

Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP

Setor: Energia Elétrica

Ano: 2023

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 seguiram seu fluxo completo.

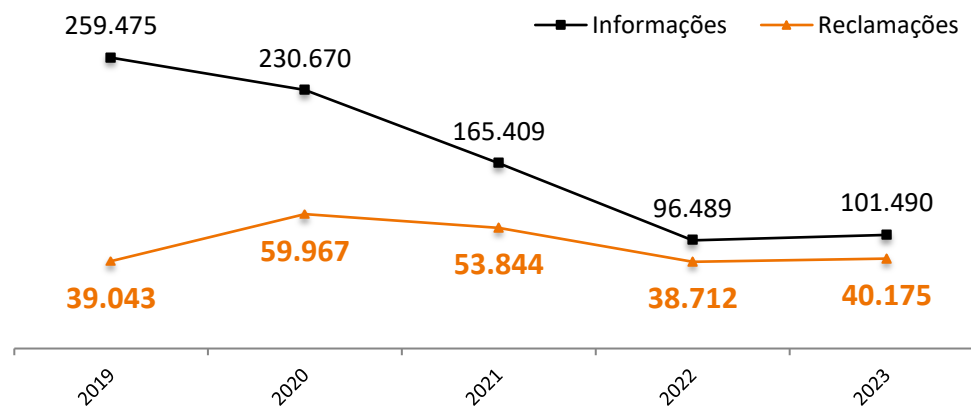
Manifestações por tipo (5 anos)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
2019	259.475	39.043	-	422	298.940
2020	230.670	59.967	53,59%	204	290.841
2021	165.409	53.844	-10,21%	240	219.493
2022	96.489	38.712	-28,10%	180	135.381
2023	101.490	40.175	3,78%	155	141.820

¹ Variação com relação ao ano anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

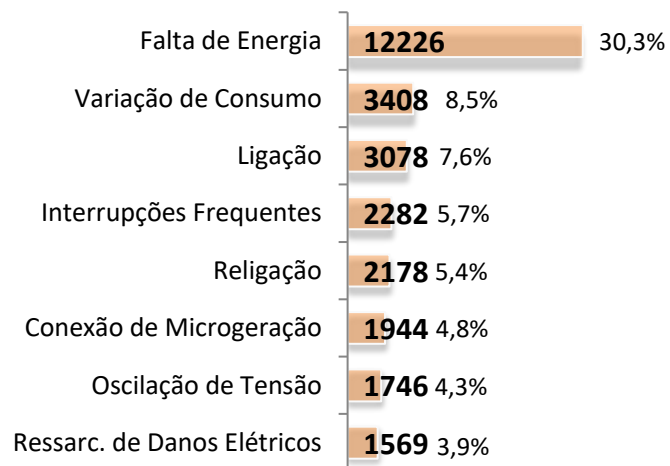
Evolução anual de Informações e Reclamações (5 anos)



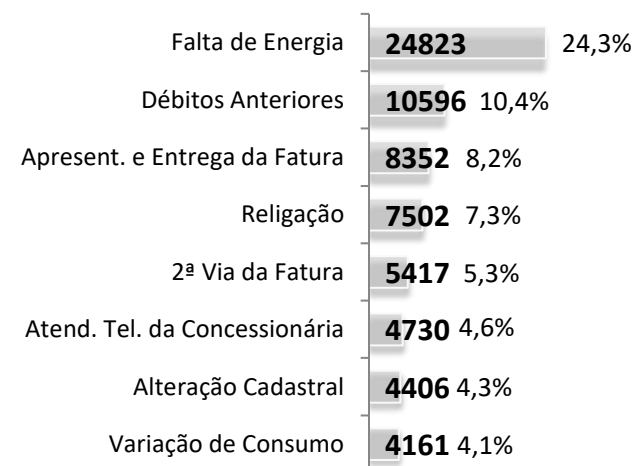
Reclamações por concessionária no ano

	Nº	%
Enel SP	21.268	52,9%
CPFL Paulista	6.030	15,0%
Neoenergia Elektro	4.365	10,9%
EDP SP	4.899	12,2%
CPFL Piratininga	2.222	5,5%
Energisa Sul-Sudeste	879	2,2%
CPFL Santa Cruz	512	1,3%

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

- ✓ **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 ano	resultado do indicador
Enel SP	8.385.443	21.268	25,36
EDP SP	2.153.984	4.899	22,74
Neoenergia Elektro	2.928.184	4.365	14,91
CPFL Paulista	4.951.689	6.030	12,18
CPFL Santa Cruz	504.142	512	10,16
Energisa Sul-Sudeste	871.481	879	10,09
CPFL Piratininga	1.942.178	2.222	4,49
Setor agregado	21.737.101	40.175	18,48

% reclamações procedentes

Concessionária	resultado do indicador
EDP SP	49,3%
Neoenergia Elektro	35,8%
Energisa Sul-Sudeste	31,1%
Enel SP	30,6%
CPFL Santa Cruz	25,4%
CPFL Piratininga	23,5%
CPFL Paulista	22,3%
Setor agregado	31,7%

¹ Base de unidades consumidoras de Dezembro de 2023

Enel SP

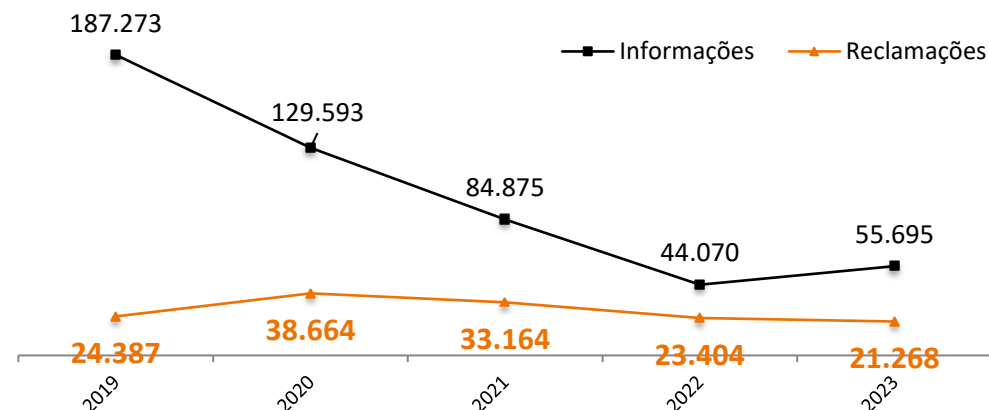
Manifestações por tipo (5 anos)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
2019	187.273	24.387	-	232	211.892
2020	129.593	38.664	58,54%	97	168.354
2021	84.875	33.164	-14,23%	117	118.156
2022	44.070	23.404	-29,43%	92	67.566
2023	55.695	21.268	-9,13%	71	77.034

¹ Variação com relação ao ano anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

