

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

**Setor: Energia Elétrica**

**Mês: Fevereiro/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, 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 do que for delegado pela ANEEL, na fiscalização das distribuidoras de energia elétrica, PCHs e PCTs, situadas no Estado de São Paulo.

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”, que consiste em garantir 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; por fim, 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.

Desta maneira, 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 que seguiram seu fluxo completo.

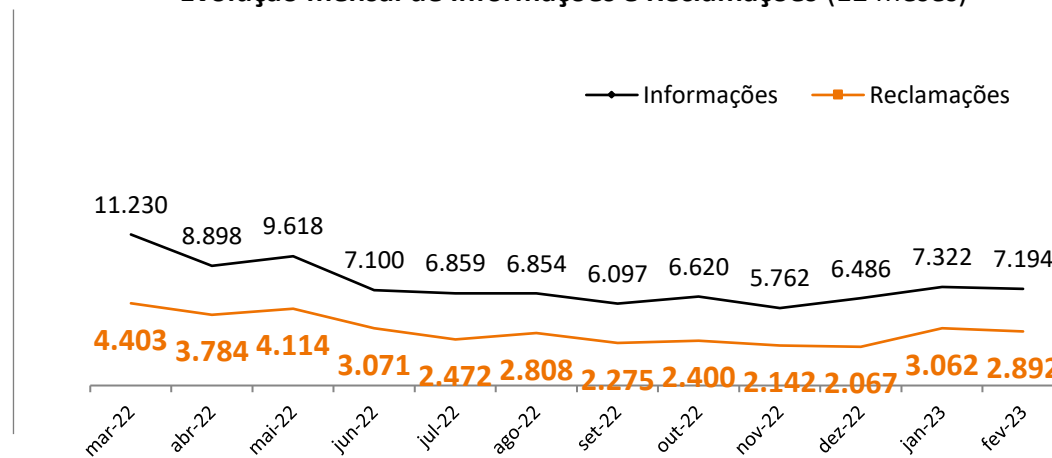
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
set-22	6.097	2.275	-18,98%	7	8.379
out-22	6.620	2.400	5,49%	10	9.030
nov-22	5.762	2.142	-10,75%	12	7.916
dez-22	6.486	2.067	-3,50%	11	8.564
jan-23	7.322	3.062	48,14%	11	10.395
fev-23	7.194	2.892	-5,55%	16	10.102

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

<sup>2</sup> Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

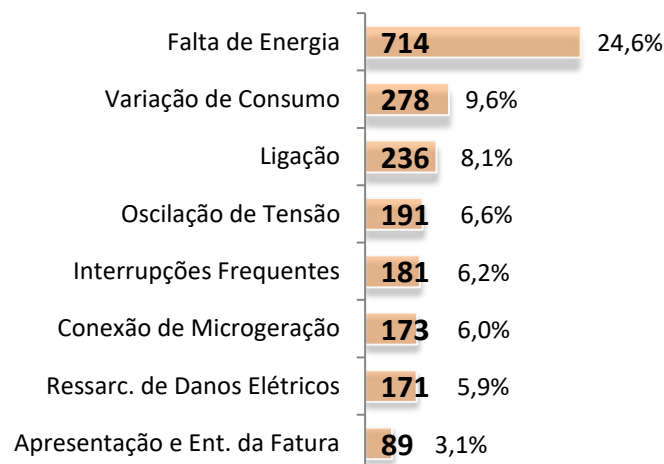
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



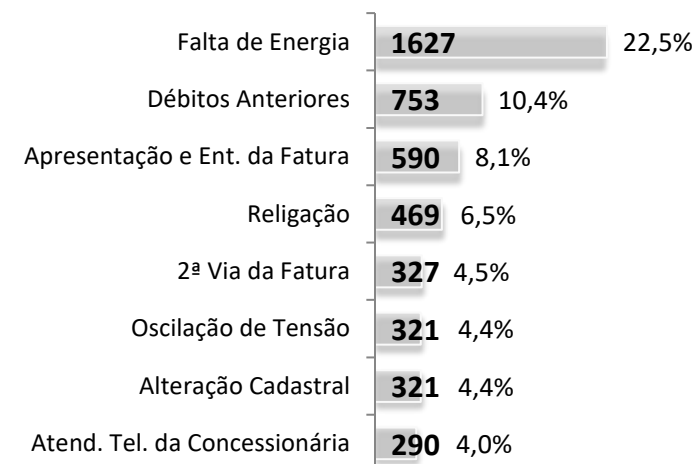
Reclamações por concessionária no mês

	Nº	%
Enel SP	1.653	57,2%
CPFL Paulista	373	12,9%
EDP SP	363	12,6%
Elektro	279	9,6%
CPFL Piratininga	146	5,0%
Energisa Sul-Sudeste	53	1,8%
CPFL Santa Cruz	25	0,9%

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 dos 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	8.186.722	1.653	2,02
EDP SP	2.050.388	363	1,77
Neoenergia Elektro	2.906.781	279	0,96
CPFL Piratininga	1.901.621	146	0,77
CPFL Paulista	4.860.011	373	0,77
Energisa Sul-Sudeste	854.284	53	0,62
CPFL Santa Cruz	495.970	25	0,50
<b>Setor agregado</b>	<b>21.255.777</b>	<b>2.892</b>	<b>1,36</b>

### % reclamações procedentes

Concessionária	resultado do indicador
EDP SP	39,9%
Neoenergia Elektro	27,2%
Energisa Sul-Sudeste	26,4%
Enel SP	23,7%
CPFL Paulista	13,7%
CPFL Piratininga	11,6%
CPFL Santa Cruz	4,0%
<b>Setor agregado</b>	<b>24,1%</b>

<sup>1</sup> Base de unidades consumidoras de Janeiro-2023

Enel SP

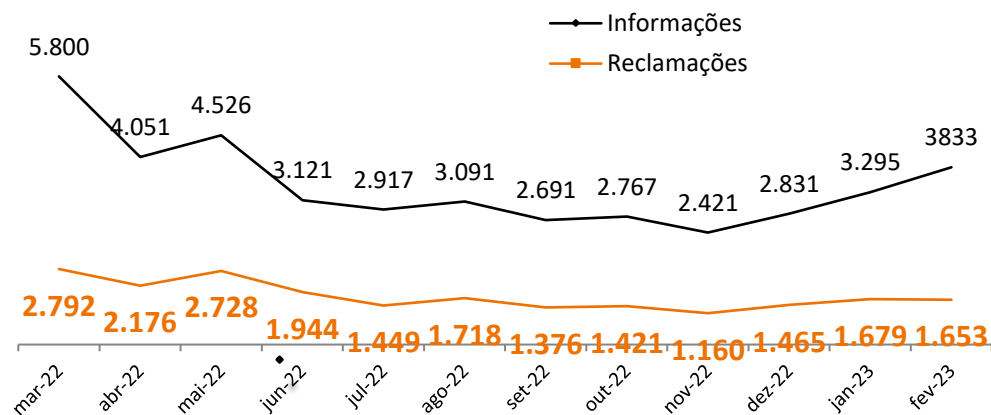
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
set-22	2.691	1.376	-19,91%	5	4.072
out-22	2.767	1.421	3,27%	8	4.196
nov-22	2.421	1.160	-18,37%	6	3.587
dez-22	2.831	1.465	26,29%	4	4.300
jan-23	3.295	1.679	14,61%	6	4.980
fev-23	3833	1.653	-1,55%	9	5.495

