

# Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP

Setor: Energia Elétrica

Ano: 2024





## Apresentação

A Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo – Arsesp, autarquia de regime especial, criada pela Lei Complementar nº 1.025, de 7 de dezembro de 2007, é responsável, no âmbito estadual, por:

- regular, controlar e fiscalizar os **serviços de distribuição de gás canalizado** e, preservadas as competências e prerrogativas municipais, os **serviços de saneamento básico** de titularidade estadual ou serviços de competência municipal, delegados por convênio à Arsesp;
- fiscalizar os **serviços de energia elétrica**, de competência da União, por meio de convênio com a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel);
- exercer a regulação e a fiscalização de **outros serviços delegados pelo Estado** (exceto serviços de rodovias e transportes).

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 seguiram seu fluxo completo.

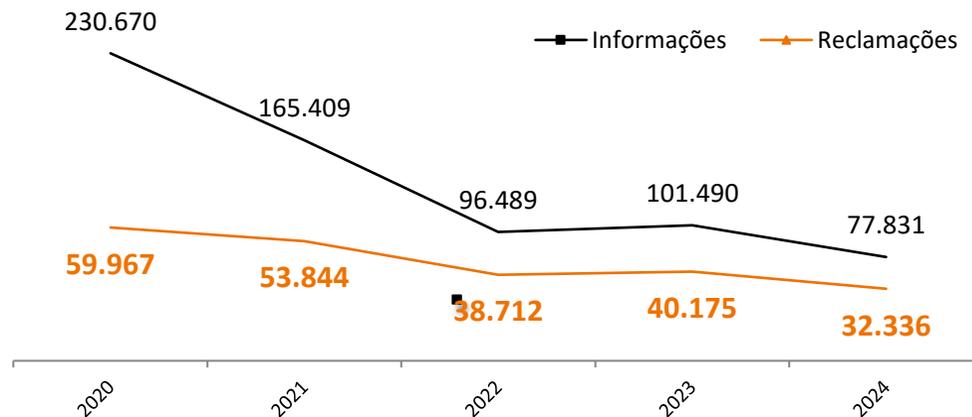
Manifestações por tipo (5 anos)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
2020	230.670	59.967	53,59%	204	290.841
2021	165.409	53.844	-10,21%	240	219.493
2022	96.489	38.712	-28,10%	180	135.381
2023	101.490	40.175	3,78%	155	141.820
2024	77.831	32.336	-19,51%	216	110.383

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

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

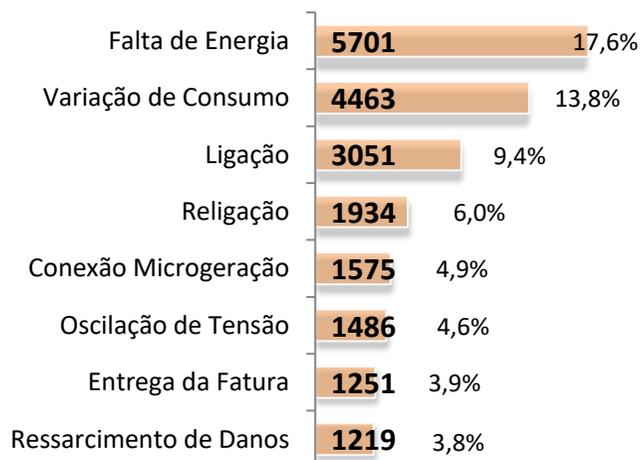
Evolução anual de Informações e Reclamações (5 anos)



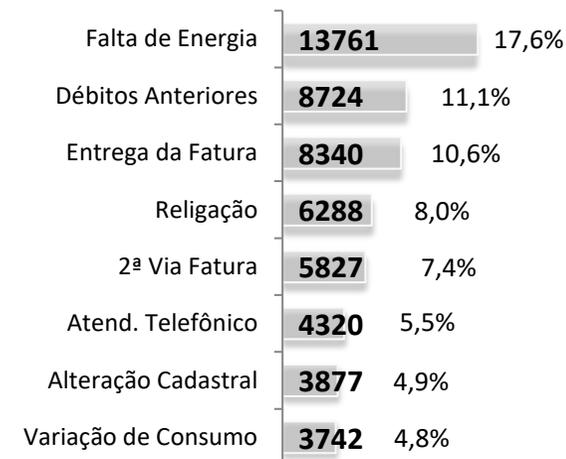
Reclamações por concessionária no ano

	Nº	%
Enel SP	18.648	57,7%
CPFL Paulista	4.543	14,0%
EDP SP	3.372	10,4%
Neoenergia Elektro	3.096	9,6%
CPFL Piratininga	1.780	5,5%
Energisa Sul-Sudeste	530	1,6%
CPFL Santa Cruz	367	1,1%

Reclamações mais frequentes no ano



Informações mais solicitadas no ano



## 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

- ✓ **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 ano	resultado do indicador
Enel SP	8.536.092	18.648	21,85
EDP SP	2.175.092	3.372	15,50
Neoenergia Elektro	2.979.146	3.096	10,39
CPFL Paulista	5.052.935	4.543	8,99
CPFL Santa Cruz	514.914	367	7,13
Energisa Sul-Sudeste	885.342	530	5,99
CPFL Piratininga	1.979.753	1.780	3,52
<b>Setor agregado</b>	<b>22.123.274</b>	<b>32.336</b>	<b>14,62</b>

### % reclamações procedentes

Concessionária	resultado do indicador
EDP SP	31,6%
Neoenergia Elektro	21,8%
Enel SP	19,6%
Energisa Sul-Sudeste	15,3%
CPFL Paulista	11,1%
CPFL Santa Cruz	10,1%
CPFL Piratininga	6,5%
<b>Setor agregado</b>	<b>19,0%</b>

<sup>1</sup> Base de unidades consumidoras de Dezembro de 2024

Enel SP

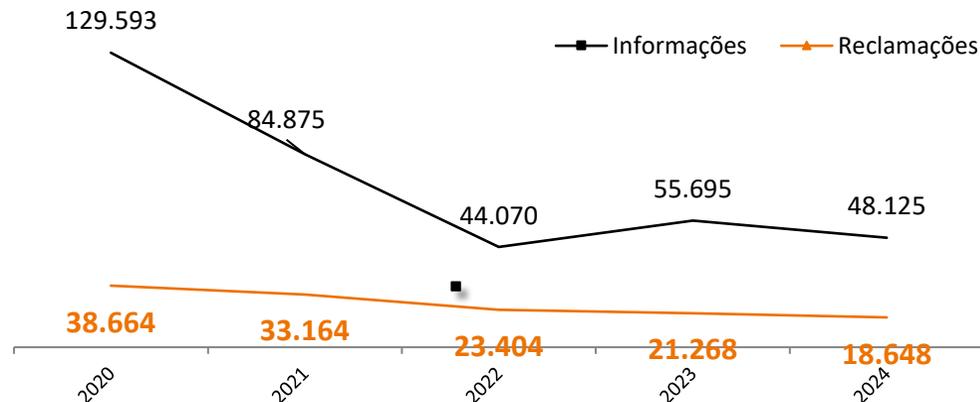
Manifestações por tipo (5 anos)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
2020	129.593	38.664	58,54%	97	168.354
2021	84.875	33.164	-14,23%	117	118.156
2022	44.070	23.404	-29,43%	92	67.566
2023	55.695	21.268	-9,13%	71	77.034
2024	48.125	18.648	-12,32%	115	66.888