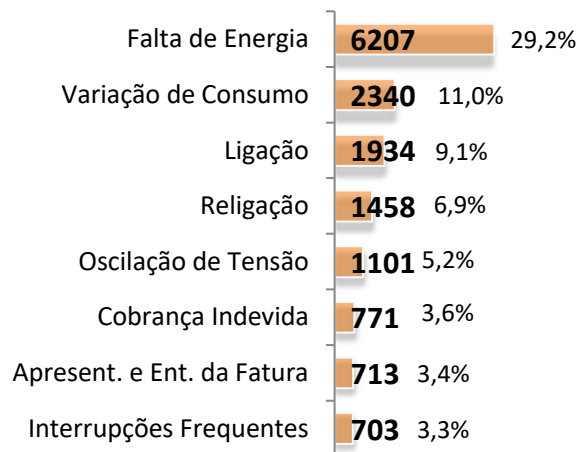
Evolução anual de Informações e Reclamações (5 anos)



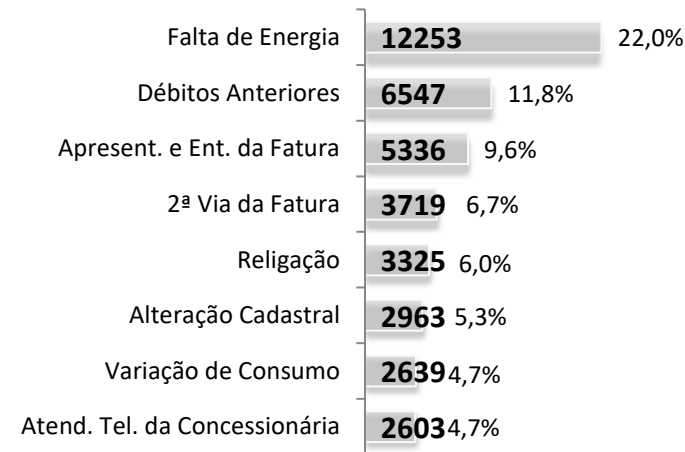
Municípios com mais reclamações no ano

Município	Quantidade
São Paulo	14.751
Santo André	744
São Bernardo do Campo	716
Osasco	699
Cotia	638
Carapicuíba	398
Barueri	340
Santana de Parnaíba	324
Embu das Artes	274
Mauá	265

Reclamações mais frequentes no ano

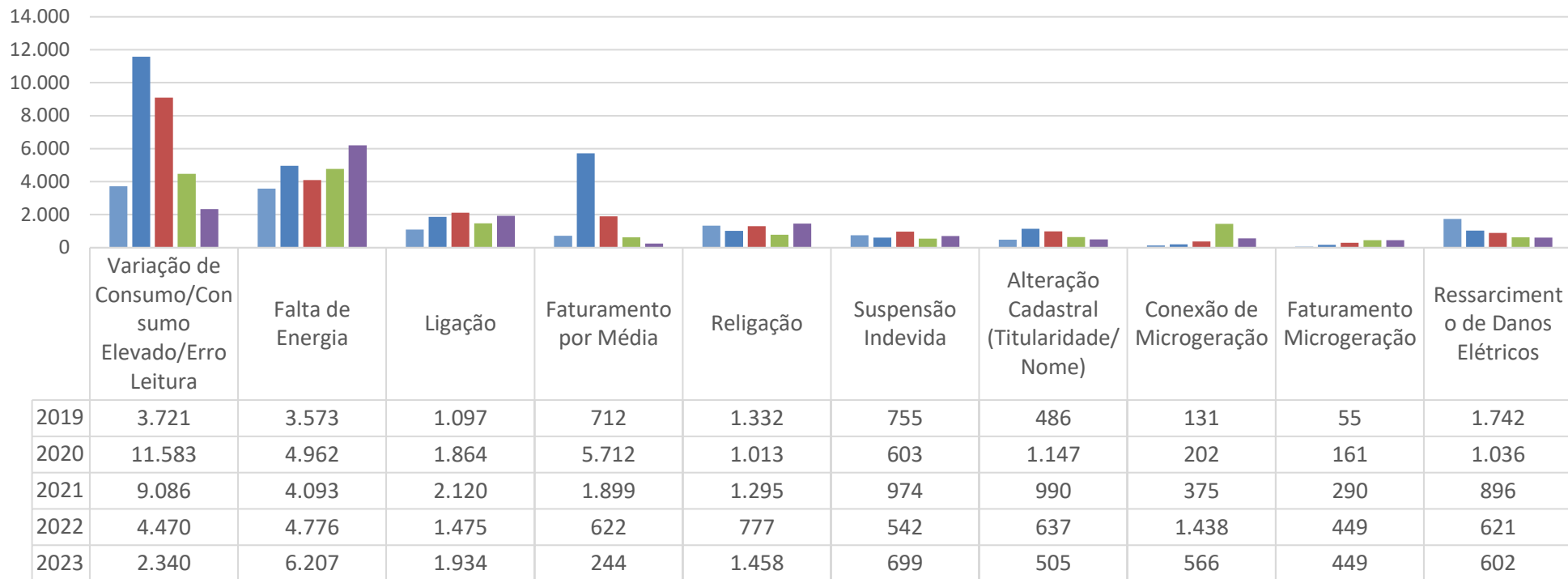


Informações mais solicitadas no ano



Enel SP

Evolução anual dos assuntos mais reclamados (últimos 5 anos)



CPFL Paulista

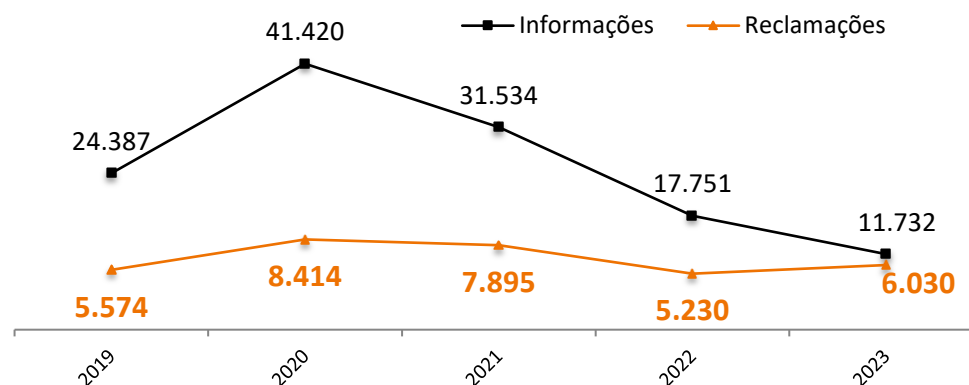
Manifestações por tipo (5 anos)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
2019	24.387	5.574	-	53	30.014
2020	41.420	8.414	50,95%	42	49.876
2021	31.534	7.895	-6,17%	35	39.464
2022	17.751	5.230	-33,76%	36	23.017
2023	11.732	6.030	15,30%	26	17.788

