

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

**Setor: Energia Elétrica**

**Ano: 2021**

## **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 de delegação da ANEEL, na fiscalização das distribuidoras de energia elétrica, PCHs e PCTs, situadas no Estado de São Paulo, e em atividades da Ouvidoria Setorial da ANEEL, conforme contratos de metas.

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 do SAU-ARSESP e da Ouvidoria setorial da ANEEL, com o intuito de sinalizar aspectos a serem aprimorados na prestação dos serviços e dar transparência à sociedade.

## **Caminho do Entendimento**

Em 2015, 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 todas 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, pode registrar a reclamação na Ouvidoria Setorial da Aneel ou Agência Estadual conveniada.

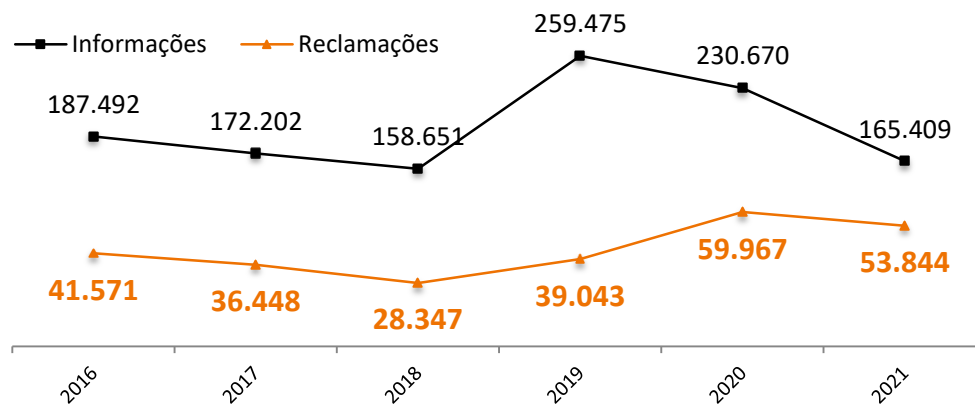
Todas as manifestações registradas na Aneel ou Agência Estadual são inseridas no Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO e encaminhadas às respectivas concessionárias que verificam se a demanda já foi tratada anteriormente nos seus dois níveis de atendimento, caso negativo, são registradas como reclamação de 1º nível ou de Ouvidoria e tratadas pelas próprias distribuidoras. A Aneel/Agência Estadual analisa apenas as demandas já tratadas anteriormente pelas Ouvidorias das distribuidoras que seguiram, portanto, o Caminho do Entendimento.

Manifestações por tipo (6 anos)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros	Total
2016	187.492	41.571	-13,86%		229.063
2017	172.202	36.448	-12,32%		208.650
2018	158.651	28.347	-22,23%		186.998
2019	259.475	39.043	37,73%		298.518
2020	230.670	59.967	53,59%	204	290.841
2021	165.409	53.844	-10,21%	240	219.493

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

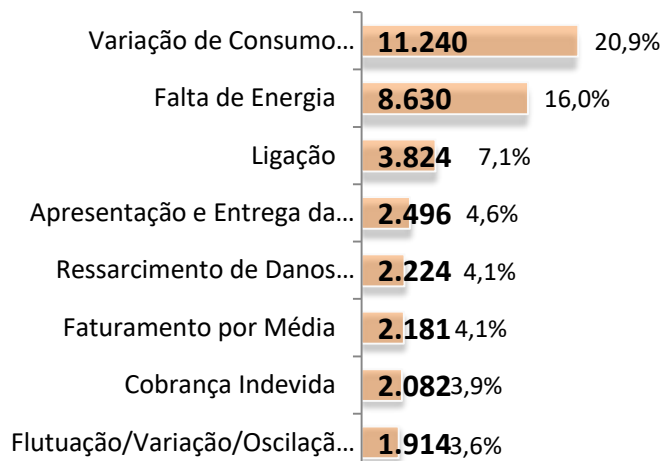
Evolução anual de Informações e Reclamações (6 anos)



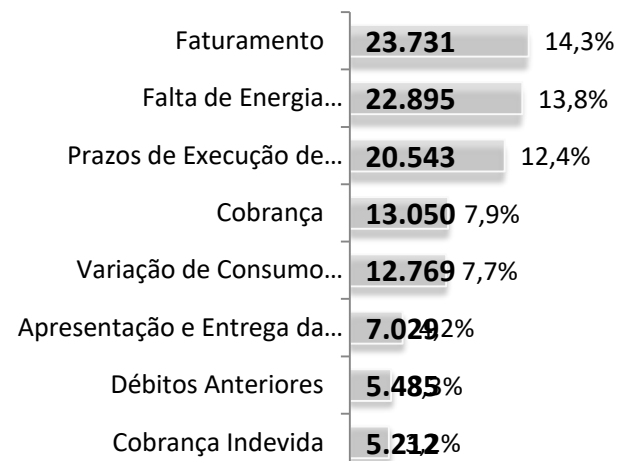
Reclamações por concessionária no ano

	Nº	%
ENEL SP	33.164	61,6%
CPFL Paulista	7.895	14,7%
Neoenergia Elektro	5.235	9,7%
CPFL Piratininga	3.278	6,1%
EDP SP	2.753	5,1%
Energisa Sul-Sudeste	836	1,6%
CPFL Santa Cruz	584	1,1%

Reclamações mais frequentes no ano



Informações mais solicitadas no ano



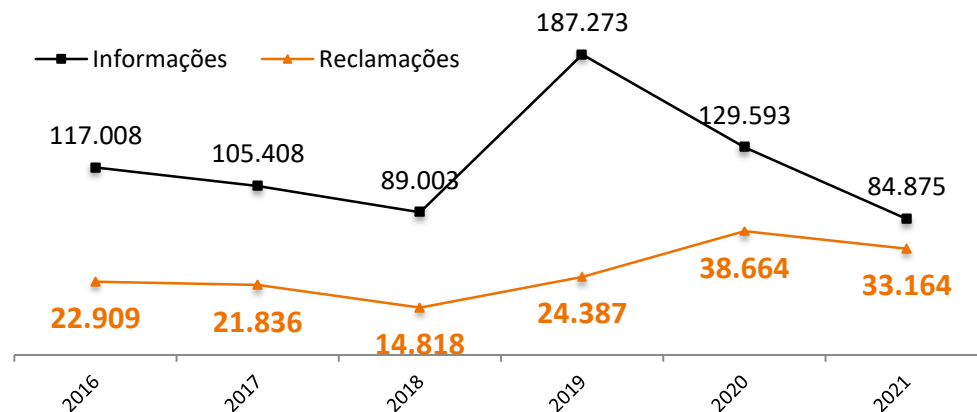
ENEL SP

Manifestações por tipo (6 anos)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros	Total
2016	117.008	22.909	-9,49%		139.917
2017	105.408	21.836	-4,68%		127.244
2018	89.003	14.818	-32,14%		103.821
2019	187.273	24.387	64,58%		211.660
2020	129.593	38.664	58,54%	97	168.354
2021	84.875	33.164	-14,23%	117	118.156

