

Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP

Setor: Energia Elétrica

Mês: Outubro/2024

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, regulamentada pelo Decreto 52.455, de 07 de dezembro de 2007 e que tem, entre as suas principais atribuições, no âmbito do Estado de São Paulo:

- a) Energia Elétrica: por meio de convênio de delegação e descentralização, firmado com a Agência Nacional de Energia Elétrica - Aneel, fiscalizar as concessionárias de distribuição e os agentes de geração que atuam no Estado de São Paulo. A Agência também atua, por meio de contrato de metas, em atividades da Ouvidoria Setorial da ANEEL.
- b) Gás Canalizado: regular e fiscalizar os serviços de distribuição de gás canalizado das três concessionárias paulistas.
- c) Saneamento Básico: regular e fiscalizar os serviços de saneamento de titularidade estadual, assim como os de titularidade municipal, que venham a ser delegados à Arsesp pelos municípios paulistas que manifestarem tal interesse.
- d) Novos Serviços: o Decreto nº 67.882, de 15 de agosto de 2023, alterou o regulamento da Agência Reguladora, integrando novas atribuições (previstas na lei nº 17.293 de 20 de outubro de 2020). Assim, a Arsesp passará a regular e a fiscalizar os todos os serviços públicos que vierem a ser delegados pelo governo do Estado, como parques, hospitais, resíduos sólidos entre outros.

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”, a fim de 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; 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.

Assim, 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, ou seja, que seguirem seu fluxo completo.

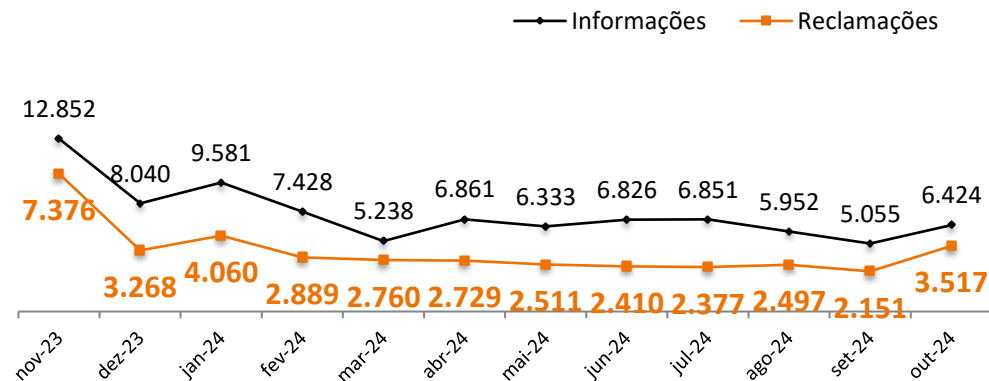
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
mai-24	6.333	2.511	-7,99%	15	8.859
jun-24	6.826	2.410	-4,02%	30	9.266
jul-24	6.851	2.377	-1,37%	18	9.246
ago-24	5.952	2.497	5,05%	22	8.471
set-24	5.055	2.151	-13,86%	14	7.220
out-24	6.424	3.517	63,51%	26	9.967

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

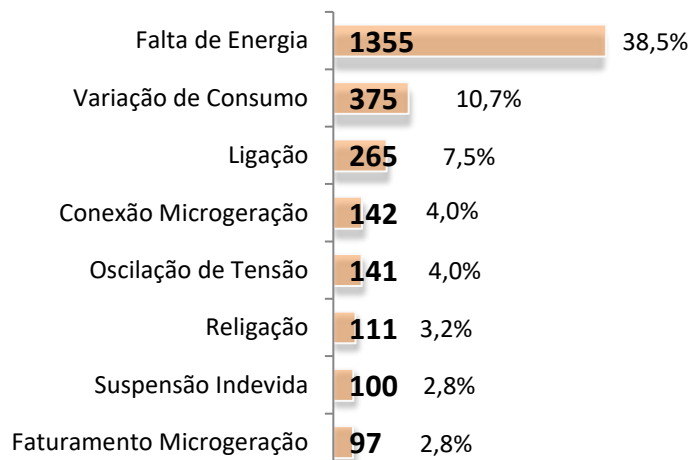
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



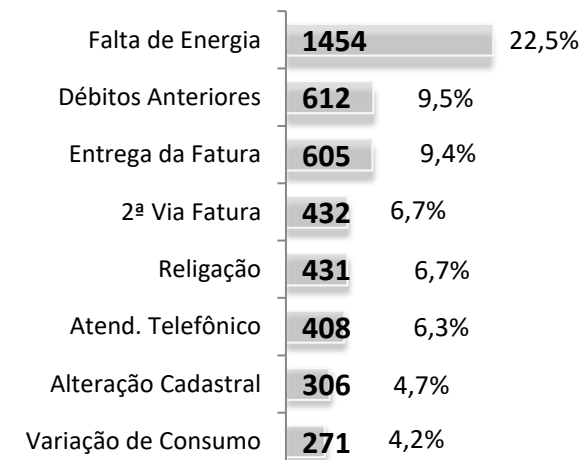
Reclamações por concessionária no mês

	Nº	%
Enel SP	2.348	66,8%
CPFL Paulista	394	11,2%
Neoenergia Elektro	271	7,7%
EDP SP	293	8,3%
CPFL Piratininga	120	3,4%
Energisa Sul-Sudeste	54	1,5%
CPFL Santa Cruz	37	1,1%

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	8.517.630	2.348	2,76
EDP SP	2.175.444	293	1,35
Neoenergia Elektro	2.973.217	271	0,91
CPFL Paulista	5.035.057	394	0,78
CPFL Santa Cruz	512.750	37	0,72
Energisa Sul-Sudeste	883.502	54	0,61
CPFL Piratininga	1.973.734	120	0,61
Setor agregado	22.071.334	3.517	1,59

% reclamações procedentes

Concessionária	resultado do indicador
Enel SP	47,4%
EDP SP	28,0%
Neoenergia Elektro	22,1%
CPFL Santa Cruz	21,6%
Energisa Sul-Sudeste	20,4%
CPFL Paulista	16,8%
CPFL Piratininga	8,3%
Setor agregado	38,4%