¹ Variação com relação ao ano anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

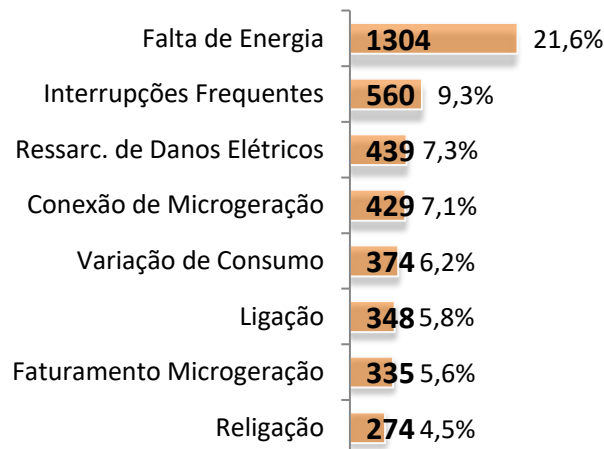
Evolução anual de Informações e Reclamações (5 anos)



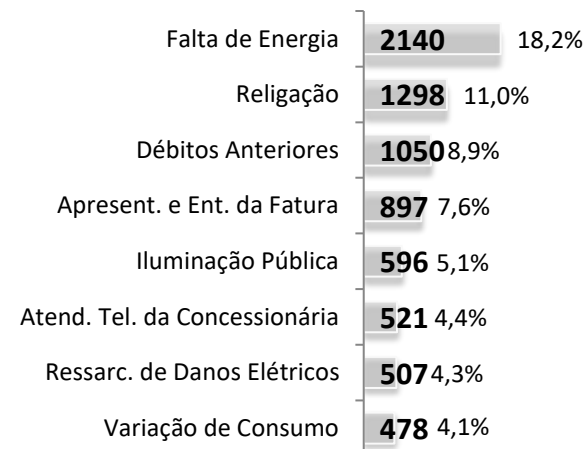
Municípios com mais reclamações no ano

Município	Quantidade
Campinas	780
Ribeirão Preto	527
São José do Rio Preto	371
Piracicaba	253
Bauru	238
Franca	153
Araraquara	143
Araçatuba	129
São Carlos	127
Valinhos	124

Reclamações mais frequentes no ano

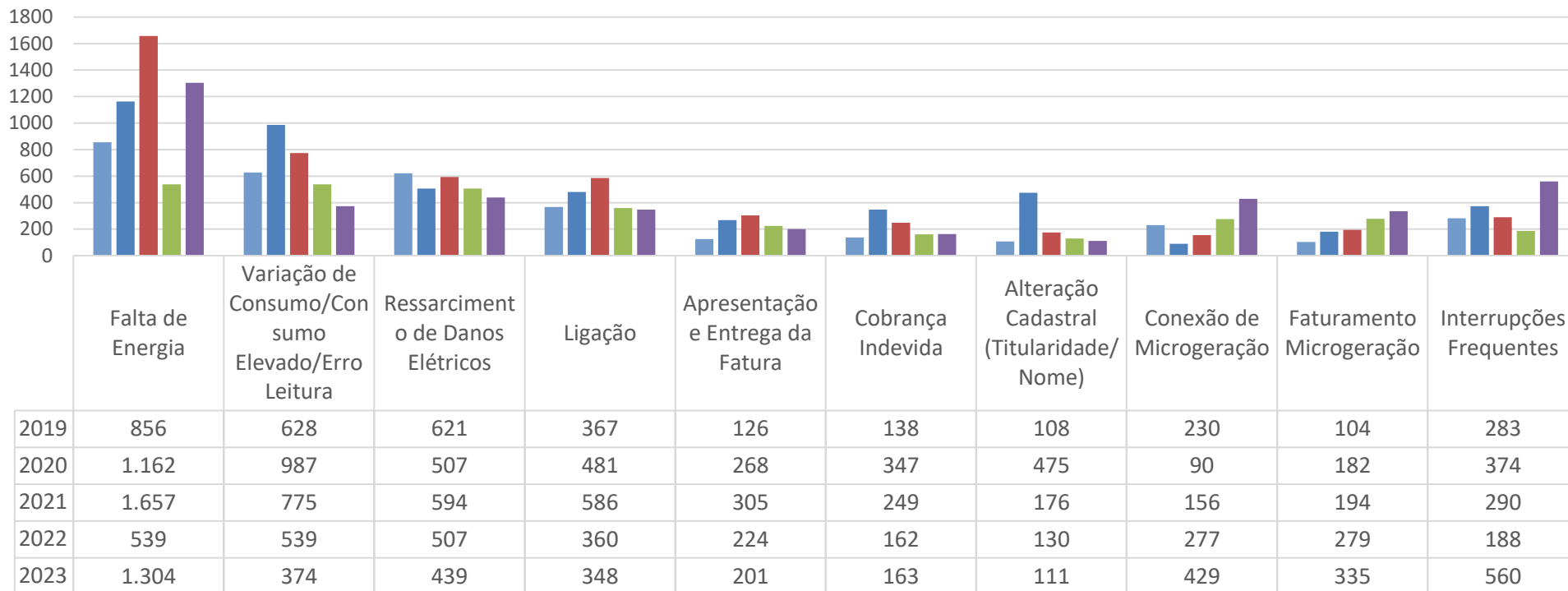


Informações mais solicitadas no ano



CPFL Paulista

Evolução anual dos assuntos mais reclamados (últimos 5 anos)



CPFL Piratininga

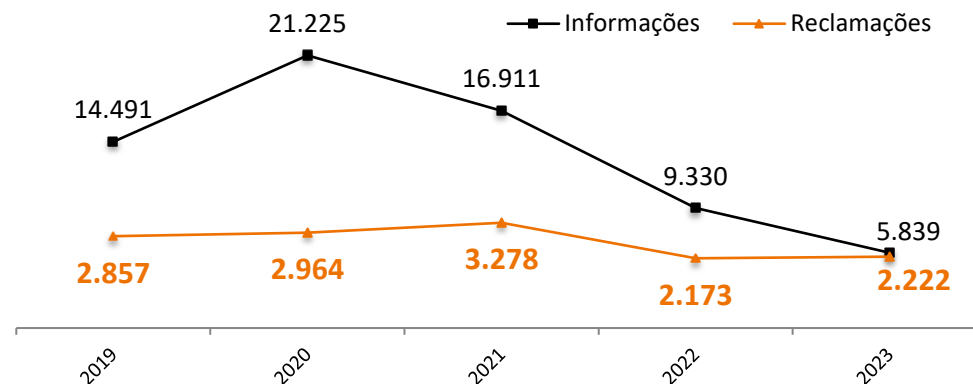
Manifestações por tipo (5 anos)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
2019	14.491	2.857	-	36	17.384
2020	21.225	2.964	3,75%	16	24.205
2021	16.911	3.278	10,59%	20	20.209
2022	9.330	2.173	-33,71%	19	11.522
2023	5.839	2.222	2,25%	29	8.090