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

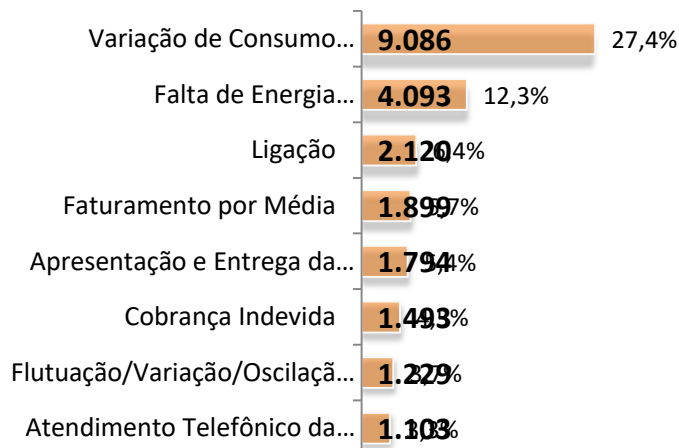
Evolução anual de Informações e Reclamações (6 anos)



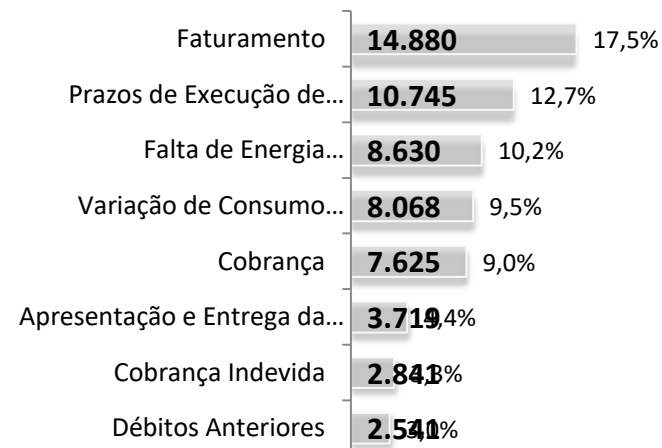
Municípios com mais reclamações no ano

Município	Quantidade
São Paulo	23.803
Santo André	1.415
São Bernardo do Campo	1.308
Osasco	1.221
Cotia	698
Barueri	581
Carapicuíba	514
Diadema	460
Mauá	392
Santana de Parnaíba	373

Reclamações mais frequentes no ano

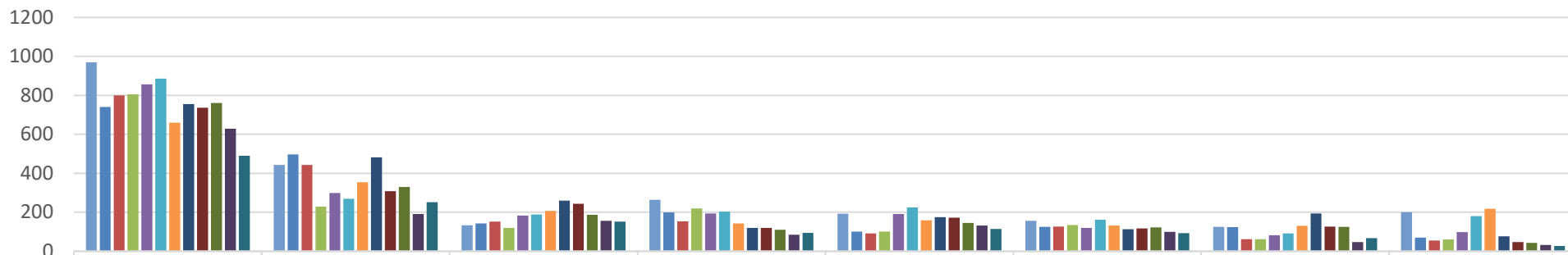


Informações mais solicitadas no ano



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	Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão	Atendimento Telefônico da Concessionária
jan/21	969	443	133	264	192	155	124	200
fev/21	740	497	142	199	100	125	123	69
mar/21	800	443	152	153	91	126	61	54
abr/21	805	229	119	219	100	134	61	60
mai/21	856	299	182	193	190	119	81	98
jun/21	886	269	188	203	224	161	91	180
jul/21	660	353	207	142	159	131	130	218
ago/21	755	481	260	119	175	112	194	76
set/21	736	308	243	119	172	116	126	46
out/21	760	329	187	110	145	122	124	43
nov/21	629	191	155	84	132	99	47	32
dez/21	490	251	152	94	114	93	67	27

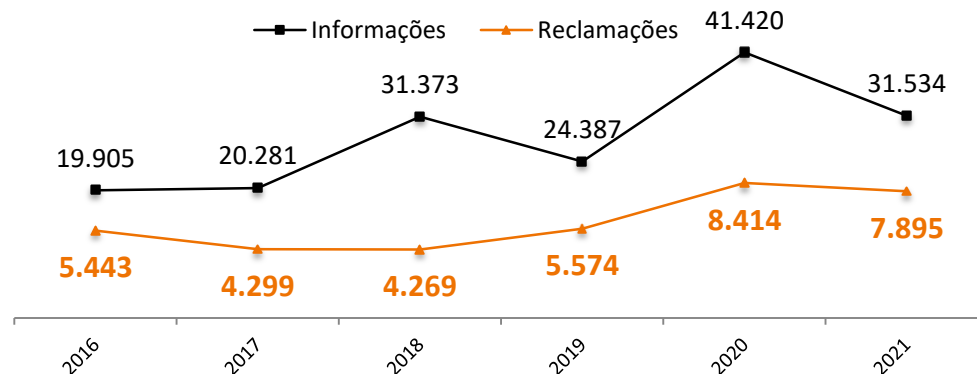
CPFL Paulista

Manifestações por tipo (6 anos)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros	Total
2016	19.905	5.443	-33,78%		25.348
2017	20.281	4.299	-21,02%		24.580
2018	31.373	4.269	-0,70%		35.642
2019	24.387	5.574	30,57%		29.961
2020	41.420	8.414	50,95%	42	49.876
2021	31.534	7.895	-6,17%	35	39.464

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

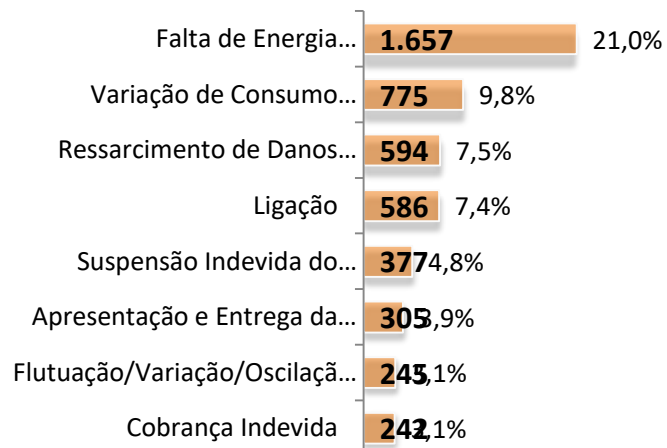
Evolução anual de Informações e Reclamações (6 anos)