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

<sup>2</sup> Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

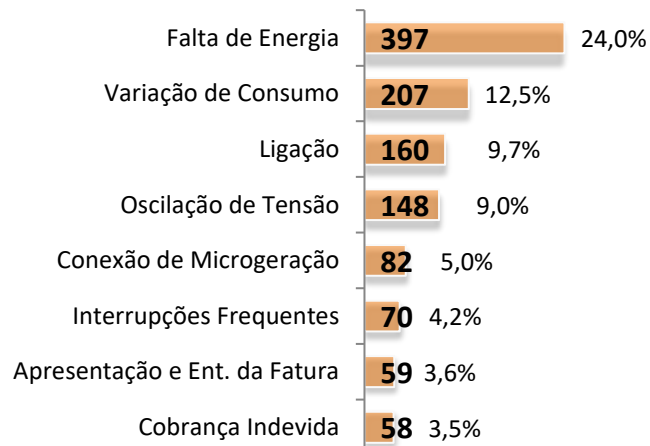
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



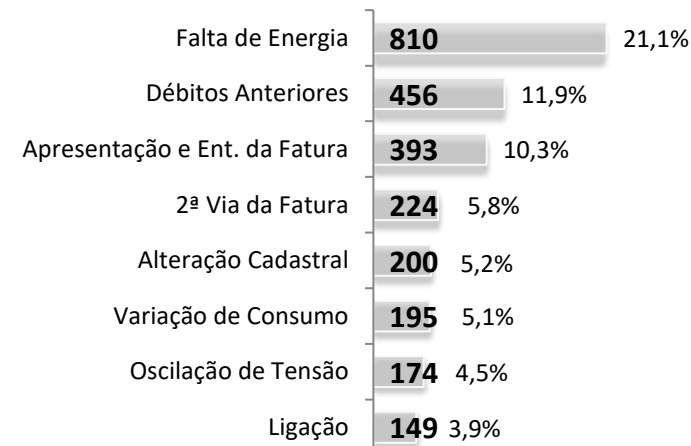
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
São Paulo	1153
São Bernardo do Campo	92
Osasco	49
Santo André	43
Santana de Parnaíba	32
Cotia	28
Ribeirão Pires	25
Diadema	24
São Caetano do Sul	24
Barueri	19

