

Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP

Setor: Energia Elétrica

Mês: Abril/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 seguiram seu fluxo completo.

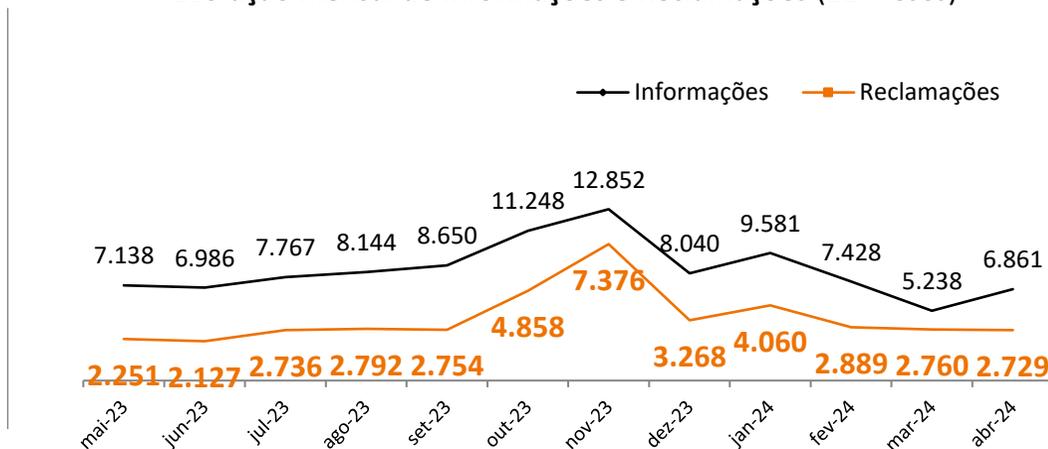
Manifestações por tipo (6 meses)

| Mês | informações | reclamações | variação ¹ das reclamações | Outros ² | Total |
|--------|-------------|-------------|---------------------------------------|---------------------|--------|
| nov-23 | 12.852 | 7.376 | 51,83% | 16 | 20.244 |
| dez-23 | 8.040 | 3.268 | -55,69% | 16 | 11.324 |
| jan-24 | 9.581 | 4.060 | 24,24% | 17 | 13.658 |
| fev-24 | 7.428 | 2.889 | -28,84% | 11 | 10.328 |
| mar-24 | 5.238 | 2.760 | -4,47% | 19 | 8.017 |
| abr-24 | 6.861 | 2.729 | -1,12% | 13 | 9.603 |

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

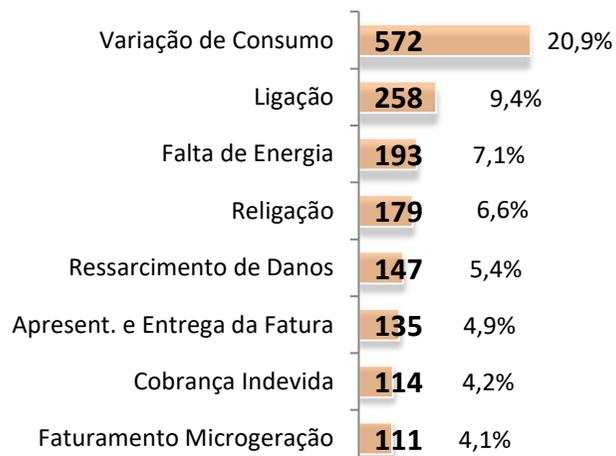
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



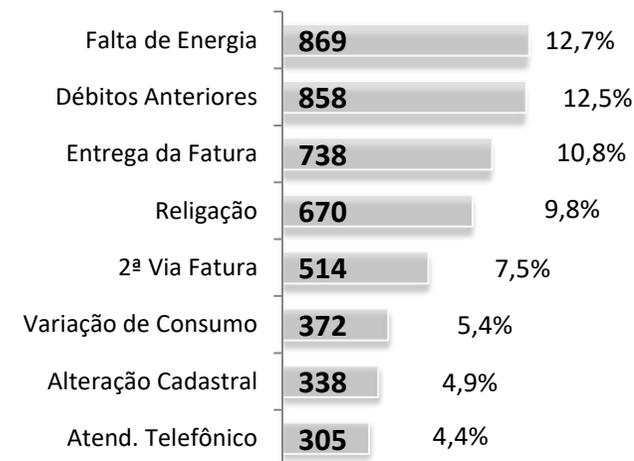
Reclamações por concessionária no mês

| | Nº | % |
|----------------------|-------|-------|
| Enel SP | 1.633 | 59,8% |
| CPFL Paulista | 403 | 14,8% |
| EDP SP | 211 | 7,7% |
| Neoenergia Elektro | 255 | 9,3% |
| CPFL Piratininga | 162 | 5,9% |
| Energisa Sul-Sudeste | 39 | 1,4% |
| CPFL Santa Cruz | 26 | 1,0% |