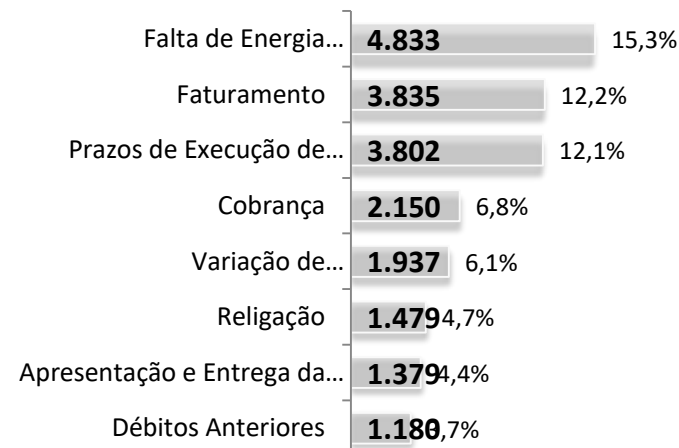
Municípios com mais reclamações no ano

Município	Quantidade
Campinas	1.176
Ribeirão Preto	649
São José do Rio Preto	401
Piracicaba	293
Bauru	256
Franca	203
Araçatuba	202
Valinhos	185
São Carlos	175
Araraquara	175

Reclamações mais frequentes no ano

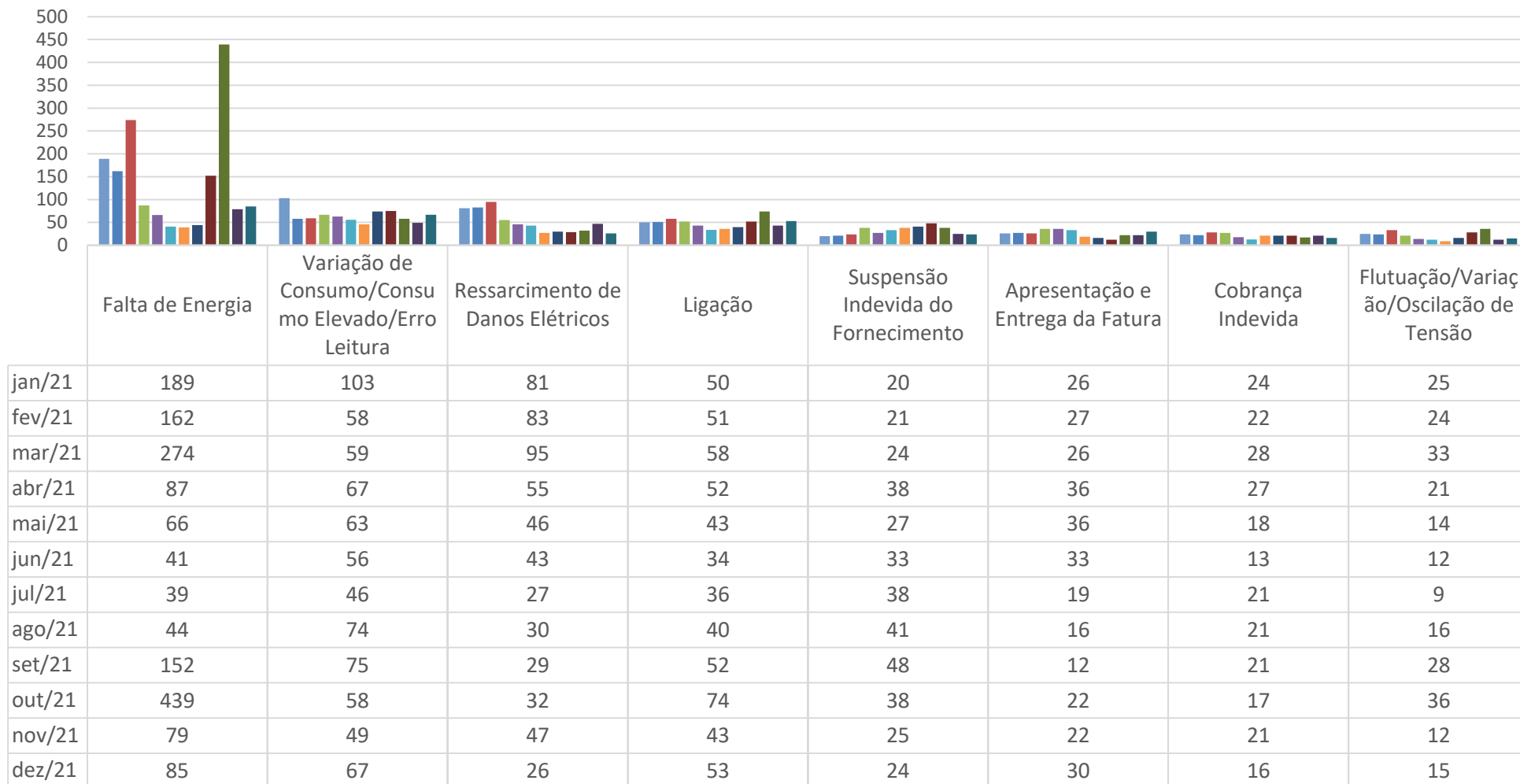


Informações mais solicitadas no ano



CPFL Paulista

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



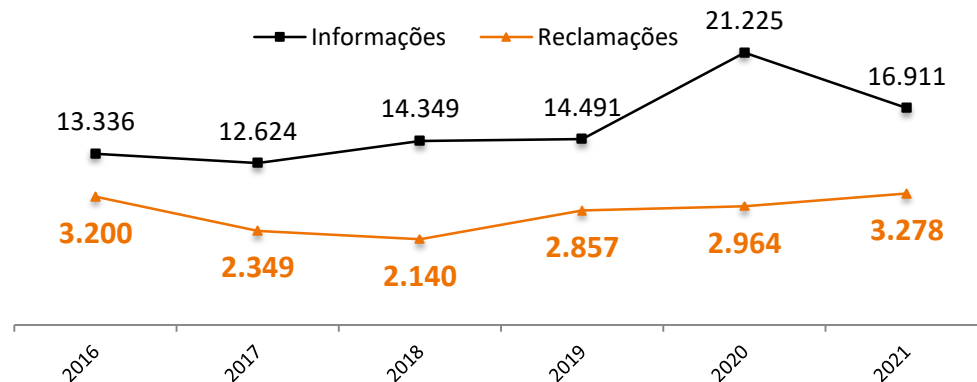
CPFL Piratininga

Manifestações por tipo (6 anos)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros	Total
2016	13.336	3.200	-25,30%		16.536
2017	12.624	2.349	-26,59%		14.973
2018	14.349	2.140	-8,90%		16.489
2019	14.491	2.857	33,50%		17.348
2020	21.225	2.964	3,75%	16	24.205
2021	16.911	3.278	10,59%	20	20.209

