



Governo do Estado de São Paulo
Casa Civil
Gabinete do Secretário da Casa Civil

OFÍCIO

Número de Referência: RI - 339/2022

Interessado: Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo

Assunto: Requerimento de Informação 339/2022 - Deputado Ricardo Mellão

Ofício nº 5126/2022/SGL/CC

Ao Exmo. Senhor Deputado LUIZ FERNANDO
1º Secretário
Mesa da Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo

Senhor Deputado,

Com fundamento no artigo 20, inciso XVI da Constituição do Estado de São Paulo, encaminho as informações prestadas pela Secretaria de Governo em atendimento ao Requerimento acima citado, de autoria do Deputado Ricardo Mellão.

Atenciosamente,

São Paulo, 20 de julho de 2022.

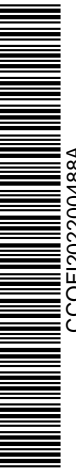
Cauê Macris
Secretário de Estado
Gabinete do Secretário da Casa Civil

Classif. documental

006.01.10.003



Assinado digitalmente por CAUÊ CASEIRO MACRIS - 20/07/2022 às 17:53:50.
Documento Nº: 46930479-2960 - consulta à autenticidade em
<https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=46930479-2960>



SIGA

Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo
Diretoria de Relações Institucionais

OFÍCIO

Número de Referência: SEGOV-EXP-2022/03278

Interessado: Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo- ALESP - Deputado Estadual
Ricardo Mellão

Assunto: Resposta ao RI 339- Informações sobre o mau atendimento ao cliente da Enel e falta de infraestrutura para o atendimento na agência da Avenida Carrão

À Senhora

Priscila Costa Rigon

Chefia de Gabinete

Prezada Senhora,

Cumprimentando-a cordialmente, sirvo-me do presente para, em atenção ao Requerimento de Informações em epígrafe, encaminhar a **FL.DESPACHO.EE-0062-2022 da Superintendência de Assuntos Energéticos** desta autarquia, que contém os esclarecimentos pertinentes.

Sendo o que se apresentava para o momento, permaneço à disposição para quaisquer informações adicionais que se façam necessárias ao mesmo tempo em que renovo meus protestos de estima e consideração.

Atenciosamente,

São Paulo, 24 de junho de 2022.

Joaquim Augusto Leite Ribeiro Almada Matias
Diretor de Relações Institucionais
Diretoria de Relações Institucionais

Classif. documental

006.01.10.003





FL.DESPACHO.EE-0062-2022

Área Origem:	2.1 - Superintendência de Assuntos Energéticos
Destinatário:	6.1 - Superintendência Institucional e de Relações com Usuários
Assunto:	Requerimento de Informação N° 339/2022 Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo - Deputado Ricardo Mellão

Senhora Superintendente,

Foi recepcionado nesta Agência o Requerimento de Informação referido em Assunto, publicado no Diário Oficial do Estado de São Paulo, de 17/05/2022, por meio do qual o Deputado Ricardo Mellão oficia o Senhor Marcos Penido, Secretário de Governo do Estado de São Paulo, a fim de que preste informações com relação à Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo - ARSESP, sobre o mau atendimento ao cliente da Distribuidora Enel São Paulo e falta de infraestrutura para o atendimento na agência da Avenida Carrão - Tatuapé.

Desta forma, apresentam-se as respostas desta Arsesp, na ordem das informações solicitadas no Requerimento de Informação N° 339/2022, da Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo, de autoria do Exmo. Sr. Deputado Ricardo Mellão:

1 – Quais medidas estão sendo tomadas pela ARSESP para apurar o ocorrido? Favor anexar os documentos que comprovem as ações.

