

Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP

Setor: Energia Elétrica

Mês: Agosto/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.

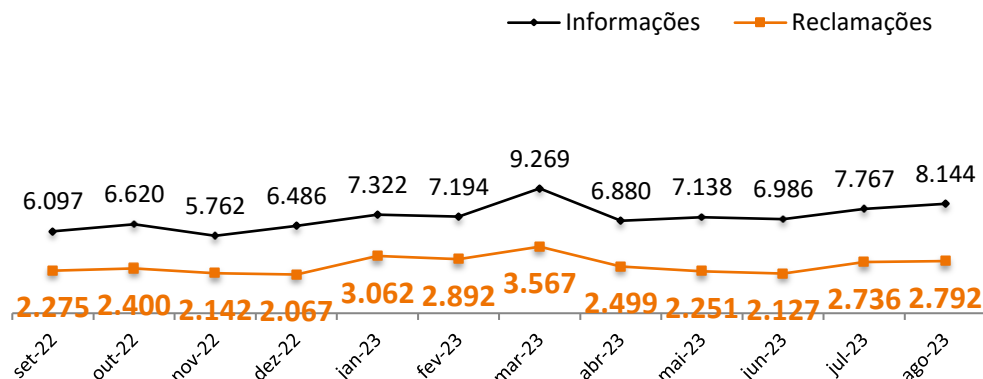
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
mar-23	9.269	3.567	23,34%	12	12.848
abr-23	6.880	2.499	-29,94%	8	9.387
mai-23	7.138	2.251	-9,92%	14	9.403
jun-23	6.986	2.127	-5,51%	11	9.124
jul-23	7.767	2.736	28,63%	2	10.505
ago-23	8.144	2.792	2,05%	12	10.948

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

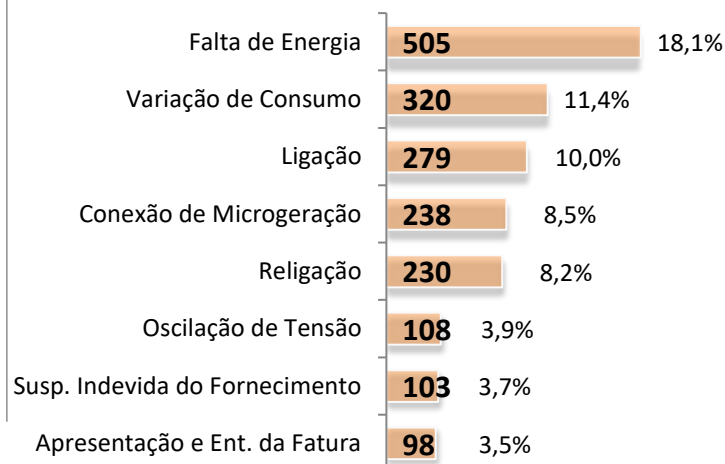
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



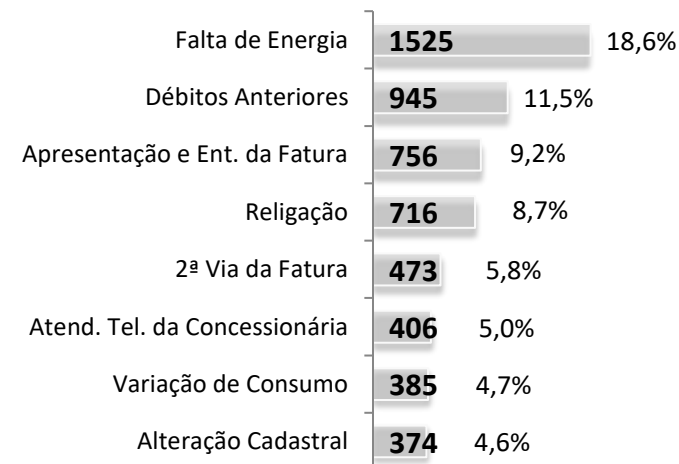
Reclamações por concessionária no mês

	Nº	%
Enel SP	1.626	58,2%
CPFL Paulista	425	15,2%
EDP SP	278	10,0%
Elektro	215	7,7%
CPFL Piratininga	154	5,5%
Energisa Sul-Sudeste	53	1,9%
CPFL Santa Cruz	41	1,5%

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	8.378.378	1.626	1,94
EDP SP	2.129.645	278	1,31
CPFL Paulista	4.922.290	425	0,86
CPFL Santa Cruz	500.867	41	0,82
CPFL Piratininga	1.928.738	154	0,80
Neoenergia Elektro	2.913.921	215	0,74
Energisa Sul-Sudeste	866.540	53	0,61
Setor agregado	21.640.379	2.792	1,29

% reclamações procedentes

Concessionária	resultado do indicador
EDP SP	33,8%
Enel SP	20,8%
Neoenergia Elektro	15,3%
Energisa Sul-Sudeste	9,4%
CPFL Paulista	8,7%
CPFL Piratininga	3,2%
CPFL Santa Cruz	2,4%
Setor agregado	18,4%

¹ Base de unidades consumidoras de agosto de 2023

Enel SP

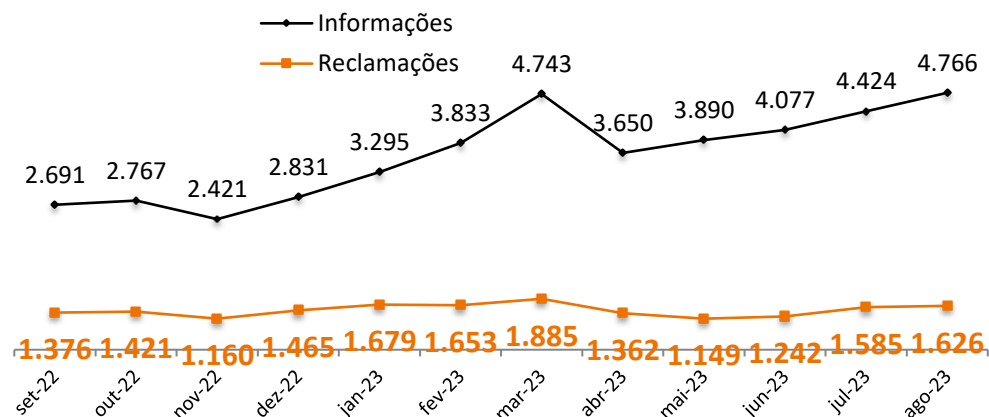
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
mar-23	4.743	1.885	14,04%	9	6.637
abr-23	3.650	1.362	-27,75%	4	5.016
mai-23	3.890	1.149	-15,64%	8	5.047
jun-23	4.077	1.242	8,09%	4	5.323
jul-23	4.424	1.585	27,62%	1	6.010
ago-23	4.766	1.626	2,59%	7	6.399