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

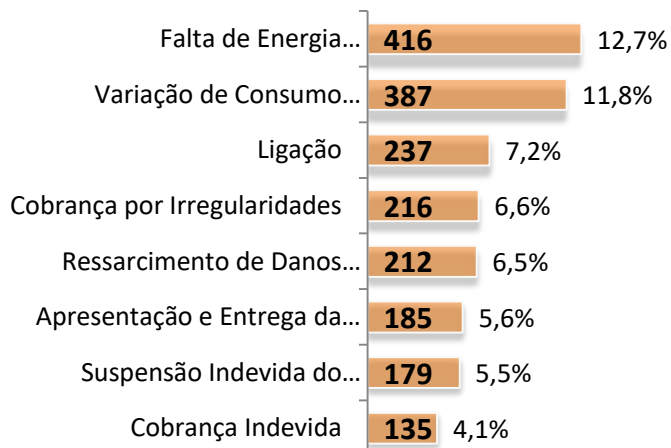
Evolução anual de Informações e Reclamações (6 anos)



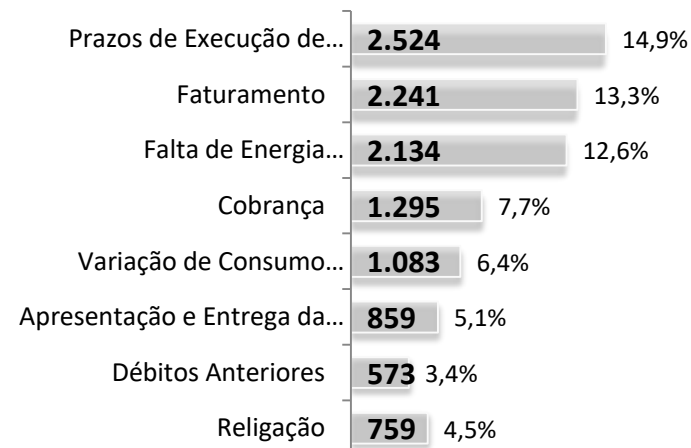
Municípios com mais reclamações no ano

Município	Quantidade
Sorocaba	443
Praia Grande	352
Jundiaí	334
Santos	284
Indaiatuba	231
São Vicente	230
Itu	132
Itupeva	128
Vinhedo	90
Salto	89

Reclamações mais frequentes no ano



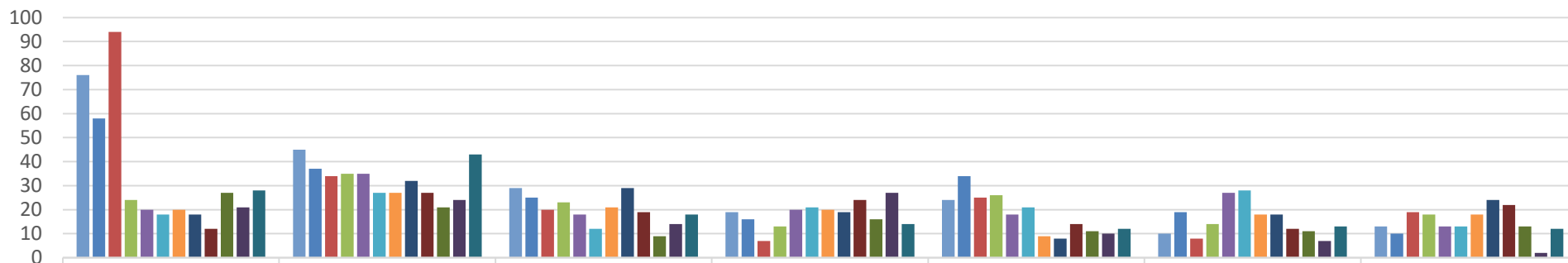
Informações mais solicitadas no ano





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
jan/21	76	45	29	19	24	10	13
fev/21	58	37	25	16	34	19	10
mar/21	94	34	20	7	25	8	19
abr/21	24	35	23	13	26	14	18
mai/21	20	35	18	20	18	27	13
jun/21	18	27	12	21	21	28	13
jul/21	20	27	21	20	9	18	18
ago/21	18	32	29	19	8	18	24
set/21	12	27	19	24	14	12	22
out/21	27	21	9	16	11	11	13
nov/21	21	24	14	27	10	7	2
dez/21	28	43	18	14	12	13	12

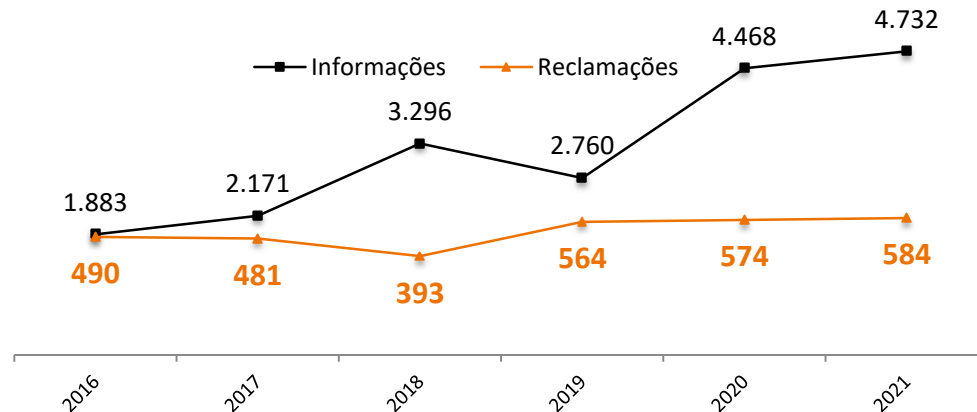
CPFL Santa Cruz

Manifestações por tipo (6 anos)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros	Total
2016	1.883	490	-15,95%		2.373
2017	2.171	481	-1,84%		2.652
2018	3.296	393	-18,30%		3.689
2019	2.760	564	43,51%		3.324
2020	4.468	574	1,77%	1	5.043
2021	4.732	584	1,74%	0	5.316

