

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

**Setor: Energia Elétrica**

**Mês: Junho/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 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.

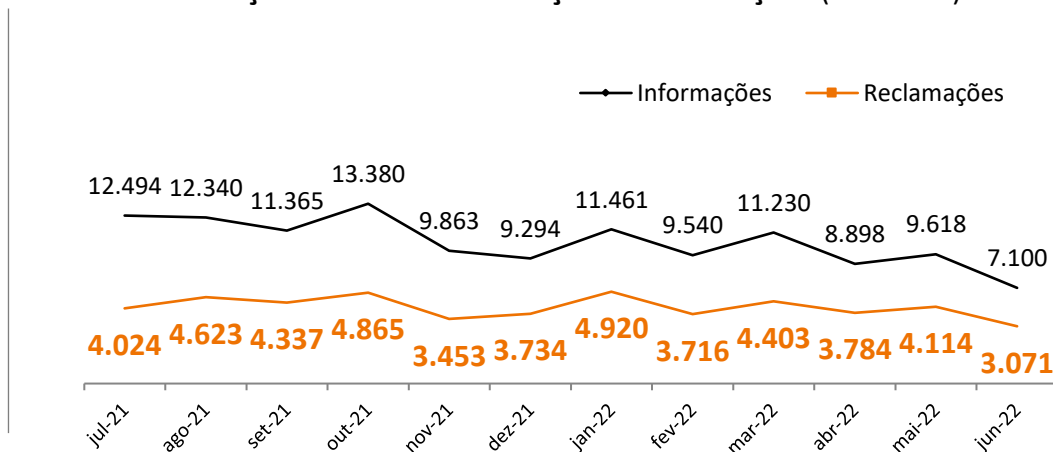
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
jan-22	11.461	4.920	31,76%	14	16.395
fev-22	9.540	3.716	-24,47%	19	13.275
mar-22	11.230	4.403	18,49%	27	15.660
abr-22	8.898	3.784	-14,06%	16	12.698
mai-22	9.618	4.114	8,72%	17	13.749
jun-22	7.100	3.071	-25,35%	16	10.187

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

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

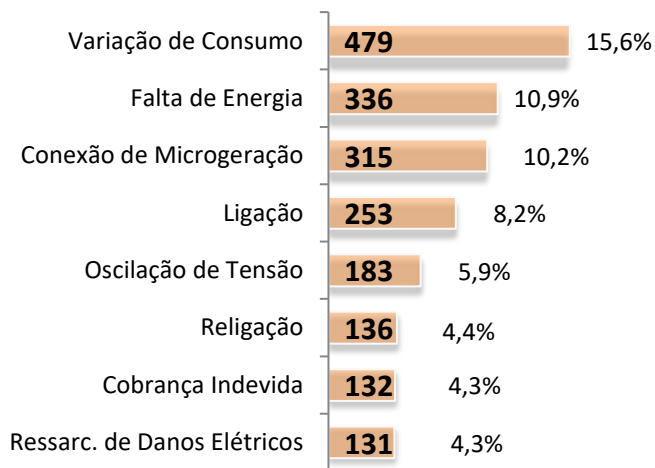
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



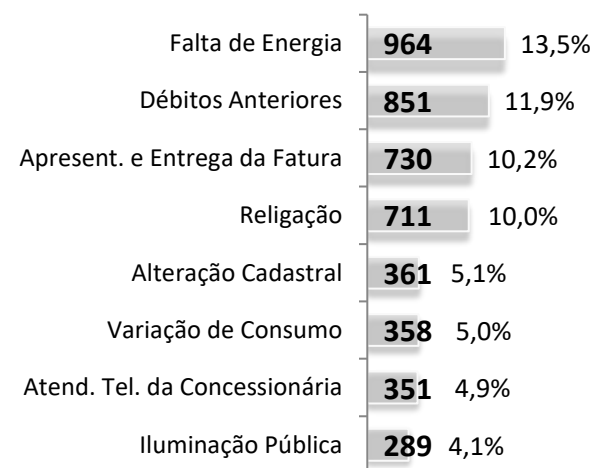
Reclamações por concessionária no mês

	Nº	%
Enel SP	1.944	63,3%
CPFL Paulista	437	14,2%
Elektro	254	8,3%
CPFL Piratininga	179	5,8%
EDP SP	171	5,6%
CPFL Santa Cruz	47	1,5%
Energisa Sul-Sudeste	39	1,3%

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 <sup>1</sup>	reclamações no mês	resultado do indicador
Enel SP	7.532.918	1.944	2,58
CPFL Santa Cruz	486.276	47	0,97
CPFL Piratininga	1.865.546	179	0,96
CPFL Paulista	4.765.683	437	0,92
Neoenergia Elektro	2.828.016	254	0,90
EDP SP	2.002.064	171	0,85
Energisa Sul-Sudeste	850.485	39	0,46
<b>Setor agregado</b>	<b>20.330.988</b>	<b>3.071</b>	<b>1,51</b>

### % reclamações procedentes

Concessionária	resultado do indicador
EDP SP	27,5%
Enel SP	13,1%
Energisa Sul-Sudeste	10,3%
Elektro	9,8%
CPFL Piratininga	8,4%
CPFL Paulista	6,4%
CPFL Santa Cruz	4,3%
<b>Setor agregado</b>	<b>12,2%</b>

<sup>1</sup> Base de unidades consumidoras de dezembro/2021

Enel SP

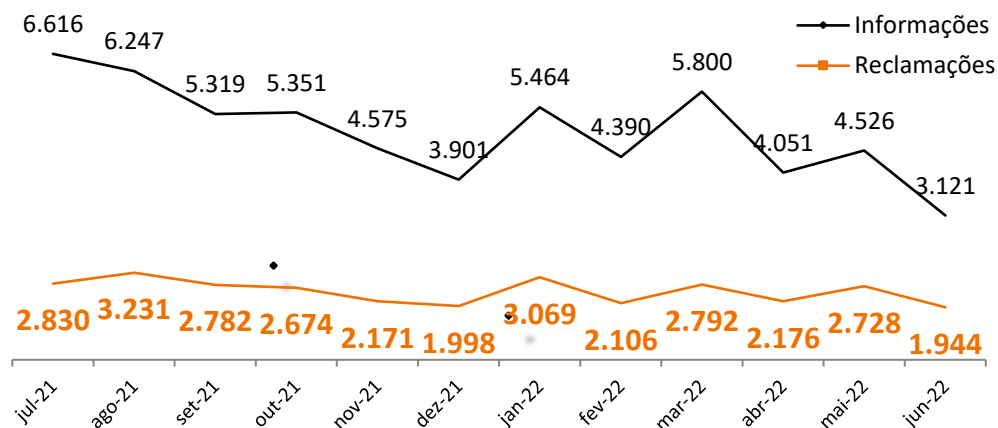
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
jan-22	5.464	3.069	53,60%	10	8.543
fev-22	4.390	2.106	-31,38%	11	6.507
mar-22	5.800	2.792	32,57%	13	8.605
abr-22	4.051	2.176	-22,06%	13	6.240
mai-22	4.526	2.728	25,37%	6	7.260
jun-22	3.121	1.944	-28,74%	5	5.070

