

Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP

Setor: Energia Elétrica

Mês: Setembro/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.

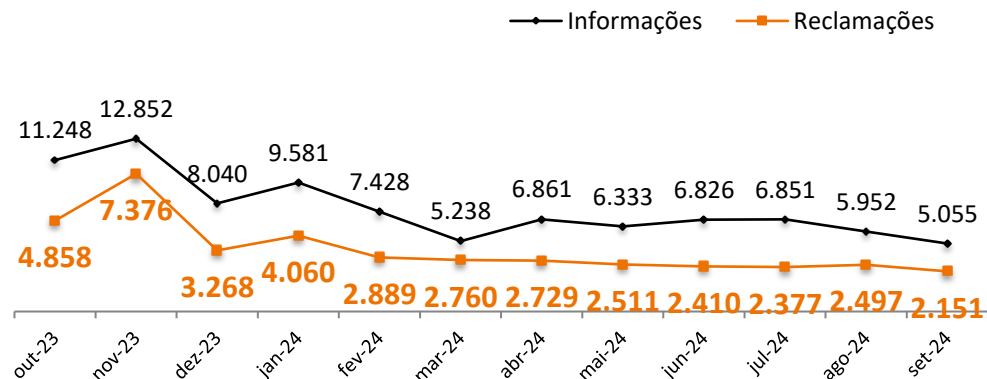
Manifestações por tipo (6 meses)

| Mês | informações | reclamações | variação ¹ das reclamações | Outros ² | Total |
|--------|-------------|-------------|---------------------------------------|---------------------|-------|
| abr-24 | 6.861 | 2.729 | -1,12% | 13 | 9.603 |
| 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 |

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

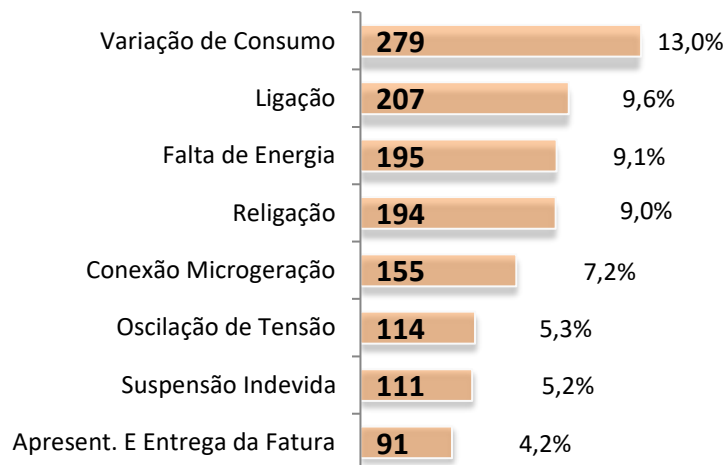
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



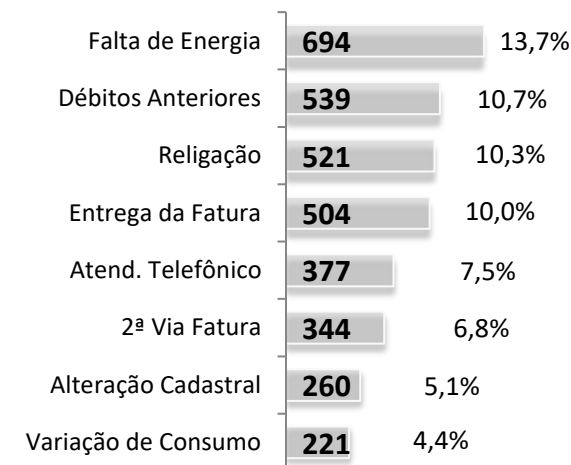
Reclamações por concessionária no mês

| | Nº | % |
|----------------------|-------|-------|
| Enel SP | 1.250 | 58,2% |
| CPFL Paulista | 266 | 12,4% |
| Neoenergia Elektro | 236 | 11,0% |
| EDP SP | 193 | 9,0% |
| CPFL Piratininga | 127 | 5,9% |
| Energisa Sul-Sudeste | 42 | 2,0% |
| CPFL Santa Cruz | 35 | 1,6% |

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 | 8.504.276 | 1.250 | 1,47 |
| EDP SP | 2.169.572 | 193 | 0,89 |
| Neoenergia Elektro | 2.968.843 | 236 | 0,79 |
| CPFL Santa Cruz | 511.368 | 35 | 0,68 |
| CPFL Piratininga | 1.970.403 | 127 | 0,64 |
| CPFL Paulista | 5.025.519 | 266 | 0,53 |
| Energisa Sul-Sudeste | 881.321 | 42 | 0,48 |
| Setor agregado | 22.031.302 | 2.149 | 0,98 |

% reclamações procedentes

| Concessionária | resultado do indicador |
|-----------------------|------------------------|
| Energisa Sul-Sudeste | 21,4% |
| CPFL Santa Cruz | 14,3% |
| Neoenergia Elektro | 12,7% |
| Enel SP | 8,8% |
| EDP SP | 8,3% |
| CPFL Paulista | 7,5% |
| CPFL Piratininga | 3,1% |
| Setor agregado | 9,0% |

¹ Base de unidades consumidoras de setembro de 2024

Enel SP

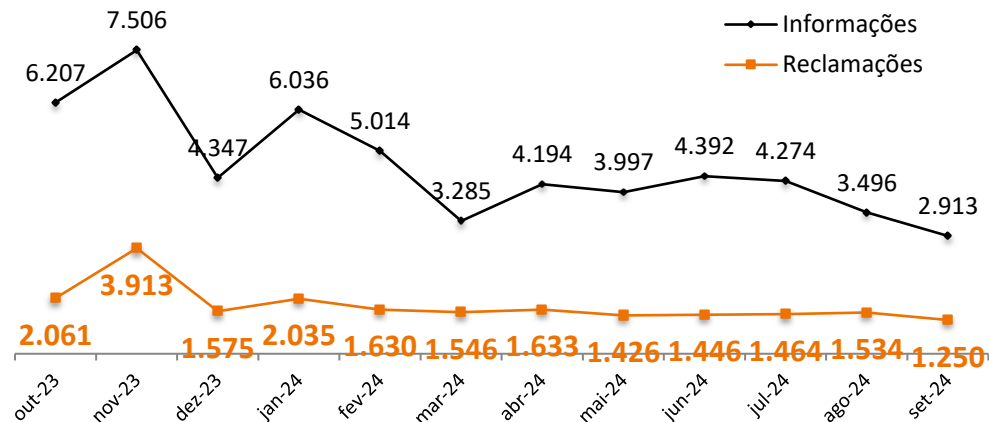
Manifestações por tipo (6 meses)

| Mês | informações | reclamações | variação ¹ das reclamações | Outros ² | Total |
|--------|-------------|-------------|---------------------------------------|---------------------|-------|
| abr-24 | 4.194 | 1.633 | 5,63% | 7 | 5.834 |
| 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 |

