

Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP

Setor: Energia Elétrica

Mês: Fevereiro/2022

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.

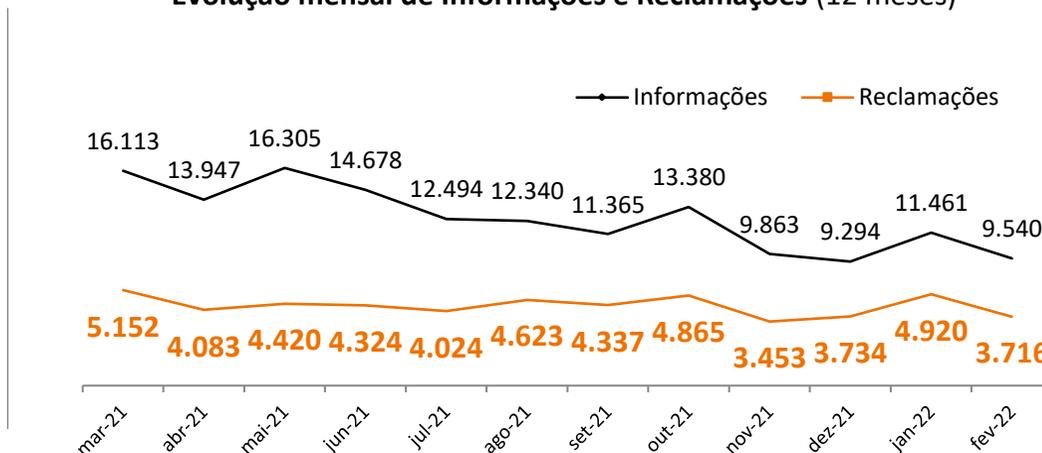
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
set-21	11.365	4.337	-6,19%	32	15.734
out-21	13.380	4.865	12,17%	17	18.262
nov-21	9.863	3.453	-29,02%	13	13.329
dez-21	9.294	3.734	8,14%	17	13.045
jan-22	11.461	4.920	31,76%	14	16.395
fev-22	9.540	3.716	-24,47%	19	13.275

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

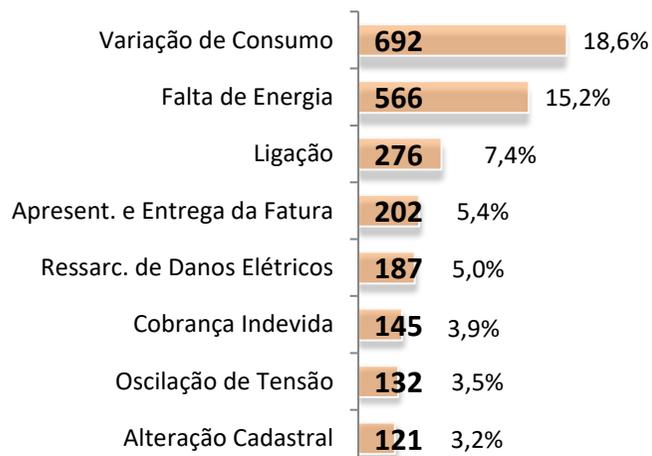
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



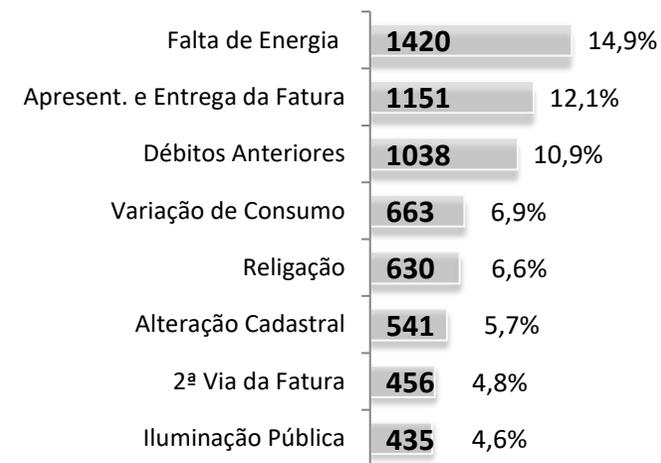
Reclamações por concessionária no mês

	Nº	%
Enel SP	2.106	56,7%
CPFL Paulista	624	16,8%
Neoenergia Elektro	414	11,1%
CPFL Piratininga	223	6,0%
EDP SP	215	5,8%
Energisa Sul-Sudeste	89	2,4%
CPFL Santa Cruz	45	1,2%

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	7.532.918	2.106	2,80
Neoenergia Elektro	2.828.016	414	1,46
CPFL Paulista	4.765.683	624	1,31
CPFL Piratininga	1.865.546	223	1,20
EDP SP	2.002.064	215	1,07
Energisa Sul-Sudeste	850.485	89	1,05
CPFL Santa Cruz	486.276	45	0,93
Setor agregado	20.330.988	3.716	1,83

% reclamações procedentes

Concessionária	resultado do indicador
EPD SP	23,7%
Elektro	20,5%
Energisa Sul-Sudeste	16,9%
CPFL Paulista	13,5%
Enel SP	12,3%
CPFL Santa Cruz	6,7%
CPFL Piratininga	4,5%
Setor agregado	13,7%

¹ Base de unidades consumidoras de dezembro/2021

Enel SP

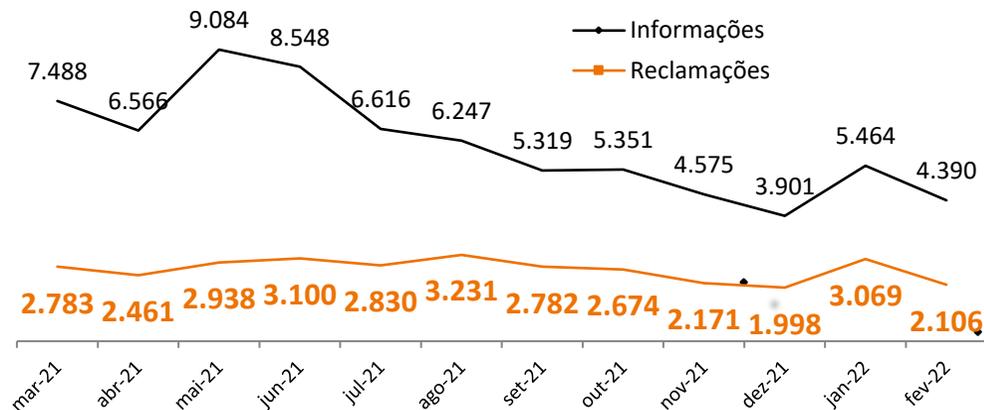
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
set-21	5.319	2.782	-13,90%	21	8.122
out-21	5.351	2.674	-3,88%	7	8.032
nov-21	4.575	2.171	-18,81%	7	6.753
dez-21	3.901	1.998	-7,97%	10	5.909
jan-22	5.464	3.069	53,60%	10	8.543
fev-22	4.390	2.106	-31,38%	11	6.507