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

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

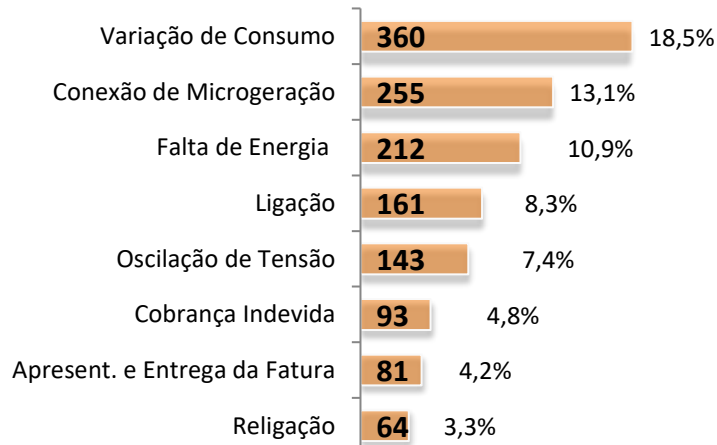
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



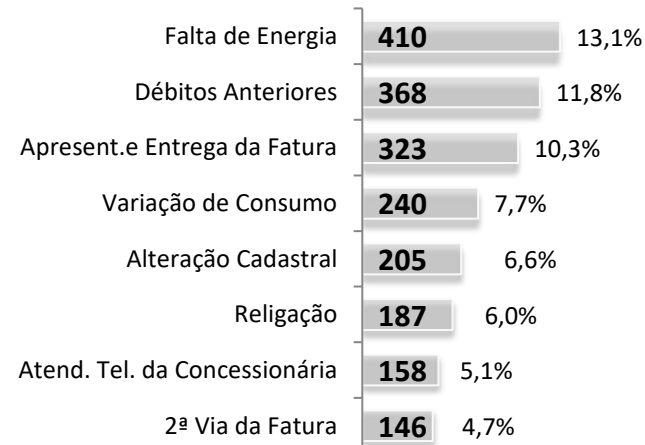
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
São Paulo	1317
São Bernardo do Campo	101
Santo André	88
Barueri	60
Cotia	59
Osasco	53
Santana de Parnaíba	45
Diadema	25
Carapicuíba	24
São Caetano do Sul	24

Reclamações mais frequentes no mês

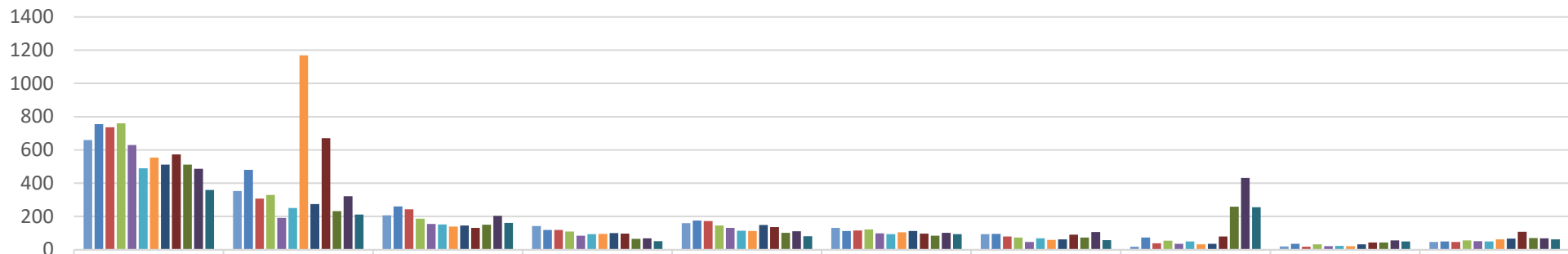


Informações mais solicitadas no mês



Enel SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



	Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro de Leitura	Falta de Energia	Ligação	Faturamento por Média	Apresentação e Entrega da Fatura	Cobrança Indevida	Alteração Cadastral (Titularidade/ Nome)	Conexão de Microgeração	Faturamento Microgeração	Ressarcimento de Danos Elétricos
jul/21	660	353	207	142	159	131	94	18	20	47
ago/21	755	481	260	119	175	112	95	73	36	49
set/21	736	308	243	119	172	116	80	38	19	47
out/21	760	329	187	110	145	122	73	55	33	56
nov/21	629	191	155	84	132	99	46	36	22	52
dez/21	490	251	152	94	114	93	69	49	23	49
jan/22	554	1169	140	96	112	105	59	32	22	62
fev/22	511	274	146	100	148	113	62	35	33	67
mar/22	573	670	131	97	136	97	90	79	44	108
abr/22	512	232	151	66	101	84	74	258	44	70
mai/22	487	321	204	69	111	101	107	432	56	69
jun/22	360	212	161	51	81	93	57	255	49	63

CPFL Paulista

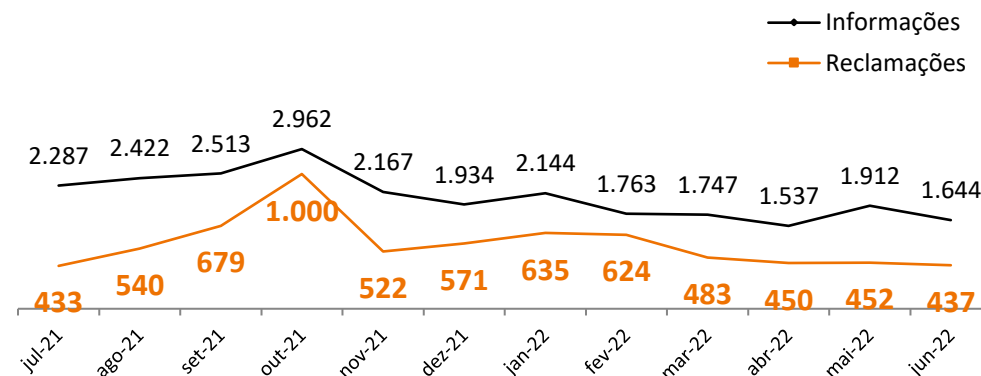
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
jan-22	2.144	635	11,21%	2	2.781
fev-22	1.763	624	-1,73%	7	2.394
mar-22	1.747	483	-22,60%	7	2.237
abr-22	1.537	450	-6,83%	3	1.990
mai-22	1.912	452	0,44%	3	2.367
jun-22	1.644	437	-3,32%	1	2.082