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

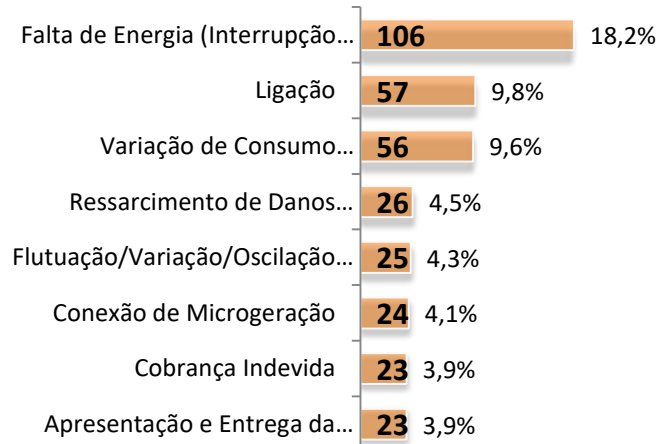
Evolução anual de Informações e Reclamações (6 anos)



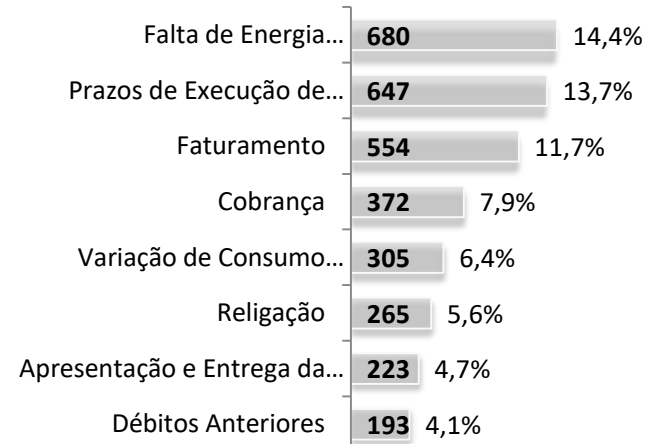
Municípios com mais reclamações no ano

Município	Quantidade
Avaré	79
Itapetininga	74
Mococa	61
Jaguariúna	53
Ourinhos	41
São José do Rio Pardo	24
São Miguel Arcanjo	18
Piraju	15
Casa Branca	14
Arandu	14

Reclamações mais frequentes no ano

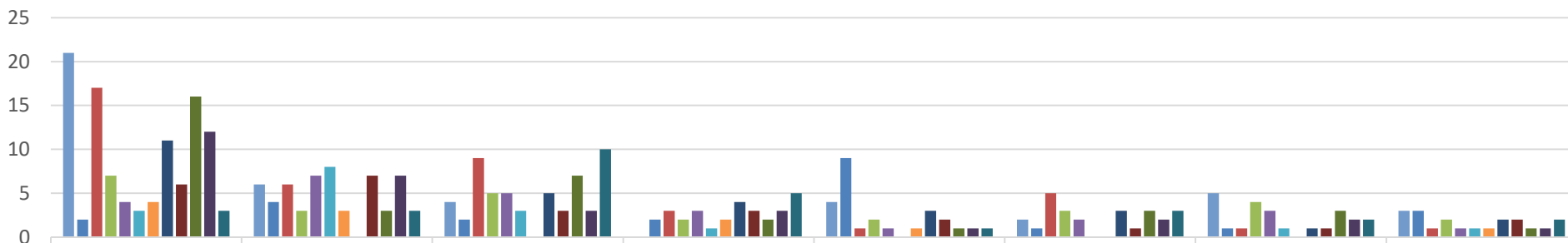


Informações mais solicitadas no ano



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)
jan/21	21	6	4	0	4	2	5	3
fev/21	2	4	2	2	9	1	1	3
mar/21	17	6	9	3	1	5	1	1
abr/21	7	3	5	2	2	3	4	2
mai/21	4	7	5	3	1	2	3	1
jun/21	3	8	3	1	0	0	1	1
jul/21	4	3	0	2	1	0	0	1
ago/21	11	0	5	4	3	3	1	2
set/21	6	7	3	3	2	1	1	2
out/21	16	3	7	2	1	3	3	1
nov/21	12	7	3	3	1	2	2	1
dez/21	3	3	10	5	1	3	2	2

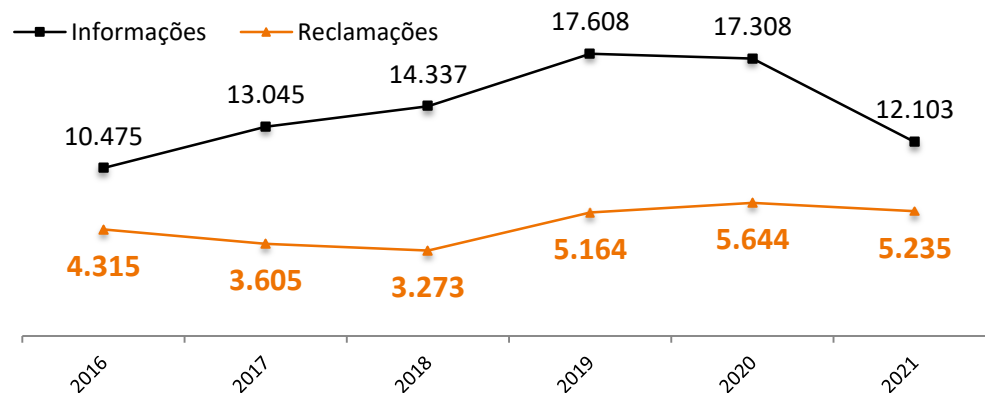
Neoenergia Elektro

Manifestações por tipo (6 anos)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros	Total
2016	10.475	4.315	-10,85%		14.790
2017	13.045	3.605	-16,45%		16.650
2018	14.337	3.273	-9,21%		17.610
2019	17.608	5.164	57,78%		22.772
2020	17.308	5.644	9,30%	17	22.969
2021	12.103	5.235	-7,25%	36	17.374

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

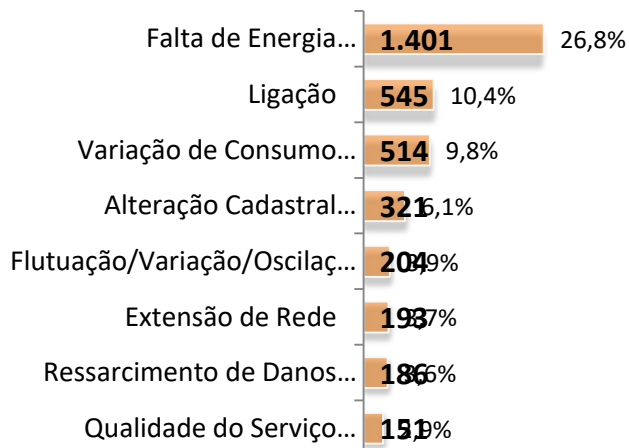
Evolução anual de Informações e Reclamações (6 anos)