Objetivando apurar eventual irregularidade no processo de atendimento da Distribuidora Enel São Paulo, a Arsesp realizou em 19/05/2022, visita no Posto de Atendimento ao Cliente, localizado na Av. Conselheiro Carrão, 1744 – Tatuapé – SP, conforme Anexo 1 deste documento, e emitiu o OF.EE-0201-2022, de 24/05/2022, solicitando informações relacionadas à infraestrutura de atendimento disponibilizada para atendimento presencial, bem como aquelas que dizem respeito aos sistemas de controle dos tempos de atendimento e de espera, conforme a seguir:

1. Relacionar a infraestrutura de atendimento disponibilizada para atendimento presencial, detalhando a quantidade de atendentes, posições de atendimento, equipamentos de atendimento disponíveis e outras informações relevantes;
2. Informar os dados sobre o controle de atendimento presencial, relacionando horário de atendimento, a forma adotada para controle dos tempos de atendimento, bem como comprovar o tempo médio de espera;
3. Relacionar todos os atendimentos que tiveram tempo máximo de espera superior a 45 minutos, ressaltando eventuais ocorrências de casos fortuitos ou de força maior para o período de 01/01/22 a 19/05/22;





FL.DESPACHO.EE-0062-2022

4. Identificar todas as medidas relativas à atendimento prioritário, tais como: portadores de necessidades especiais, idosos com 60 anos ou mais, gestantes, mães em fase de amamentação e pessoas acompanhadas por crianças de colo, detalhando a sinalização existente e o procedimento de priorização;
5. Disponibilizar cópia das manifestações registradas na agência, no período de 01/01/22 a 19/05/22, disponibilizando, adicionalmente e se aplicável, o prazo de conclusão da resposta.

Em resposta ao ofício OF.EE-0201-2022, a Distribuidora encaminhou a Carta Enel SP 110-2022-RB, de 02/06/2022, com informações relevantes, transcritas a seguir:

- (i) *Atualmente, a estrutura para o atendimento na loja de Tatuapé, localizado na Av. Conselheiro Carrão, é composta por 10 posições de atendimento com computador; 10 atendentes de mesa (fixos); 3 atendentes que substituem os colegas no horário de almoço; 4 atendentes "Posso Ajudar" que auxiliam na gestão da fila e no uso do equipamento de autoatendimento (Totem); 3 Totens de autoatendimento; 2 Supervisores*
- (ii) *No tocante ao controle de atendimento presencial, a Enel Distribuição São Paulo possui um recurso próprio que monitora o movimento das lojas, consultando primeiramente o painel de acompanhamento da ferramenta que faz a gestão das senhas (QUALPROX) e a identificação visual de situações críticas através de câmeras de segurança.*

Além disso são disparados relatórios a cada duas horas com os dados e o nível de serviço para os gestores de lojas da Enel e da Parceira que opera a loja.

- (iii) *Quanto aos atendimentos que tiveram tempo máximo de espera superior a 45 minutos, ressaltando eventuais ocorrências de casos fortuitos ou de força maior para o período de 01/01/22 a 19/05/22.*

Por meio da Tabela 1, observa-se que a partir de fevereiro de 2022 com a redução das restrições pós COVID-19 estabelecidas pelos órgãos competentes, houve um aumento considerado no volume de atendimento na loja de Tatuapé.





FL.DESPACHO.EE-0062-2022

Tabela 1: Volume de atendimento Loja Tatuapé - Histórico 2022.

Mês	Jan/22	Fev/22	Mar/22	Abr/22	Mai/22*
ATEND. LOJAS	4.394	6.013	6.462	6.294	7.575
ATEND. TOTEM PN	3.529	2.640	5.582	4.184	6.980
TOTAL DE ATENDIMENTO	7.923	8.653	12.044	10.478	14.554

* Dados até 19/05/2022

Esse aumento refletiu diretamente na redução do índice de Nível de Serviço (NS), visto que o alto volume gerou uma sobrecarga de trabalho nos atendentes, por consequência houve uma queda na produtividade e absenteísmo (faltas).

Esses fatores somados ao curto tempo hábil para que a operacionalização se adequasse ao novo cenário contribuíram para o aumento no tempo de espera nos meses de fevereiro a abril de 2022.

Tendo conhecimento dessa mudança de cenário, a Enel Distribuição São Paulo não mediu esforços para adequar a operação na mesma proporção que o volume de atendimento crescia. Dessa forma, iniciaram as tratativas internas para a solicitação de contratação emergencial de novos colaboradores com a Parceira.