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

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

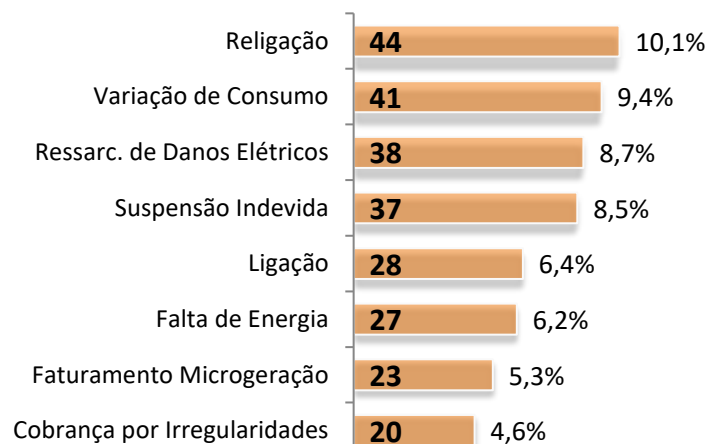
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



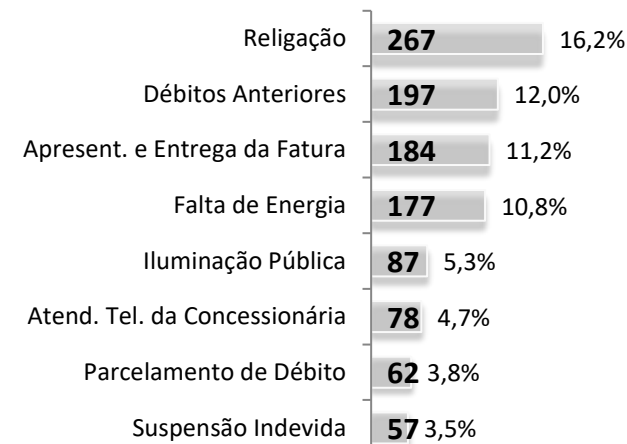
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Ribeirão Preto	55
Campinas	51
São José do Rio Preto	25
Piracicaba	19
Hortolândia	12
Araçatuba	12
Bauru	12
Sumaré	12
São Carlos	9
Marília	8

Reclamações mais frequentes no mês

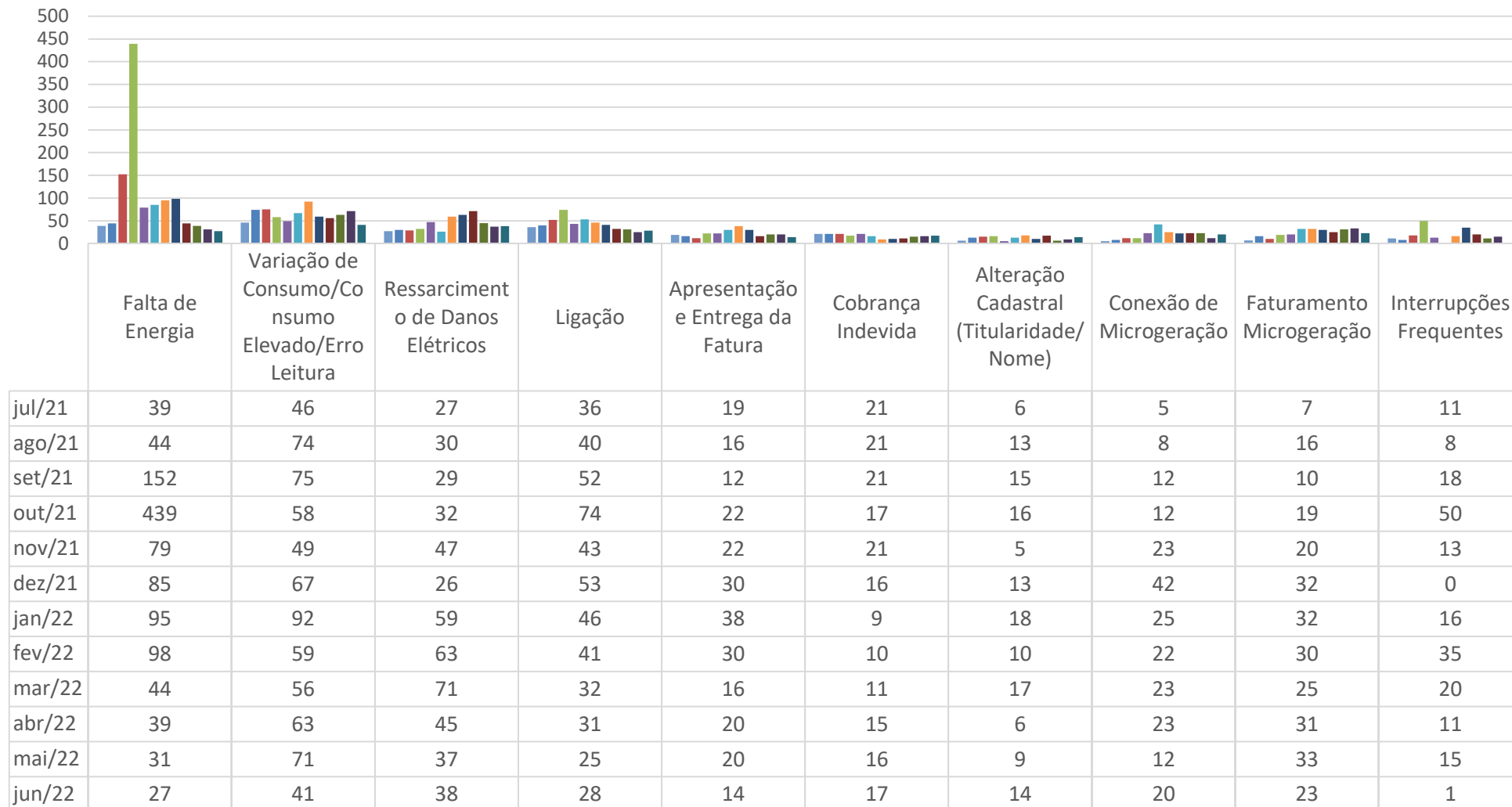


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Paulista

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)