Reclamações mais frequentes no mês

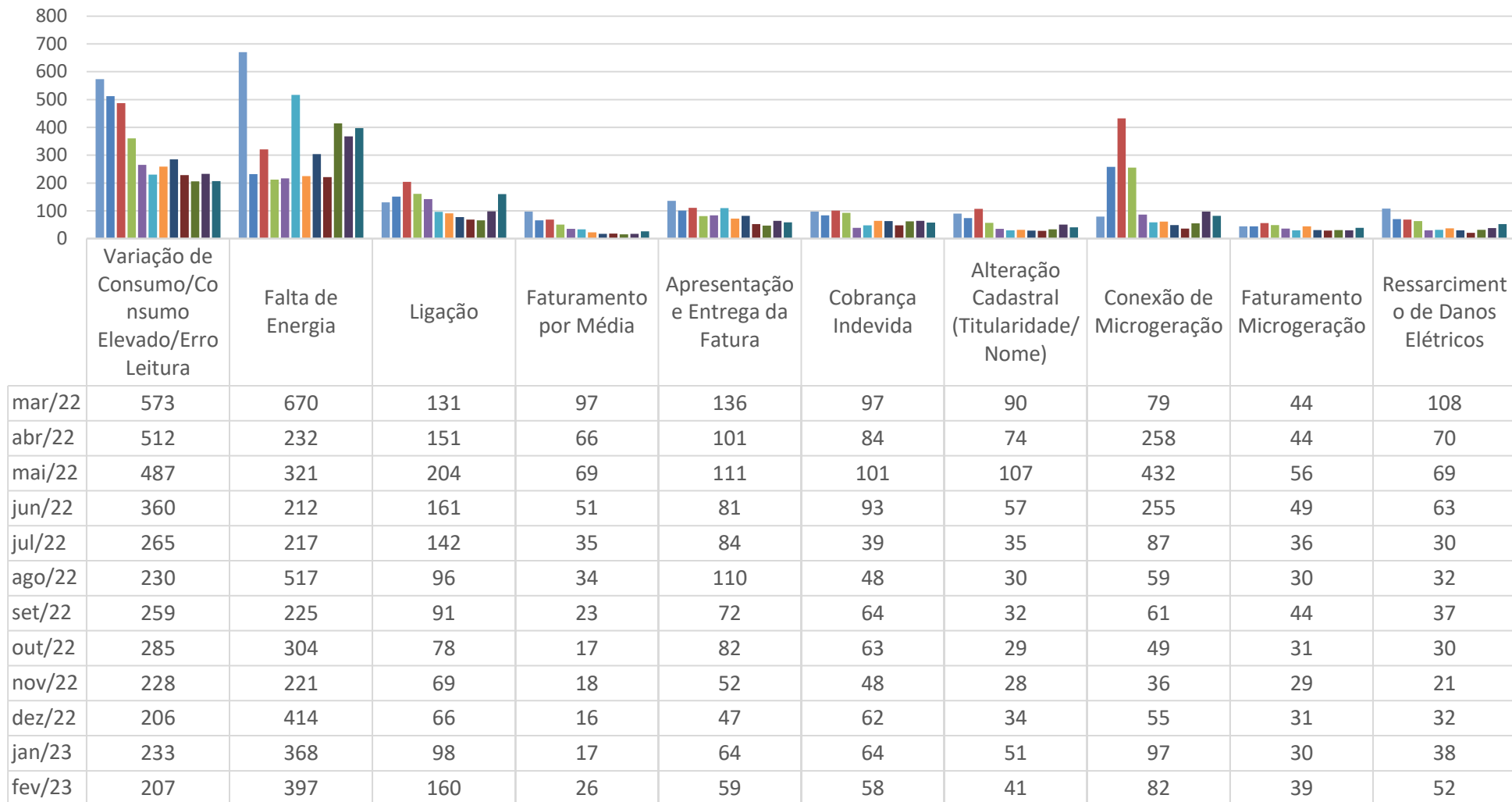


Informações mais solicitadas no mês



Enel SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



CPFL Paulista

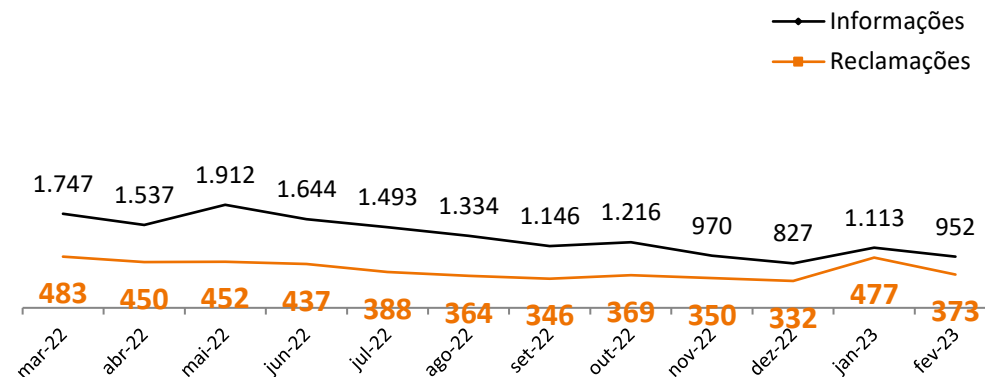
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
set-22	1.146	346	-4,95%	1	1.493
out-22	1.216	369	6,65%	1	1.586
nov-22	970	350	-5,15%	1	1.321
dez-22	827	332	-5,14%	4	1.163
jan-23	1.113	477	43,67%	3	1.593
fev-23	952	373	-21,80%	1	1.326

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

<sup>2</sup> Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

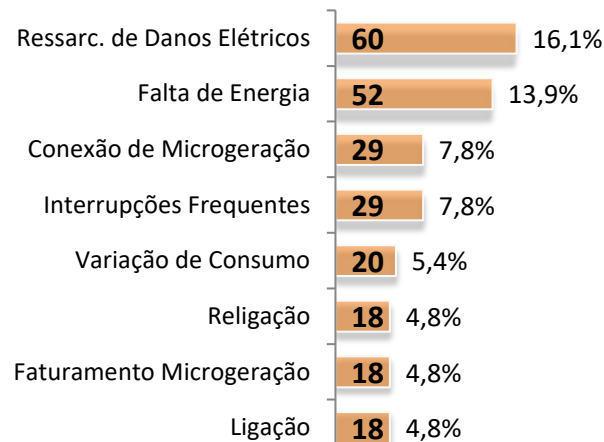
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



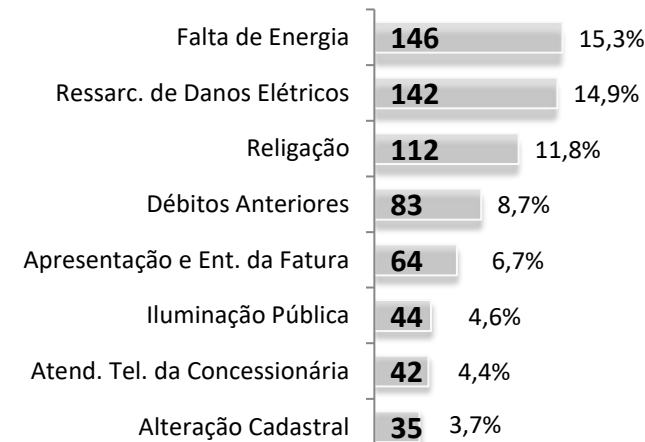
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Campinas	58
Ribeirão Preto	37
São José do Rio Preto	28
Piracicaba	14
Bauru	14
Franca	13
Araçatuba	12
Araraquara	11
Hortolândia	9
Americana	8

Reclamações mais frequentes no mês

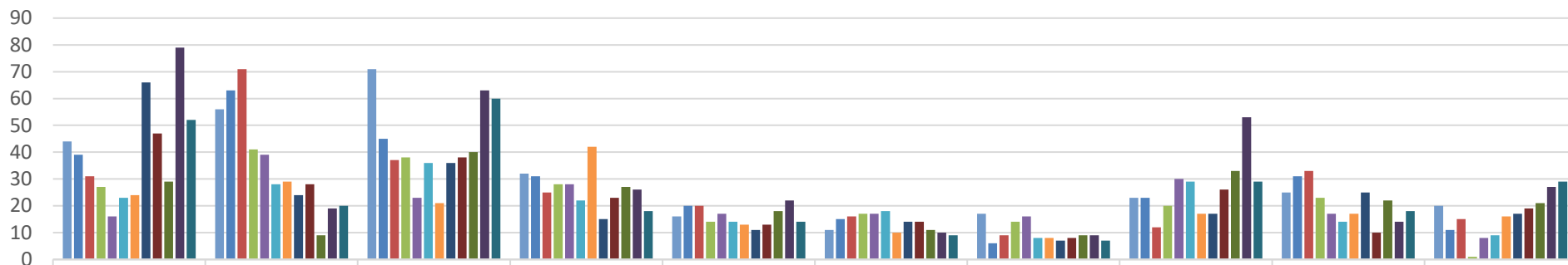


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Paulista

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



	Falta de Energia	Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro de Leitura	Ressarcimento de Danos Elétricos	Ligação	Apresentação e Entrega da Fatura	Cobrança Indevida	Alteração Cadastral (Titularidade/ Nome)	Conexão de Microgeração	Faturamento Microgeração	Interrupções Frequentes
mar/22	44	56	71	32	16	11	17	23	25	20
abr/22	39	63	45	31	20	15	6	23	31	11
mai/22	31	71	37	25	20	16	9	12	33	15
jun/22	27	41	38	28	14	17	14	20	23	1
jul/22	16	39	23	28	17	17	16	30	17	8
ago/22	23	28	36	22	14	18	8	29	14	9
set/22	24	29	21	42	13	10	8	17	17	16
out/22	66	24	36	15	11	14	7	17	25	17
nov/22	47	28	38	23	13	14	8	26	10	19
dez/22	29	9	40	27	18	11	9	33	22	21
jan/23	79	19	63	26	22	10	9	53	14	27
fev/23	52	20	60	18	14	9	7	29	18	29