¹ Variação com relação ao ano anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

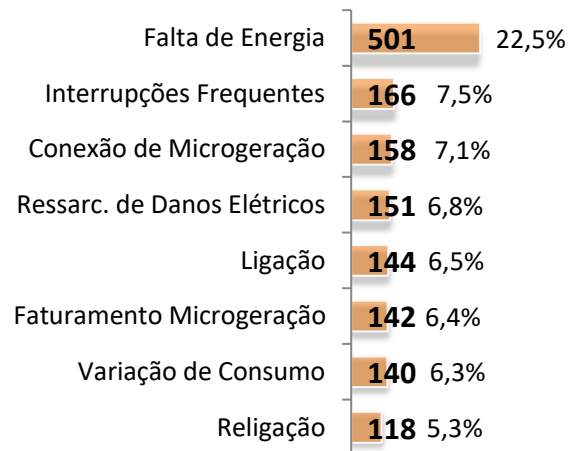
Evolução anual de Informações e Reclamações (5 anos)



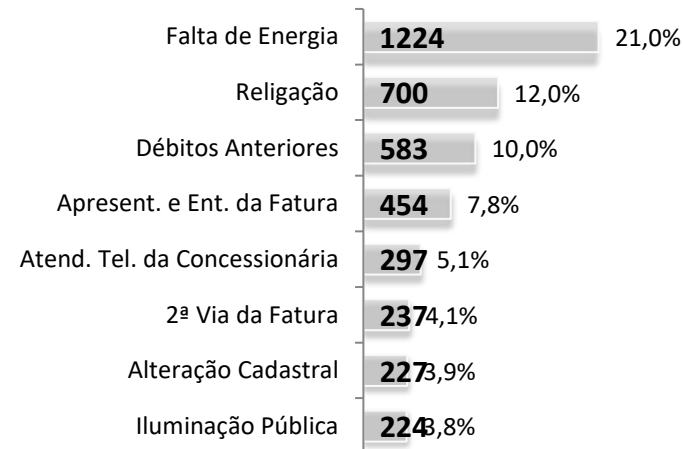
Municípios com mais reclamações no ano

Município	Quantidade
Sorocaba	334
Indaiatuba	239
Jundiaí	218
Santos	149
Itu	141
Praia Grande	116
São Vicente	103
Salto	99
Araçoiaba da Serra	85
Itupeva	83

Reclamações mais frequentes no ano

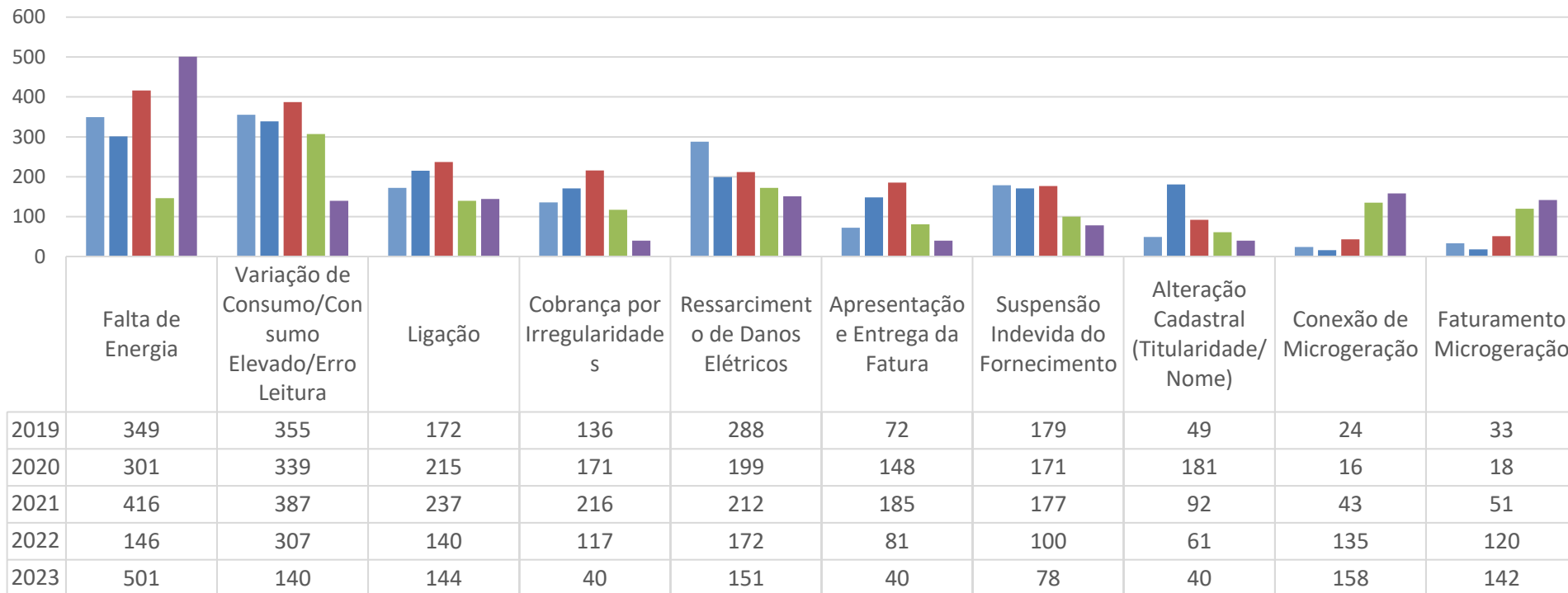


Informações mais solicitadas no ano



CPFL Piratininga

Evolução anual dos assuntos mais reclamados (últimos 5 anos)



CPFL Santa Cruz

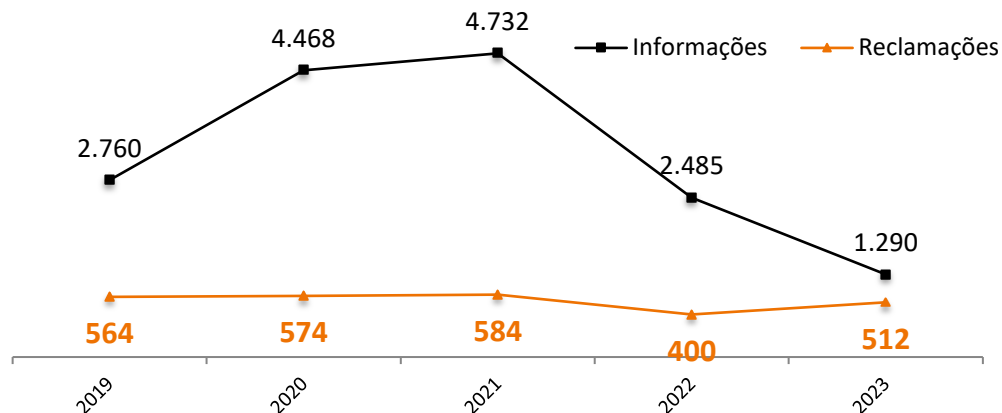
Manifestações por tipo (5 anos)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
2019	2.760	564	-	3	3.327
2020	4.468	574	1,77%	1	5.043
2021	4.732	584	1,74%	0	5.316
2022	2.485	400	-31,51%	1	2.886
2023	1.290	512	28,00%	3	1.805