CPFL Piratininga

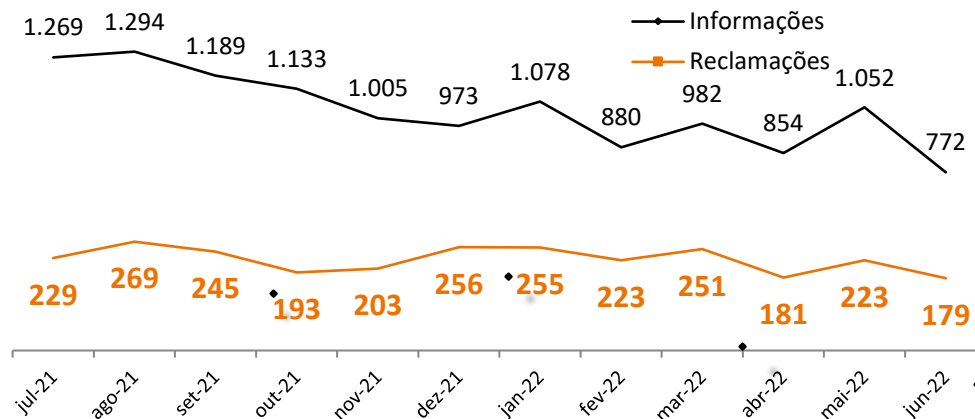
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
jan-22	1.078	255	-0,39%	0	1.333
fev-22	880	223	-12,55%	1	1.104
mar-22	982	251	12,56%	3	1.236
abr-22	854	181	-27,89%	0	1.035
mai-22	1.052	223	23,20%	6	1.281
jun-22	772	179	-19,73%	5	956

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

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

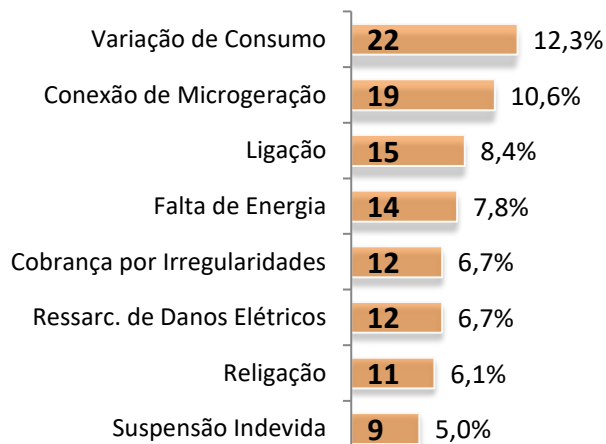
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



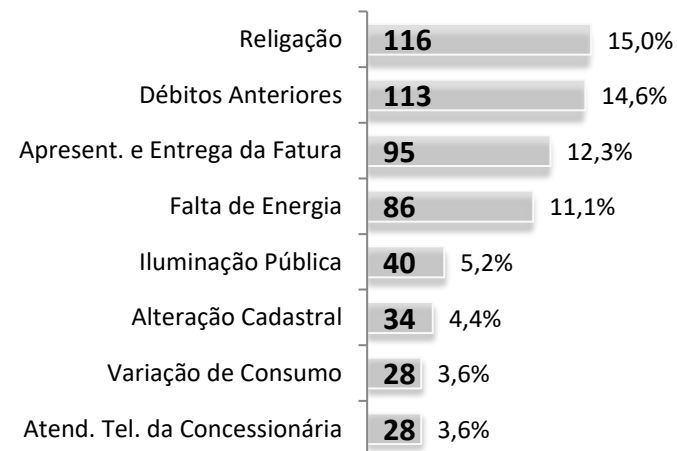
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Santos	23
Sorocaba	23
Jundiaí	21
Indaiatuba	16
Praia Grande	13
São Vicente	10
Porto Feliz	8
Salto	7
Boituva	6
São Roque	5

Reclamações mais frequentes no mês

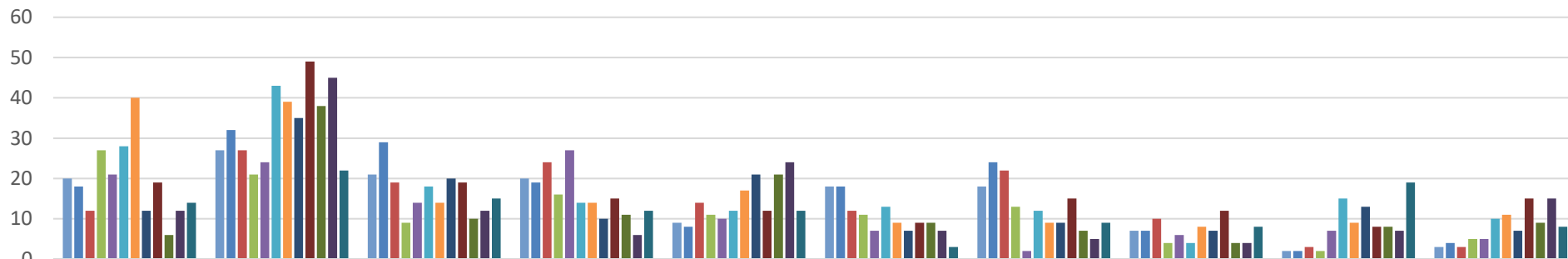


Informações mais solicitadas no mês



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
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
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

CPFL Santa Cruz

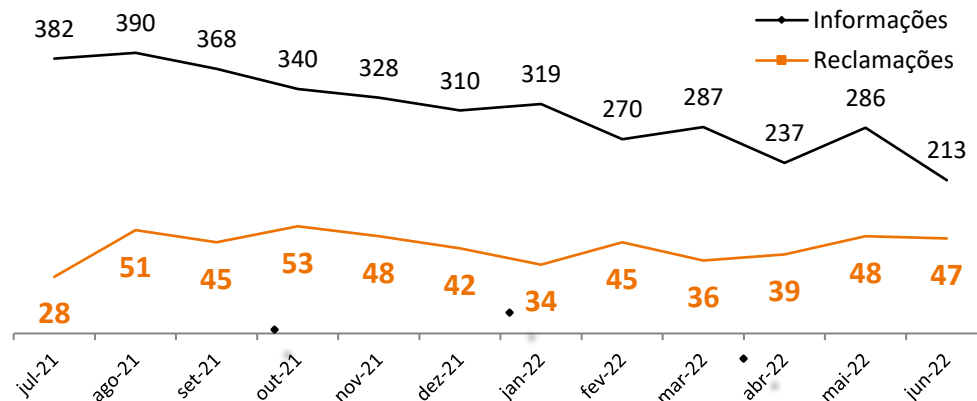
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
jan-22	319	34	-19,05%	0	353
fev-22	270	45	32,35%	0	315
mar-22	287	36	-20,00%	0	323
abr-22	237	39	8,33%	0	276
mai-22	286	48	23,08%	0	334
jun-22	213	47	-2,08%	1	261