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

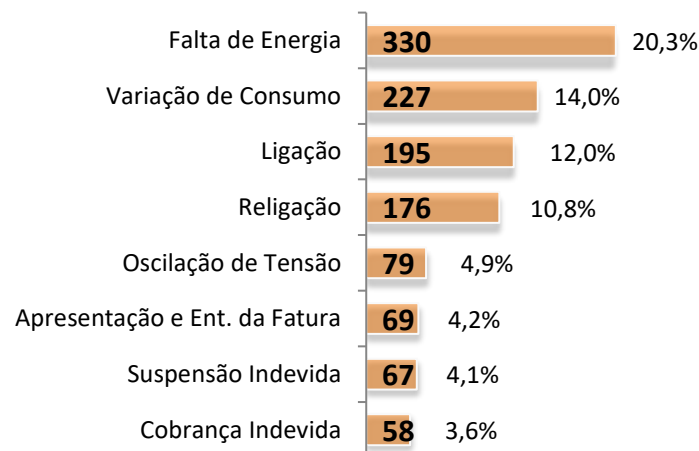
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



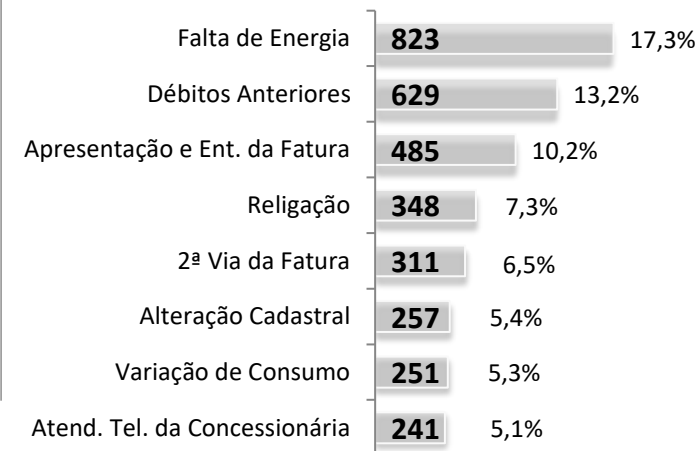
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
São Paulo	1157
Santo André	71
Osasco	61
São Bernardo do Campo	48
Carapicuíba	35
Cotia	31
Barueri	27
Diadema	25
Embu das Artes	22
Santana de Parnaíba	21

Reclamações mais frequentes no mês

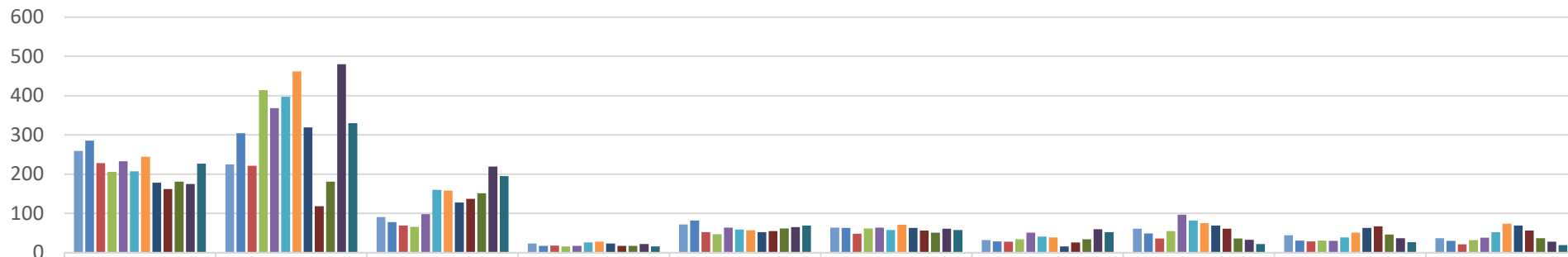


Informações mais solicitadas no mês



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
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
dez/22	206	414	66	16	47	62	34	55	31	32
jan/23	233	368	98	17	64	64	51	97	30	38
fev/23	207	397	160	26	59	58	41	82	39	52
mar/23	244	462	158	28	57	71	39	75	51	74
abr/23	178	319	128	23	52	63	16	69	63	69
mai/23	162	118	137	17	55	56	26	61	67	56
jun/23	181	181	151	17	62	51	34	36	46	37
jul/23	175	480	219	22	65	61	60	33	37	28
ago/23	227	330	195	16	69	58	52	22	27	19

CPFL Paulista

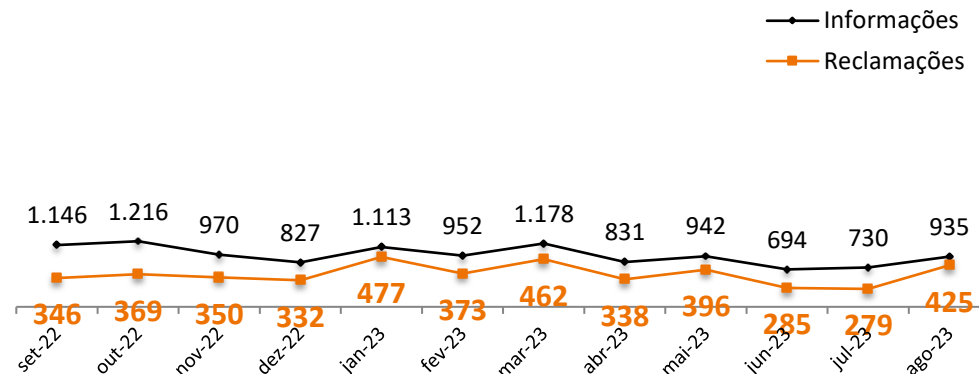
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
mar-23	1.178	462	23,86%	0	1.640
abr-23	831	338	-26,84%	2	1.171
mai-23	942	396	17,16%	1	1.339
jun-23	694	285	-28,03%	0	979
jul-23	730	279	-2,11%	1	1.010
ago-23	935	425	52,33%	0	1.360

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

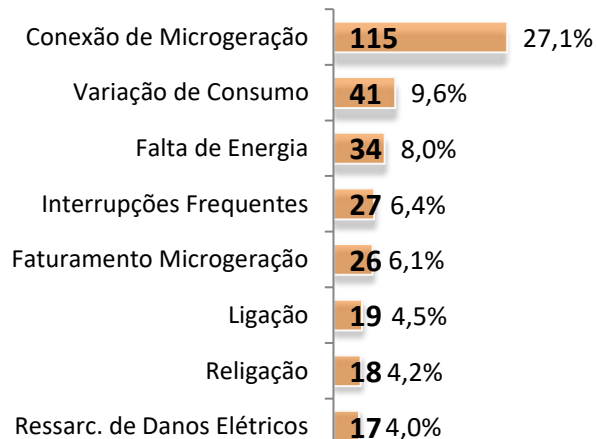
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



