

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

**Setor: Energia Elétrica**

**Mês: Novembro/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.

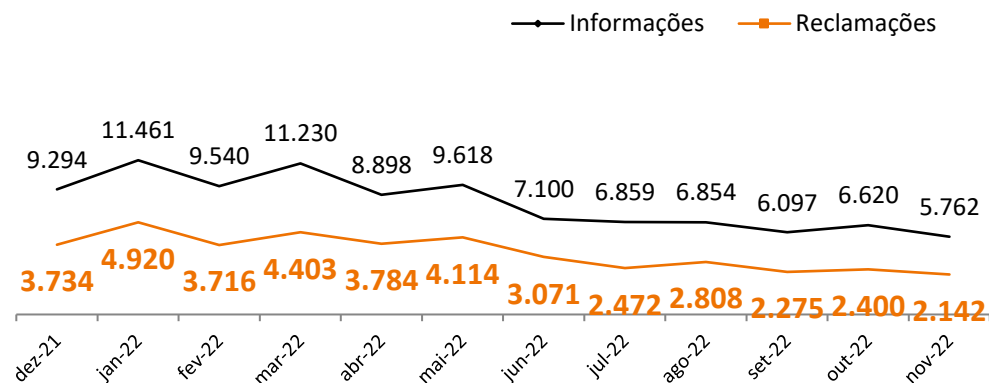
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
jun-22	7.100	3.071	-25,35%	16	10.187
jul-22	6.859	2.472	-19,51%	10	9.341
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

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

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

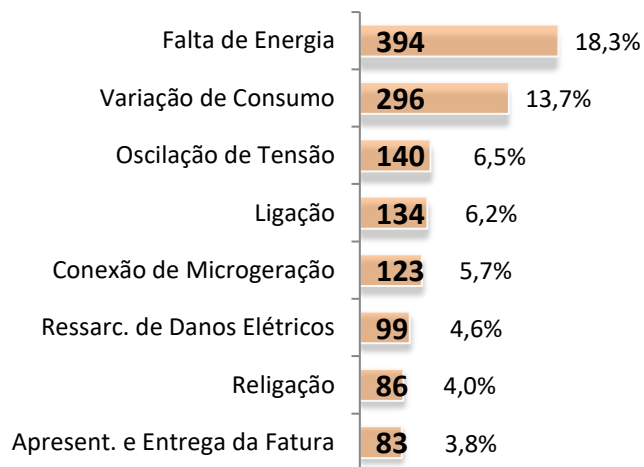
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



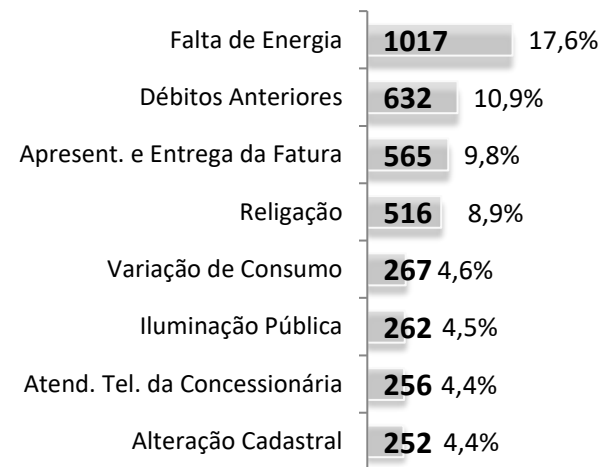
Reclamações por concessionária no mês

	Nº	%
Enel SP	1.160	54,2%
CPFL Paulista	350	16,3%
Neoenergia Elektro	203	9,5%
EDP SP	227	10,6%
CPFL Piratininga	143	6,7%
Energisa Sul-Sudeste	44	2,1%
CPFL Santa Cruz	15	0,7%

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	1.160	1,54
EDP SP	2.002.064	227	1,13
CPFL Piratininga	1.865.546	143	0,77
CPFL Paulista	4.765.683	350	0,73
Neoenergia Elektro	2.828.016	203	0,72
Energisa Sul-Sudeste	850.485	44	0,52
CPFL Santa Cruz	486.276	15	0,31
<b>Setor agregado</b>	<b>20.330.988</b>	<b>2.142</b>	<b>1,05</b>

### % reclamações procedentes

Concessionária	resultado do indicador
EDP SP	30,8%
Enel SP	19,1%
Neoenergia Elektro	14,3%
CPFL Paulista	12,6%
Energisa Sul-Sudeste	11,4%
CPFL Piratininga	9,1%
CPFL Santa Cruz	0,0%
<b>Setor agregado</b>	<b>17,9%</b>

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

Enel SP

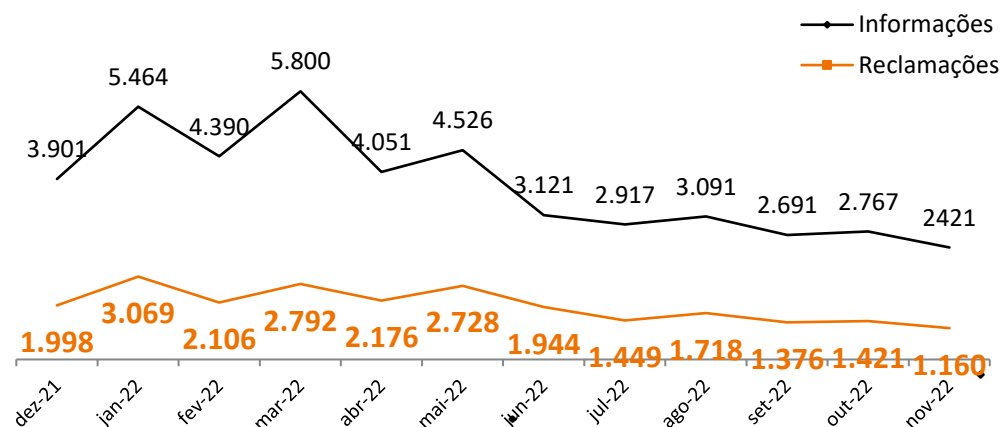
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
jun-22	3.121	1.944	-28,74%	5	5.070
jul-22	2.917	1.449	-25,46%	4	4.370
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	2421	1.160	-18,37%	6	3.587