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

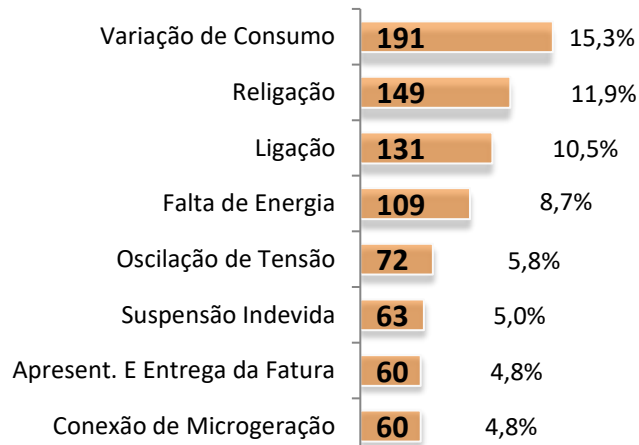
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



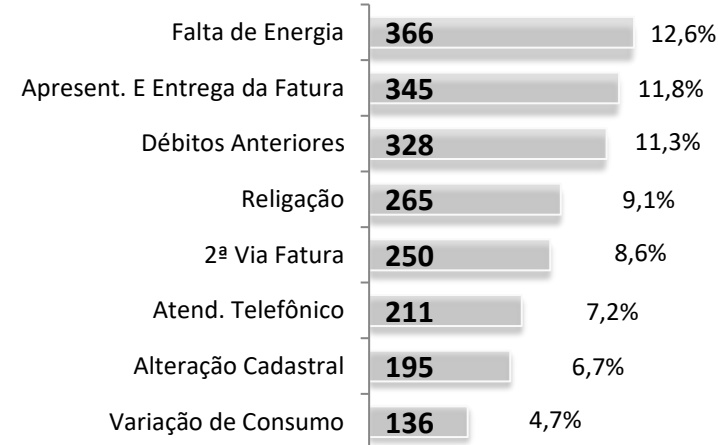
Municípios com mais reclamações no mês

| Município | Quantidade |
|-----------------------|------------|
| São Paulo | 936 |
| São Bernardo do Campo | 56 |
| Santo André | 41 |
| Osasco | 37 |
| Barueri | 21 |
| Santana de Parnaíba | 20 |
| São Caetano do Sul | 16 |
| Carapicuíba | 15 |
| Mauá | 14 |
| Embu Das Artes | 12 |