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

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

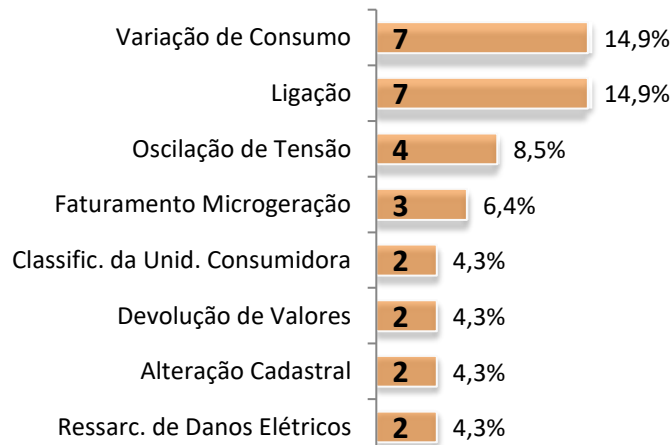
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



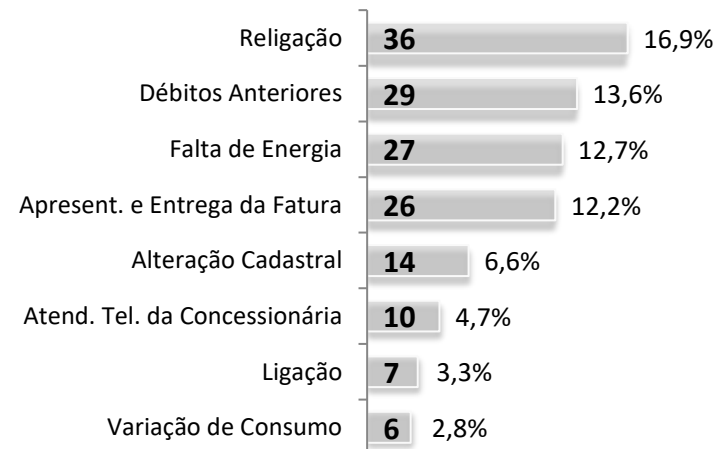
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Cerqueira César	8
São José do Rio Pardo	5
Ourinhos	4
Avaré	3
Mococa	3
São Paulo	3
Arandu	2
Casa Branca	2
Pedreira	1
Caconde	1

Reclamações mais frequentes no mês

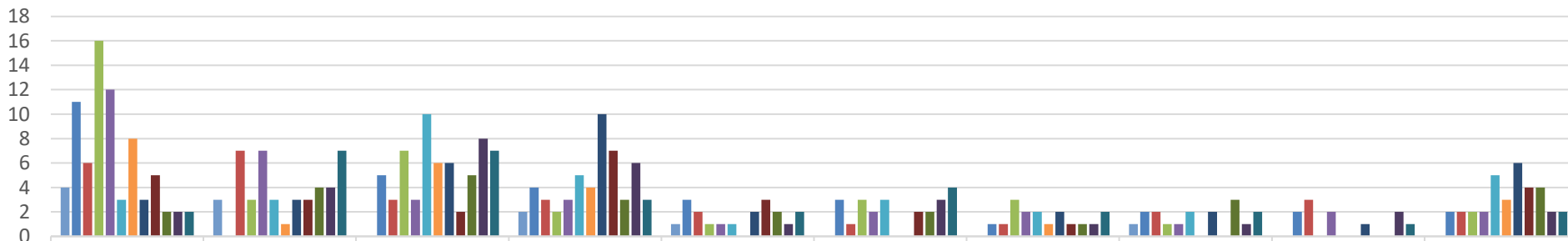


Informações mais solicitadas no mês



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
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
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

Neoenergia Elektro

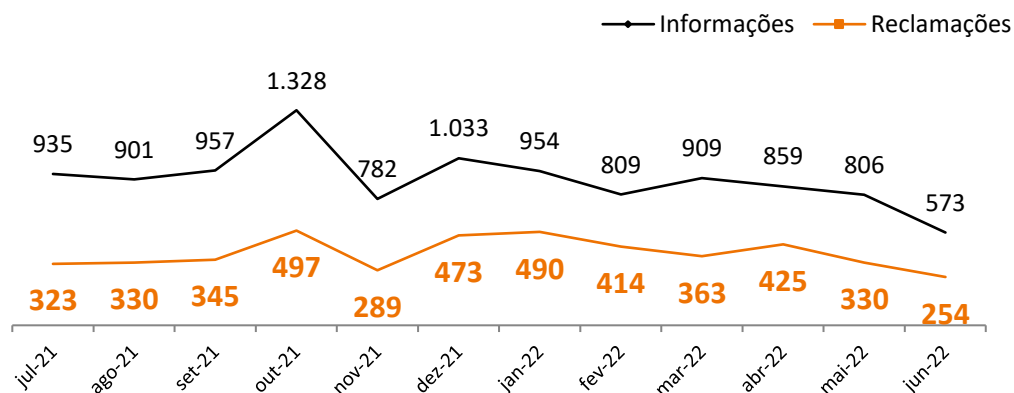
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
jan-22	954	490	3,59%	1	1.445
fev-22	809	414	-15,51%	0	1.223
mar-22	909	363	-12,32%	2	1.274
abr-22	859	425	17,08%	0	1.284
mai-22	806	330	-22,35%	1	1.137
jun-22	573	254	-23,03%	0	827