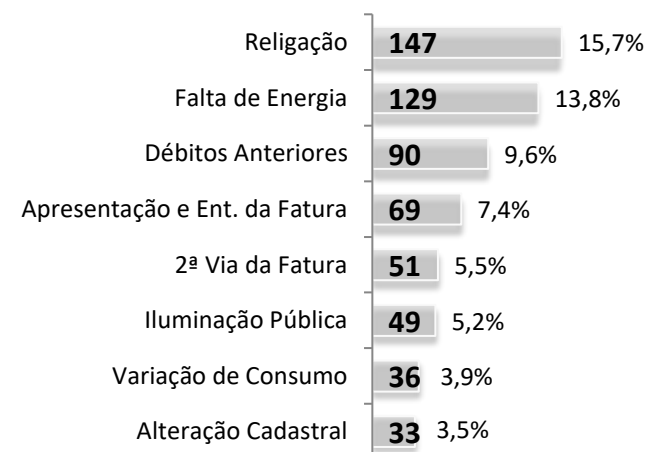
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Ribeirão Preto	42
Campinas	40
São José do Rio Preto	31
Piracicaba	16
Araçatuba	15
Bauru	13
Araraquara	11
Valinhos	10
Sumaré	10
São Carlos	9

Reclamações mais frequentes no mês

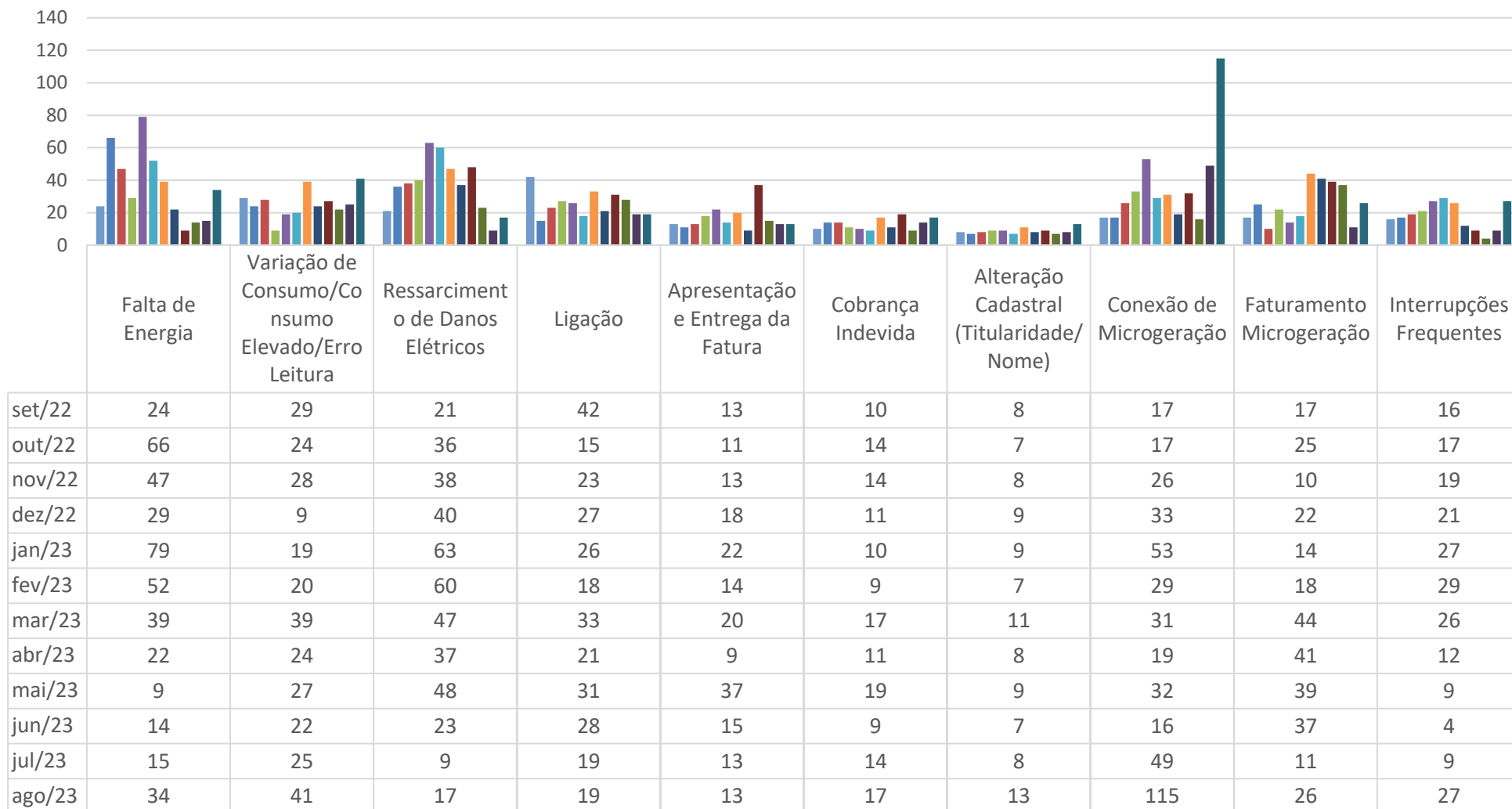


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Paulista

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



CPFL Piratininga

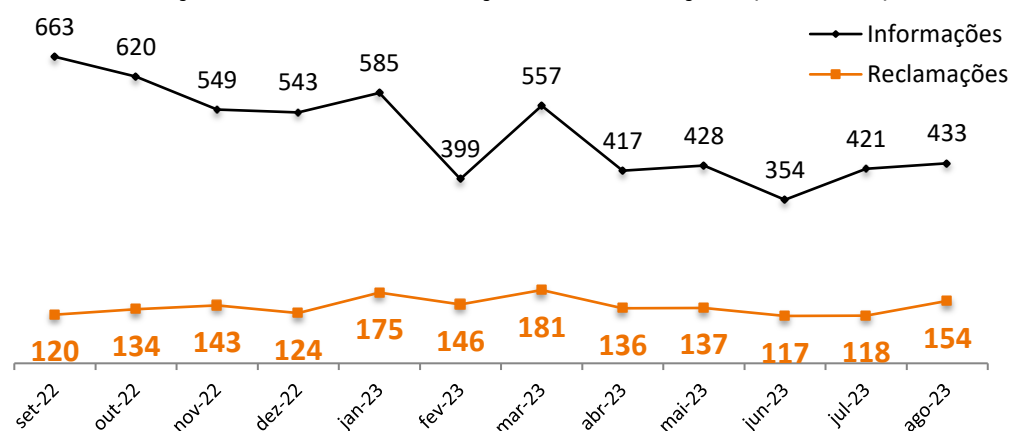
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
mar-23	557	181	23,97%	0	738
abr-23	417	136	-24,86%	0	553
mai-23	428	137	0,74%	4	569
jun-23	354	117	-14,60%	6	477
jul-23	421	118	0,85%	0	539
ago-23	433	154	30,51%	4	591

