

# **Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP**

**Setor: Energia Elétrica**

**Ano: 2020**

## **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 de delegação da ANEEL, na fiscalização das distribuidoras de energia elétrica, PCHs e PCTs, situadas no Estado de São Paulo, e em atividades da Ouvidoria Setorial da ANEEL, conforme contratos de metas.

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 do SAU-ARSESP e da Ouvidoria setorial da ANEEL, com o intuito de sinalizar aspectos a serem aprimorados na prestação dos serviços e dar transparência à sociedade.

## **Caminho do Entendimento**

Em 2015, 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 todas 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, pode registrar a reclamação na Ouvidoria Setorial da Aneel ou Agência Estadual conveniada.

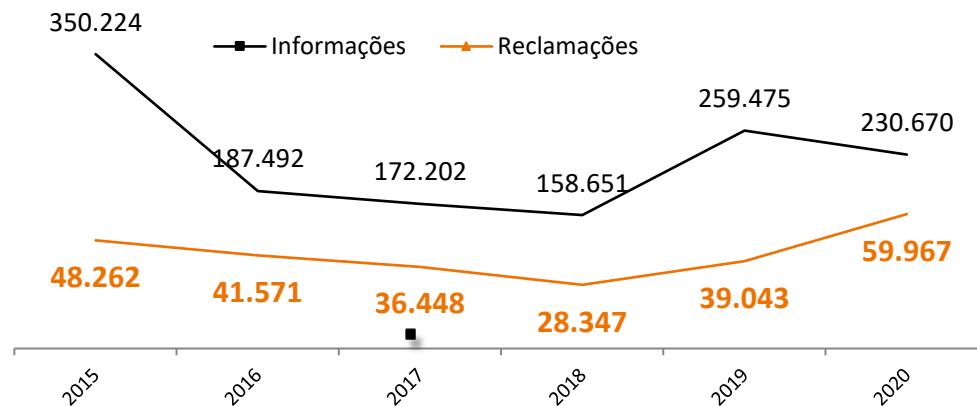
Todas as manifestações registradas na Aneel ou Agência Estadual são inseridas no Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO e encaminhadas às respectivas concessionárias que verificam se a demanda já foi tratada anteriormente nos seus dois níveis de atendimento, caso negativo, são registradas como reclamação de 1º nível ou de Ouvidoria e tratadas pelas próprias distribuidoras. A Aneel/Agência Estadual analisa apenas as demandas já tratadas anteriormente pelas Ouvidorias das distribuidoras que seguiram, portanto, o Caminho do Entendimento.

Manifestações por tipo (6 anos)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros	Total
2015	350.224	48.262	65,75%		398.486
2016	187.492	41.571	-13,86%		229.063
2017	172.202	36.448	-12,32%		208.650
2018	158.651	28.347	-22,23%		186.998
2019	259.475	39.043	37,73%		298.518
2020	230.670	59.967	53,59%	204	290.841

<sup>1</sup> Variação com relação ao mês anterior

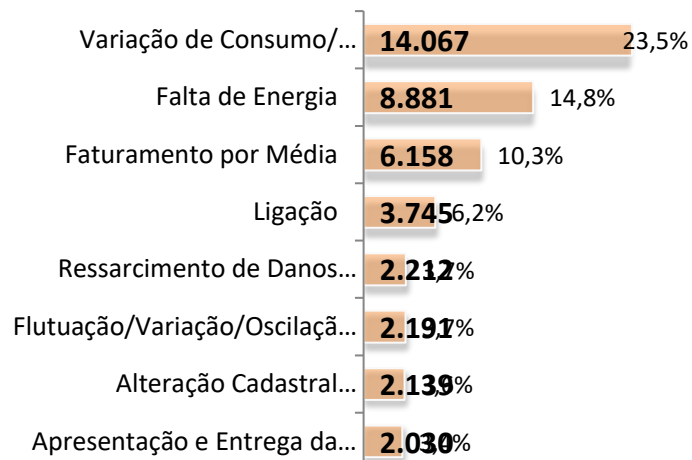
Evolução anual de Informações e Reclamações (6 anos)



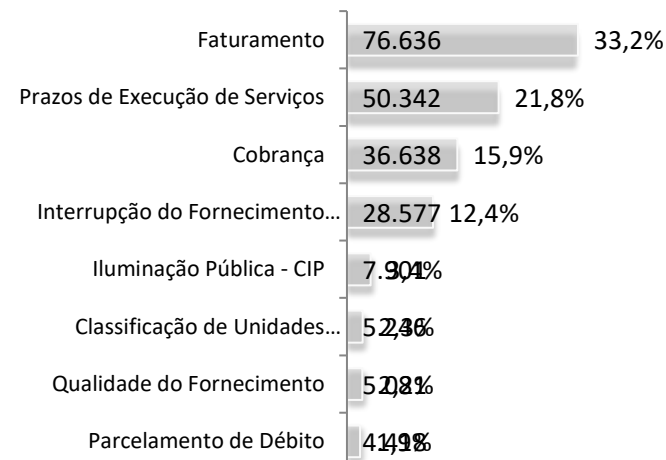
Reclamações por concessionária no ano

	Nº	%
ENEL SP	38.664	64,5%
CPFL Paulista	8.414	14,0%
Elektro	5.644	9,4%
CPFL Piratininga	2.964	4,9%
EDP SP	2.872	4,8%
Energisa Sul-Sudeste	747	1,2%
CPFL Santa Cruz	574	1,0%

Reclamações mais frequentes no ano



Informações mais solicitadas no ano



## 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 <sup>1</sup>	reclamações no mês	resultado do indicador
Enel SP	7.889.147	38.664	49,01
Elektro	2.764.948	5.644	20,41
CPFL Paulista	4.664.116	8.414	18,04
CPFL Piratininga	1.823.164	2.872	15,75
EDP SP	1.980.761	2.964	14,96
CPFL Santa Cruz	474.508	574	12,10
Energisa Sul-Sudeste	817.608	747	9,14
<b>Setor agregado</b>	<b>20.414.252</b>	<b>59.879</b>	<b>29,33</b>

### % reclamações procedentes

concessionária	resultado do indicador
Elektro	21,6%
CPFL Piratininga	21,0%
CPFL Paulista	20,0%
Enel SP	18,7%
Energisa Sul Sudeste	14,1%
CPFL Santa Cruz	12,0%
EDP SP	10,4%
<b>Setor agregado</b>	<b>18,8%</b>

