

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

**Setor: Energia Elétrica**

**Mês: Maio/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.

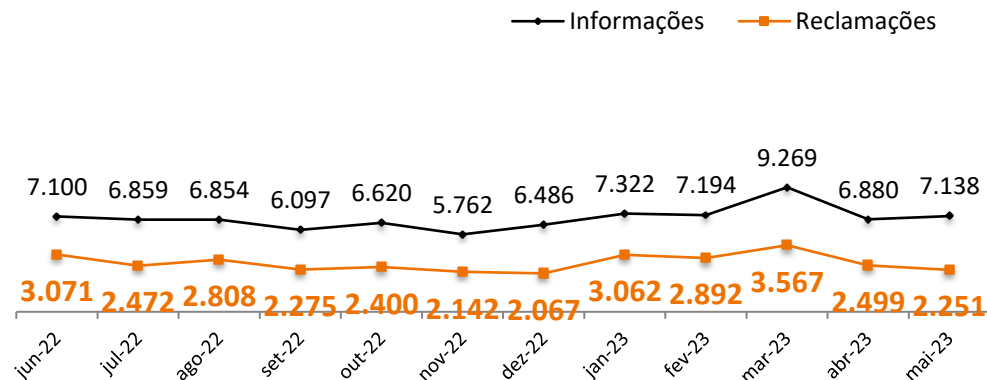
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
dez-22	6.486	2.067	-3,50%	11	8.564
jan-23	7.322	3.062	48,14%	11	10.395
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

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

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

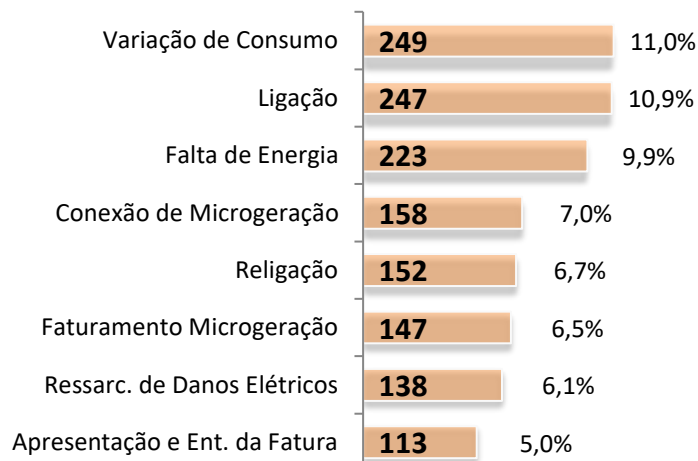
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



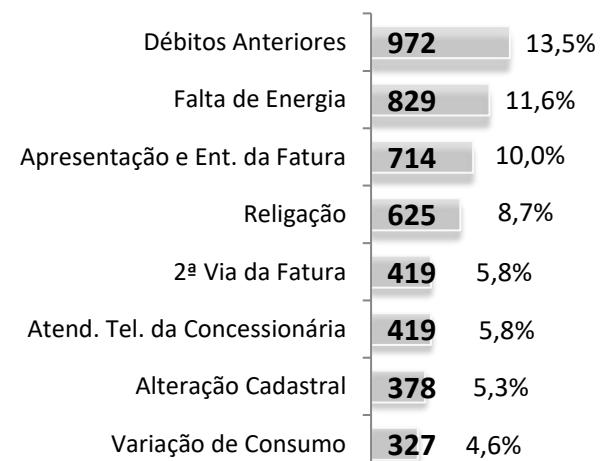
Reclamações por concessionária no mês

	Nº	%
Enel SP	1.149	51,0%
CPFL Paulista	396	17,6%
EDP SP	279	12,4%
Elektro	215	9,6%
CPFL Piratininga	137	6,1%
Energisa Sul-Sudeste	49	2,2%
CPFL Santa Cruz	26	1,2%

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	8.283.894	1.149	1,39
EDP SP	2.105.302	279	1,33
CPFL Paulista	4.900.957	396	0,81
Neoenergia Elektro	2.901.045	215	0,74
CPFL Piratininga	1.919.108	137	0,71
Energisa Sul-Sudeste	861.877	49	0,57
CPFL Santa Cruz	499.716	26	0,52
<b>Setor agregado</b>	<b>21.471.899</b>	<b>2.251</b>	<b>1,05</b>

### % reclamações procedentes

Concessionária	resultado do indicador
EDP SP	26,5%
Enel SP	10,8%
Neoenergia Elektro	5,1%
CPFL Piratininga	4,4%
Energisa Sul-Sudeste	4,1%
CPFL Santa Cruz	3,8%
CPFL Paulista	2,3%
<b>Setor agregado</b>	<b>10,1%</b>

<sup>1</sup> Base de unidades consumidoras de maio de 2023

Enel SP

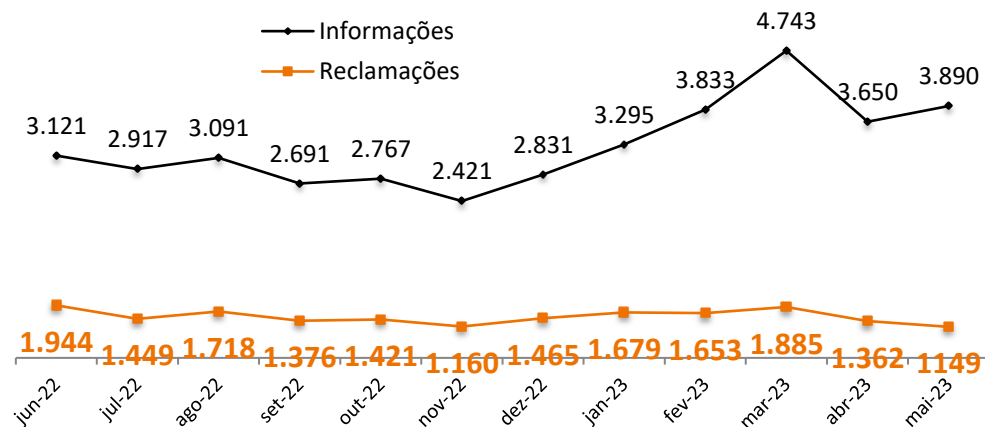
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
dez-22	2.831	1.465	26,29%	4	4.300
jan-23	3.295	1.679	14,61%	6	4.980
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