¹ Variação com relação ao ano anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

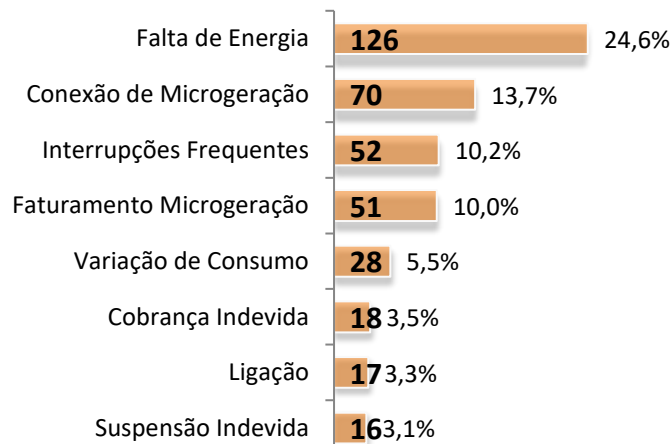
Evolução anual de Informações e Reclamações (5 anos)



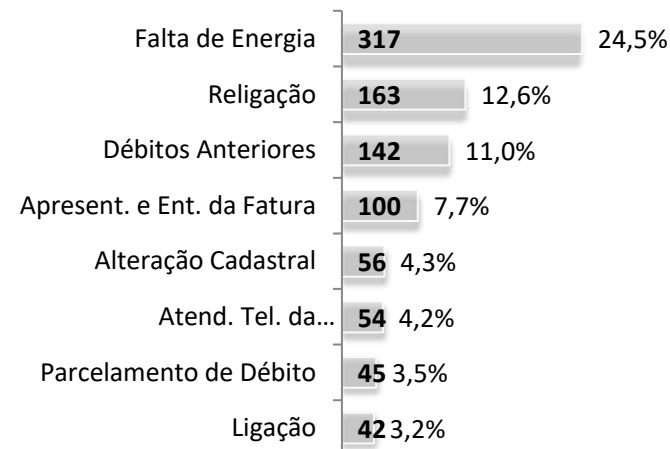
Municípios com mais reclamações no ano

Município	Quantidade
Ourinhos	66
Itapetininga	39
Mococa	35
Avaré	34
Jaguariúna	32
Casa Branca	30
Pedreira	29
Piraju	24
São José do Rio Pardo	14
Cerqueira César	14

Reclamações mais frequentes no mês

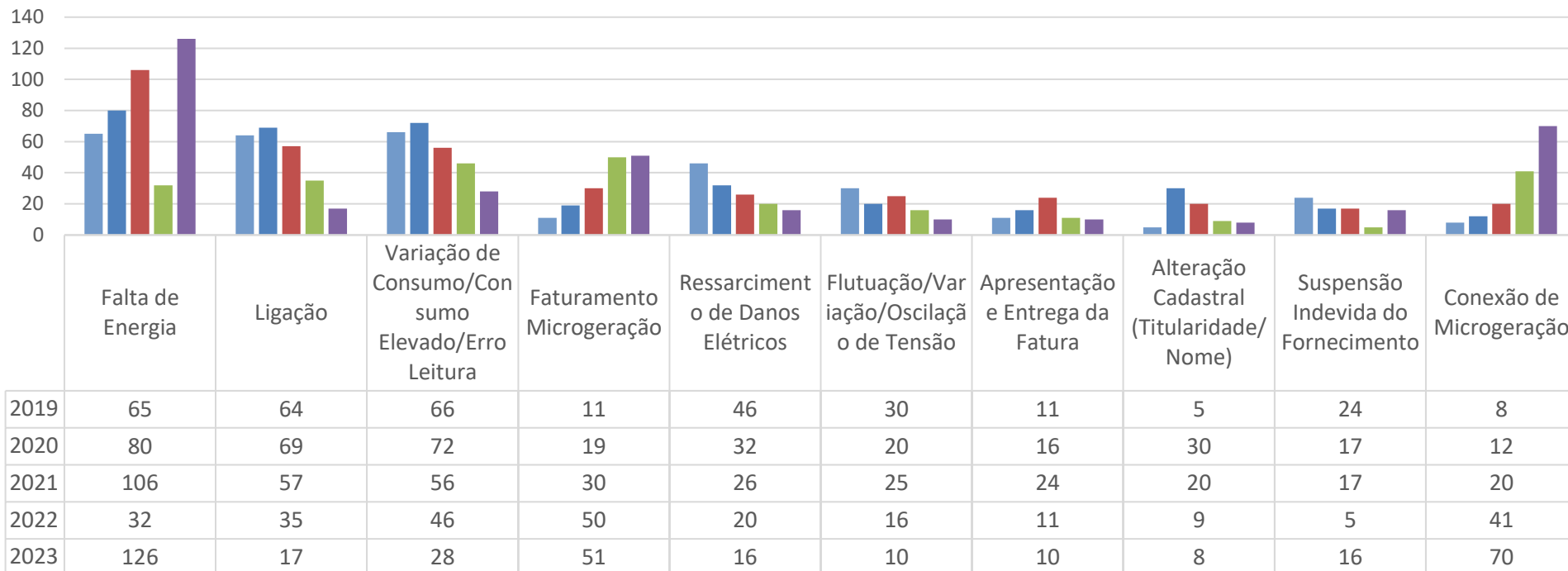


Informações mais solicitadas no ano



CPFL Santa Cruz

Evolução anual dos assuntos mais reclamados (últimos 5 anos)



Neoenergia Elektro

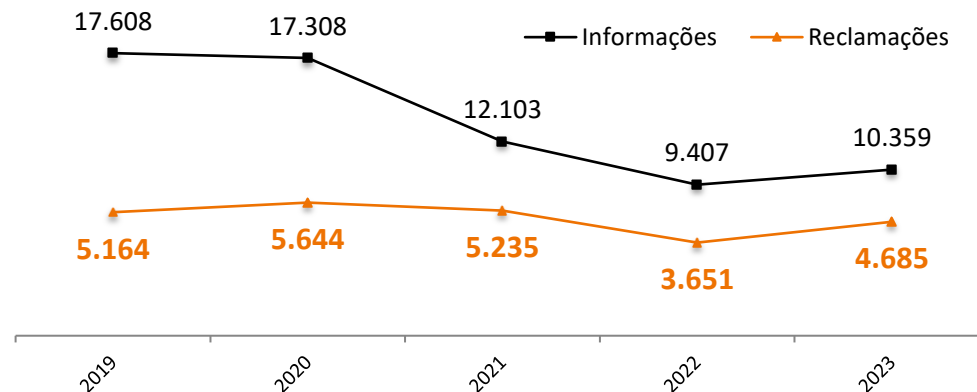
Manifestações por tipo (5 anos)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
2019	17.608	5.164	-	46	22.818
2020	17.308	5.644	9,30%	17	22.969
2021	12.103	5.235	-7,25%	36	17.374
2022	9.407	3.651	-30,26%	10	13.068
2023	10.359	4.685	28,32%	12	15.056

