

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

**Setor: Energia Elétrica**

**Mês: Maio/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.

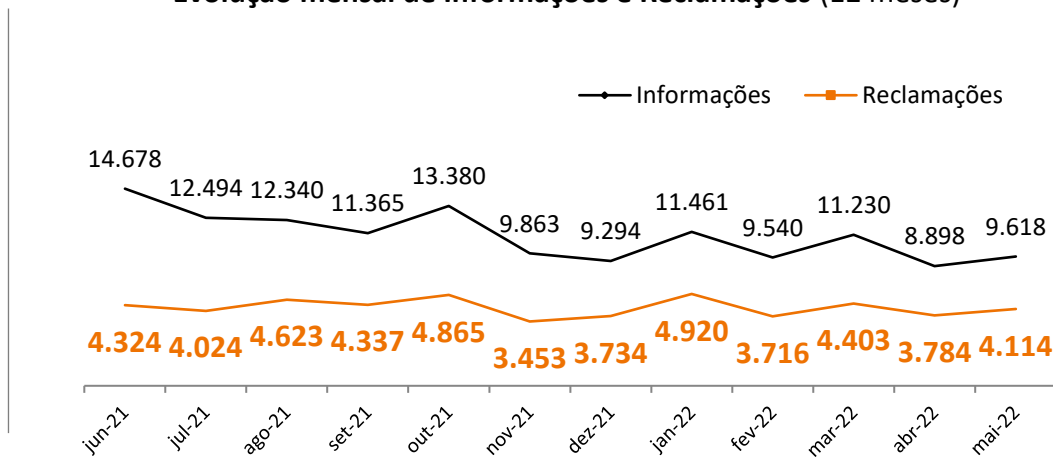
Manifestações por tipo (6 meses)

| Mês    | informações | reclamações | variação <sup>1</sup> das reclamações | Outros <sup>2</sup> | Total  |
|--------|-------------|-------------|---------------------------------------|---------------------|--------|
| 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 |
| 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 |

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

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

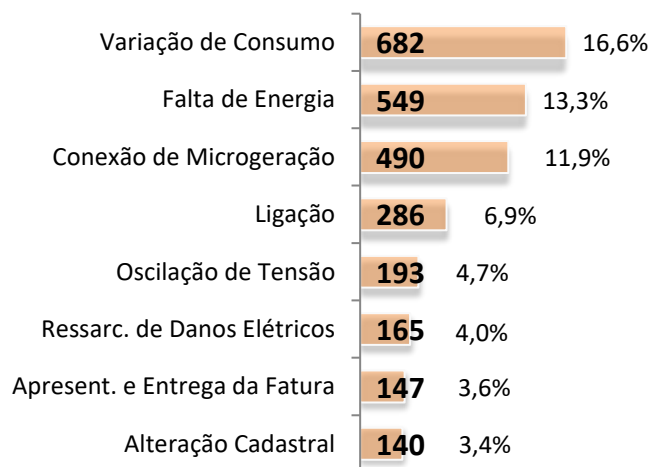
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



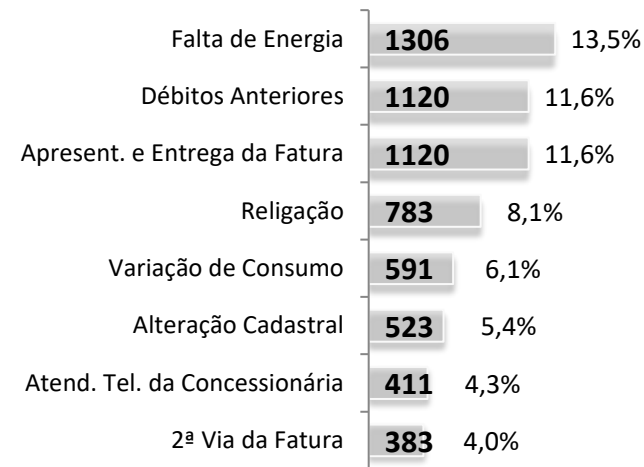
Reclamações por concessionária no mês

|                      | Nº    | %     |
|----------------------|-------|-------|
| Enel SP              | 2.728 | 66,3% |
| CPFL Paulista        | 452   | 11,0% |
| Elektro              | 330   | 8,0%  |
| EDP SP               | 291   | 7,1%  |
| CPFL Piratininga     | 223   | 5,4%  |
| CPFL Santa Cruz      | 48    | 1,2%  |
| Energisa Sul-Sudeste | 42    | 1,0%  |

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                       | 2.728              | 3,62                   |
| EDP SP                | 2.002.064                       | 291                | 1,45                   |
| CPFL Piratininga      | 1.865.546                       | 223                | 1,20                   |
| Neoenergia Elektro    | 2.828.016                       | 330                | 1,17                   |
| CPFL Santa Cruz       | 486.276                         | 48                 | 0,99                   |
| CPFL Paulista         | 4.765.683                       | 452                | 0,95                   |
| Energisa Sul-Sudeste  | 850.485                         | 42                 | 0,49                   |
| <b>Setor agregado</b> | <b>20.330.988</b>               | <b>4.114</b>       | <b>2,02</b>            |

### % reclamações procedentes

| Concessionária        | resultado do indicador |
|-----------------------|------------------------|
| EDP SP                | 37,1%                  |
| Elektro               | 18,2%                  |
| Enel SP               | 13,2%                  |
| CPFL Paulista         | 7,3%                   |
| CPFL Piratininga      | 5,4%                   |
| CPFL Santa Cruz       | 4,2%                   |
| Energisa Sul-Sudeste  | 2,4%                   |
| <b>Setor agregado</b> | <b>14,0%</b>           |

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

Enel SP

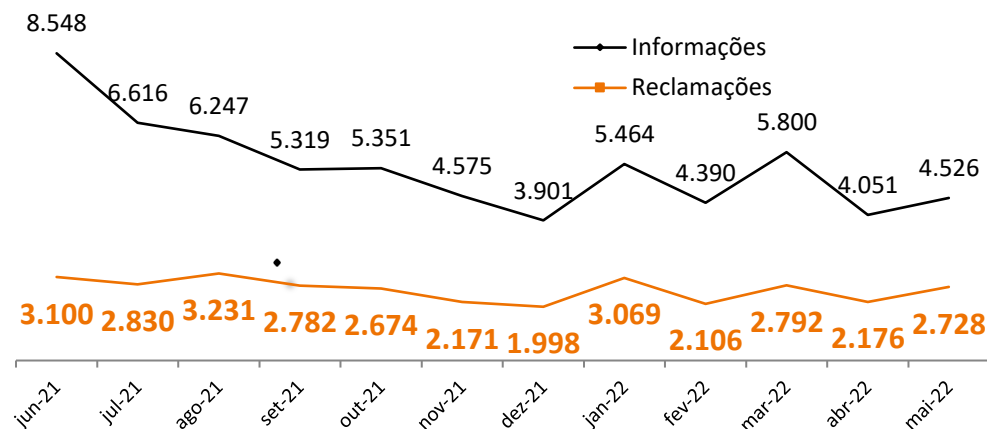
Manifestações por tipo (6 meses)

| Mês    | informações | reclamações | variação <sup>1</sup> das reclamações | Outros <sup>2</sup> | Total |
|--------|-------------|-------------|---------------------------------------|---------------------|-------|
| 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 |
| 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 |