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

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

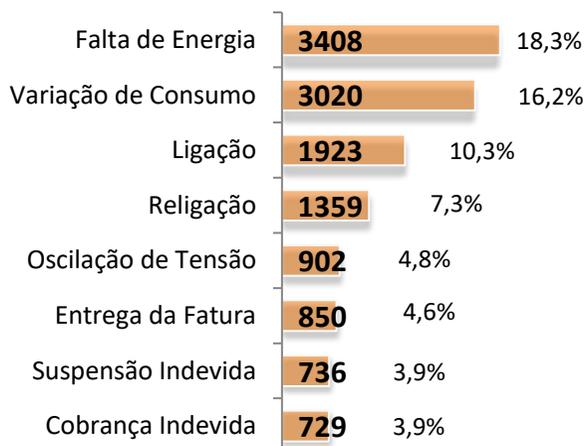
Evolução anual de Informações e Reclamações (5 anos)



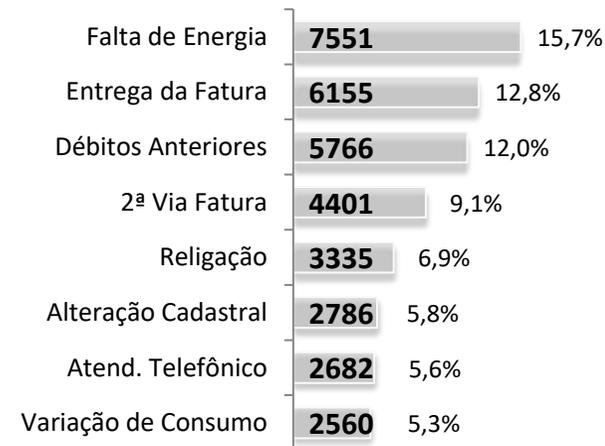
Municípios com mais reclamações no ano

Município	Quantidade
São Paulo	13.997
São Bernardo do Campo	686
Santo André	630
Osasco	565
Carapicuíba	340
Cotia	321
Barueri	242
Diadema	223
Santana de Parnaíba	172
Mauá	171

Reclamações mais frequentes no ano

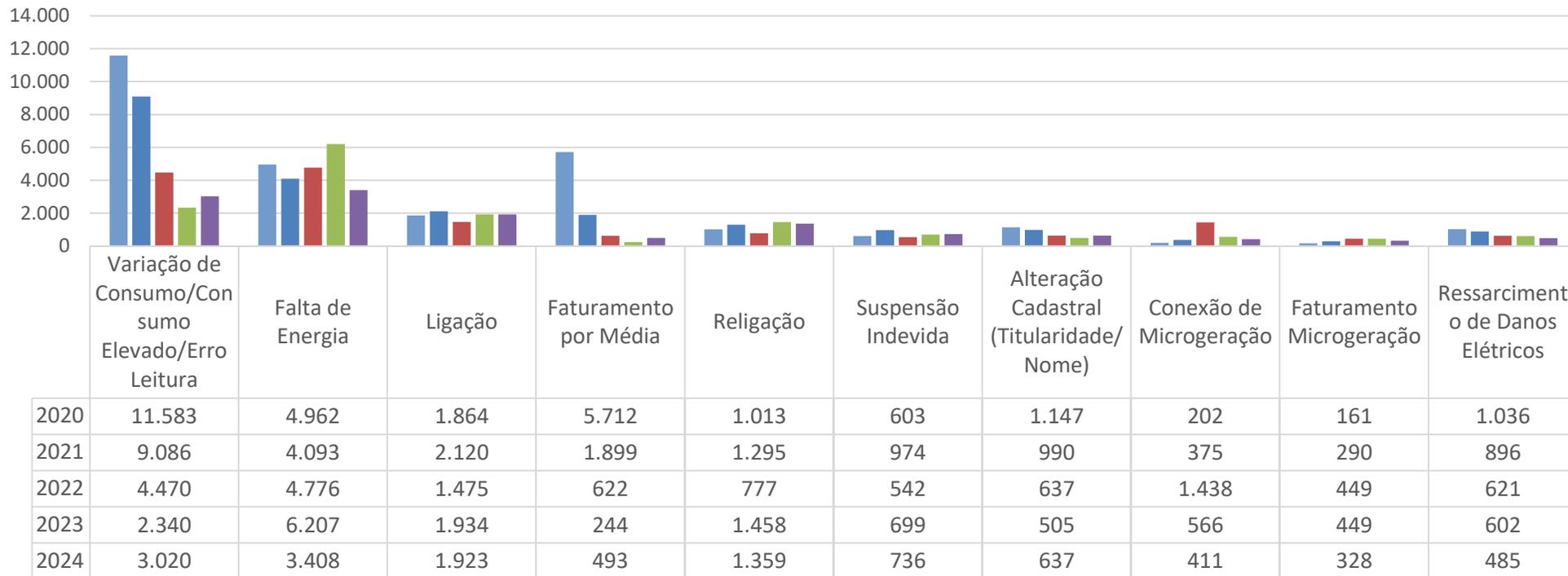


Informações mais solicitadas no ano



Enel SP

Evolução anual dos assuntos mais reclamados (últimos 5 anos)



CPFL Paulista

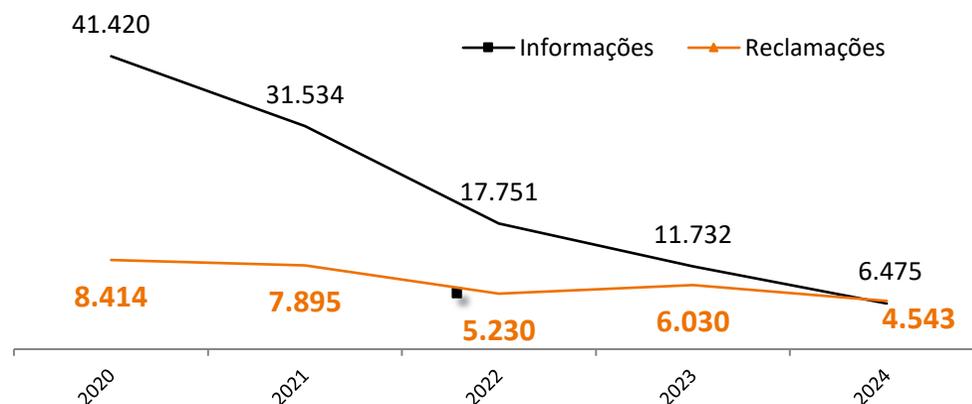
Manifestações por tipo (5 anos)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
2020	41.420	8.414	50,95%	42	49.876
2021	31.534	7.895	-6,17%	35	39.464
2022	17.751	5.230	-33,76%	36	23.017
2023	11.732	6.030	15,30%	26	17.788
2024	6.475	4.543	-24,66%	21	11.039