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

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

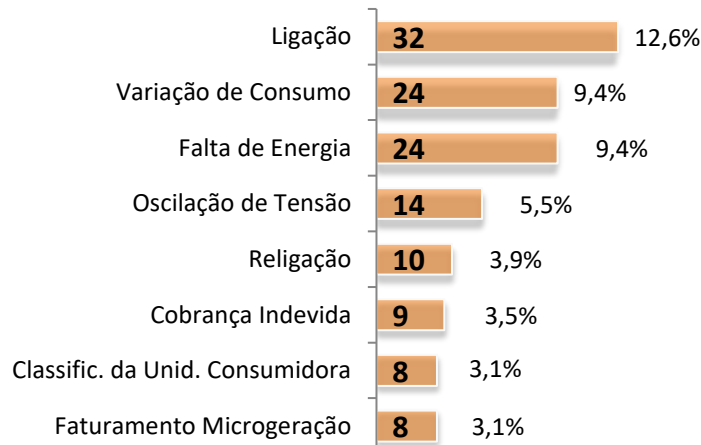
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



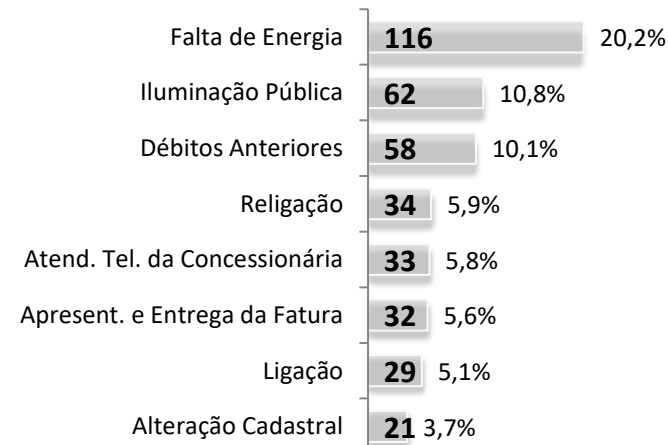
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Atibaia	20
Angatuba	18
Ubatuba	13
Guarujá	11
Itanhaém	10
Limeira	10
Buri	7
Ilha Comprida	7
Peruíbe	7
Mogi Mirim	5

Reclamações mais frequentes no mês

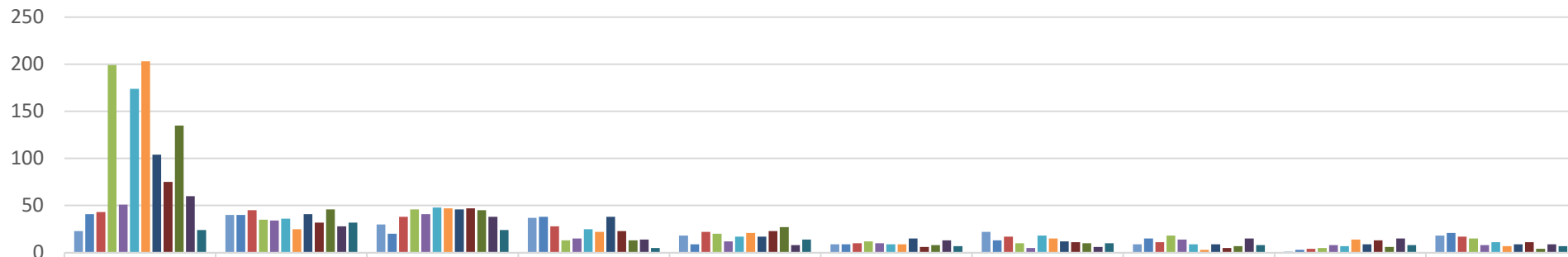


Informações mais solicitadas no mês



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
jul/21	23	40	30	37	18	9	22	9	1	18
ago/21	41	40	20	38	9	9	13	15	3	21
set/21	43	45	38	28	22	10	17	11	4	17
out/21	199	35	46	13	20	12	10	18	5	15
nov/21	51	34	41	15	12	10	5	14	8	8
dez/21	174	36	48	25	17	9	18	9	7	11
jan/22	203	25	47	22	21	9	15	3	14	7
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

EDP SP

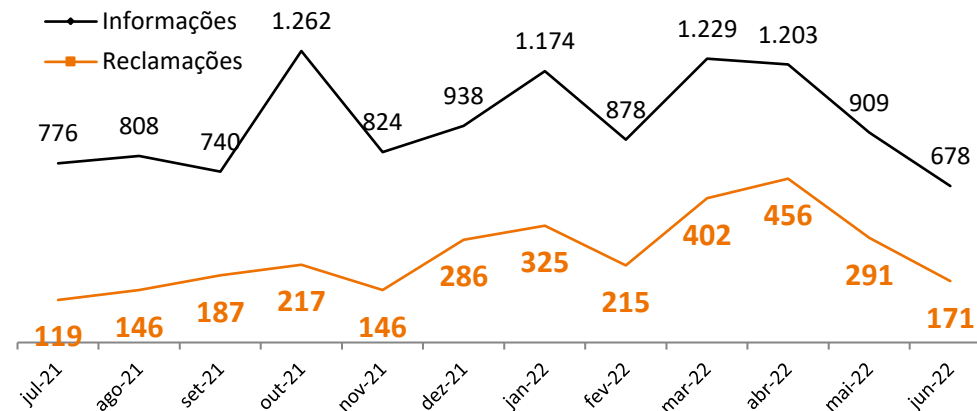
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
jan-22	1.174	325	13,64%	1	1.500
fev-22	878	215	-33,85%	0	1.093
mar-22	1.229	402	86,98%	2	1.633
abr-22	1.203	456	13,43%	0	1.659
mai-22	909	291	-36,18%	1	1.201
jun-22	678	171	-41,24%	4	853

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

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

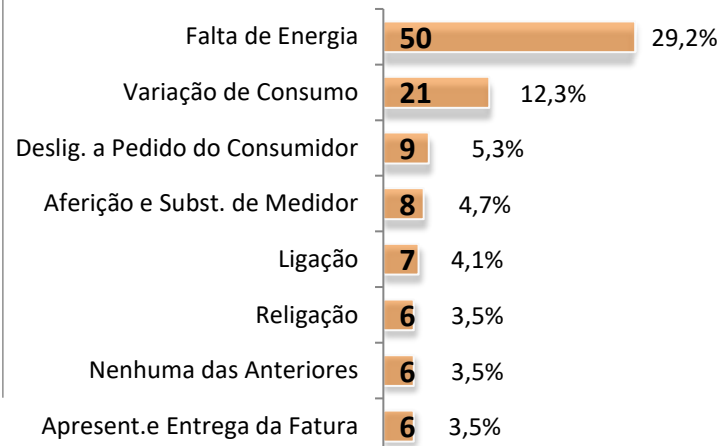
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