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 | 8.435.806 | 1.633 | 1,94 |
| EDP SP | 2.155.268 | 211 | 0,98 |
| Neoenergia Elektro | 2.947.150 | 255 | 0,87 |
| CPFL Piratininga | 1.951.764 | 162 | 0,83 |
| CPFL Paulista | 4.975.054 | 403 | 0,81 |
| CPFL Santa Cruz | 506.723 | 26 | 0,51 |
| Energisa Sul-Sudeste | 876.099 | 39 | 0,45 |
| Setor agregado | 21.847.864 | 2.729 | 1,25 |

% reclamações procedentes

| Concessionária | resultado do indicador |
|-----------------------|------------------------|
| EDP SP | 15,6% |
| Neoenergia Elektro | 7,5% |
| Enel SP | 7,4% |
| CPFL Paulista | 6,2% |
| CPFL Piratininga | 1,2% |
| Energisa Sul-Sudeste | 0,0% |
| CPFL Santa Cruz | 0,0% |
| Setor agregado | 7,3% |

¹ Base de unidades consumidoras de abril de 2024

Enel SP

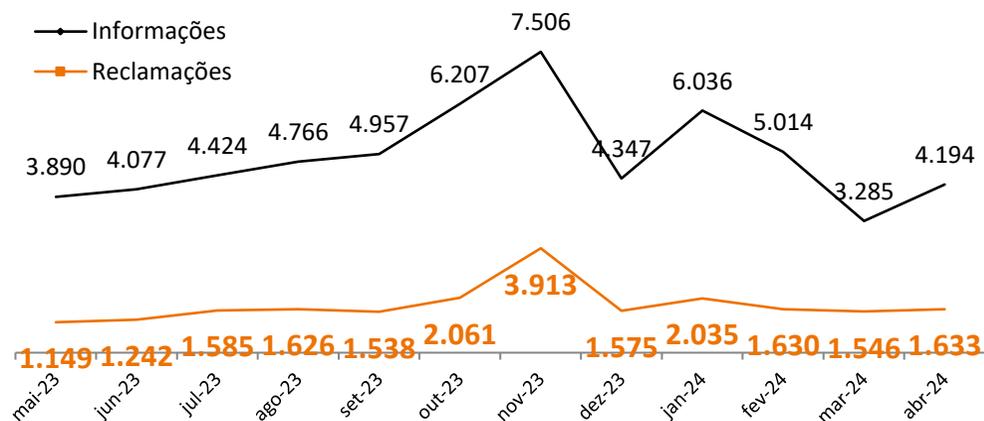
Manifestações por tipo (6 meses)

| Mês | informações | reclamações | variação ¹ das reclamações | Outros ² | Total |
|--------|-------------|-------------|---------------------------------------|---------------------|--------|
| nov-23 | 7.506 | 3.913 | 89,86% | 5 | 11.424 |
| dez-23 | 4.347 | 1.575 | -59,75% | 3 | 5.925 |
| jan-24 | 6.036 | 2.035 | 29,21% | 5 | 8.076 |
| fev-24 | 5.014 | 1.630 | -19,90% | 7 | 6.651 |
| mar-24 | 3.285 | 1.546 | -5,15% | 13 | 4.844 |
| abr-24 | 4.194 | 1.633 | 5,63% | 7 | 5.834 |

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

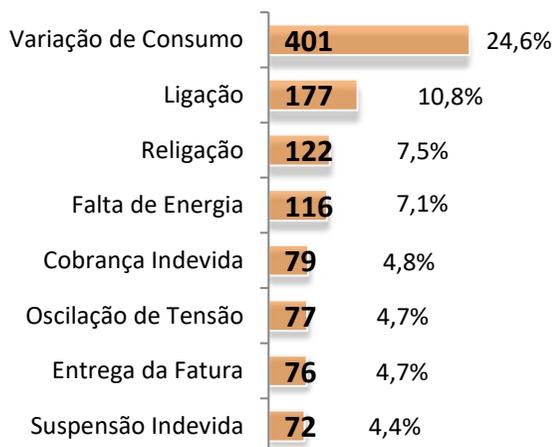
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