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

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

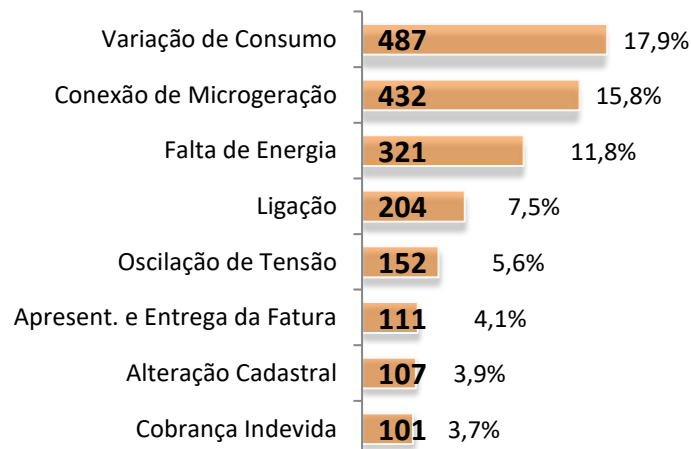
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



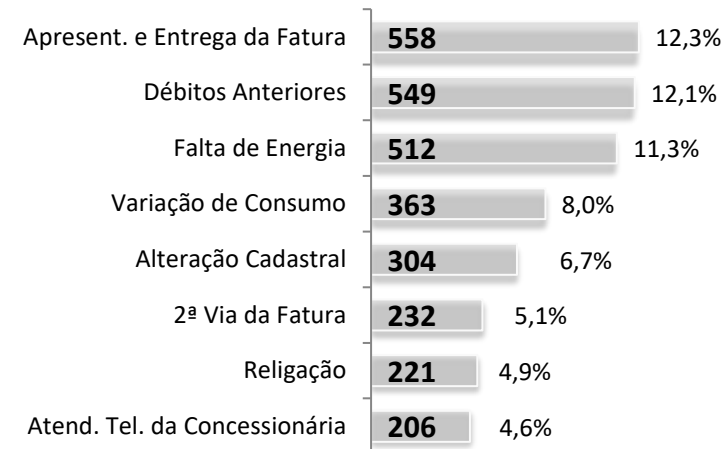
Municípios com mais reclamações no mês

| Município             | Quantidade |
|-----------------------|------------|
| São Paulo             | 1.809      |
| Santo André           | 154        |
| São Bernardo do Campo | 138        |
| Osasco                | 92         |
| Cotia                 | 68         |
| Barueri               | 67         |
| Diadema               | 47         |
| Santana de Parnaíba   | 40         |
| Carapicuíba           | 38         |
| São Caetano do Sul    | 37         |

Reclamações mais frequentes no mês

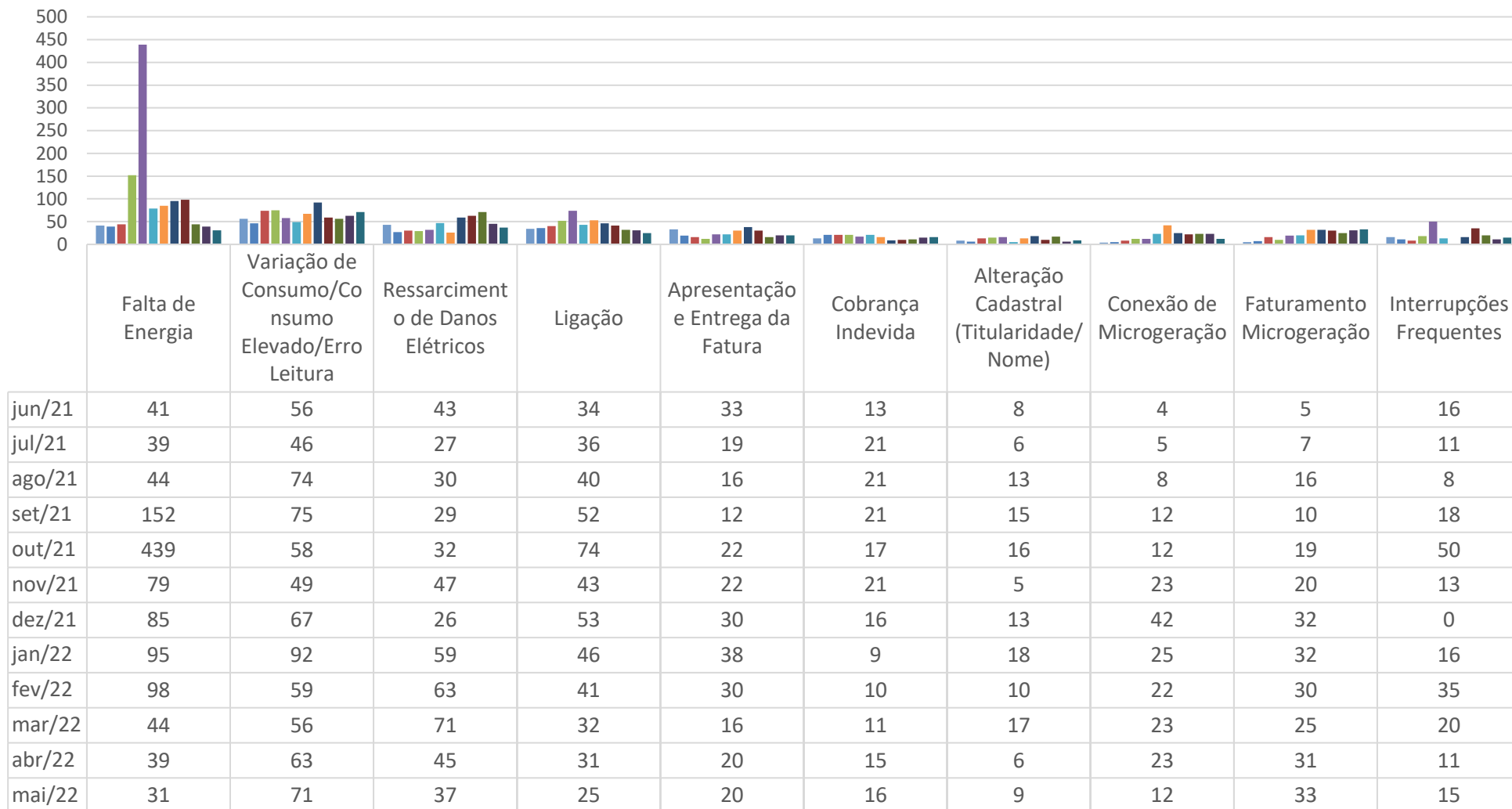


Informações mais solicitadas no mês



Enel SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



CPFL Paulista

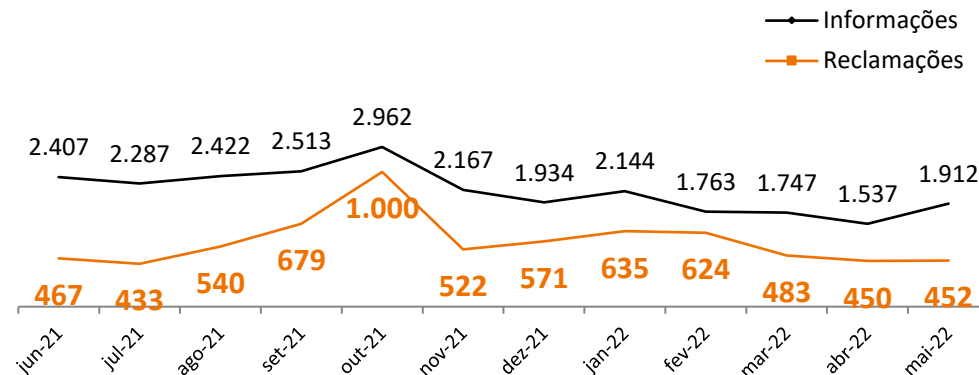
Manifestações por tipo (6 meses)