Reclamações mais frequentes no mês

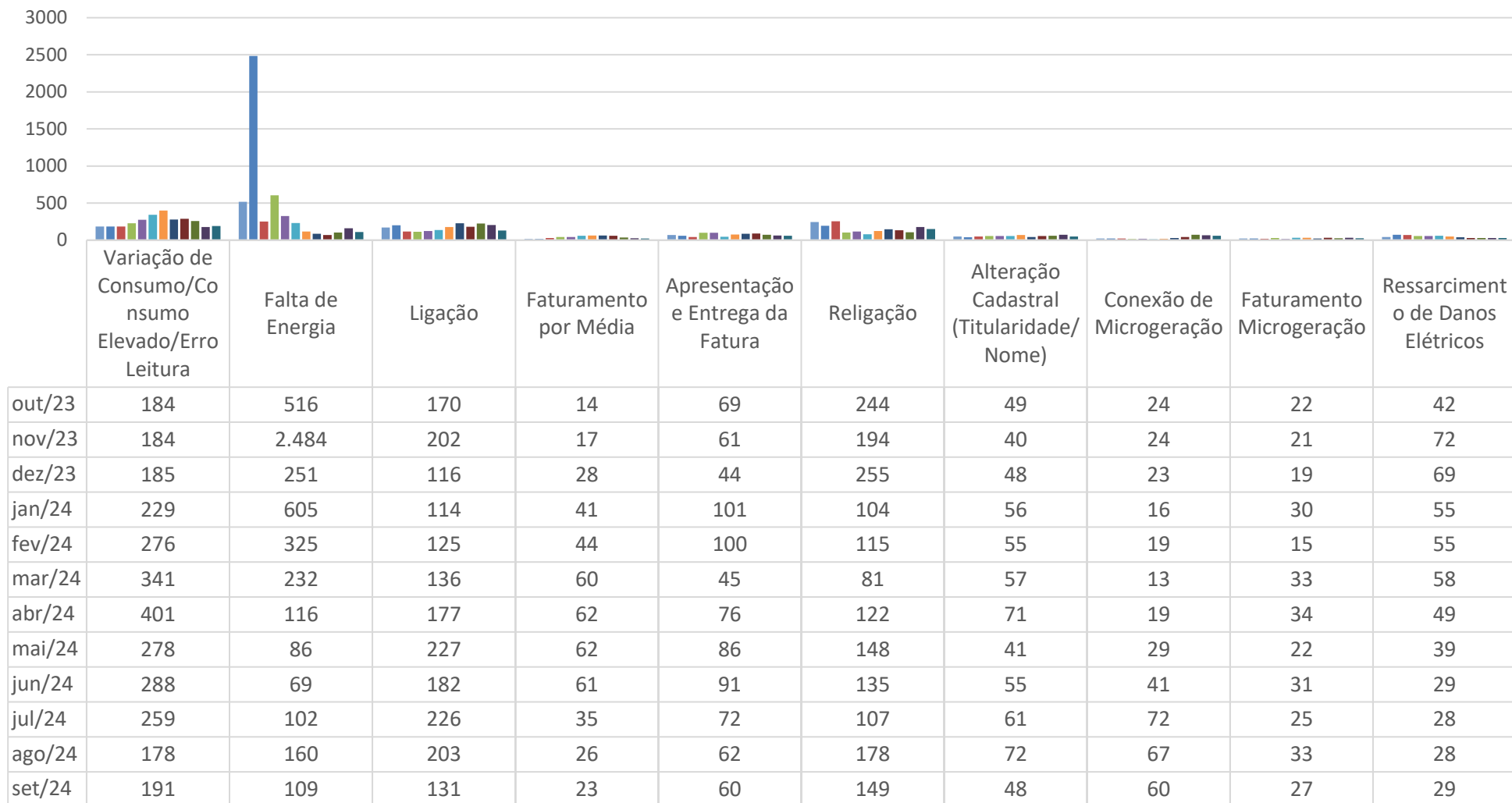


Informações mais solicitadas no mês



Enel SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



CPFL Paulista

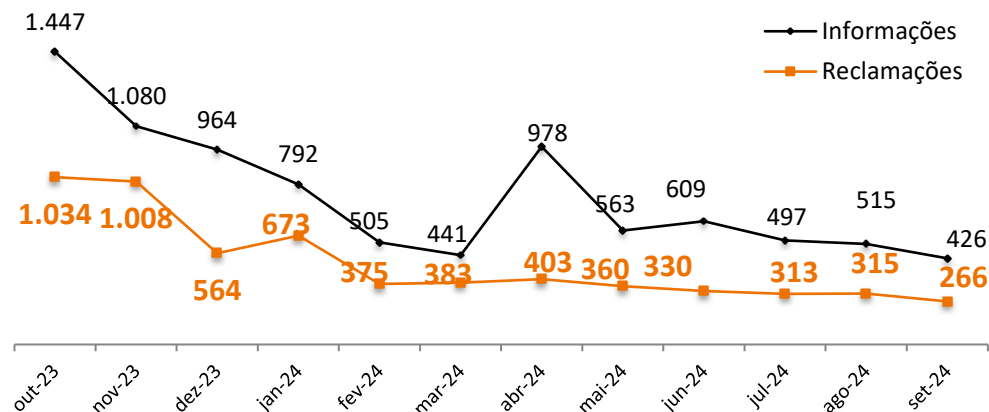
Manifestações por tipo (6 meses)

| Mês | informações | reclamações | variação ¹ das reclamações | Outros ² | Total |
|--------|-------------|-------------|---------------------------------------|---------------------|-------|
| abr-24 | 978 | 403 | 5,22% | 2 | 1.383 |
| 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 |

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

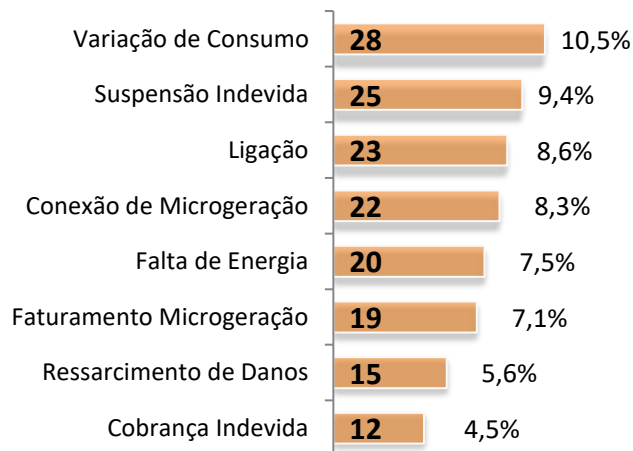
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



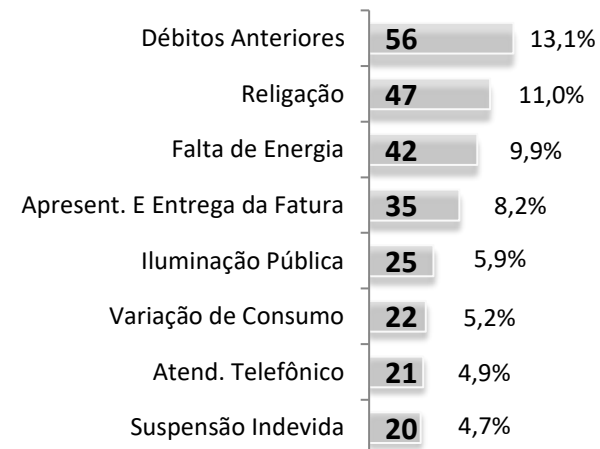
Municípios com mais reclamações no mês

| Município | Quantidade |
|-----------------------|------------|
| Ribeirão Preto | 36 |
| Campinas | 29 |
| Araçatuba | 13 |
| Bauru | 10 |
| Piracicaba | 10 |
| São José do Rio Preto | 9 |
| Jaú | 8 |
| Franca | 7 |
| Marília | 6 |
| São Pedro | 5 |