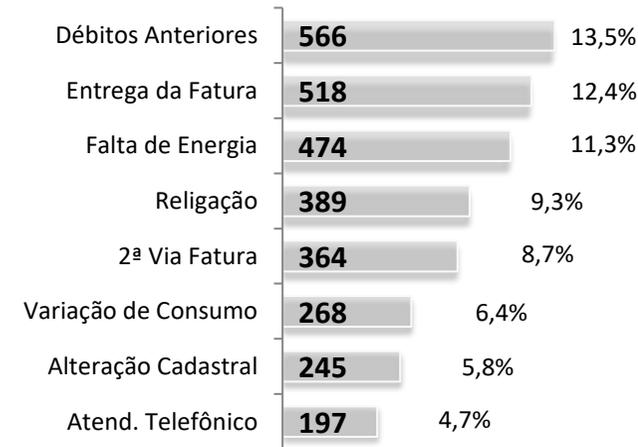
Municípios com mais reclamações no mês

| Município | Quantidade |
|-----------------------|------------|
| São Paulo | 1225 |
| Osasco | 60 |
| São Bernardo do Campo | 57 |
| Santo André | 53 |
| Diadema | 35 |
| Carapicuíba | 27 |
| Cotia | 24 |
| Mauá | 23 |
| Barueri | 21 |
| São Caetano do Sul | 13 |

Reclamações mais frequentes no mês

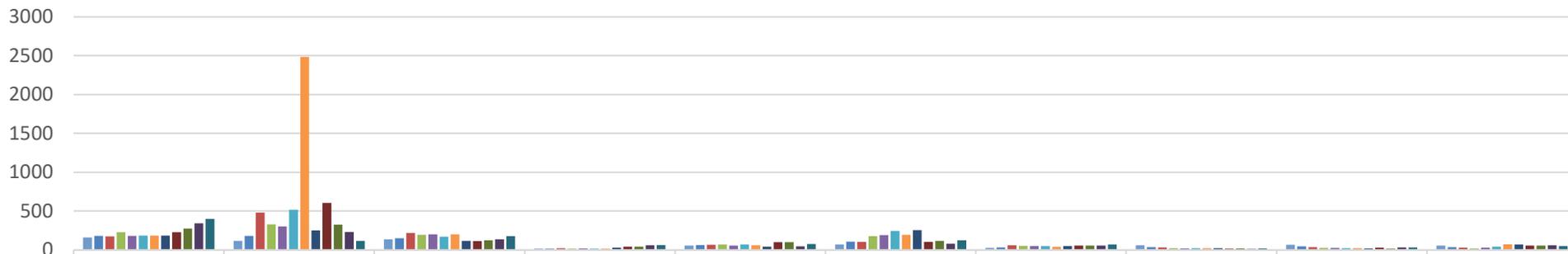


Informações mais solicitadas no mês



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 | Religação | Alteração Cadastral (Titularidade/ Nome) | Conexão de Microgeração | Faturamento Microgeração | Ressarcimento de Danos Elétricos |
|--------|---|------------------|---------|-----------------------|----------------------------------|-----------|--|-------------------------|--------------------------|----------------------------------|
| mai/23 | 162 | 118 | 137 | 17 | 55 | 69 | 26 | 61 | 67 | 56 |
| jun/23 | 181 | 181 | 151 | 17 | 62 | 106 | 34 | 36 | 46 | 37 |
| jul/23 | 175 | 480 | 219 | 22 | 65 | 103 | 60 | 33 | 37 | 28 |
| ago/23 | 227 | 330 | 195 | 16 | 69 | 176 | 52 | 22 | 27 | 19 |
| set/23 | 180 | 301 | 200 | 19 | 56 | 191 | 49 | 20 | 27 | 29 |
| out/23 | 184 | 516 | 170 | 14 | 69 | 244 | 49 | 24 | 22 | 42 |
| nov/23 | 184 | 2.484 | 202 | 17 | 61 | 194 | 40 | 24 | 21 | 72 |
| dez/23 | 185 | 251 | 116 | 28 | 44 | 255 | 48 | 23 | 19 | 69 |
| jan/24 | 229 | 605 | 114 | 41 | 101 | 104 | 56 | 16 | 30 | 55 |
| fev/24 | 276 | 325 | 125 | 44 | 100 | 115 | 55 | 19 | 15 | 55 |
| mar/24 | 341 | 232 | 136 | 60 | 45 | 81 | 57 | 13 | 33 | 58 |
| abr/24 | 401 | 116 | 177 | 62 | 76 | 122 | 71 | 19 | 34 | 49 |