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

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

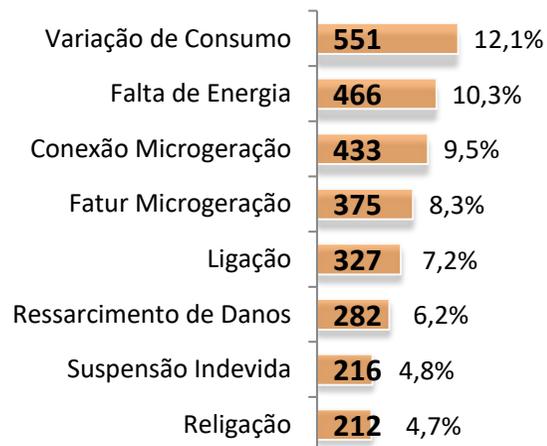
Evolução anual de Informações e Reclamações (5 anos)



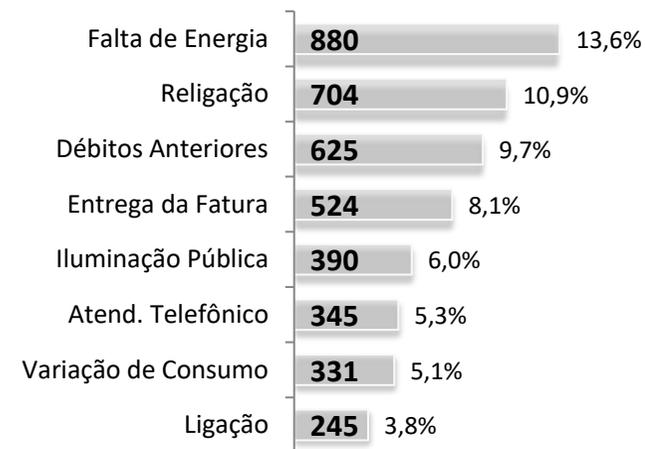
Municípios com mais reclamações no ano

Município	Quantidade
Campinas	570
Ribeirão Preto	430
São José do Rio Preto	288
Piracicaba	170
Bauru	155
Franca	139
Araraquara	124
Valinhos	121
Araçatuba	102
Guaíra	92

Reclamações mais frequentes no ano

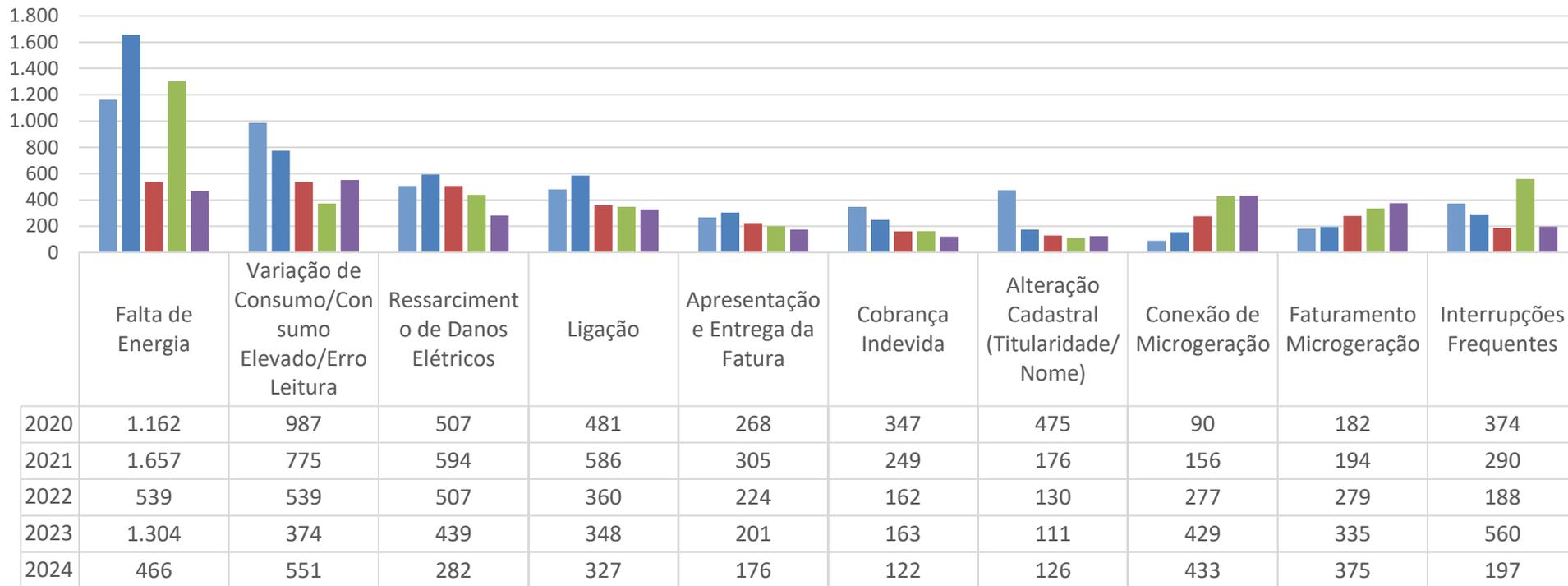


Informações mais solicitadas no ano



CPFL Paulista

Evolução anual dos assuntos mais reclamados (últimos 5 anos)



CPFL Piratininga

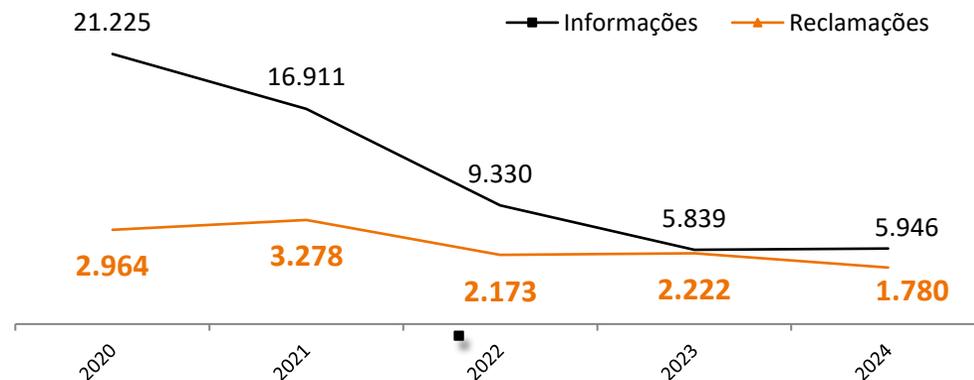
Manifestações por tipo (5 anos)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
2020	21.225	2.964	3,75%	16	24.205
2021	16.911	3.278	10,59%	20	20.209
2022	9.330	2.173	-33,71%	19	11.522
2023	5.839	2.222	2,25%	29	8.090
2024	5.946	1.780	-19,89%	30	7.756