¹ Base de unidades consumidoras de outubro de 2024

Enel SP

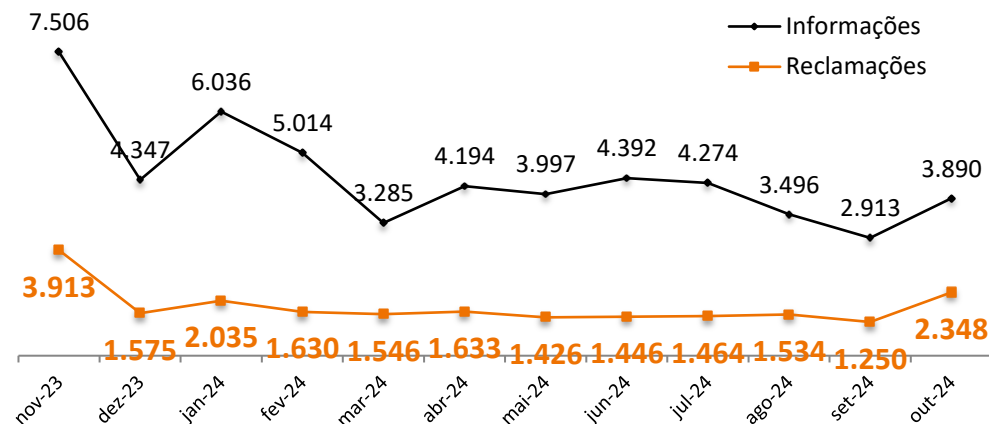
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
mai-24	3.997	1.426	-12,68%	3	5.426
jun-24	4.392	1.446	1,40%	15	5.853
jul-24	4.274	1.464	1,24%	8	5.746
ago-24	3.496	1.534	4,78%	18	5.048
set-24	2.913	1.250	-18,51%	10	4.173
out-24	3.890	2.348	87,84%	15	6.253

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

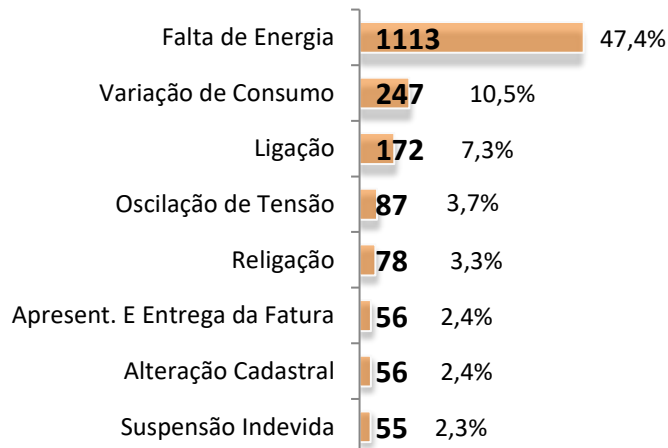
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



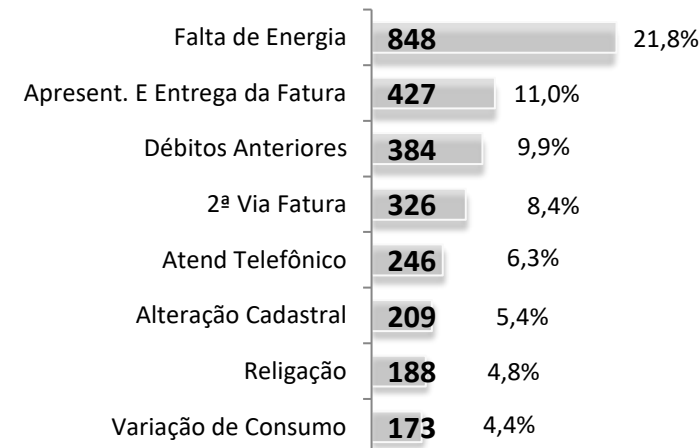
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
São Paulo	1.692
Cotia	93
Santo André	90
São Bernardo do Campo	85
Osasco	60
Taboão da Serra	56
Carapicuíba	39
Itapevi	28
Santana de Parnaíba	24
Diadema	23