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

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

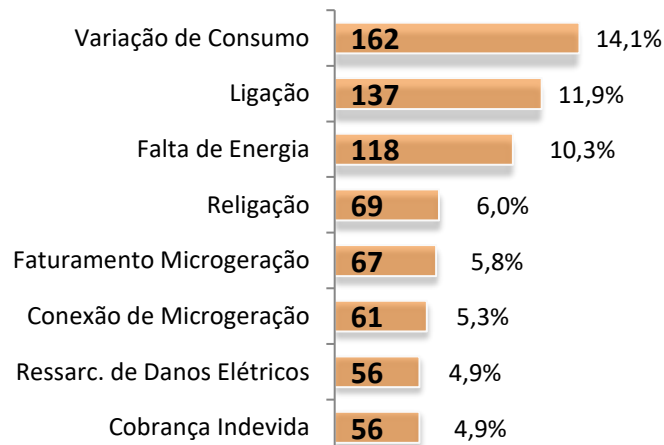
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



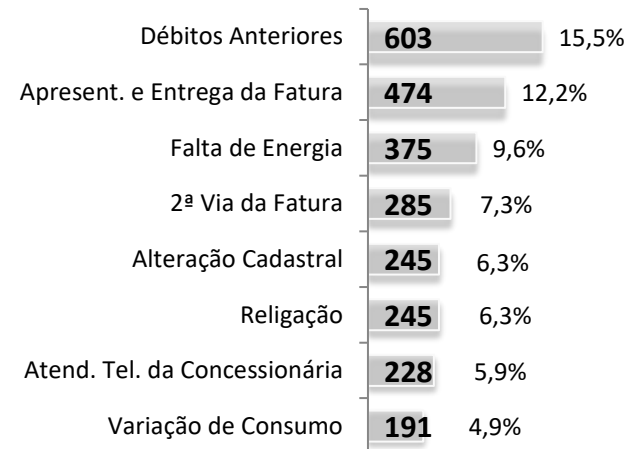
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
São Paulo	792
Santo André	55
Osasco	45
São Bernardo do Campo	35
Cotia	28
Carapicuíba	24
Barueri	20
Santana de Parnaíba	20
Mauá	19
Embu das Artes	16