CPFL Piratininga

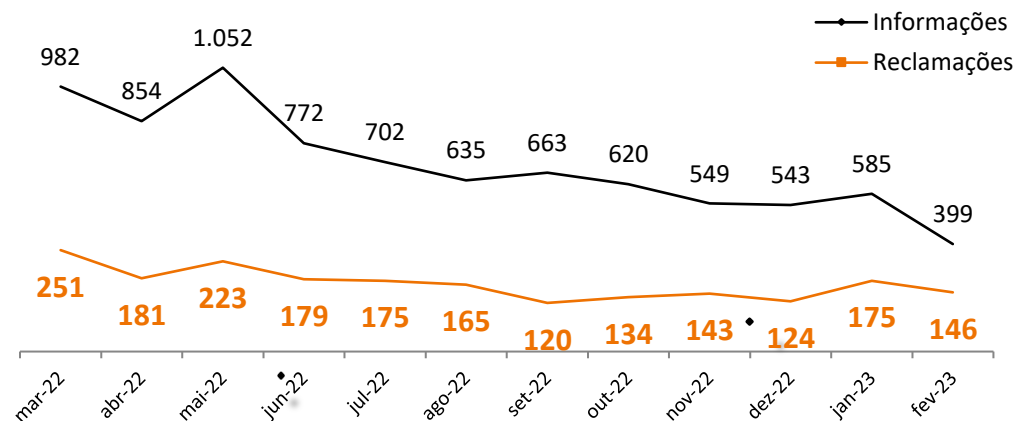
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
set-22	663	120	-27,27%	0	783
out-22	620	134	11,67%	0	754
nov-22	549	143	6,72%	0	692
dez-22	543	124	-13,29%	0	667
jan-23	585	175	41,13%	1	761
fev-23	399	146	-16,57%	2	547

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

<sup>2</sup> Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

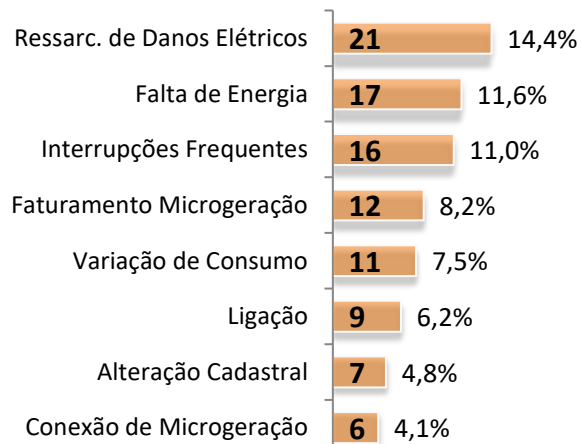
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



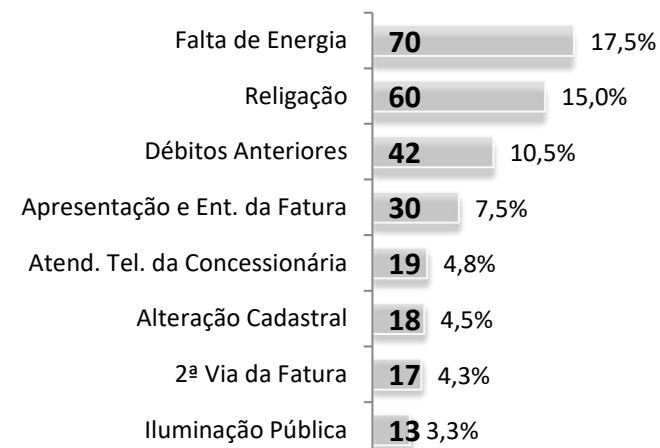
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Jundiaí	16
Salto	13
Sorocaba	13
Santos	11
São Vicente	11
Itu	9
Praia Grande	9
Louveira	8
Indaiatuba	7
Porto Feliz	7

Reclamações mais frequentes no mês

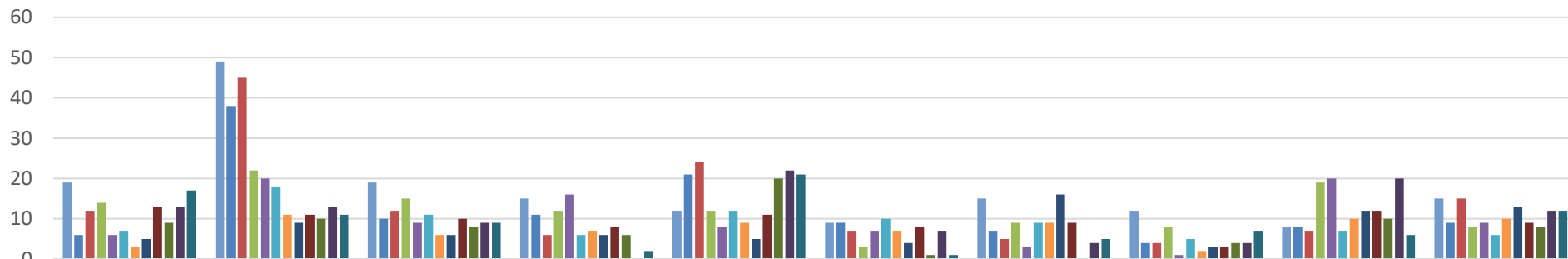


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Piratininga

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



	Falta de Energia	Variação 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/22	19	49	19	15	12	9	15	12	8	15
abr/22	6	38	10	11	21	9	7	4	8	9
mai/22	12	45	12	6	24	7	5	4	7	15
jun/22	14	22	15	12	12	3	9	8	19	8
jul/22	6	20	9	16	8	7	3	1	20	9
ago/22	7	18	11	6	12	10	9	5	7	6
set/22	3	11	6	7	9	7	9	2	10	10
out/22	5	9	6	6	5	4	16	3	12	13
nov/22	13	11	10	8	11	8	9	3	12	9
dez/22	9	10	8	6	20	1	0	4	10	8
jan/23	13	13	9	0	22	7	4	4	20	12
fev/23	17	11	9	2	21	1	5	7	6	12

CPFL Santa Cruz

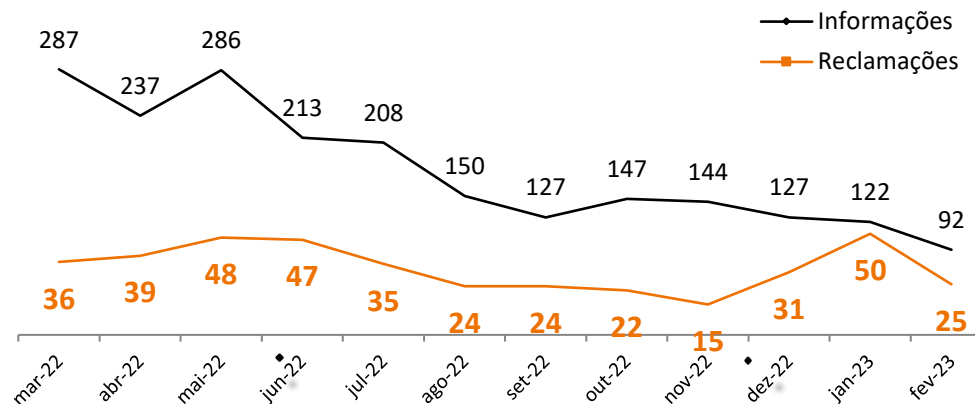
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
set-22	127	24	0,00%	0	151
out-22	147	22	-8,33%	0	169
nov-22	144	15	-31,82%	0	159
dez-22	127	31	106,67%	0	158
jan-23	122	50	61,29%	0	172
fev-23	92	25	-50,00%	0	117