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

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

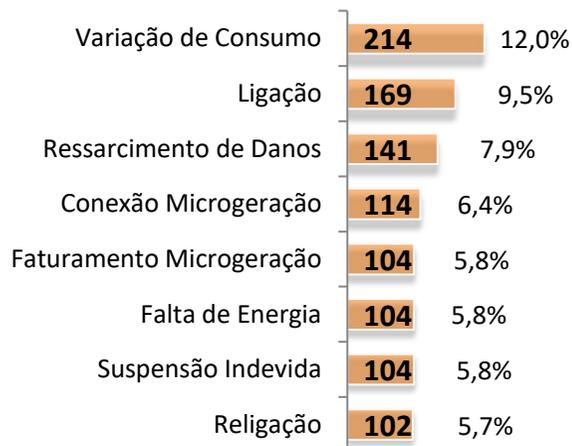
Evolução anual de Informações e Reclamações (5 anos)



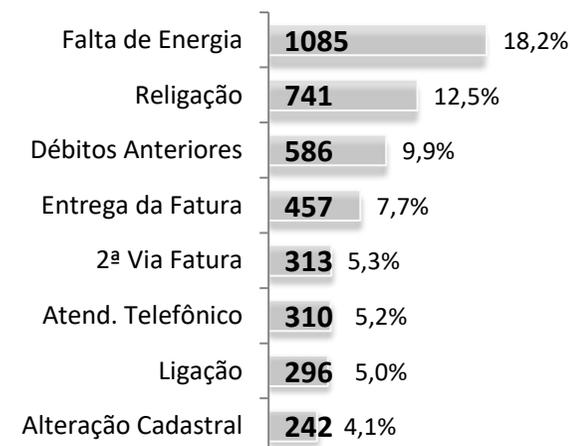
Municípios com mais reclamações no ano

Município	Quantidade
Sorocaba	318
Jundiaí	201
Santos	175
Praia Grande	147
Indaiatuba	132
São Vicente	80
Salto	76
Itu	74
Itupeva	54
Vinhedo	49

Reclamações mais frequentes no ano

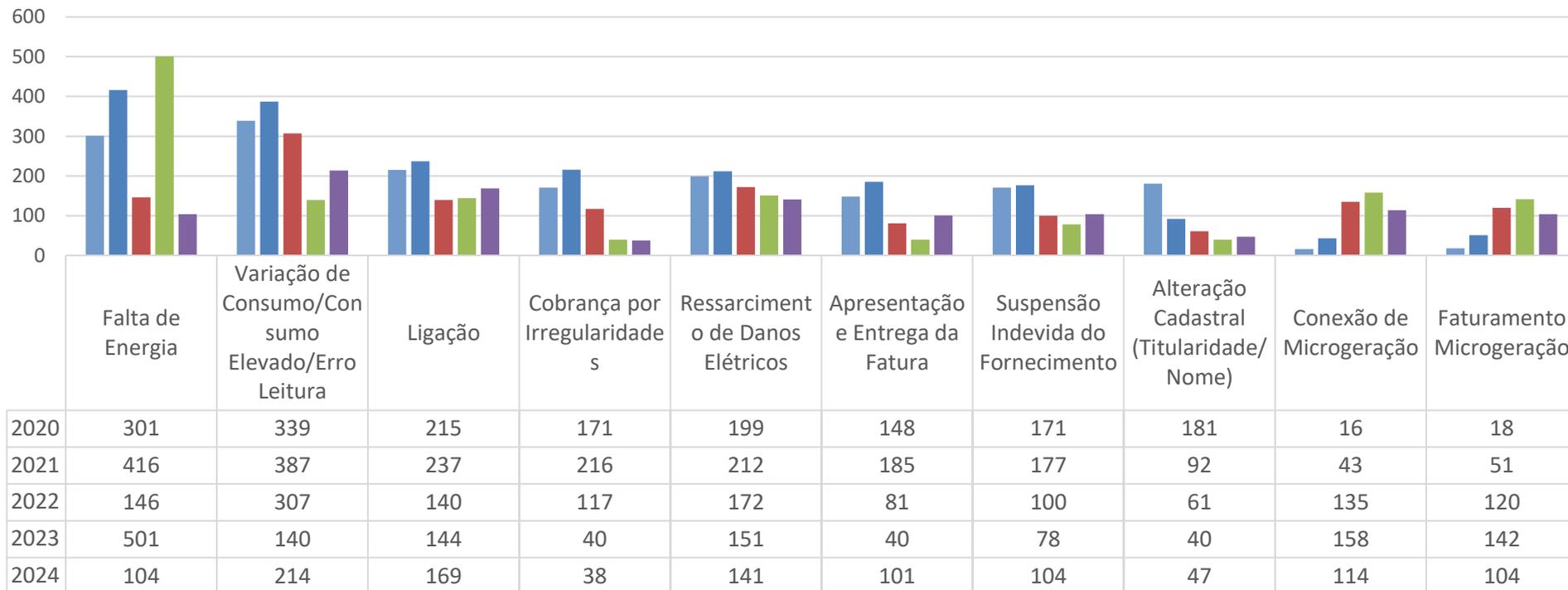


Informações mais solicitadas no ano



CPFL Piratininga

Evolução anual dos assuntos mais reclamados (últimos 5 anos)



CPFL Santa Cruz

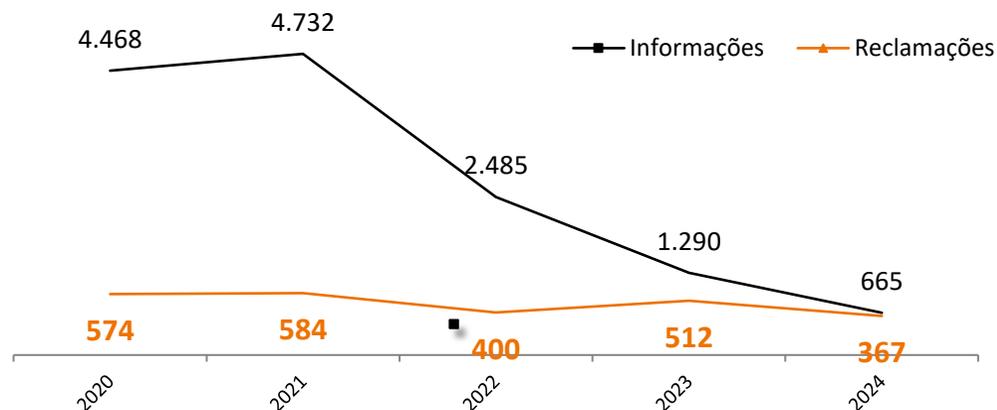
Manifestações por tipo (5 anos)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
2020	4.468	574	1,77%	1	5.043
2021	4.732	584	1,74%	0	5.316
2022	2.485	400	-31,51%	1	2.886
2023	1.290	512	28,00%	3	1.805
2024	665	367	-28,32%	0	1.032