CPFL Paulista

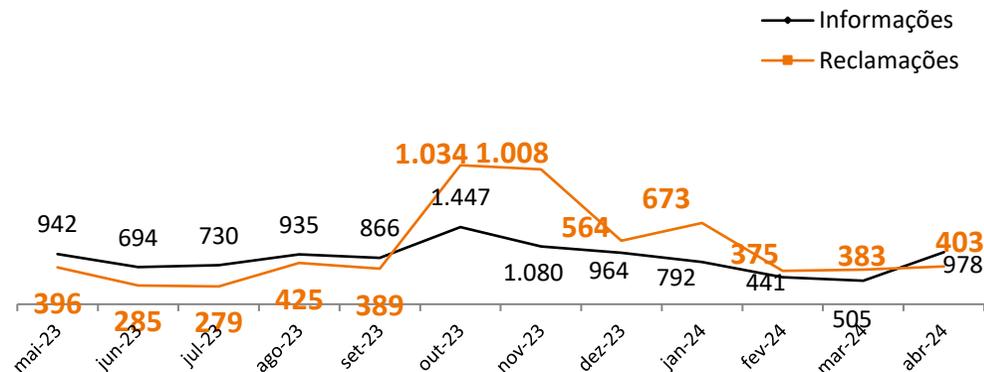
Manifestações por tipo (6 meses)

| Mês | informações | reclamações | variação ¹ das reclamações | Outros ² | Total |
|--------|-------------|-------------|---------------------------------------|---------------------|-------|
| nov-23 | 1.080 | 1.008 | -2,51% | 7 | 2.095 |
| dez-23 | 964 | 564 | -44,05% | 6 | 1.534 |
| jan-24 | 792 | 673 | 19,33% | 3 | 1.468 |
| fev-24 | 505 | 375 | -44,28% | 0 | 880 |
| mar-24 | 441 | 383 | 2,13% | 3 | 827 |
| abr-24 | 978 | 403 | 5,22% | 2 | 1.383 |

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

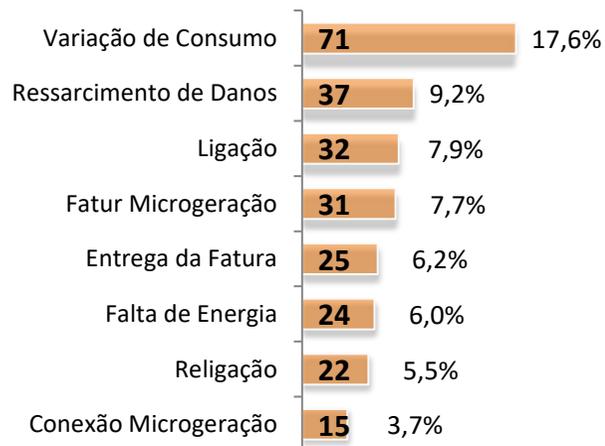
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



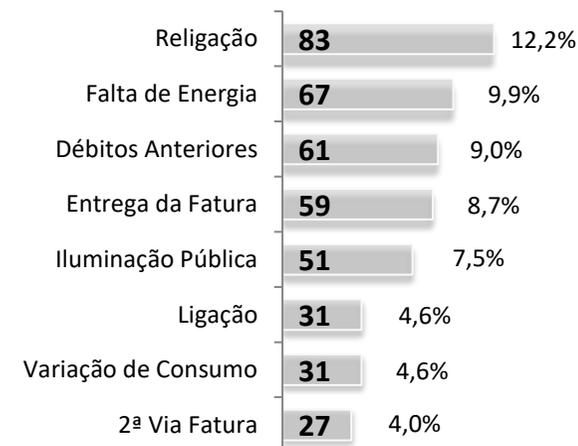
Municípios com mais reclamações no mês

| Município | Quantidade |
|-----------------------|------------|
| Campinas | 62 |
| Ribeirão Preto | 46 |
| São José do Rio Preto | 42 |
| Valinhos | 17 |
| Bauru | 13 |
| Piracicaba | 10 |
| Araçatuba | 9 |
| Hortolândia | 9 |
| Itatiba | 8 |
| Araraquara | 7 |