Reclamações mais frequentes no mês

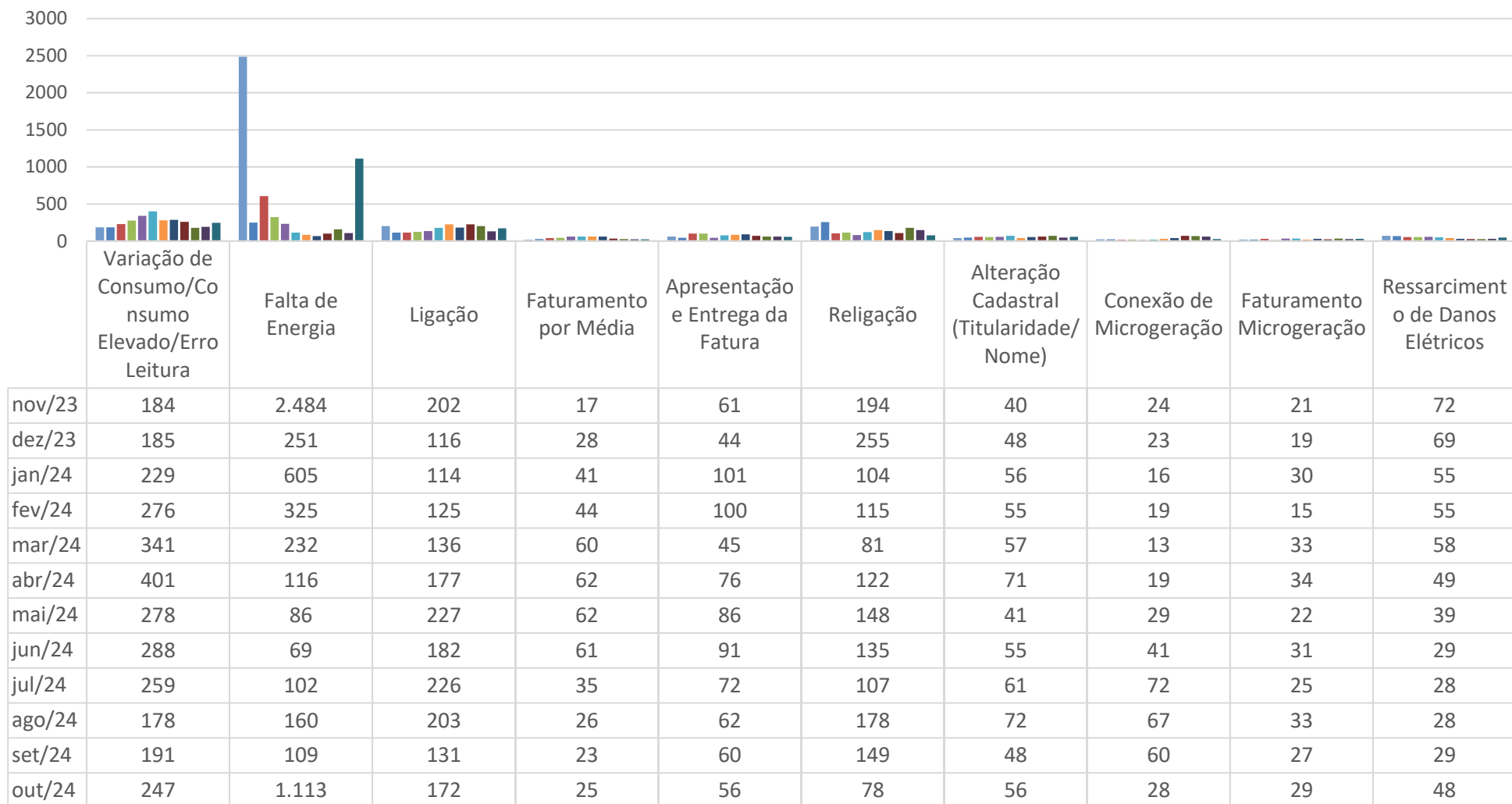


Informações mais solicitadas no mês



Enel SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



CPFL Paulista

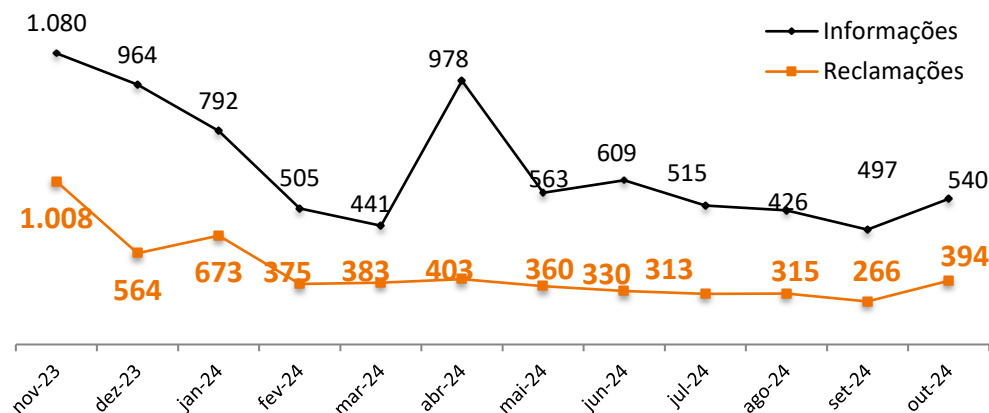
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
mai-24	563	360	-10,67%	1	924
jun-24	609	330	-8,33%	1	940
jul-24	515	313	-5,15%	4	832
ago-24	497	315	0,64%	0	812
set-24	426	266	-15,56%	2	694
out-24	540	394	48,12%	1	935

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

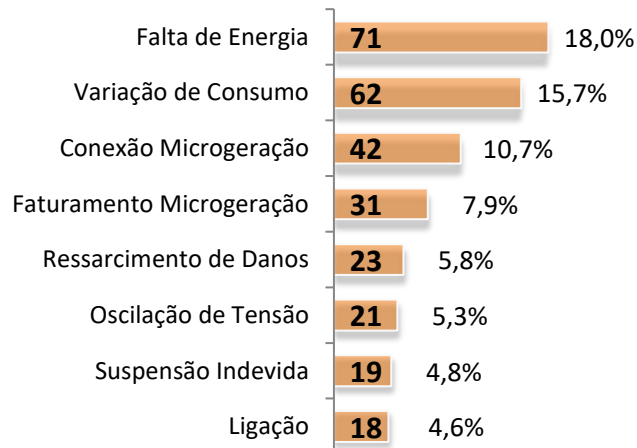
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



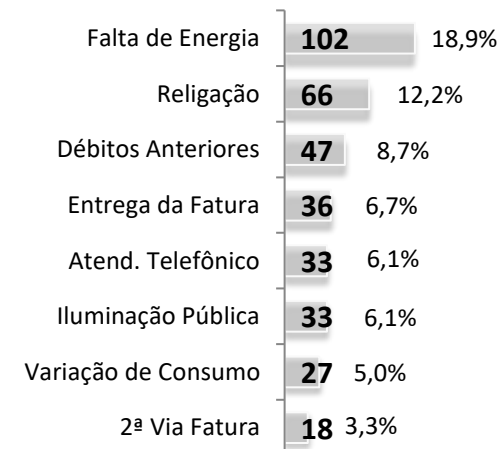
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Campinas	74
Ribeirão Preto	29
São José do Rio Preto	27
Guaíra	15
Araraquara	11
Franca	10
Mirassol	8
Bauru	7
São Carlos	7
Cajuru	6