¹ Variação com relação ao ano anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

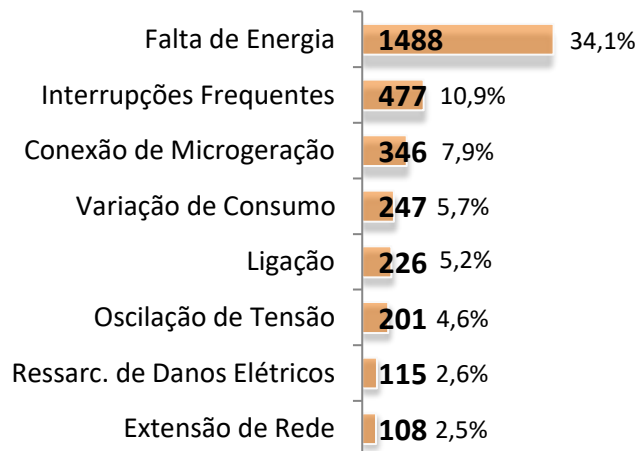
Evolução anual de Informações e Reclamações (5 anos)



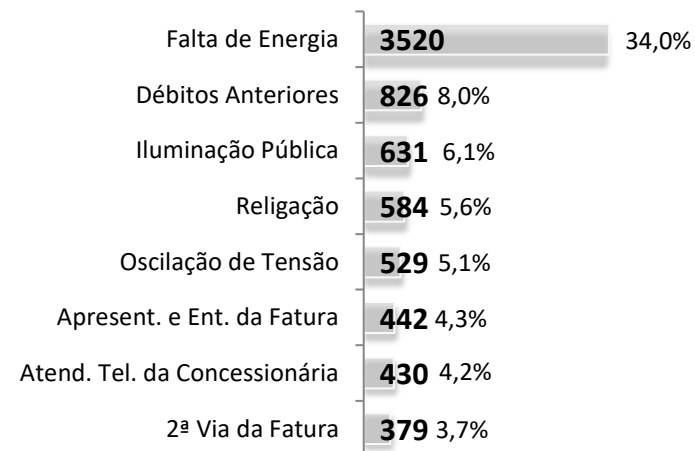
Municípios com mais reclamações no ano

Município	Quantidade
Limeira	321
Atibaia	271
Jarinu	154
Artur Nogueira	129
Campos do Jordão	118
Ubatuba	117
Mairiporã	113
Mogi Mirim	106
Guarujá	96
Rio Claro	86

Reclamações mais frequentes no ano

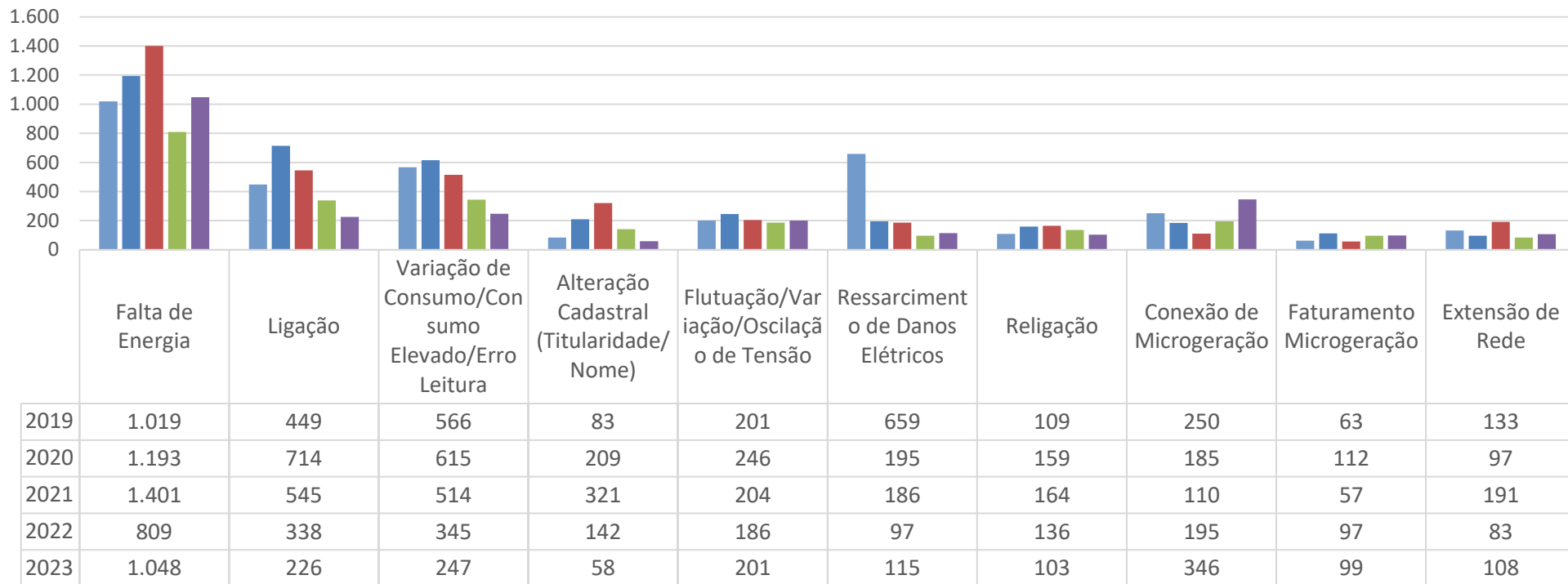


Informações mais solicitadas no ano



Neoenergia Elektro

Evolução anual dos assuntos mais reclamados (últimos 5 anos)



