

Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP

Setor: Energia Elétrica

Mês: Janeiro/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.

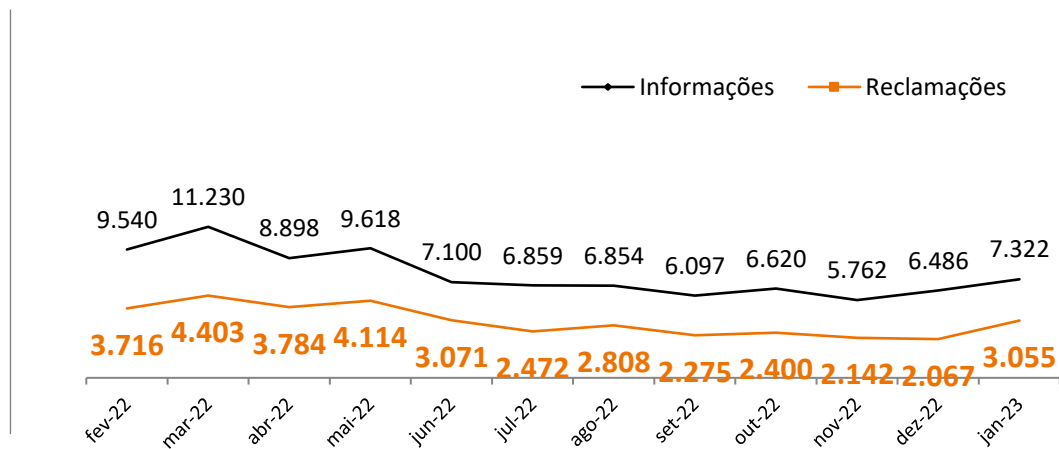
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
ago-22	6.854	2.808	13,59%	21	9.683
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	3.055	47,80%	11	10.388

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

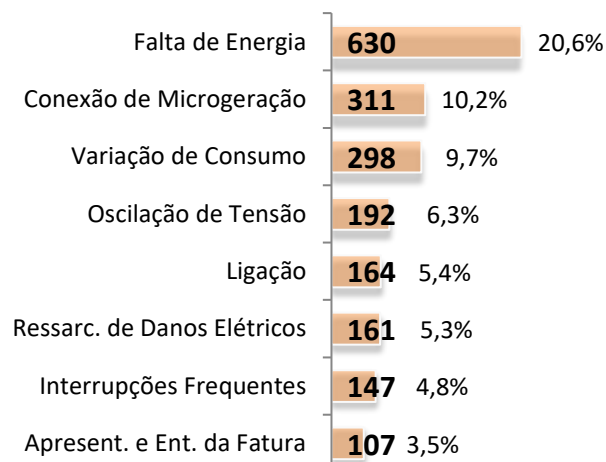
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



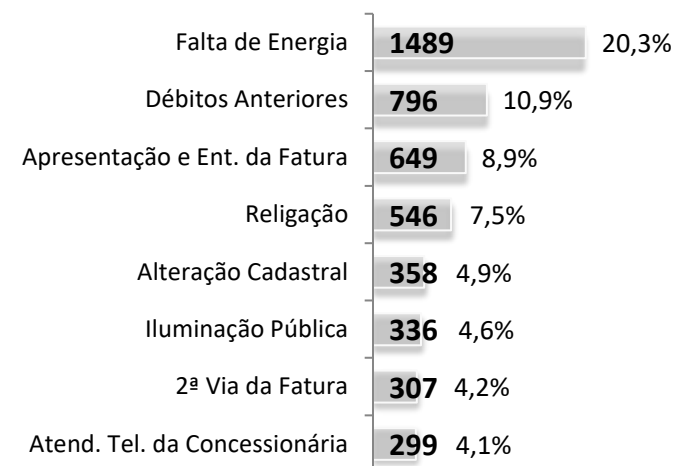
Reclamações por concessionária no mês

	Nº	%
Enel SP	1.679	55,0%
CPFL Paulista	477	15,6%
EDP SP	319	10,4%
Elektro	284	9,3%
CPFL Piratininga	175	5,7%
Energisa Sul-Sudeste	71	2,3%
CPFL Santa Cruz	50	1,6%

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	8.186.722	1.679	2,05
EDP SP	2.050.388	319	1,56
CPFL Santa Cruz	495.970	50	1,01
CPFL Paulista	4.860.011	477	0,98
Neoenergia Elektro	2.906.781	284	0,98
CPFL Piratininga	1.901.621	175	0,92
Energisa Sul-Sudeste	854.284	71	0,83
Setor agregado	21.255.777	3.055	1,44

% reclamações procedentes

Concessionária	resultado do indicador
Energisa Sul-Sudeste	29,6%
EDP SP	25,4%
Enel SP	22,5%
Neoenergia Elektro	19,0%
CPFL Paulista	16,6%
CPFL Piratininga	6,9%
CPFL Santa Cruz	4,0%
Setor agregado	20,5%

¹ Base de unidades consumidoras de Janeiro/2023

Enel SP

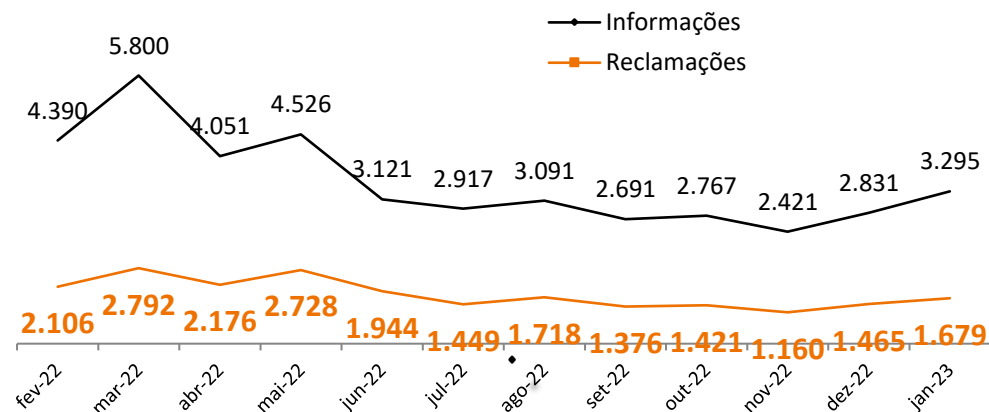
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
ago-22	3.091	1.718	18,56%	7	4.816
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