Reclamações mais frequentes no mês

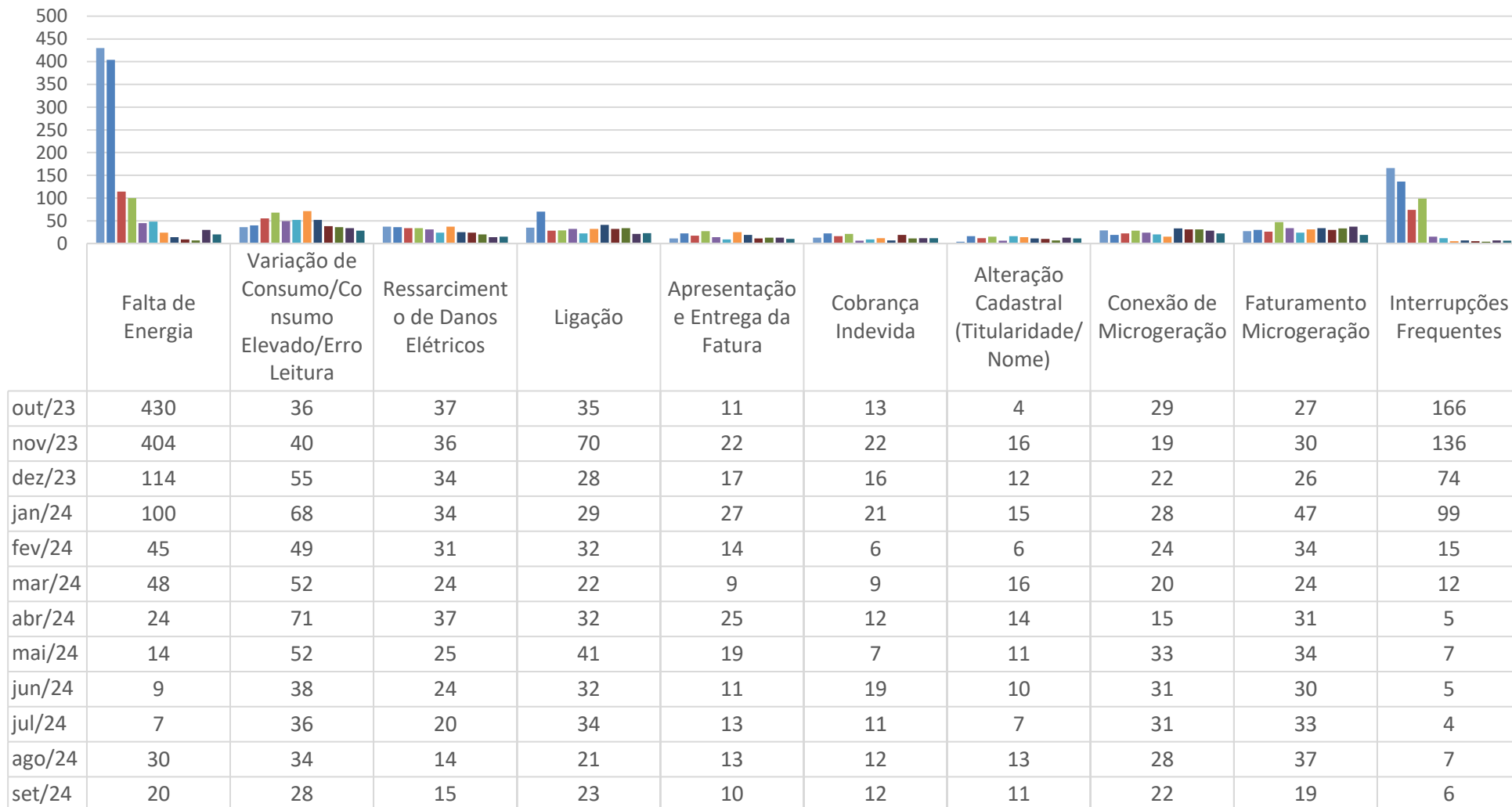


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Paulista

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



CPFL Piratininga

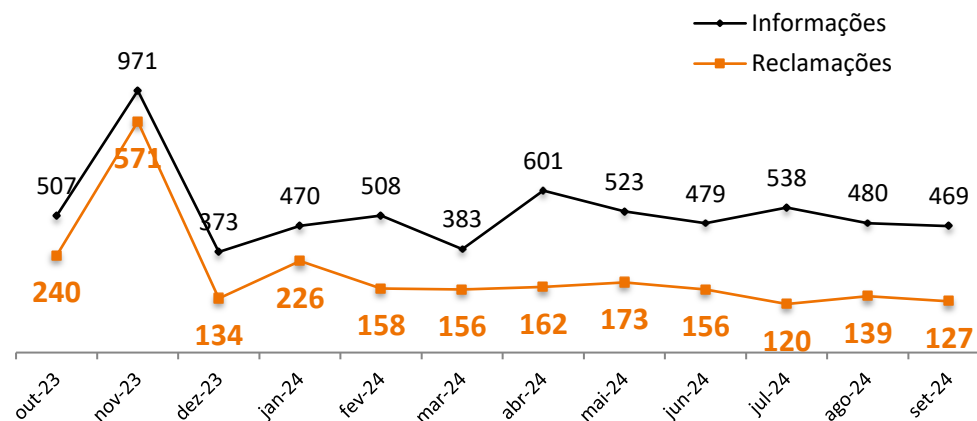
Manifestações por tipo (6 meses)

| Mês | informações | reclamações | variação ¹ das reclamações | Outros ² | Total |
|--------|-------------|-------------|---------------------------------------|---------------------|-------|
| abr-24 | 601 | 162 | 3,85% | 1 | 764 |
| 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 |

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

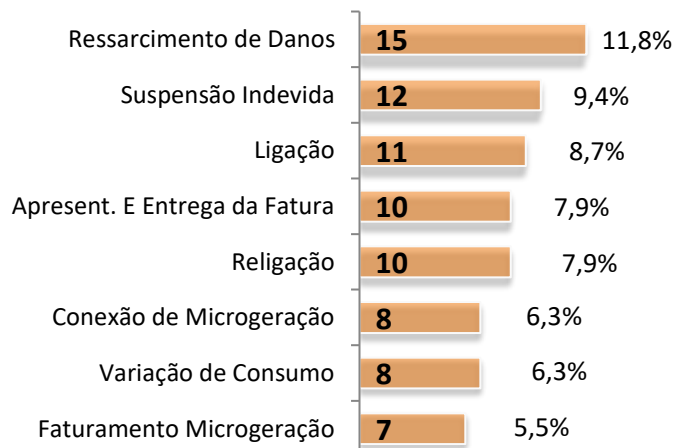
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



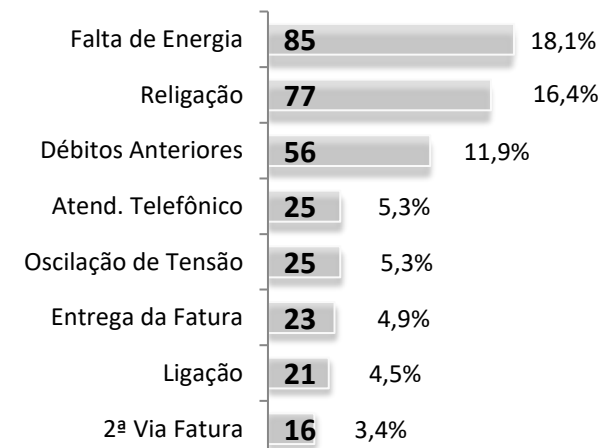
Municípios com mais reclamações no mês

| Município | Quantidade |
|-------------------|------------|
| Sorocaba | 28 |
| Praia Grande | 13 |
| Santos | 13 |
| São Vicente | 11 |
| Indaiatuba | 9 |
| Itupeva | 8 |
| Jundiá | 7 |
| Itu | 5 |
| Salto de Pirapora | 5 |
| Porto Feliz | 3 |

