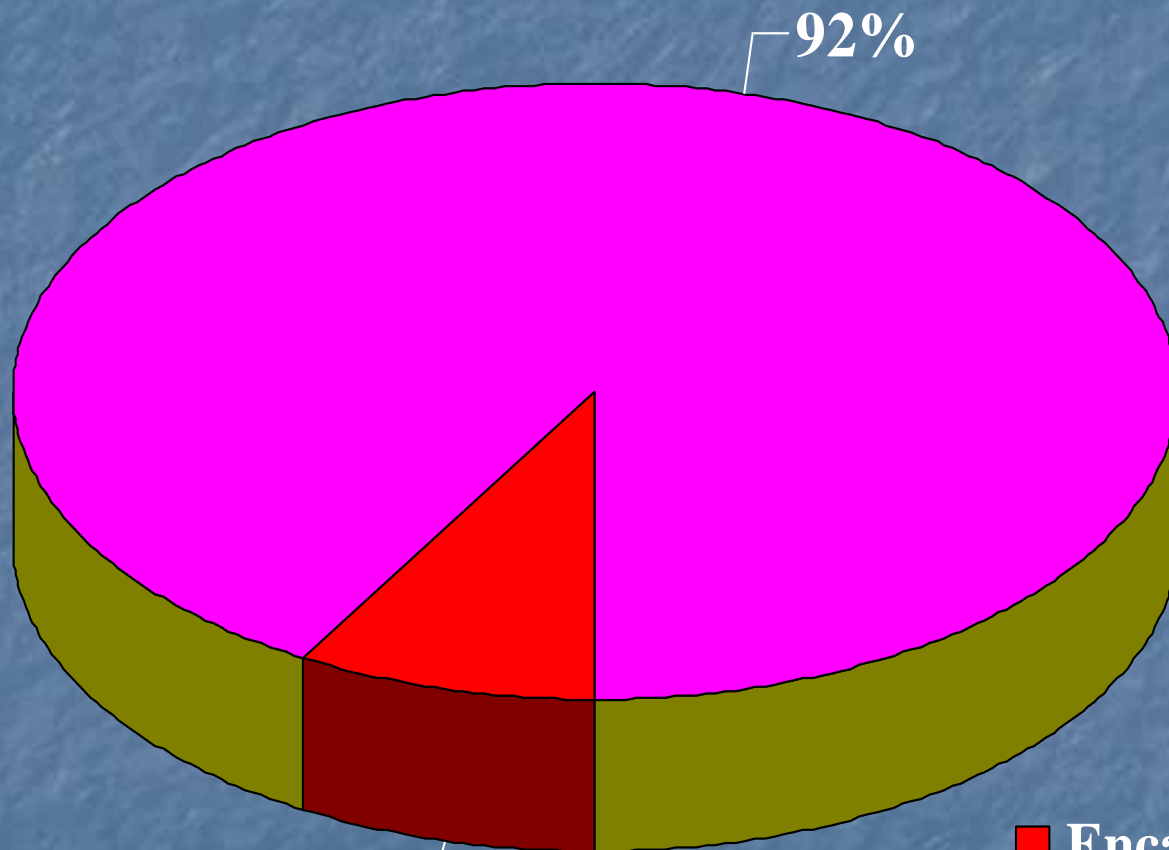


- Fax = 74
- Pessoal = 115
- Chat = 128
- Carta = 694
- E-Mail = 6.102
- Fone = 252.518

20%  
0%  
0%  
0%



# Finalizadas por Script = 238.236



■ Encaminhas Área Técnica

■ Finalizadas por Script

# Origem das Solicitações