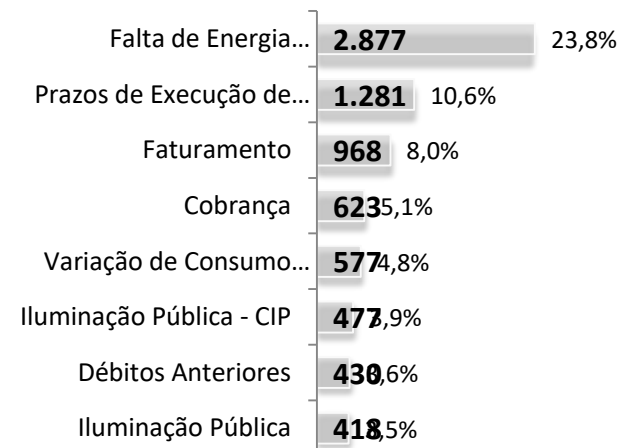
Municípios com mais reclamações no ano

Município	Quantidade
Atibaia	425
Ubatuba	204
Limeira	197
Mairiporã	175
Guarujá	155
Jarinu	147
Itanhaém	131
Nazaré Paulista	116
Arujá	115
Mogi Guaçu	108

Reclamações mais frequentes no ano

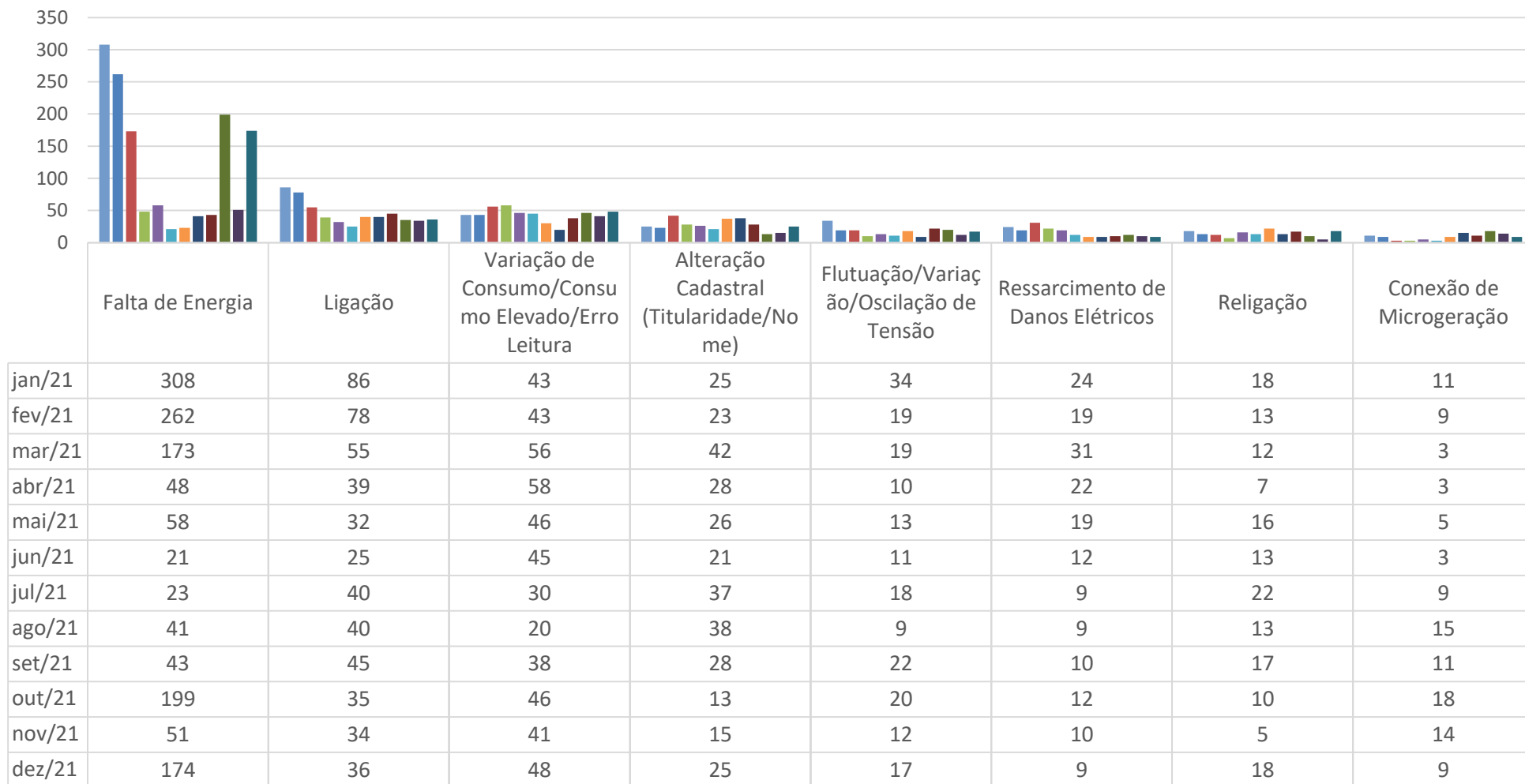


Informações mais solicitadas no ano



Neoenergia Elektro

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



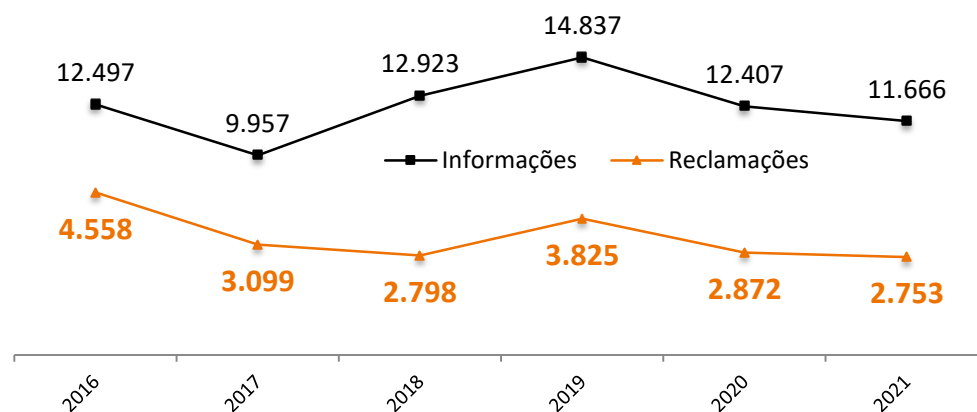
EDP SP

Manifestações por tipo (6 anos)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros	Total
2016	12.497	4.558	16,36%		17.055
2017	9.957	3.099	-32,01%		13.056
2018	12.923	2.798	-9,71%		15.721
2019	14.837	3.825	36,70%		18.662
2020	12.407	2.872	-24,92%	28	15.307
2021	11.666	2.753	-4,14%	29	14.448