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

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

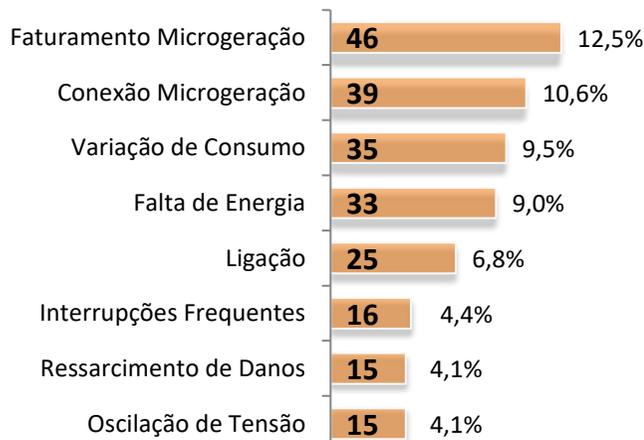
Evolução anual de Informações e Reclamações (5 anos)



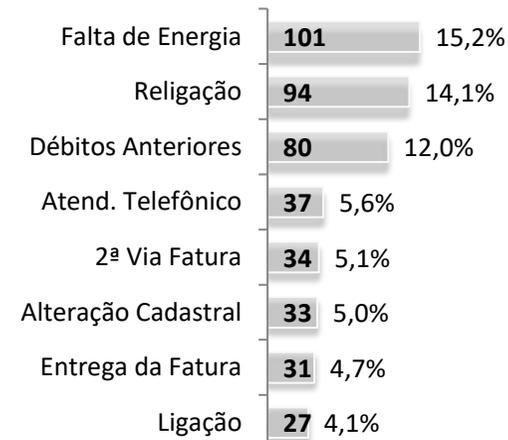
Municípios com mais reclamações no ano

Município	Quantidade
Ourinhos	55
Mococa	39
Casa Branca	31
Itapetininga	29
Avaré	24
Jaguariúna	19
Santa Cruz do Rio Pardo	15
Pedreira	14
São José do Rio Pardo	14
São Miguel Arcanjo	11

Reclamações mais frequentes no ano

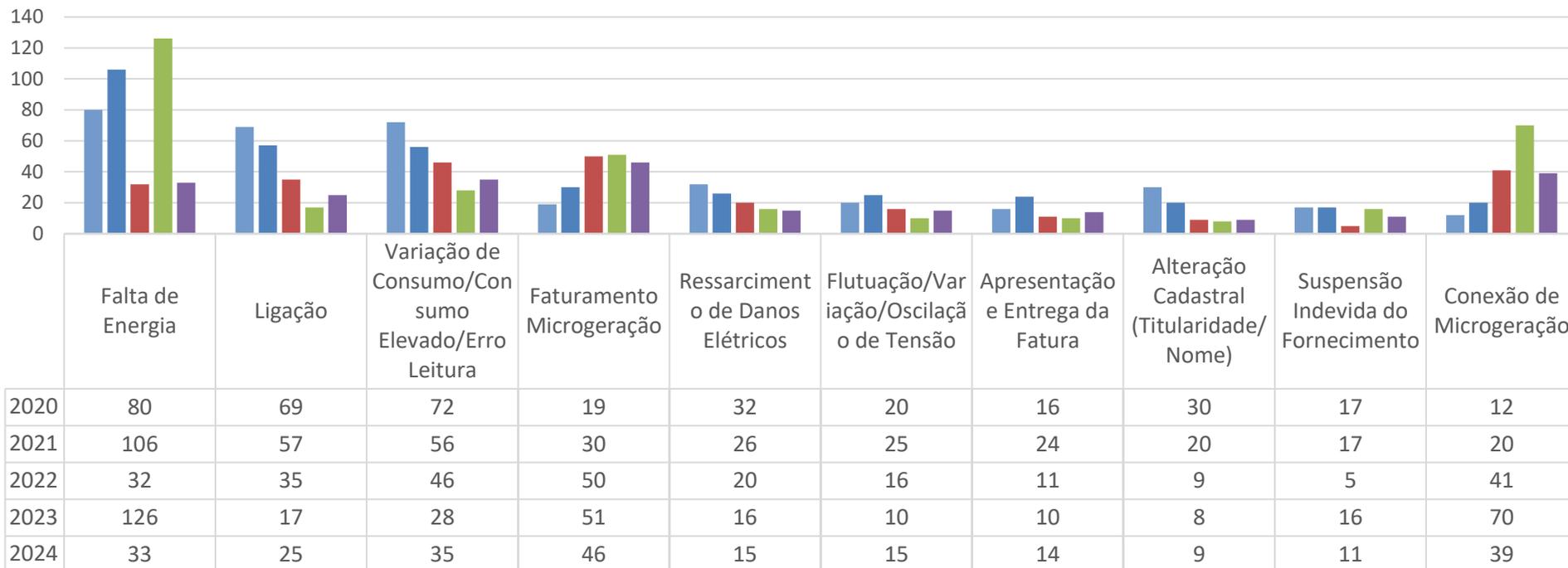


Informações mais solicitadas no ano



CPFL Santa Cruz

Evolução anual dos assuntos mais reclamados (últimos 5 anos)



Neoenergia Elektro

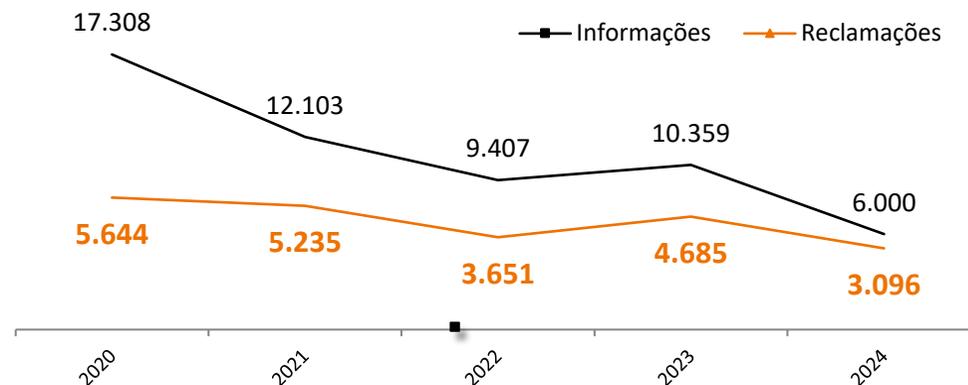
Manifestações por tipo (5 anos)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
2020	17.308	5.644	9,30%	17	22.969
2021	12.103	5.235	-7,25%	36	17.374
2022	9.407	3.651	-30,26%	10	13.068
2023	10.359	4.685	28,32%	12	15.056
2024	6.000	3.096	-33,92%	22	9.118