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

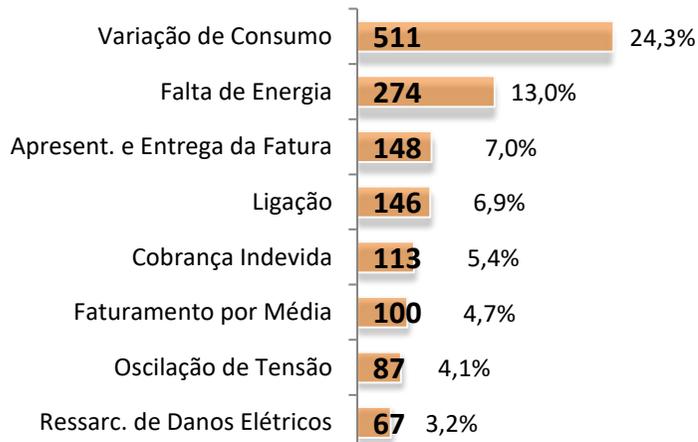
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



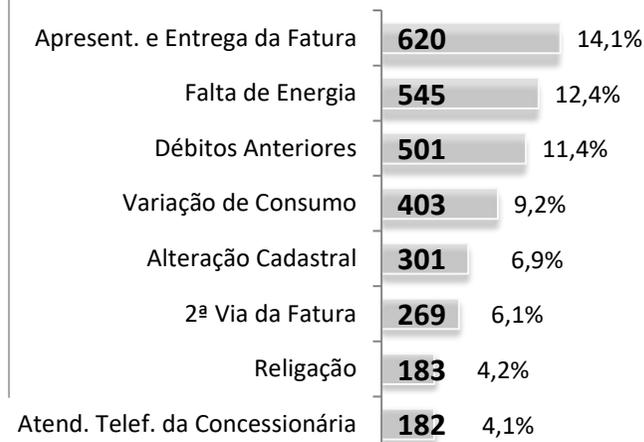
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
São Paulo	1465
São Bernardo do Campo	96
Osasco	76
Santo André	75
Cotia	52
Barueri	47
Diadema	37
Santana de Parnaíba	31
Carapicuíba	28
Embu das Artes	22

Reclamações mais frequentes no mês

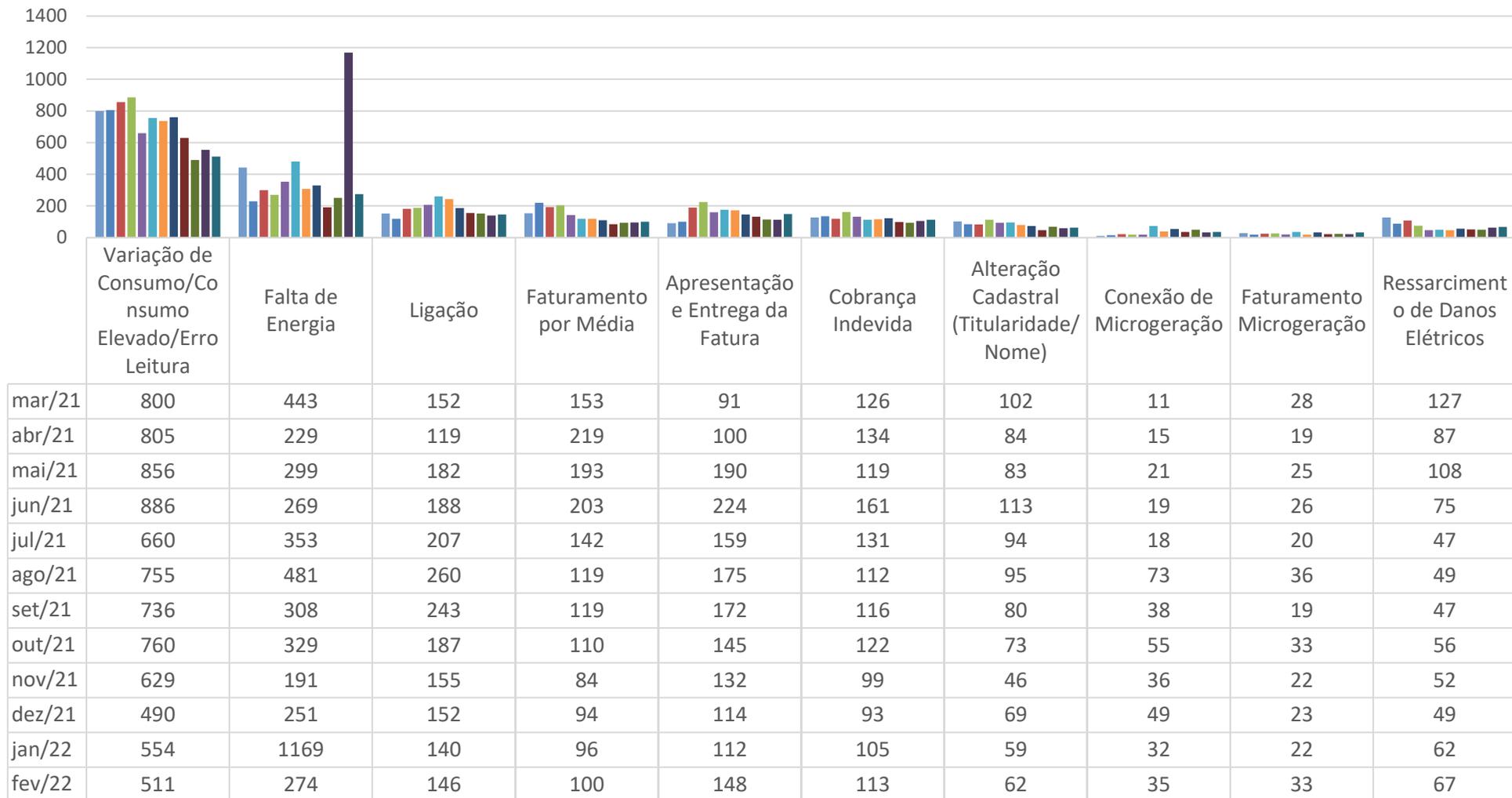


Informações mais solicitadas no mês



Enel SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



CPFL Paulista

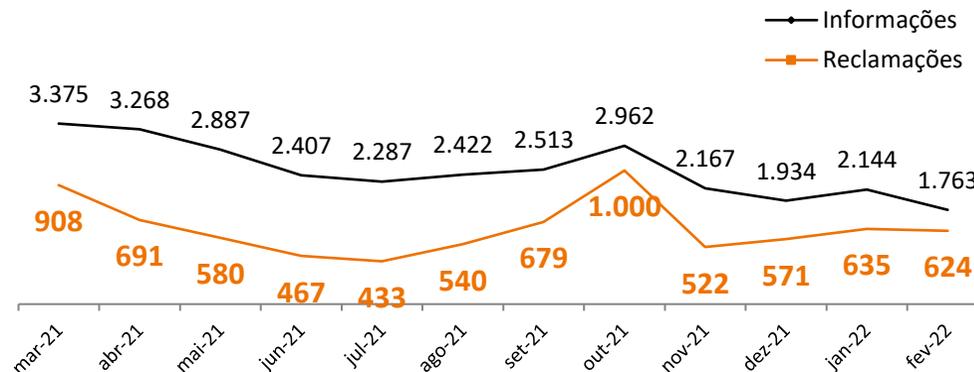
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
set-21	2.513	679	25,74%	3	3.195
out-21	2.962	1.000	47,28%	2	3.964
nov-21	2.167	522	-47,80%	4	2.693
dez-21	1.934	571	9,39%	0	2.505
jan-22	2.144	635	11,21%	2	2.781
fev-22	1.763	624	-1,73%	7	2.394