Reclamações mais frequentes no mês

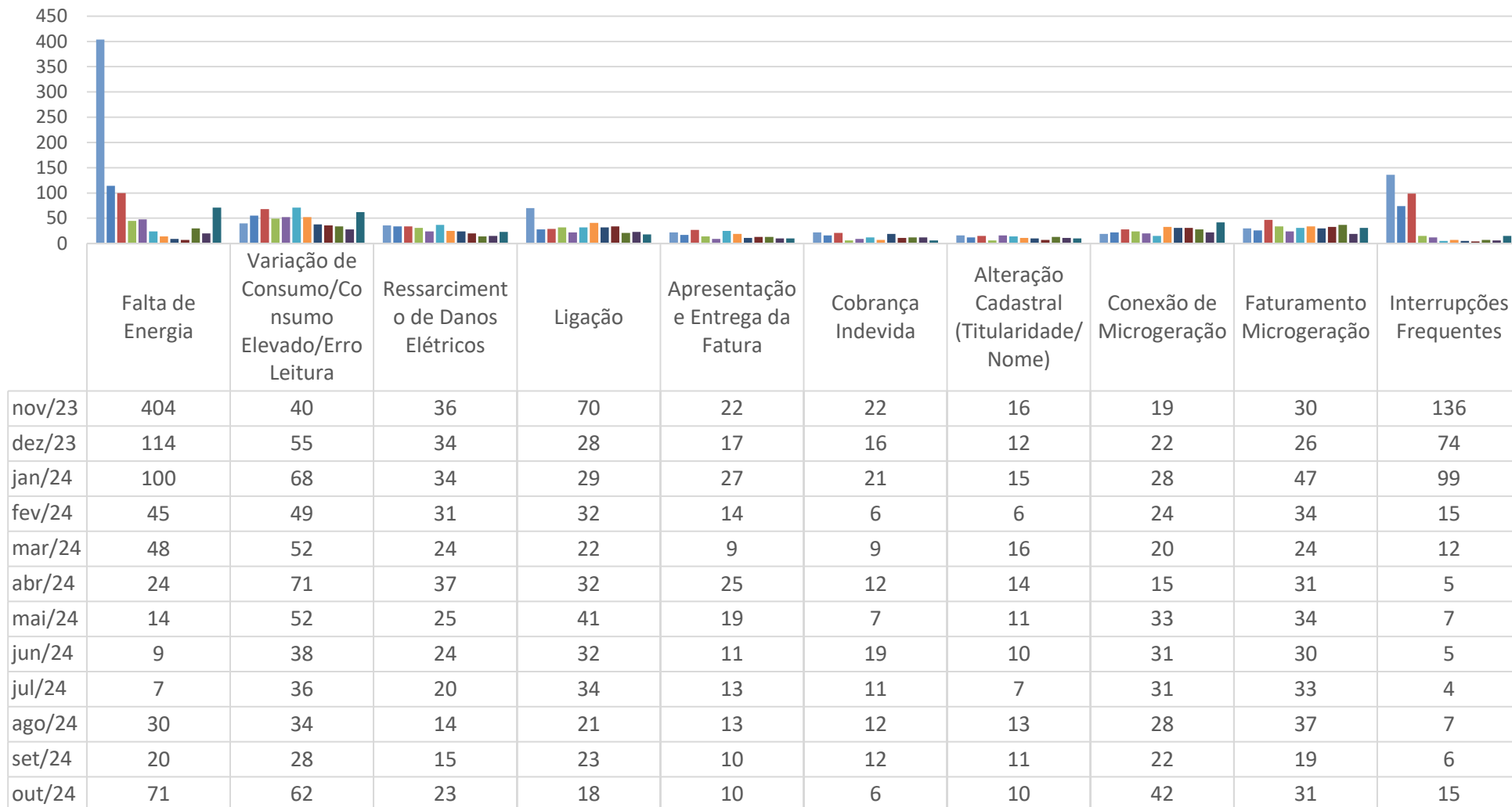


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Paulista

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



CPFL Piratininga

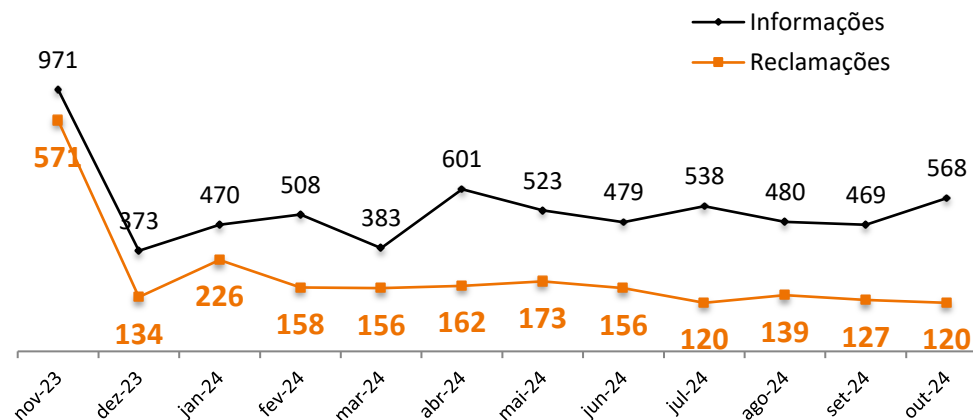
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
mai-24	523	173	6,79%	2	698
jun-24	479	156	-9,83%	6	641
jul-24	538	120	-23,08%	1	659
ago-24	480	139	15,83%	0	619
set-24	469	127	-8,63%	0	596
out-24	568	120	-5,51%	3	691

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

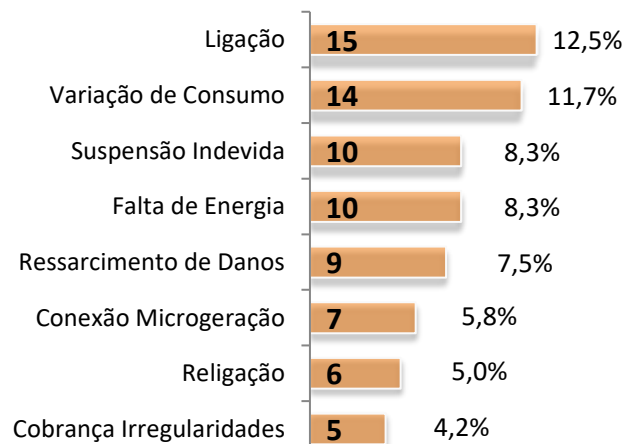
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



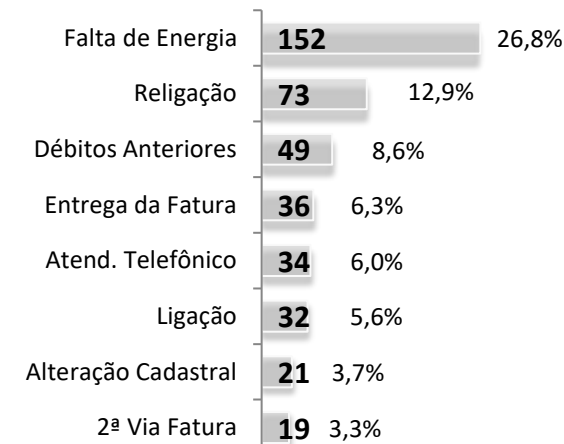
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Sorocaba	21
Jundiaí	18
Santos	11
Praia Grande	10
Indaiatuba	9
Araçoiaba da Serra	6
Boituva	5
São Vicente	4
Salto	4
Porto Feliz	4