| Mês    | informações | reclamações | variação <sup>1</sup> das reclamações | Outros <sup>2</sup> | Total |
|--------|-------------|-------------|---------------------------------------|---------------------|-------|
| 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 |
| 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 |

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

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

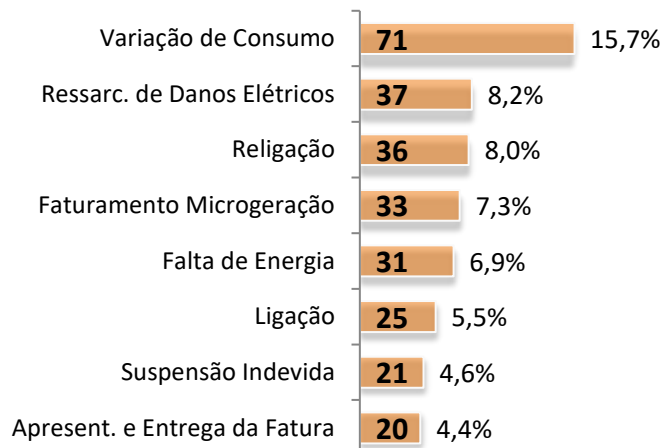
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



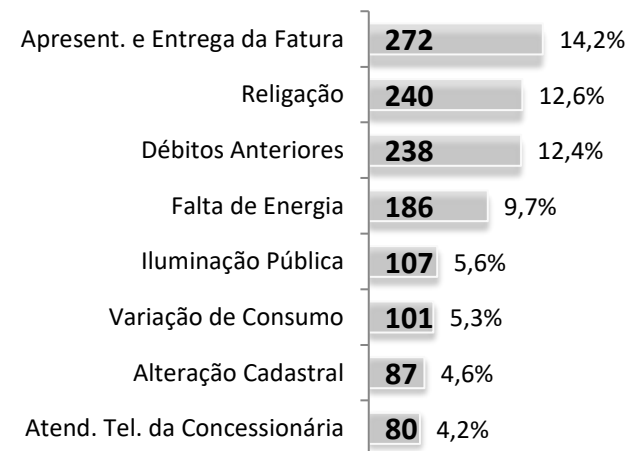
Municípios com mais reclamações no mês

| Município             | Quantidade |
|-----------------------|------------|
| Campinas              | 55         |
| Ribeirão Preto        | 46         |
| Piracicaba            | 26         |
| São José do Rio Preto | 20         |
| Araraquara            | 15         |
| Bauru                 | 13         |
| São Carlos            | 12         |
| Jaú                   | 12         |
| Guaíra                | 12         |
| Hortolândia           | 11         |

Reclamações mais frequentes no mês

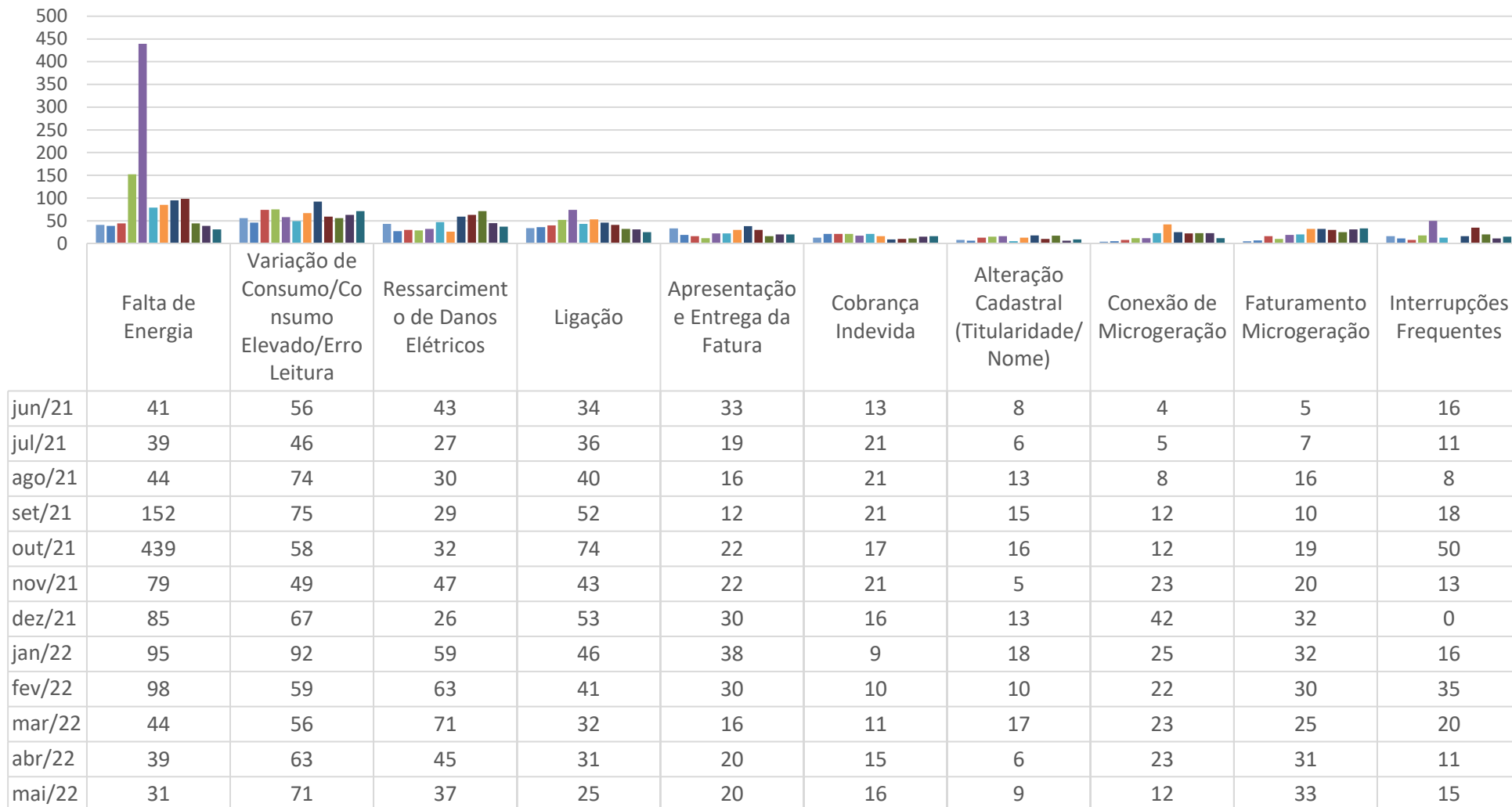


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Paulista

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)