Reclamações mais frequentes no mês

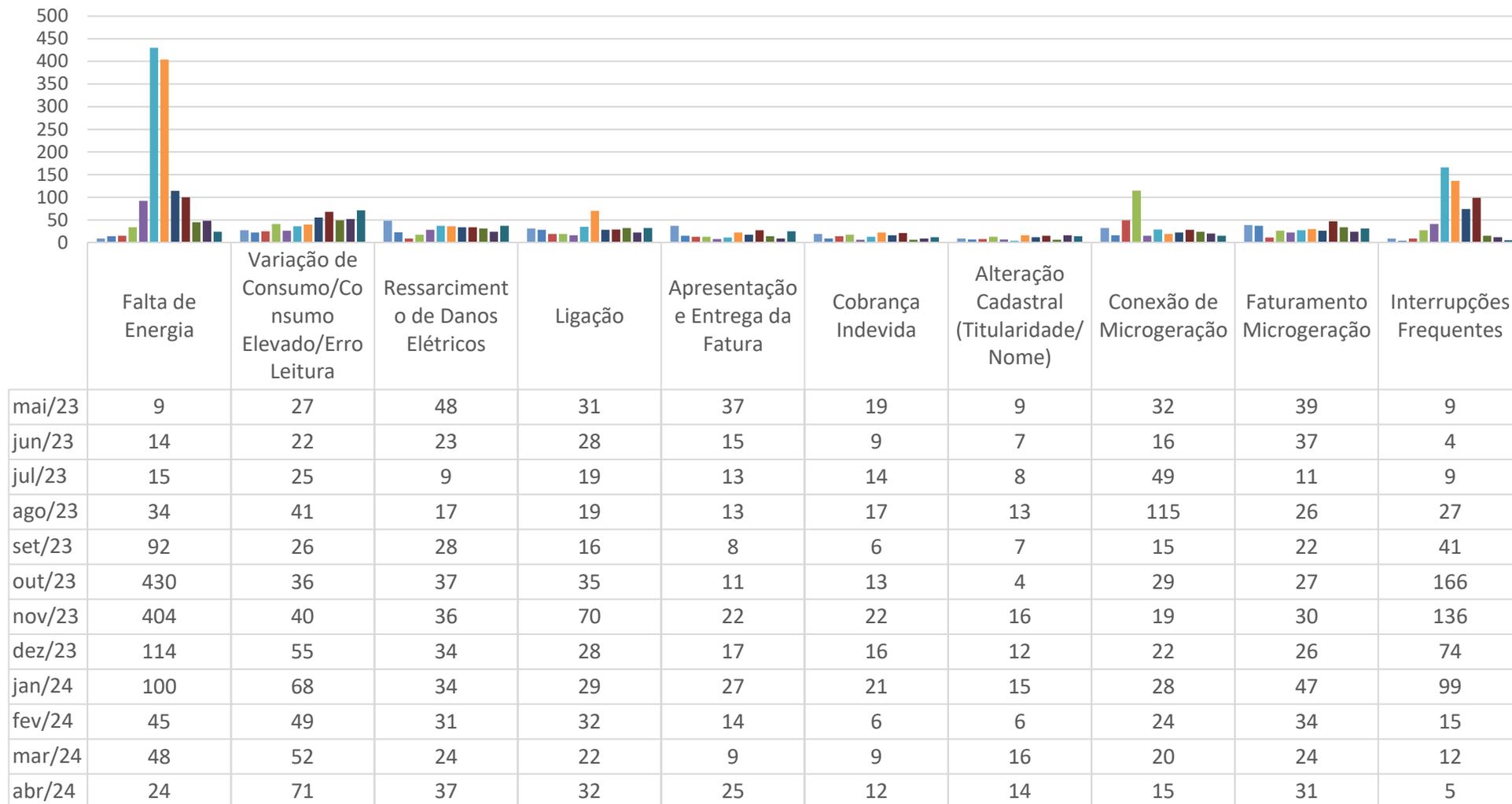


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Paulista

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



CPFL Piratininga

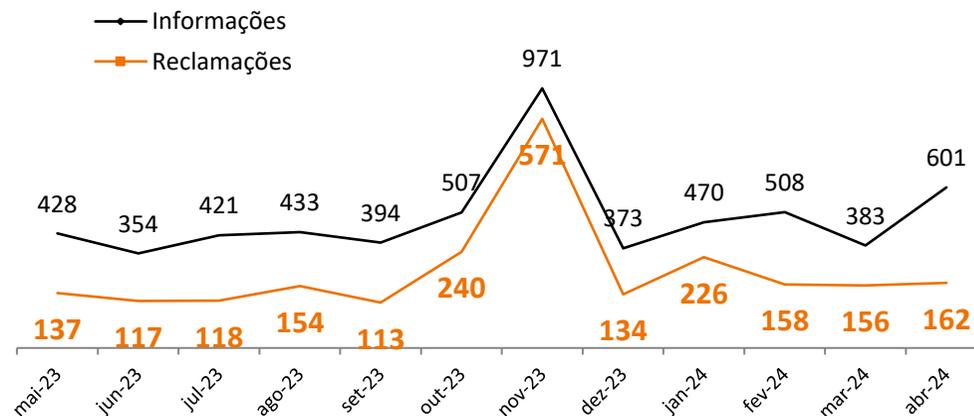
Manifestações por tipo (6 meses)