Reclamações mais frequentes no mês

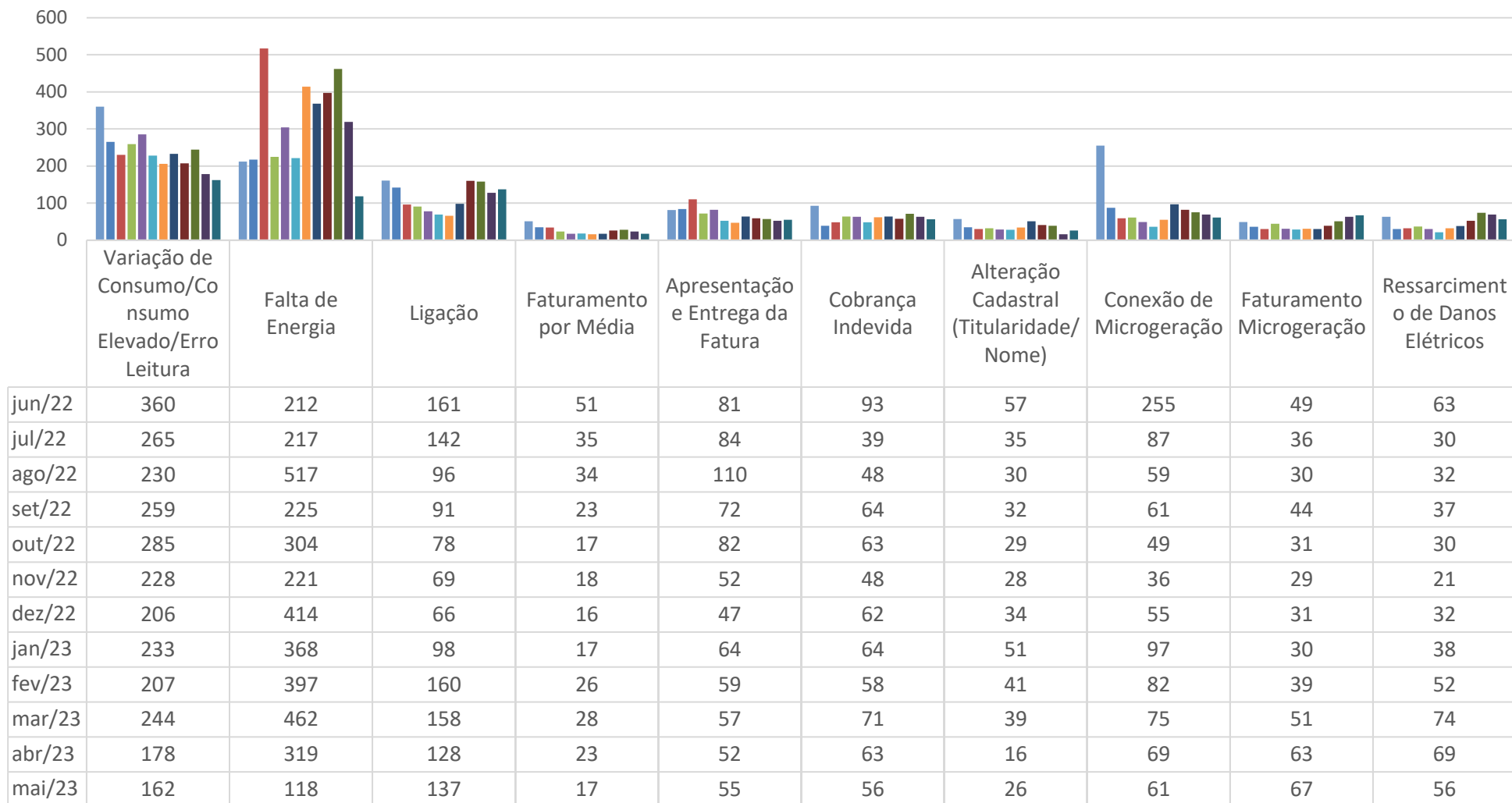


Informações mais solicitadas no mês



Enel SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



CPFL Paulista

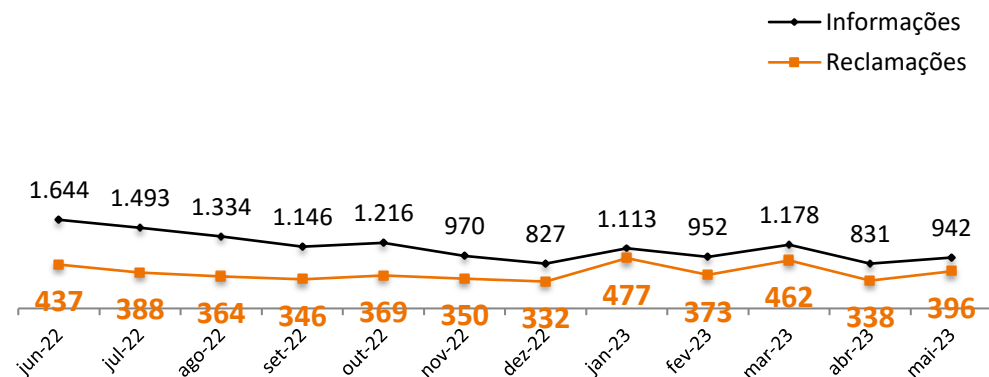
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
dez-22	827	332	-5,14%	4	1.163
jan-23	1.113	477	43,67%	3	1.593
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

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

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

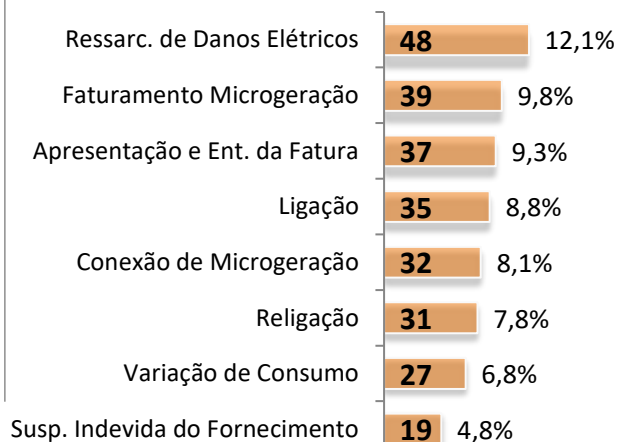
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



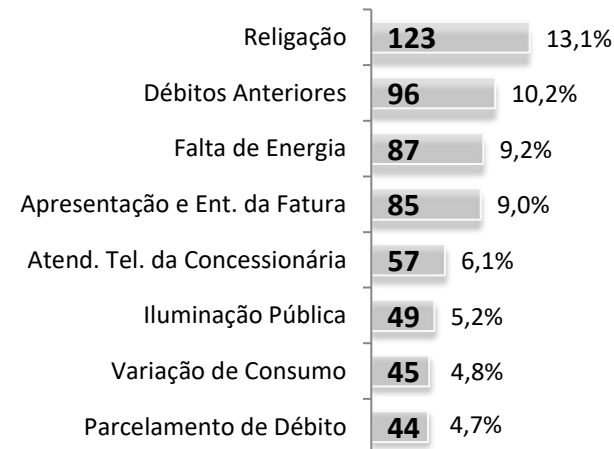
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Ribeirão Preto	56
Campinas	56
São José do Rio Preto	18
Piracicaba	12
Araçatuba	12
Barra Bonita	12
Bauru	11
Franca	11
São Carlos	10
Araraquara	9

Reclamações mais frequentes no mês

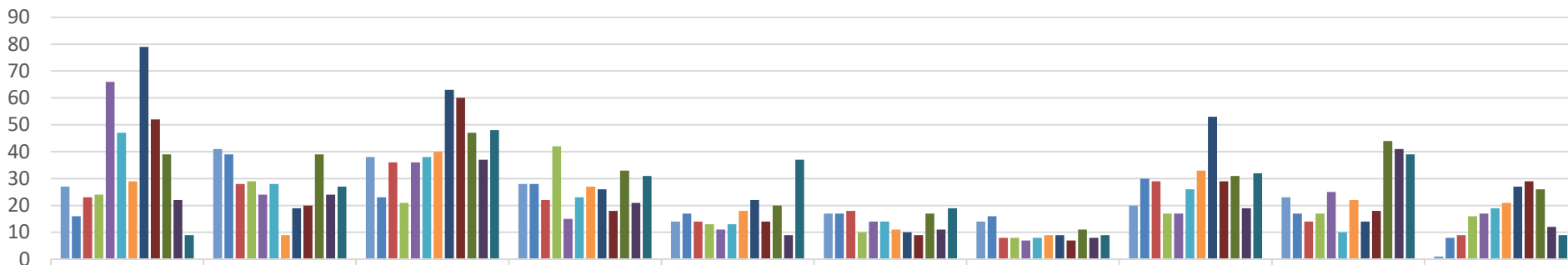


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Paulista

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



	Falta de Energia	Varição de Consumo/Consumo Elevado/Erro de Leitura	Ressarcimento de Danos Elétricos	Ligação	Apresentação e Entrega da Fatura	Cobrança Indevida	Alteração Cadastral (Titularidade/ Nome)	Conexão de Microgeração	Faturamento Microgeração	Interrupções Frequentes
jun/22	27	41	38	28	14	17	14	20	23	1
jul/22	16	39	23	28	17	17	16	30	17	8
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