EDP SP

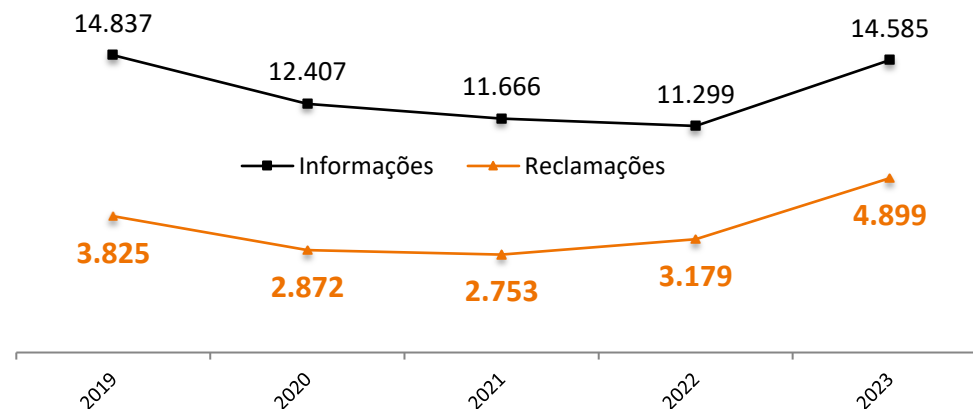
Manifestações por tipo (5 anos)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
2019	14.837	3.825	-	43	18.705
2020	12.407	2.872	-24,92%	28	15.307
2021	11.666	2.753	-4,14%	29	14.448
2022	11.299	3.179	15,47%	18	14.496
2023	14.585	4.899	54,11%	11	19.495

¹ Variação com relação ao ano anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

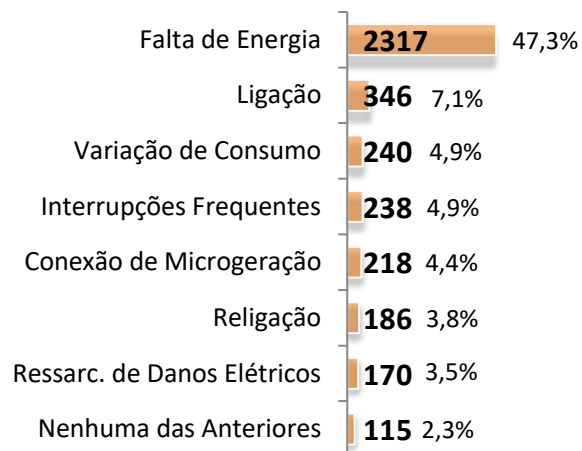
Evolução anual de Informações e Reclamações (5 anos)



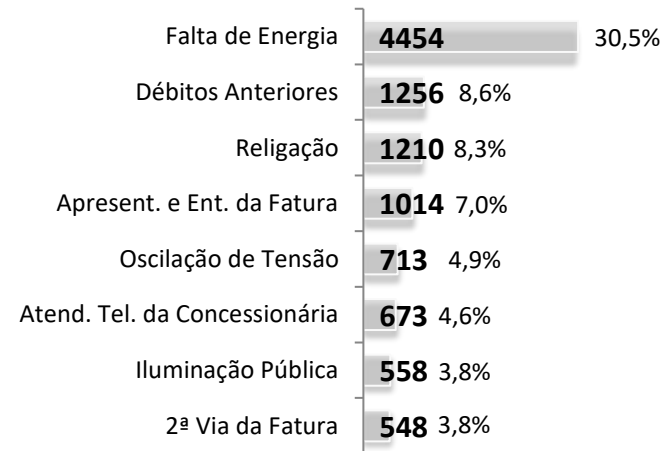
Municípios com mais reclamações no ano

Município	Quantidade
Guarulhos	1.327
Mogi das Cruzes	542
São José Dos Campos	475
Suzano	319
Itaquaquecetuba	280
Taubaté	231
Caraguatatuba	166
Jacareí	156
Pindamonhangaba	156
Ferraz de Vasconcelos	153

Reclamações mais frequentes no ano

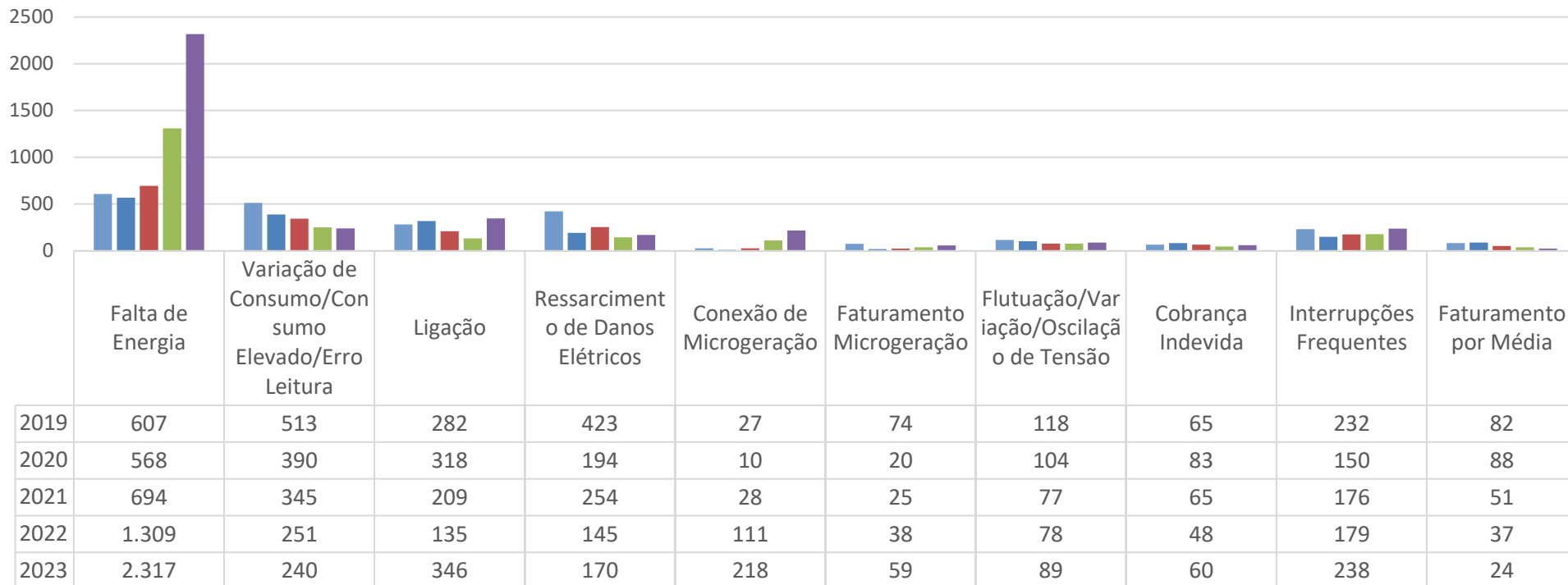


Informações mais solicitadas no ano



EDP SP

Evolução anual dos assuntos mais reclamados (últimos 5 anos)