Reclamações mais frequentes no mês

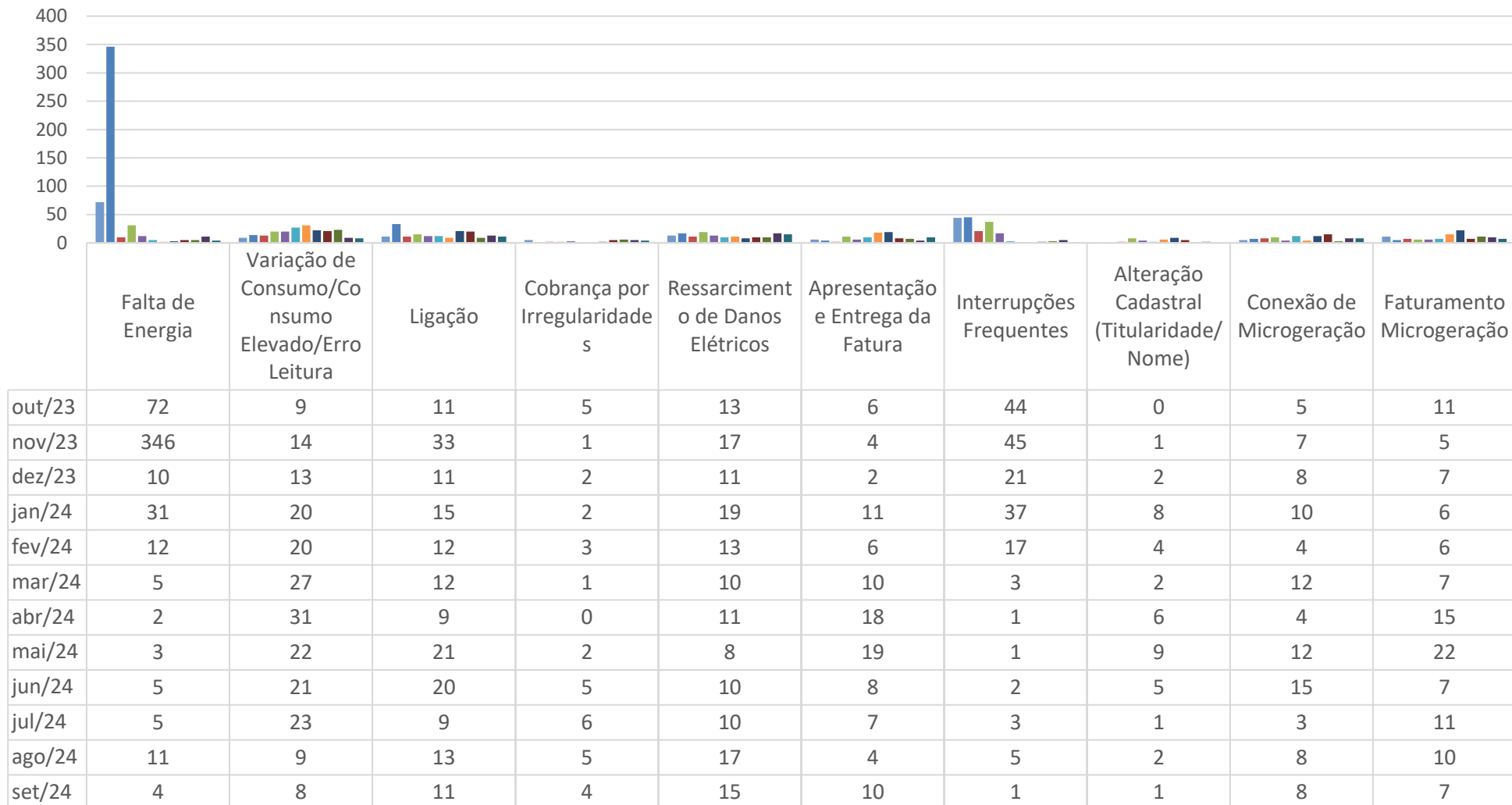


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Piratininga

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



CPFL Santa Cruz

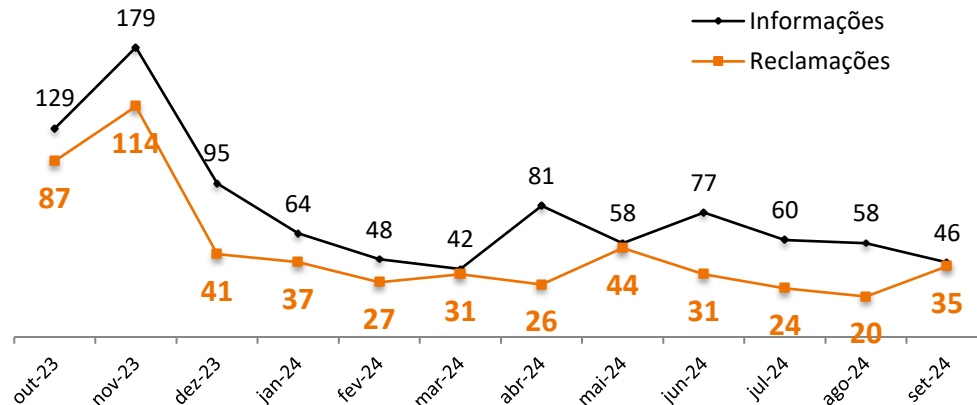
Manifestações por tipo (6 meses)

| Mês | informações | reclamações | variação ¹ das reclamações | Outros ² | Total |
|--------|-------------|-------------|---------------------------------------|---------------------|-------|
| abr-24 | 81 | 26 | -16,13% | 0 | 107 |
| 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 |

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

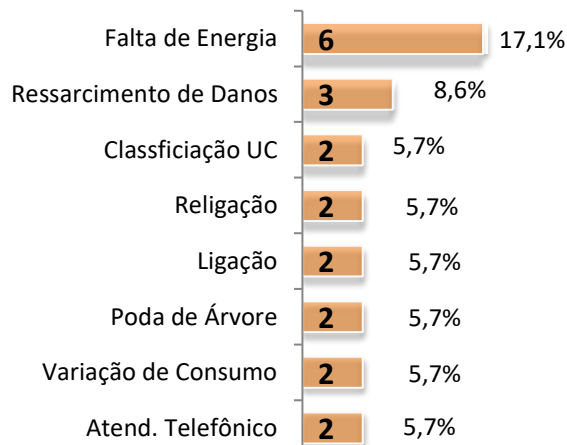
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



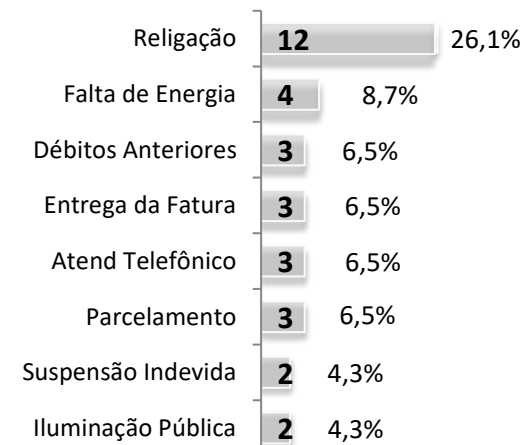
Municípios com mais reclamações no mês

| Município | Quantidade |
|-------------------------|------------|
| Ourinhos | 8 |
| Casa Branca | 7 |
| Itapetininga | 2 |
| Pedreira | 2 |
| Santa Cruz do Rio Pardo | 2 |
| Cerqueira César | 2 |
| Mococa | 2 |
| Santa Rosa de Viterbo | 1 |
| Piraju | 1 |
| Águas de Santa Bárbara | 1 |

Reclamações mais frequentes no mês

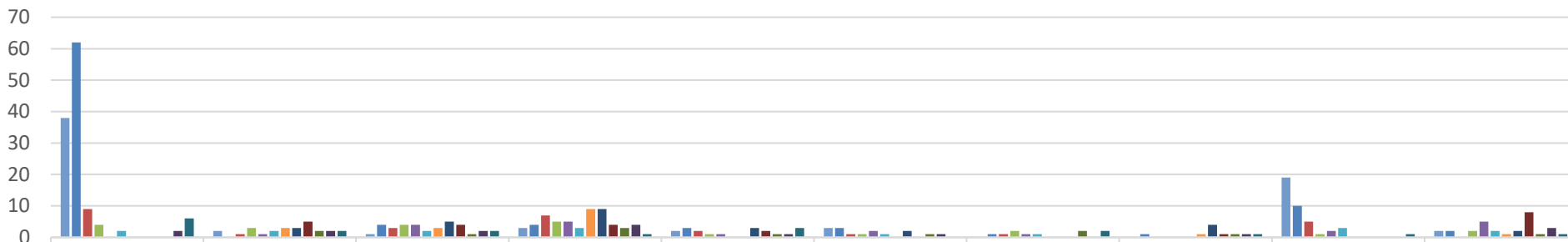


Informações mais solicitadas no mês



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 |
|--------|------------------|---------|--|--------------------------|----------------------------------|--|----------------------------------|--|-------------------------|-------------------------|
| out/23 | 38 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 0 | 0 | 19 | 2 |
| 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 |