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

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

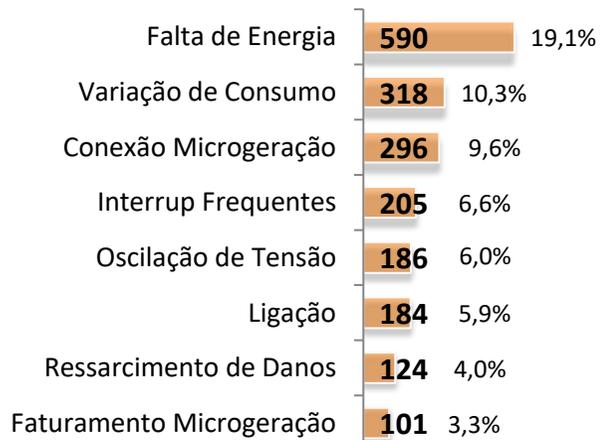
Evolução anual de Informações e Reclamações (5 anos)



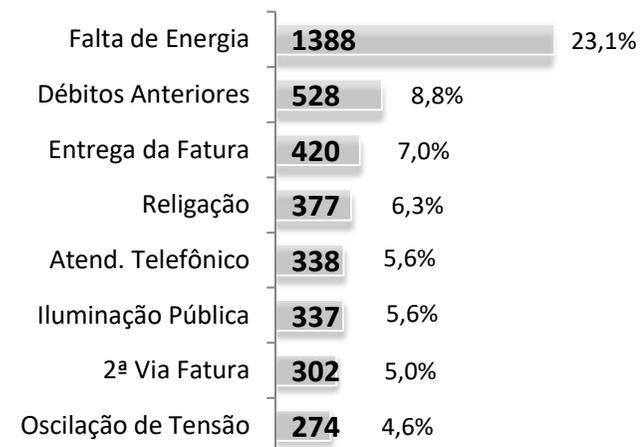
Municípios com mais reclamações no ano

Município	Quantidade
Atibaia	213
Ubatuba	120
Rio Claro	94
Limeira	93
Mairiporã	89
Itanhaém	79
Guarujá	77
Mogi Guaçu	72
Santa Isabel	59
Peruíbe	55

Reclamações mais frequentes no ano

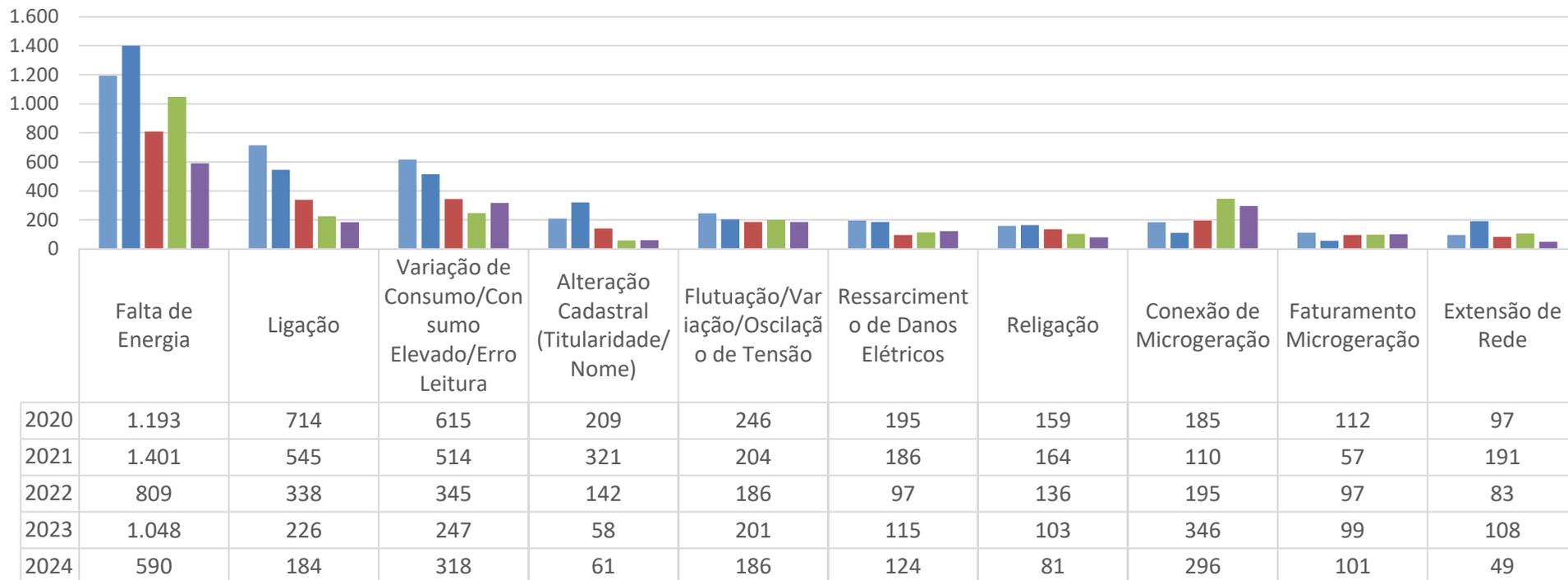


Informações mais solicitadas no ano



Neoenergia Elektro

Evolução anual dos assuntos mais reclamados (últimos 5 anos)



EDP SP

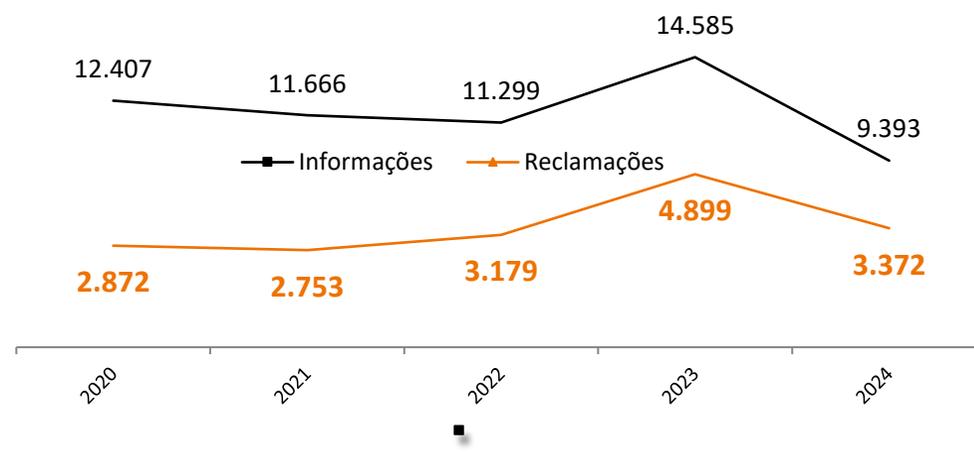
Manifestações por tipo (5 anos)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
2020	12.407	2.872	-24,92%	28	15.307
2021	11.666	2.753	-4,14%	29	14.448
2022	11.299	3.179	15,47%	18	14.496
2023	14.585	4.899	54,11%	11	19.495
2024	9.393	3.372	-31,17%	24	12.789