| Mês | informações | reclamações | variação ¹ das reclamações | Outros ² | Total |
|--------|-------------|-------------|---------------------------------------|---------------------|-------|
| nov-23 | 971 | 571 | 137,92% | 1 | 1.543 |
| dez-23 | 373 | 134 | -76,53% | 3 | 510 |
| jan-24 | 470 | 226 | 68,66% | 3 | 699 |
| fev-24 | 508 | 158 | -30,09% | 2 | 668 |
| mar-24 | 383 | 156 | -1,27% | 3 | 542 |
| abr-24 | 601 | 162 | 3,85% | 1 | 764 |

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

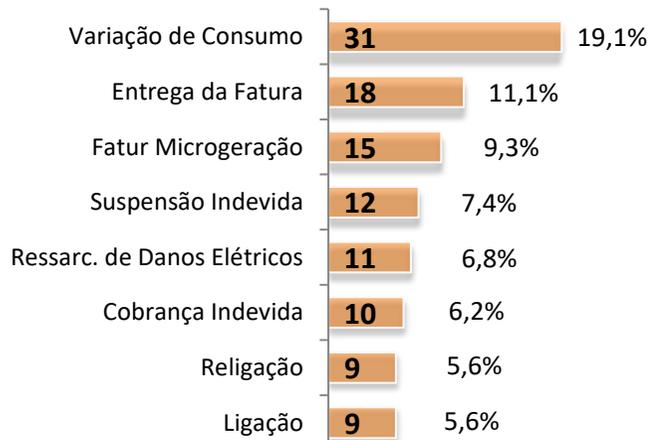
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



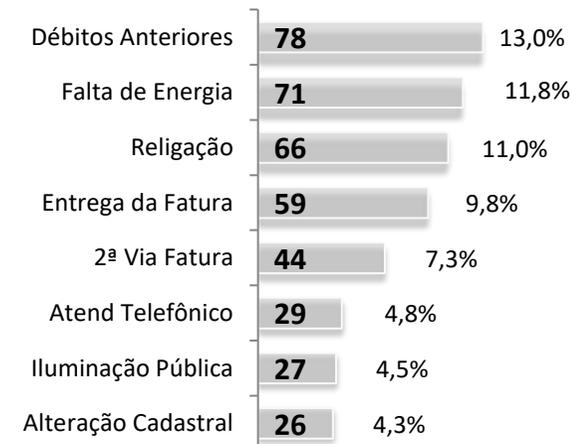
Municípios com mais reclamações no mês

| Município | Quantidade |
|--------------|------------|
| Sorocaba | 24 |
| Jundiaí | 21 |
| Santos | 18 |
| Indaiatuba | 18 |
| Praia Grande | 15 |
| Salto | 11 |
| Vinhedo | 10 |
| São Vicente | 8 |
| Votorantim | 7 |
| Cubatão | 5 |