CPFL Piratininga

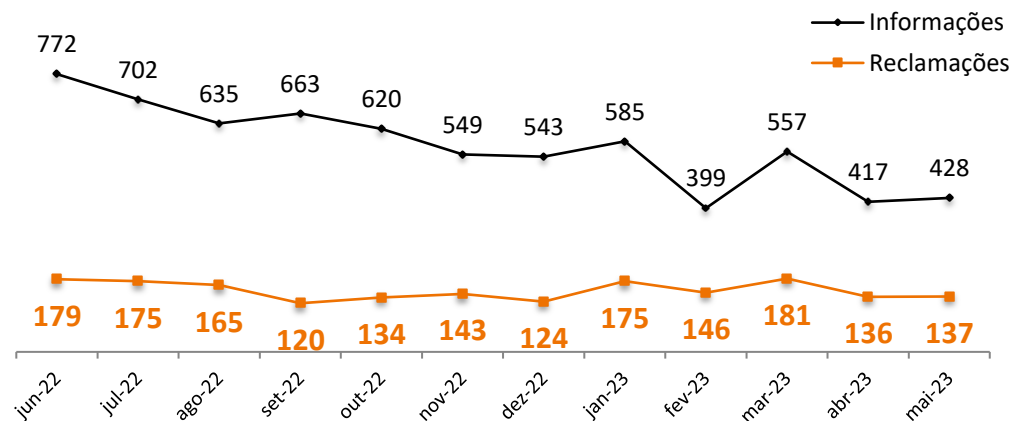
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
dez-22	543	124	-13,29%	0	667
jan-23	585	175	41,13%	1	761
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

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

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

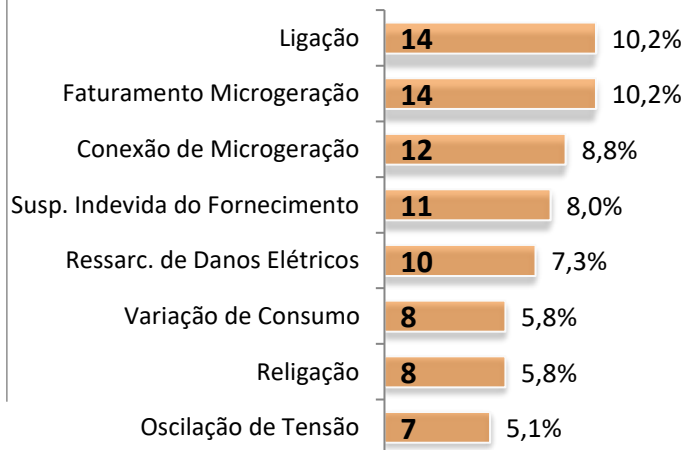
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



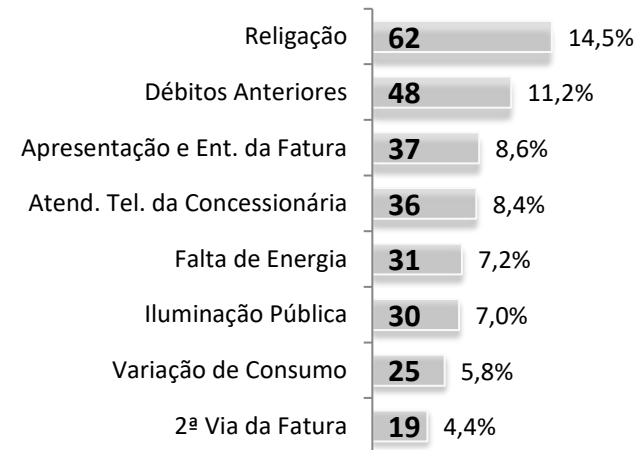
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Sorocaba	19
Jundiaí	16
Praia Grande	15
Santos	14
Indaiatuba	12
São Vicente	8
Itupeva	8
Itu	6
Salto	6
Cubatão	5

Reclamações mais frequentes no mês

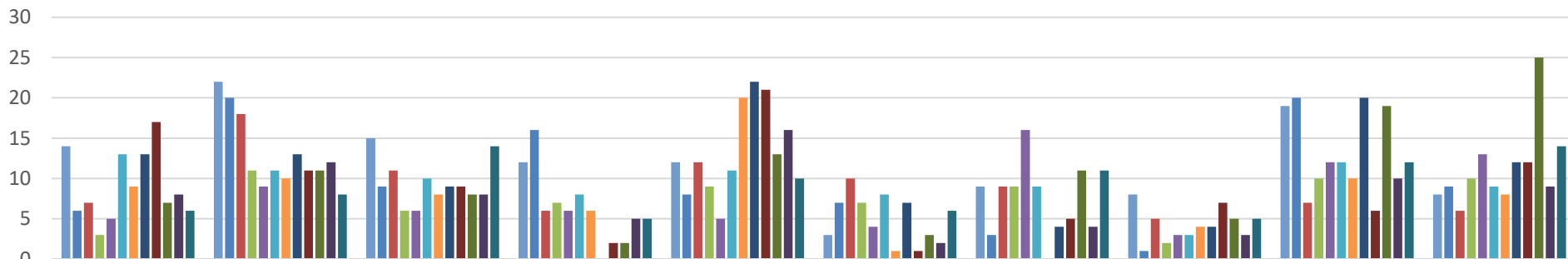


Informações mais solicitadas no mês



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 de Microgeração
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
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

CPFL Santa Cruz

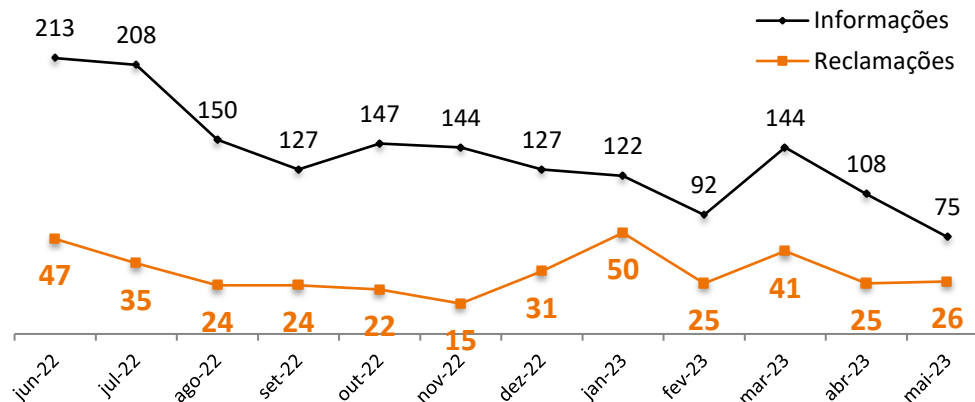
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
dez-22	127	31	106,67%	0	158
jan-23	122	50	61,29%	0	172
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