CPFL Piratininga

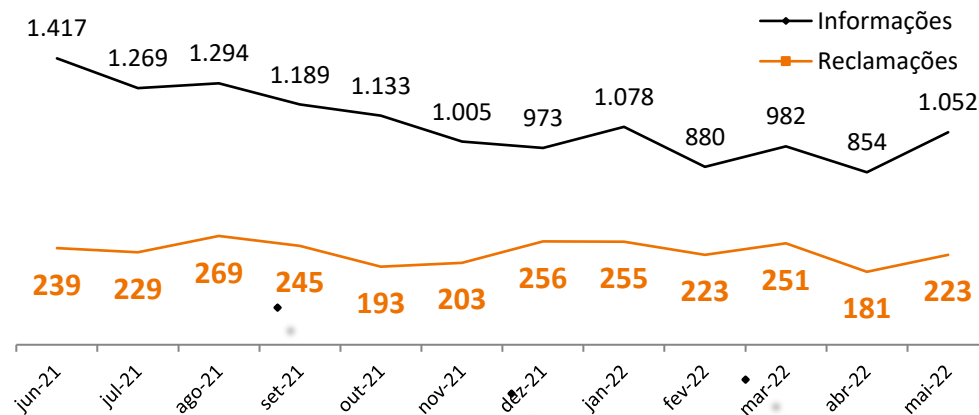
Manifestações por tipo (6 meses)

| Mês    | informações | reclamações | variação <sup>1</sup> das reclamações | Outros <sup>2</sup> | Total |
|--------|-------------|-------------|---------------------------------------|---------------------|-------|
| 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 |
| 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 |

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

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

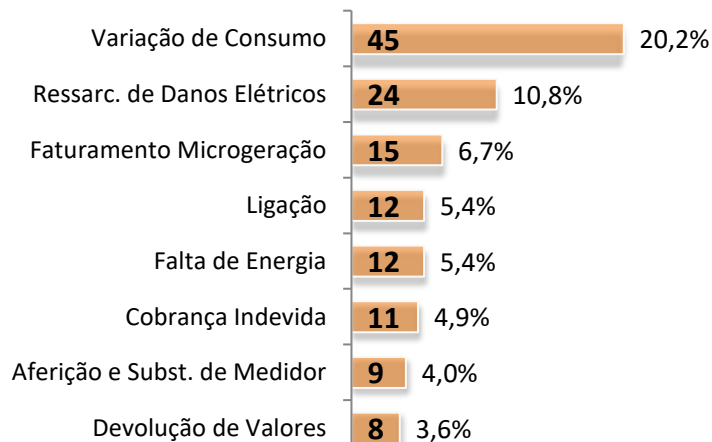
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



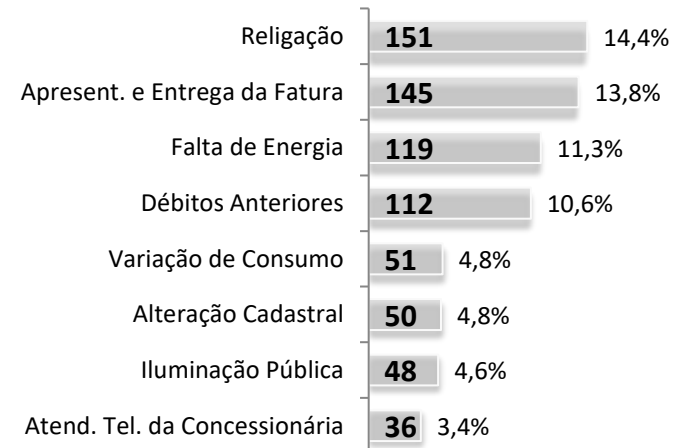
Municípios com mais reclamações no mês

| Município    | Quantidade |
|--------------|------------|
| Sorocaba     | 31         |
| Praia Grande | 22         |
| Jundiaí      | 20         |
| Indaiatuba   | 19         |
| Santos       | 16         |
| Salto        | 13         |
| São Vicente  | 11         |
| Itu          | 11         |
| São Roque    | 10         |
| Votorantim   | 9          |

Reclamações mais frequentes no mês

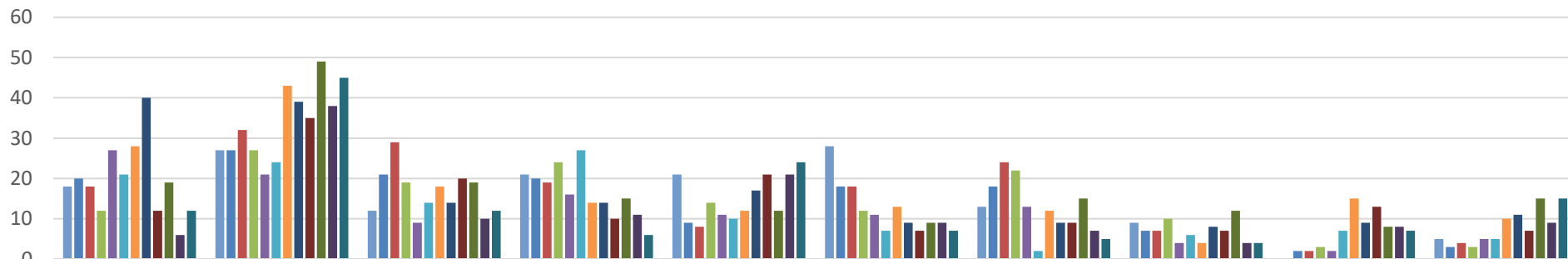


Informações mais solicitadas no mês



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 |
|--------|------------------|---|---------|------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|------------------------------------|--|-------------------------|--------------------------|
| 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                        |
| 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                       |

CPFL Santa Cruz

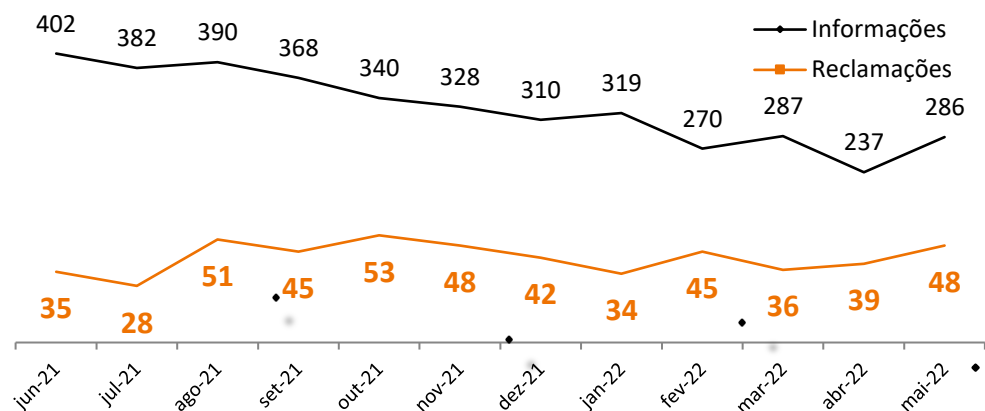
Manifestações por tipo (6 meses)

| Mês    | informações | reclamações | variação <sup>1</sup> das reclamações | Outros <sup>2</sup> | Total |
|--------|-------------|-------------|---------------------------------------|---------------------|-------|
| dez-21 | 310         | 42          | -12,50%                               | 0                   | 352   |
| 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   |