Reclamações mais frequentes no mês

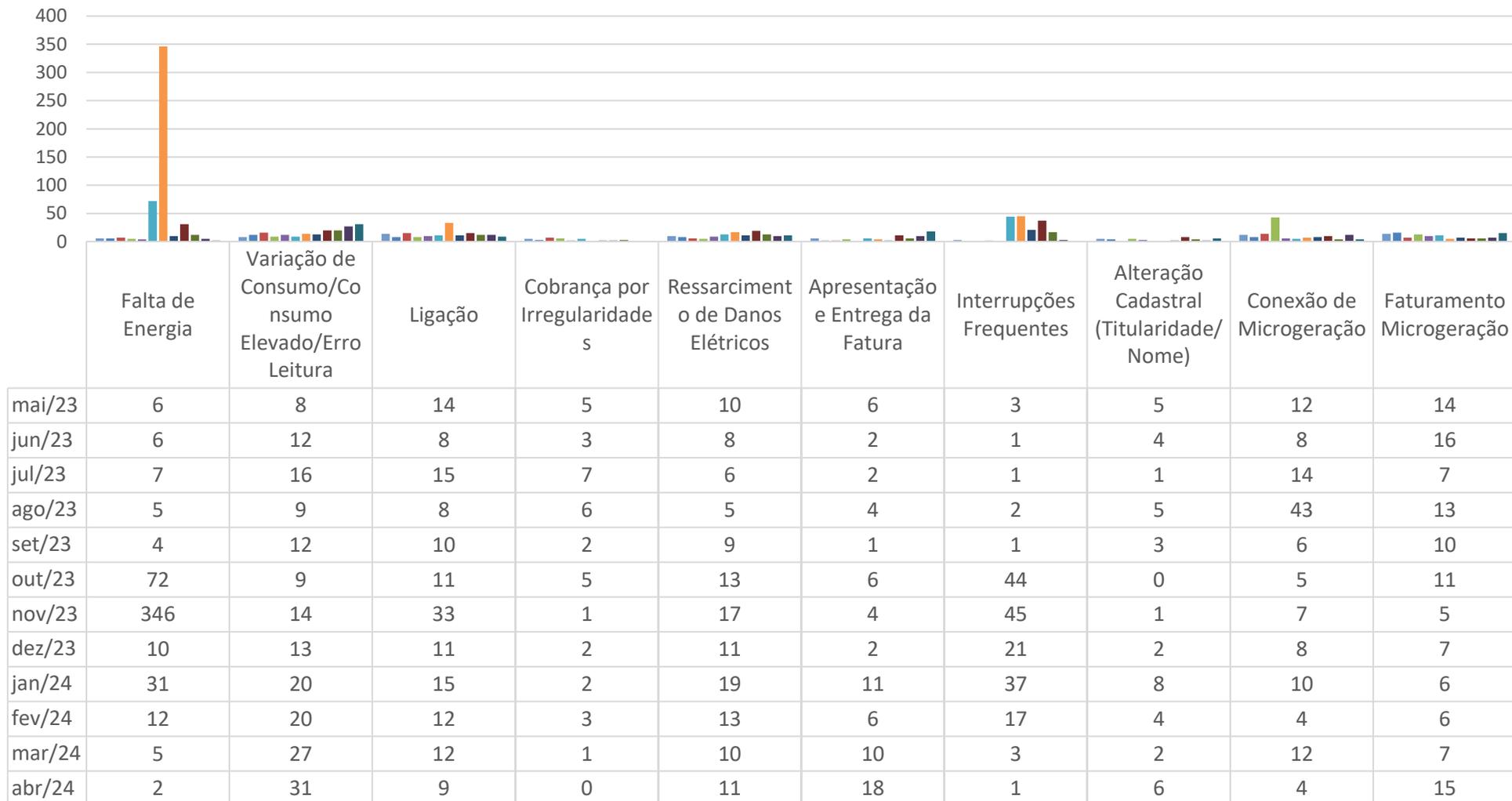


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Piratininga

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



CPFL Santa Cruz

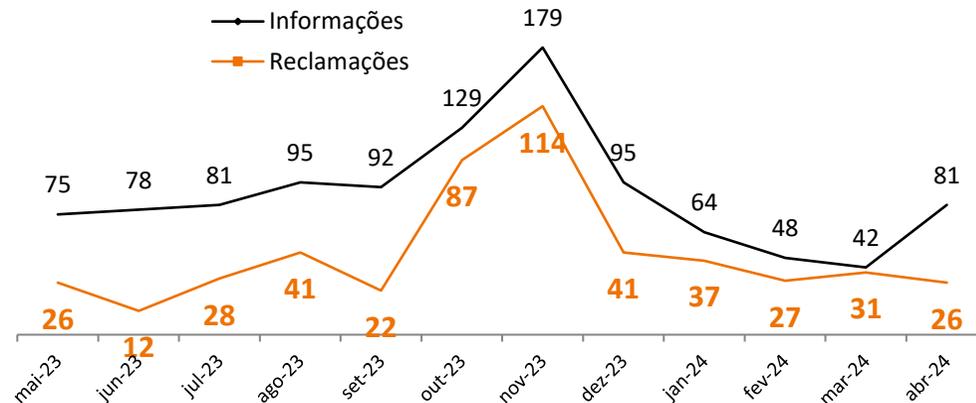
Manifestações por tipo (6 meses)

| Mês | informações | reclamações | variação ¹ das reclamações | Outros ² | Total |
|--------|-------------|-------------|---------------------------------------|---------------------|-------|
| nov-23 | 179 | 114 | 31,03% | 1 | 294 |
| dez-23 | 95 | 41 | -64,04% | 1 | 137 |
| jan-24 | 64 | 37 | -9,76% | 0 | 101 |
| fev-24 | 48 | 27 | -27,03% | 0 | 75 |
| mar-24 | 42 | 31 | 14,81% | 0 | 73 |
| abr-24 | 81 | 26 | -16,13% | 0 | 107 |