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

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

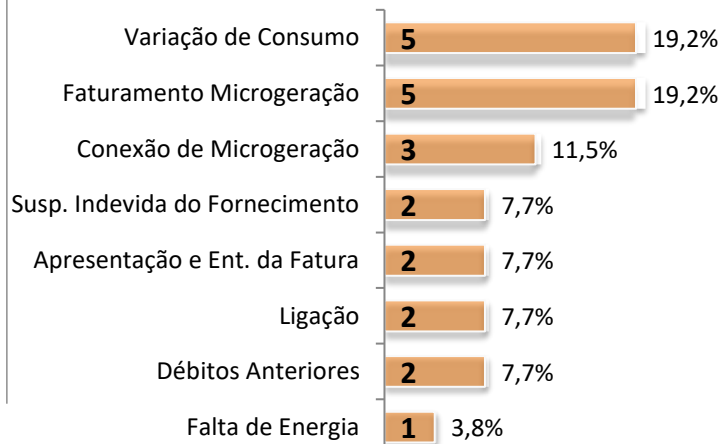
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



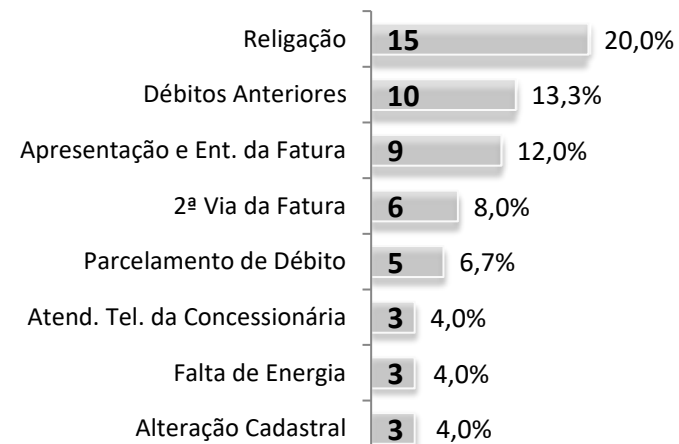
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Casa Branca	3
São José do Rio Pardo	3
Itapetininga	3
Mirassol	2
Mococa	2
Avaré	2
Chavantes	1
Ourinhos	1
Itaí	1
Taquarituba	1

Reclamações mais frequentes no mês

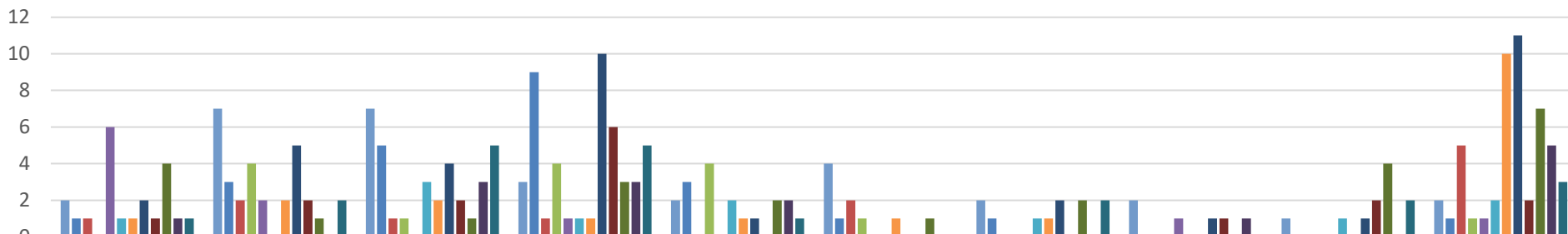


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Santa Cruz

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



	Falta de Energia	Ligação	Varição 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/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
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

Neoenergia Elektro

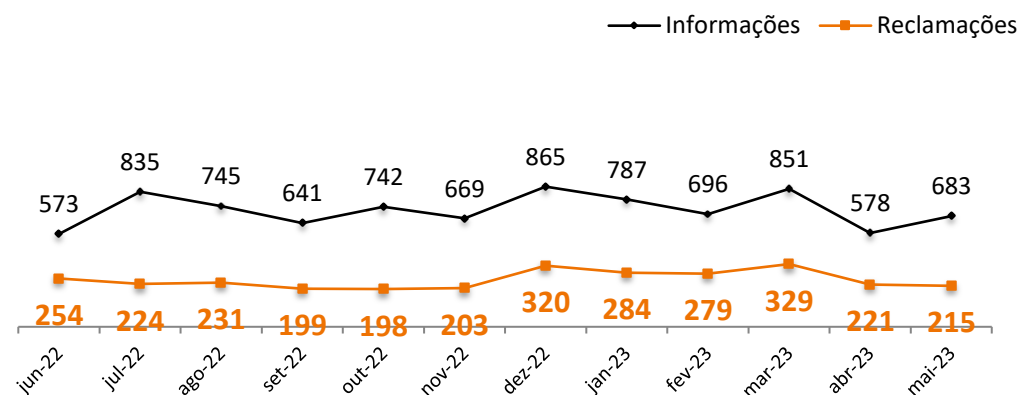
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
dez-22	865	320	57,64%	0	1.185
jan-23	787	284	-11,25%	0	1.071
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

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

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

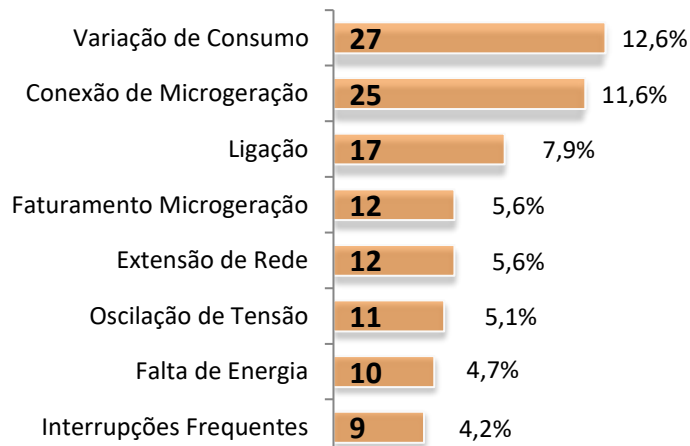
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