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

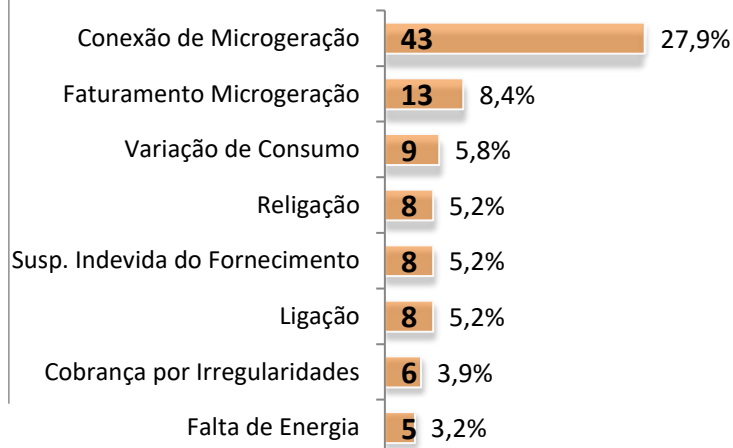
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



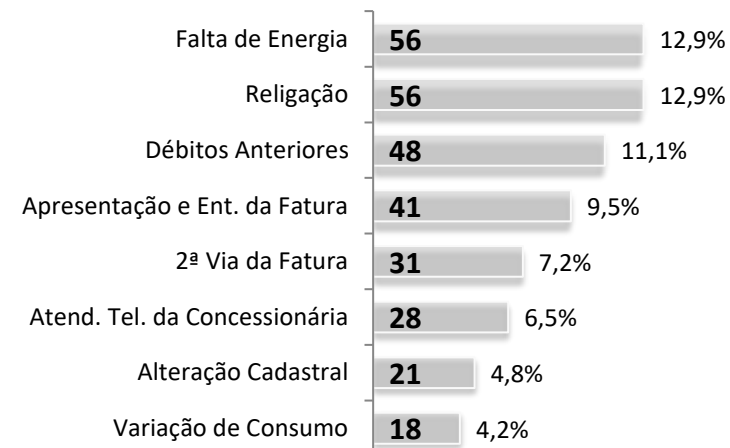
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Indaiatuba	22
Jundiaí	21
Sorocaba	16
Santos	14
Praia Grande	11
Itu	10
Itupeva	10
São Vicente	5
Salto de Pirapora	5
Araçoiaba da Serra	4

Reclamações mais frequentes no mês

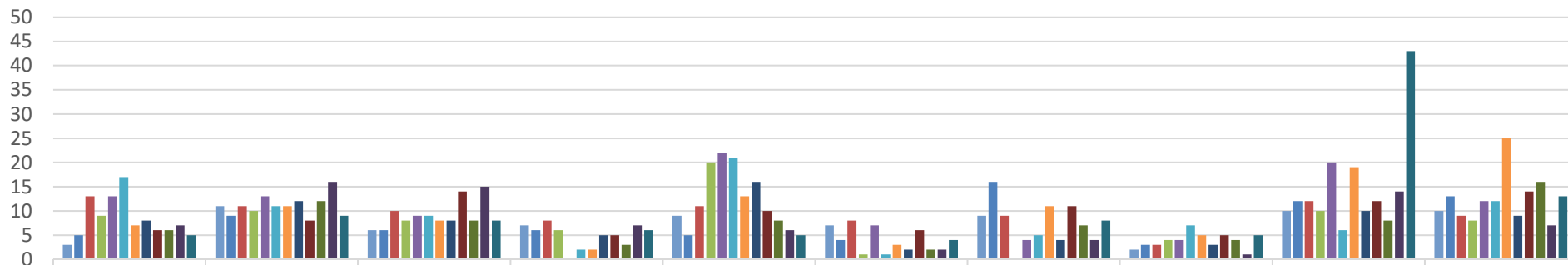


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Piratininga

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



	Falta de Energia	Varição 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
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
dez/22	9	10	8	6	20	1	0	4	10	8
jan/23	13	13	9	0	22	7	4	4	20	12
fev/23	17	11	9	2	21	1	5	7	6	12
mar/23	7	11	8	2	13	3	11	5	19	25
abr/23	8	12	8	5	16	2	4	3	10	9
mai/23	6	8	14	5	10	6	11	5	12	14
jun/23	6	12	8	3	8	2	7	4	8	16
jul/23	7	16	15	7	6	2	4	1	14	7
ago/23	5	9	8	6	5	4	8	5	43	13

CPFL Santa Cruz

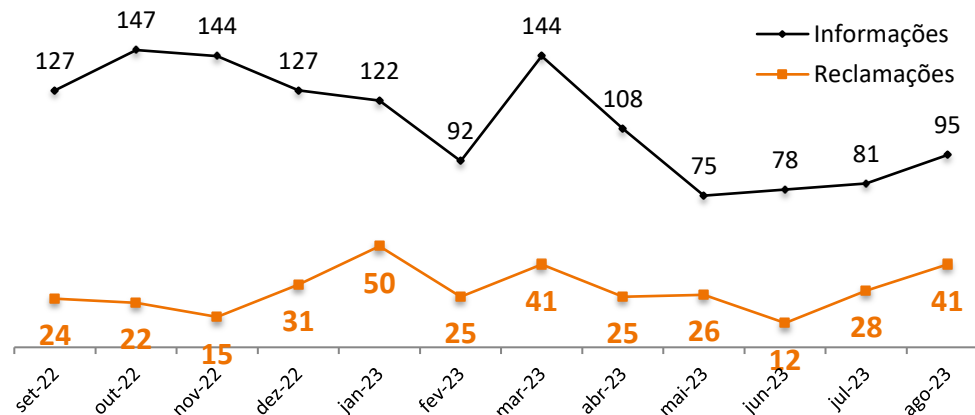
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
mar-23	144	41	64,00%	1	186
abr-23	108	25	-39,02%	0	133
mai-23	75	26	4,00%	0	101
jun-23	78	12	-53,85%	0	90
jul-23	81	28	133,33%	0	109
ago-23	95	41	46,43%	0	136