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

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

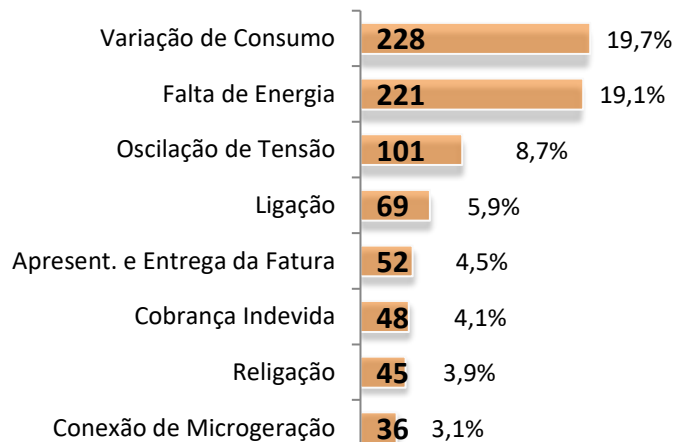
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



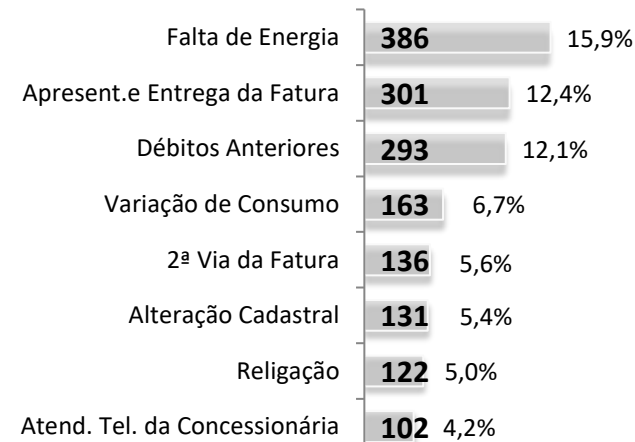
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
São Paulo	802
São Bernardo do Campo	52
Osasco	34
Santo André	31
Cotia	30
Barueri	23
Santana de Parnaíba	21
Juquitiba	16
São Caetano do Sul	15
Mauá	15

Reclamações mais frequentes no mês

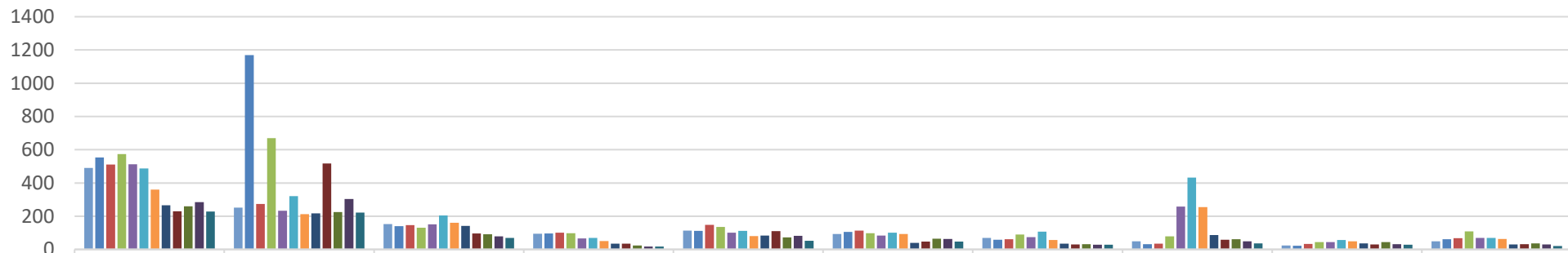


Informações mais solicitadas no mês



Enel SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



	Varição 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 de Microgeração	Ressarcimento de Danos Elétricos
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
jul/22	265	217	142	35	84	39	35	87	36	30
ago/22	230	517	96	34	110	48	30	59	30	32
set/22	259	225	91	23	72	64	32	61	44	37
out/22	285	304	78	17	82	63	29	49	31	30
nov/22	228	221	69	18	52	48	28	36	29	21

CPFL Paulista

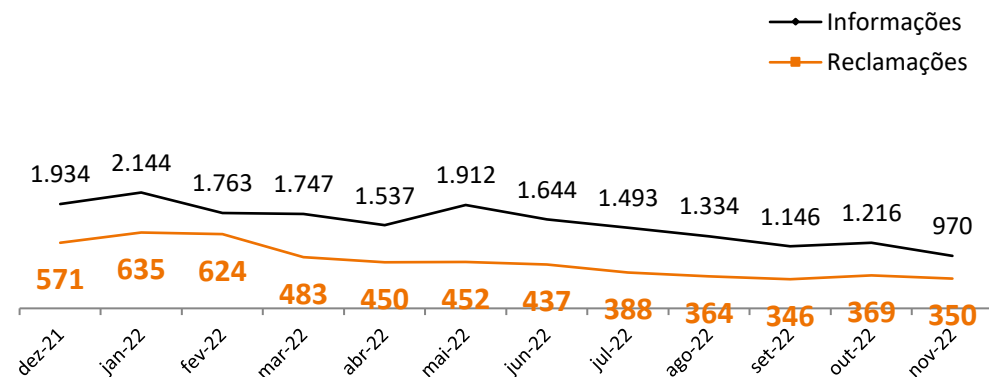
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
jun-22	1.644	437	-3,32%	1	2.082
jul-22	1.493	388	-11,21%	2	1.883
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