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

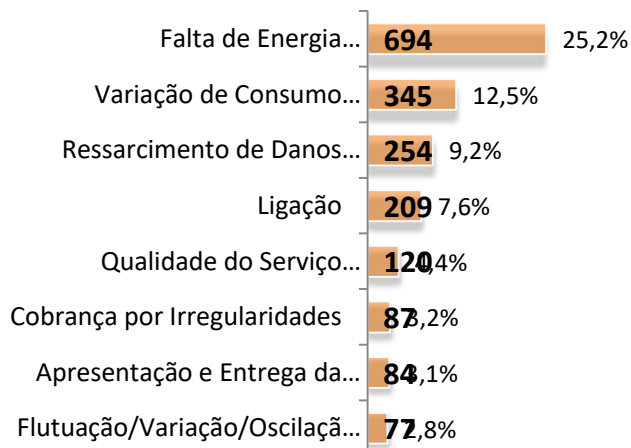
Evolução anual de Informações e Reclamações (6 anos)



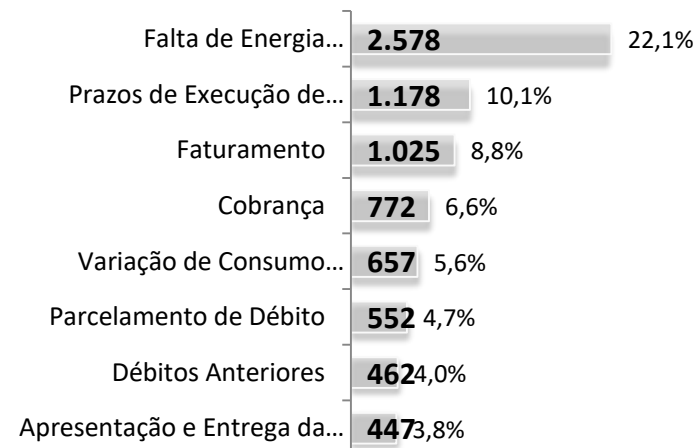
Municípios com mais reclamações no ano

Município	Quantidade
Guarulhos	584
São José dos Campos	516
Mogi das Cruzes	280
Taubaté	165
Jacareí	160
Suzano	130
Itaquaquecetuba	125
Pindamonhangaba	85
Guaratinguetá	82
Ferraz de Vasconcelos	75

Reclamações mais frequentes no ano

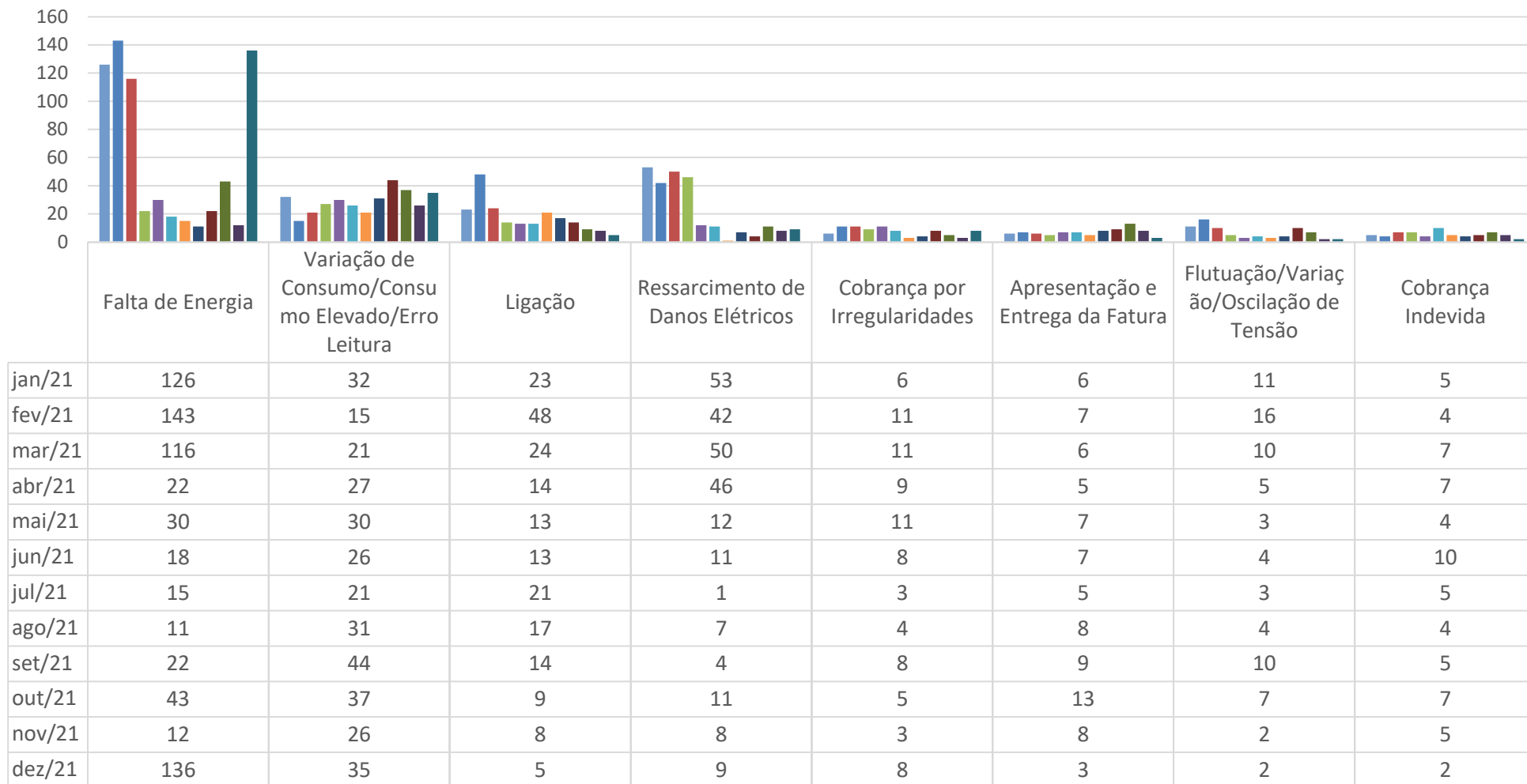


Informações mais solicitadas no ano



EDP SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



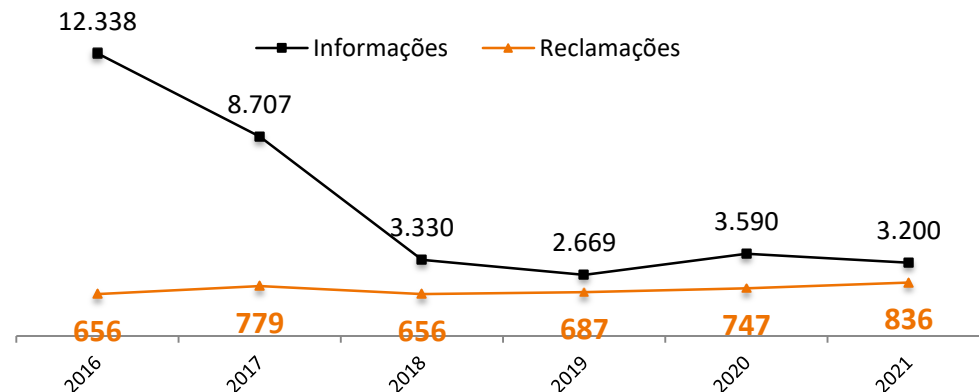
Energisa Sul-Sudeste

Manifestações por tipo (6 anos)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros	Total
2016	12.338	656	-40,85%		12.994
2017	8.707	779	18,75%		9.486
2018	3.330	656	-15,79%		3.986
2019	2.669	687	4,73%		3.356
2020	3.590	747	8,73%	3	4.340
2021	3.200	836	11,91%	3	4.039