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

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

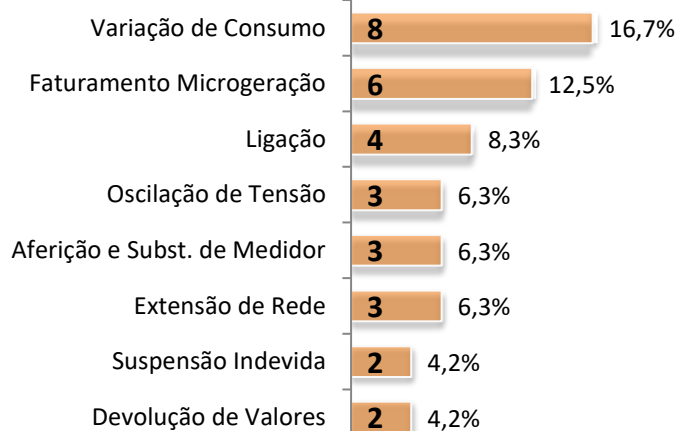
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



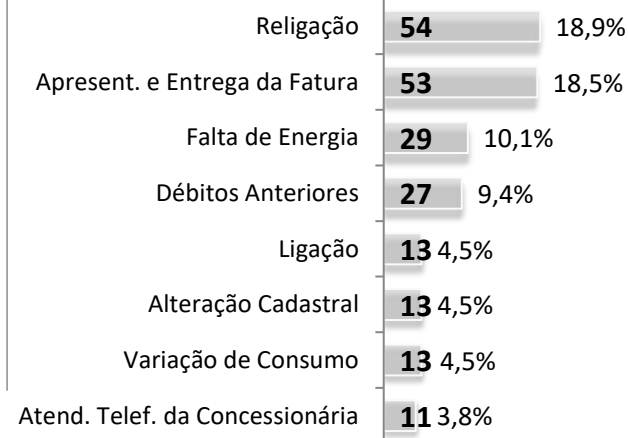
Municípios com mais reclamações no mês

| Município             | Quantidade |
|-----------------------|------------|
| São José Do Rio Pardo | 8          |
| Jaguariúna            | 7          |
| Mococa                | 4          |
| Cerqueira César       | 3          |
| Avaré                 | 3          |
| Pedreira              | 3          |
| Arandu                | 2          |
| Ourinhos              | 2          |
| Tapiratiba            | 2          |
| Divinolândia          | 2          |

Reclamações mais frequentes no mês

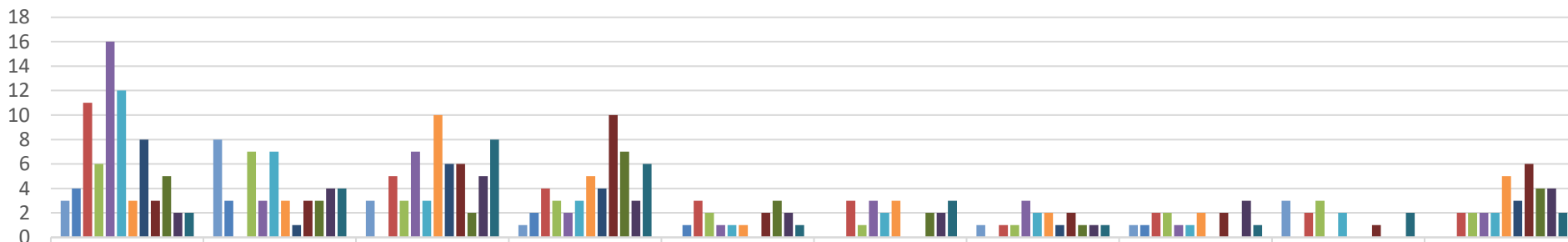


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Santa Cruz

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



|        | Falta de Energia | Ligação | 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 |
|--------|------------------|---------|---|--------------------------|----------------------------------|--|----------------------------------|--|------------------------------------|-------------------------|
| 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                       |
| 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                       |

Neoenergia Elektro

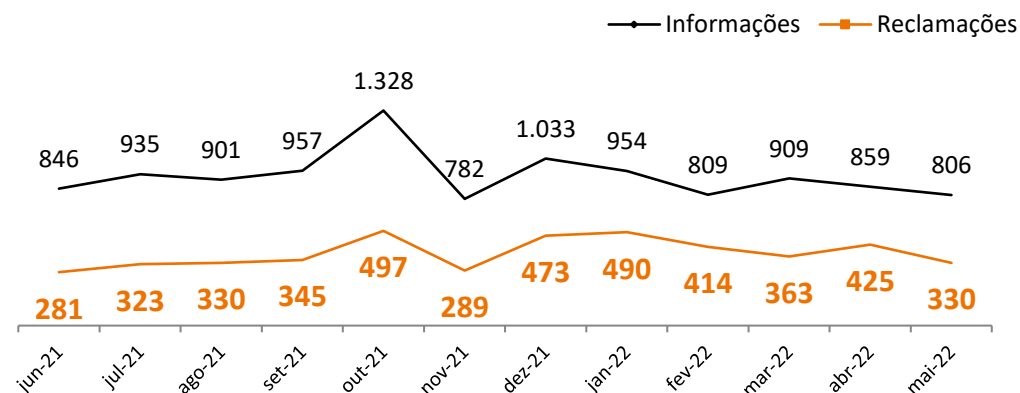
Manifestações por tipo (6 meses)

| Mês    | informações | reclamações | variação <sup>1</sup> das reclamações | Outros <sup>2</sup> | Total |
|--------|-------------|-------------|---------------------------------------|---------------------|-------|
| 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 |
| 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 |

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

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

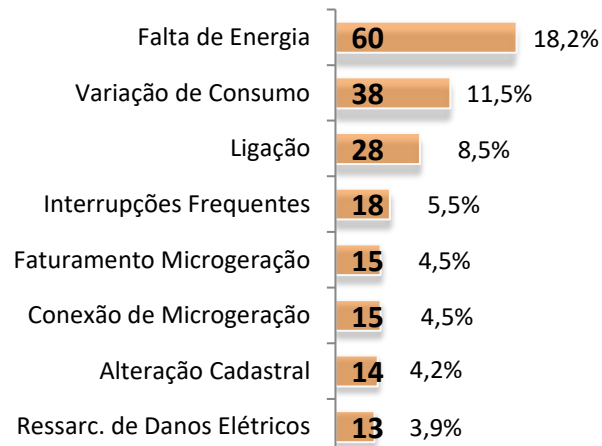
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