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

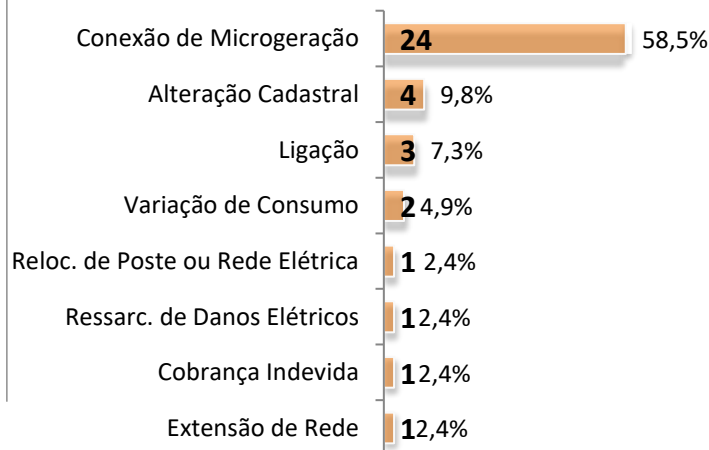
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



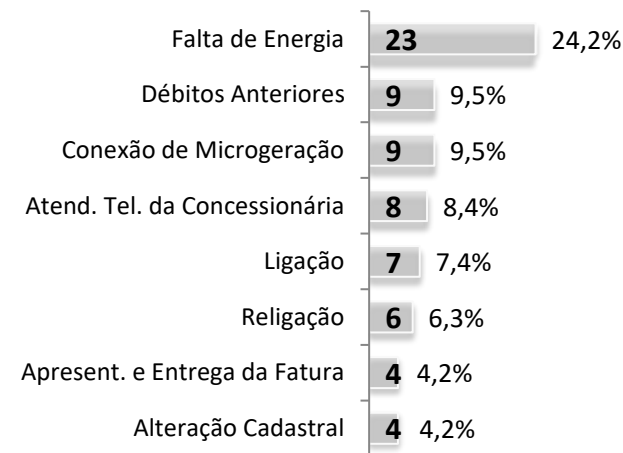
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Itapetininga	8
Casa Branca	5
Ourinhos	4
São José do Rio Pardo	2
Piraju	2
Pedreira	2
Jaguarina	2
Taquarituba	1
Iaras	1
Ribeirão Claro	1

Reclamações mais frequentes no mês

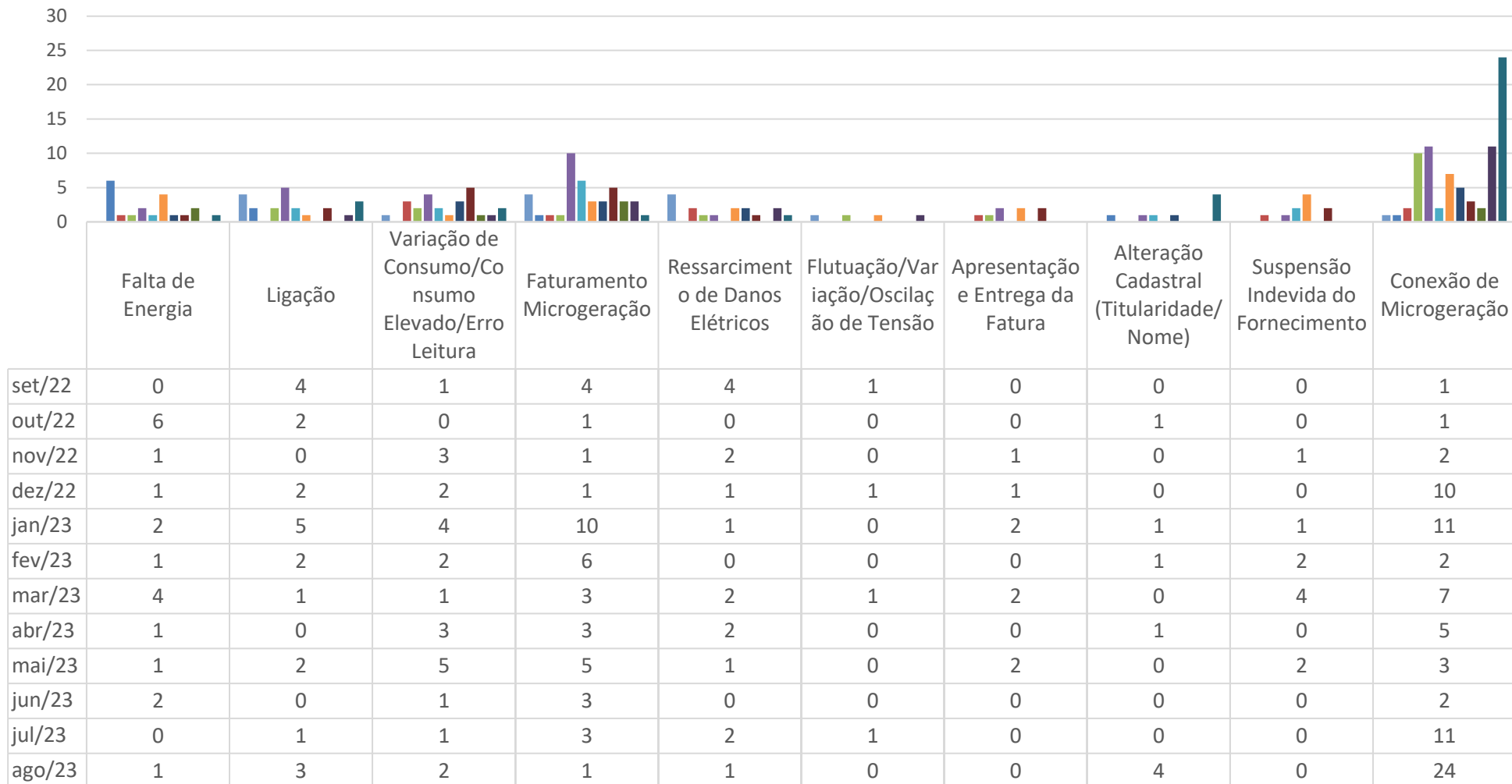


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Santa Cruz

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



Neoenergia Elektro

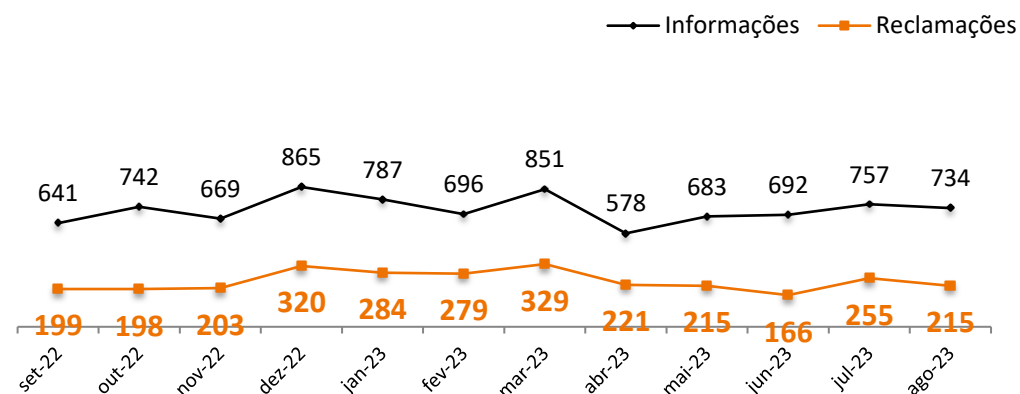
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
mar-23	851	329	17,92%	0	1.180
abr-23	578	221	-32,83%	2	801
mai-23	683	215	-2,71%	1	899
jun-23	692	166	-22,79%	1	859
jul-23	757	255	53,61%	0	1.012
ago-23	734	215	-15,69%	1	950

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

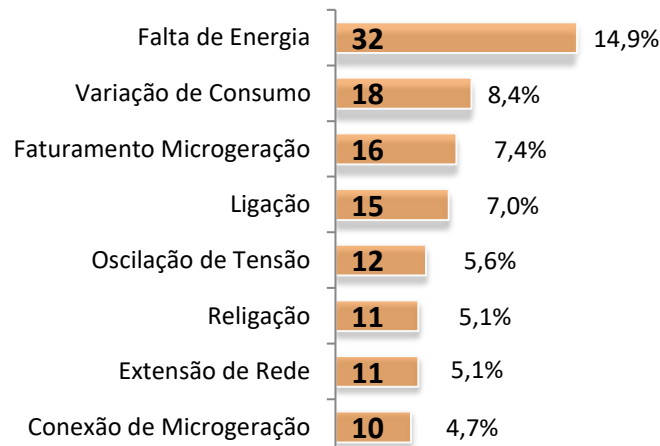
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



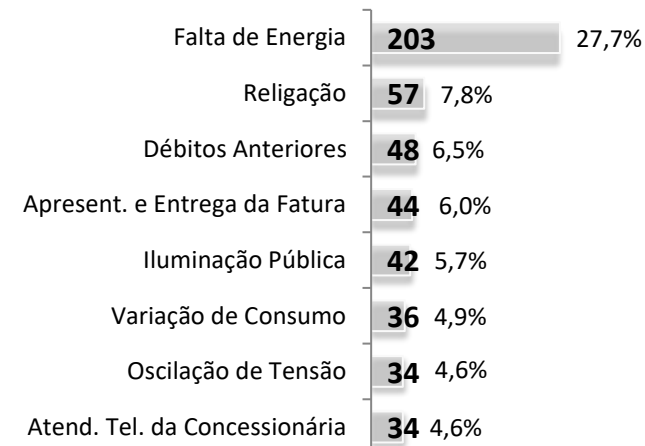
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Limeira	14
Atibaia	14
Rio Claro	9
Campos do Jordão	7
Leme	7
Guarujá	6
São João da Boa Vista	6
Mairiporã	5
Arujá	5
Auriflamma	5

Reclamações mais frequentes no mês

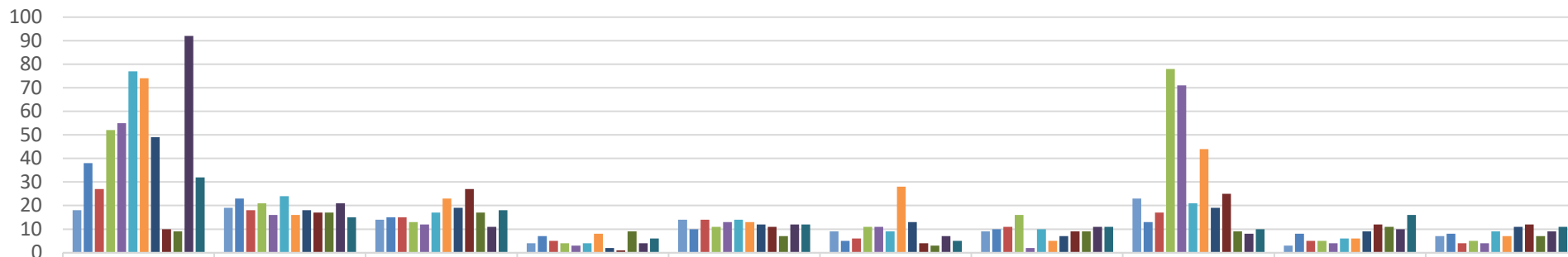


Informações mais solicitadas no mês



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
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
fev/23	77	24	17	4	14	9	10	21	6	9
mar/23	74	16	23	8	13	28	5	44	6	7
abr/23	49	18	19	2	12	13	7	19	9	11
mai/23	10	17	27	1	11	4	9	25	12	12
jun/23	9	17	17	9	7	3	9	9	11	7
jul/23	92	21	11	4	12	7	11	8	10	9
ago/23	32	15	18	6	12	5	11	10	16	11

EDP SP

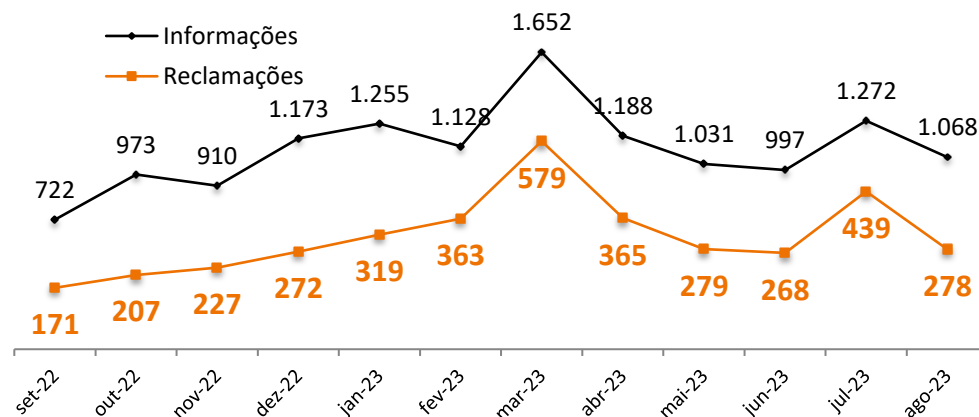
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
mar-23	1.652	579	59,50%	2	2.233
abr-23	1.188	365	-36,96%	0	1.553
mai-23	1.031	279	-23,56%	0	1.310
jun-23	997	268	-3,94%	0	1.265
jul-23	1.272	439	63,81%	0	1.711
ago-23	1.068	278	-36,67%	0	1.346

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

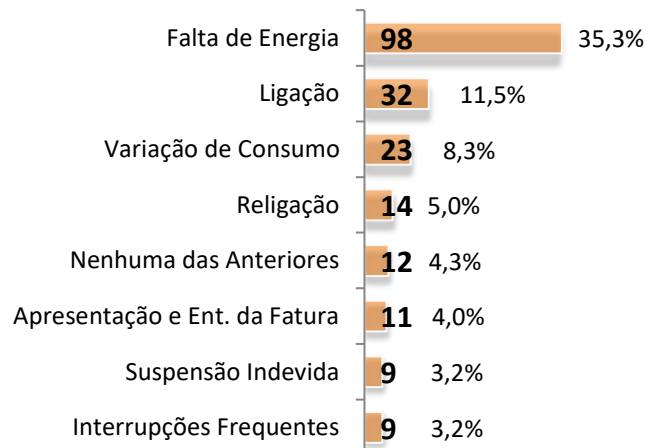
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



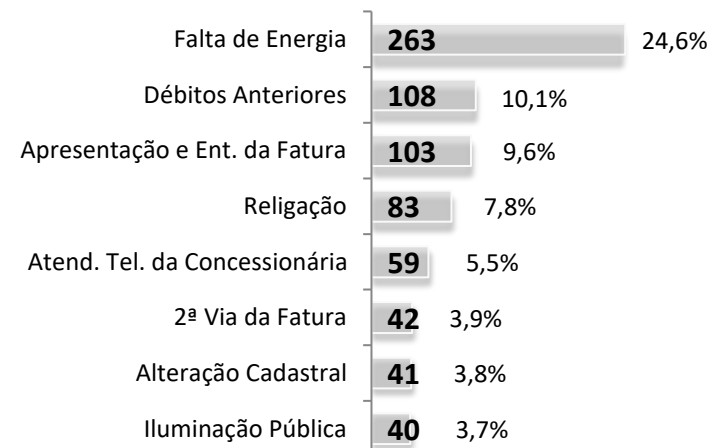
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Guarulhos	93
São José dos Campos	28
Mogi das Cruzes	26
Suzano	23
Itaquaquecetuba	15
Taubaté	10
Caraguatuba	9
Lorena	9
Caçapava	8
Ferraz de Vasconcelos	7

Reclamações mais frequentes no mês

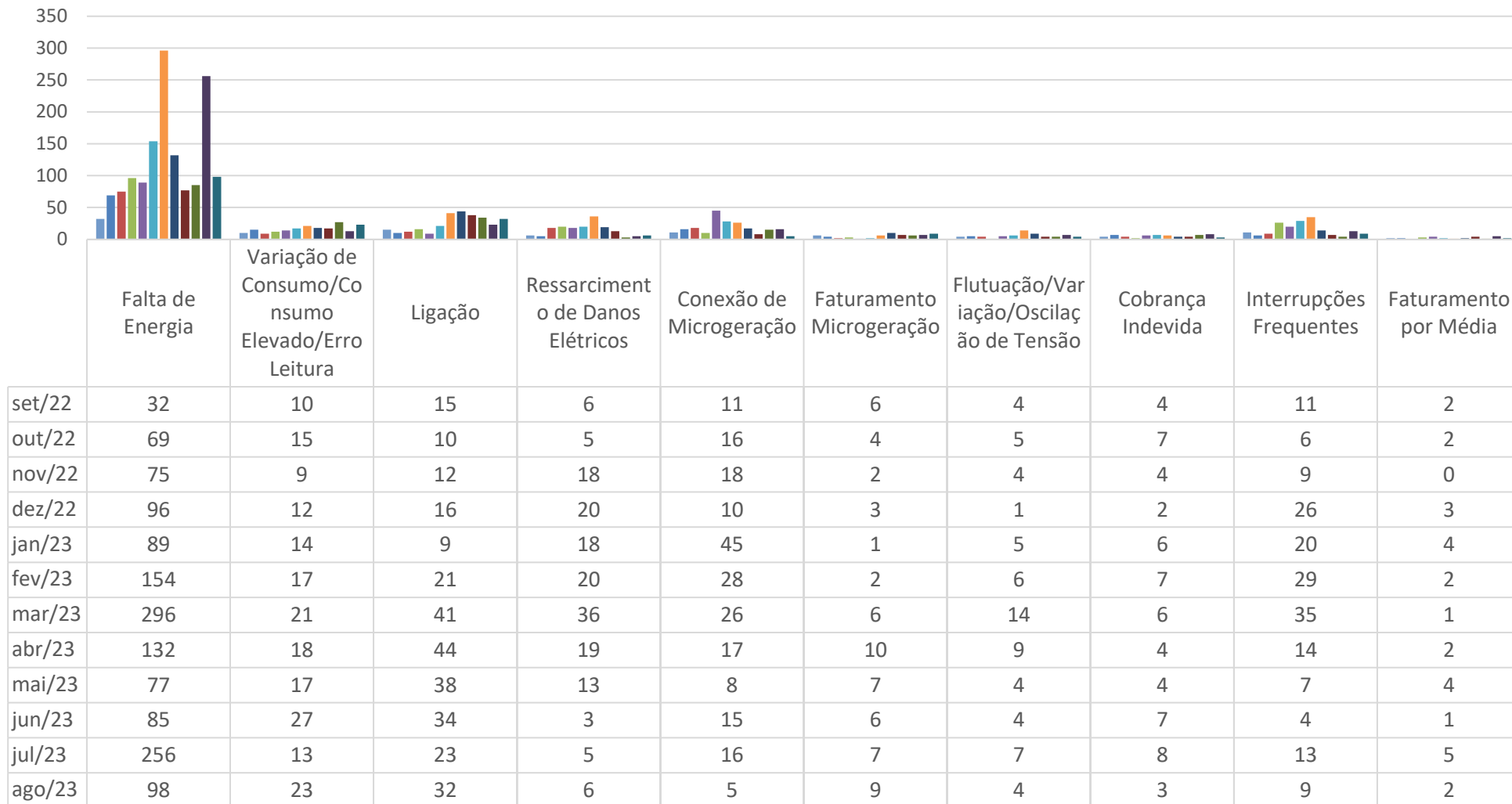


Informações mais solicitadas no mês



EDP SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



Energisa Sul-Sudeste

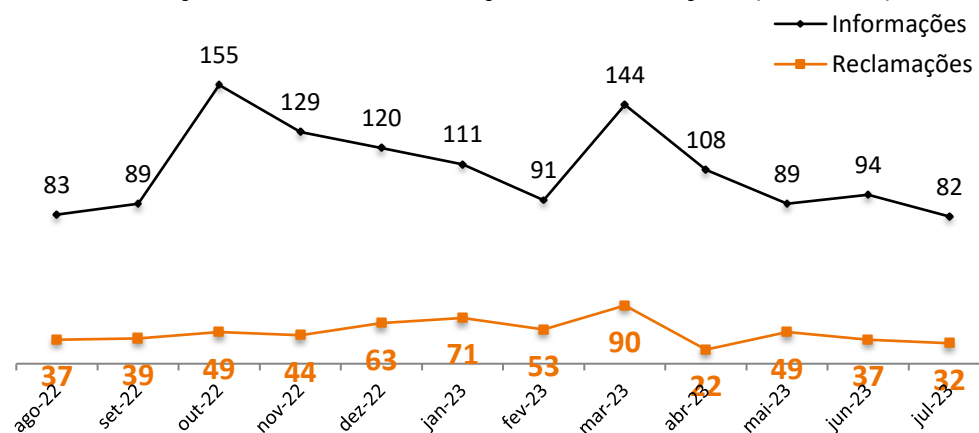
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
mar-23	144	90	69,81%	0	234
abr-23	108	22	-75,56%	0	130
mai-23	89	49	122,73%	0	138
jun-23	94	37	-24,49%	0	131
jul-23	82	32	-13,51%	0	114
ago-23	133	53	65,63%	0	186

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

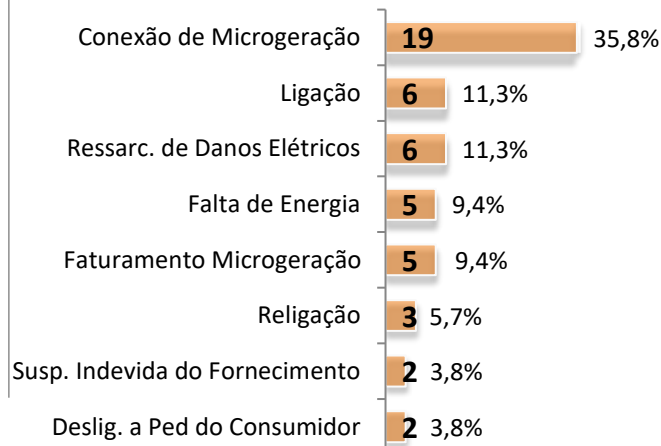
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



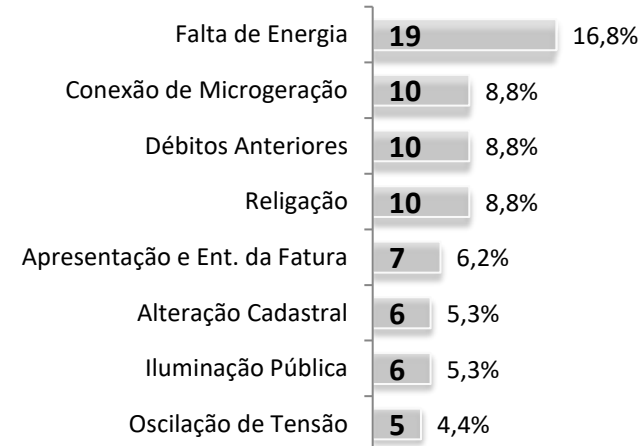
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Presidente Prudente	10
Paraguaçu Paulista	5
Assis	4
Piquerobi	3
Presidente Epitácio	3
Bragança Paulista	2
Itajobi	2
Rancharia	2
Joanópolis	2
Toledo	2

Reclamações mais frequentes no mês

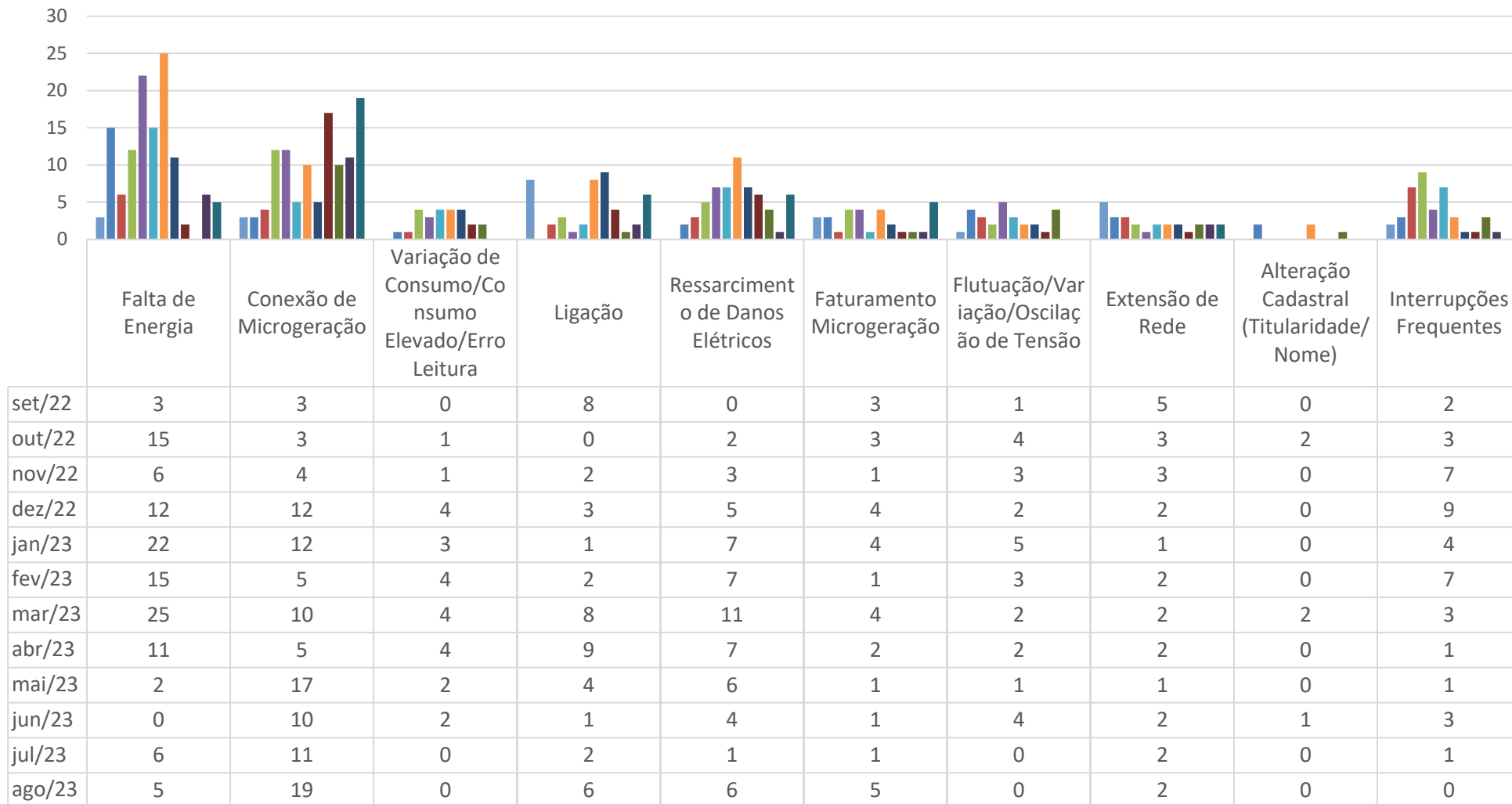


Informações mais solicitadas no mês



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



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