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

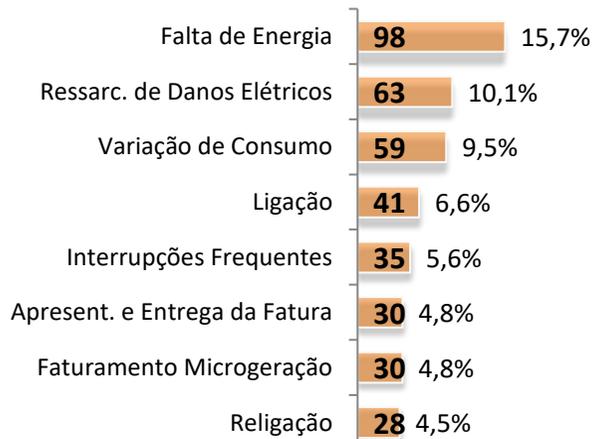
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



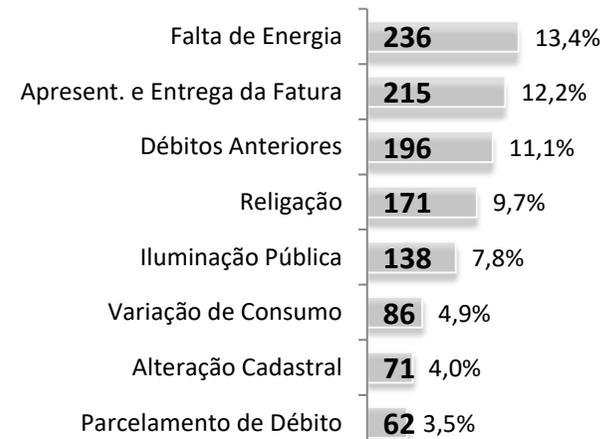
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Campinas	116
Ribeirão Preto	39
São José do Rio Preto	34
Piracicaba	27
Bauru	23
Hortolândia	19
Araraquara	18
Franca	17
Sumaré	16
Guairá	15

Reclamações mais frequentes no mês

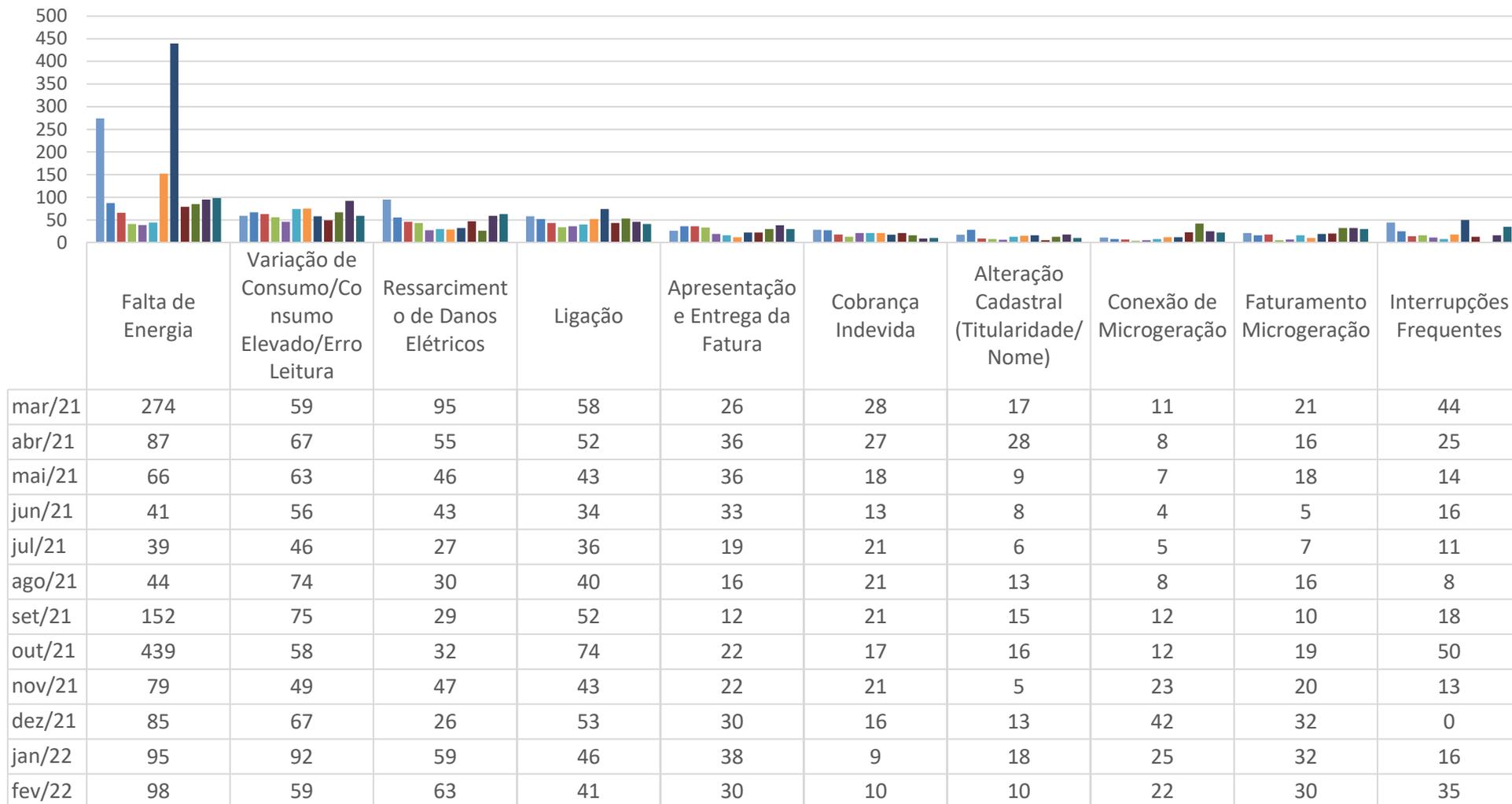


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Paulista

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



CPFL Piratininga

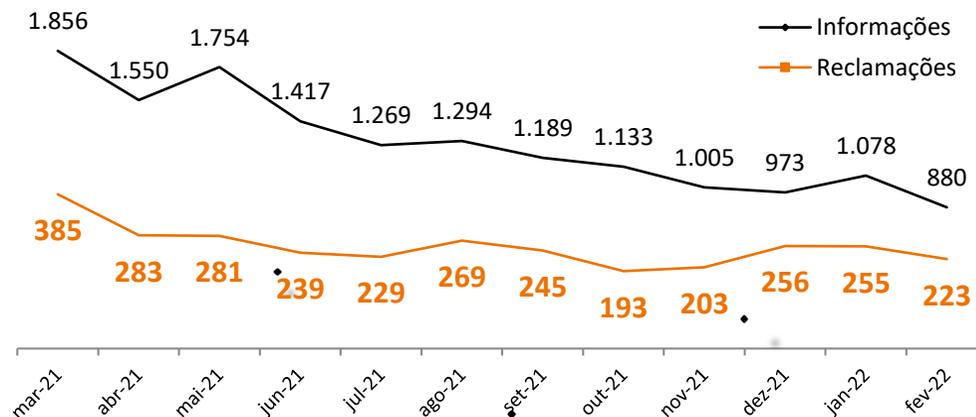
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
set-21	1.189	245	-8,92%	1	1.435
out-21	1.133	193	-21,22%	1	1.327
nov-21	1.005	203	5,18%	0	1.208
dez-21	973	256	26,11%	2	1.231
jan-22	1.078	255	-0,39%	0	1.333
fev-22	880	223	-12,55%	1	1.104

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

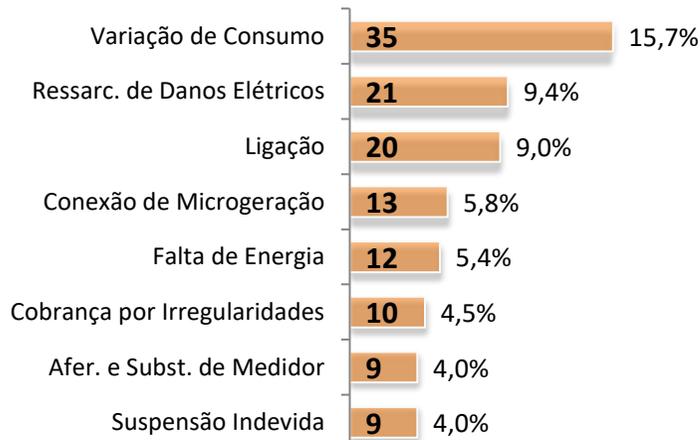
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



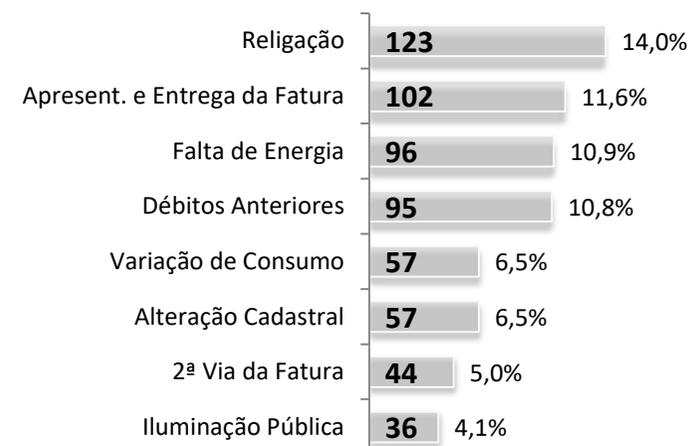
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Sorocaba	37
Jundiaí	32
Santos	26
Praia Grande	19
São Vicente	15
Indaiatuba	14
Porto Feliz	7
Votorantim	7
Araçoiaba da Serra	7
Campo Limpo Paulista	6

Reclamações mais frequentes no mês

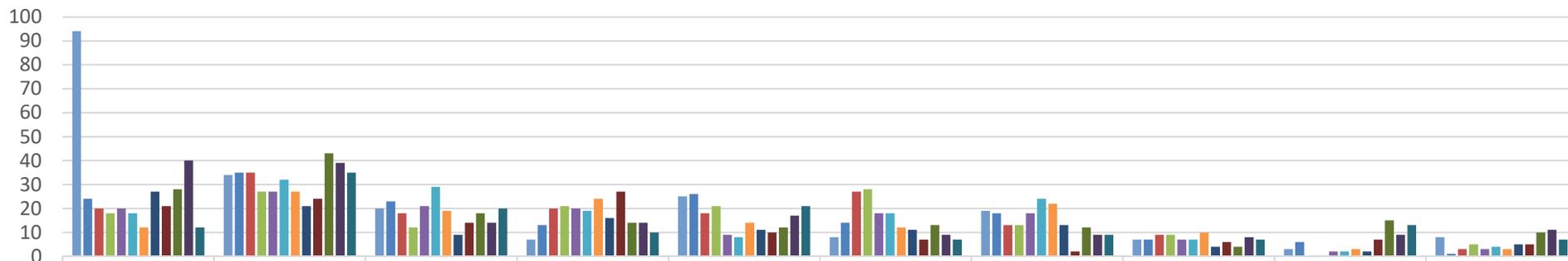


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Piratininga

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



	Falta de Energia	Varição de Consumo/Consumo Elevado/Erro de Leitura	Ligação	Cobrança por Irregularidades	Ressarcimento de Danos Elétricos	Apresentação e Entrega da Fatura	Suspensão Indevida do Fornecimento	Alteração Cadastral (Titularidade/ Nome)	Conexão de Microgeração	Faturamento Microgeração
mar/21	94	34	20	7	25	8	19	7	3	8
abr/21	24	35	23	13	26	14	18	7	6	1
mai/21	20	35	18	20	18	27	13	9	0	3
jun/21	18	27	12	21	21	28	13	9	0	5
jul/21	20	27	21	20	9	18	18	7	2	3
ago/21	18	32	29	19	8	18	24	7	2	4
set/21	12	27	19	24	14	12	22	10	3	3
out/21	27	21	9	16	11	11	13	4	2	5
nov/21	21	24	14	27	10	7	2	6	7	5
dez/21	28	43	18	14	12	13	12	4	15	10
jan/22	40	39	14	14	17	9	9	8	9	11
fev/22	12	35	20	10	21	7	9	7	13	7

CPFL Santa Cruz

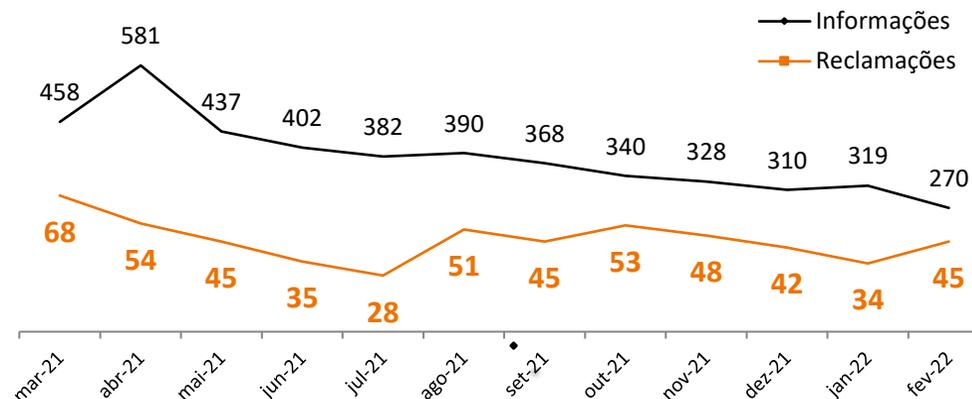
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
set-21	368	45	-11,76%	0	413
out-21	340	53	17,78%	0	393
nov-21	328	48	-9,43%	0	376
dez-21	310	42	-12,50%	0	352
jan-22	319	34	-19,05%	0	353
fev-22	270	45	32,35%	0	315

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

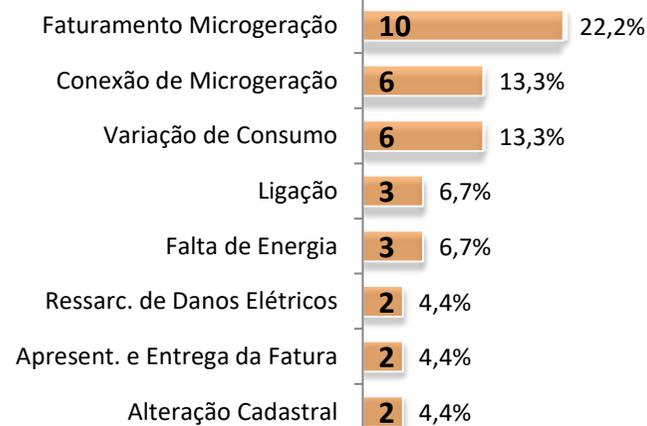
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



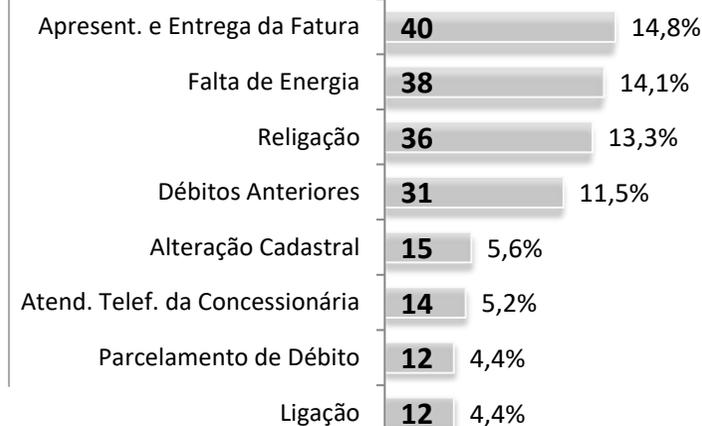
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Avaré	6
São José do Rio Pardo	6
Santa Cruz do Rio Pardo	4
Ourinhos	4
Jaguariúna	3
Itapetininga	3
Alambari	3
Mococa	2
Taquarituba	2
Corqueira César	2

Reclamações mais frequentes no mês

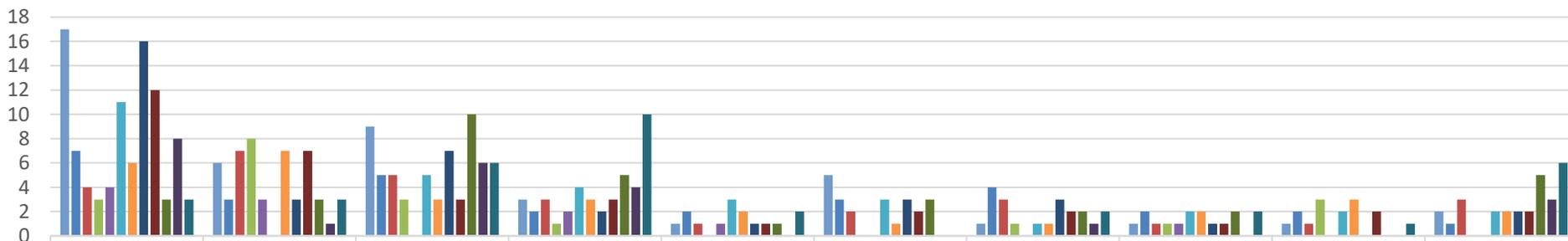


Informações mais solicitadas no mês



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)	Suspensão Indevida do Fornecimento	Conexão de Microgeração
mar/21	17	6	9	3	1	5	1	1	1	2
abr/21	7	3	5	2	2	3	4	2	2	1
mai/21	4	7	5	3	1	2	3	1	1	3
jun/21	3	8	3	1	0	0	1	1	3	0
jul/21	4	3	0	2	1	0	0	1	0	0
ago/21	11	0	5	4	3	3	1	2	2	2
set/21	6	7	3	3	2	1	1	2	3	2
out/21	16	3	7	2	1	3	3	1	0	2
nov/21	12	7	3	3	1	2	2	1	2	2
dez/21	3	3	10	5	1	3	2	2	0	5
jan/22	8	1	6	4	0	0	1	0	0	3
fev/22	3	3	6	10	2	0	2	2	1	6

Neoenergia Elektro

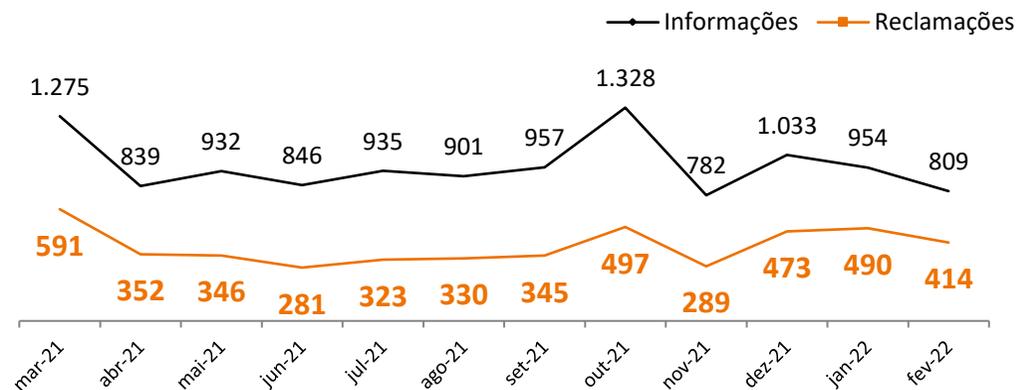
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
set-21	957	345	4,55%	5	1.307
out-21	1.328	497	44,06%	3	1.828
nov-21	782	289	-41,85%	1	1.072
dez-21	1.033	473	63,67%	0	1.506
jan-22	954	490	3,59%	1	1.445
fev-22	809	414	-15,51%	0	1.223

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

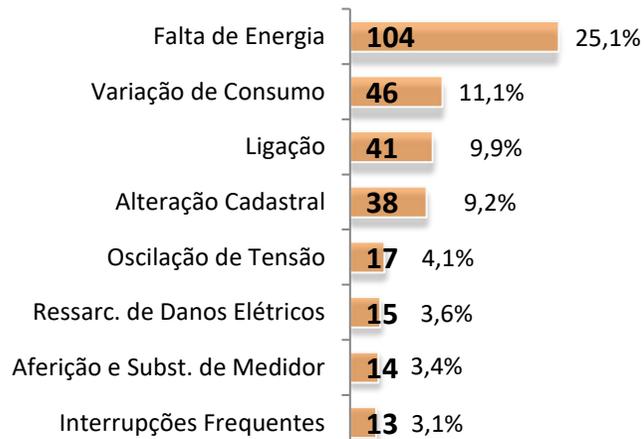
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



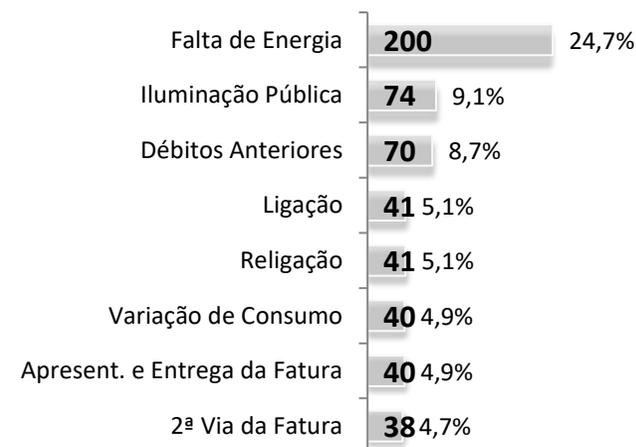
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Arujá	27
Atibaia	26
Bertioga	21
Santa Isabel	20
Mogi Mirim	16
Jarinu	14
Peruíbe	12
Francisco Morato	12
Limeira	12
Guarujá	10

Reclamações mais frequentes no mês

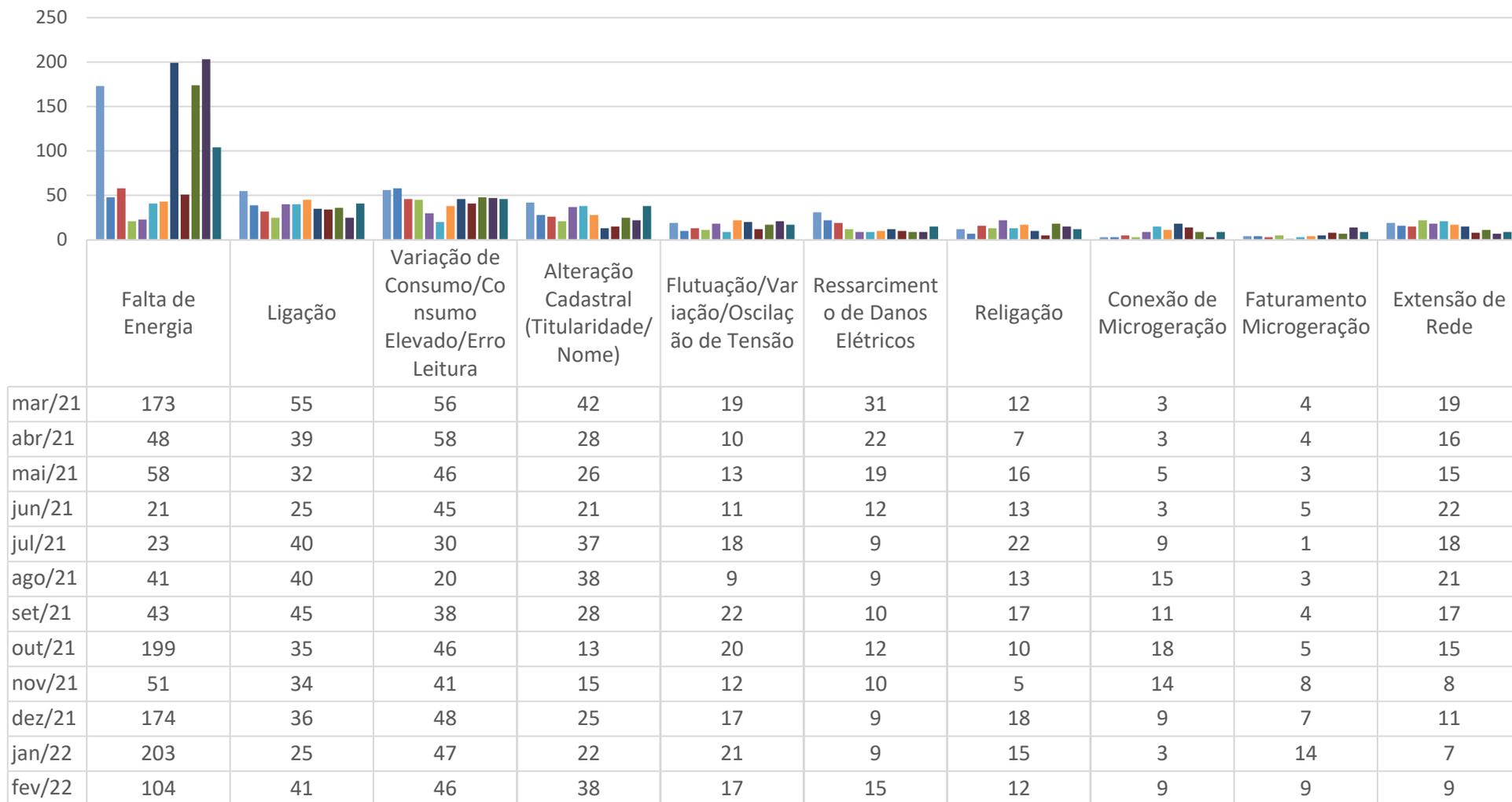


Informações mais solicitadas no mês



Neoenergia Elektro

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



EDP SP

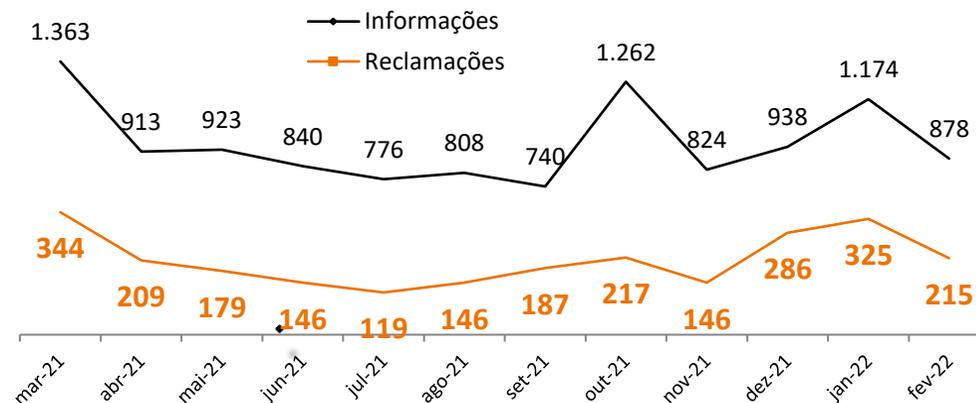
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
set-21	740	187	28,08%	1	928
out-21	1.262	217	16,04%	4	1.483
nov-21	824	146	-32,72%	3	973
dez-21	938	286	95,89%	5	1.229
jan-22	1.174	325	13,64%	1	1.500
fev-22	878	215	-33,85%	0	1.093

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

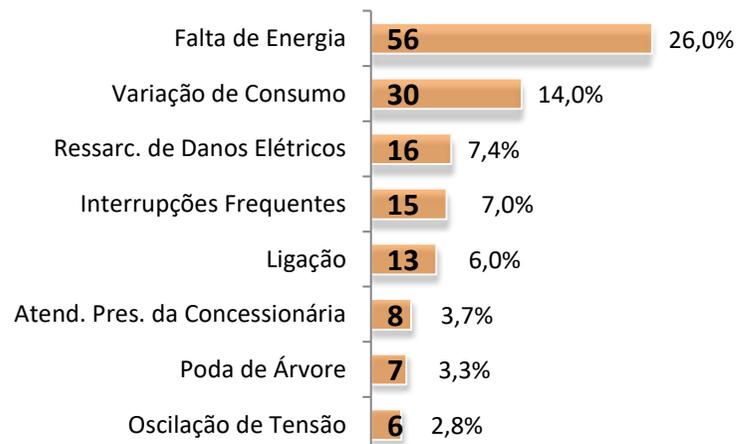
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



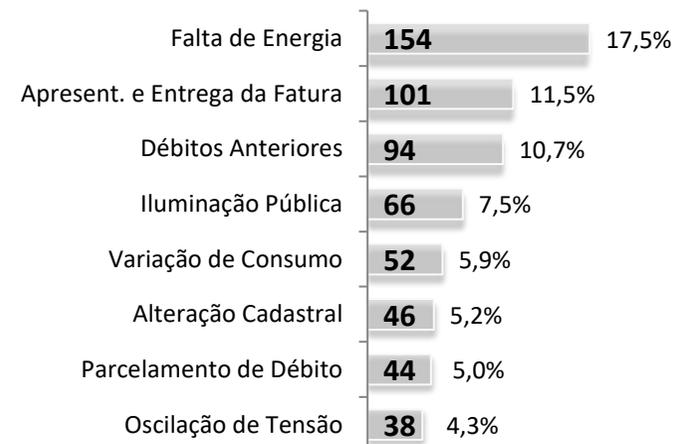
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Guarulhos	55
São José dos Campos	24
Mogi Das Cruzes	22
Taubaté	15
Jacareí	15
Itaquaquecetuba	12
Pindamonhangaba	11
Suzano	9
Caçapava	7
São Sebastião	5