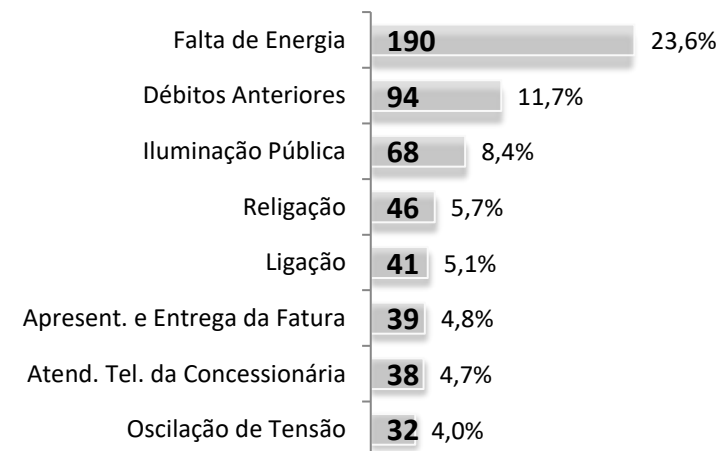
Municípios com mais reclamações no mês

| Município    | Quantidade |
|--------------|------------|
| Ubatuba      | 39         |
| Atibaia      | 31         |
| Santa Isabel | 15         |
| Jarinu       | 15         |
| Guarujá      | 12         |
| Angatuba     | 11         |
| Mogi Mirim   | 11         |
| Limeira      | 10         |
| Rio Claro    | 10         |
| Peruíbe      | 8          |

Reclamações mais frequentes no mês

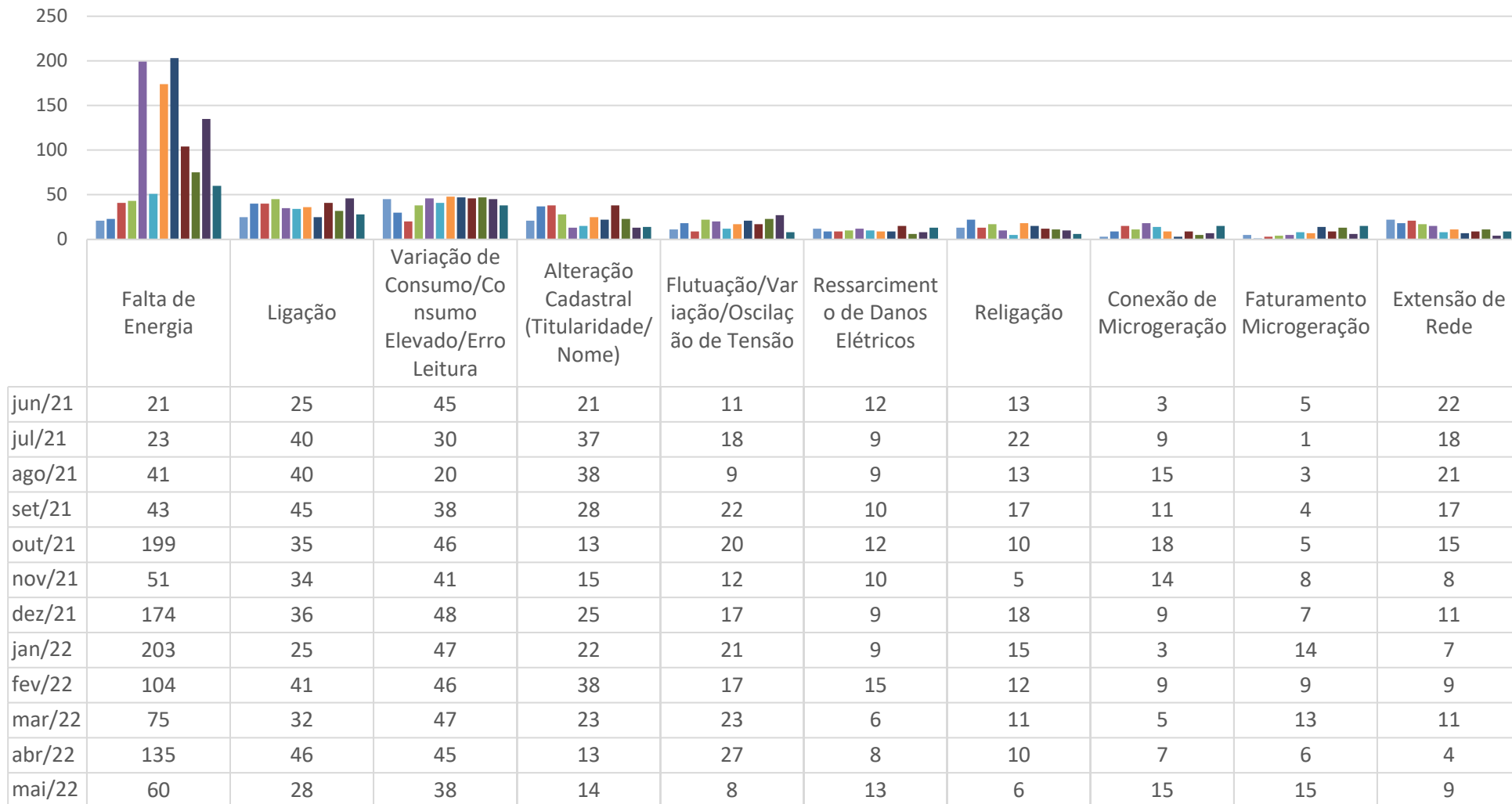


Informações mais solicitadas no mês



Neoenergia Elektro

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



EDP SP

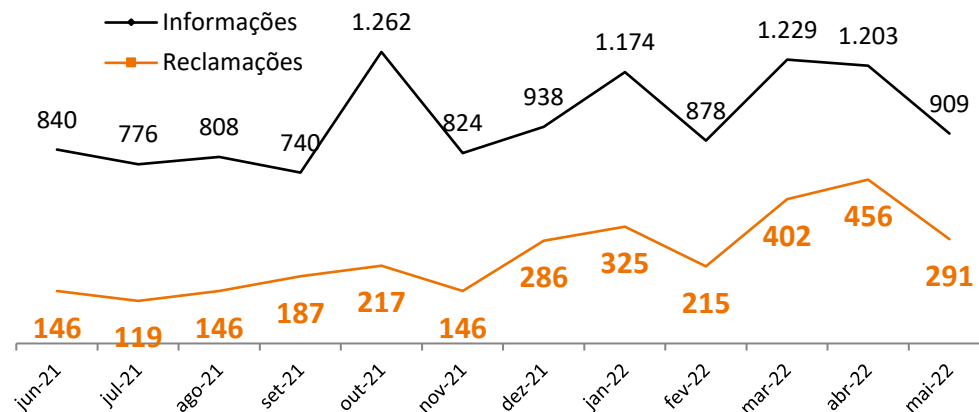
Manifestações por tipo (6 meses)

| Mês    | informações | reclamações | variação <sup>1</sup> das reclamações | Outros <sup>2</sup> | Total |
|--------|-------------|-------------|---------------------------------------|---------------------|-------|
| 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 |
| 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 |