Entre os meses de março e abril de 2022 foram contratados 60 novos atendentes, 2 coordenadores, 6 supervisores e um segundo gerente na área de atendimento das lojas. Cabe ressaltar que existe uma curva de aprendizado desses novos colaboradores e, portanto, os resultados devem começar a surtir efeito no mês de maio, onde já se observa por meio da Tabela 2 uma melhoria dos indicadores operacionais, incluindo o nível de serviço.

Tabela 2: Indicadores de atendimento Loja Tatuapé - Histórico 2022.

Mês	Jan/22	Fev/22	Mar/22	Abr/22	Mai/22*
TMA	0:13:07	0:11:22	0:11:42	0:10:28	0:10:58
TME	0:20:58	0:31:07	0:37:24	1:09:11	0:40:01
NS Espera 45 MIM	99,7%	93,9%	76,4%	32,2%	82,8%
Senhas Fora	11	369	1493	4262	1763
TME MAX	00:50:33	02:23:19	03:05:45	04:31:42	03:05:04

* Dados até 19/05/2022

Onde:

TMA = Tempo Médio de Atendimento

TME = Tempo Médio de Espera para ser atendido

NS = Nível de Serviço significa o quanto a Enel SP atendeu em até 45 minutos

TME MAX = Tempo Médio Máximo de Espera para ser atendido





FL.DESPACHO.EE-0062-2022

(iv) A Enel São Paulo relacionou as medidas relativas à atendimento prioritário, tais como: portadores de necessidades especiais, idosos com 60 anos ou mais, gestantes, mães em fase de amamentação e pessoas acompanhadas por crianças de colo, detalhando a sinalização existente e o procedimento de priorização.

Para todos os atendimentos prioritários, o sistema que faz a gestão das senhas, chamado QUALPROX, é parametrizado conforme política e procedimento para atendimento aos clientes preferenciais de acordo com a legislação vigente, sendo que a senha de preferencial é inserida na fila de espera para o atendimento priorizado diante das demais categorias.

Posição	Senha	Categoria	Tempo de Espera (s)	Tempo na Unidade	Hora de Patrão
1	X075	X - Caixa rápido	00:33:38	00:33:38	12:07:34
1	P051	P - Preferencial	00:29:22	00:29:22	12:11:51
2	X076	X - Caixa rápido	00:26:53	00:26:53	12:14:39
3	X077	X - Caixa rápido	00:25:33	00:25:33	12:15:40
2	P052	P - Preferencial	00:25:19	00:25:19	12:15:54
1	F024	F - Fatura	00:17:27	00:17:27	12:23:45
1	N129	N - Negociação	00:17:19	00:17:19	12:23:57
4	X078	X - Caixa rápido	00:15:45	00:15:45	12:25:28
2	N130	N - Negociação	00:10:57	00:10:57	12:30:16
2	F025	F - Fatura	00:08:52	00:08:52	12:32:21
3	P053	P - Preferencial	00:07:55	00:07:55	12:33:18
3	N131	N - Negociação	00:06:38	00:06:38	12:34:54
4	P054	P - Preferencial	00:03:24	00:03:24	12:37:49

Figura 1: Tela do sistema registro da Senha P – Preferencial.



ARSESPDCI202202312A





FL.DESPACHO.EE-0062-2022



Figura 2: Ambiente na loja Tatuapé com a sinalização preferencial nas ilhas de atendimento.

Em atenção ao solicitado pela Arsesp, a Enel SP enviou a quantidade das manifestações registradas na Agência de Atendimento, no período de 01/01/22 a 19/05/22, consoante “Anexo 2 - Livro Manifestação Tatuapé”. Ressalta-se que das 50 manifestações registradas no período mencionado, 25, ou seja 50% referem-se ao tempo de espera para o consumidor ser atendido.

2. Quais medidas estão sendo tomadas pela ARSESP para garantir que os consumidores não tenham que pegar filas gigantescas para pagar suas contas?

3. Quais medidas serão tomadas pela ARSESP a fim de responsabilizar a Enel pelo tratamento indevido aos clientes? Favor anexar os documentos que comprovem as ações.

4. Que medidas estão sendo tomadas para garantir que todos os consumidores afetados recebam os devidos esclarecimentos, suporte e resolução do problema pela Enel? Favor anexar os documentos que comprovem as ações.