Neoenergia Elektro

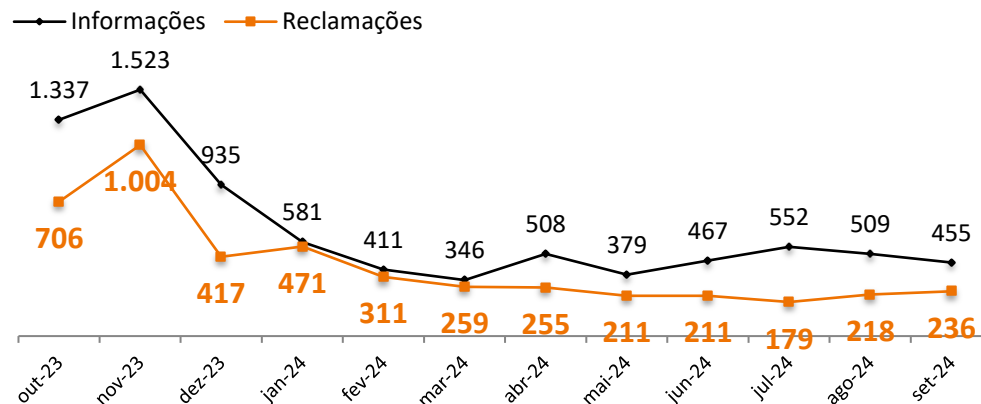
Manifestações por tipo (6 meses)

| Mês | informações | reclamações | variação ¹ das reclamações | Outros ² | Total |
|--------|-------------|-------------|---------------------------------------|---------------------|-------|
| abr-24 | 508 | 255 | -1,54% | 1 | 764 |
| 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 |

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

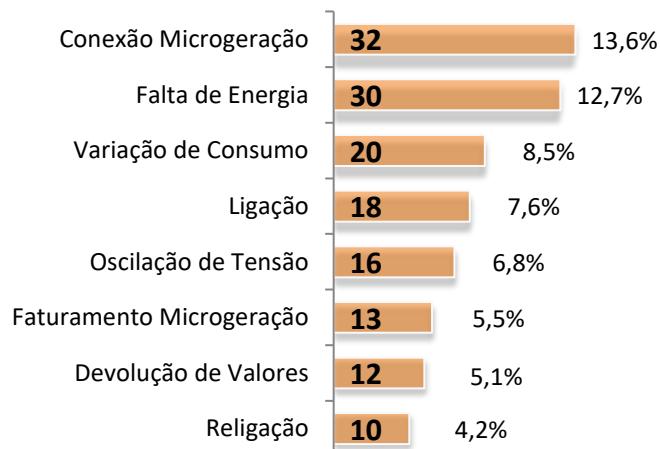
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



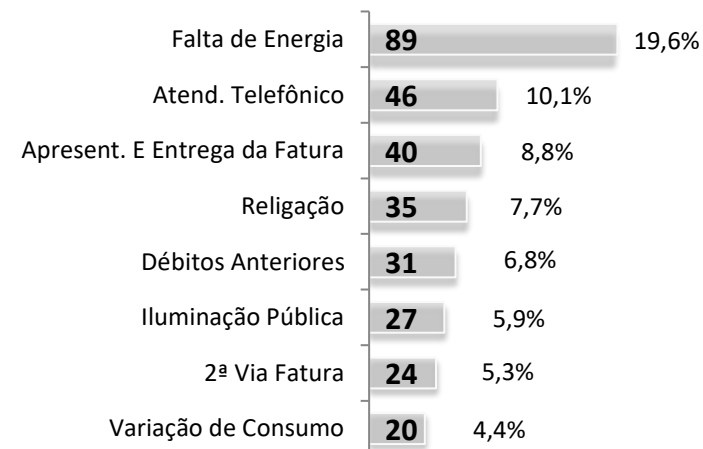
Municípios com mais reclamações no mês

| Município | Quantidade |
|------------|------------|
| Atibaia | 12 |
| Rio Claro | 11 |
| Mogi Mirim | 9 |
| Itanhaém | 9 |
| Mairiporã | 8 |
| Ubatuba | 8 |
| Mongaguá | 7 |
| Mogi Guaçu | 7 |
| Araras | 6 |
| Dracena | 6 |