Reclamações mais frequentes no mês

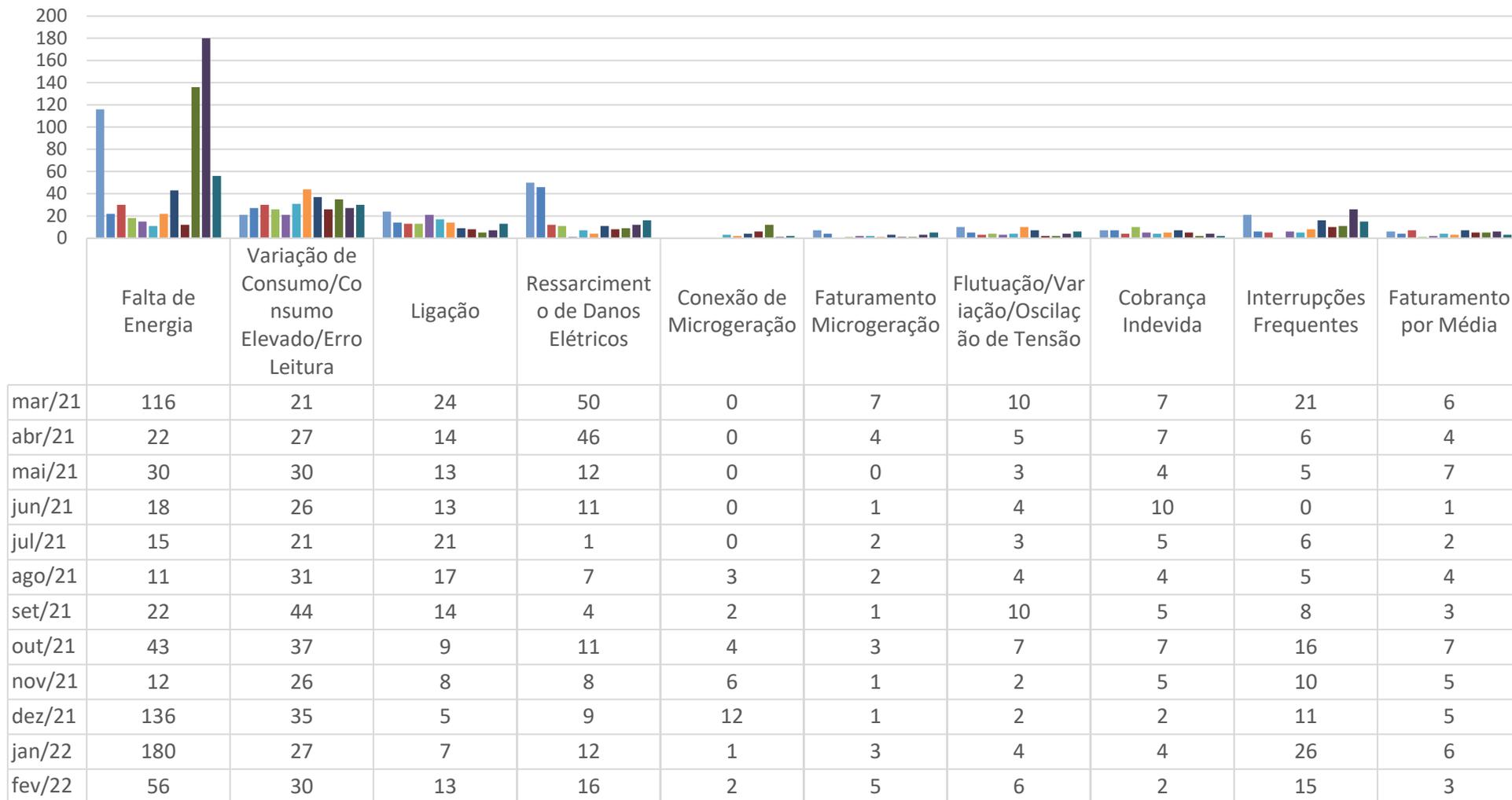


Informações mais solicitadas no mês



EDP SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



Energisa Sul-Sudeste

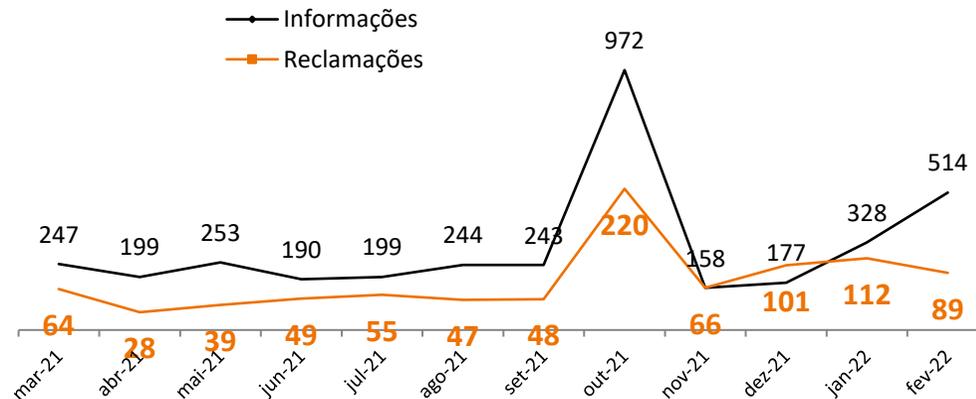
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
set-21	243	48	2,13%	1	292
out-21	972	220	358,33%	0	1.192
nov-21	158	66	-70,00%	0	224
dez-21	177	101	53,03%	0	278
jan-22	328	112	10,89%	0	440
fev-22	514	89	-20,54%	0	603

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

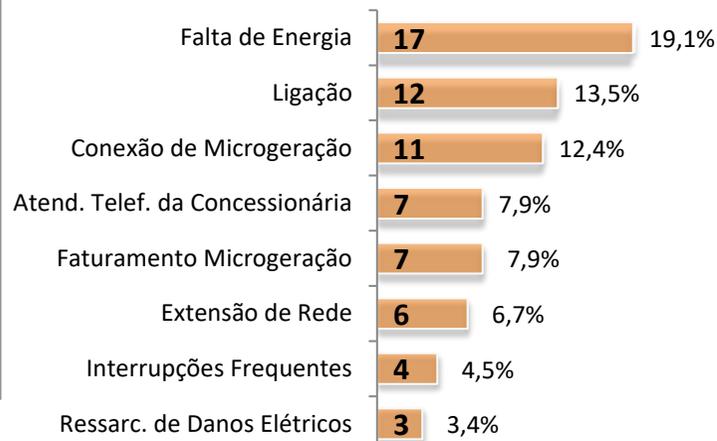
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



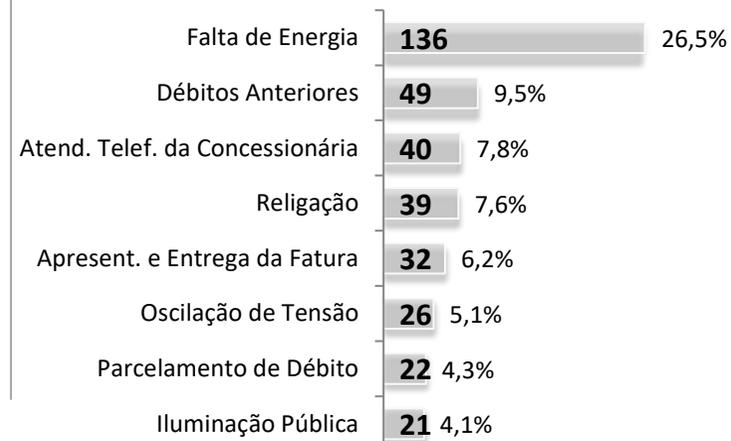
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Presidente Prudente	15
Bragança Paulista	8
Extrema	6
Córrego do Bom Jesus	6
Regente Feijó	5
Adamantina	4
Rancharia	3
Presidente Venceslau	2
Presidente Epitácio	2
Pinhalzinho	2

Reclamações mais frequentes no mês

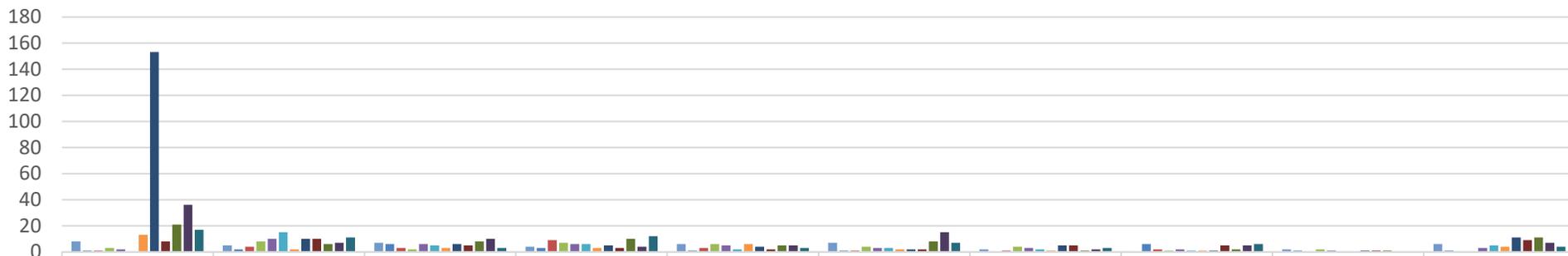


Informações mais solicitadas no mês



Energisa Sul-Sudeste

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



	Falta de Energia	Conexão de Microgeração	Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro de Leitura	Ligação	Ressarcimento de Danos Elétricos	Faturamento Microgeração	Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão	Extensão de Rede	Alteração Cadastral (Titularidade/ Nome)	Interrupções Frequentes
mar/21	8	5	7	4	6	7	2	0	2	6
abr/21	1	2	6	3	1	1	0	6	1	1
mai/21	1	4	3	9	3	1	1	2	0	0
jun/21	3	8	2	7	6	4	4	1	2	0
jul/21	2	10	6	6	5	3	3	2	1	3
ago/21	0	15	5	6	2	3	2	1	0	5
set/21	13	2	3	3	6	2	1	1	0	4
out/21	153	10	6	5	4	2	5	1	1	11
nov/21	8	10	5	3	2	2	5	5	1	9
dez/21	21	6	8	10	5	8	1	2	1	11
jan/22	36	7	10	4	5	15	2	5	0	7
fev/22	17	11	3	12	3	7	3	6	0	4

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 Governo