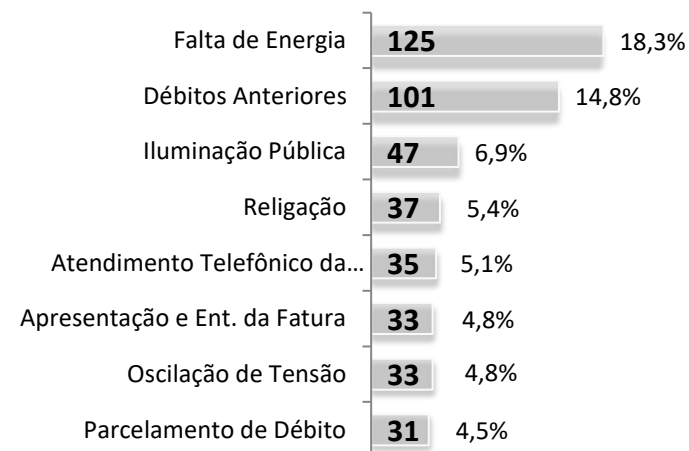
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Atibaia	11
Ubatuba	11
Arujá	10
Limeira	8
Itanhaém	8
Peruíbe	7
Guarujá	7
Angatuba	4
Cesário Lange	4
Mogi Guaçu	4

Reclamações mais frequentes no mês

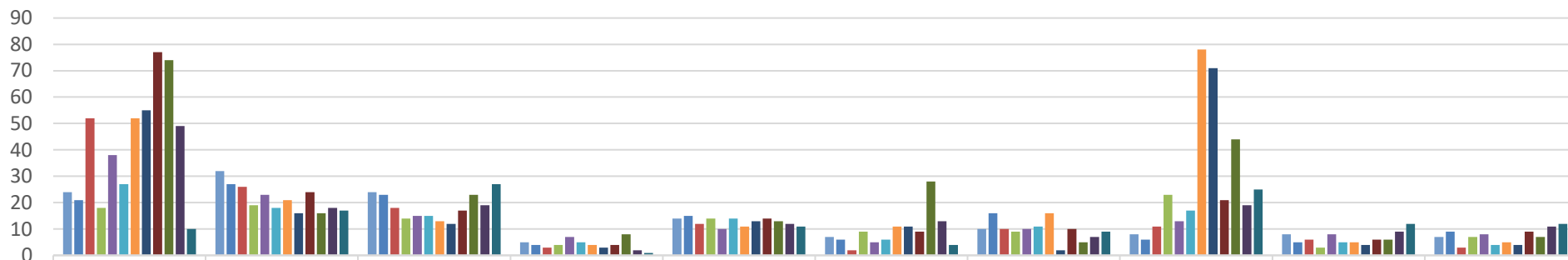


Informações mais solicitadas no mês



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
jun/22	24	32	24	5	14	7	10	8	8	7
jul/22	21	27	23	4	15	6	16	6	5	9
ago/22	52	26	18	3	12	2	10	11	6	3
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

EDP SP

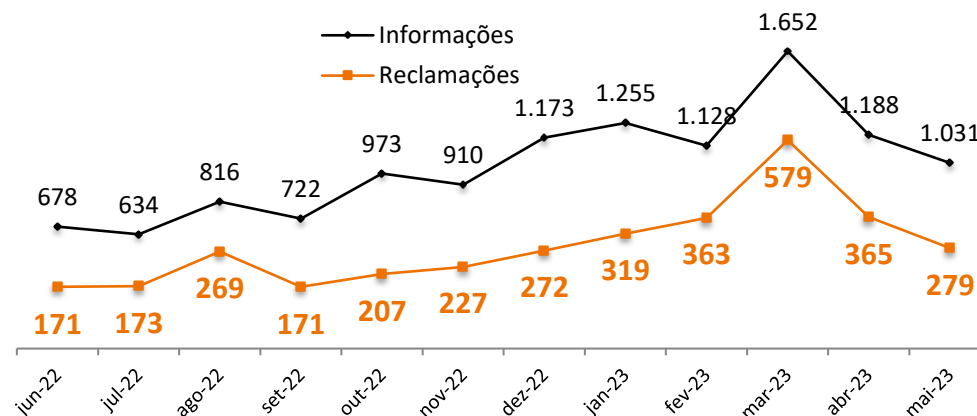
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
dez-22	1.173	272	19,82%	3	1.448
jan-23	1.255	319	17,28%	1	1.575
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%		1.310

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

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

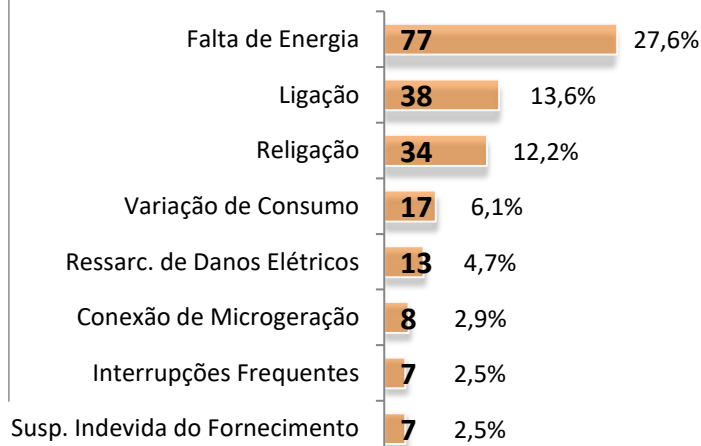
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