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

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

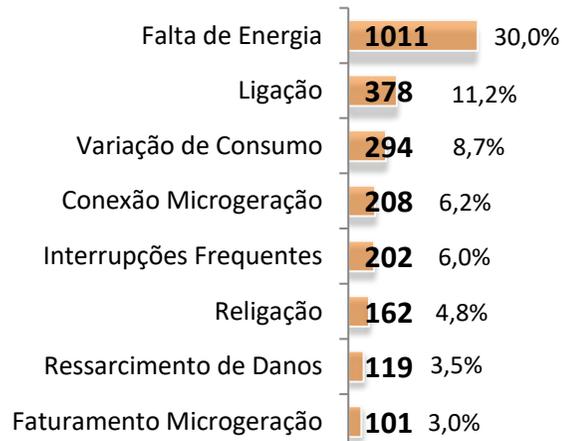
Evolução anual de Informações e Reclamações (5 anos)



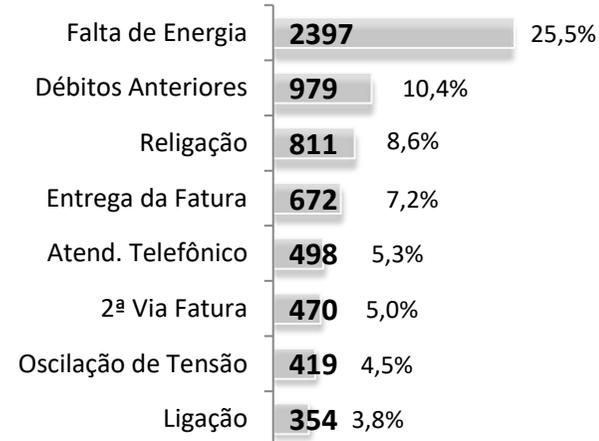
Municípios com mais reclamações no ano

Município	Quantidade
Guarulhos	903
Mogi das Cruzes	407
São José dos Campos	318
Taubaté	200
Suzano	186
Itaquaquecetuba	184
Jacareí	157
Pindamonhangaba	116
Caraguatatuba	112
Ferraz de Vasconcelos	112

Reclamações mais frequentes no ano

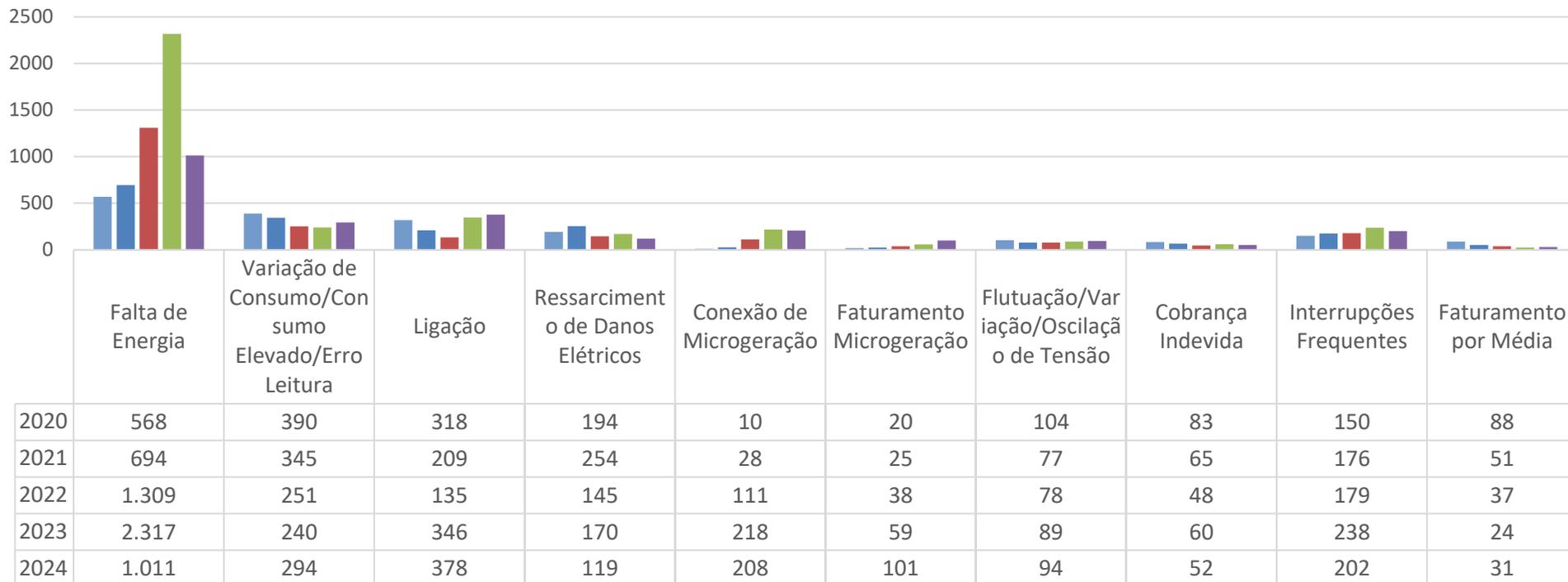


Informações mais solicitadas no ano



EDP SP

Evolução anual dos assuntos mais reclamados (últimos 5 anos)



Energisa Sul-Sudeste

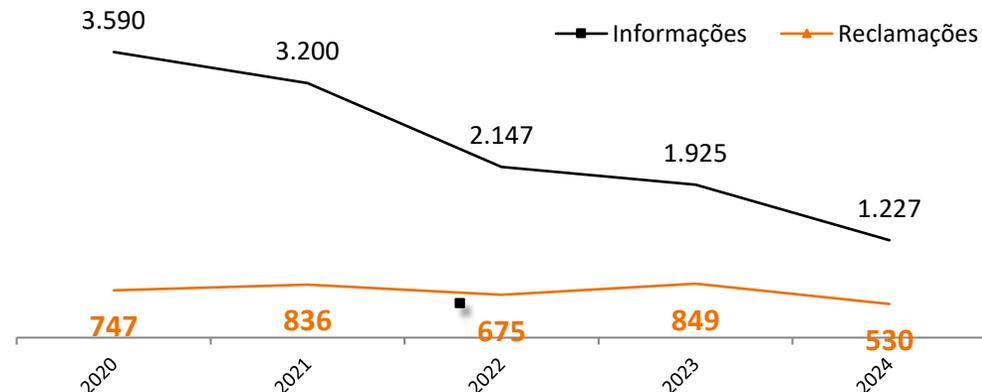
Manifestações por tipo (5 anos)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
2020	3.590	747	8,73%	3	4.340
2021	3.200	836	11,91%	3	4.039
2022	2.147	675	-19,26%	4	2.826
2023	1.925	849	25,78%	3	2.777
2024	1.227	530	-37,57%	4	1.761