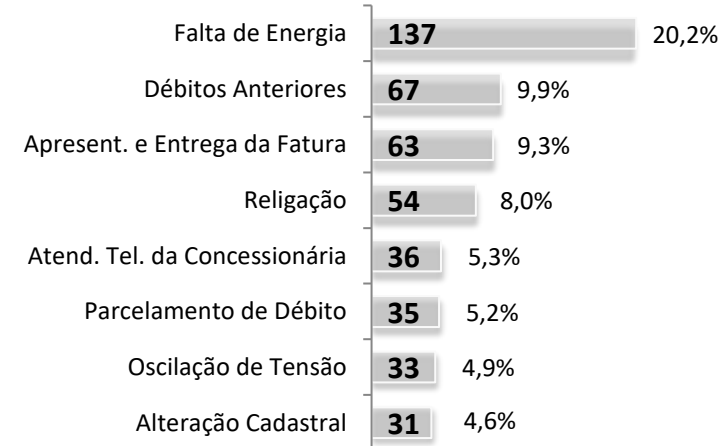
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Guarulhos	42
Suzano	21
Itaquaquecetuba	20
São José dos Campos	18
Mogi Das Cruzes	16
Caraguatatuba	6
Jacareí	6
Pindamonhangaba	5
Ferraz de Vasconcelos	5
Guararema	4

Reclamações mais frequentes no mês

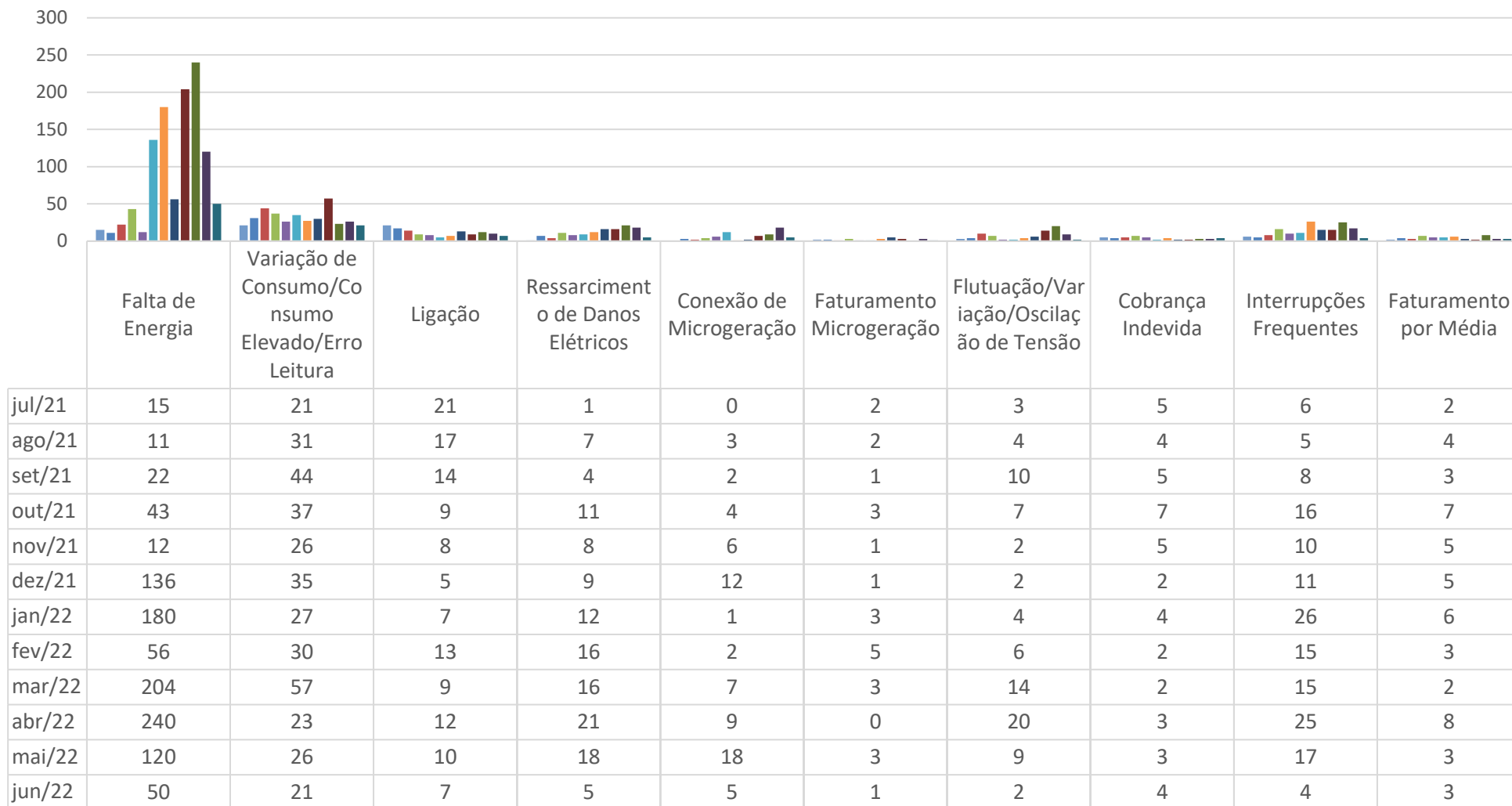


Informações mais solicitadas no mês



EDP SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)





Energisa Sul-Sudeste

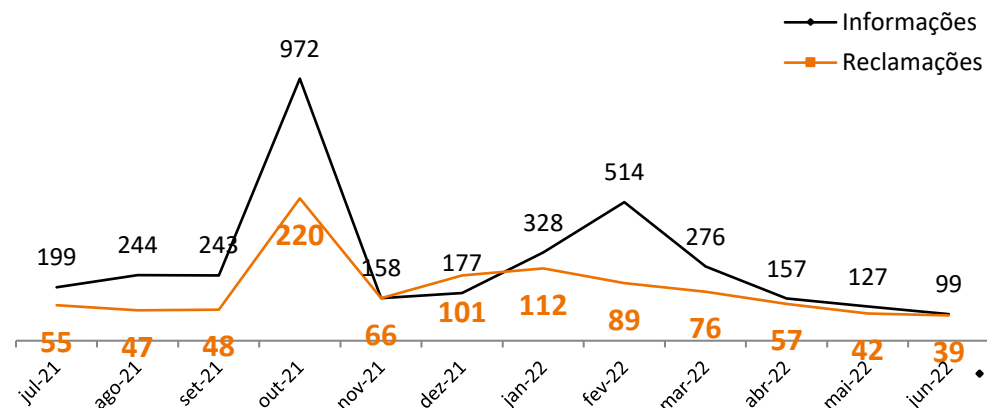
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
jan-22	328	112	10,89%	0	440
fev-22	514	89	-20,54%	0	603
mar-22	276	76	-14,61%	0	352
abr-22	157	57	-25,00%	0	214
mai-22	127	42	-26,32%	0	169
jun-22	99	39	-7,14%	0	138