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

<sup>2</sup> Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

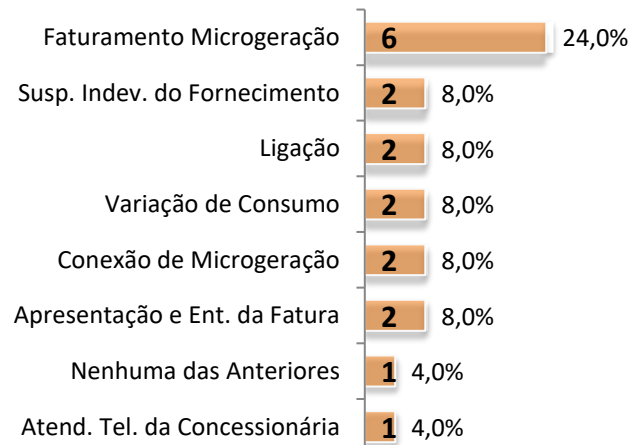
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



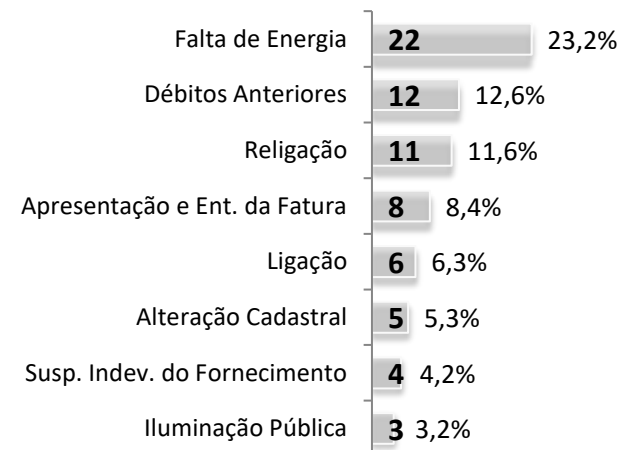
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Mococa	3
Ourinhos	3
Águas de Santa Bárbara	3
Cerqueira César	2
Avaré	2
Jaguariúna	2
Santa Cruz do Rio Pardo	1
Casa Branca	1
Guareí	1
Tejupá	1

Reclamações mais frequentes no mês

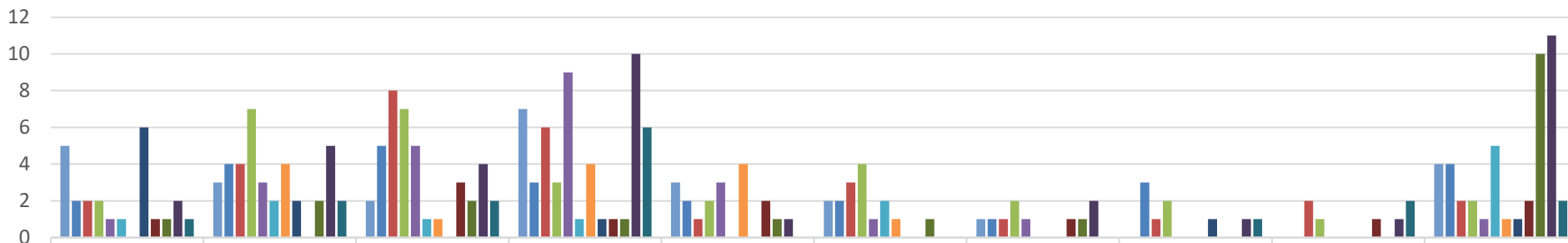


Informações mais solicitadas no mês



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)	Suspensão Indevida do Fornecimento	Conexão de Microgeração
mar/22	5	3	2	7	3	2	1	0	0	4
abr/22	2	4	5	3	2	2	1	3	0	4
mai/22	2	4	8	6	1	3	1	1	2	2
jun/22	2	7	7	3	2	4	2	2	1	2
jul/22	1	3	5	9	3	1	1	0	0	1
ago/22	1	2	1	1	0	2	0	0	0	5
set/22	0	4	1	4	4	1	0	0	0	1
out/22	6	2	0	1	0	0	0	1	0	1
nov/22	1	0	3	1	2	0	1	0	1	2
dez/22	1	2	2	1	1	1	1	0	0	10
jan/23	2	5	4	10	1	0	2	1	1	11
fev/23	1	2	2	6	0	0	0	1	2	2

Neoenergia Elektro

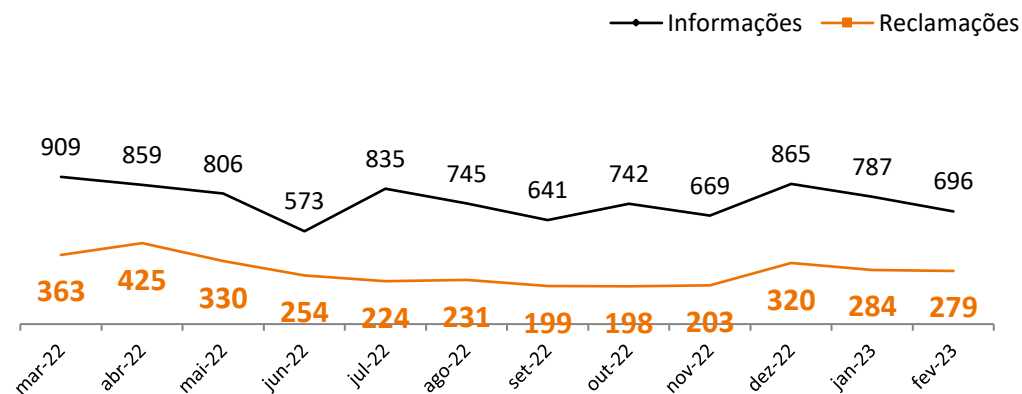
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
set-22	641	199	-13,85%	1	841
out-22	742	198	-0,50%	0	940
nov-22	669	203	2,53%	3	875
dez-22	865	320	57,64%	0	1.185
jan-23	787	284	-11,25%	0	1.071
fev-23	696	279	-1,76%	1	976