Reclamações mais frequentes no mês

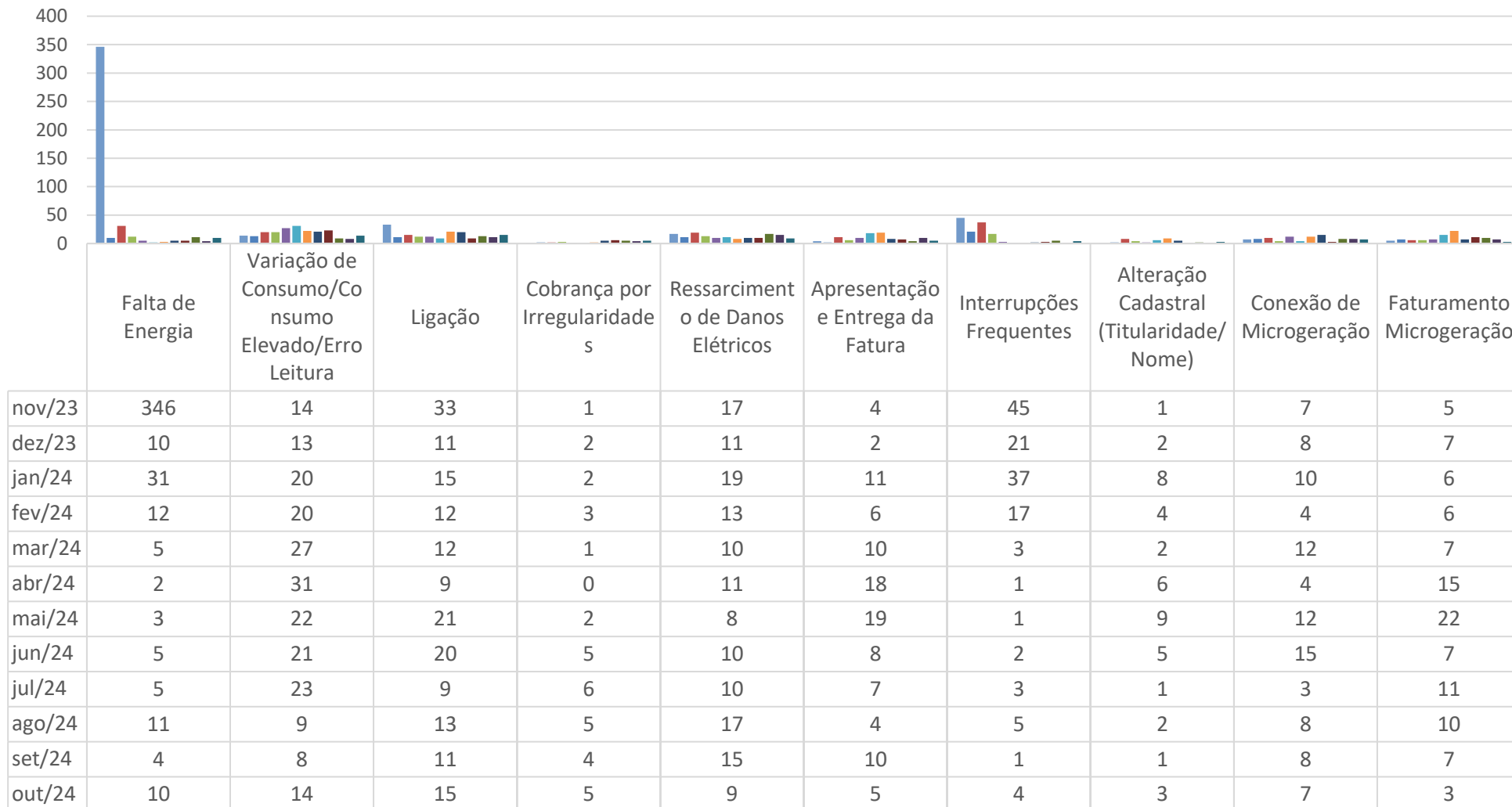


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Piratininga

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



CPFL Santa Cruz

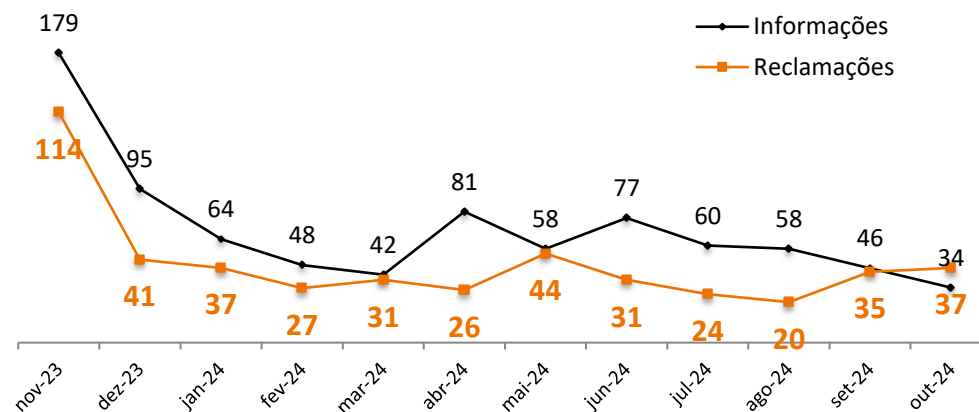
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
mai-24	58	44	69,23%	0	102
jun-24	77	31	-29,55%	0	108
jul-24	60	24	-22,58%	0	84
ago-24	58	20	-16,67%	0	78
set-24	46	35	75,00%	0	81
out-24	34	37	5,71%	0	71

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

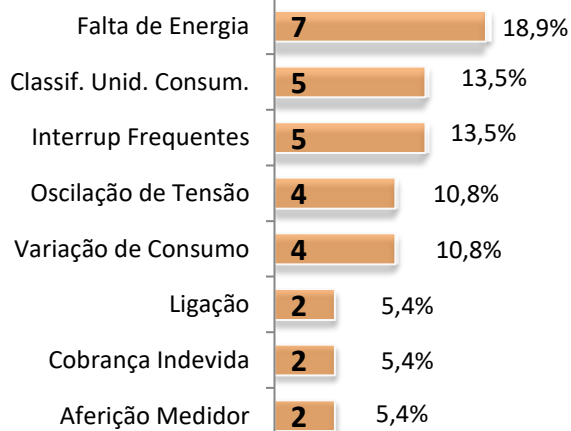
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



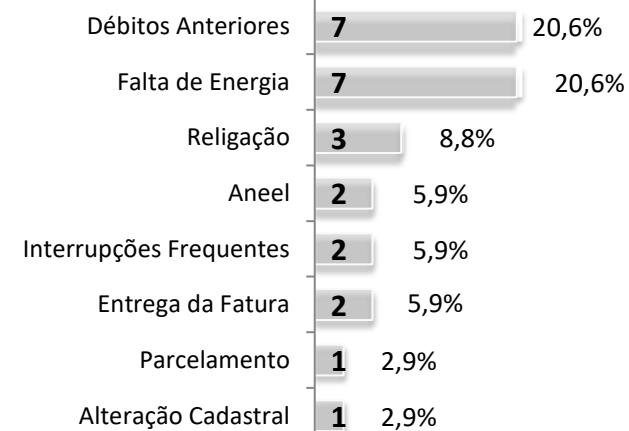
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Ourinhos	12
Casa Branca	9
Manduri	2
Santa Cruz do Rio Pardo	2
Jaguariúna	2
Taquarituba	2
Mococa	1
São José do Rio Pardo	1
São Joaquim da Barra	1
Itapetininga	1

Reclamações mais frequentes no mês

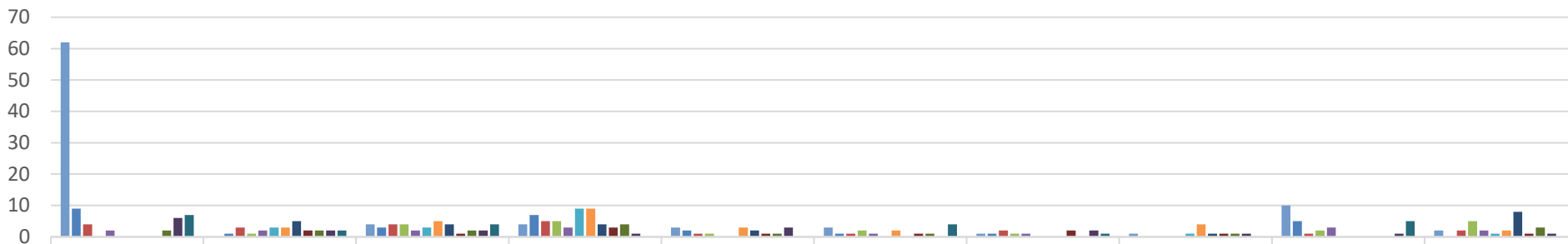


Informações mais solicitadas no mês



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)	Interrupções Frequentes	Conexão de Microgeração
nov/23	62	0	4	4	3	3	1	1	10	2
dez/23	9	1	3	7	2	1	1	0	5	0
jan/24	4	3	4	5	1	1	2	0	1	2
fev/24	0	1	4	5	1	2	1	0	2	5
mar/24	2	2	2	3	0	1	1	0	3	2
abr/24	0	3	3	9	0	0	0	1	0	1
mai/24	0	3	5	9	3	2	0	4	0	2
jun/24	0	5	4	4	2	0	0	1	0	8
jul/24	0	2	1	3	1	1	2	1	0	1
ago/24	2	2	2	4	1	1	0	1	0	3
set/24	6	2	2	1	3	0	2	1	1	1
out/24	7	2	4	0	0	4	1	0	5	0