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

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

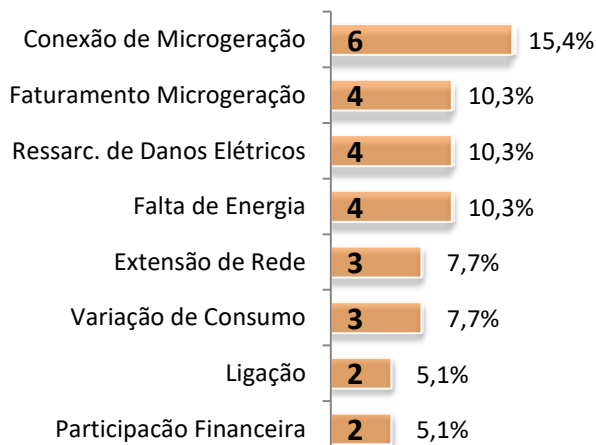
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



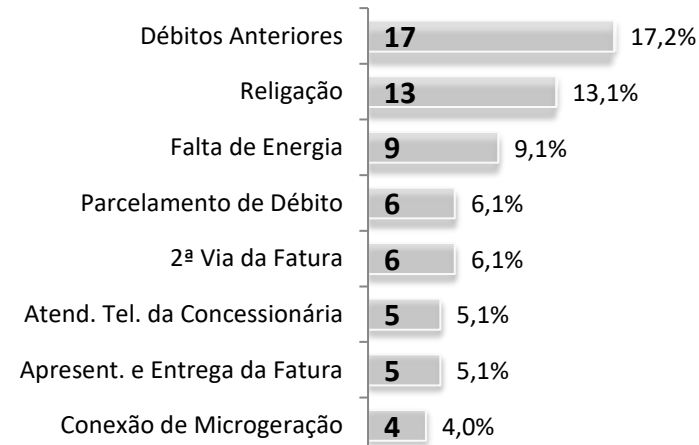
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Assis	4
Guarapuava	4
Extrema	4
Presidente Prudente	3
Munhoz	3
Regente Feijó	2
Pinhalzinho	2
Cambuí	2
Bragança Paulista	2
Bueno Brandão	1

Reclamações mais frequentes no mês

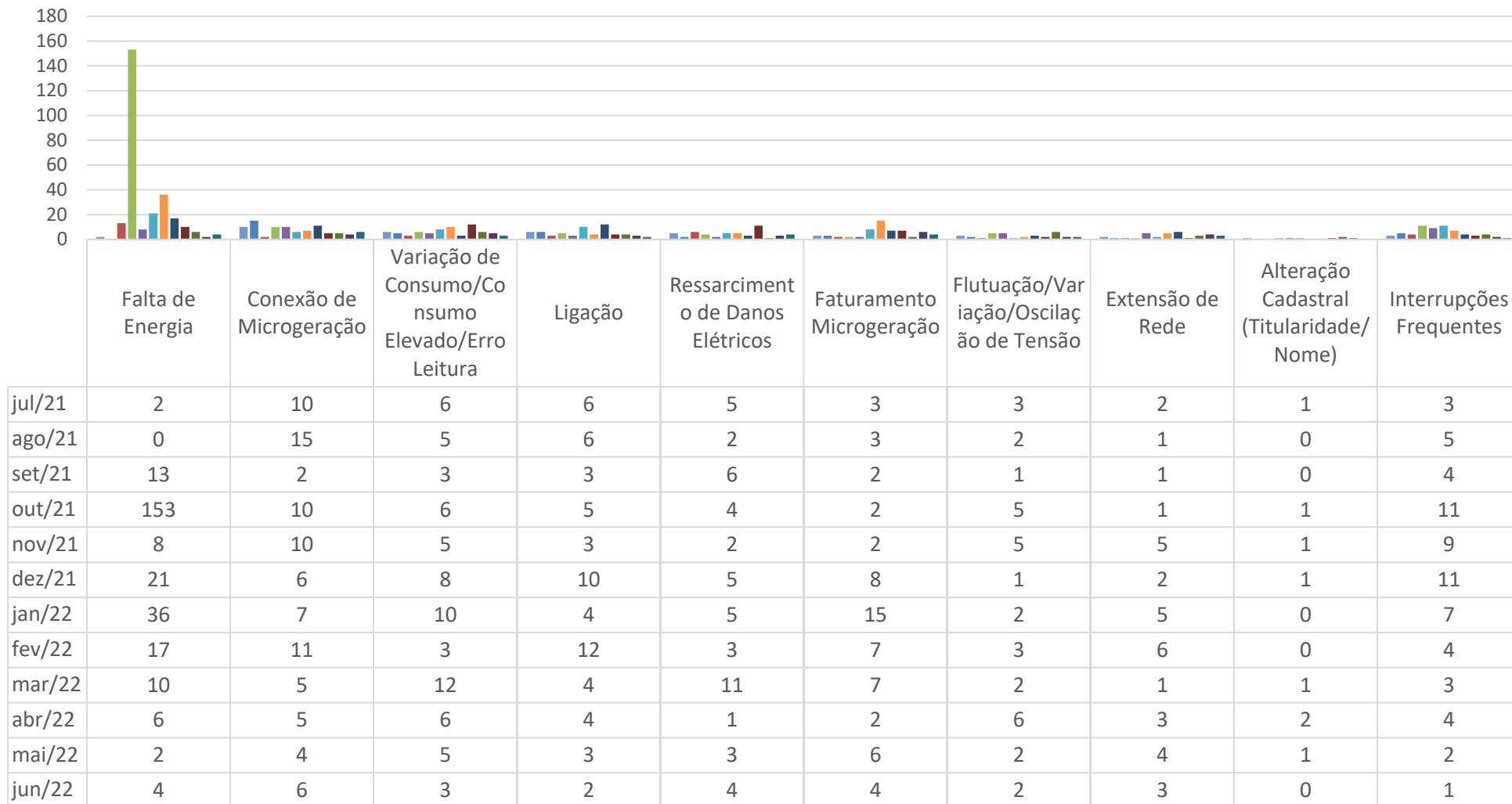


Informações mais solicitadas no mês



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](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)



| Secretaria de Governo