Em atenção aos questionamentos **2, 3 e 4**, destaca-se:

A Aneel mantém convênio de descentralização de atividades de fiscalização dos serviços de eletricidade com a Arsesp, que realiza as fiscalizações no Estado de São Paulo, por meio de delegação. As ações de fiscalização são planejadas como resultado do monitoramento contínuo da qualidade dos serviços e da avaliação de reclamações dos consumidores e de demandas recebidas de instituições de defesa e representação dos interesses da sociedade.

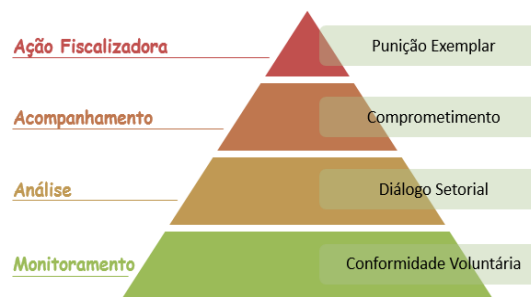




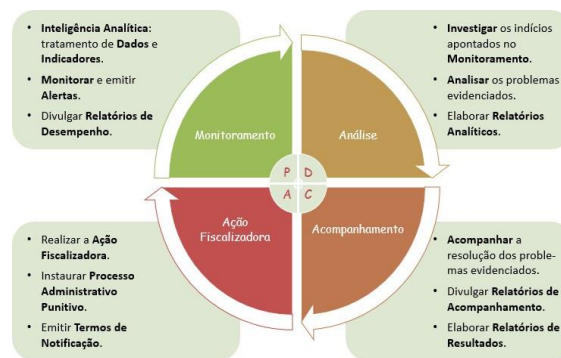
FL.DESPACHO.EE-0062-2022

A Metodologia de Fiscalização dos Serviços de Eletricidade baseia-se em uma visão estratégica com enfoque na Prevenção e na utilização de Inteligência Analítica e de técnicas de Fiscalização baseada em Evidências.

Em um contexto de Regulação Responsiva, busca-se graduar as ações de fiscalização conforme a resposta dos agentes aos comandos regulatórios:



Nesse contexto, a Fiscalização dos Serviços de Eletricidade é composta pela execução de 4 etapas (Monitoramento, Análise, Acompanhamento e Ação Fiscalizadora):



✓ **Monitoramento**

A primeira etapa consiste no monitoramento contínuo e diagnóstico técnico preventivo de todas as Distribuidoras e as Transmissoras de Energia Elétrica.





FL.DESPACHO.EE-0062-2022

Nessa etapa, o desempenho dos Agentes é monitorado e, havendo má prestação de serviço ou mesmo uma tendência de piora na qualidade da prestação, são emitidos alertas preventivos para correção imediata.

A etapa de Monitoramento tem por objetivos:

- (ii) Analisar dados e indicadores de qualidade do serviço prestado por distribuidoras e transmissoras;
- (iii) Monitorar a evolução dos indicadores e emitir alertas;
- (iv) Divulgar relatórios de desempenho;
- (v) Apontar assuntos relevantes para compor as Agendas de Trabalho da fiscalização.

✓ **Análise**

Os Agentes identificados na Etapa de Monitoramento com indícios de má prestação de serviço são encaminhados à etapa de Análise, que tem como principal objetivo avaliar detalhadamente os temas apontados como relevantes na etapa de monitoramento.

O trabalho de análise é consolidado em Relatórios de Análise, que são apresentados aos agentes de distribuição e transmissão de energia para que adotem as providências necessárias para a melhoria na qualidade dos serviços.

Assim, os Agentes devem elaborar Planos de Regularização dos problemas apontados, os quais serão acompanhados na etapa seguinte: Acompanhamento.

✓ **Acompanhamento**

Nessa etapa é feito o acompanhamento dos Planos de Regularização apresentados pelos Agentes na etapa de Análise.

São acompanhadas as providências adotadas para a correção dos problemas e os resultados obtidos.

Os acompanhamentos são consolidados em relatórios de acompanhamento, permitindo que a sociedade conheça as ações de fiscalização e seus resultados.