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

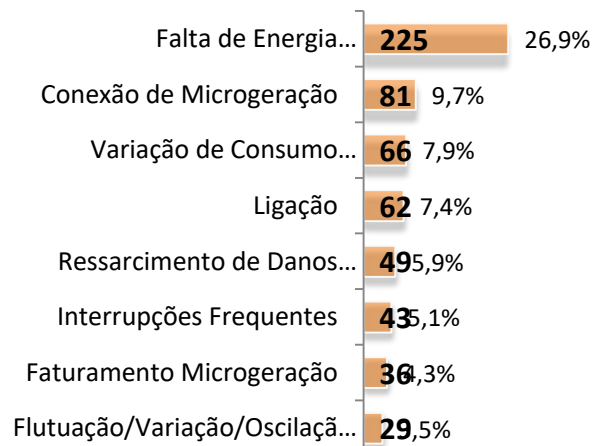
Evolução anual de Informações e Reclamações (6 anos)



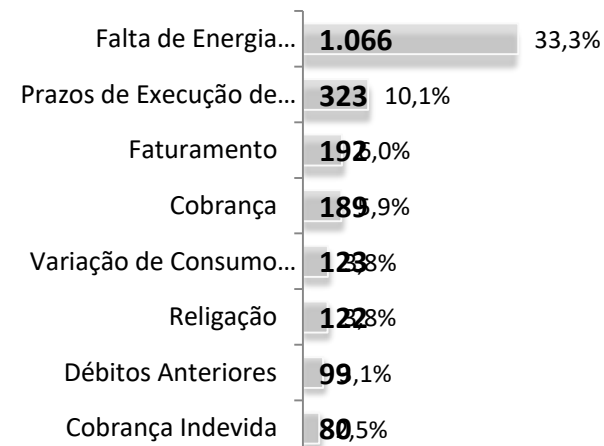
Municípios com mais reclamações no ano

Município	Quantidade
Presidente Prudente	162
Bragança Paulista	82
Assis	46
Catanduva	40
Tupã	29
Regente Feijó	28
Álvares Machado	28
Camanducaia	22
Presidente Epitácio	19
Paraguaçu Paulista	19

Reclamações mais frequentes no ano



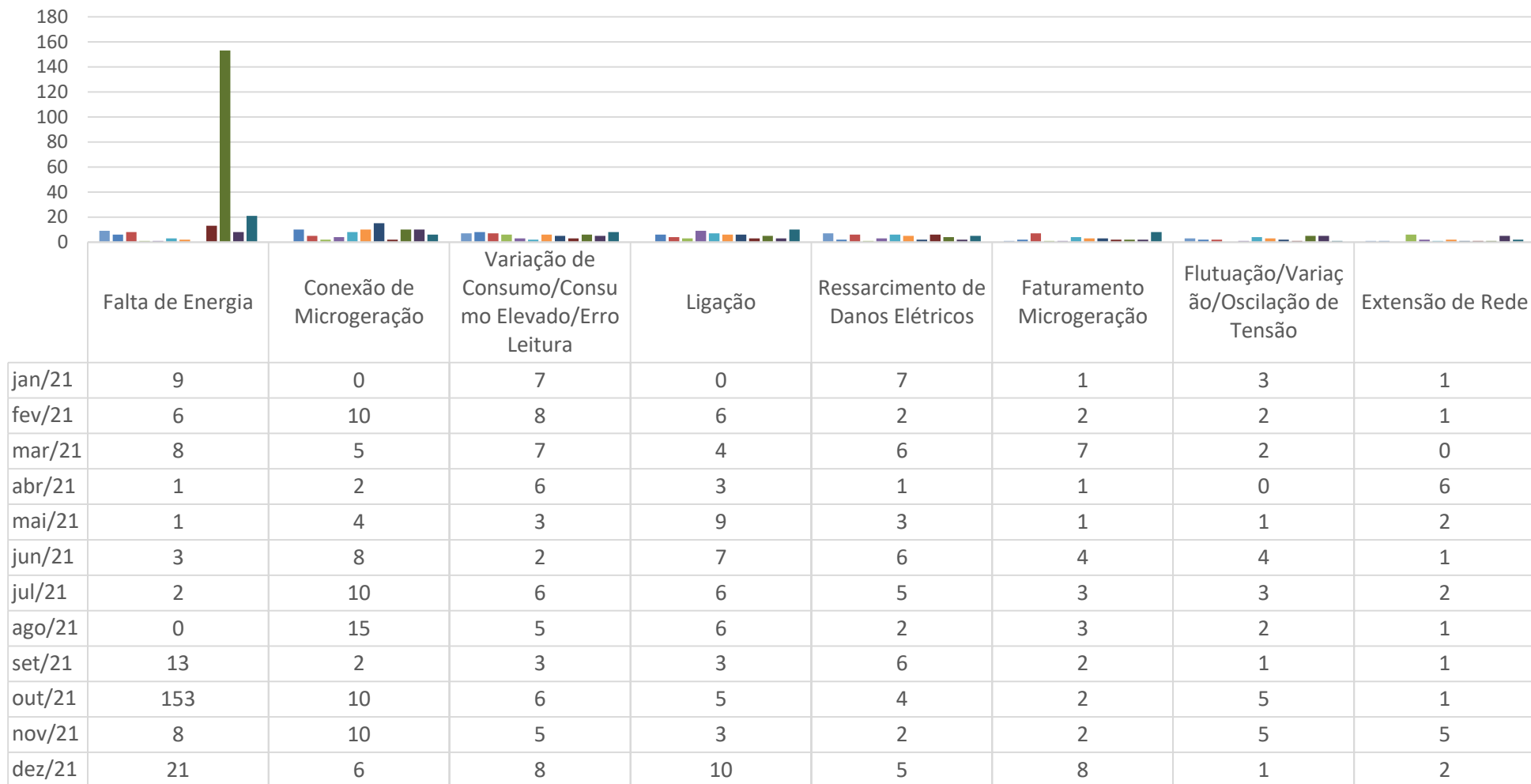
Informações mais solicitadas no ano





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 - 4º Andar  
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