<sup>1</sup> Base de unidades consumidoras de dezembro/2020

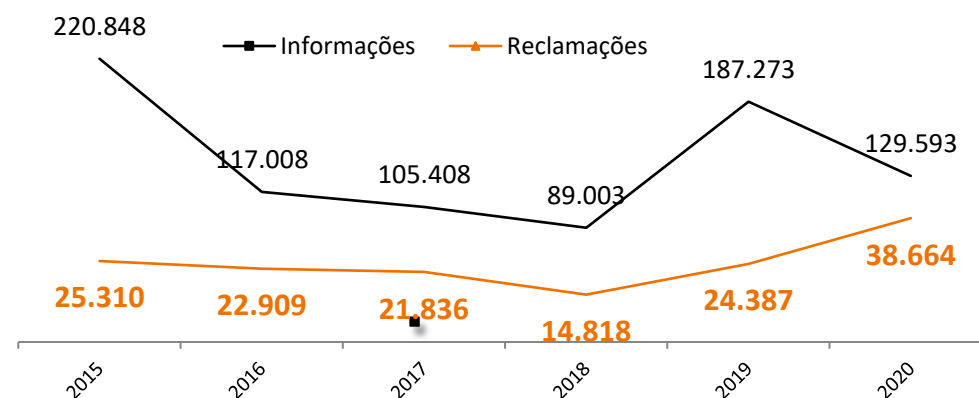
ENEL SP

Manifestações por tipo (6 anos)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros	Total
2015	220.848	25.310	57,59%		246.158
2016	117.008	22.909	-9,49%		139.917
2017	105.408	21.836	-4,68%		127.244
2018	89.003	14.818	-32,14%		103.821
2019	187.273	24.387	64,58%		211.660
2020	129.593	38.664	58,54%	97	168.354

<sup>1</sup>Variação com relação ao mês anterior

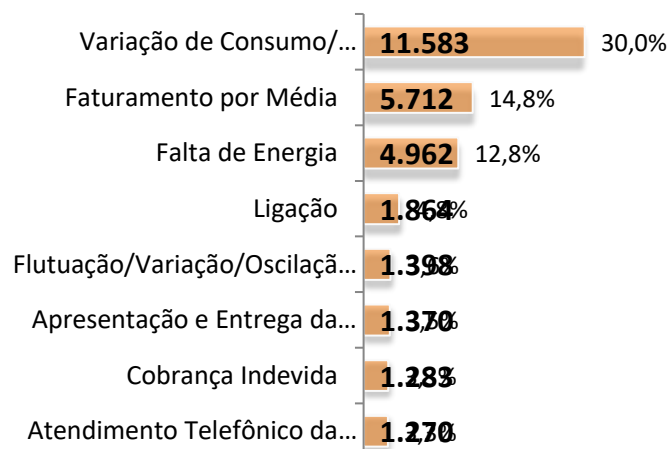
Evolução anual de Informações e Reclamações (6 anos)



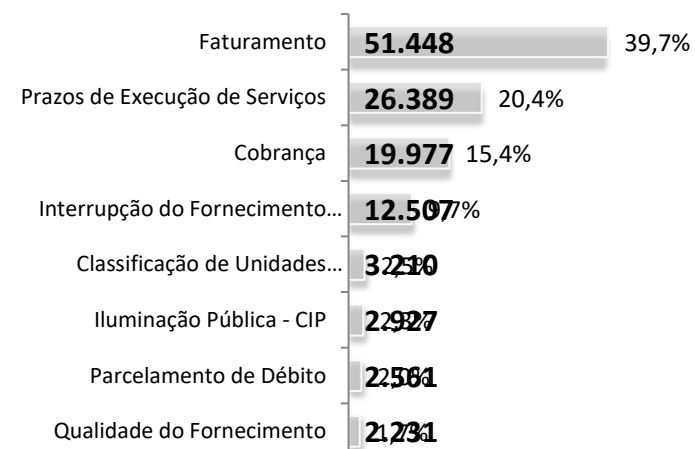
Municípios com mais reclamações no ano

Município	Quantidade
São Paulo	26.988
São Bernardo do Campo	1.755
Santo André	1.616
Osasco	1.569
Barueri	727
Cotia	700
Carapicuíba	678
Diadema	637
Mauá	554
Taboão da Serra	478