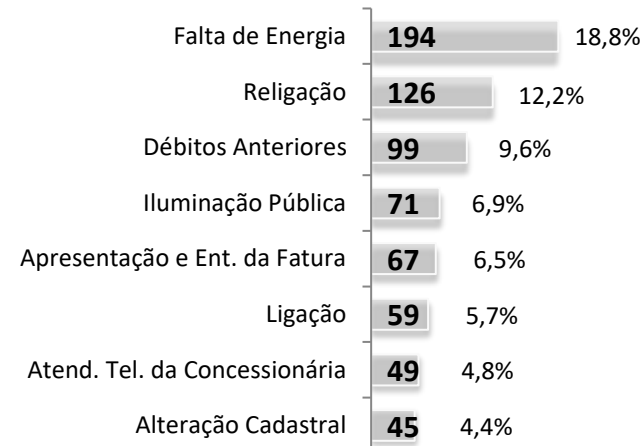
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Guarulhos	106
Suzano	29
Mogi das Cruzes	29
Itaquaquecetuba	17
São José dos Campos	16
Taubaté	13
São Sebastião	10
Ferraz de Vasconcelos	10
Caraguatatuba	8
Poá	7

Reclamações mais frequentes no mês

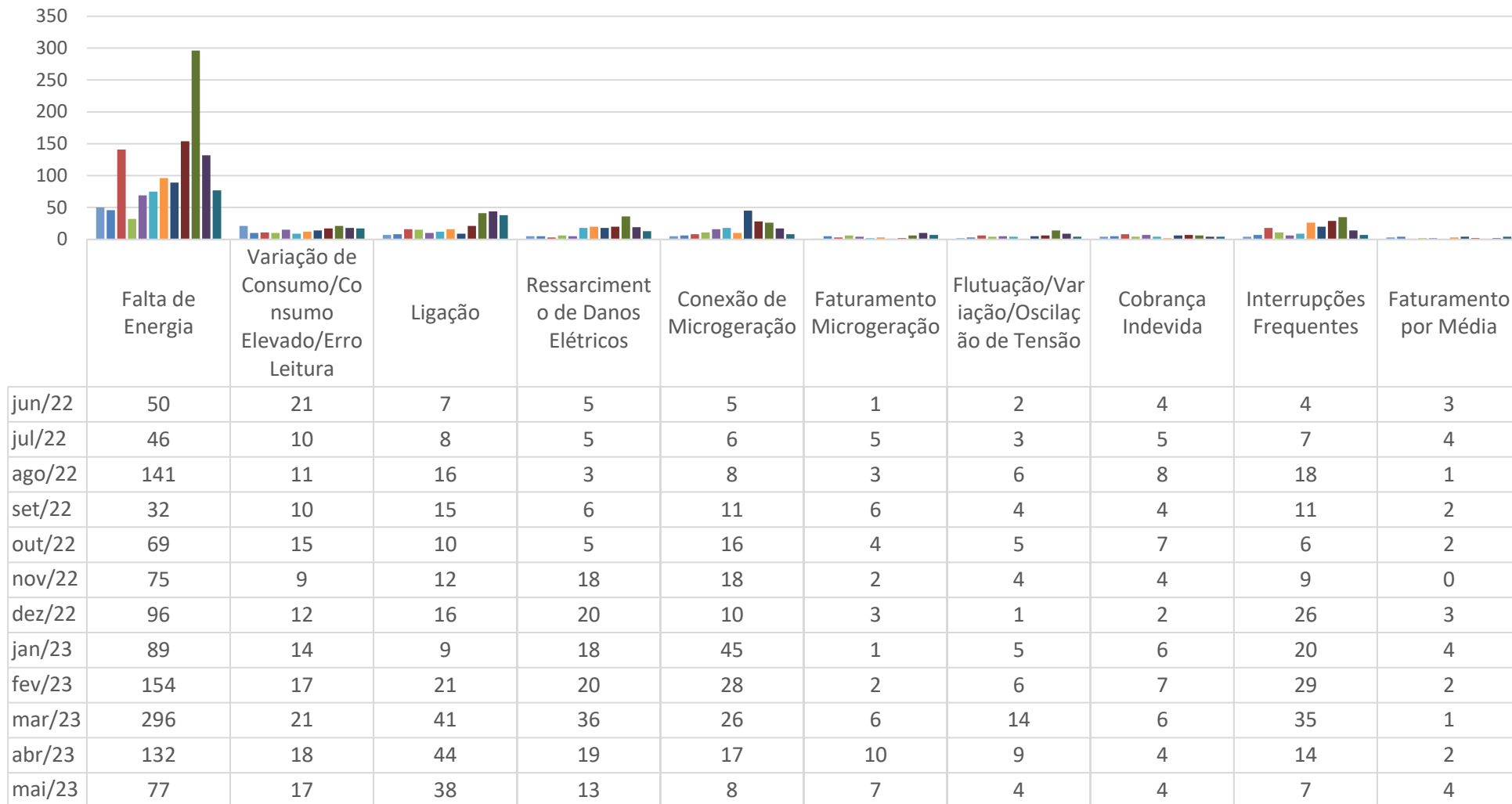


Informações mais solicitadas no mês



EDP SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)





Energisa Sul-Sudeste

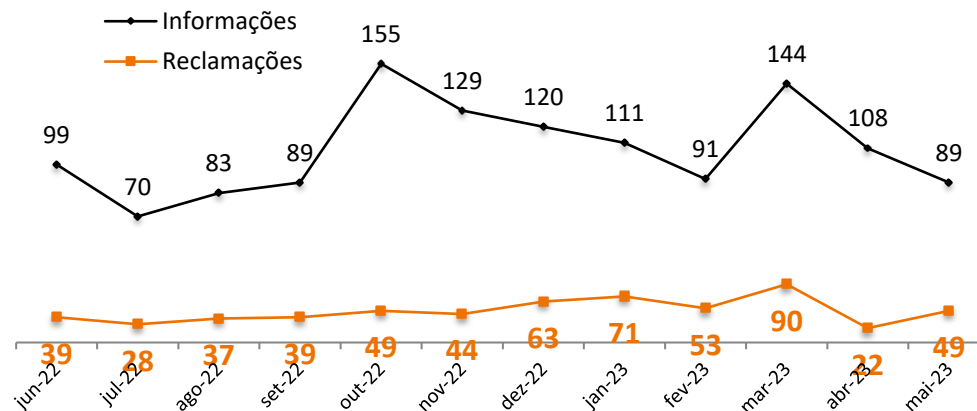
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
dez-22	120	63	43,18%	0	183
jan-23	111	71	12,70%	0	182
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