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

<sup>2</sup> Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

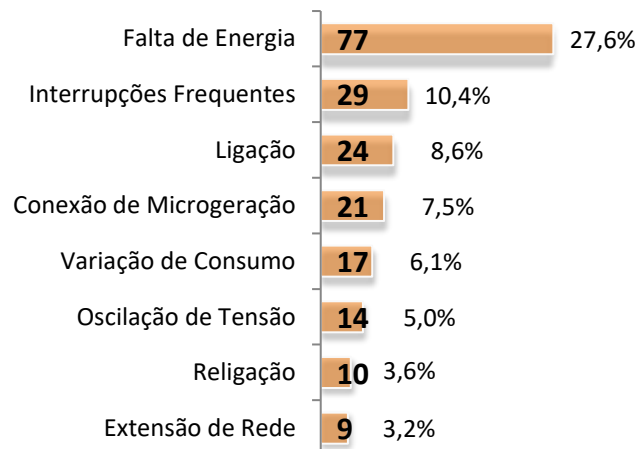
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



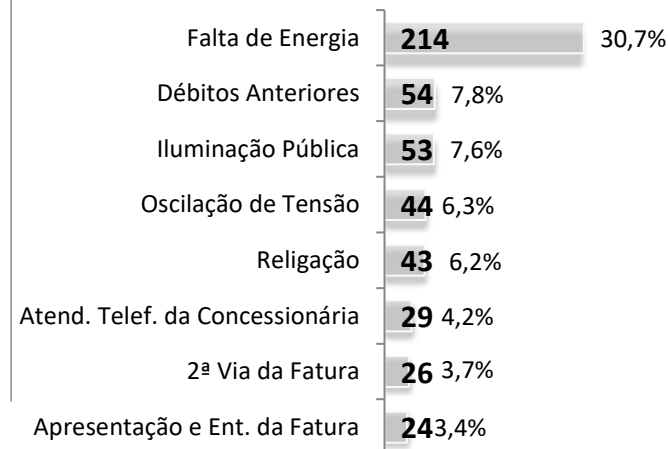
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Atibaia	21
Jarinu	13
Mairiporã	12
Piedade	9
Limeira	9
Ubatuba	9
Campos do Jordão	8
Porto Ferreira	8
Artur Nogueira	7
Guarujá	6

Reclamações mais frequentes no mês

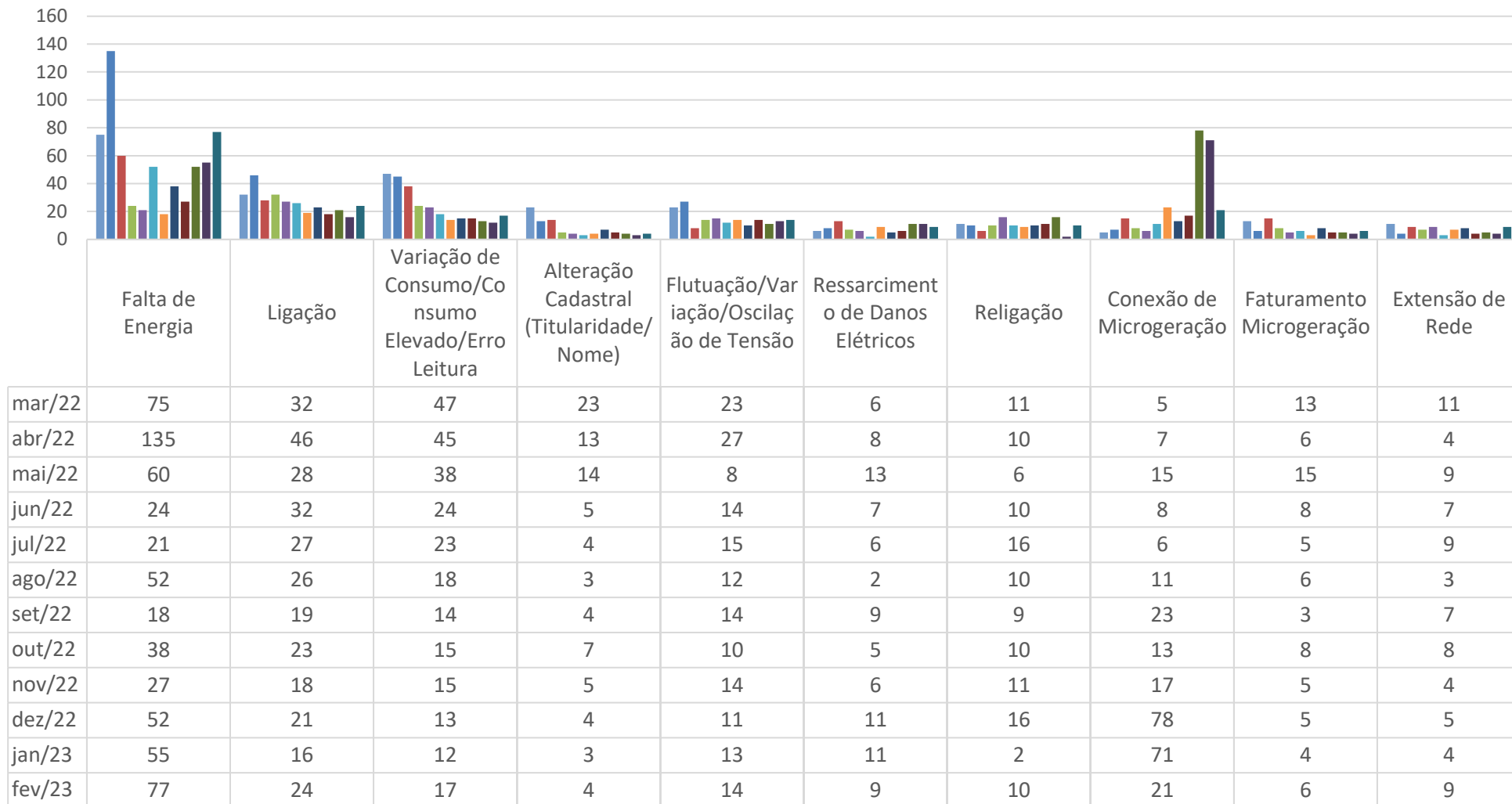


Informações mais solicitadas no mês



Neoenergia Elektro

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



EDP SP

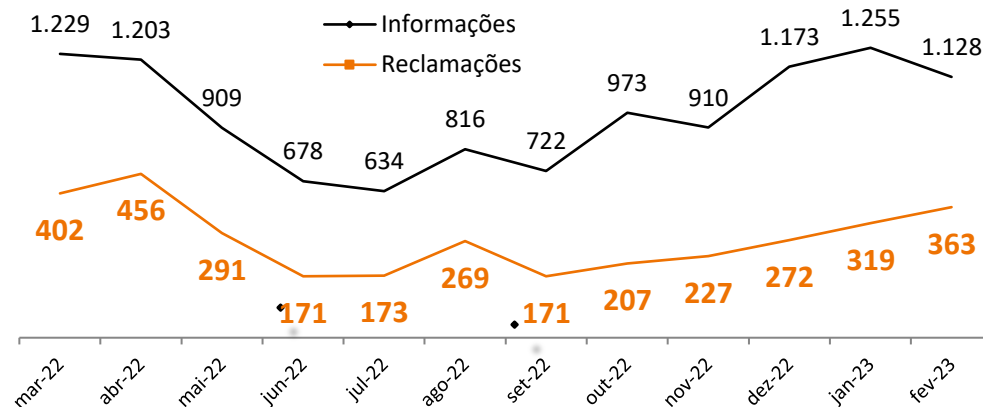
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
set-22	722	171	-36,43%	0	893
out-22	973	207	21,05%	1	1.181
nov-22	910	227	9,66%	1	1.138
dez-22	1.173	272	19,82%	3	1.448
jan-23	1.255	319	17,28%	1	1.575
fev-23	1.128	363	13,79%	3	1.494