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

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

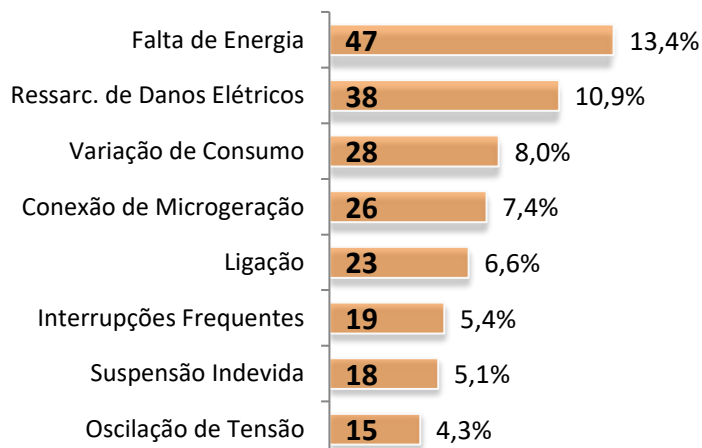
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



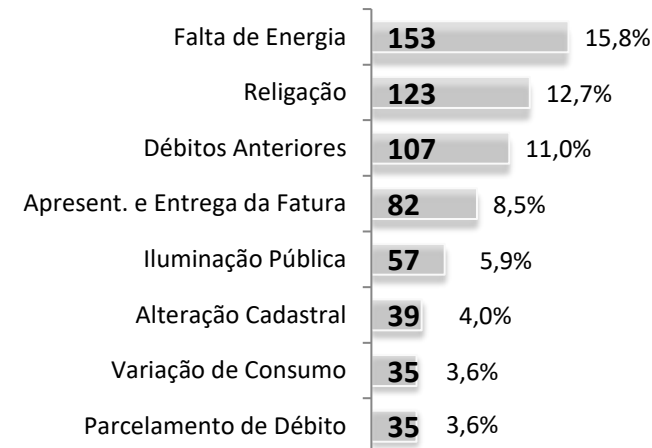
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Campinas	43
Ribeirão Preto	24
Guaíra	20
São José do Rio Preto	15
São Carlos	12
Hortolândia	12
Franca	10
Bebedouro	8
Barretos	6
Valinhos	6

Reclamações mais frequentes no mês

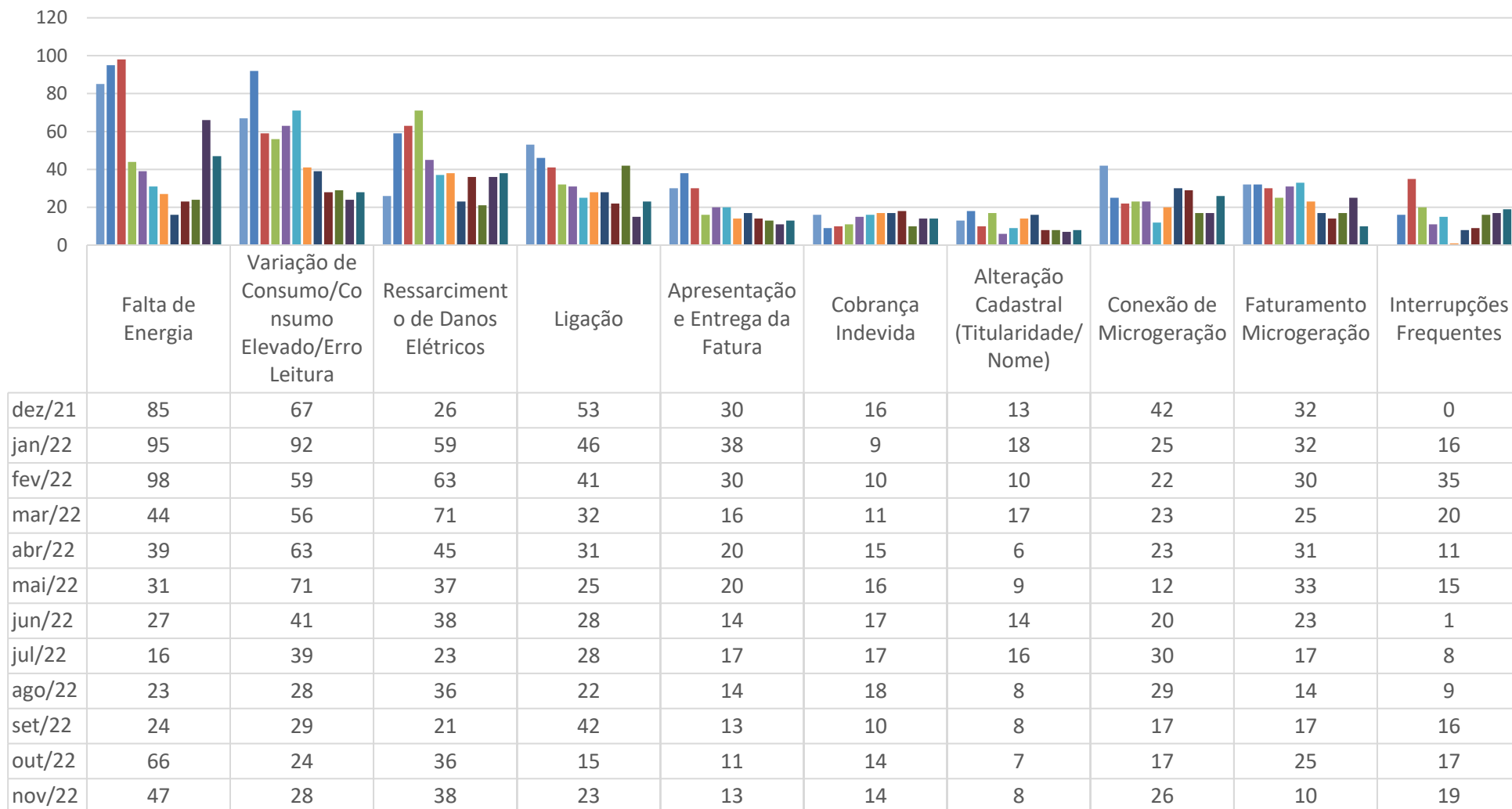


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Paulista

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)