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

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

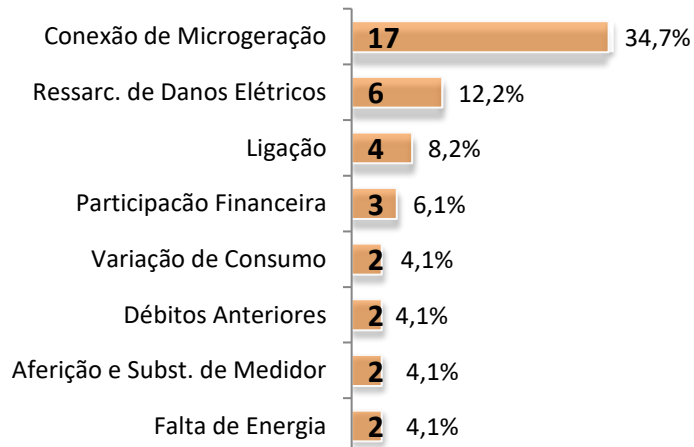
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



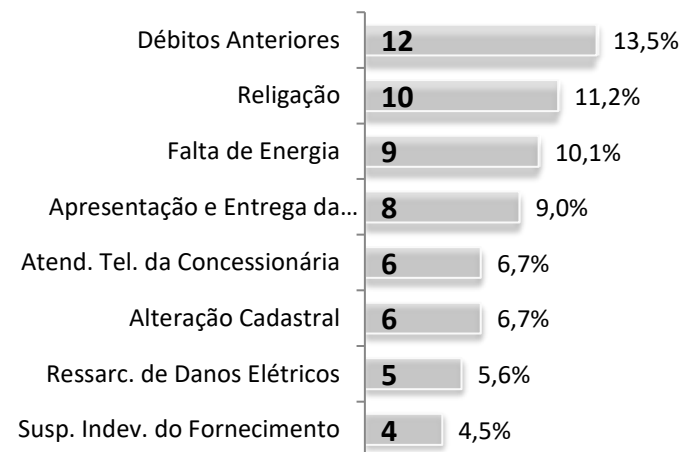
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Presidente Prudente	5
Bragança Paulista	5
Vargem	4
Catanduva	3
Regente Feijó	3
Córrego do Bom Jesus	2
Presidente Venceslau	2
Palmital	2
Rancharia	2
Rinópolis	2

Reclamações mais frequentes no mês

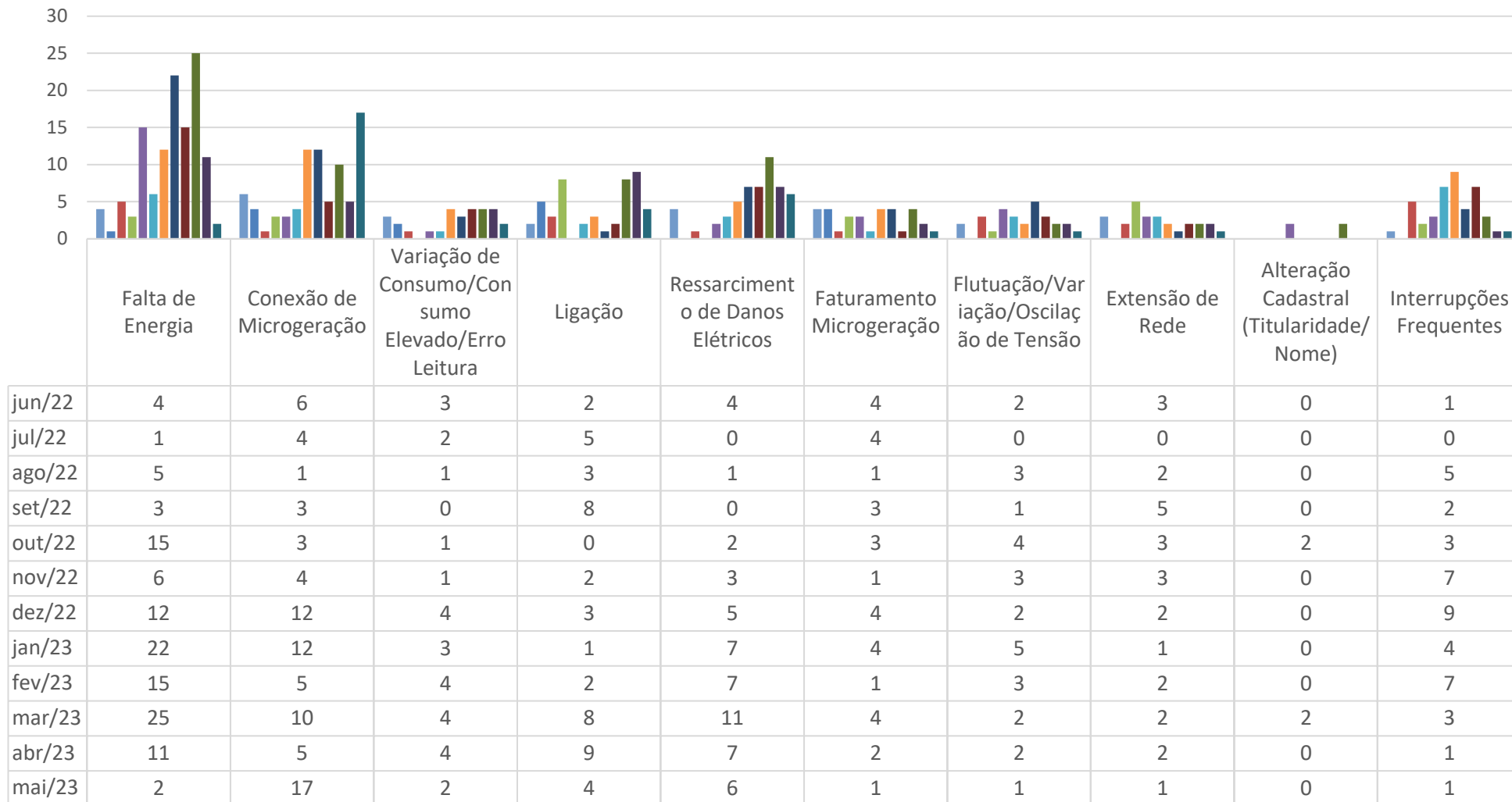


Informações mais solicitadas no mês



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