Reclamações mais frequentes no ano

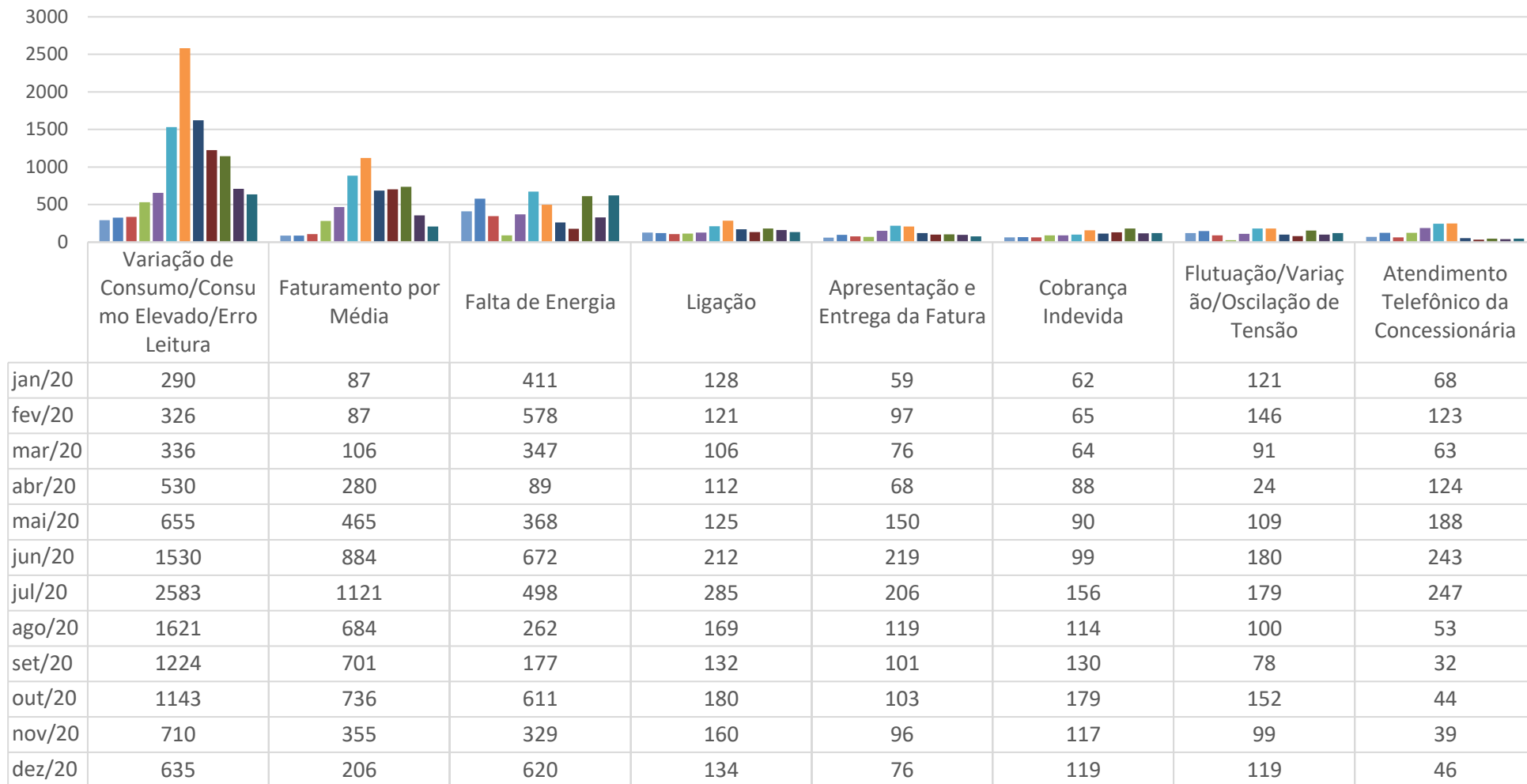


Informações mais solicitadas no ano



Enel SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



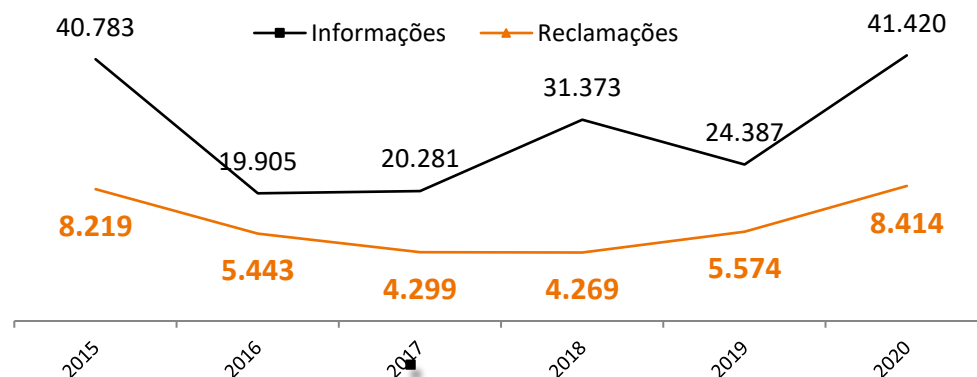
CPFL Paulista

Manifestações por tipo (6 anos)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros	Total
2015	40.783	8.219	85,32%		49.002
2016	19.905	5.443	-33,78%		25.348
2017	20.281	4.299	-21,02%		24.580
2018	31.373	4.269	-0,70%		35.642
2019	24.387	5.574	30,57%		29.961
2020	41.420	8.414	50,95%	42	49.876

<sup>1</sup> Variação com relação ao mês anterior

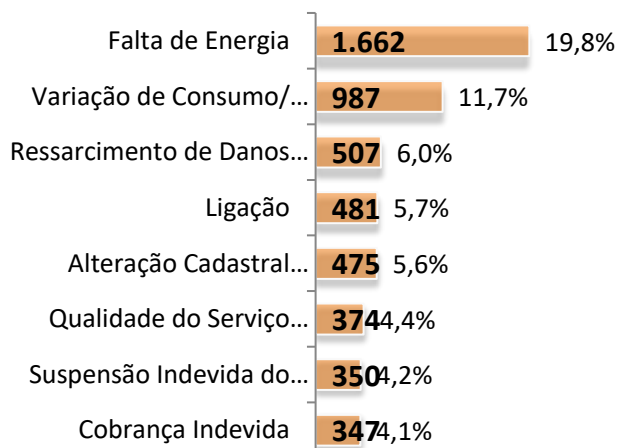
Evolução anual de Informações e Reclamações (6 anos)



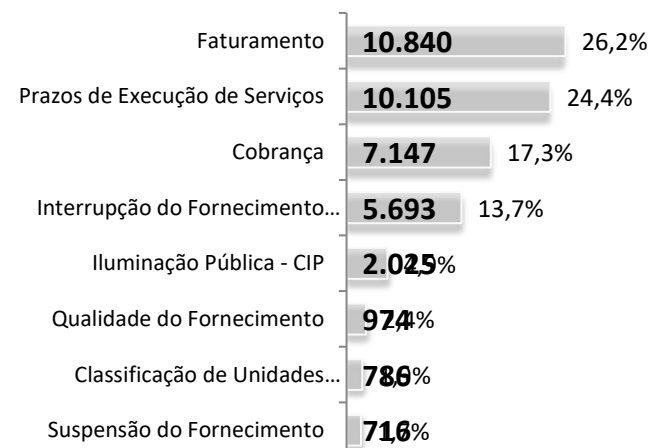
Municípios com mais reclamações no ano

Município	Quantidade
Campinas	1.135
Ribeirão Preto	867
São José do Rio Preto	430
Bauru	323
Piracicaba	274
Franca	260
Araraquara	222
São Carlos	194
Hortolândia	177
Marília	152

Reclamações mais frequentes no ano

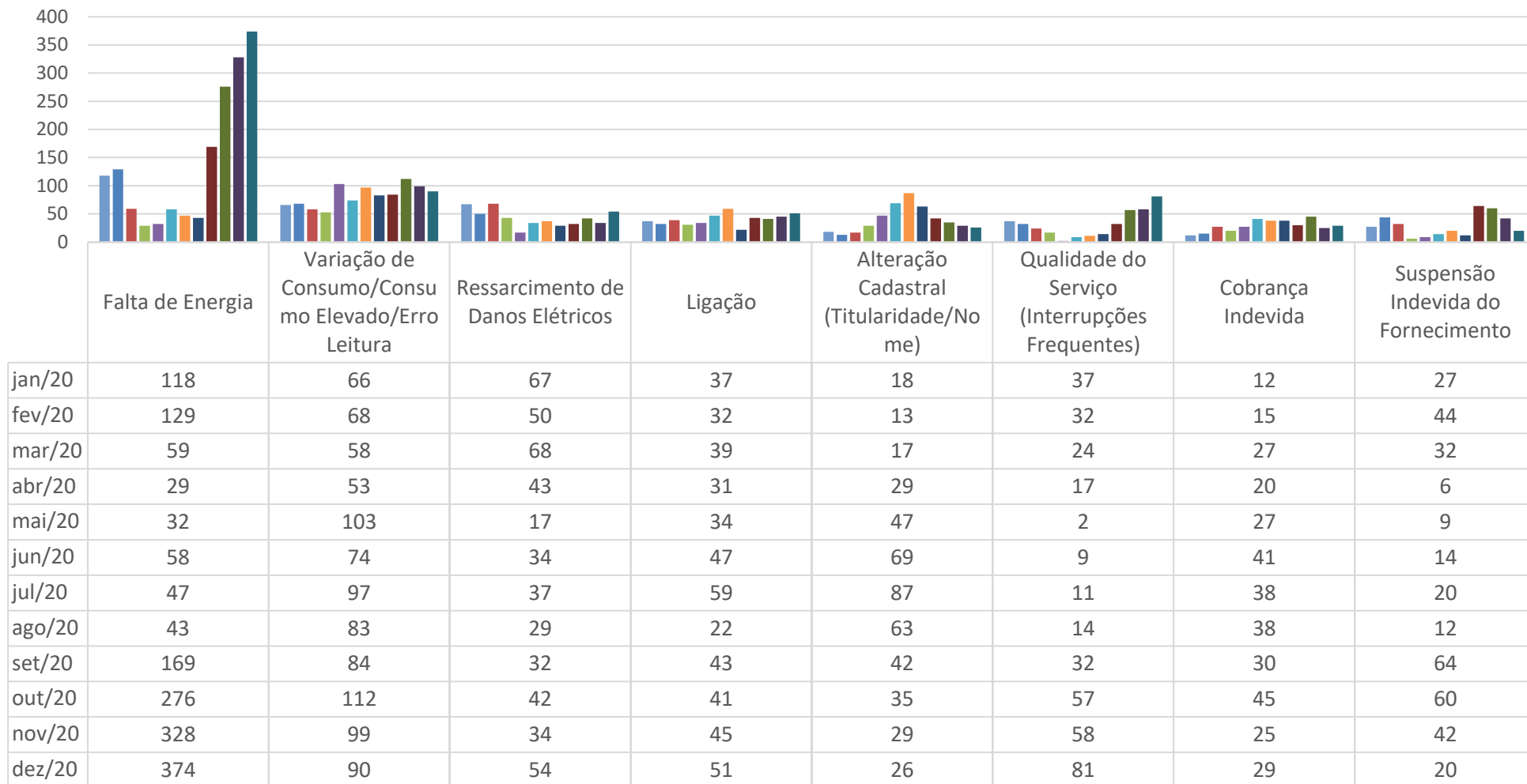


Informações mais solicitadas no ano



CPFL Paulista

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)