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

<sup>2</sup> Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

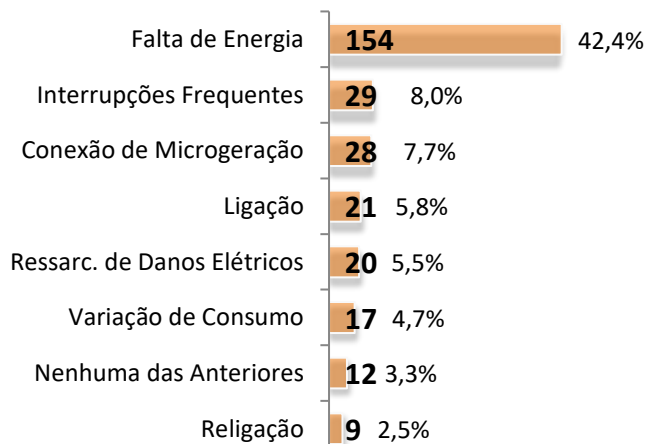
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



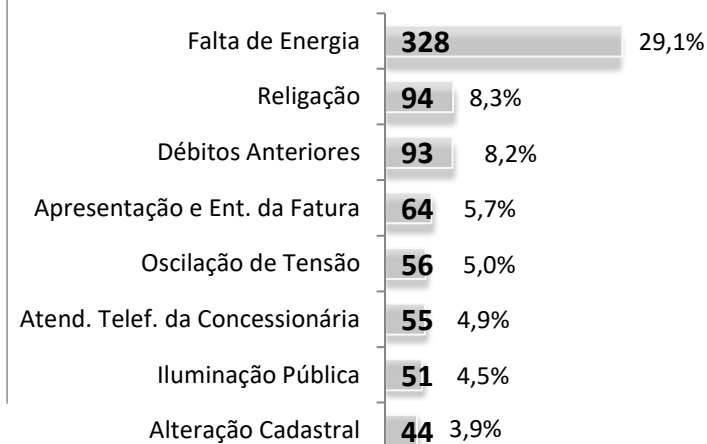
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Guarulhos	76
São José dos Campos	36
Mogi Das Cruzes	29
Suzano	27
Taubaté	18
Jacareí	18
Itaquaquecetuba	17
Ferraz de Vasconcelos	16
Guararema	15
Poá	12

Reclamações mais frequentes no mês

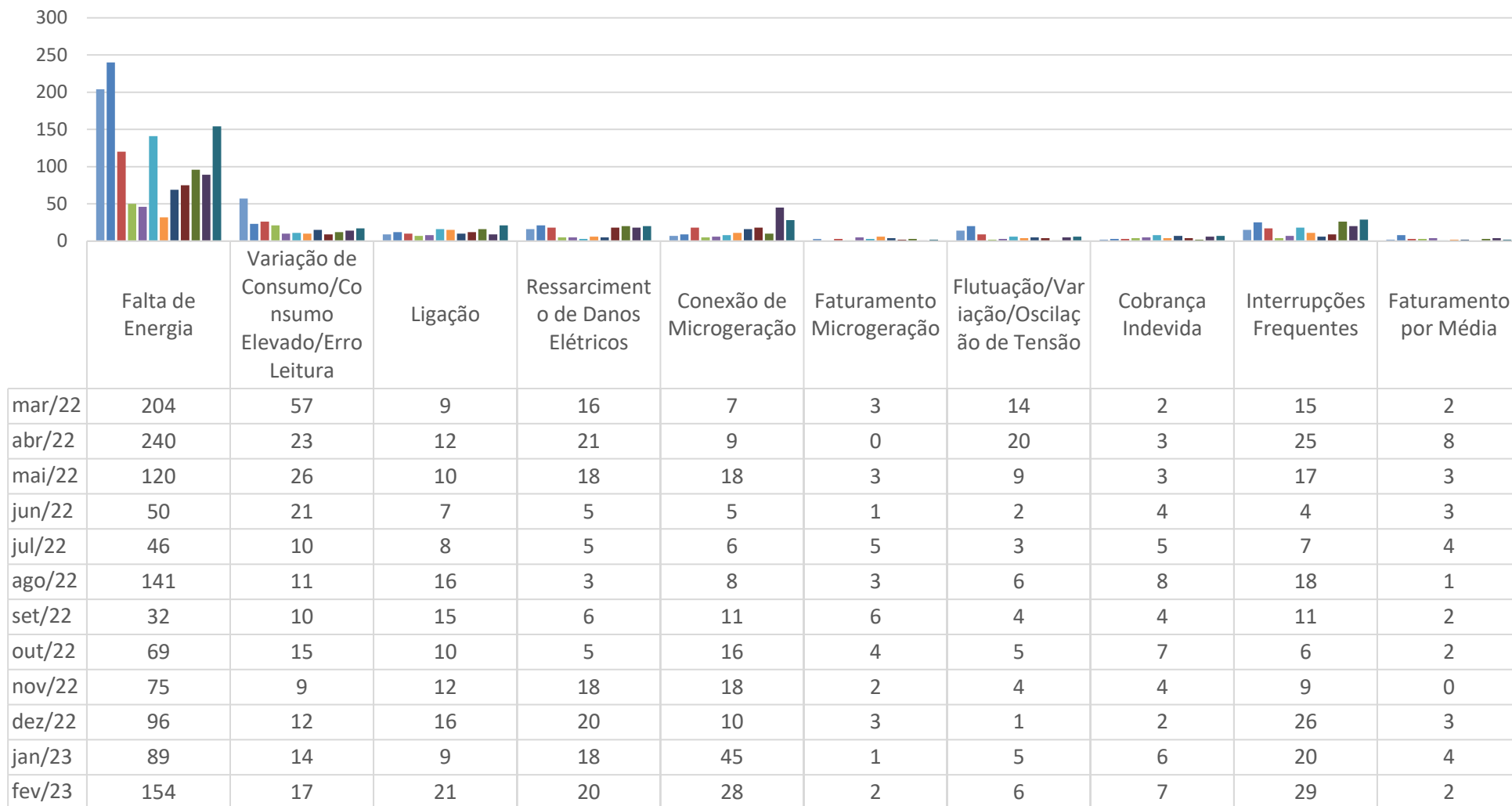


Informações mais solicitadas no mês



EDP SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)