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

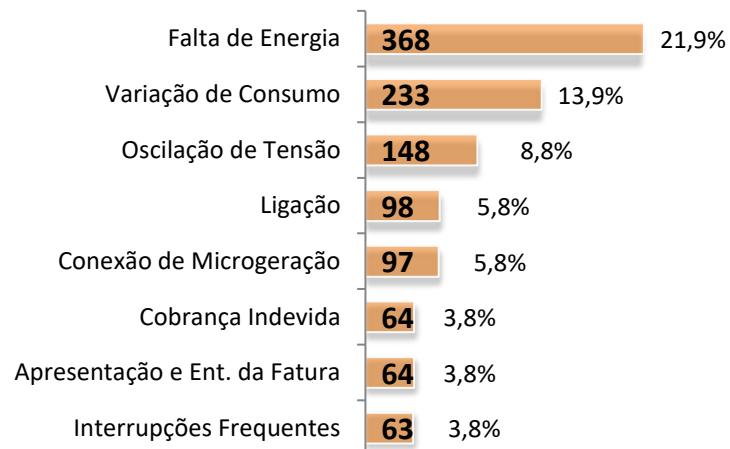
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



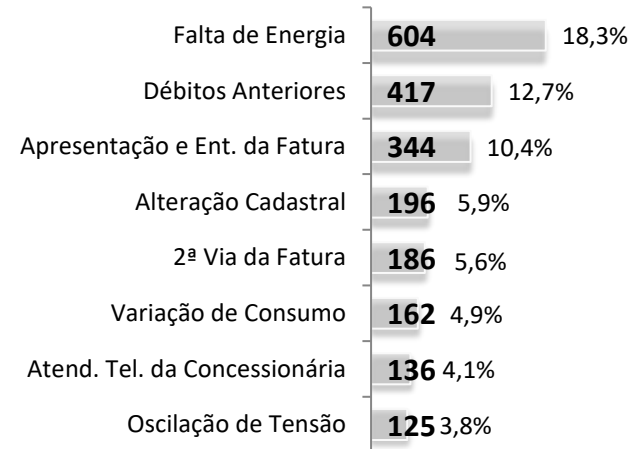
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
São Paulo	1118
Osasco	68
Cotia	67
São Bernardo do Campo	61
Carapicuíba	42
Santana de Parnaíba	41
Barueri	37
Santo André	33
Mauá	32
Diadema	24

Reclamações mais frequentes no mês

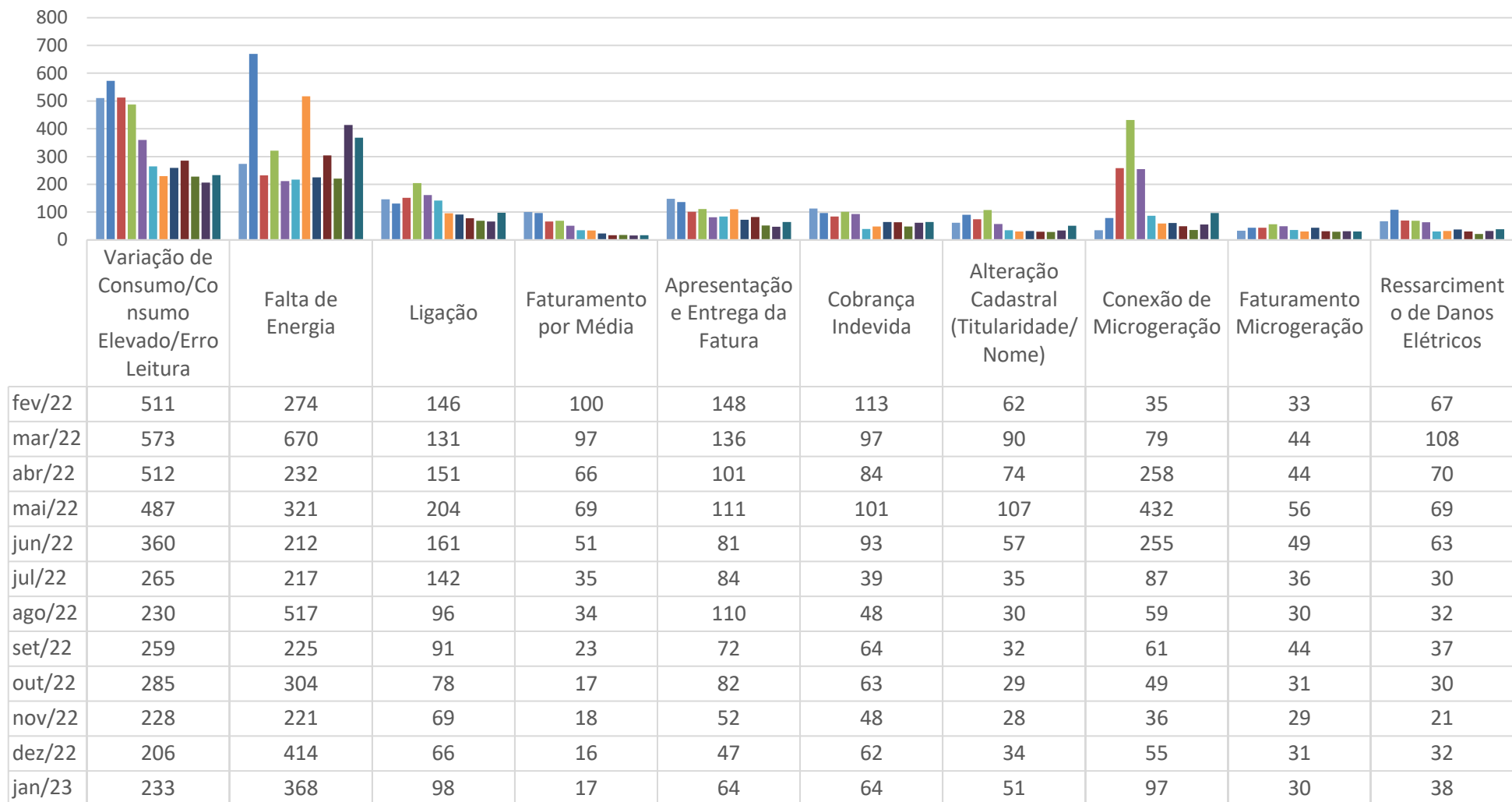


Informações mais solicitadas no mês



Enel SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



CPFL Paulista

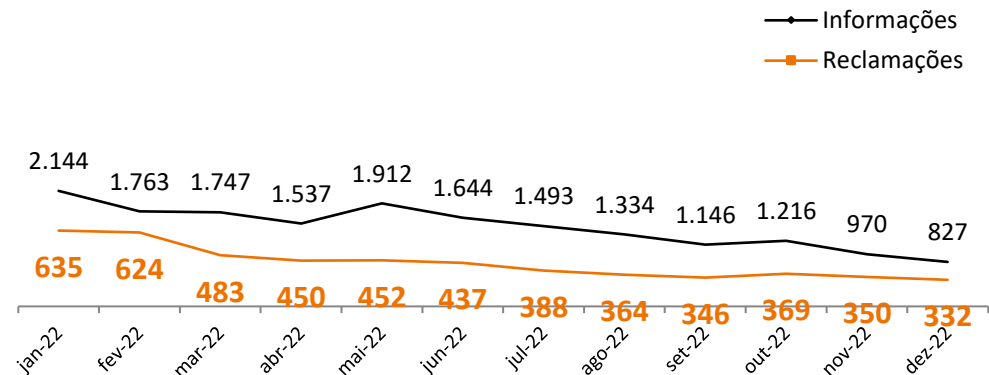
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
ago-22	1.334	364	-6,19%	4	1.702
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

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

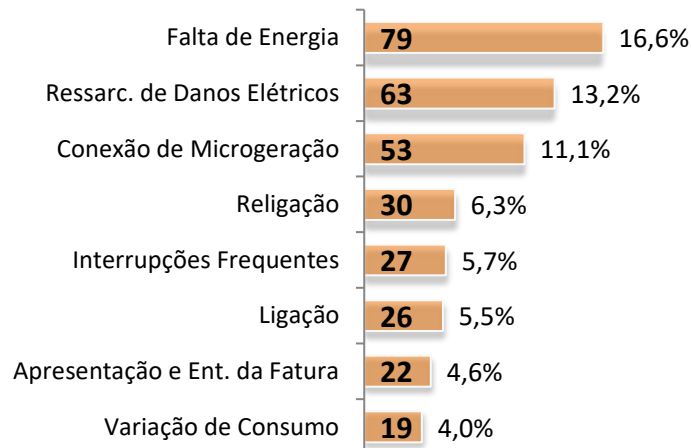
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



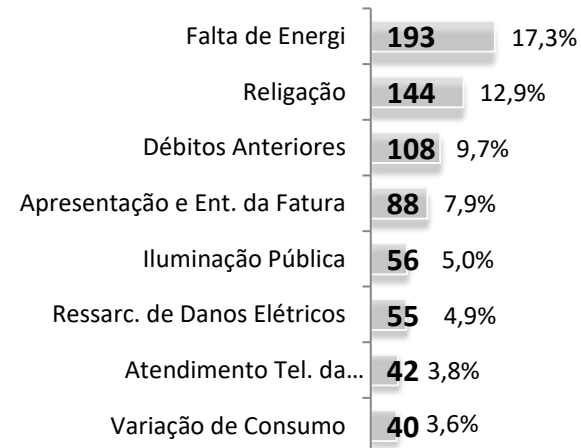
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Campinas	87
Ribeirão Preto	35
São José do Rio Preto	29
Piracicaba	18
Valinhos	15
Jaú	14
Franca	12
Bauru	10
Hortolândia	9
Araçatuba	8

Reclamações mais frequentes no mês

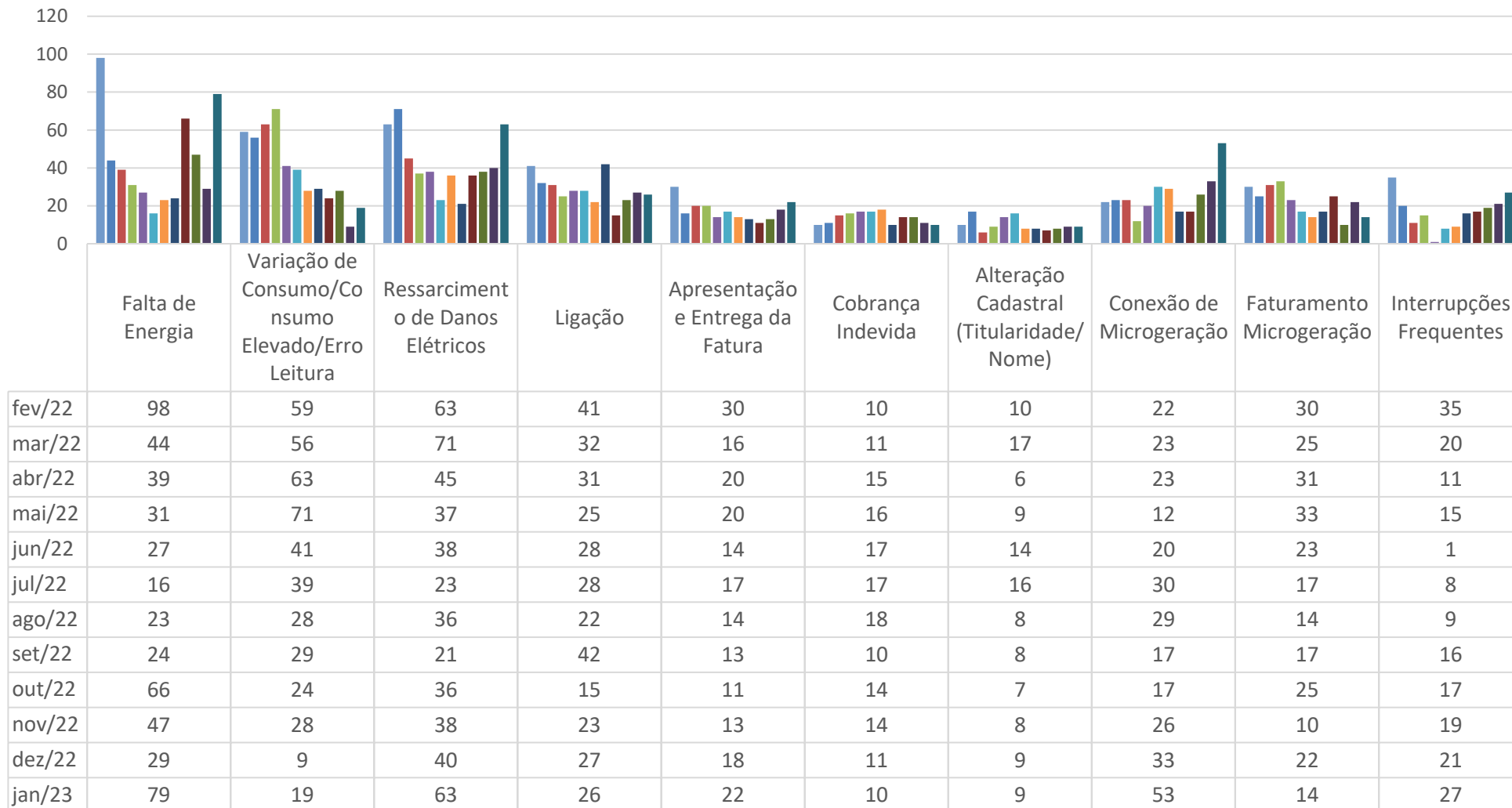


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Paulista

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



CPFL Piratininga

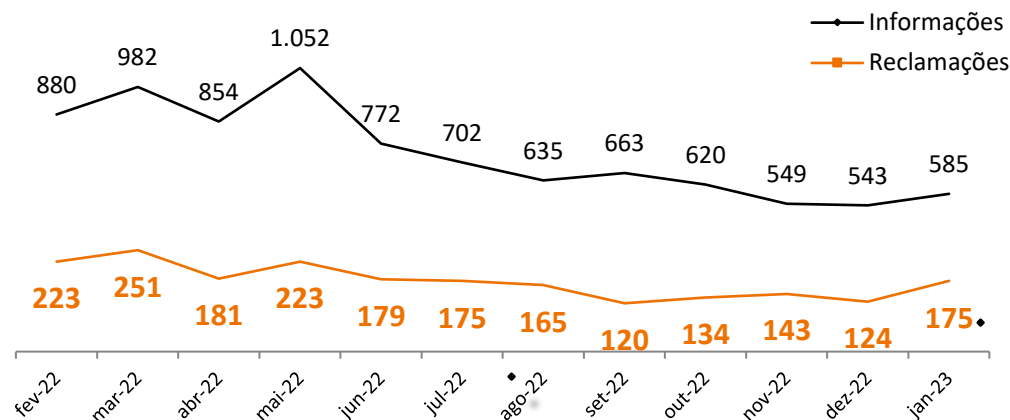
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
ago-22	635	165	-5,71%	3	803
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

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

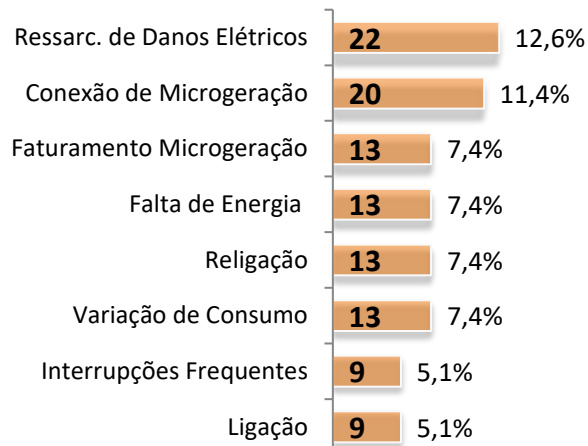
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



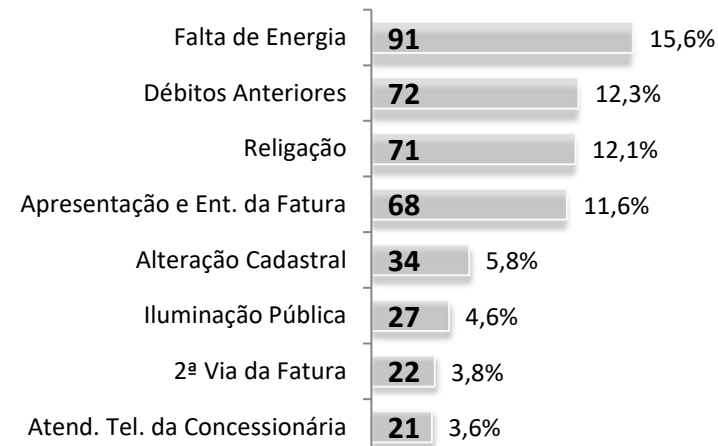
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Sorocaba	30
Indaiatuba	16
Jundiaí	16
Santos	13
São Vicente	13
Praia Grande	12
Itupeva	10
São Roque	7
Salto	7
Campo Limpo Paulista	5

Reclamações mais frequentes no mês

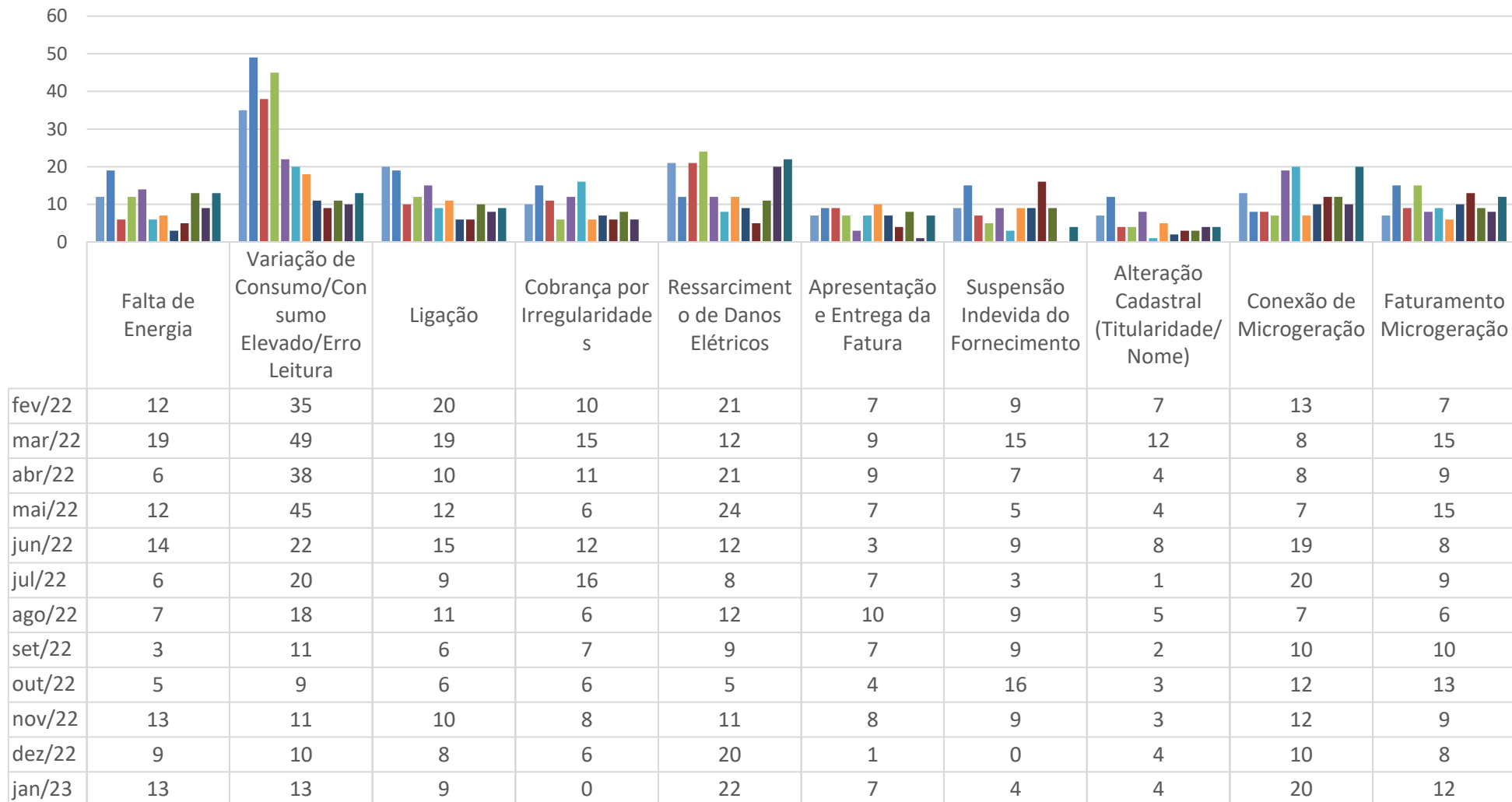


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Piratininga

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



CPFL Santa Cruz

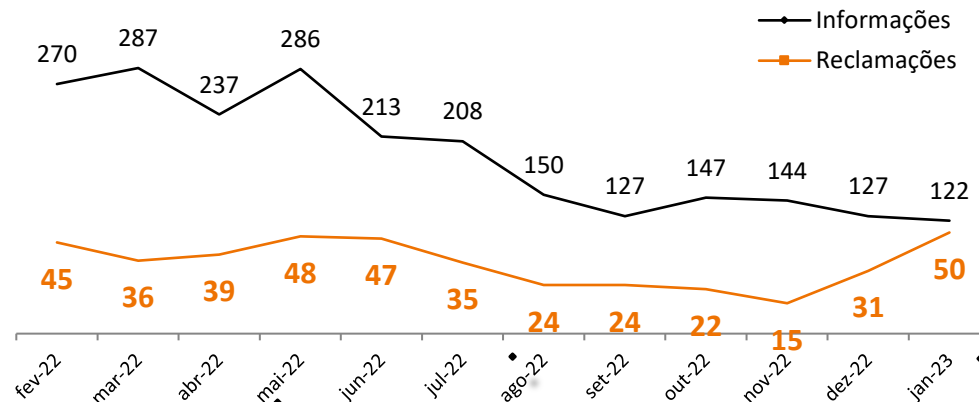
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
ago-22	150	24	-31,43%	0	174
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

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

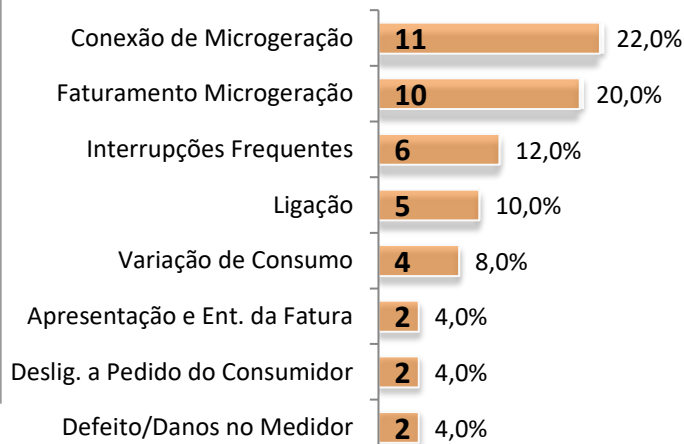
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



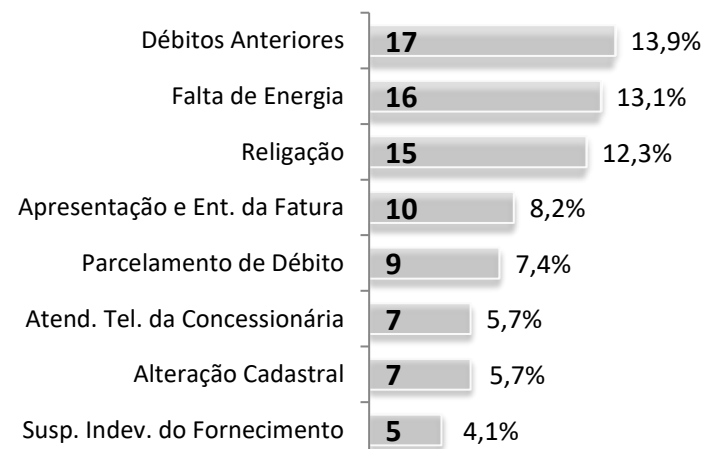
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Ourinhos	7
Itapetininga	7
Pedreira	4
Jagariúna	4
Óleo	3
Avaré	3
Mococa	3
Arandu	2
Águas de Santa Bárbara	1
Sertãozinho	1

Reclamações mais frequentes no mês

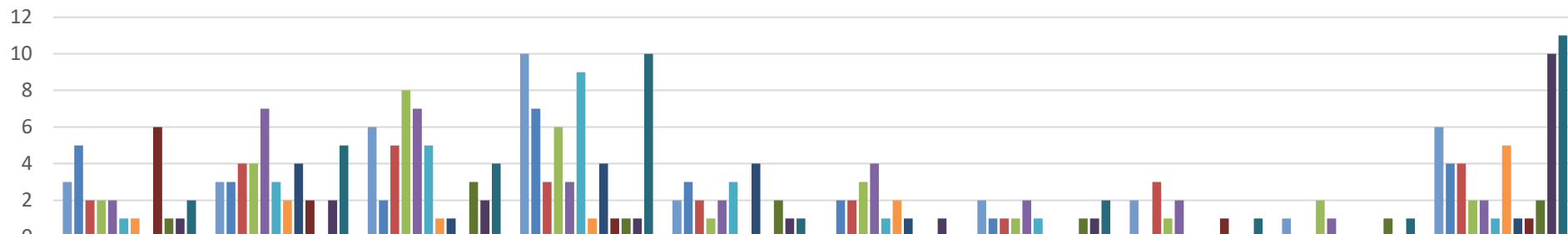


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Santa Cruz

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



	Falta de Energia	Ligação	Variação 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
fev/22	3	3	6	10	2	0	2	2	1	6
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

Neoenergia Elektro

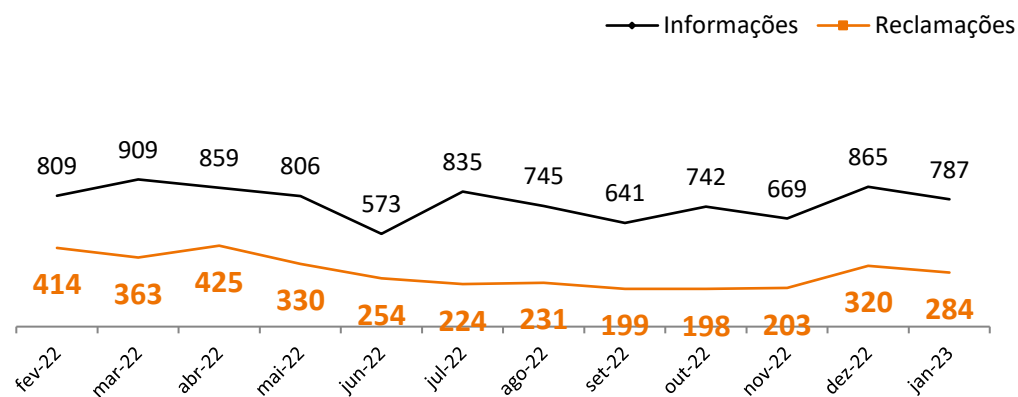
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
ago-22	745	231	3,13%	1	977
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

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

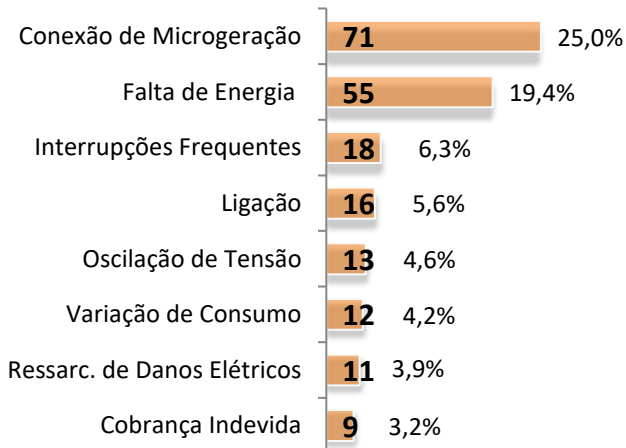
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



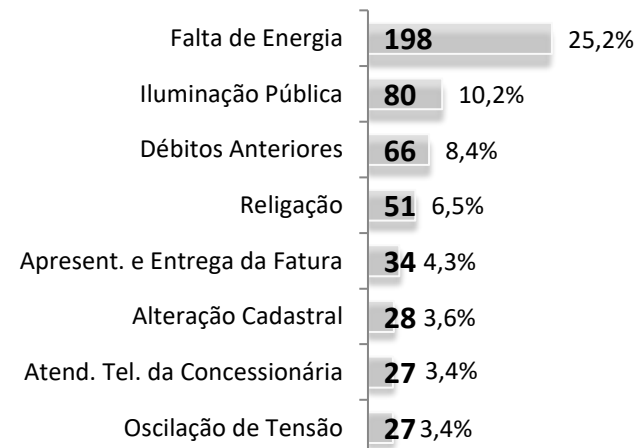
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Jarinu	26
Atibaia	23
Mairiporã	14
Guarujá	9
Andradina	9
Piedade	8
Limeira	7
Peruíbe	7
Bertioga	7
Pirapozinho	7

Reclamações mais frequentes no mês

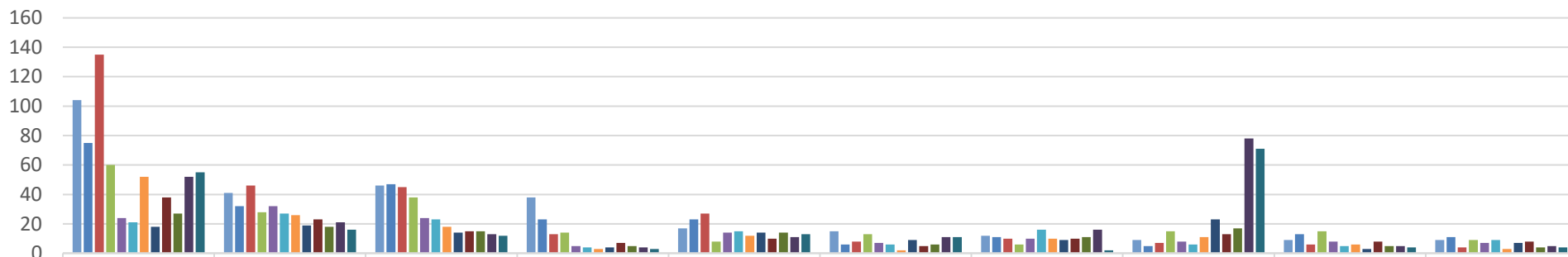


Informações mais solicitadas no mês



Neoenergia Elektro

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



	Falta de Energia	Ligação	Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro de Leitura	Alteração Cadastral (Titularidade/ Nome)	Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão	Ressarcimento de Danos Elétricos	Religação	Conexão de Microgeração	Faturamento Microgeração	Extensão de Rede
fev/22	104	41	46	38	17	15	12	9	9	9
mar/22	75	32	47	23	23	6	11	5	13	11
abr/22	135	46	45	13	27	8	10	7	6	4
mai/22	60	28	38	14	8	13	6	15	15	9
jun/22	24	32	24	5	14	7	10	8	8	7
jul/22	21	27	23	4	15	6	16	6	5	9
ago/22	52	26	18	3	12	2	10	11	6	3
set/22	18	19	14	4	14	9	9	23	3	7
out/22	38	23	15	7	10	5	10	13	8	8
nov/22	27	18	15	5	14	6	11	17	5	4
dez/22	52	21	13	4	11	11	16	78	5	5
jan/23	55	16	12	3	13	11	2	71	4	4

EDP SP

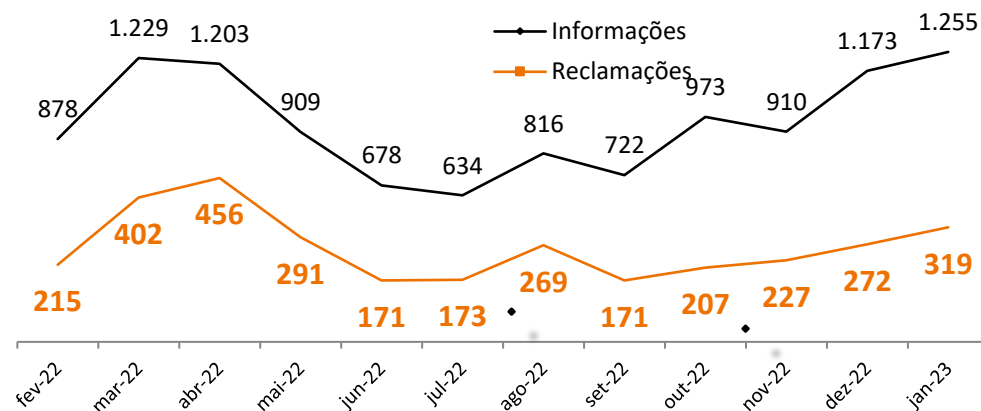
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
ago-22	816	269	55,49%	3	1.088
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

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

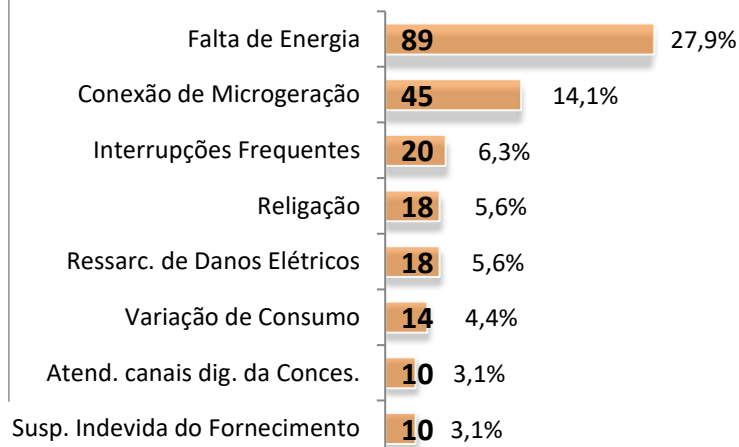
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



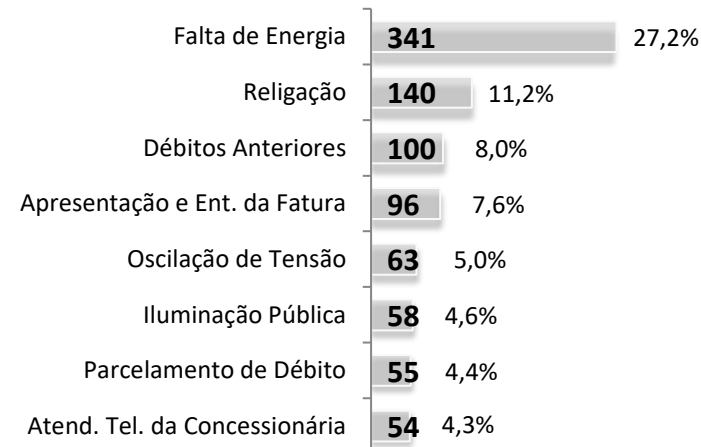
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Guarulhos	66
São José dos Campos	39
Mogi das Cruzes	39
Itaquaquecetuba	26
São Sebastião	17
Caraguatatuba	16
Suzano	13
Ferraz de Vasconcelos	12
Pindamonhangaba	11
Guararema	10

Reclamações mais frequentes no mês

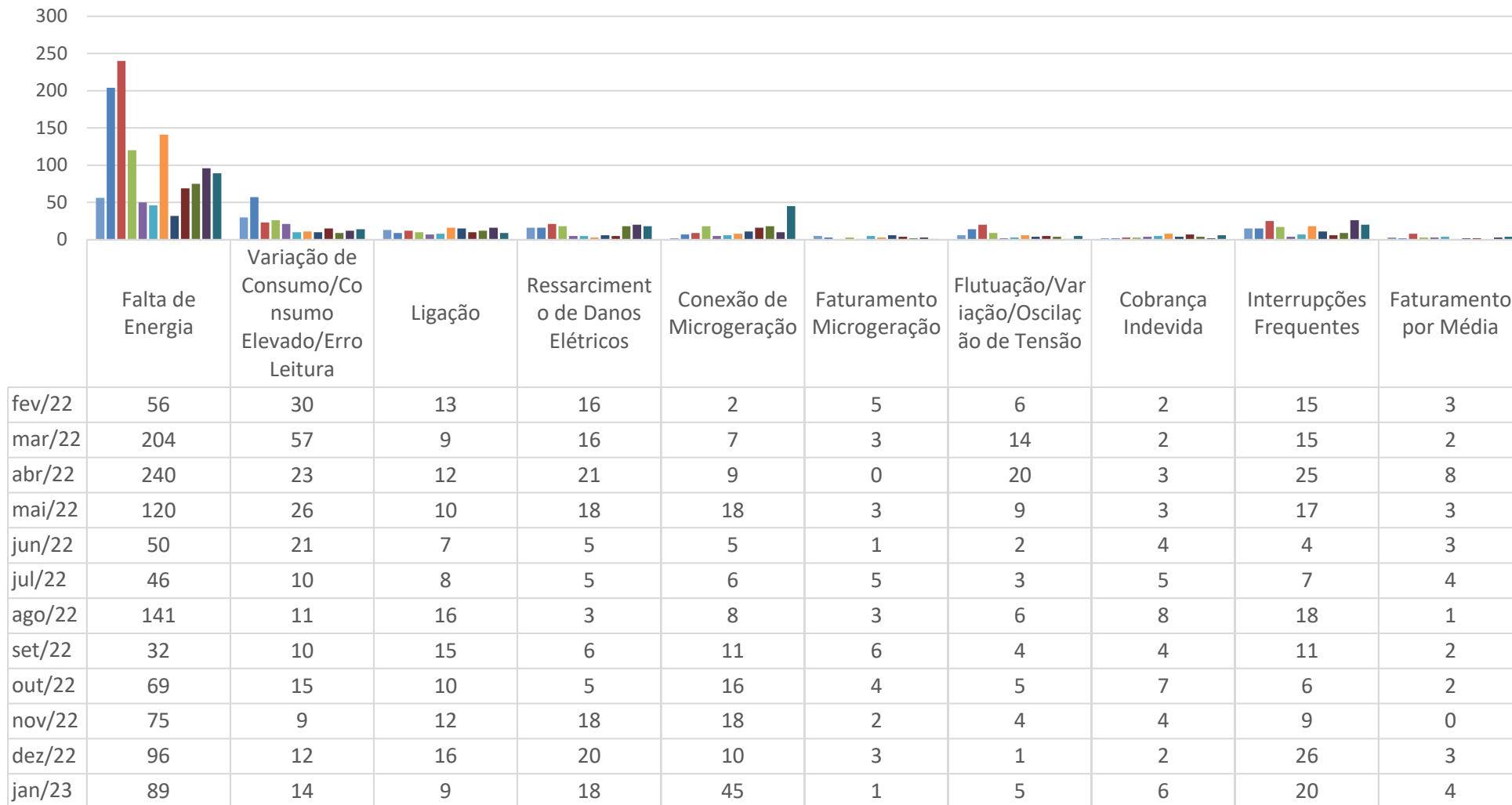


Informações mais solicitadas no mês



EDP SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



Energisa Sul-Sudeste

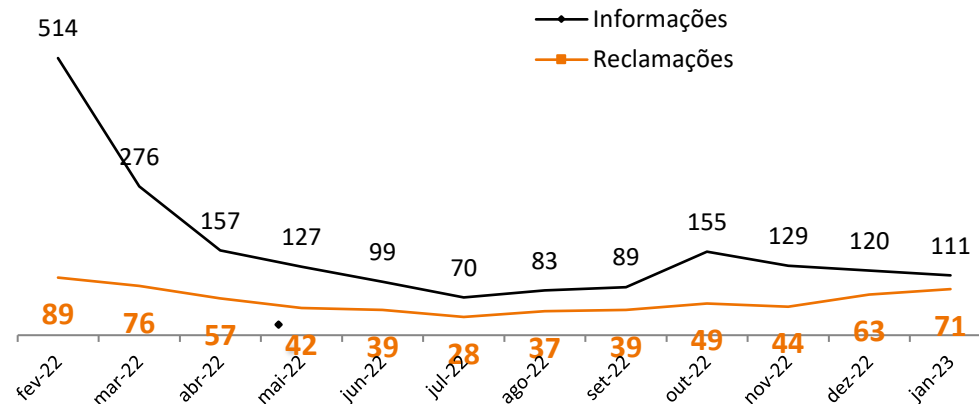
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
ago-22	83	37	32,14%	3	123
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

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

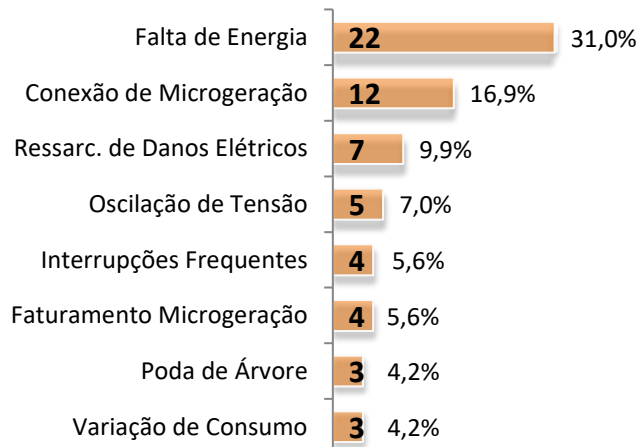
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



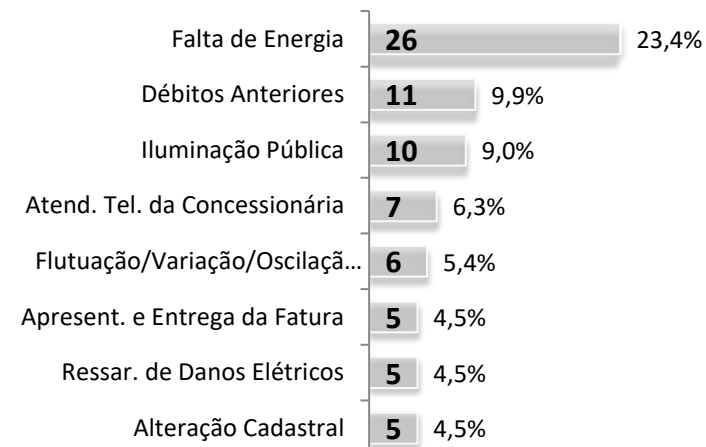
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Pinhalzinho	9
Bragança Paulista	8
Presidente Prudente	7
Pedra Bela	4
Ibirarema	4
Regente Feijó	3
Cândido Mota	2
São Paulo	2
Tupã	2
Catanduva	2

Reclamações mais frequentes no mês

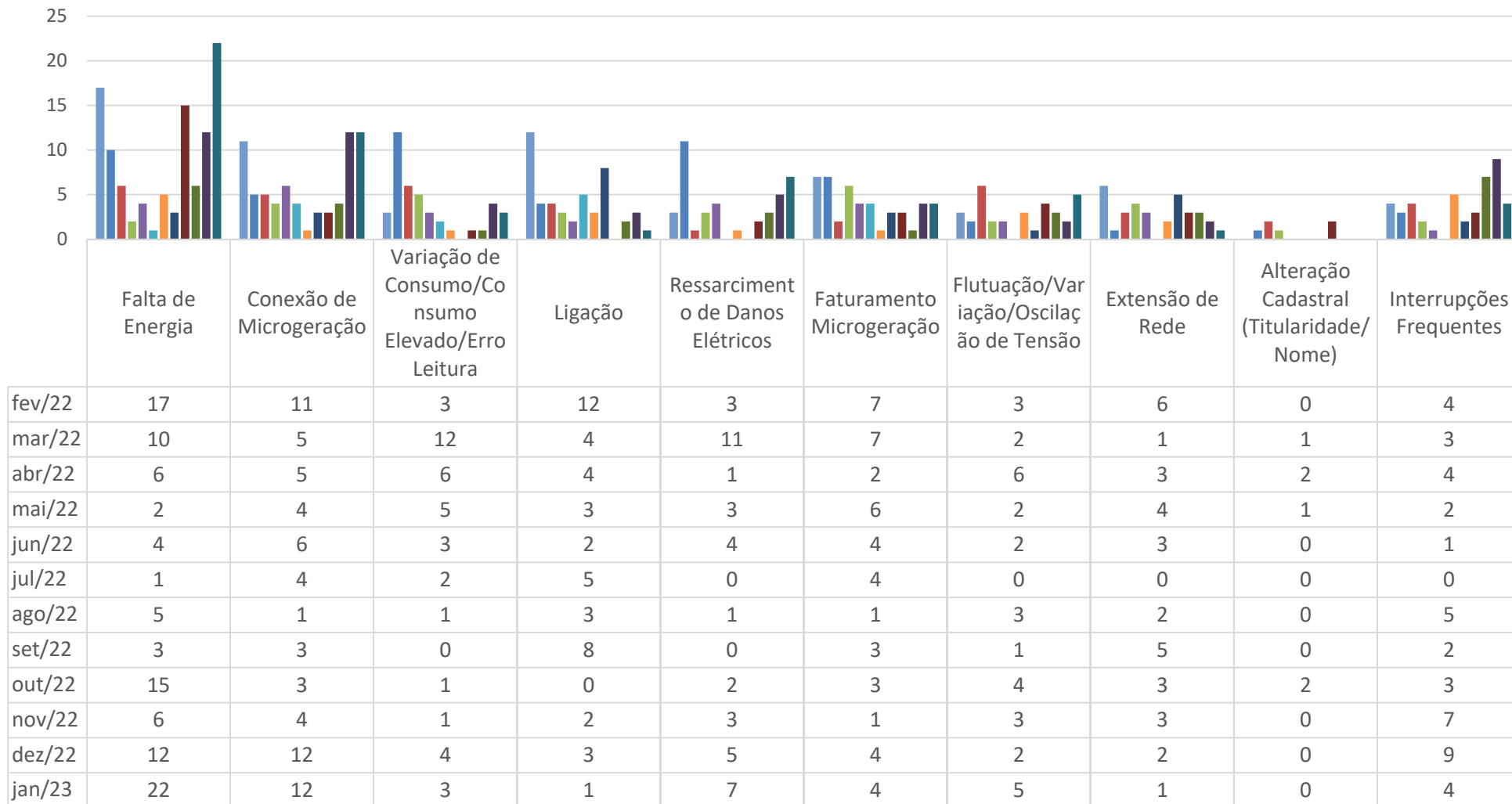


Informações mais solicitadas no mês



Energisa Sul-Sudeste

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



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