Energisa Sul-Sudeste

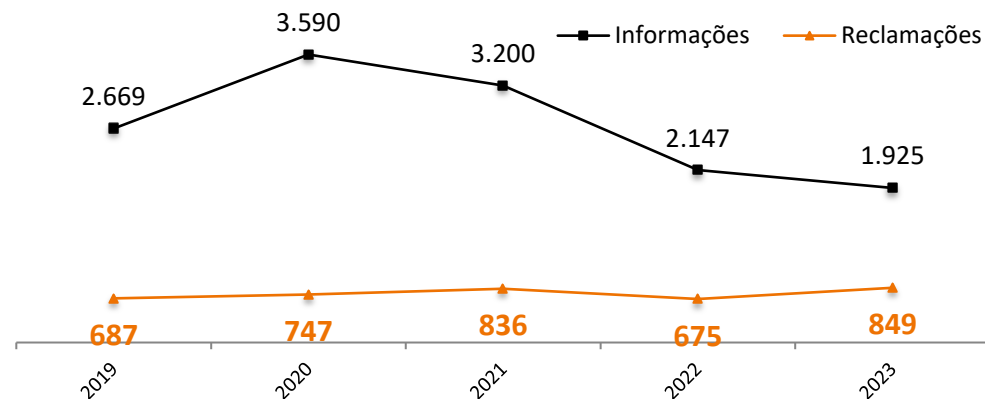
Manifestações por tipo (5 anos)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
2019	2.669	687	-	4	3.360
2020	3.590	747	8,73%	3	4.340
2021	3.200	836	11,91%	3	4.039
2022	2.147	675	-19,26%	4	2.826
2023	1.925	849	25,78%	3	2.777

¹ Variação com relação ao ano anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

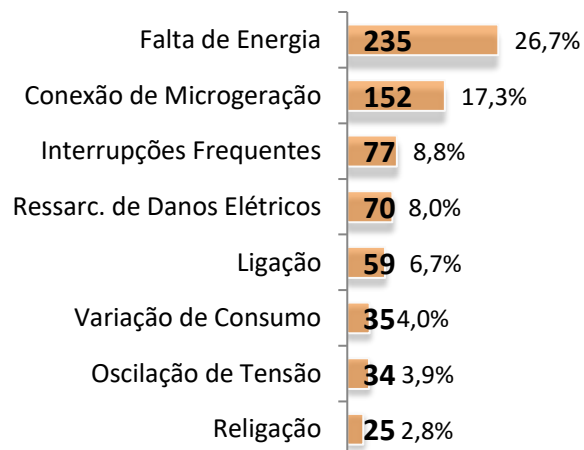
Evolução anual de Informações e Reclamações (5 anos)



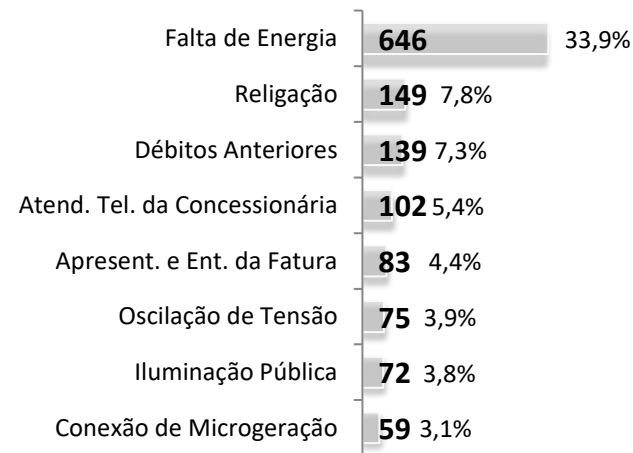
Municípios com mais reclamações no ano

Município	Quantidade
Bragança Paulista	117
Presidente Prudente	92
Assis	39
Catanduva	39
Regente Feijó	35
Pinhalzinho	31
Tuiuti	24
Vargem	24
Extrema	23
Rancharia	23

Reclamações mais frequentes no ano

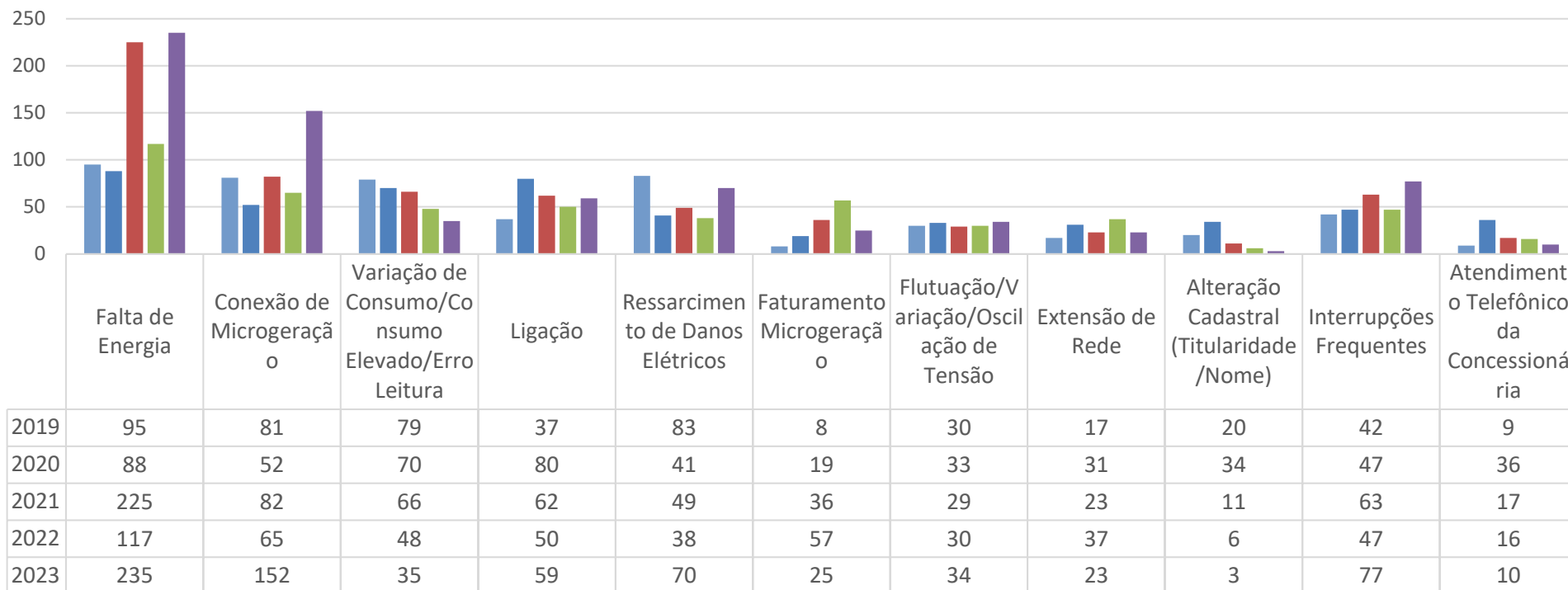


Informações mais solicitadas no ano



Energisa Sul-Sudeste

Evolução anual dos assuntos mais reclamados (últimos 5 anos)



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