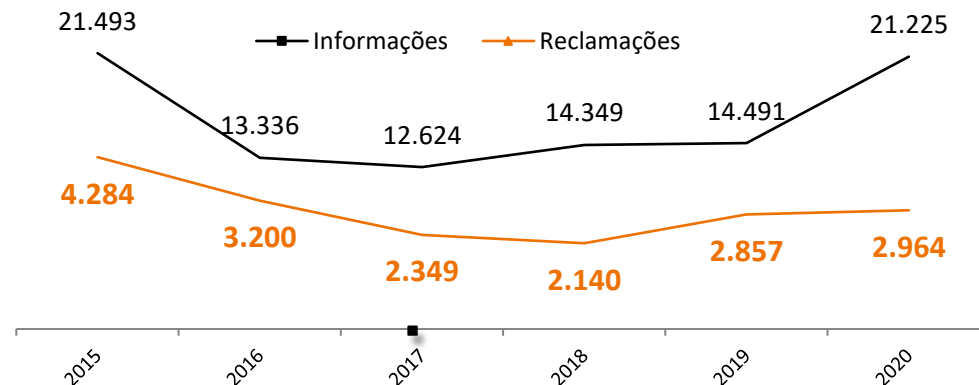
CPFL Piratininga

Manifestações por tipo (6 anos)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros	Total
2015	21.493	4.284	57,96%		25.777
2016	13.336	3.200	-25,30%		16.536
2017	12.624	2.349	-26,59%		14.973
2018	14.349	2.140	-8,90%		16.489
2019	14.491	2.857	33,50%		17.348
2020	21.225	2.964	3,75%	16	24.205

<sup>1</sup>Variação com relação ao mês anterior

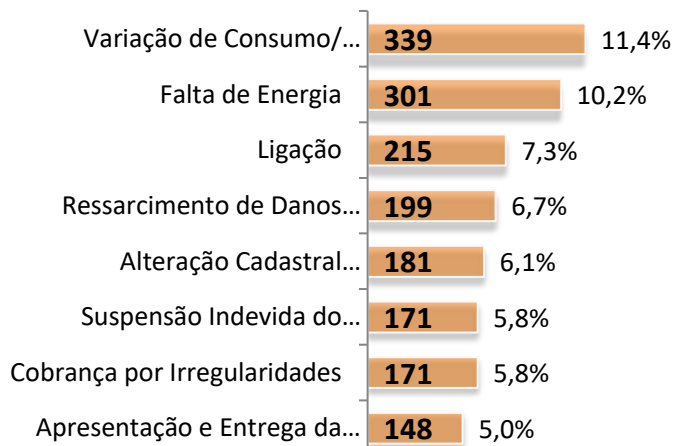
Evolução anual de Informações e Reclamações (6 anos)



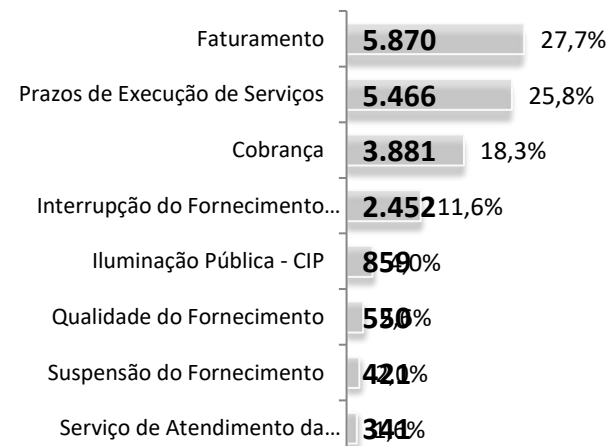
Municípios com mais reclamações no ano

Município	Quantidade
Santos	419
Sorocaba	407
Praia Grande	367
Jundiaí	304
São Vicente	220
Indaiatuba	209
Itu	108
Vinhedo	81
São Roque	76
Salto	69

Reclamações mais frequentes no ano

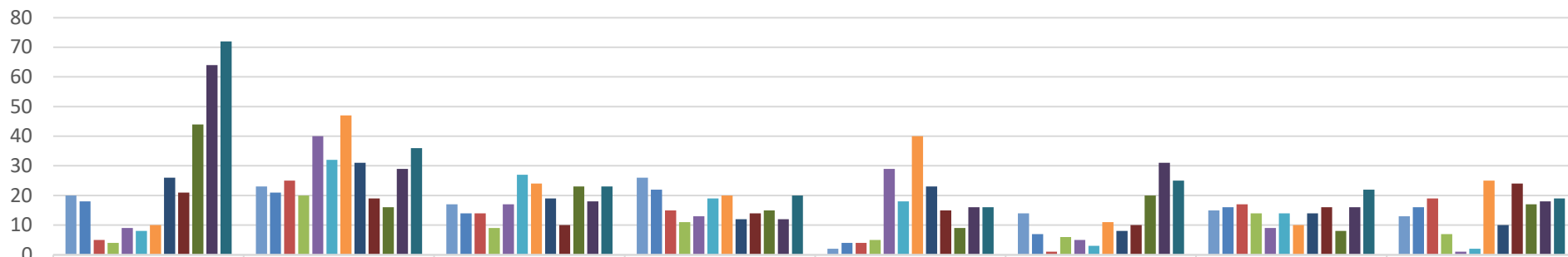


Informações mais solicitadas no ano



CPFL Piratininga

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



	Falta de Energia	Varição de Consumo/Consumo Elevado/Erro de Leitura	Ligação	Ressarcimento de Danos Elétricos	Alteração Cadastral (Titularidade/Nome)	Qualidade do Serviço (Interrupções Frequentes)	Cobrança por Irregularidades	Suspensão Indevida do Fornecimento
jan/20	20	23	17	26	2	14	15	13
fev/20	18	21	14	22	4	7	16	16
mar/20	5	25	14	15	4	1	17	19
abr/20	4	20	9	11	5	6	14	7
mai/20	9	40	17	13	29	5	9	1
jun/20	8	32	27	19	18	3	14	2
jul/20	10	47	24	20	40	11	10	25
ago/20	26	31	19	12	23	8	14	10
set/20	21	19	10	14	15	10	16	24
out/20	44	16	23	15	9	20	8	17
nov/20	64	29	18	12	16	31	16	18
dez/20	72	36	23	20	16	25	22	19