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

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

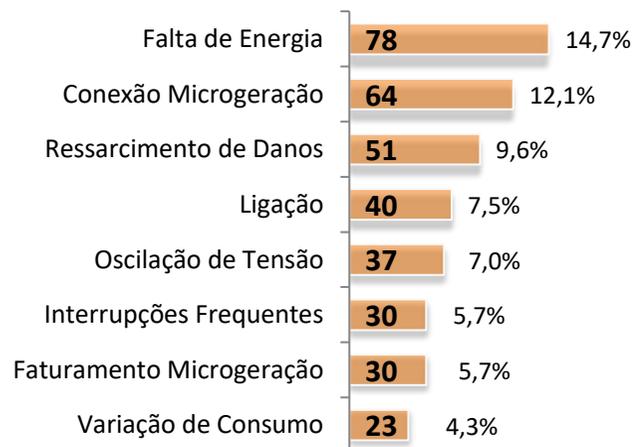
Evolução anual de Informações e Reclamações (5 anos)



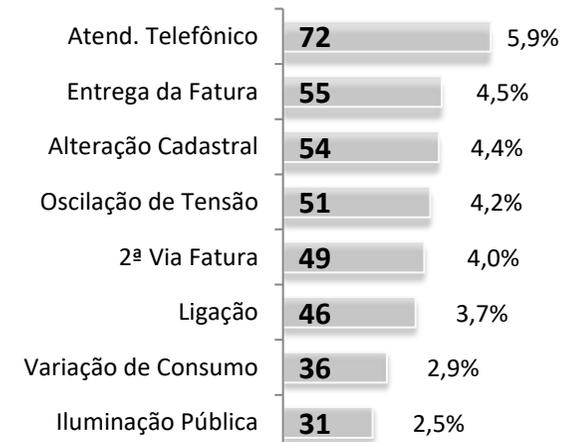
Municípios com mais reclamações no ano

Município	Quantidade
Bragança Paulista	91
Presidente Prudente	76
Catanduva	37
Assis	30
Pinhalzinho	22
Presidente Epitácio	21
Tupã	21
Itajobi	17
Urupês	12
Regente Feijó	12

Reclamações mais frequentes no ano

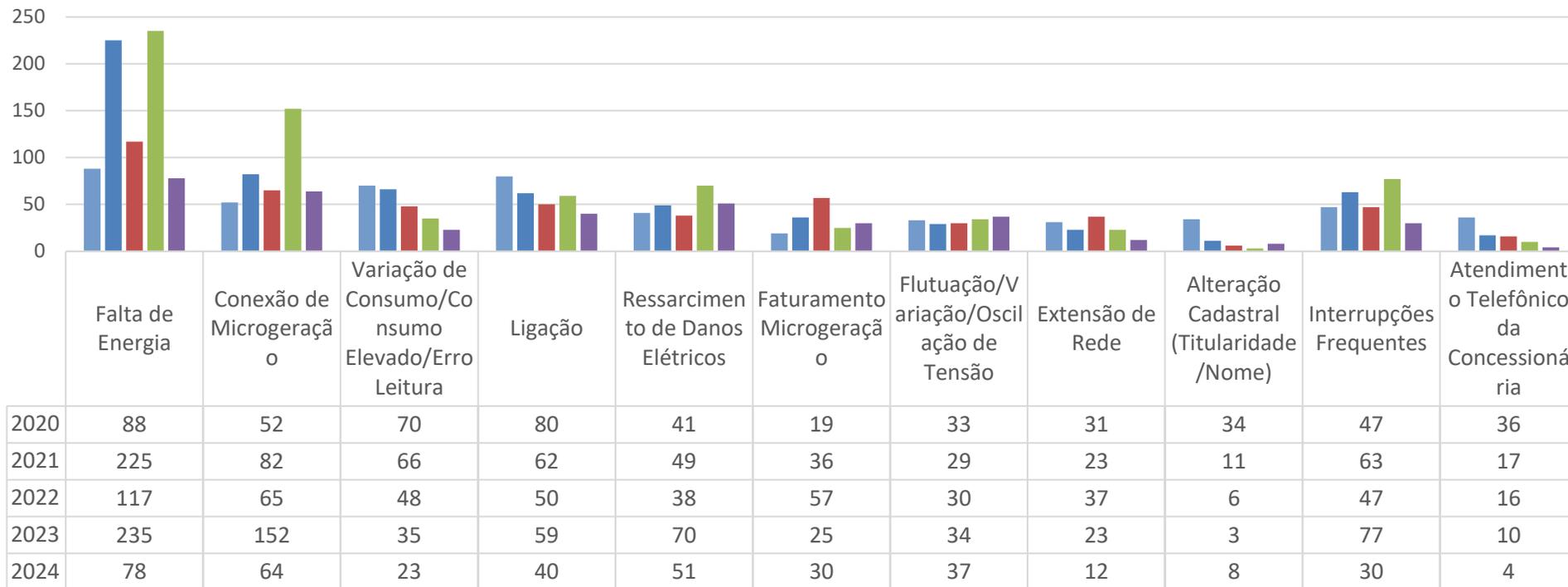


Informações mais solicitadas no mês



Energisa Sul-Sudeste

Evolução anual dos assuntos mais reclamados (últimos 5 anos)



Dúvidas ou reclamações sobre os serviços de energia elétrica, gás canalizado e saneamento básico?

Para reclamações, ligue primeiro para a concessionária que atua em sua cidade. Caso a situação não seja resolvida ou você não fique satisfeito, ligue para Arsesp.

### **Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU)**

Energia elétrica – 0800 72 70167

Gás canalizado – 0800 77 004 27

Saneamento – 0800 77 168 83

**Ou escreva para [sau@arsesp.sp.gov.br](mailto:sau@arsesp.sp.gov.br)**

Ouvidoria – 0800 770 6884 <https://fala.sp.gov.br/>

### **Canal Exclusivo para Prefeitos:**

Whatsapp - 11 - 96919-4920

[convenios@arsesp.sp.gov.br](mailto:convenios@arsesp.sp.gov.br)

Rua Cristiano Viana, 428 - CEP 05411-902 |

São Paulo – SP

PABX: (11)3204-2100

# Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP