

Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP

Setor: Energia Elétrica

Mês: Janeiro/2024

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.

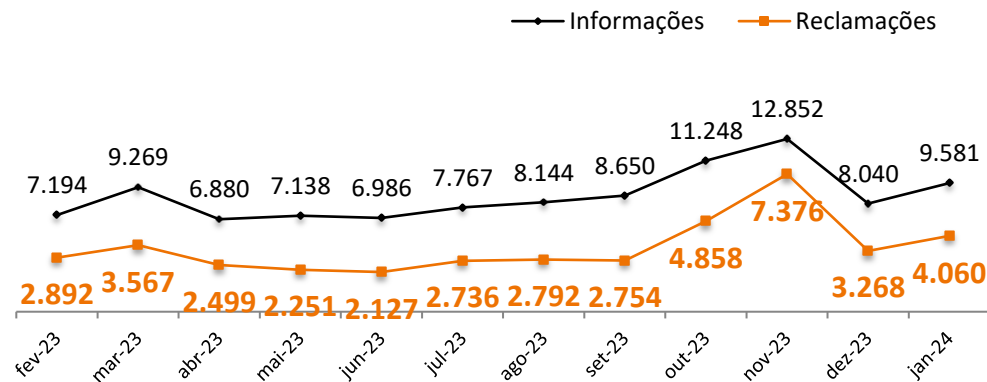
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
ago-23	8.144	2.792	2,05%	12	10.948
set-23	8.650	2.754	-1,36%	12	11.416
out-23	11.248	4.858	76,40%	25	16.131
nov-23	12.852	7.376	51,83%	16	20.244
dez-23	8.040	3.268	-55,69%	16	11.324
jan-24	9.581	4.060	24,24%	17	13.658

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	2.035	50,1%
CPFL Paulista	673	16,6%
EDP SP	529	13,0%
Elektro	471	11,6%
CPFL Piratininga	226	5,6%
Energisa Sul-Sudeste	89	2,2%
CPFL Santa Cruz	37	0,9%

Reclamações mais frequentes no mês

Falta de Energia	1149	28,2%
Interrupções Frequentes	442	10,8%
Variação de Consumo	395	9,7%
Ligação	222	5,4%
Oscilação de Tensão	210	5,2%
Religação	167	4,1%
Ressarc. de Danos Elétricos	154	3,8%
Apresentação e Ent. da Fatura	149	3,7%

Informações mais solicitadas no mês

Falta de Energia	2407	24,9%
Apresentação e Ent. da Fatura	1223	12,7%
Débitos Anteriores	957	9,9%
2ª Via da Fatura	760	7,9%
Religação	521	5,4%
Alteração Cadastral	442	4,6%
Atend. Tel. da Concessionária	405	4,2%
Variação de Consumo	392	4,1%

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
EDP SP	2.153.984	529	2,46
Enel SP	8.399.525	2.035	2,42
Neoenergia Elektro	2.935.198	471	1,60
CPFL Paulista	4.954.905	673	1,36
CPFL Piratininga	1.944.187	226	1,16
Energisa Sul-Sudeste	873.353	89	1,02
CPFL Santa Cruz	504.565	37	0,73
Setor agregado	21.765.717	4.060	1,87

% reclamações procedentes

Concessionária	resultado do indicador
EDP SP	40,8%
Neoenergia Elektro	34,0%
Enel SP	28,6%
Energisa Sul-Sudeste	27,0%
CPFL Paulista	14,7%
CPFL Piratininga	12,8%
CPFL Santa Cruz	10,8%
Setor agregado	27,5%

¹ Base de unidades consumidoras de janeiro de 2024

Enel SP

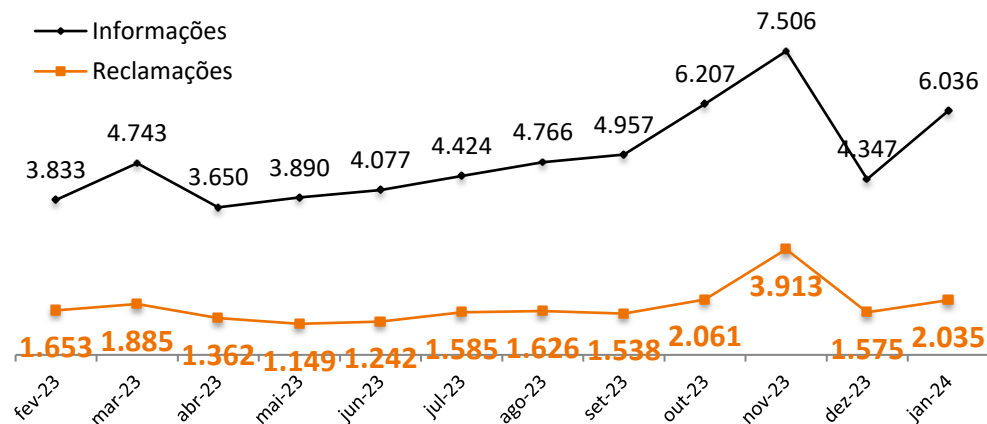
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
ago-23	4.766	1.626	2,59%	7	6.399
set-23	4.957	1.538	-5,41%	5	6.500
out-23	6.207	2.061	34,01%	10	8.278
nov-23	7.506	3.913	89,86%	5	11.424
dez-23	4.347	1.575	-59,75%	3	5.925
jan-24	6.036	2.035	29,21%	5	8.076

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

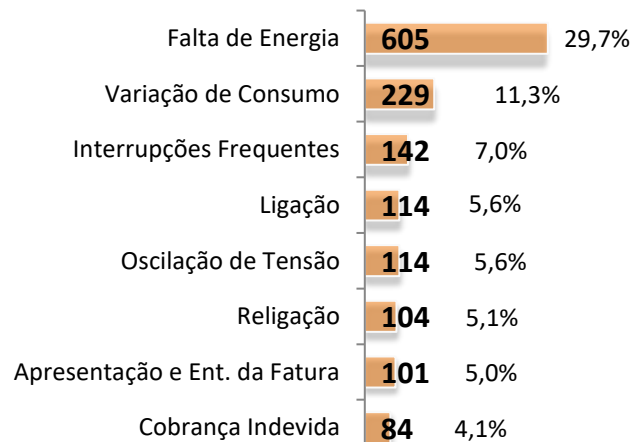
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



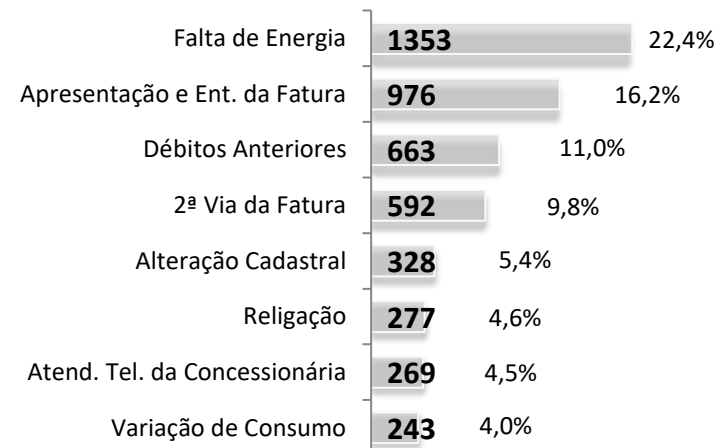
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
São Paulo	1.556
São Bernardo do Campo	71
Santo André	68
Osasco	51
Barueri	37
Carapicuíba	26
Cotia	23
Diadema	20
Ribeirão Pires	19
São Caetano do Sul	18

Reclamações mais frequentes no mês

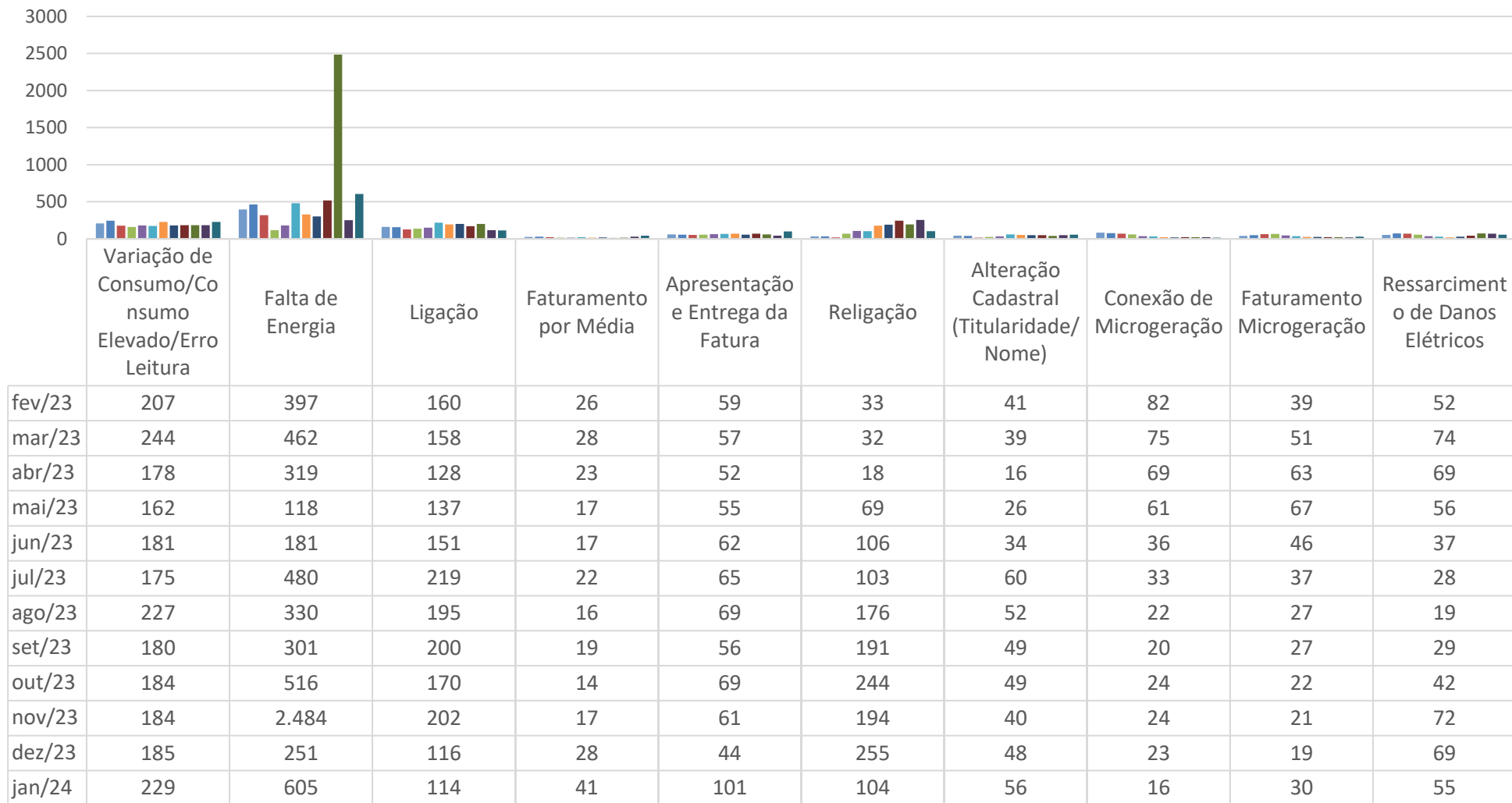


Informações mais solicitadas no mês



Enel SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



CPFL Paulista

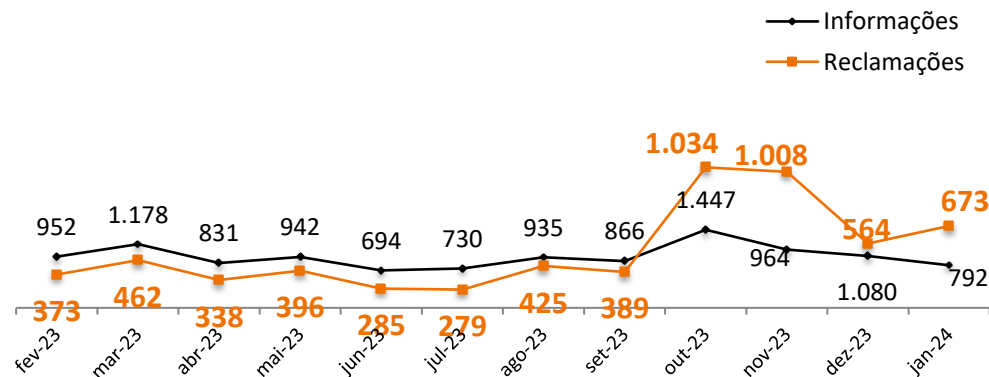
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
ago-23	935	425	52,33%	0	1.360
set-23	866	389	-8,47%	0	1.255
out-23	1.447	1.034	165,81%	5	2.486
nov-23	1.080	1.008	-2,51%	7	2.095
dez-23	964	564	-44,05%	6	1.534
jan-24	792	673	19,33%	3	1.468

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

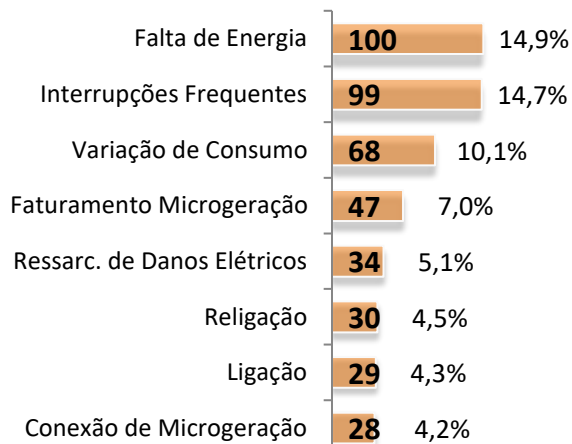
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



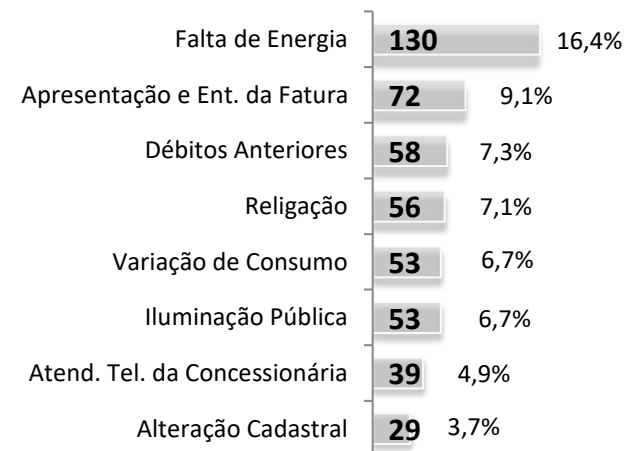
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Campinas	84
Ribeirão Preto	62
Bauru	41
São José do Rio Preto	34
Piracicaba	25
Valinhos	23
Franca	22
Araraquara	21
Araçatuba	20
Jundiaí	18

Reclamações mais frequentes no mês

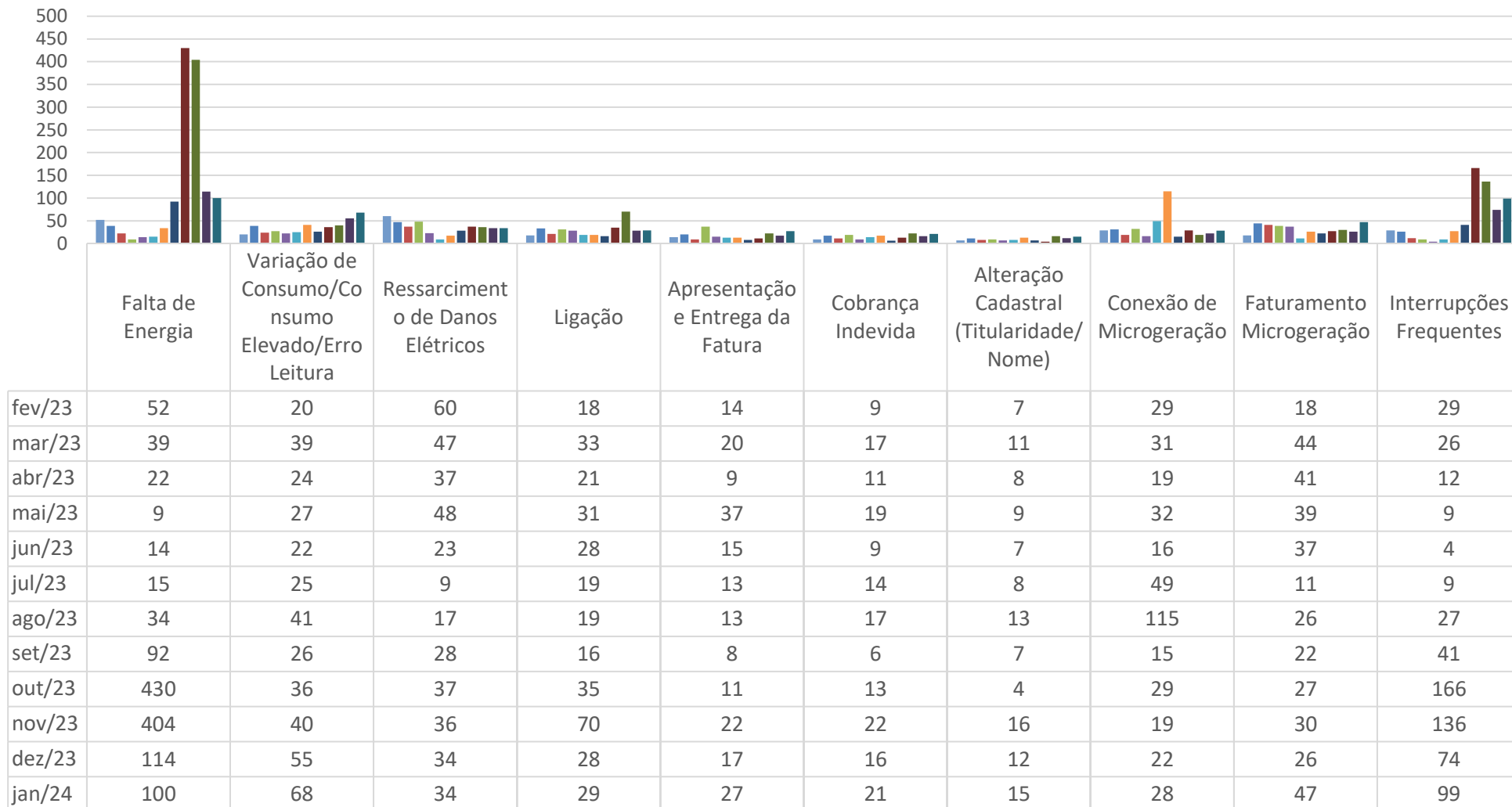


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Paulista

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



CPFL Piratininga

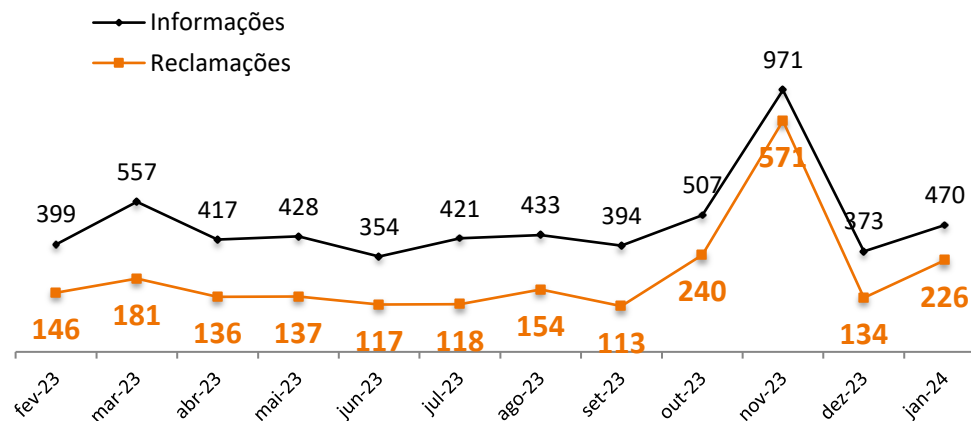
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
ago-23	433	154	30,51%	4	591
set-23	394	113	-26,62%	4	511
out-23	507	240	112,39%	4	751
nov-23	971	571	137,92%	1	1.543
dez-23	373	134	-76,53%	3	510
jan-24	470	226	68,66%	3	699

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

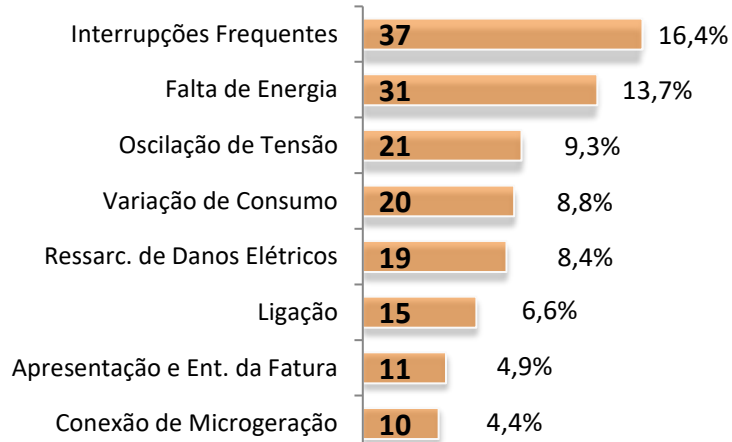
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



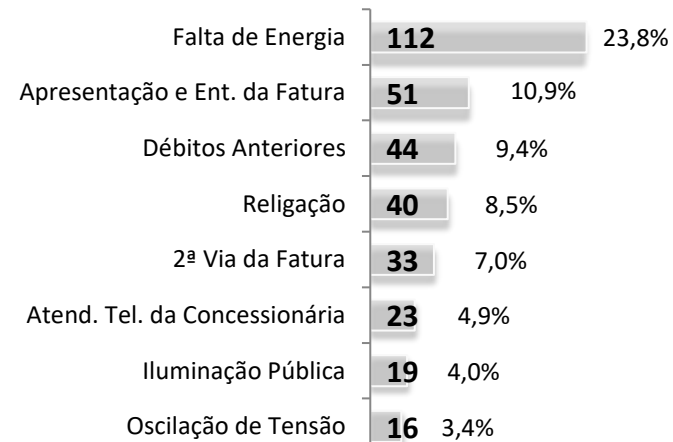
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Sorocaba	47
Jundiaí	43
Indaiatuba	14
Praia Grande	11
Santos	9
Porto Feliz	9
São Vicente	8
Itu	8
Araçoiaba da Serra	8
Salto	8

Reclamações mais frequentes no mês

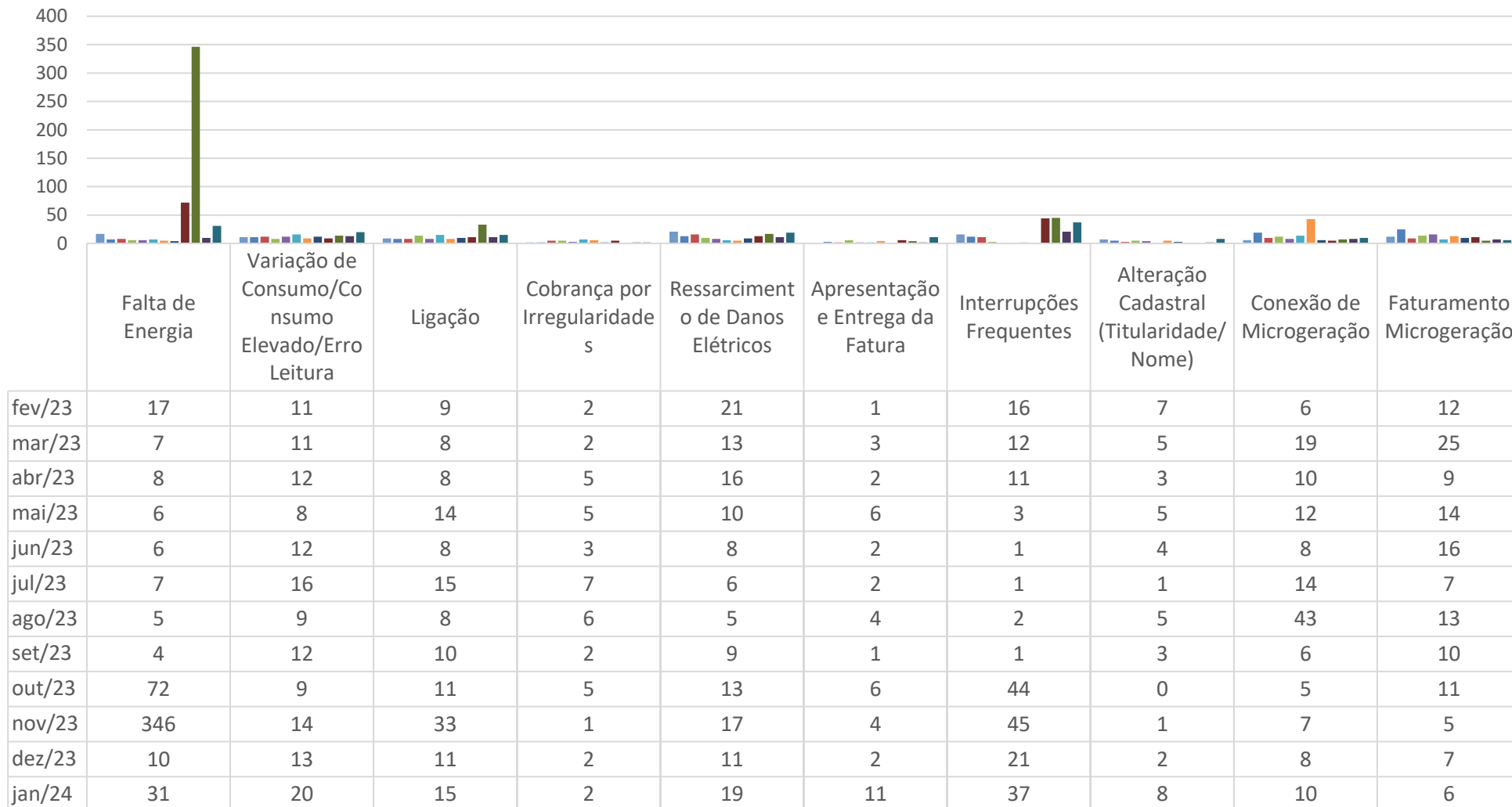


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Piratininga

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



CPFL Santa Cruz

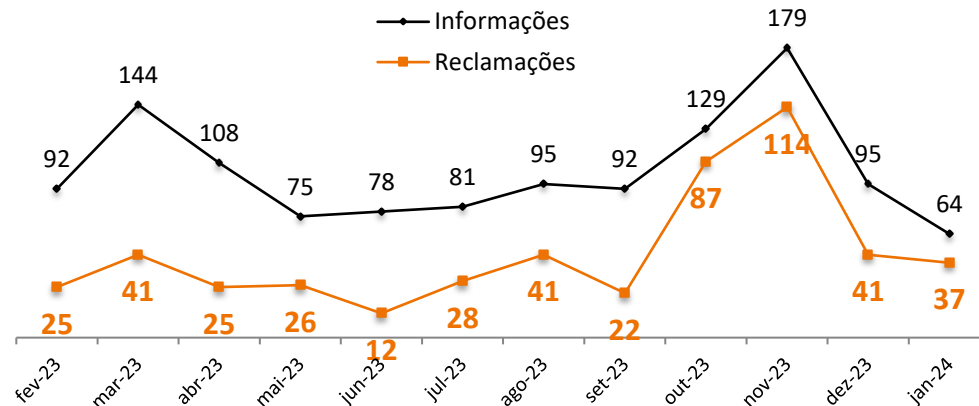
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
ago-23	95	41	46,43%	0	136
set-23	92	22	-46,34%	0	114
out-23	129	87	295,45%	0	216
nov-23	179	114	31,03%	1	294
dez-23	95	41	-64,04%	1	137
jan-24	64	37	-9,76%	0	101

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

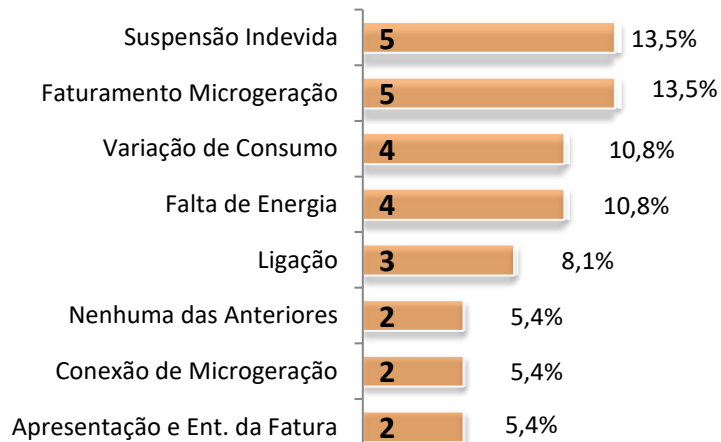
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



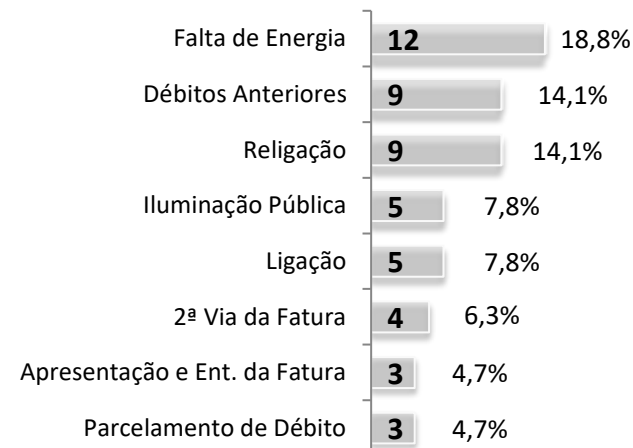
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Jaguariúna	5
Mococa	4
Avaré	4
Ourinhos	3
Itapetininga	3
Jacarezinho	2
Itamogi	2
São Miguel Arcanjo	2
Arandu	2
Santos	1

Reclamações mais frequentes no mês

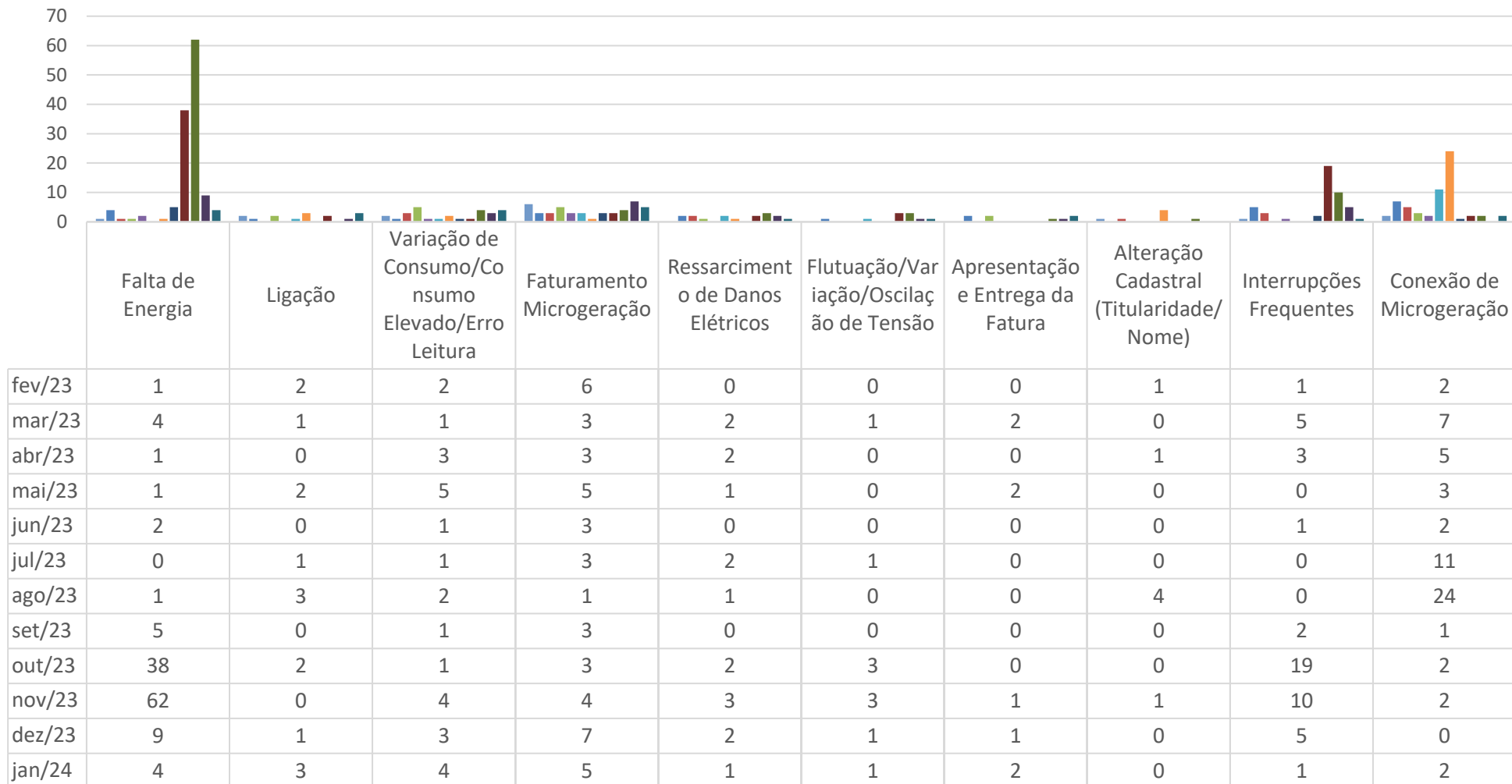


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Santa Cruz

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



Neoenergia Elektro

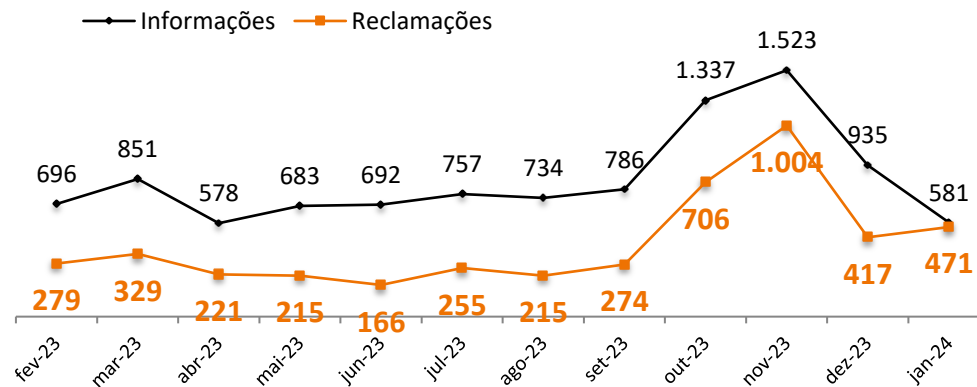
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
ago-23	734	215	-15,69%	1	950
set-23	786	274	27,44%	1	1.061
out-23	1.337	706	157,66%	1	2.044
nov-23	1.523	1.004	42,21%	1	2.528
dez-23	935	417	-58,47%	3	1.355
jan-24	581	471	12,95%	2	1.054

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

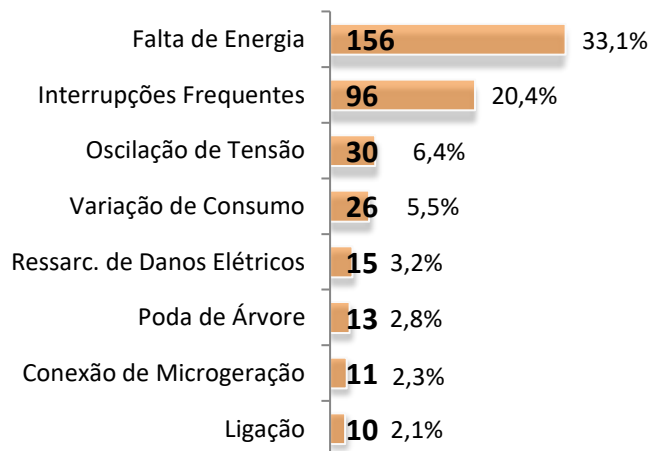
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



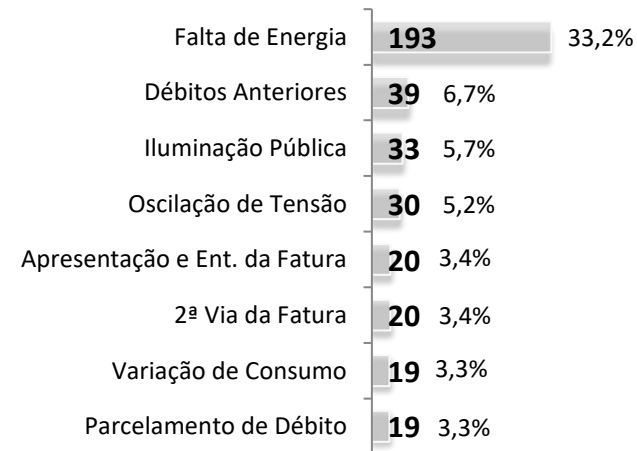
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Atibaia	48
Santa Isabel	27
Ubatuba	21
Mogi Guaçu	16
Jarinu	16
Mairiporã	15
Limeira	13
Porangaba	11
Pariquera-Açu	11
Rio Claro	10

Reclamações mais frequentes no mês

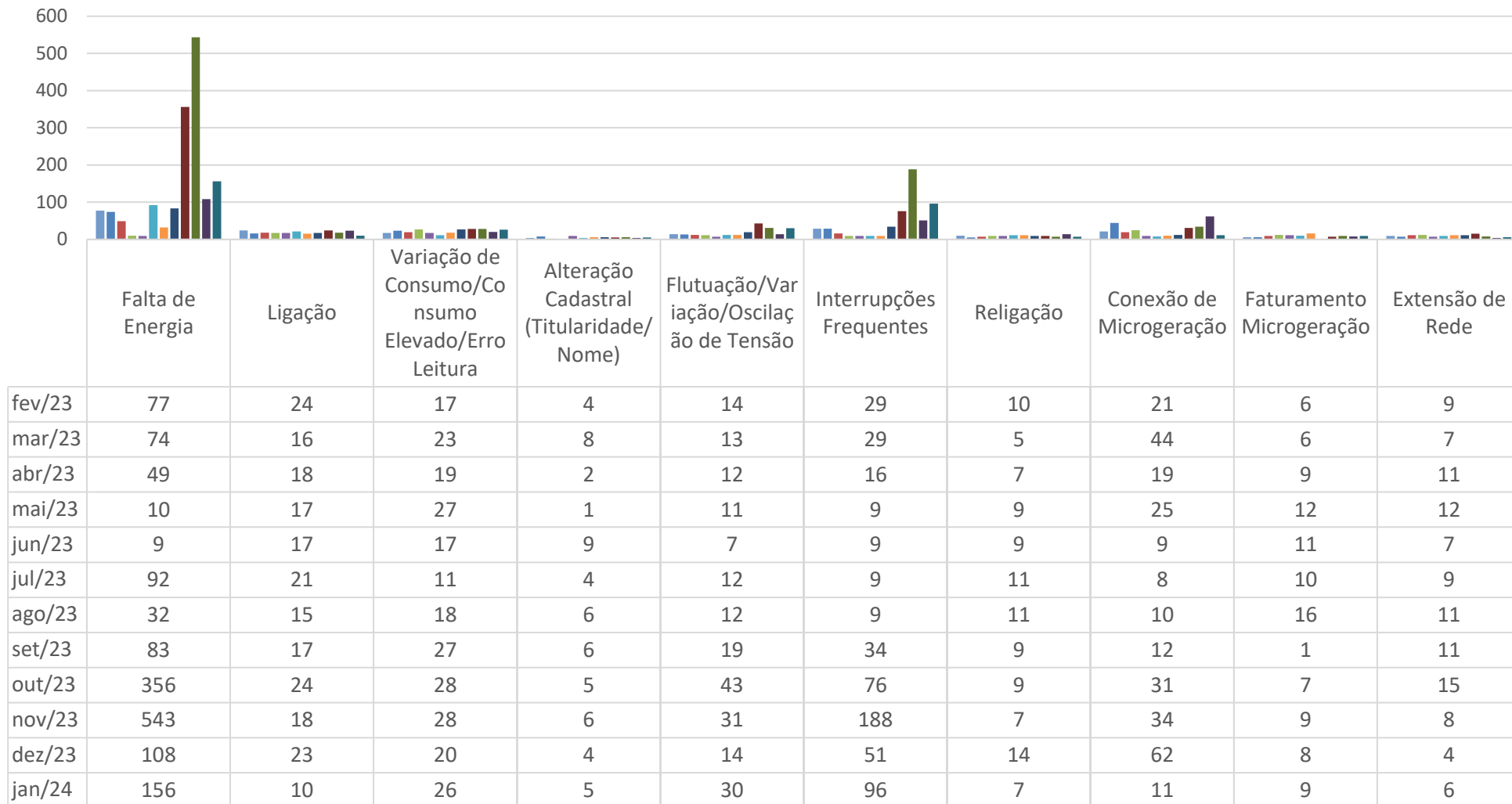


Informações mais solicitadas no mês



Neoenergia Elektro

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



EDP SP

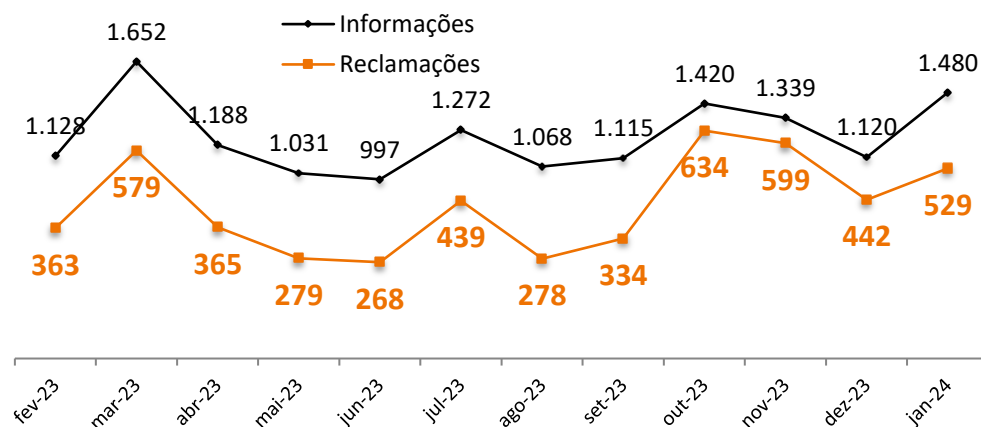
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
ago-23	1.068	278	-36,67%	0	1.346
set-23	1.115	334	20,14%	2	1.451
out-23	1.420	634	89,82%	3	2.057
nov-23	1.339	599	-5,52%	0	1.938
dez-23	1.120	442	-26,21%	0	1.562
jan-24	1.480	529	19,68%	4	2.013

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

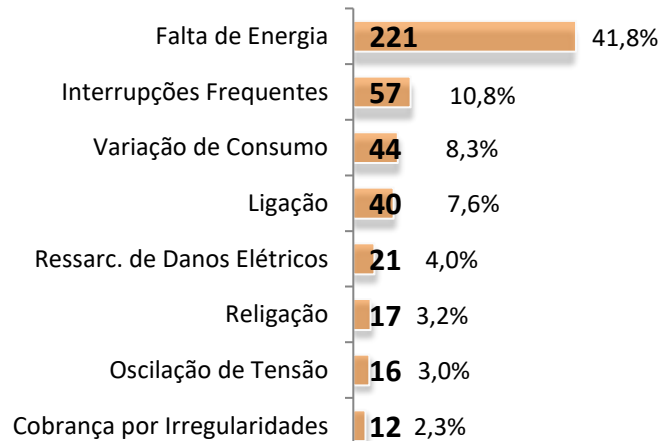
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



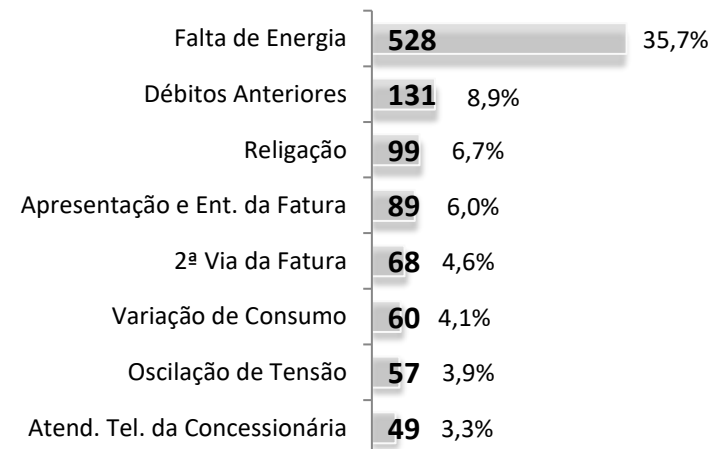
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Guarulhos	136
Mogi Das Cruzes	60
São José Dos Campos	42
Guararema	33
Taubaté	29
Jacareí	27
Suzano	25
Itaquaquecetuba	23
Ferraz de Vasconcelos	19
Caçapava	16

Reclamações mais frequentes no mês

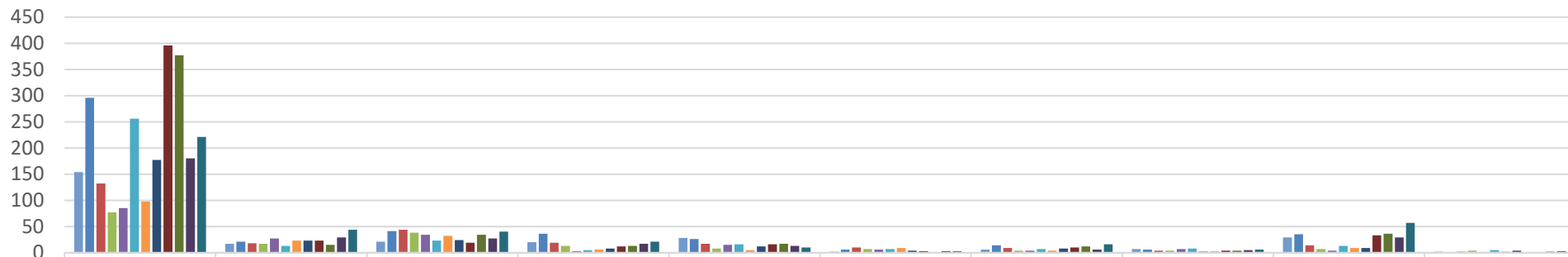


Informações mais solicitadas no mês



EDP SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



	Falta de Energia	Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro de Leitura	Ligação	Ressarcimento de Danos Elétricos	Conexão de Microgeração	Faturamento Microgeração	Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão	Cobrança Indevida	Interrupções Frequentes	Faturamento por Média
fev/23	154	17	21	20	28	2	6	7	29	2
mar/23	296	21	41	36	26	6	14	6	35	1
abr/23	132	18	44	19	17	10	9	4	14	2
mai/23	77	17	38	13	8	7	4	4	7	4
jun/23	85	27	34	3	15	6	4	7	4	1
jul/23	256	13	23	5	16	7	7	8	13	5
ago/23	98	23	32	6	5	9	4	3	9	2
set/23	177	23	24	8	12	4	8	2	9	4
out/23	396	23	19	12	16	3	10	4	33	0
nov/23	377	15	34	13	17	1	12	4	36	1
dez/23	180	29	27	17	13	3	6	5	29	2
jan/24	221	44	40	21	10	3	16	6	57	3

Energisa Sul-Sudeste

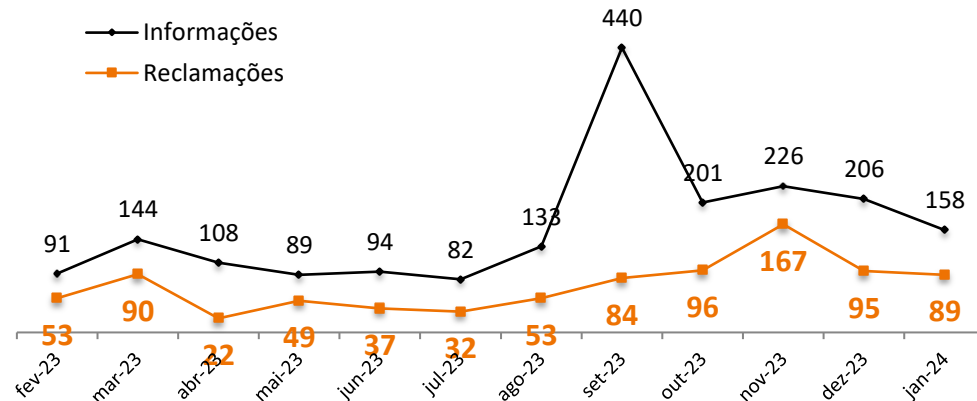
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
ago-23	133	53	65,63%	0	186
set-23	440	84	58,49%	0	524
out-23	201	96	14,29%	2	299
nov-23	226	167	73,96%	1	394
dez-23	206	95	-43,11%	0	301
jan-24	158	89	-6,32%		247

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

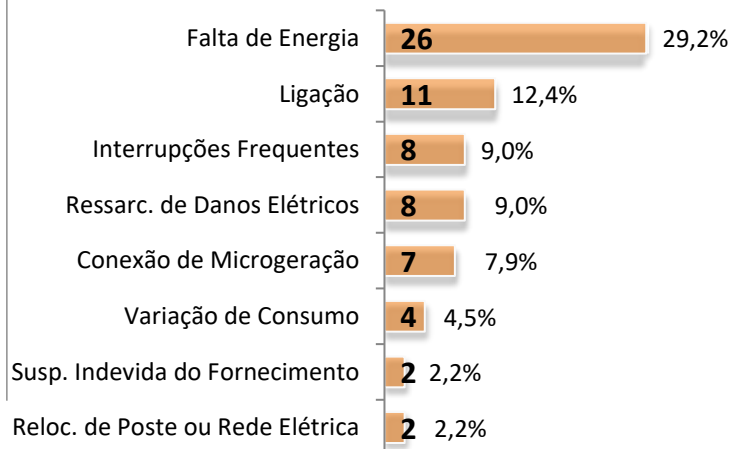
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



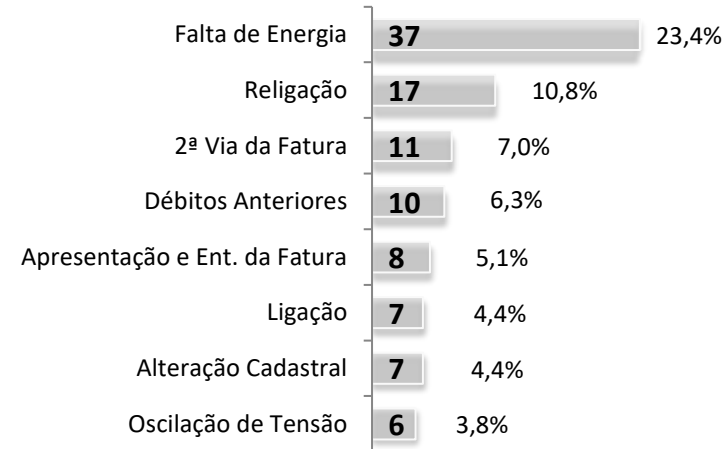
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Bragança Paulista	24
Presidente Prudente	9
Pinhalzinho	6
Regente Feijó	5
Presidente Venceslau	5
Assis	4
Tupã	3
Vargem	3
Catanduva	3
Paraguaçu Paulista	3

Reclamações mais frequentes no mês

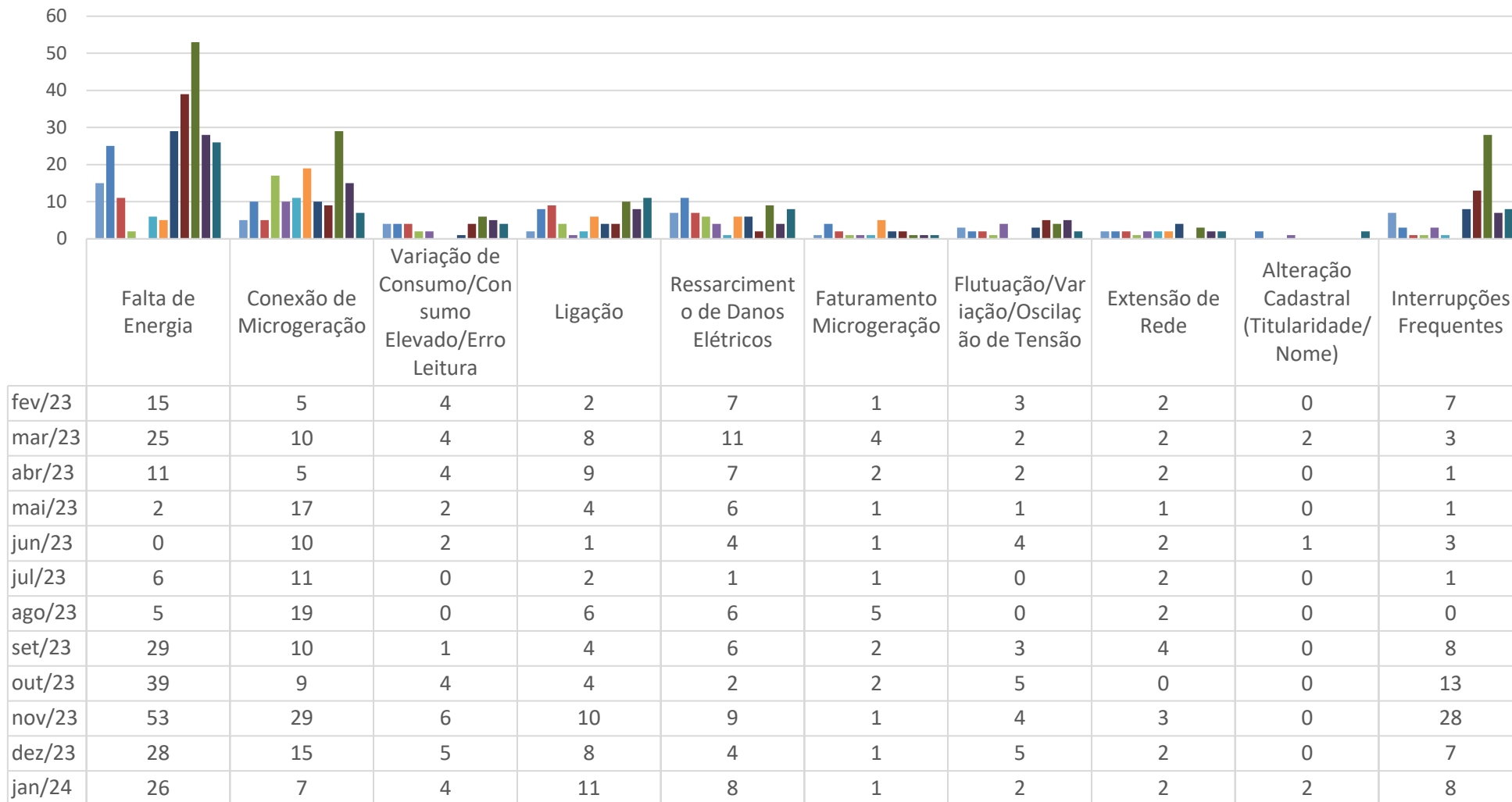


Informações mais solicitadas no mês



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



Secretaria de  **SÃO PAULO**
Parcerias em Investimentos GOVERNO DO ESTADO