Neoenergia Elektro

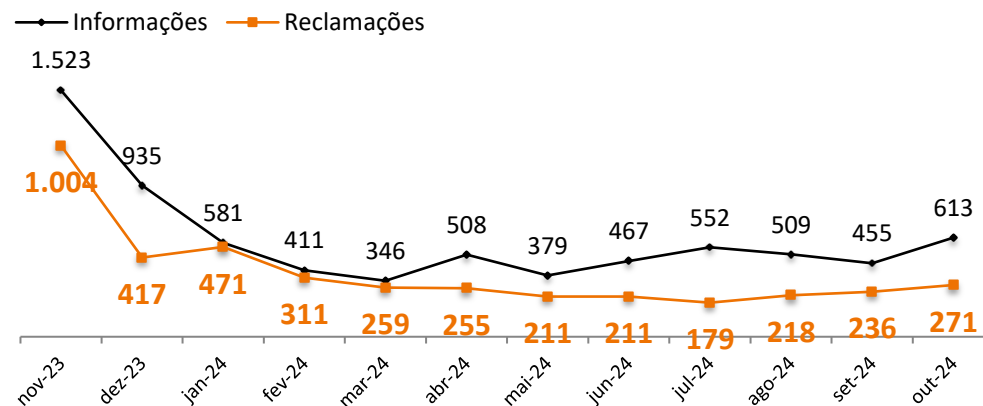
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
mai-24	379	211	-17,25%	1	591
jun-24	467	211	0,00%	5	683
jul-24	552	179	-15,17%	3	734
ago-24	509	218	21,79%	2	729
set-24	455	236	8,26%	2	693
out-24	613	271	14,83%	2	886

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

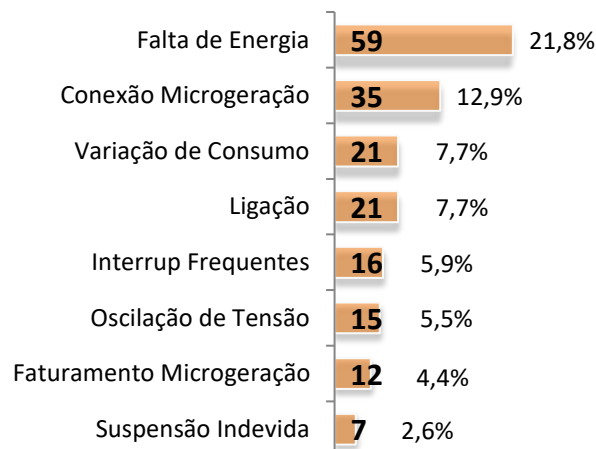
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



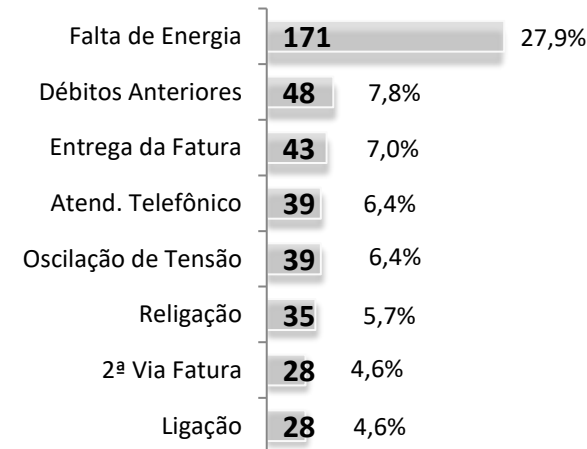
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Atibaia	16
Mairiporã	12
Araras	11
Rio Claro	9
Itanhaém	8
Bertioga	7
Pirassununga	7
São Luiz do Paraitinga	6
Andradina	6
Tatuí	6

Reclamações mais frequentes no mês

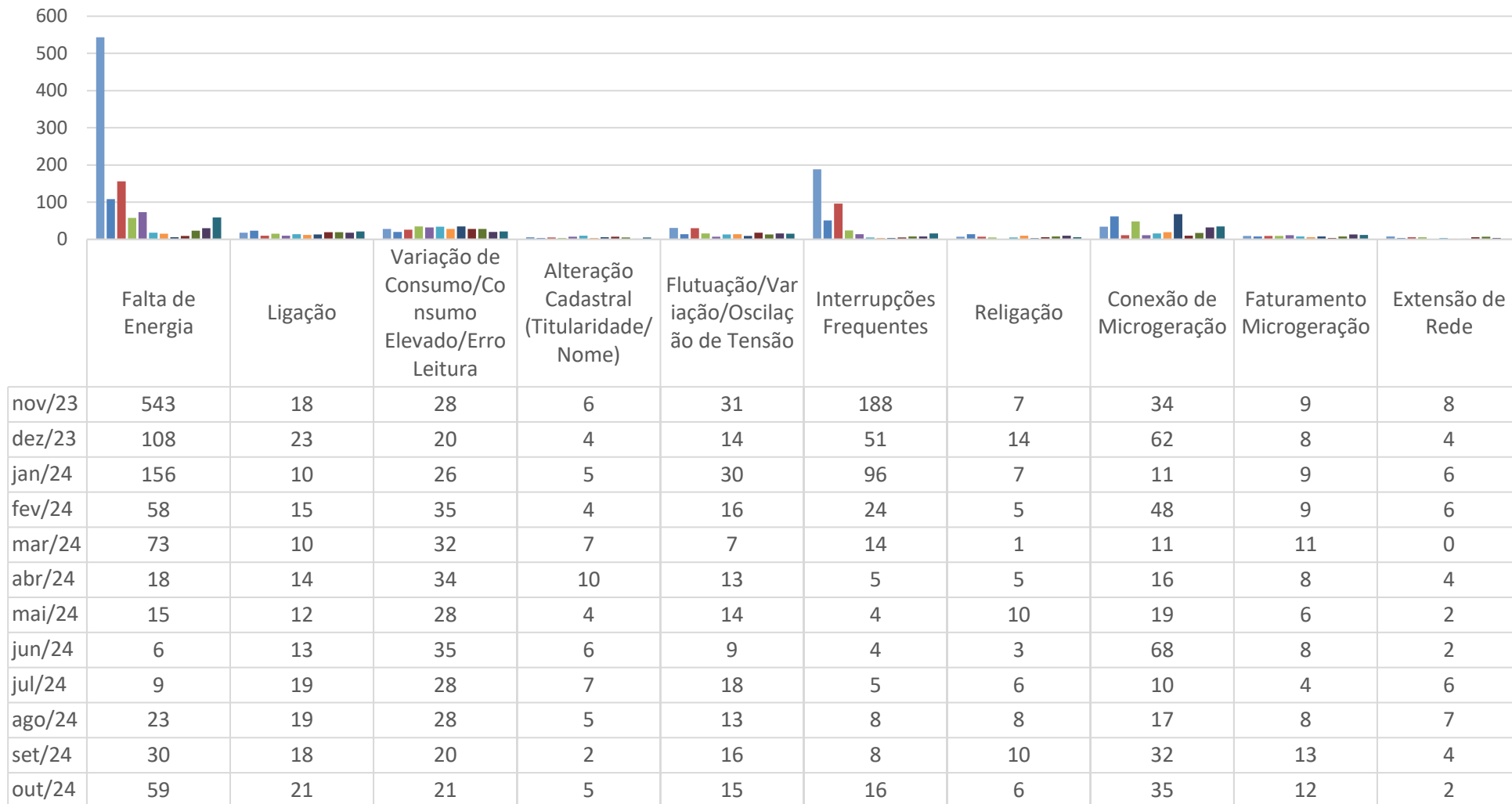


Informações mais solicitadas no mês



Neoenergia Elektro

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



EDP SP

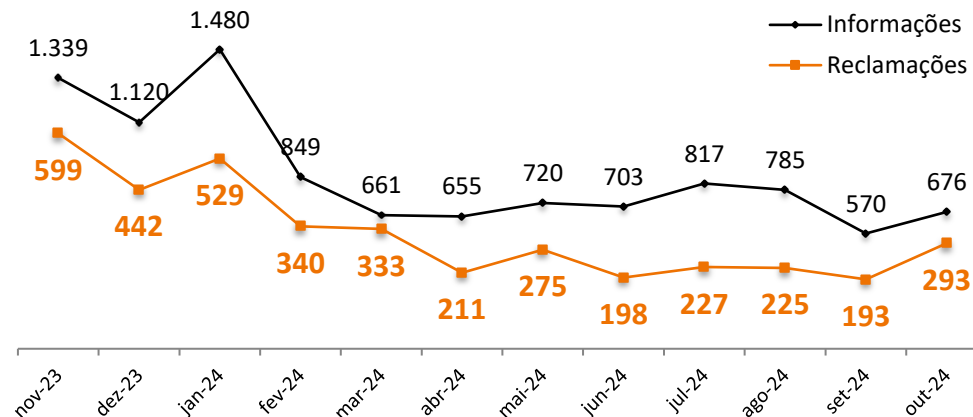
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
mai-24	720	275	30,33%	1	996
jun-24	703	198	-28,00%	2	903
jul-24	817	227	14,65%	1	1.045
ago-24	785	225	-0,88%	1	1.011
set-24	570	193	-14,22%	0	763
out-24	676	293	51,81%	0	969

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

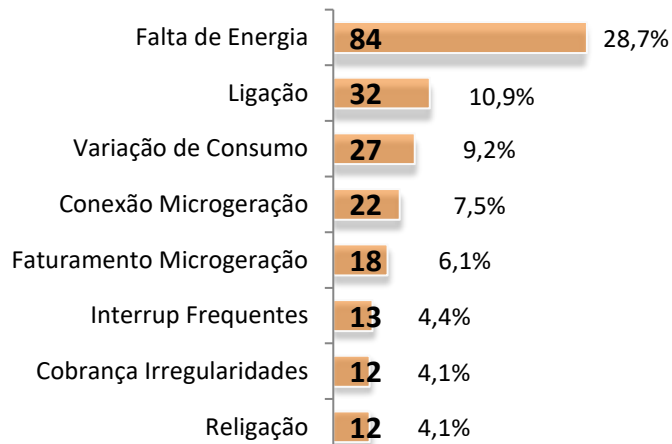
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



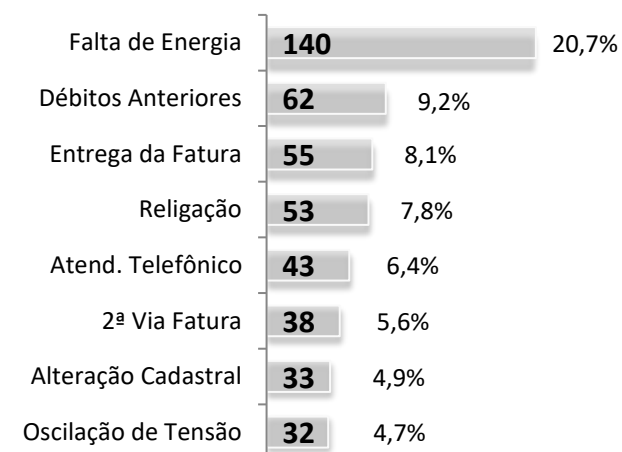
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Guarulhos	69
Mogi das Cruzes	43
Suzano	25
São José dos Campos	22
Caragatatuba	20
Taubaté	20
Itaquaquecetuba	15
São Sebastião	10
Jacareí	10
Pindamonhangaba	9

Reclamações mais frequentes no mês

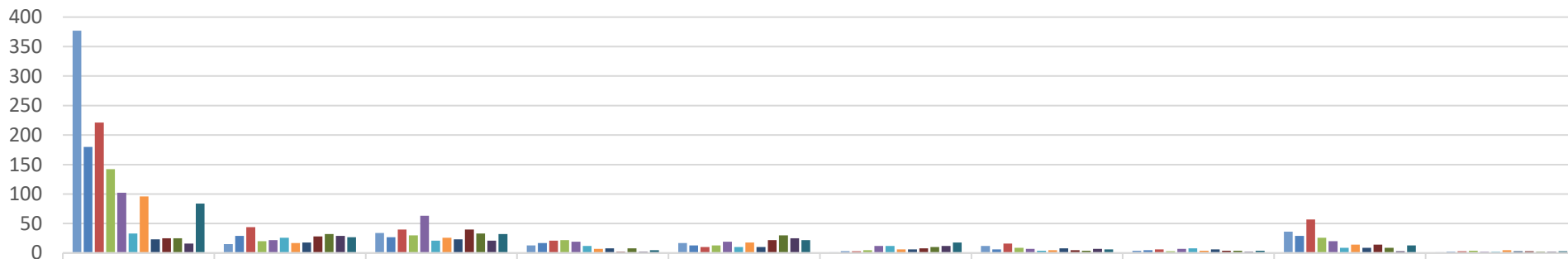


Informações mais solicitadas no mês



EDP SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



	Falta de Energia	Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro de Leitura	Ligação	Ressarcimento de Danos Elétricos	Conexão de Microgeração	Faturamento de Microgeração	Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão	Cobrança Indevida	Interrupções Frequentes	Faturamento por Média
nov/23	377	15	34	13	17	1	12	4	36	1
dez/23	180	29	27	17	13	3	6	5	29	2
jan/24	221	44	40	21	10	3	16	6	57	3
fev/24	142	20	30	22	13	5	9	3	26	4
mar/24	102	22	63	19	19	12	7	7	20	2
abr/24	33	26	21	12	10	12	4	8	9	2
mai/24	96	17	26	7	18	6	5	4	14	5
jun/24	23	18	23	8	10	6	8	6	9	3
jul/24	25	28	40	2	22	8	5	4	14	3
ago/24	25	32	33	8	30	10	4	4	9	2
set/24	16	29	21	2	25	12	7	2	3	2
out/24	84	27	32	5	22	18	6	4	13	3