✓ **Ação Fiscalizadora**

Quando as falhas apontadas nas etapas anteriores não forem corrigidas até o término da Etapa de Acompanhamento, o processo segue para as fases de notificação e, eventualmente, de punição.





FL.DESPACHO.EE-0062-2022

5. Que medidas serão tomadas pela ARSESP a fim de ajustar a metodologia de atendimento da Enel?

Seguindo as orientações da Aneel e, em consonância com a metodologia de fiscalização responsiva, esta Agência elaborou uma Nota Técnica contendo a avaliação da execução e cumprimento do Plano de Resultados apresentado pela Enel Distribuição São Paulo, para o tema Estrutura de Atendimento, relativo ao ciclo 2020/2021.

Como resultado, transcreve-se a seguir a "Conclusão e Recomendação" da Arsesp à Aneel com relação ao cumprimento do Plano de Resultados referente ao ciclo de 2020/2021 – Estrutura de Atendimento:

DA CONCLUSÃO

30. A Arsesp realizou o diagnóstico técnico, onde avaliou o cumprimento das ações e a performance dos indicadores estabelecidos no Plano de Resultados referente ao tema Estrutura de Atendimento, com base na análise dos Relatórios e das informações enviadas trimestralmente pela Distribuidora.

31. O Plano de Resultados contemplou 48 (quarenta e oito) ações propostas para melhoria da qualidade do serviço do tema Estrutura de Atendimento, as quais, segundo informações fornecidas pela distribuidora, foram concluídas dentro do prazo programado.

32. Com relação aos indicadores globais QRT, PRP, QA e QTTME¹ a Distribuidora apresentou desempenho insatisfatório, não atendendo as metas propostas para tais indicadores no Plano de Resultados.

33. Com relação aos indicadores dos municípios priorizados², a Distribuidora não atendeu as metas propostas em 100% (cem por cento) dos municípios em relação ao QRT, 50% (cinquenta por cento) dos municípios em relação ao PRP e 33% (trinta e três por cento) dos municípios em relação ao QTTME.

34. Conclui-se que, conforme a avaliação dos indicadores globais e por município, a Distribuidora não apresentou desempenho satisfatório durante o Acompanhamento do Plano de Resultados, o qual indicou piora da qualidade do serviço referente ao tema Estrutura de Atendimento.

¹ QA – Qualidade do Atendimento; QRT – Quantidade Relativa de Reclamações Totais; PRP – Percentual de Reclamações Procedentes; e QTTME – Quantidade relativa de transgressão do tempo máximo de espera.
² Foram priorizados 6 (seis) municípios (Diadema, Itapevi, Osasco, Santo André, São Lourenço da Serra e São Paulo), de um total de 24 (vinte e quatro) municípios da área de concessão da Distribuidora.





FL.DESPACHO.EE-0062-2022

DA RECOMENDAÇÃO

*35. Diante do exposto, seguindo a metodologia de fiscalização responsiva, recomenda-se que o processo do Plano de Resultados da Enel Distribuição São Paulo, ciclo 2020/2021, referente ao tema **Estrutura de Atendimento**, seja encaminhado para **Ação Fiscalizadora**. Haja vista ficar comprovado que, segundo a baixa performance dos indicadores, as ações propostas pela Distribuidora para melhoria da qualidade do serviço referente ao tema não foram suficientes e satisfatórias durante o Plano de Resultados.*

Neste sentido, considerando a Recomendação desta Agência, a Aneel está inserindo uma Ação Fiscalizadora Presencial, para ciclo 2022/2023, nos processos de Estrutura de Atendimento da Distribuidora Enel SP.

Sendo o que se cumpria para o momento, esta Superintendência coloca-se à disposição para prestar quaisquer outros esclarecimentos que se fizerem necessários.

São Paulo, 24 de Junho de 2022





Atenciosamente,

Eduardo Sormanti Hassin
Superintendente de Assuntos Energéticos

Código para simples verificação: 4d02923f80216220. Havendo assinatura digital, esse código confirmará a sua autenticidade. Verifique em <http://certifica.arsesp.sp.gov.br>



Anexo 1 – Visita realizada pela Arsesp em 19/05/2022 - Ponto de Atendimento ao Cliente - Tatuapé
Av. Conselheiro Carrão, 1744
Tatuapé - Zona Leste - São Paulo

 <p>Foto 1 – Fachada da agência Tatuapé</p>	 <p>Foto 2 – Aviso sobre horário de atendimento</p>
 <p>Foto 3 – Totens de autoatendimento</p>	 <p>Foto 4 – Procedimento para retirada de protocolo de atendimento presencial</p>





FL.DESPACHO.EE-0062-2022



Foto 5 – Tela do totem para obtenção de senha

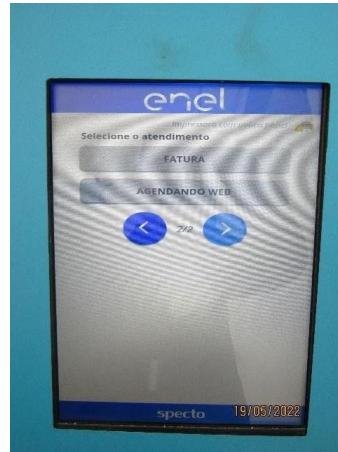


Foto 6 - Tela do totem para obtenção de senha (cont.)

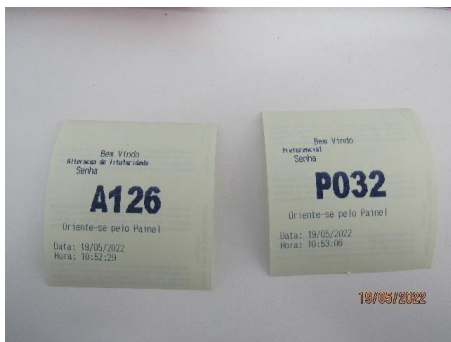


Foto 7 – Exemplos de senhas (Normal e Prioridade)



Foto 8 – Espera para atendimento (Início da vistoria)



Foto 9 – Painel de informações (Sem tabela de tarifas)



Foto 10 - Painel de informações (Com tabela de tarifas)





FL.DESPACHO.EE-0062-2022



Foto 11 – Livro de manifestações

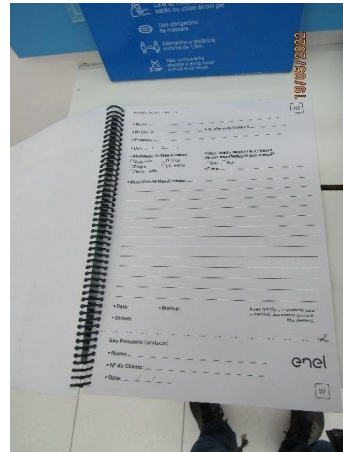


Foto 12 – Folha para manifestações



Foto 13 – Mesas de atendimento



Foto 14 - Mesas de atendimento (cont)





FL.DESPACHO.EE-0062-2022



Foto 15 – Placas de sinalização das mesas



Foto 16 – Balcão de atendimento rápido

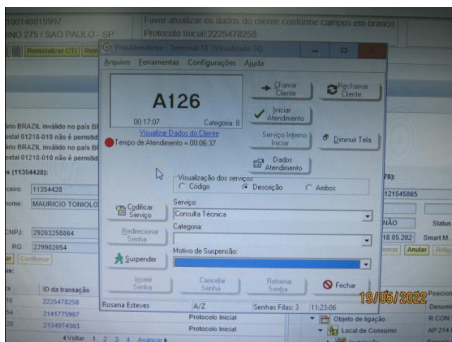


Foto 17 - Tempo de espera da senha A126 (Aprox. 17 min.)



Foto 18 – Espera para atendimento (Fim da vitória)





FL.DESPACHO.EE-0062-2022

Anexo 2 – Reclamações registradas no livro de manifestação da Agência Tatuapé
Período de 01/01/2022 a 19/05/2022