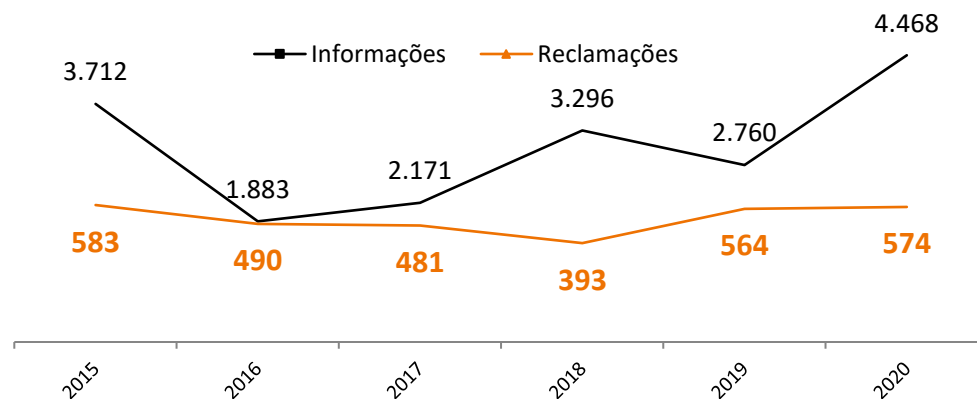
CPFL Santa Cruz

Manifestações por tipo (6 anos)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros	Total
2015	3.712	583	44,31%		4.295
2016	1.883	490	-15,95%		2.373
2017	2.171	481	-1,84%		2.652
2018	3.296	393	-18,30%		3.689
2019	2.760	564	43,51%		3.324
2020	4.468	574	1,77%	1	5.043

<sup>1</sup>Variação com relação ao mês anterior

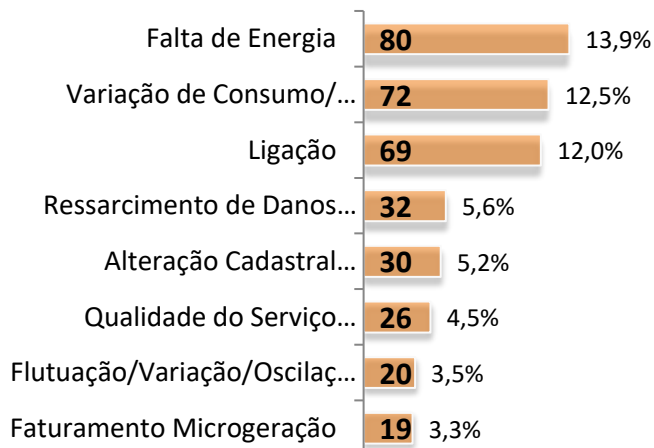
Evolução anual de Informações e Reclamações (6 anos)



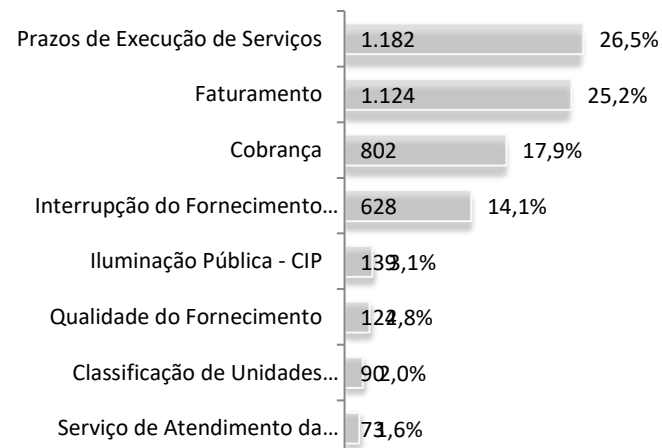
Municípios com mais reclamações no ano

Município	Quantidade
Itapetininga	64
Mococa	62
Avaré	53
Ourinhos	43
Jaguaríuna	42
Casa Branca	41
São José do Rio Pardo	33
Pedreira	23
Santa Cruz do Rio Pardo	19
São Miguel Arcanjo	17

Reclamações mais frequentes no ano

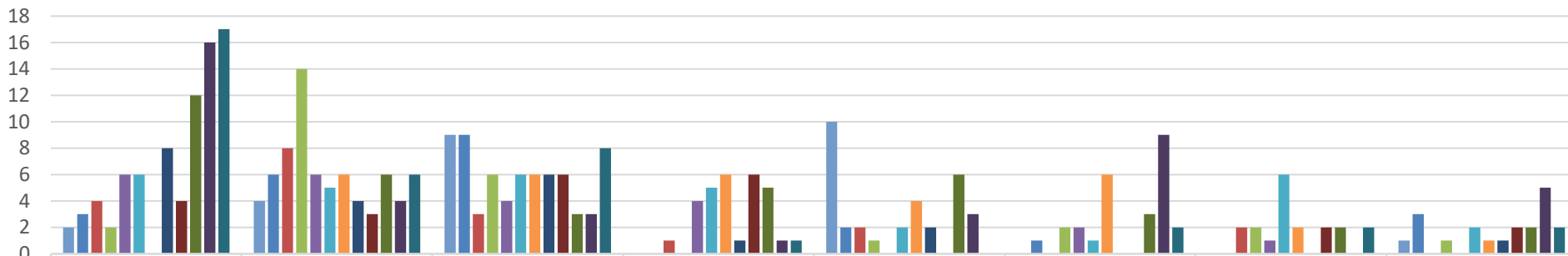


Informações mais solicitadas no ano



CPFL Santa Cruz

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



	Falta de Energia	Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro de Leitura	Ligação	Alteração Cadastral (Titularidade/Nome)	Ressarcimento de Danos Elétricos	Qualidade do Serviço (Interrupções Frequentes)	Faturamento Microgeração	Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão
jan/20	2	4	9	0	10	0	0	1
fev/20	3	6	9	0	2	1	0	3
mar/20	4	8	3	1	2	0	2	0
abr/20	2	14	6	0	1	2	2	1
mai/20	6	6	4	4	0	2	1	0
jun/20	6	5	6	5	2	1	6	2
jul/20	0	6	6	6	4	6	2	1
ago/20	8	4	6	1	2	0	0	1
set/20	4	3	6	6	0	0	2	2
out/20	12	6	3	5	6	3	2	2
nov/20	16	4	3	1	3	9	0	5
dez/20	17	6	8	1	0	2	2	2

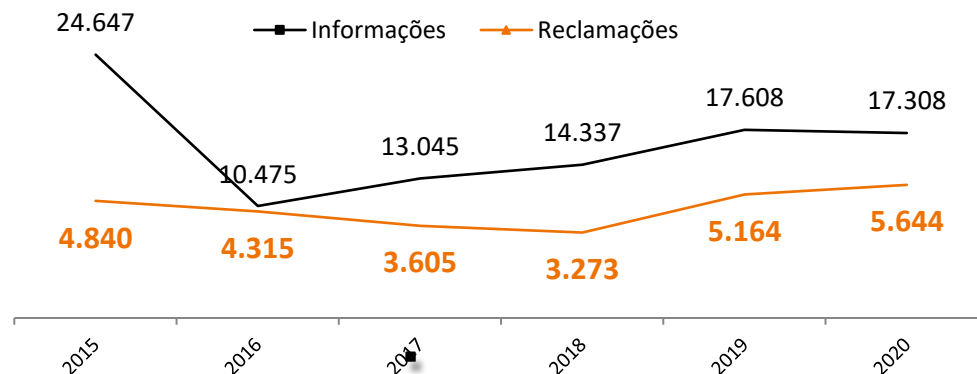
Elektro

Manifestações por tipo (6 anos)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros	Total
2015	24.647	4.840	69,47%		29.487
2016	10.475	4.315	-10,85%		14.790
2017	13.045	3.605	-16,45%		16.650
2018	14.337	3.273	-9,21%		17.610
2019	17.608	5.164	57,78%		22.772
2020	17.308	5.644	9,30%	17	22.969

<sup>1</sup> Variação com relação ao mês anterior

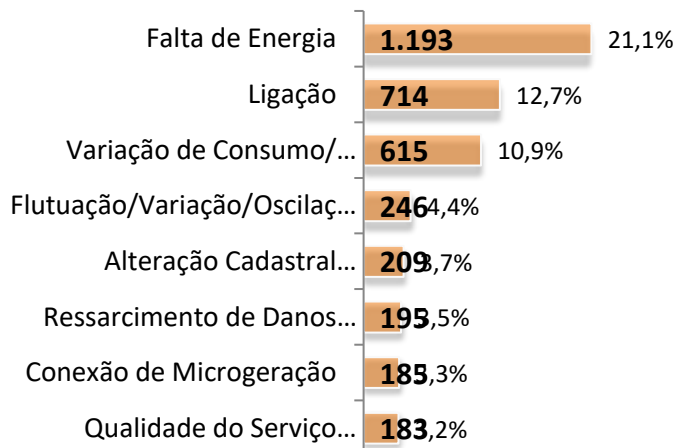
Evolução anual de Informações e Reclamações (6 anos)



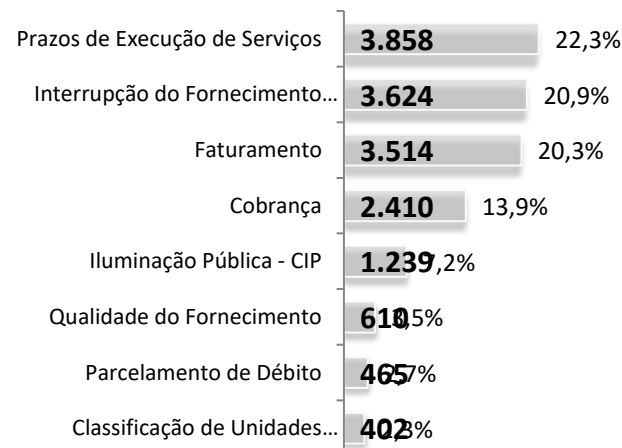
Municípios com mais reclamações no ano

Município	Quantidade
Atibaia	396
Limeira	244
Mairiporã	233
Guarujá	182
Itanhaém	173
Ubatuba	171
Peruíbe	132
Franco Da Rocha	128
Rio Claro	127
Caieiras	114

Reclamações mais frequentes no ano

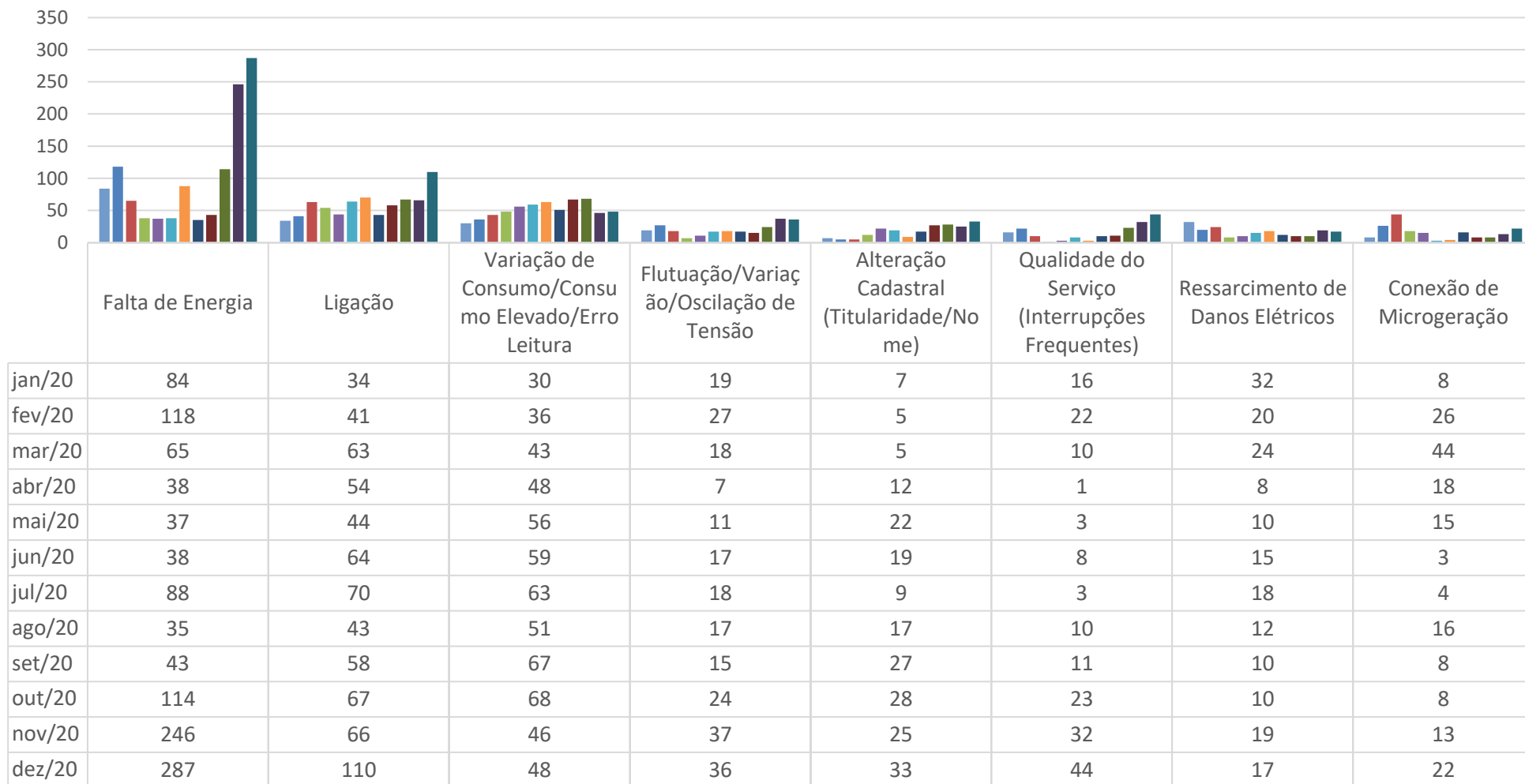


Informações mais solicitadas no ano



Elektro

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



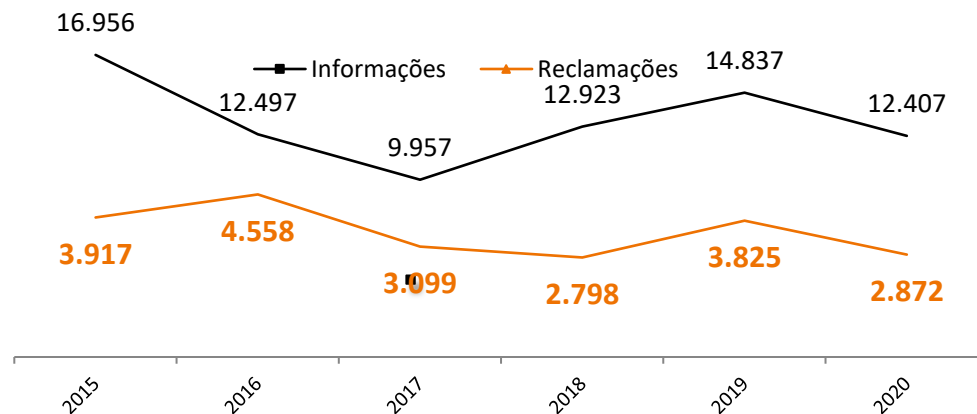
EDP SP

Manifestações por tipo (6 anos)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros	Total
2015	16.956	3.917	65,69%		20.873
2016	12.497	4.558	16,36%		17.055
2017	9.957	3.099	-32,01%		13.056
2018	12.923	2.798	-9,71%		15.721
2019	14.837	3.825	36,70%		18.662
2020	12.407	2.872	-24,92%	28	15.307

<sup>1</sup> Variação com relação ao mês anterior

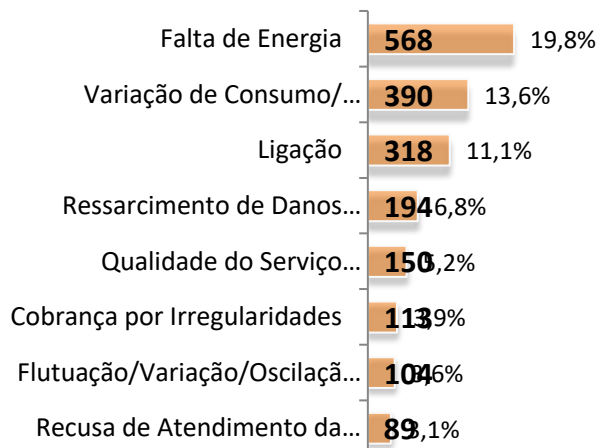
Evolução anual de Informações e Reclamações (6 anos)



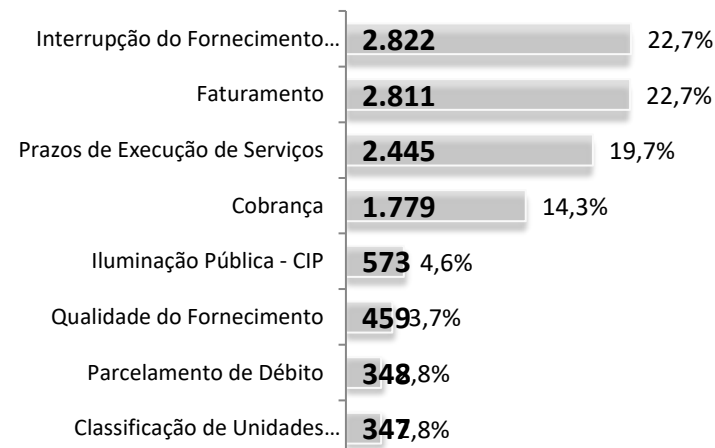
Municípios com mais reclamações no ano

Município	Quantidade
Guarulhos	665
São José dos Campos	432
Mogi das Cruzes	335
Suzano	214
Itaquaquecetuba	163
Taubaté	125
Ferraz de Vasconcelos	104
Jacareí	104
Caraguatatuba	87
Guaratinguetá	81

Reclamações mais frequentes no ano

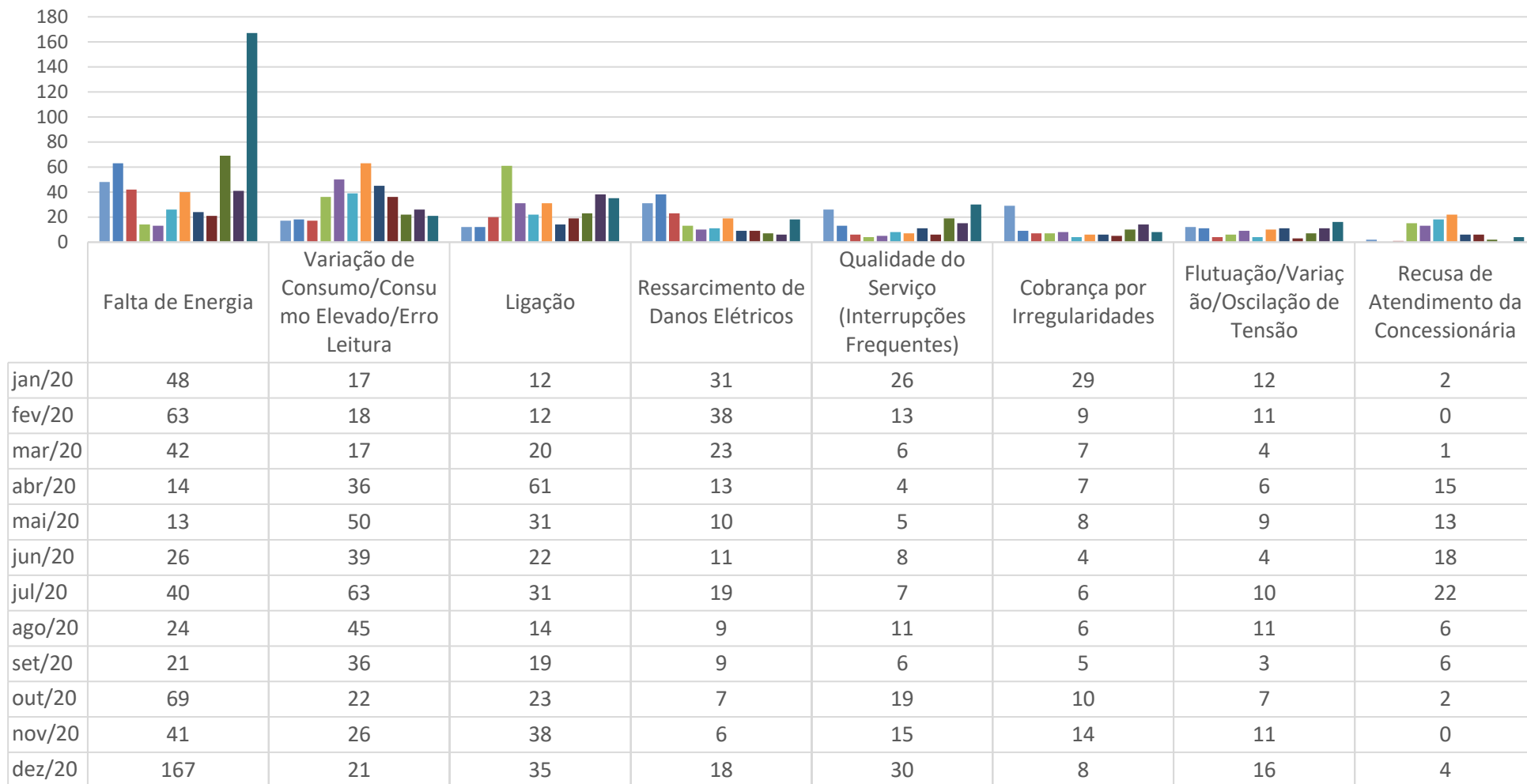


Informações mais solicitadas no ano



EDP SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)