Reclamações mais frequentes no mês

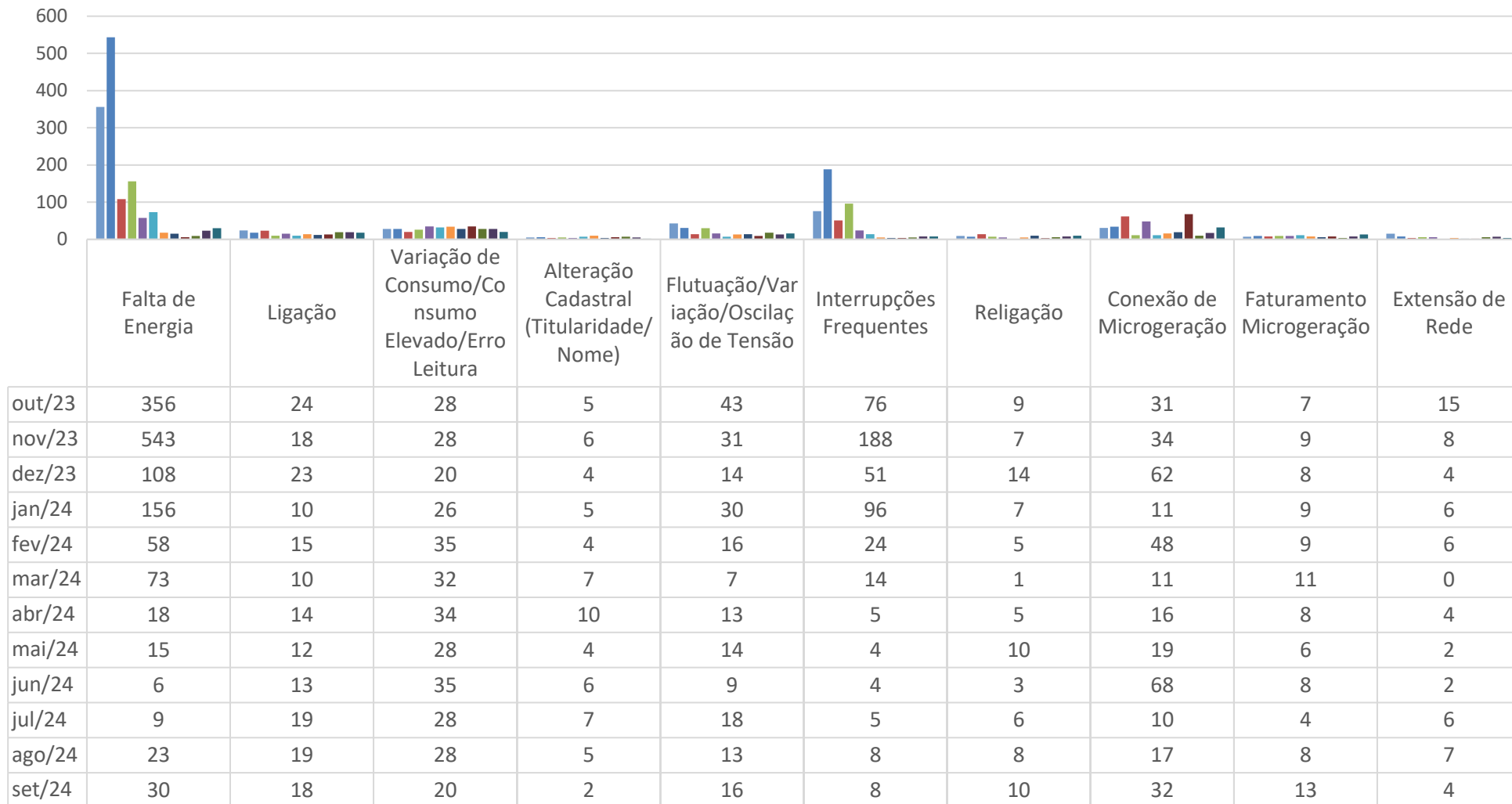


Informações mais solicitadas no mês



Neoenergia Elektro

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



EDP SP

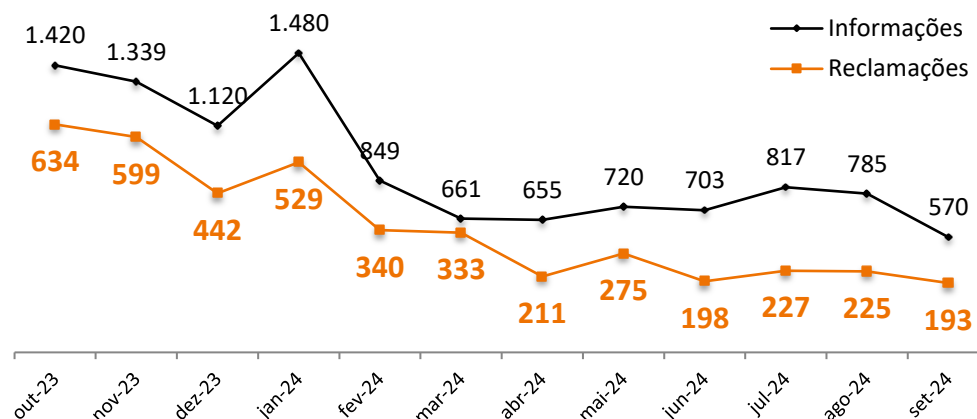
Manifestações por tipo (6 meses)

| Mês | informações | reclamações | variação ¹ das reclamações | Outros ² | Total |
|--------|-------------|-------------|---------------------------------------|---------------------|-------|
| abr-24 | 655 | 211 | -36,64% | 0 | 866 |
| 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 |

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

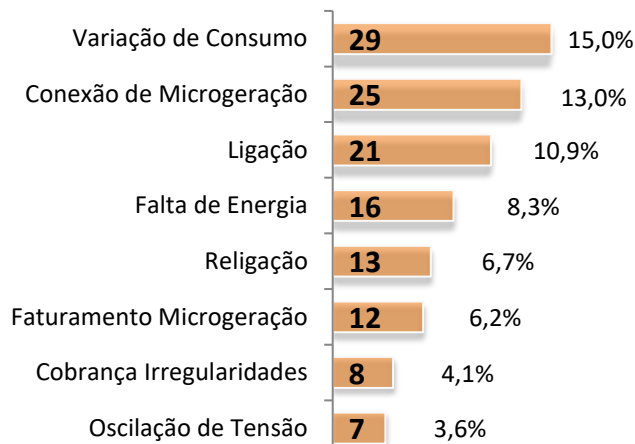
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



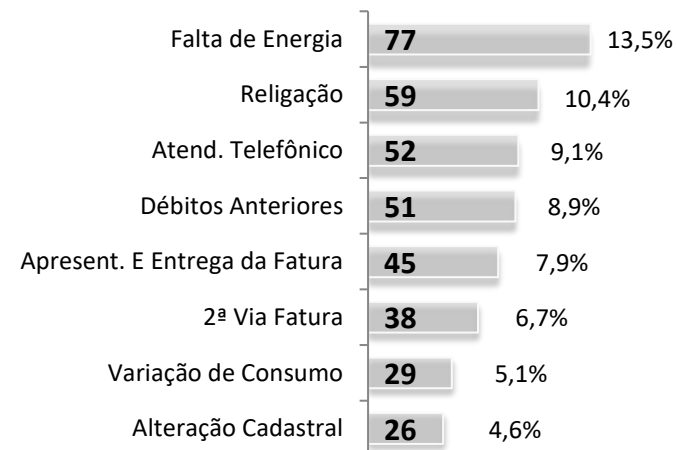
Municípios com mais reclamações no mês

| Município | Quantidade |
|-----------------------|------------|
| Guarulhos | 51 |
| Mogi das Cruzes | 27 |
| São José dos Campos | 19 |
| Taubaté | 14 |
| Itaquaquecetuba | 11 |
| Caraguatatuba | 10 |
| Ferraz de Vasconcelos | 10 |
| Suzano | 10 |
| São Sebastião | 9 |
| Jacareí | 7 |

Reclamações mais frequentes no mês

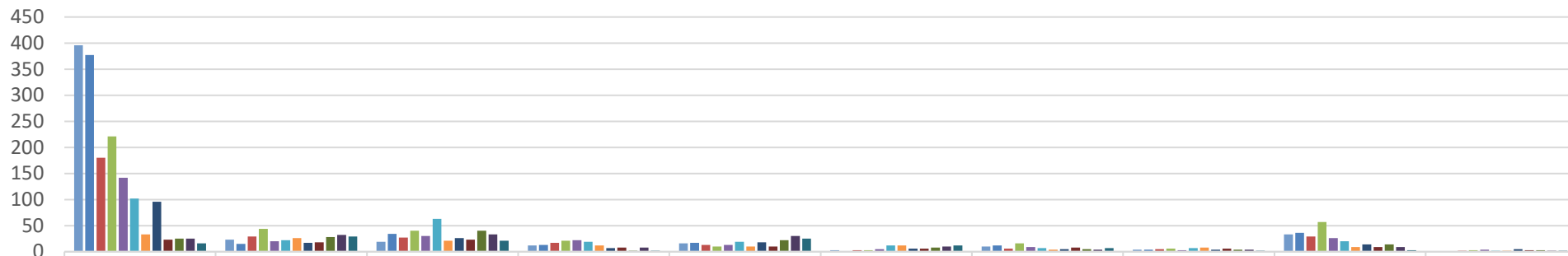


Informações mais solicitadas no mês



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 Microgeração | Flutuação/Varição/Oscilação de Tensão | Cobrança Indevida | Interrupções Frequentes | Faturamento por Média |
|--------|------------------|---|---------|----------------------------------|-------------------------|--------------------------|---------------------------------------|-------------------|-------------------------|-----------------------|
| out/23 | 396 | 23 | 19 | 12 | 16 | 3 | 10 | 4 | 33 | 0 |
| 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 |