	Data Atendimento	Motivo reclamação	Processo
1	05/01/2022	Postura Inadequada	ENCERRAMENTO DE CONTRATO
2	05/01/2022	Postura Inadequada	NÃO INFORMADO
3	14/01/2022	Sugestão	ESTRUTURA
4	18/01/2022	Serviço registrado de forma incorreta	ALTERAÇÃO DE TITULAR
5	19/01/2022	Tempo de Espera	AGENDAMENTO
6	07/02/2022	Postura Inadequada	POSTURA
7	01/02/2022	Postura Inadequada	POSTURA
8	04/02/2022	Estrutura	REPARCELAMENTO
9	07/02/2022	Postura Inadequada	NÃO INFORMADO
10	10/02/2022	Estrutura	ENCERRAMENTO DE CONTRATO
11	18/02/2022	Postura Inadequada	RECLAMAÇÃO DE FATURA
12	18/02/2022	Tempo de Espera	NÃO INFORMADO
13	18/02/2022	Sugestão	NÃO INFORMADO
14	22/02/2022	Estrutura	LOJA
15	23/02/2022	Tempo de Espera	FILA
16	23/02/2022	Procedimento	PROCESSO
17	24/02/2022	Postura Inadequada	NEGOCIAÇÃO
18	24/02/2022	Tempo de Espera	TEMPO DE ESPERA
19	24/02/2022	Postura Inadequada	NÃO INFORMADO
20	25/02/2022	Procedimento	RECLAMAÇÃO DE FATURA
21	03/03/2022	Tempo de Espera	TEMPO DE ESPERA
22	08/03/2022	Tempo de Espera	REPARCELAMENTO
23	10/03/2022	Tempo de Espera	NÃO INFORMADO
24	11/03/2022	Tempo de Espera	TEMPO DE ESPERA
25	11/03/2022	Tempo de Espera	RECURSO TOI
26	11/03/2022	Procedimento	ALTERAÇÃO DE TITULAR
27	11/03/2022	Serviço registrado de forma incorreta	ALTERAÇÃO DE TITULAR
28	15/03/2022	Procedimento	RECLAMAÇÃO DE FATURA
29	18/03/2022	Postura Inadequada	POSTURA INADEQUADA
30	18/03/2022	Postura Inadequada	NÃO INFORMADO
31	21/03/2022	Sugestão	ISENÇÃO DE DÉBITOS
32	23/03/2022	Tempo de Espera	REATIVAÇÃO
33	25/03/2022	Tempo de Espera	TEMPO DE ESPERA
34	25/03/2022	Tempo de Espera	NÃO INFORMADO
35	28/03/2022	Estrutura	ATENDIMENTO PREFERENCIAL
36	30/03/2022	Tempo de Espera	NÃO INFORMADO
37	31/03/2022	Procedimento	NÃO INFORMADO
38	11/04/2022	Tempo de Espera	NÃO INFORMADO
39	08/04/2022	Tempo de Espera	2° VIA DE FATURA
40	08/04/2022	Tempo de Espera	NÃO INFORMADO
41	18/04/2022	Tempo de Espera	NÃO INFORMADO
42	18/04/2022	Tempo de Espera	NÃO INFORMADO
43	20/04/2022	Tempo de Espera	NÃO INFORMADO
44	20/04/2022	Tempo de Espera	VERIFICAÇÃO
45	27/04/2022	Tempo de Espera	NÃO INFORMADO
46	27/04/2022	Tempo de Espera	NÃO INFORMADO
47	03/05/2022	Tempo de Espera	TEMPO DE ESPERA
48	03/05/2022	Tempo de Espera	TEMPO DE ESPERA
49	03/05/2022	Estrutura	TEMPO DE ESPERA
50	09/05/2022	Tempo de espera	MAIS FUNCIONARIOS





Governo do Estado de São Paulo
Secretaria de Governo
Gabinete do Secretário

Despacho

Interessado: Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo- ALESP - Deputado Estadual Ricardo Mellão

Assunto: RI 339- Informações sobre o mau atendimento ao cliente da Enel e falta de infraestrutura para o atendimento na agência da Avenida Carrão

Número de referência: SEGOV-EXP-2022/03278

Cauê Macris

Secretário – Chefe da Casa Civil

Sobre o documento em referência, encaminhamos a manifestação da Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo- ARSESP, com as informações pertinentes ao assunto.

Aproveito para apresentar os meus protestos de elevada estima e apreço

Palácio dos Bandeirantes, 27 de junho de 2022.

Marcos Rodrigues Penido
Secretário de Governo
Gabinete do Secretário



Classif. documental

006.03.01.002