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

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

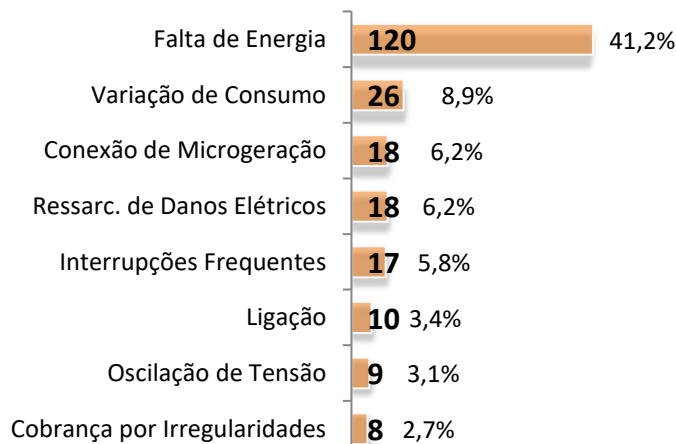
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



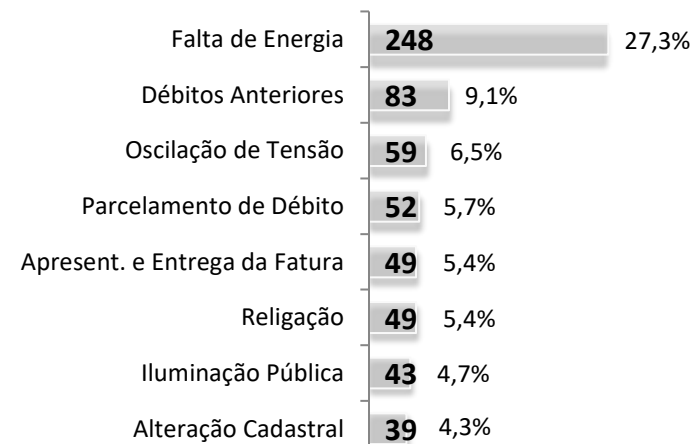
Municípios com mais reclamações no mês

| Município           | Quantidade |
|---------------------|------------|
| Guarulhos           | 56         |
| Caraguatatuba       | 46         |
| São José dos Campos | 38         |
| Mogi das Cruzes     | 32         |
| Jacareí             | 17         |
| Itaquaquecetuba     | 14         |
| Suzano              | 13         |
| Guararema           | 11         |
| São Sebastião       | 9          |
| Taubaté             | 9          |

Reclamações mais frequentes no mês

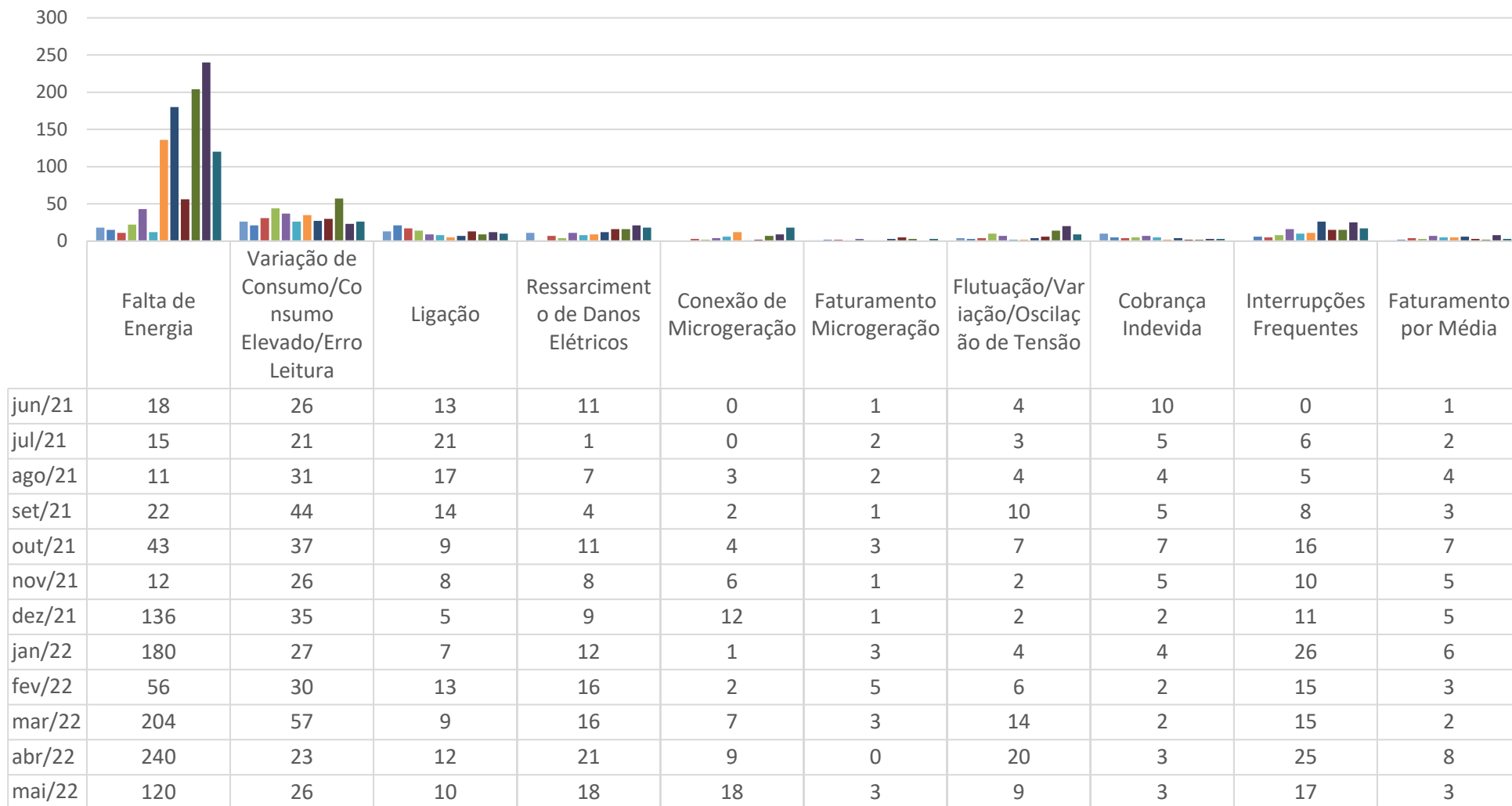


Informações mais solicitadas no mês



EDP SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)





Energisa Sul-Sudeste

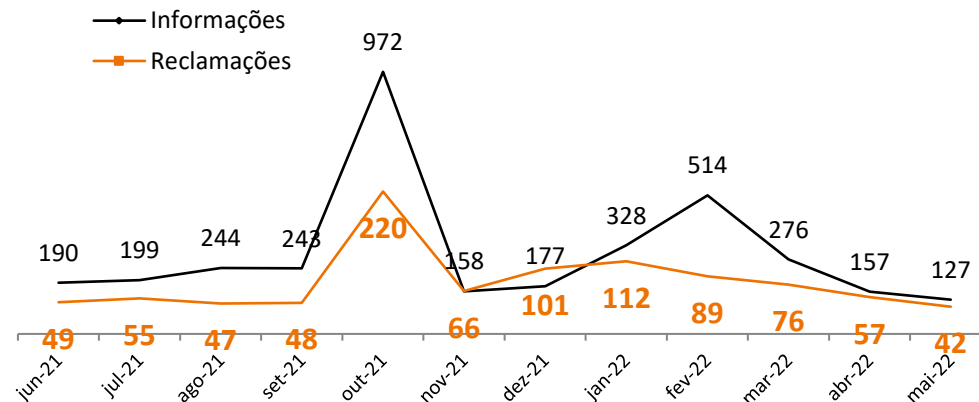
Manifestações por tipo (6 meses)

| Mês    | informações | reclamações | variação <sup>1</sup> das reclamações | Outros <sup>2</sup> | Total |
|--------|-------------|-------------|---------------------------------------|---------------------|-------|
| dez-21 | 177         | 101         | 53,03%                                | 0                   | 278   |
| 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   |

