

Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP

Setor: Energia Elétrica

Mês: Julho/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.

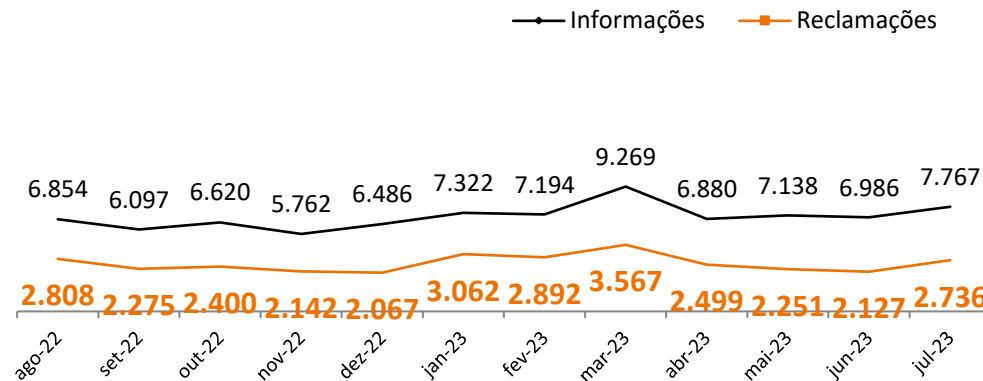
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
fev-23	7.194	2.892	-5,55%	16	10.102
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

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

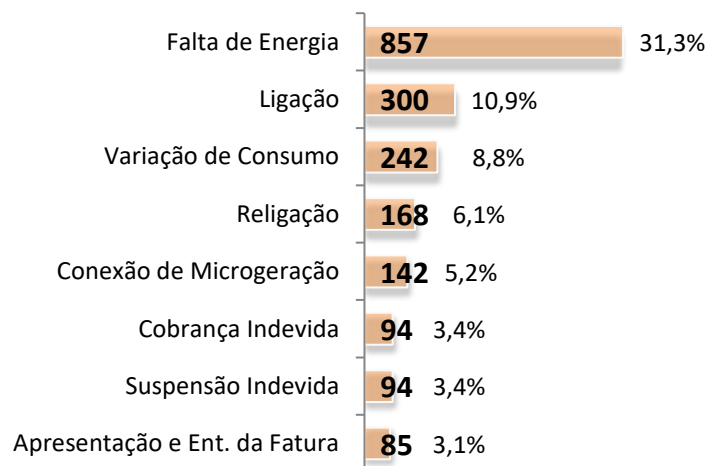
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



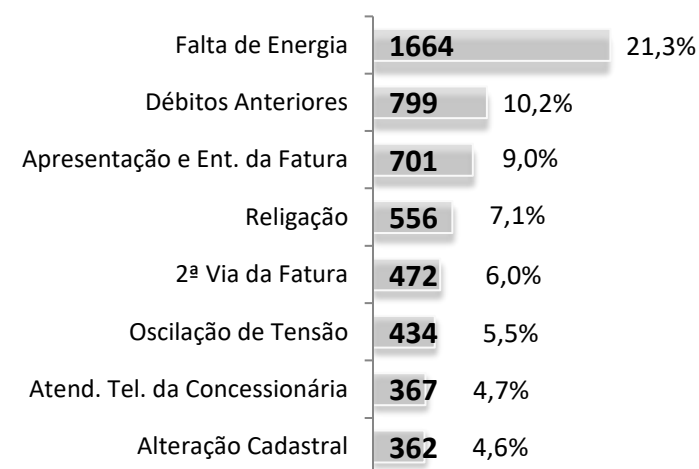
Reclamações por concessionária no mês

	Nº	%
Enel SP	1.585	57,9%
CPFL Paulista	279	10,2%
EDP SP	439	16,0%
Elektro	255	9,3%
CPFL Piratininga	118	4,3%
Energisa Sul-Sudeste	32	1,2%
CPFL Santa Cruz	28	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 ¹	reclamações no mês	resultado do indicador
EDP SP	2.113.270	439	2,08
Enel SP	8.311.349	1.585	1,91
Neoenergia Elektro	2.908.130	255	0,88
CPFL Piratininga	1.925.538	118	0,61
CPFL Paulista	4.915.766	279	0,57
CPFL Santa Cruz	501.050	28	0,56
Energisa Sul-Sudeste	864.241	32	0,37
Setor agregado	21.539.344	2.736	1,27

% reclamações procedentes

Concessionária	resultado do indicador
EDP SP	56,0%
Neoenergia Elektro	36,9%
Enel SP	30,5%
Energisa Sul-Sudeste	18,8%
CPFL Piratininga	5,9%
CPFL Paulista	5,4%
CPFL Santa Cruz	0,0%
Setor agregado	31,1%

¹ Base de unidades consumidoras de julho de 2023

Enel SP

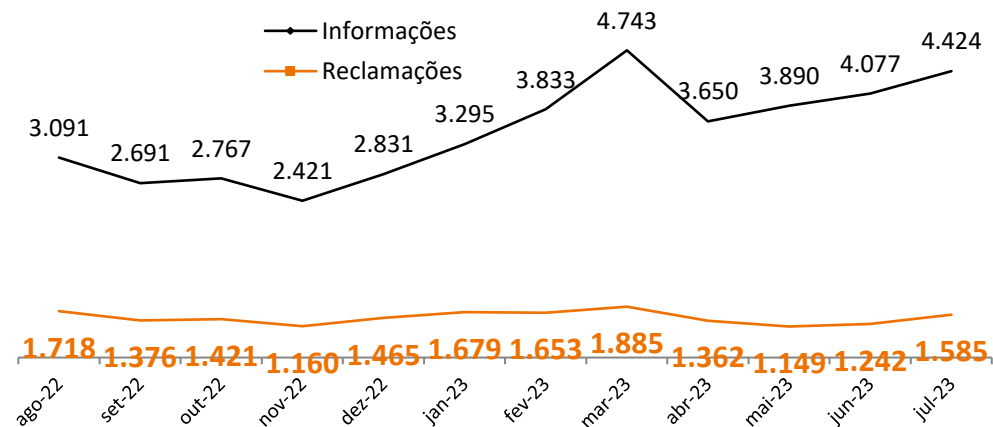
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
fev-23	3.833	1.653	-1,55%	9	5.495
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