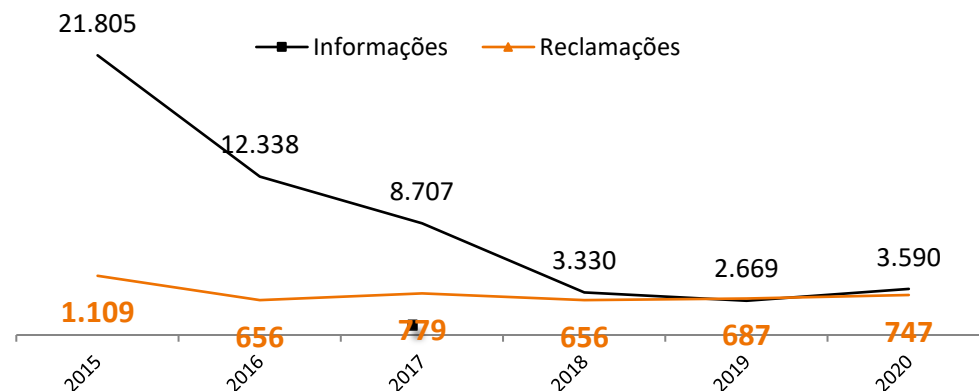
Energisa Sul-Sudeste

Manifestações por tipo (6 anos)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros	Total
2015	21.805	1.109	289,12%		22.914
2016	12.338	656	-40,85%		12.994
2017	8.707	779	18,75%		9.486
2018	3.330	656	-15,79%		3.986
2019	2.669	687	4,73%		3.356
2020	3.590	747	8,73%	3	4.340

<sup>1</sup> Variação com relação ao mês anterior

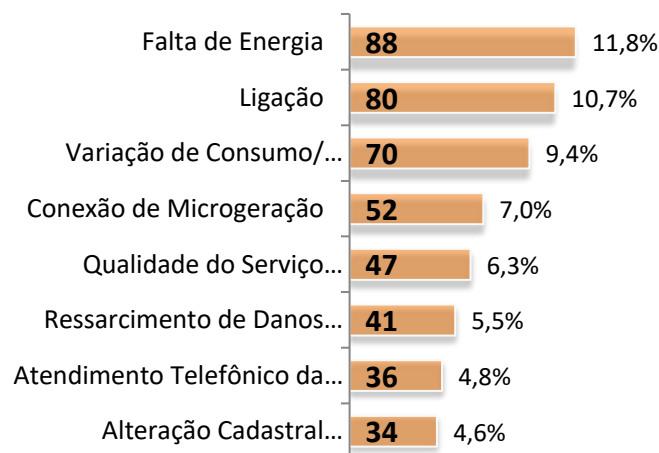
Evolução anual de Informações e Reclamações (6 anos)



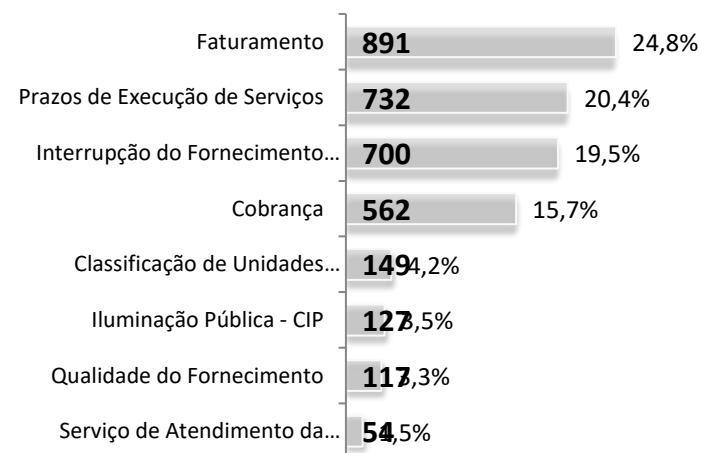
Municípios com mais reclamações no ano

Município	Quantidade
Presidente Prudente	126
Bragança Paulista	110
Catanduva	45
Tupã	28
Assis	25
Camanducaia	23
Pinhalzinho	23
Extrema	23
Guarapuava	23
Cambuí	21

Reclamações mais frequentes no ano

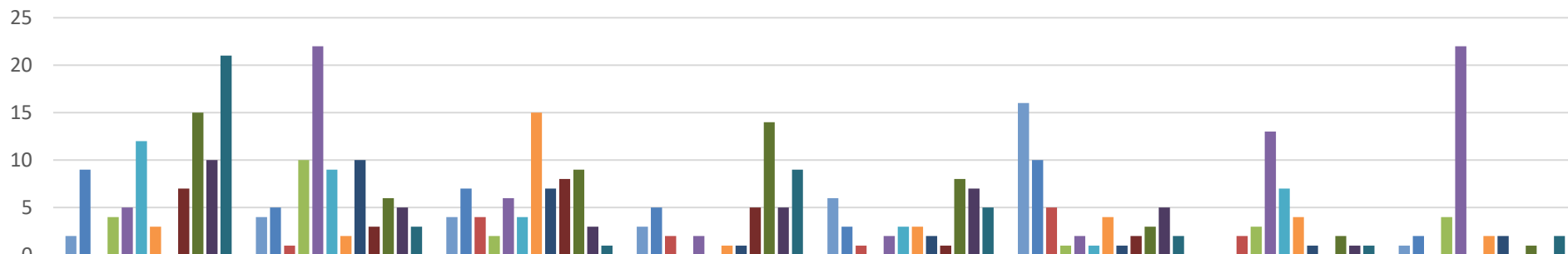


Informações mais solicitadas no ano



Energisa Sul-Sudeste

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



	Falta de Energia	Ligação	Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura	Qualidade do Serviço (Interrupções Frequentes)	Ressarcimento de Danos Elétricos	Conexão de Microgeração	Alteração Cadastral (Titularidade/Nome)	Atendimento Telefônico da Concessionária
jan/20	2	4	4	3	6	16	0	1
fev/20	9	5	7	5	3	10	0	2
mar/20	0	1	4	2	1	5	2	0
abr/20	4	10	2	0	0	1	3	4
mai/20	5	22	6	2	2	2	13	22
jun/20	12	9	4	0	3	1	7	0
jul/20	3	2	15	1	3	4	4	2
ago/20	0	10	7	1	2	1	1	2
set/20	7	3	8	5	1	2	0	0
out/20	15	6	9	14	8	3	2	1
nov/20	10	5	3	5	7	5	1	0
dez/20	21	3	1	9	5	2	1	2

## **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](mailto:sau@arsesp.sp.gov.br)

### **Ouvidoria ARSESP**

0800 770 6884

[ouvidoriaarsesp@sp.gov.br](mailto:ouvidoriaarsesp@sp.gov.br)

### **Canal exclusivo para prefeitos**

0800 771 7733

[arsesp.municipios@arsesp.sp.gov.br](mailto:arsesp.municipios@arsesp.sp.gov.br)

Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo  
– ARSESP

Rua Cristiano Viana, 428 - 4º Andar

CEP 05411-902

Horário de atendimento (protocolo): 8:30 às 17:30

PABX: (11) 3204-2100

[www.arsesp.sp.gov.br](http://www.arsesp.sp.gov.br)



| Secretaria de Governo