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

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

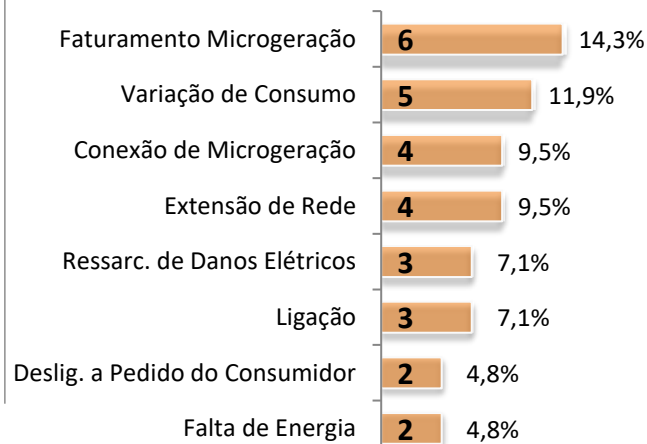
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



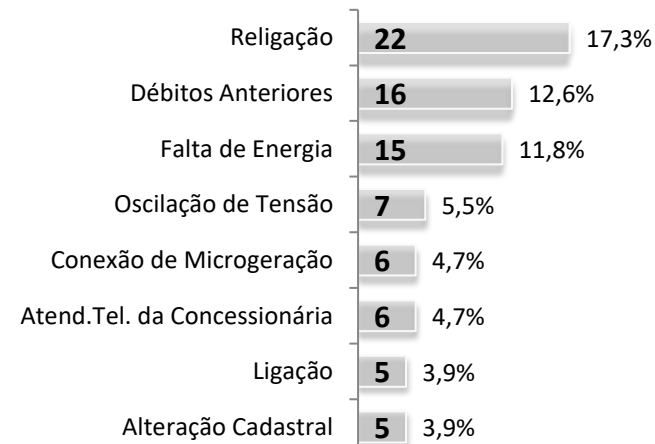
Municípios com mais reclamações no mês

| Município           | Quantidade |
|---------------------|------------|
| Presidente Prudente | 8          |
| Catanduva           | 4          |
| Bueno Brandão       | 3          |
| Camanducaia         | 3          |
| Pinhalzinho         | 2          |
| Regente Feijó       | 2          |
| Assis               | 2          |
| Bragança Paulista   | 2          |
| Paraguaçu Paulista  | 2          |
| Álvares Machado     | 2          |

Reclamações mais frequentes no mês

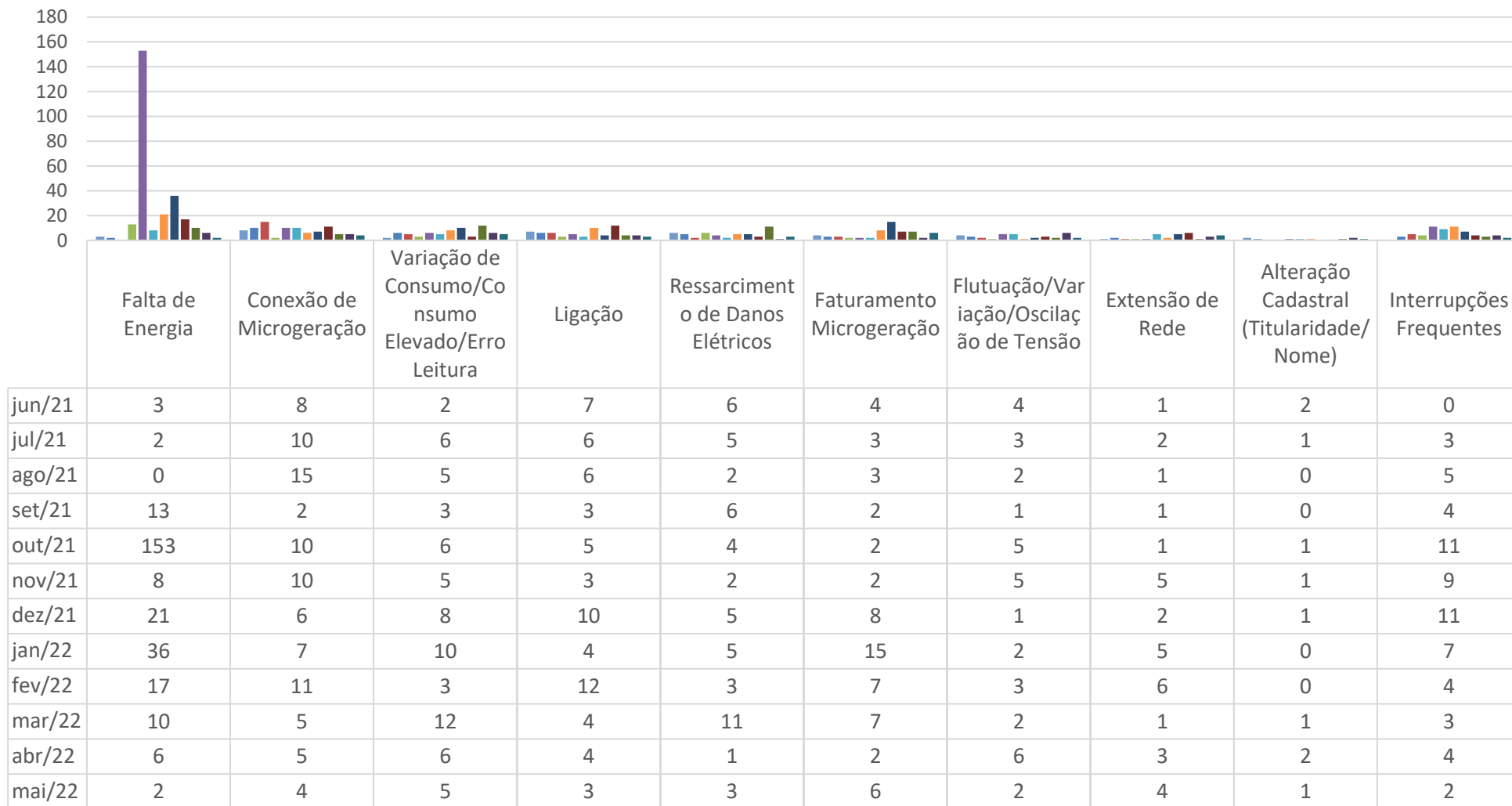


Informações mais solicitadas no mês



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](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