Energisa Sul-Sudeste

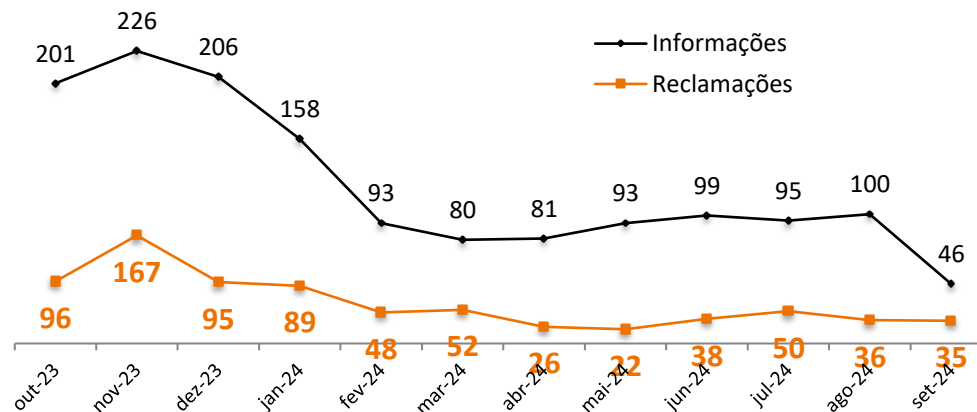
Manifestações por tipo (6 meses)

| Mês | informações | reclamações | variação ¹ das reclamações | Outros ² | Total |
|--------|-------------|-------------|---------------------------------------|---------------------|-------|
| abr-24 | 81 | 26 | -50,00% | 0 | 107 |
| 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 |

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

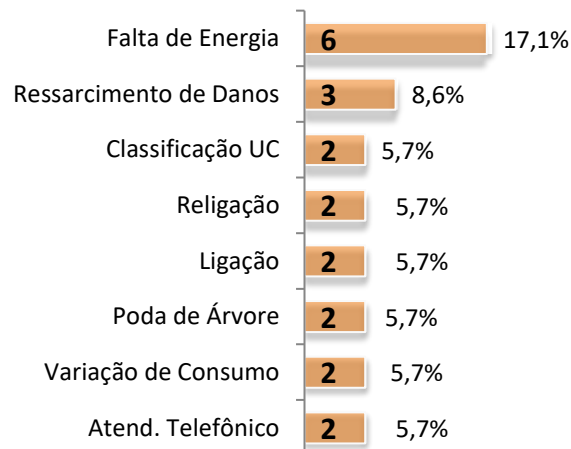
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



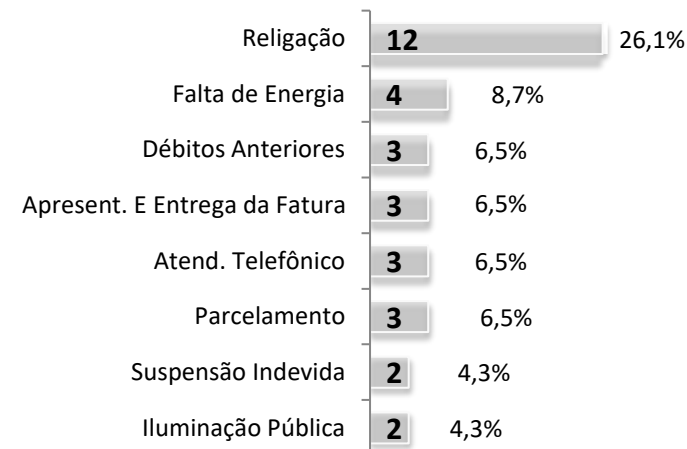
Municípios com mais reclamações no mês

| Município | Quantidade |
|----------------------|------------|
| Assis | 7 |
| Bragança Paulista | 6 |
| Presidente Epitácio | 4 |
| Parapuã | 3 |
| Catanduva | 3 |
| Presidente Prudente | 3 |
| Regente Feijó | 2 |
| Tupã | 2 |
| Pedra Bela | 1 |
| Presidente Venceslau | 1 |

Reclamações mais frequentes no mês

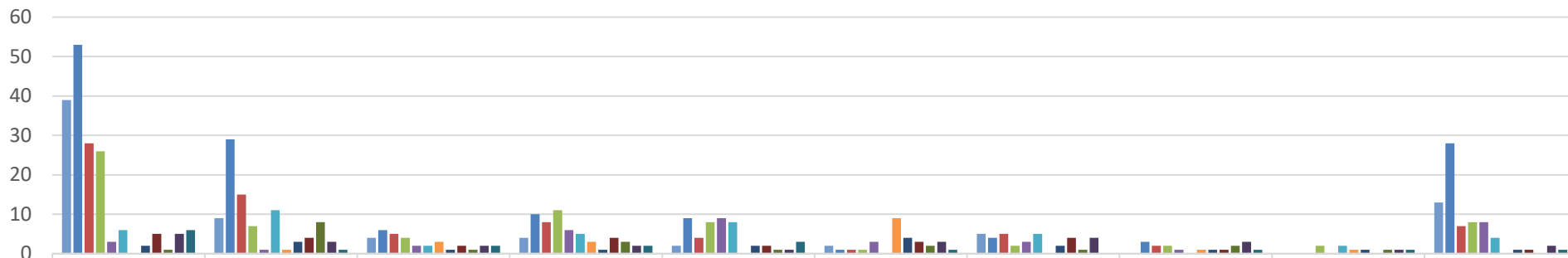


Informações mais solicitadas no mês



Energisa Sul-Sudeste

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



| | Falta de Energia | Conexão de Microgeração | Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura | Ligação | Ressarcimento de Danos Elétricos | Faturamento Microgeração | Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão | Extensão de Rede | Alteração Cadastral (Titularidade/ Nome) | Interrupções Frequentes |
|--------|------------------|-------------------------|--|---------|----------------------------------|--------------------------|--|------------------|--|-------------------------|
| out/23 | 39 | 9 | 4 | 4 | 2 | 2 | 5 | 0 | 0 | 13 |
| 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 |

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