CPFL Piratininga

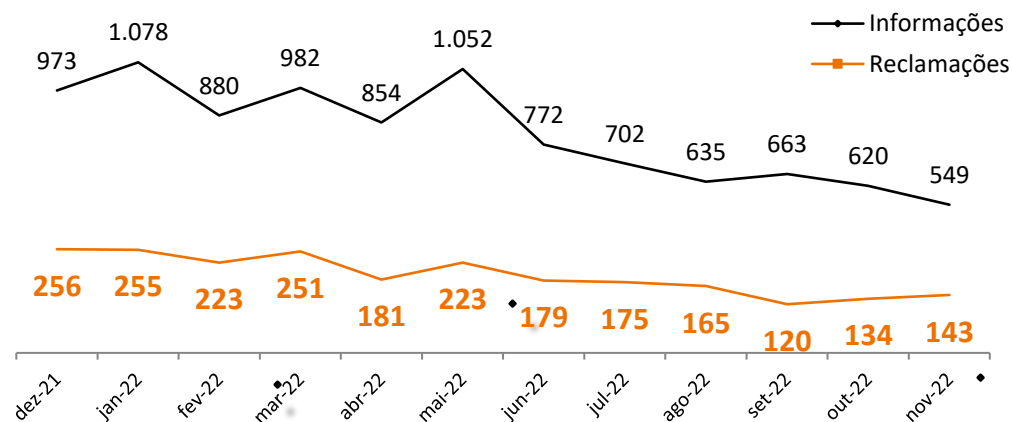
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
jun-22	772	179	-19,73%	5	956
jul-22	702	175	-2,23%	1	878
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

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

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

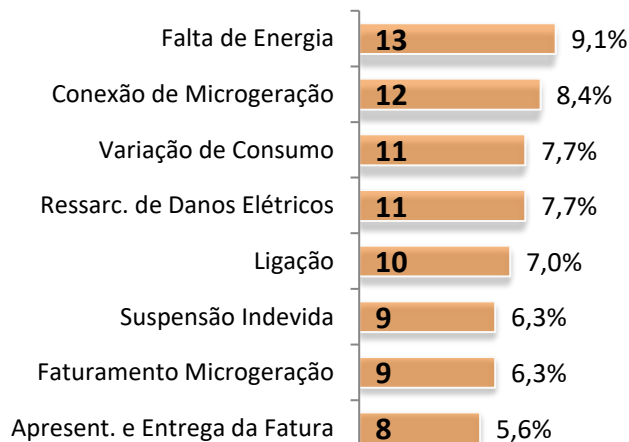
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



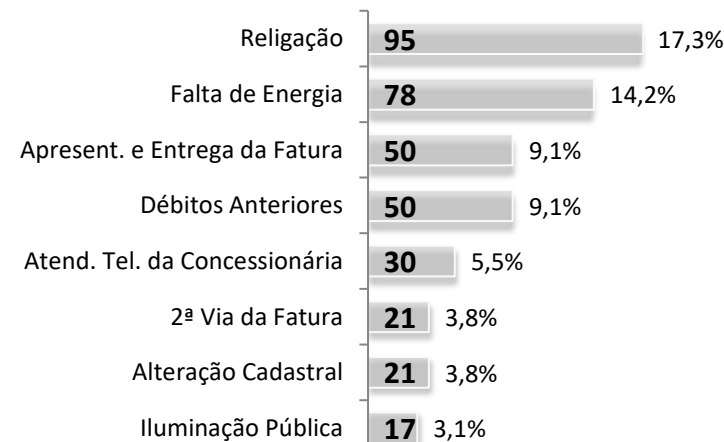
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Sorocaba	18
Jundiaí	15
Praia Grande	14
Indaiatuba	12
Santos	10
Campo Limpo Paulista	10
Itu	8
Ibiúna	7
São Roque	5
São Vicente	4

Reclamações mais frequentes no mês

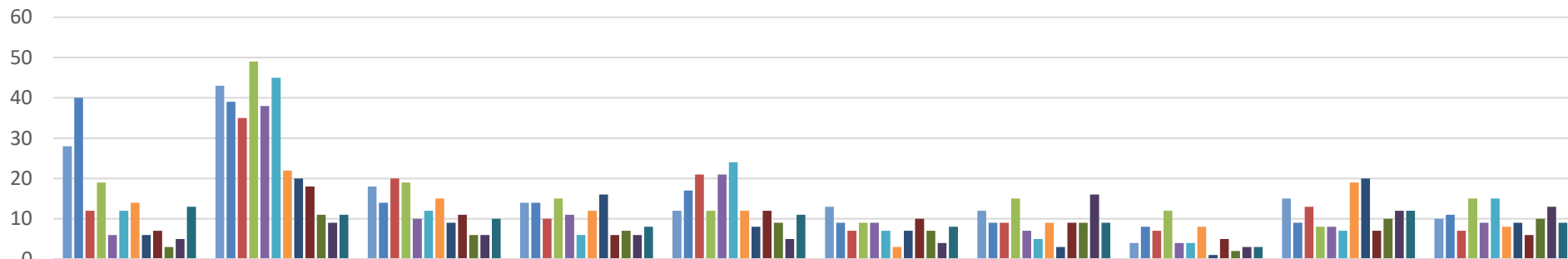


Informações mais solicitadas no mês



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
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
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

CPFL Santa Cruz

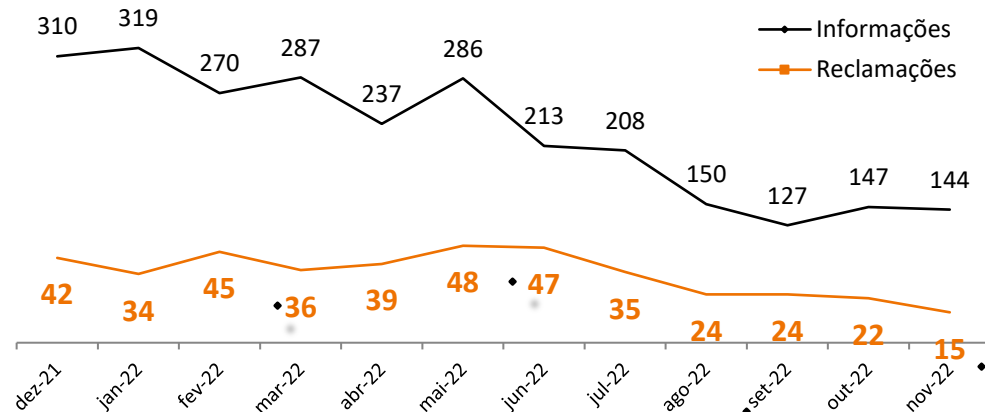
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
jun-22	213	47	-2,08%	1	261
jul-22	208	35	-25,53%	0	243
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

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

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

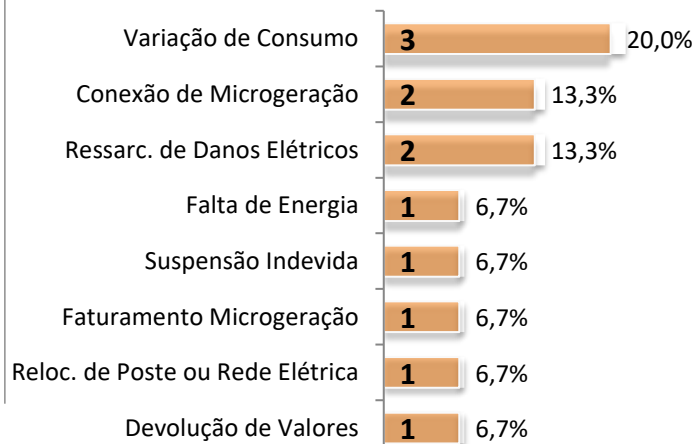
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



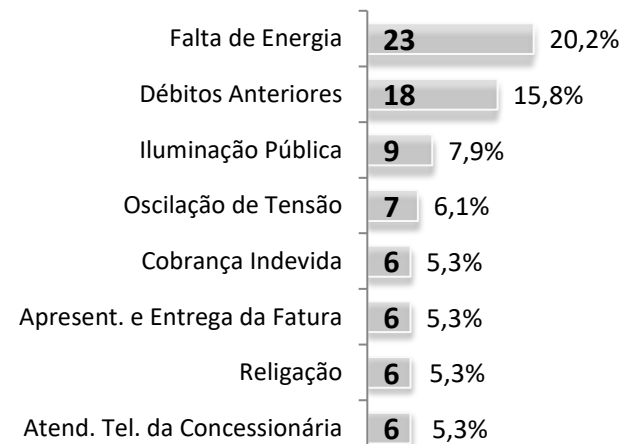
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Ipaussu	2
São Pedro do Turvo	2
Itapetininga	2
Avaré	1
São Miguel Arcanjo	1
Pedreira	1
Franca	1
Taquarituba	1
Paranapanema	1
Avaré	1

Reclamações mais frequentes no mês

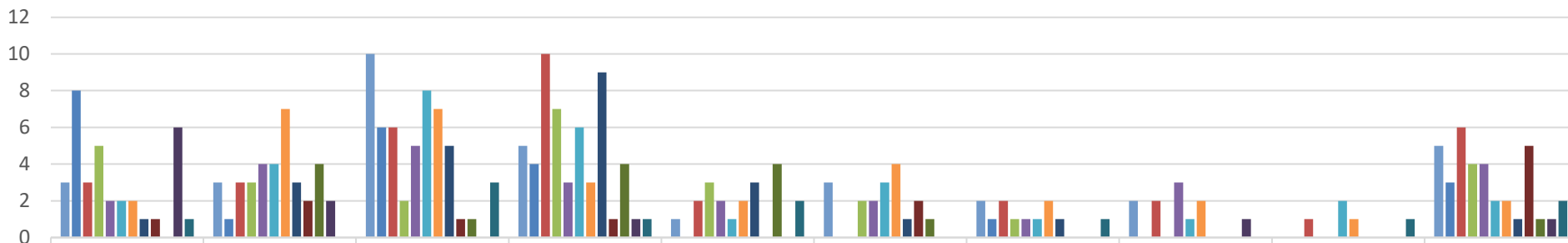


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Santa Cruz

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



	Falta de Energia	Ligação	Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro de Leitura	Faturamento de 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
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
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

Neoenergia Elektro

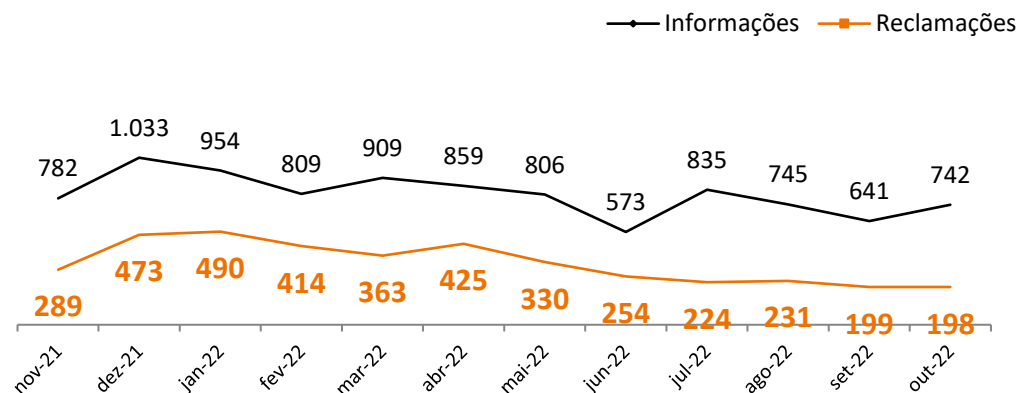
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
jun-22	573	254	-23,03%	0	827
jul-22	835	224	-11,81%	1	1.060
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

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

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

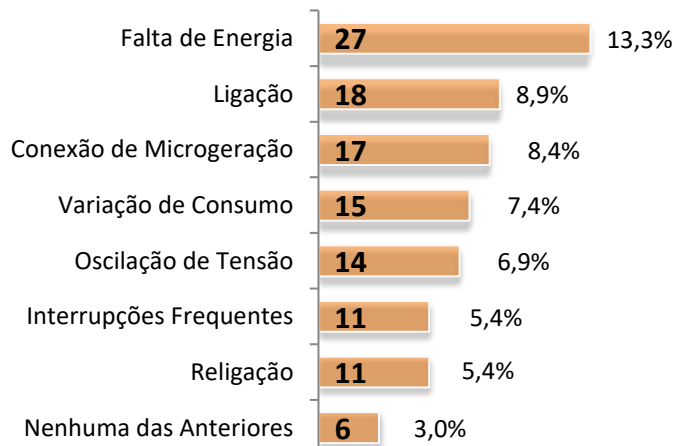
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



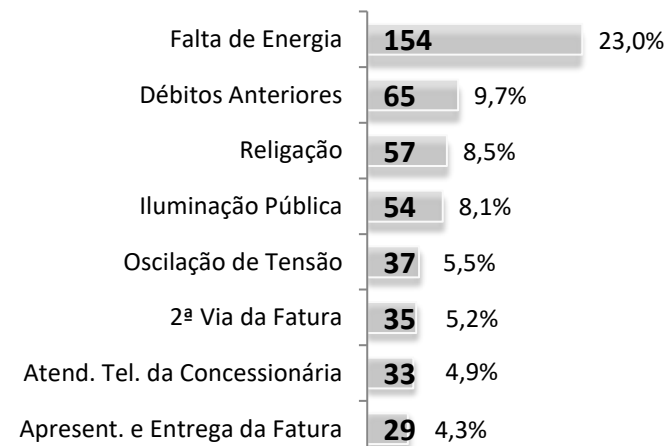
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Atibaia	17
Ubatuba	10
Limeira	8
Pacaembu	7
Santa Isabel	6
Angatuba	6
Itanhaém	6
Bom Sucesso de Itararé	5
Mongaguá	5
Tatuí	4

Reclamações mais frequentes no mês

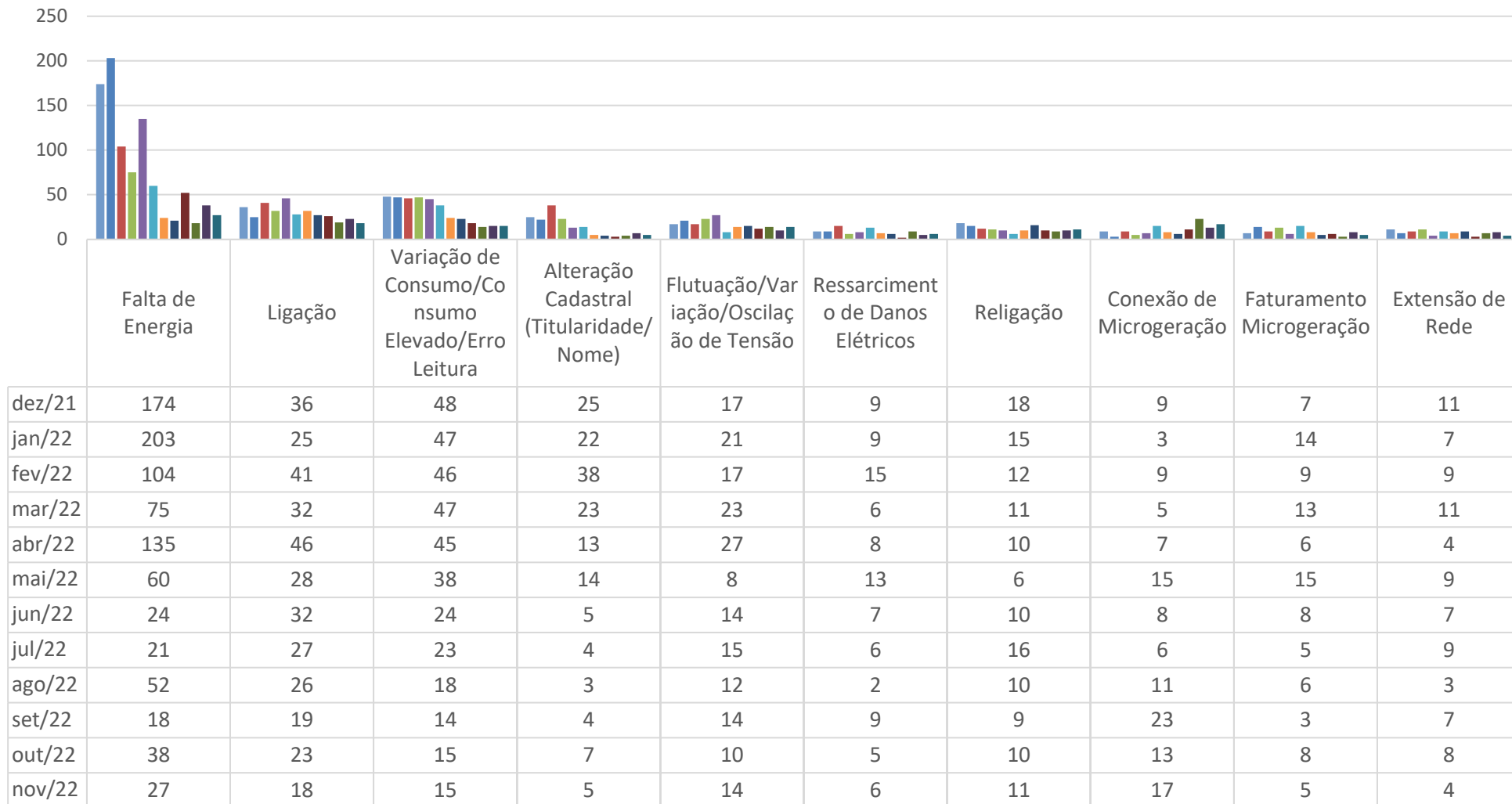


Informações mais solicitadas no mês



Neoenergia Elektro

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



EDP SP

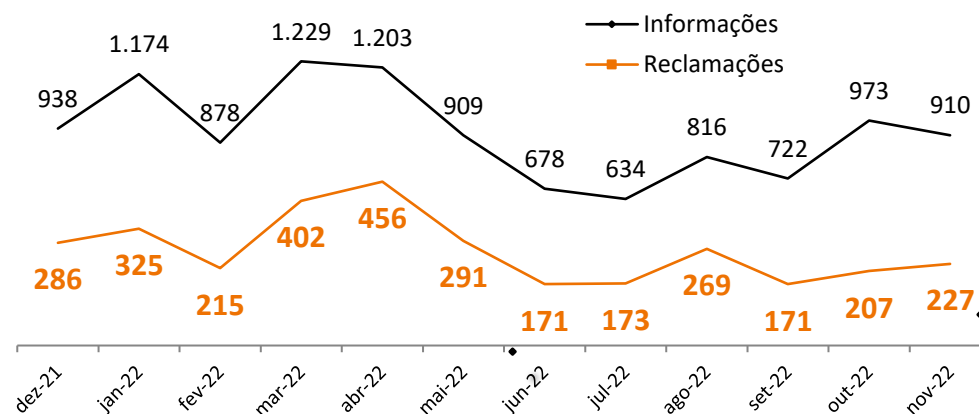
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
jun-22	678	171	-41,24%	4	853
jul-22	634	173	1,17%	2	809
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

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

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

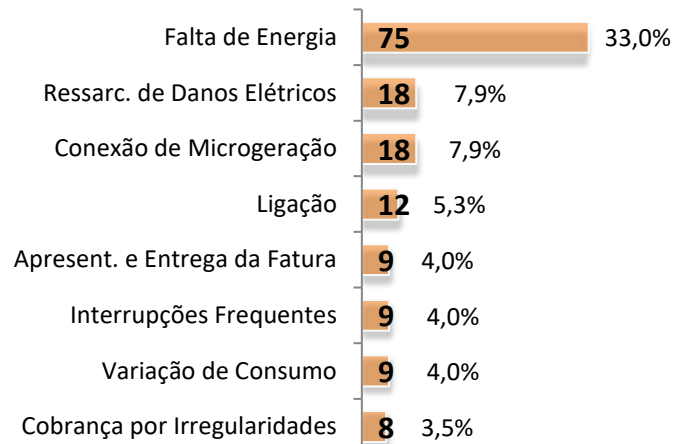
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



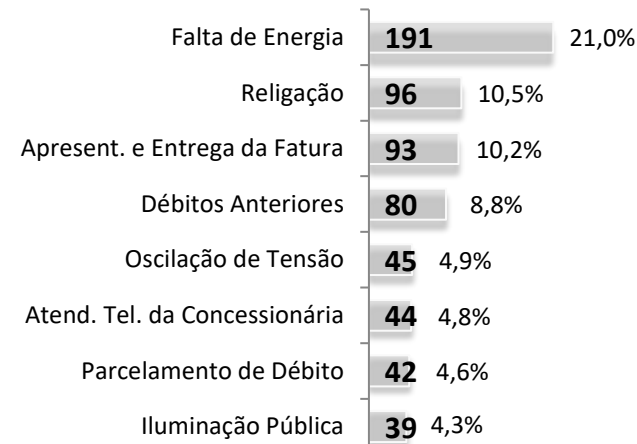
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Guarulhos	44
Mogi das Cruzes	40
Itaquaquecetuba	20
São José dos Campos	17
Jacareí	16
Suzano	10
Taubaté	9
Caraguatatuba	7
Poá	7
Guaratinguetá	7

Reclamações mais frequentes no mês

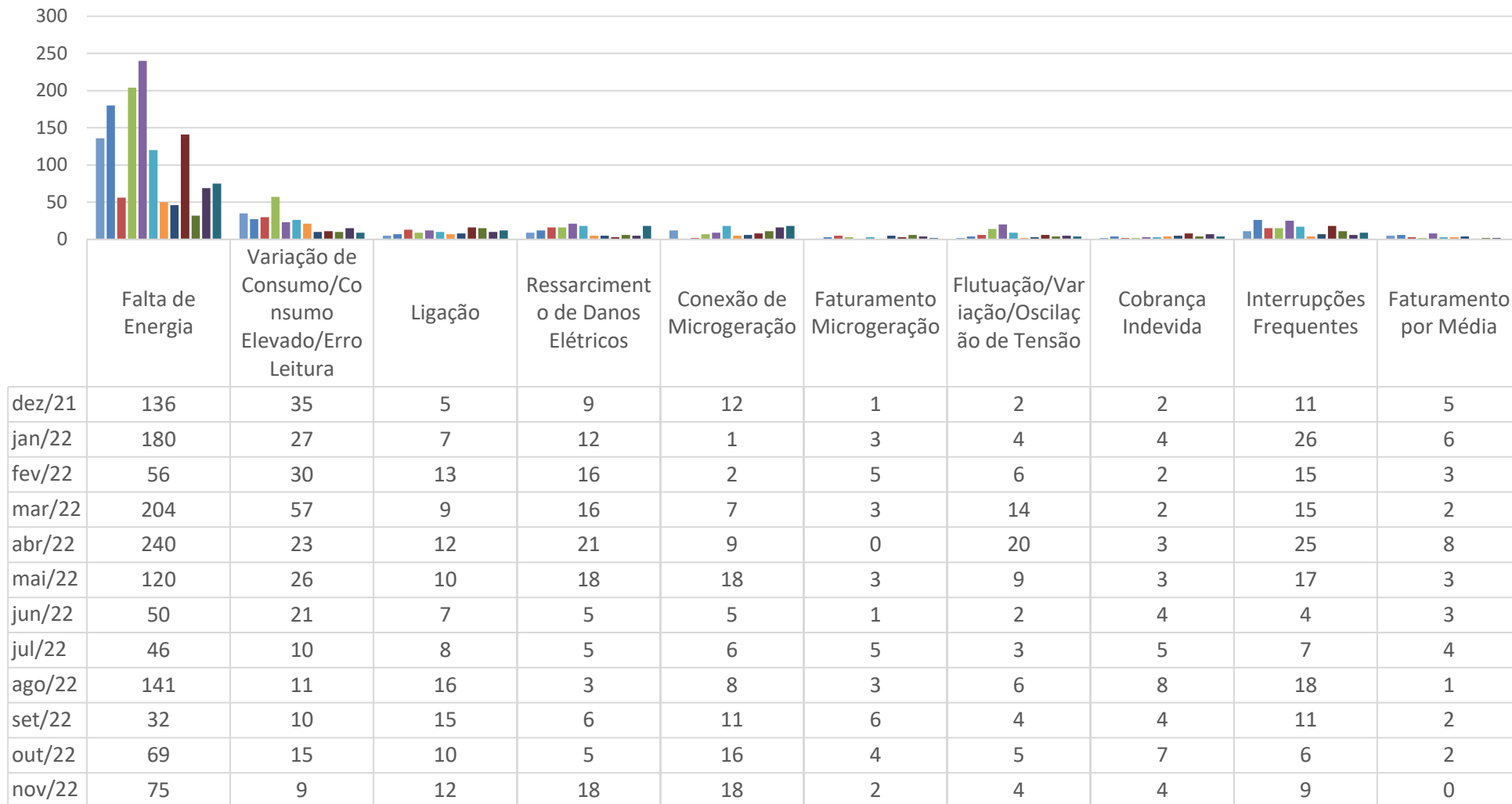


Informações mais solicitadas no mês



EDP SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)





Energisa Sul-Sudeste

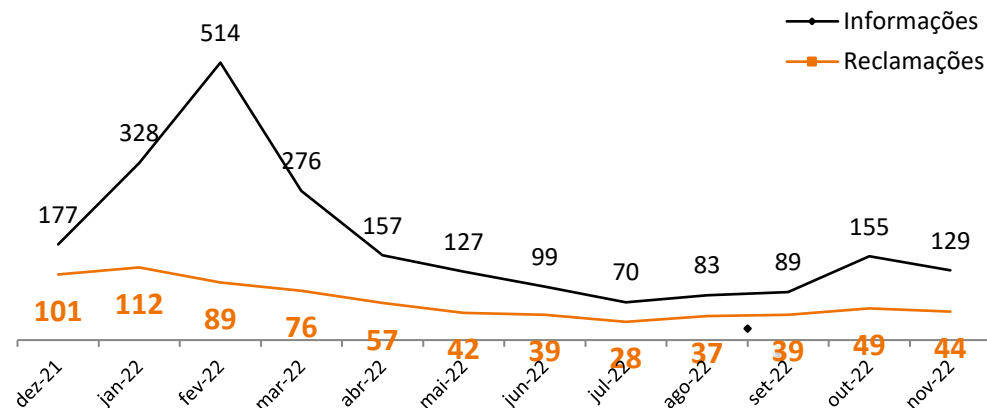
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
jun-22	99	39	-7,14%	0	138
jul-22	70	28	-28,21%	0	98
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

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

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

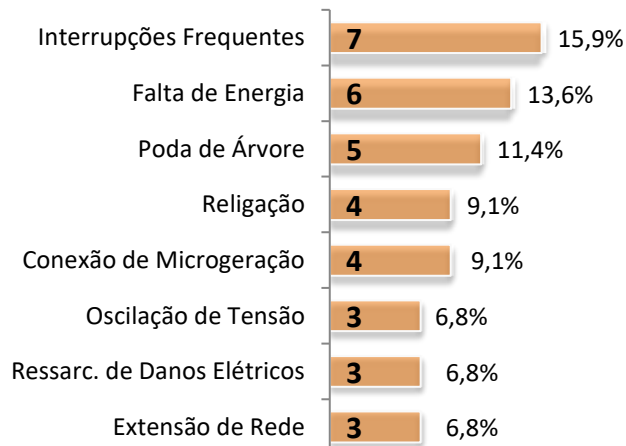
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



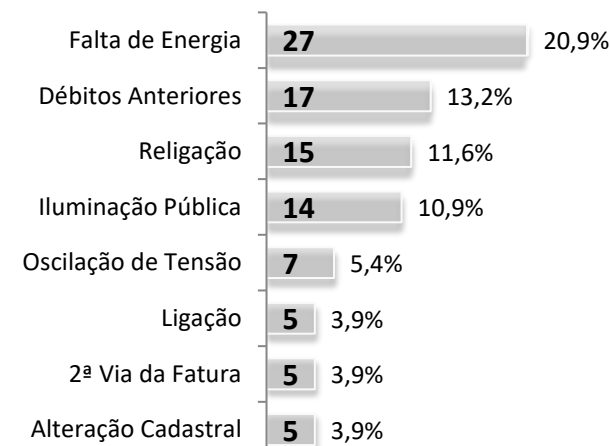
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Rinópolis	5
Presidente Prudente	4
Tuiuti	3
Bragança Paulista	3
Presidente Venceslau	3
Camanducaia	3
Catanduva	3
Regente Feijó	3
Cambuí	2
Pedra Bela	2

Reclamações mais frequentes no mês

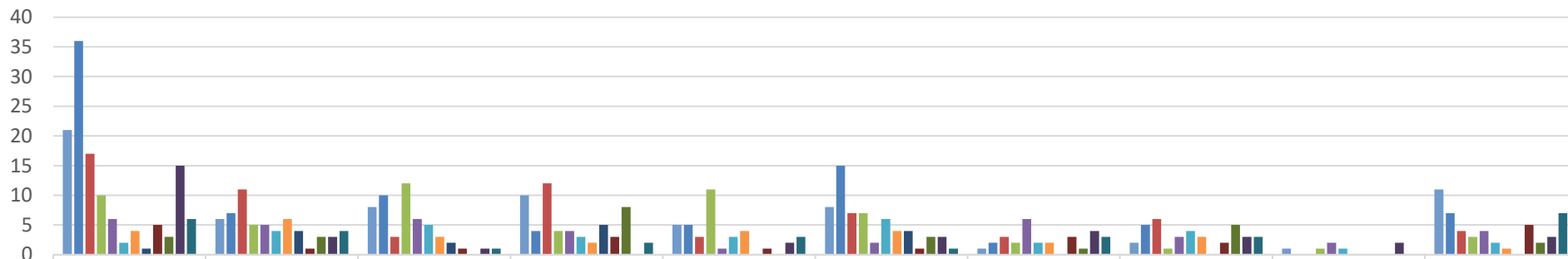


Informações mais solicitadas no mês



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
dez/21	21	6	8	10	5	8	1	2	1	11
jan/22	36	7	10	4	5	15	2	5	0	7
fev/22	17	11	3	12	3	7	3	6	0	4
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

## **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