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

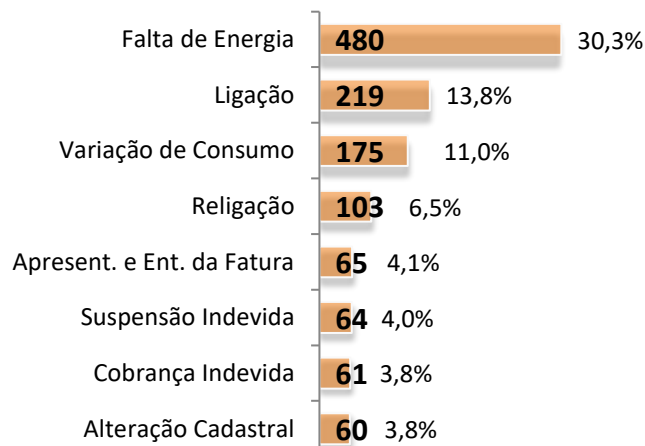
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



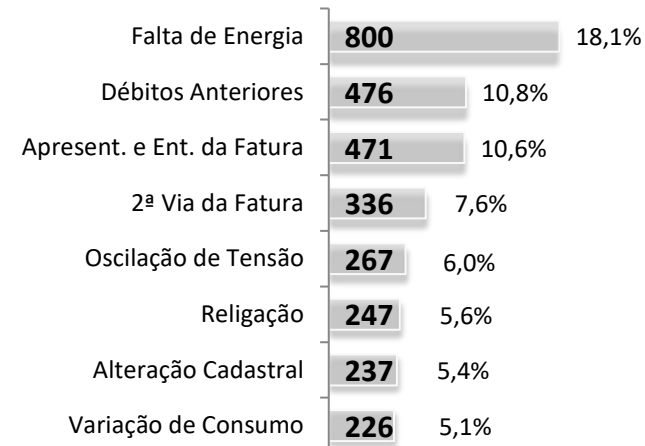
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
São Paulo	1087
Santo André	83
São Bernardo do Campo	66
Osasco	54
Embu das Artes	27
Cotia	25
Itapeverica da Serra	25
Ribeirão Pires	24
Carapicuíba	23
Santana de Parnaíba	22

Reclamações mais frequentes no mês

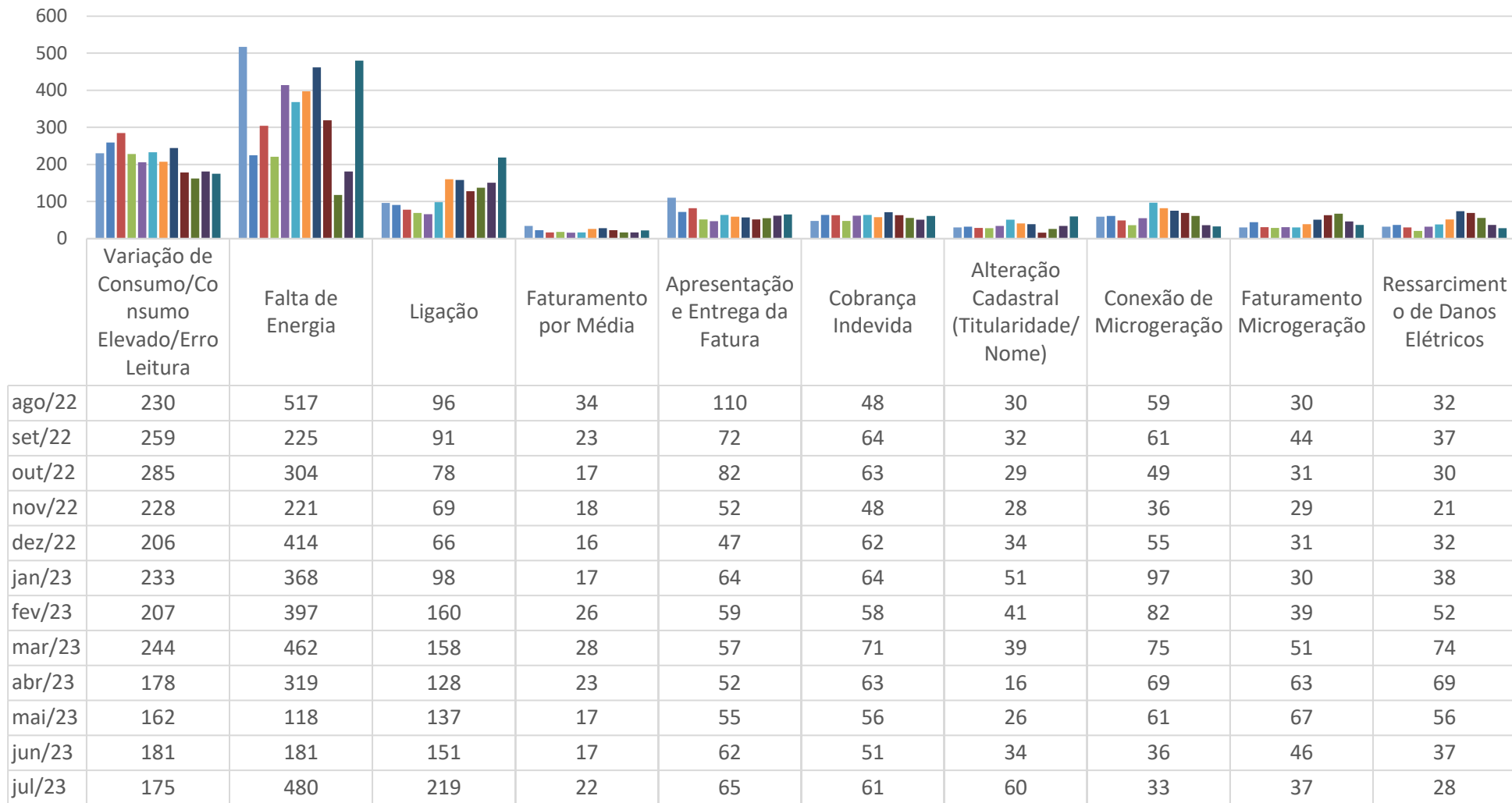


Informações mais solicitadas no mês



Enel SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



CPFL Paulista

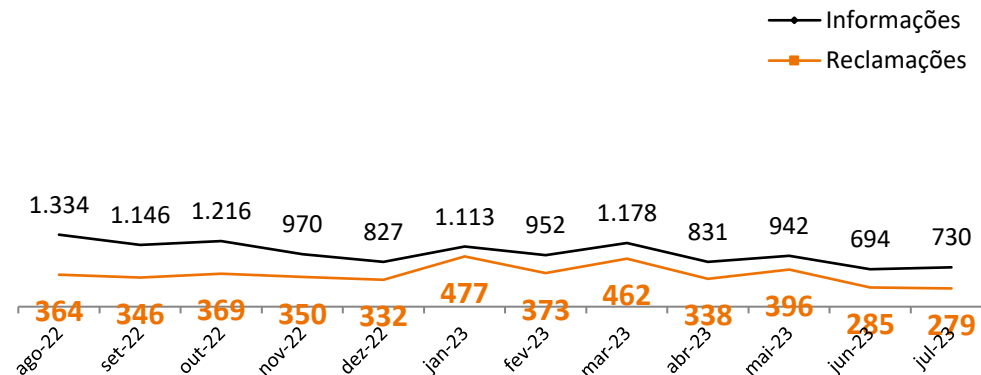
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
fev-23	952	373	-21,80%	1	1.326
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

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

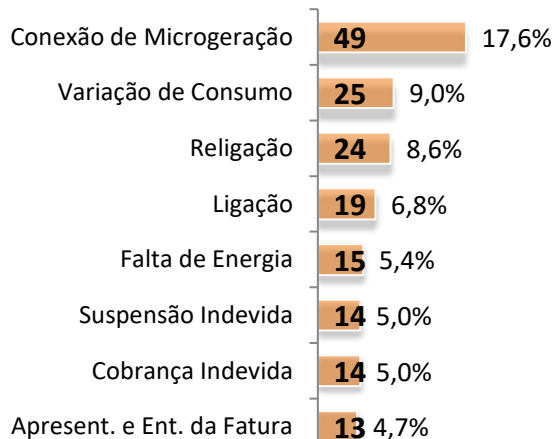
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



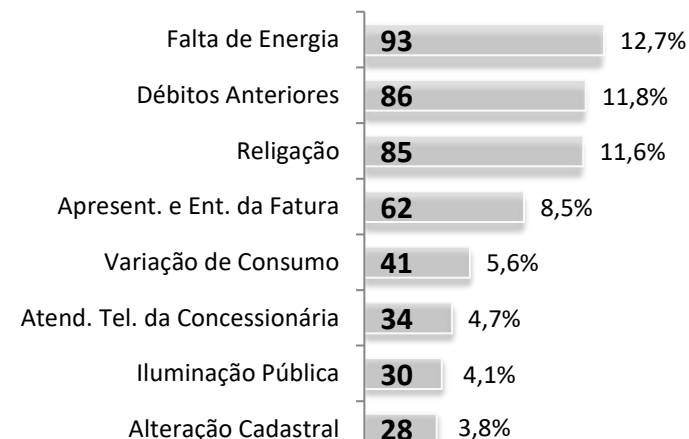
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Campinas	47
Ribeirão Preto	32
São José do Rio Preto	19
Araçatuba	10
São Carlos	9
Franca	9
Sumaré	8
Piracicaba	7
Bauru	7
Valinhos	6

Reclamações mais frequentes no mês

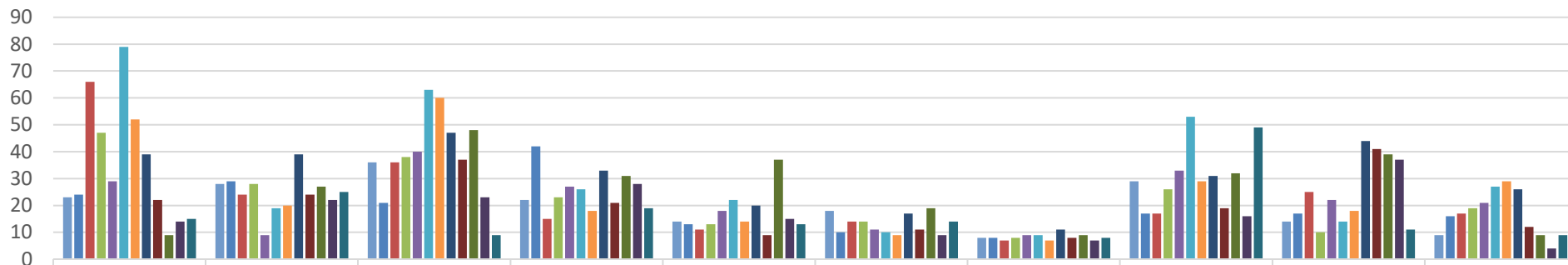


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Paulista

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



	Falta de Energia	Varição de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura	Ressarcimento de Danos Elétricos	Ligação	Apresentação e Entrega da Fatura	Cobrança Indevida	Alteração Cadastral (Titularidade/ Nome)	Conexão de Microgeração	Faturamento Microgeração	Interrupções Frequentes
ago/22	23	28	36	22	14	18	8	29	14	9
set/22	24	29	21	42	13	10	8	17	17	16
out/22	66	24	36	15	11	14	7	17	25	17
nov/22	47	28	38	23	13	14	8	26	10	19
dez/22	29	9	40	27	18	11	9	33	22	21
jan/23	79	19	63	26	22	10	9	53	14	27
fev/23	52	20	60	18	14	9	7	29	18	29
mar/23	39	39	47	33	20	17	11	31	44	26
abr/23	22	24	37	21	9	11	8	19	41	12
mai/23	9	27	48	31	37	19	9	32	39	9
jun/23	14	22	23	28	15	9	7	16	37	4
jul/23	15	25	9	19	13	14	8	49	11	9

CPFL Piratininga

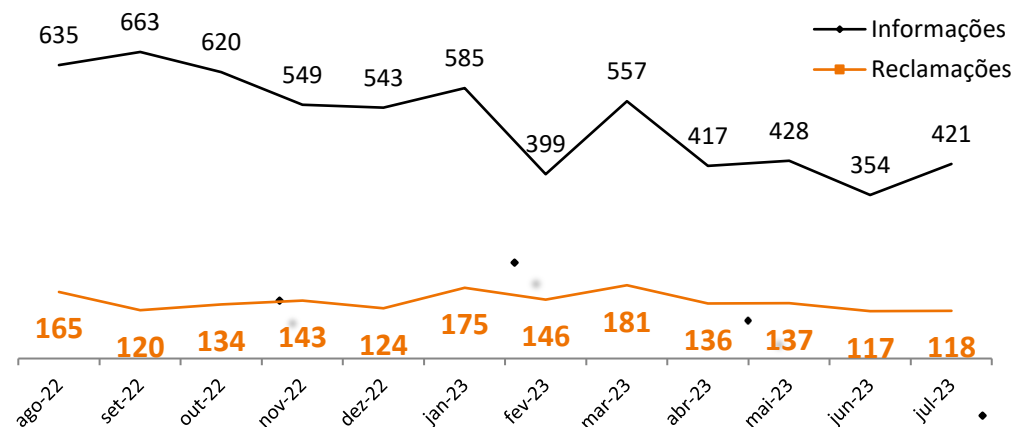
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
fev-23	399	146	-16,57%	2	547
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

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

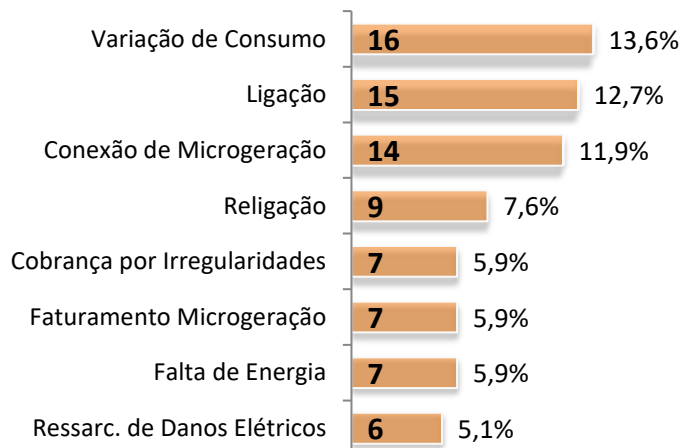
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



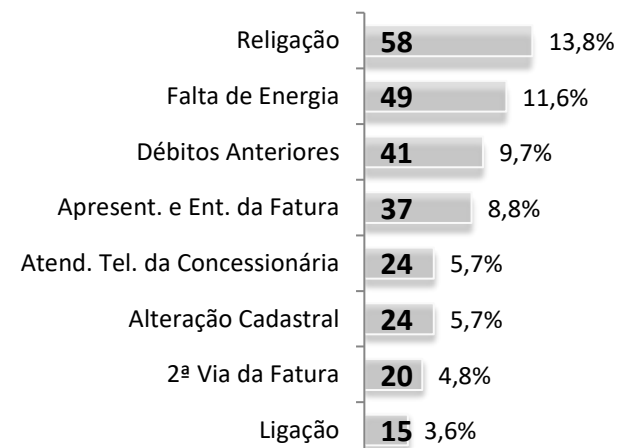
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Sorocaba	22
Jundiaí	12
Indaiatuba	10
Santos	9
São Roque	9
Vinhedo	6
São Vicente	6
Itu	5
Boituva	4
Várzea Paulista	4

Reclamações mais frequentes no mês

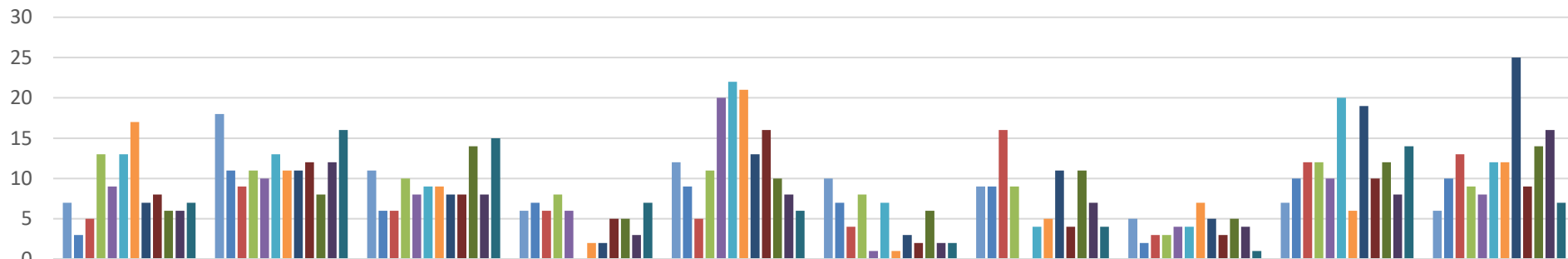


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Piratininga

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



	Falta de Energia	Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro 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
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
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

CPFL Santa Cruz

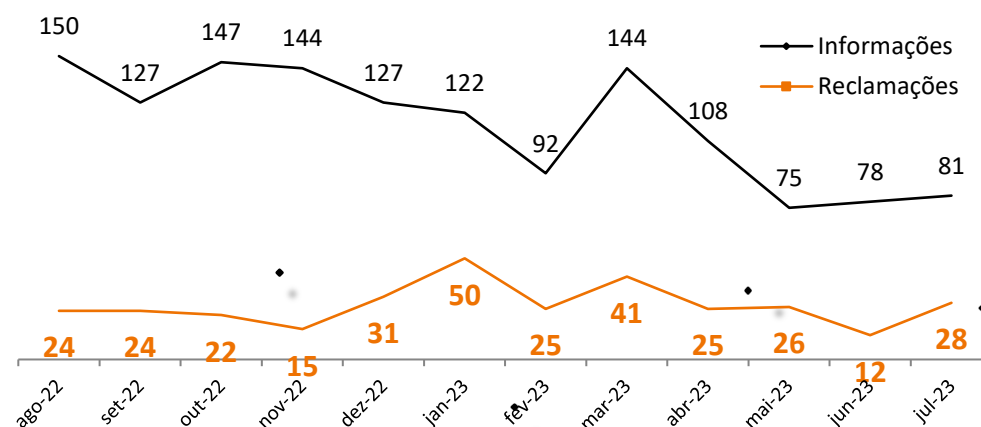
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
fev-23	92	25	-50,00%	0	117
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

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

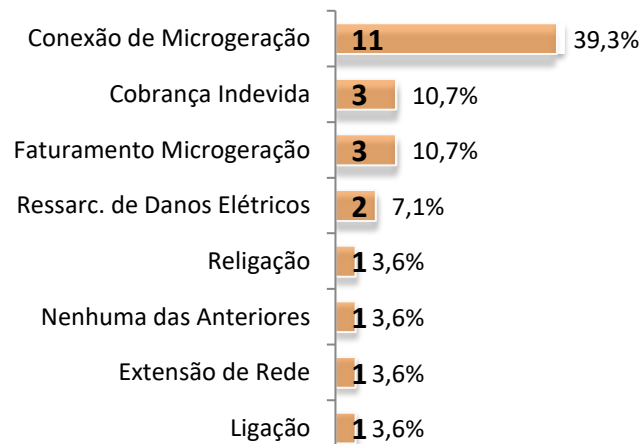
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



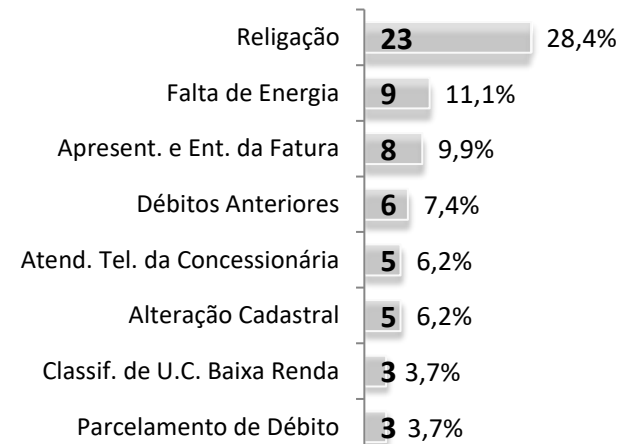
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Casa Branca	8
Jaguariúna	3
Ourinhos	3
Mococa	2
Avaré	2
Piraju	2
Chavantes	1
São José do Rio Pardo	1
Pedreira	1
Jacarezinho	1

Reclamações mais frequentes no mês

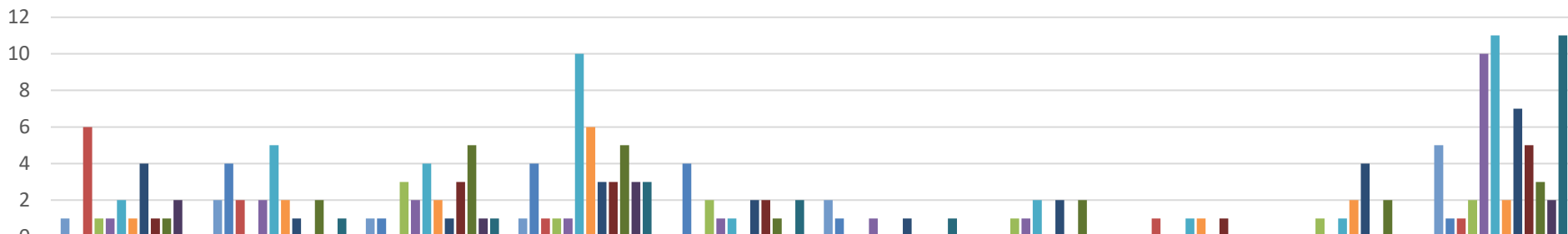


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Santa Cruz

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



	Falta de Energia	Ligação	Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro 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
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
dez/22	1	2	2	1	1	1	1	0	0	10
jan/23	2	5	4	10	1	0	2	1	1	11
fev/23	1	2	2	6	0	0	0	1	2	2
mar/23	4	1	1	3	2	1	2	0	4	7
abr/23	1	0	3	3	2	0	0	1	0	5
mai/23	1	2	5	5	1	0	2	0	2	3
jun/23	2	0	1	3	0	0	0	0	0	2
jul/23	0	1	1	3	2	1	0	0	0	11

Neoenergia Elektro

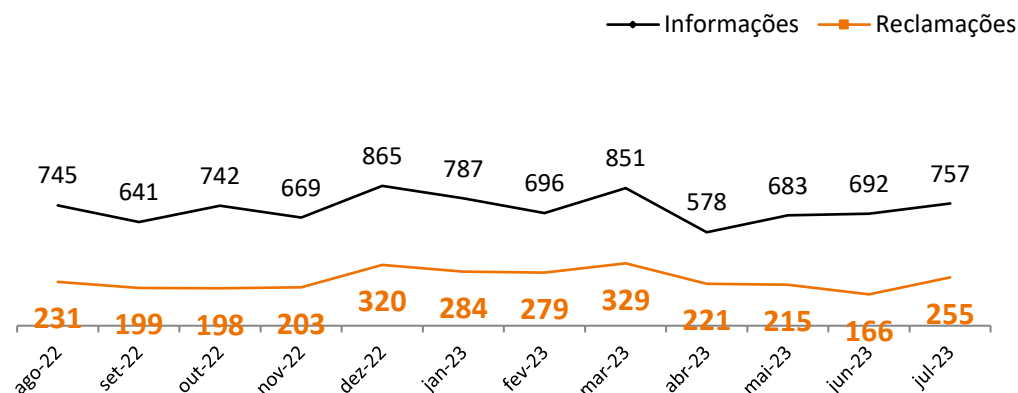
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
fev-23	696	279	-1,76%	1	976
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

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

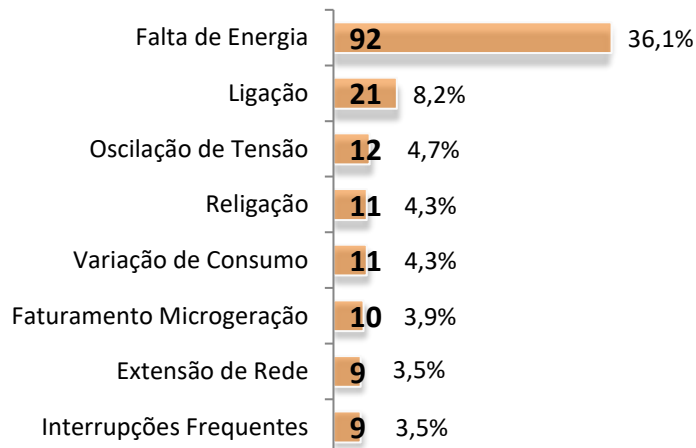
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



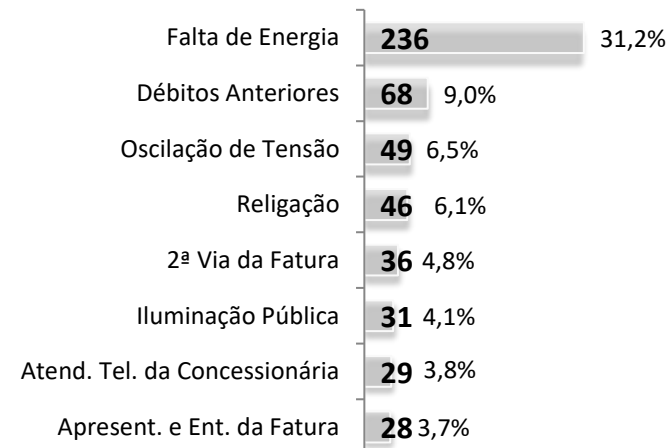
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Bertioga	31
Ubatuba	23
Atibaia	16
Guarujá	16
Arujá	15
Mongaguá	9
Santa Isabel	9
Campos do Jordão	8
Mogi Mirim	6
Santo Antônio do Pinhal	6

Reclamações mais frequentes no mês

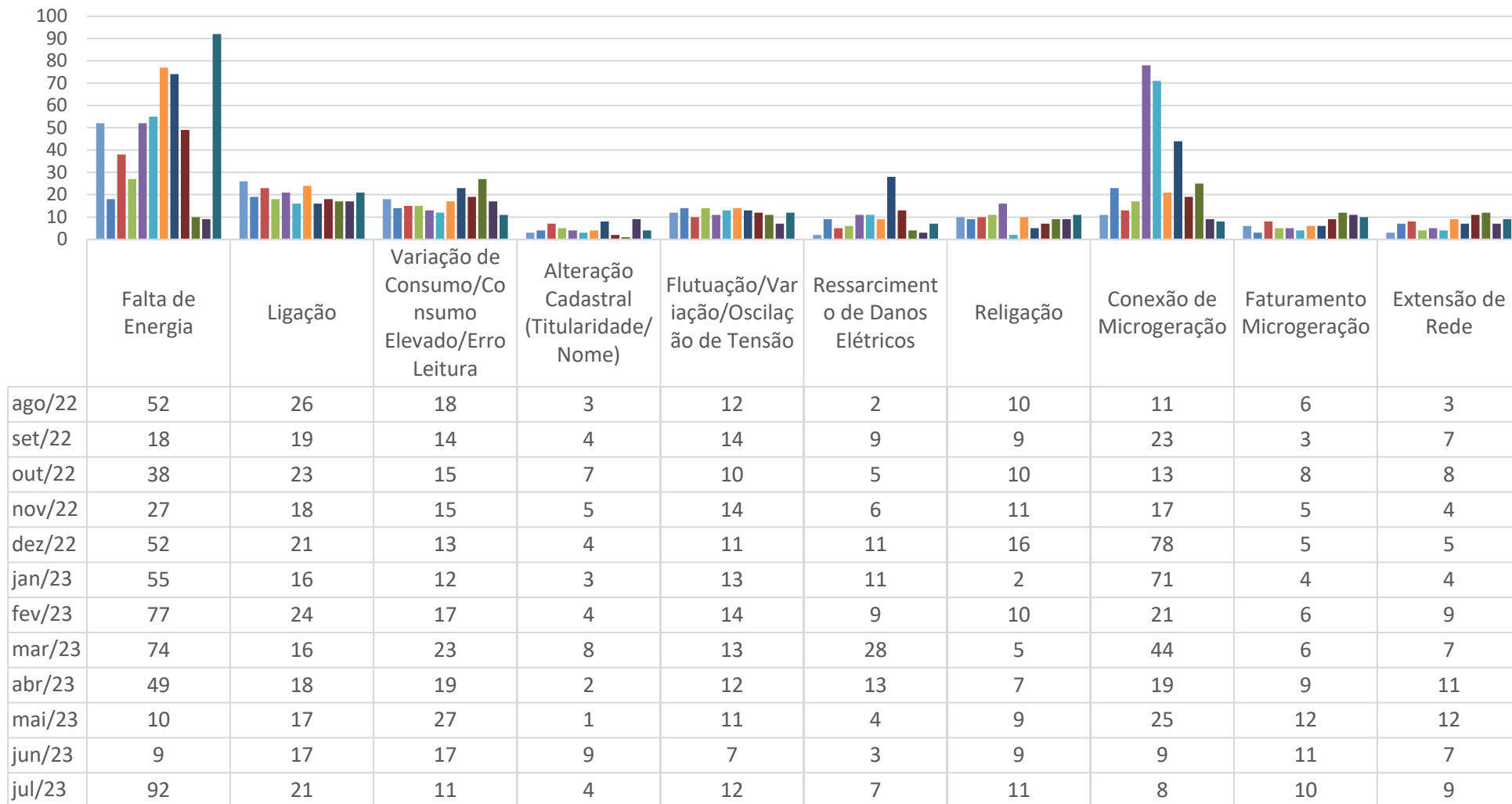


Informações mais solicitadas no mês



Neoenergia Elektro

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



EDP SP

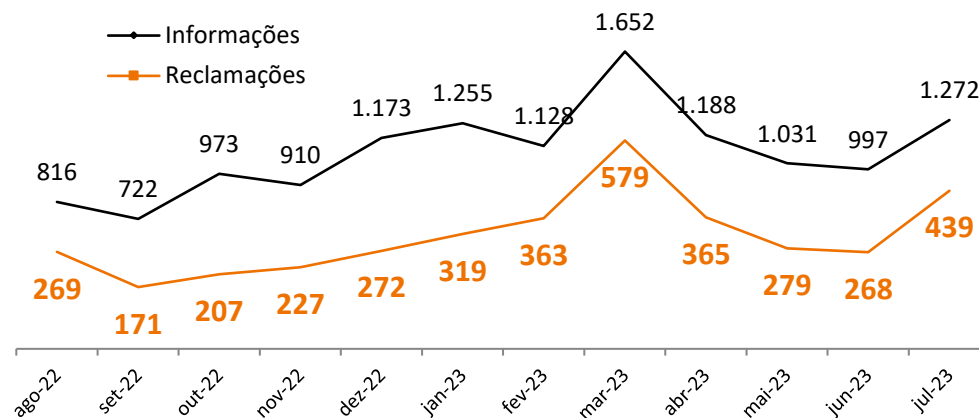
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
fev-23	1.128	363	13,79%	3	1.494
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

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

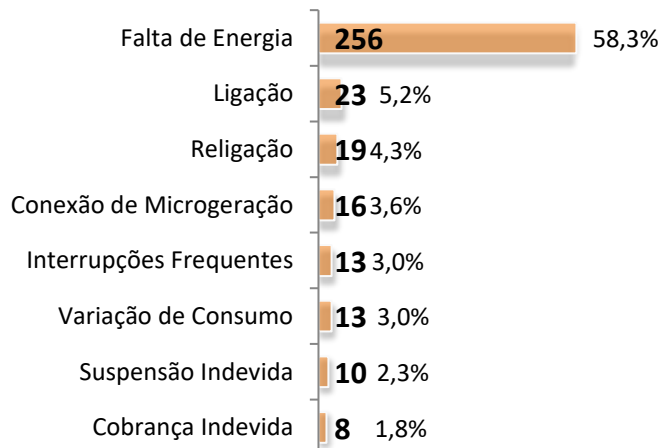
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



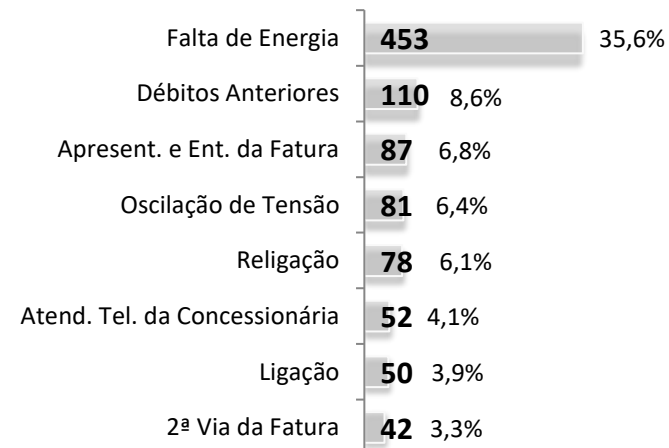
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Guarulhos	86
Mogi das Cruzes	55
São José dos Campos	42
Itaquaquecetuba	38
Suzano	37
Caraguatatuba	28
Jacareí	25
Ferraz de Vasconcelos	19
Taubaté	16
Poá	16

Reclamações mais frequentes no mês

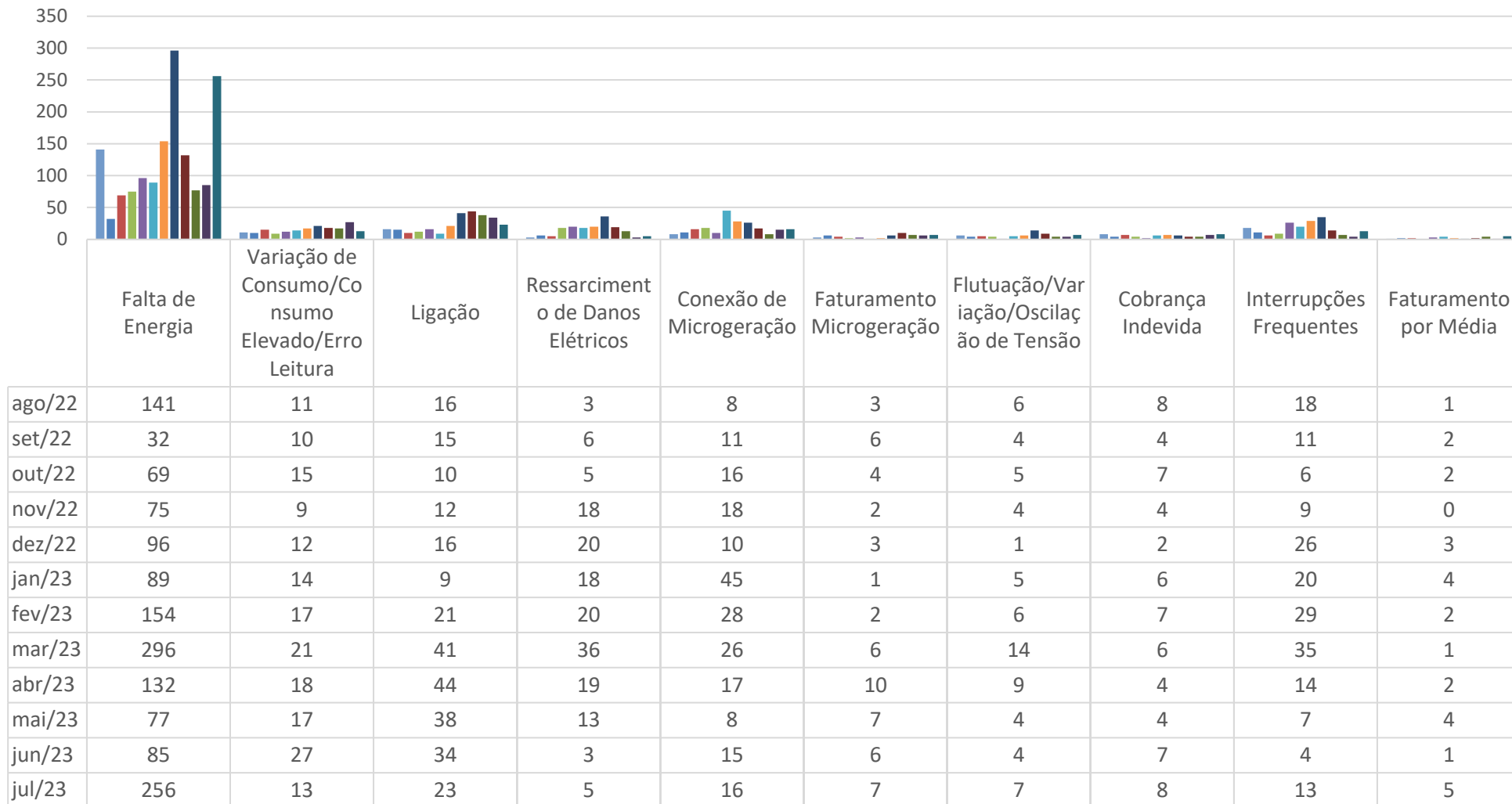


Informações mais solicitadas no mês



EDP SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



Energisa Sul-Sudeste

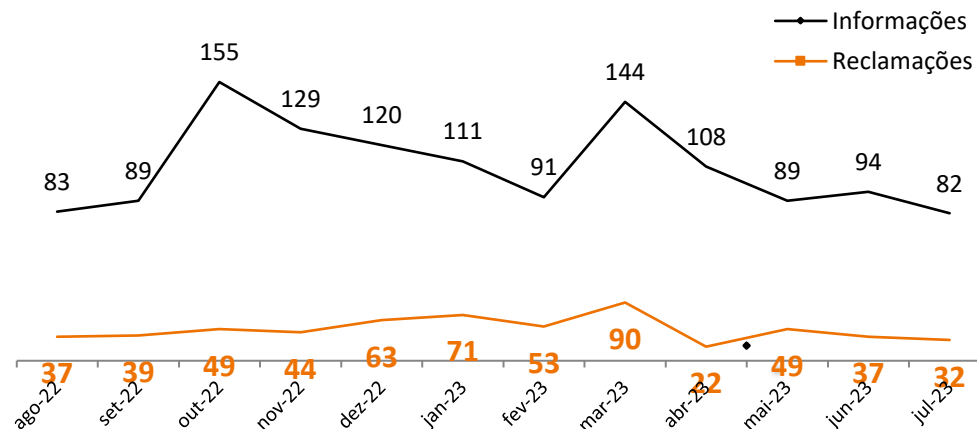
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
fev-23	91	53	-25,35%	0	144
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

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

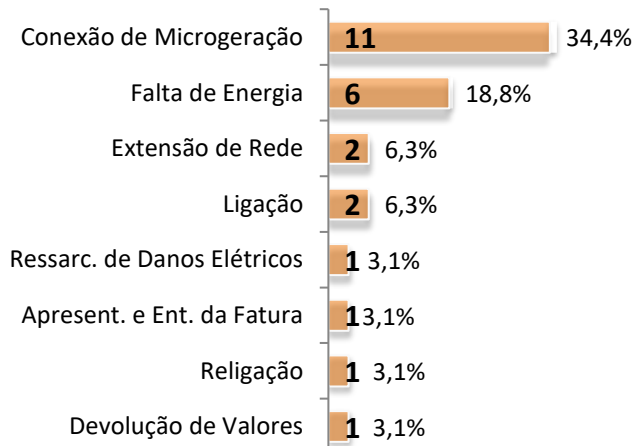
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



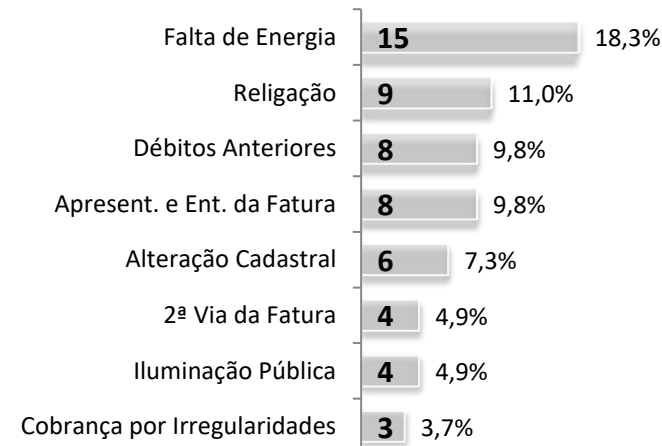
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Bragança Paulista	4
Cambuí	3
Tupã	3
São Paulo	2
Presidente Prudente	2
Pedra Bela	2
Cerquillo	2
Estiva	2
Tuiuti	2
Presidente Bernardes	1

Reclamações mais frequentes no mês

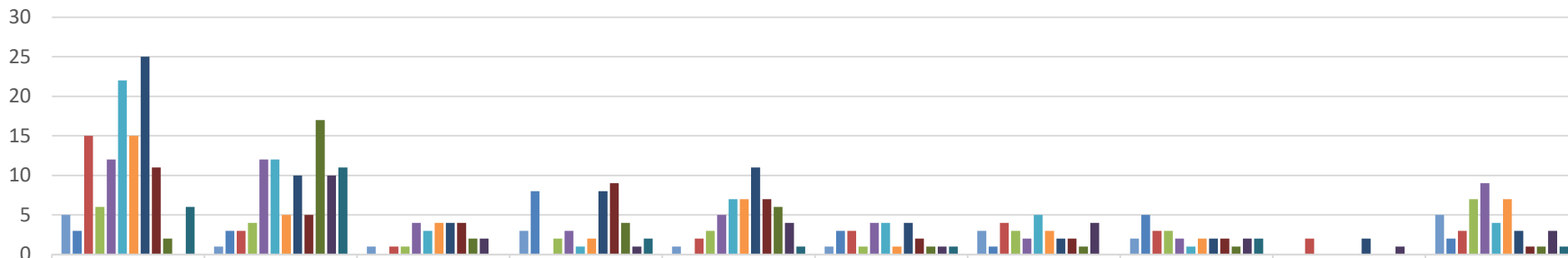


Informações mais solicitadas no mês



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
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
dez/22	12	12	4	3	5	4	2	2	0	9
jan/23	22	12	3	1	7	4	5	1	0	4
fev/23	15	5	4	2	7	1	3	2	0	7
mar/23	25	10	4	8	11	4	2	2	2	3
abr/23	11	5	4	9	7	2	2	2	0	1
mai/23	2	17	2	4	6	1	1	1	0	1
jun/23	0	10	2	1	4	1	4	2	1	3
jul/23	6	11	0	2	1	1	0	2	0	1

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