Energisa Sul-Sudeste

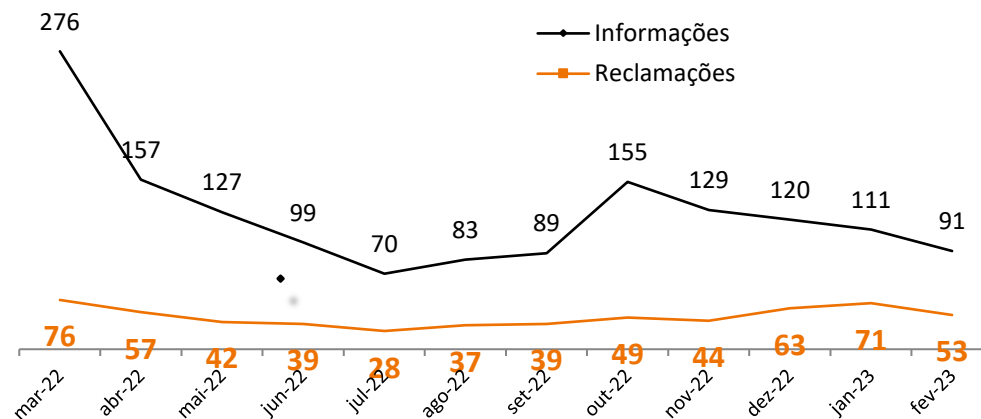
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
set-22	89	39	5,41%	0	128
out-22	155	49	25,64%	0	204
nov-22	129	44	-10,20%	1	174
dez-22	120	63	43,18%	0	183
jan-23	111	71	12,70%	0	182
fev-23	91	53	-25,35%	0	144

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

<sup>2</sup> Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

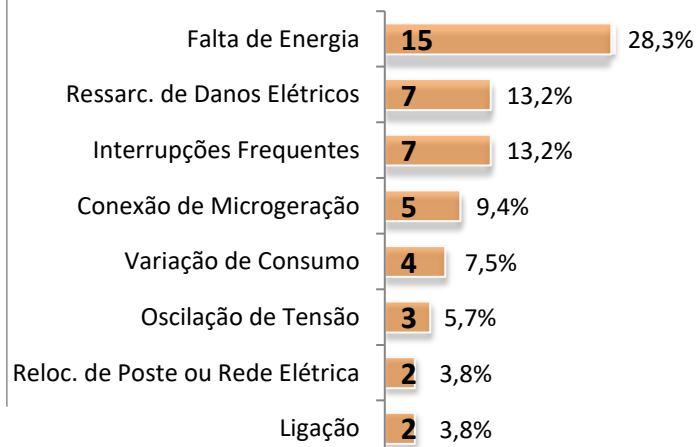
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



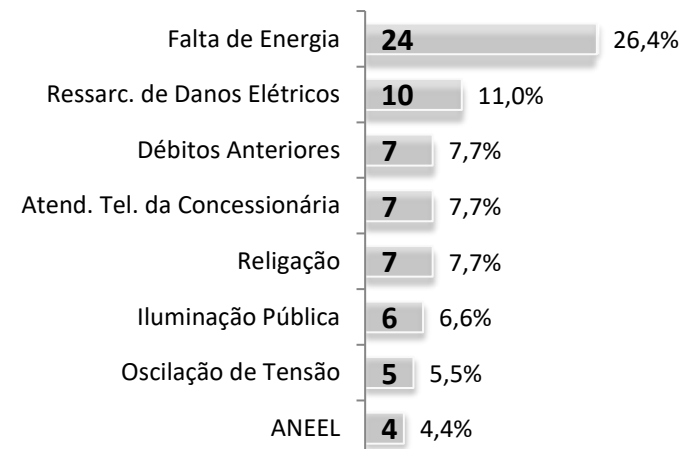
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Presidente Prudente	9
Presidente Bernardes	9
Regente Feijó	7
Bragança Paulista	5
Pedra Bela	3
Vargem	3
Catanduva	2
Iepê	2
Assis	2
Inúbia Paulista	1

Reclamações mais frequentes no mês

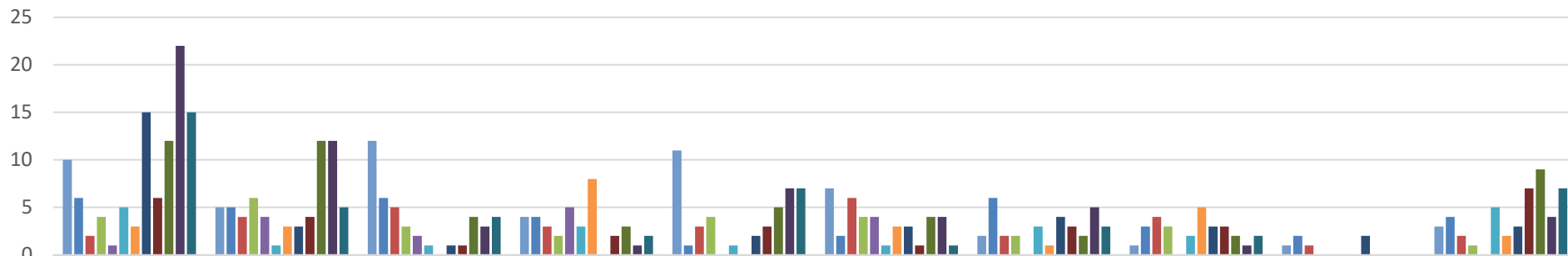


Informações mais solicitadas no mês



Energisa Sul-Sudeste

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



	Falta de Energia	Conexão de Microgeração	Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro de Leitura	Ligação	Ressarcimento de Danos Elétricos	Faturamento Microgeração	Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão	Extensão de Rede	Alteração Cadastral (Titularidade/Nome)	Interrupções Frequentes
mar/22	10	5	12	4	11	7	2	1	1	3
abr/22	6	5	6	4	1	2	6	3	2	4
mai/22	2	4	5	3	3	6	2	4	1	2
jun/22	4	6	3	2	4	4	2	3	0	1
jul/22	1	4	2	5	0	4	0	0	0	0
ago/22	5	1	1	3	1	1	3	2	0	5
set/22	3	3	0	8	0	3	1	5	0	2
out/22	15	3	1	0	2	3	4	3	2	3
nov/22	6	4	1	2	3	1	3	3	0	7
dez/22	12	12	4	3	5	4	2	2	0	9
jan/23	22	12	3	1	7	4	5	1	0	4
fev/23	15	5	4	2	7	1	3	2	0	7

## **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

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)