Energisa Sul-Sudeste

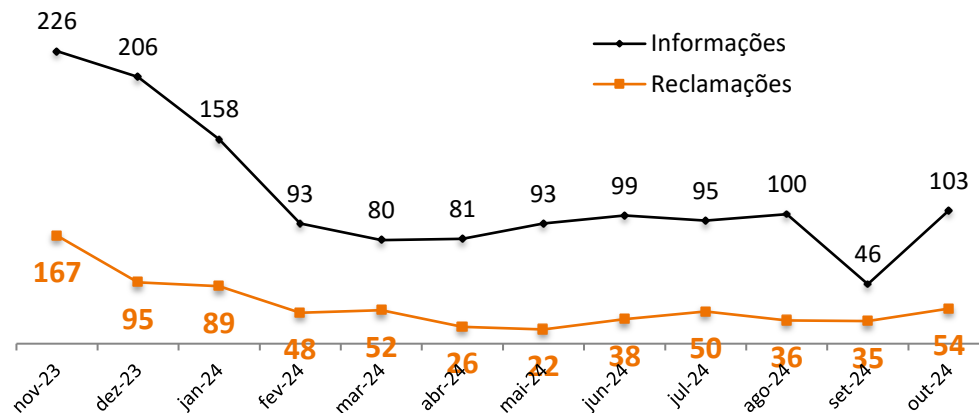
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
mai-24	93	22	-15,38%	0	115
jun-24	99	38	72,73%	1	138
jul-24	95	50	31,58%	1	146
ago-24	100	36	-28,00%	1	137
set-24	46	35	-2,78%	0	81
out-24	103	54	54,29%	0	157

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

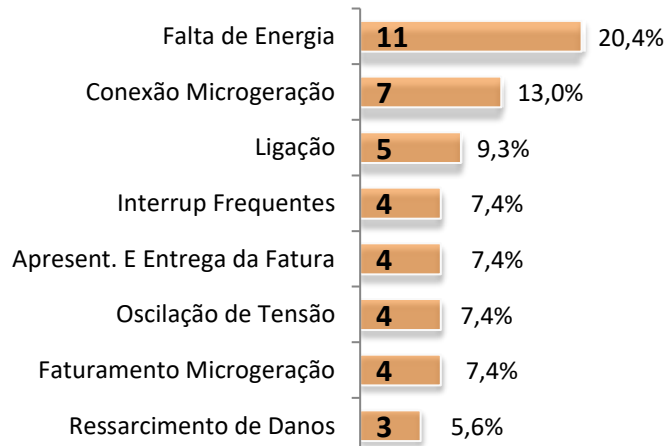
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



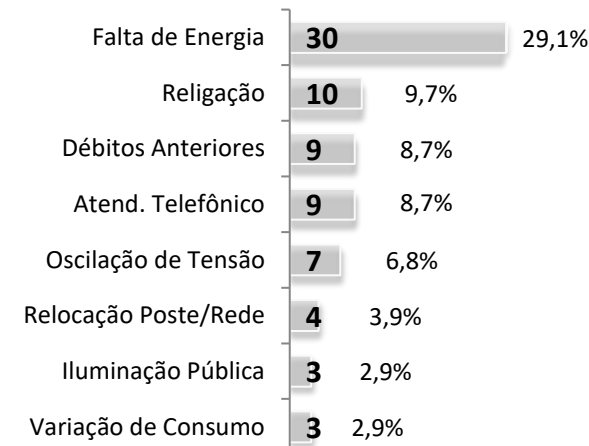
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Bragança Paulista	11
Presidente Epitácio	5
Presidente Prudente	5
Paraguaçu Paulista	4
Pinhalzinho	3
Parapuã	3
Assis	3
Catanduva	3
Presidente Venceslau	2
Tupã	2

Reclamações mais frequentes no mês

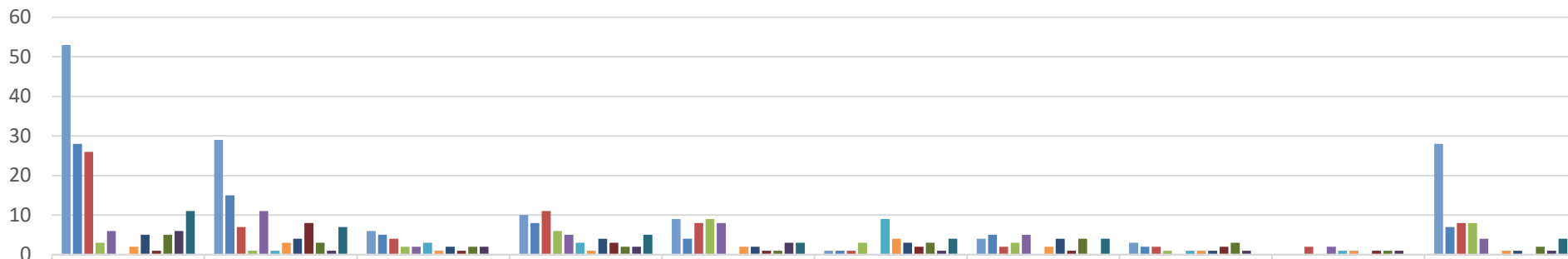


Informações mais solicitadas no mês



Energisa Sul-Sudeste

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



	Falta de Energia	Conexão de Microgeração	Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura	Ligação	Ressarcimento de Danos Elétricos	Faturamento Microgeração	Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão	Extensão de Rede	Alteração Cadastral (Titularidade/ Nome)	Interrupções Frequentes
nov/23	53	29	6	10	9	1	4	3	0	28
dez/23	28	15	5	8	4	1	5	2	0	7
jan/24	26	7	4	11	8	1	2	2	2	8
fev/24	3	1	2	6	9	3	3	1	0	8
mar/24	6	11	2	5	8	0	5	0	2	4
abr/24	0	1	3	3	0	9	0	1	1	0
mai/24	2	3	1	1	2	4	2	1	1	1
jun/24	5	4	2	4	2	3	4	1	0	1
jul/24	1	8	1	3	1	2	1	2	1	0
ago/24	5	3	2	2	1	3	4	3	1	2
set/24	6	1	2	2	3	1	0	1	1	1
out/24	11	7	0	5	3	4	4	0	0	4

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