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

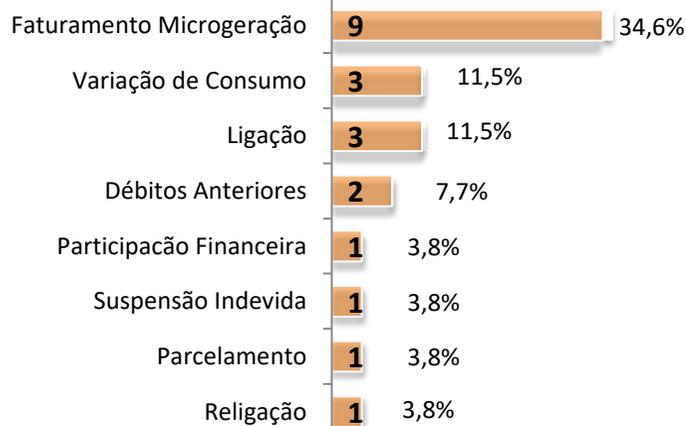
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



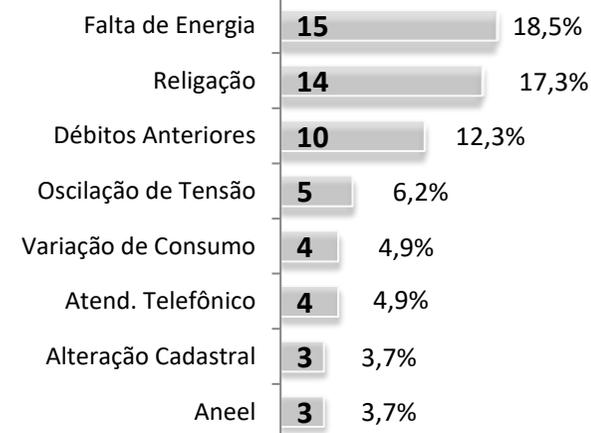
Municípios com mais reclamações no mês

| Município | Quantidade |
|-------------------------|------------|
| Ourinhos | 5 |
| Mococa | 3 |
| Águas de Santa Bárbara | 3 |
| Divinolândia | 2 |
| São Sebastião da Gramma | 2 |
| Casa Branca | 1 |
| Pederneiras | 1 |
| Araraquara | 1 |
| Caconde | 1 |
| Pedreira | 1 |

Reclamações mais frequentes no mês

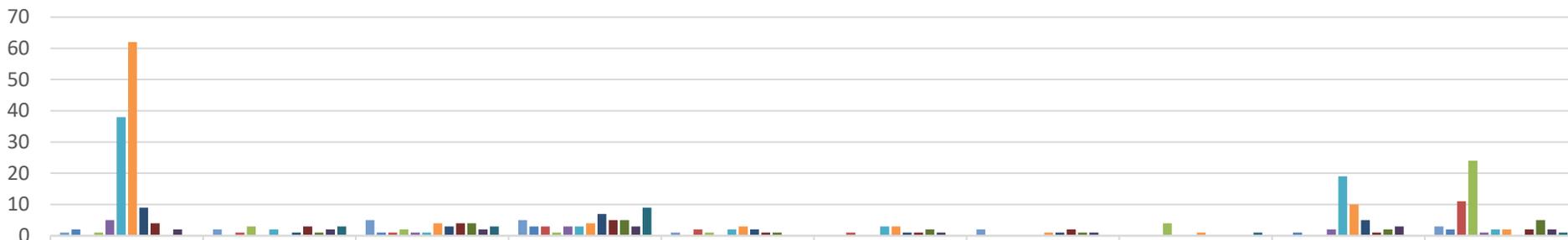


Informações mais solicitadas no mês



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 |
|--------|------------------|---------|--|--------------------------|----------------------------------|--|----------------------------------|--|-------------------------|-------------------------|
| mai/23 | 1 | 2 | 5 | 5 | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 3 |
| jun/23 | 2 | 0 | 1 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| jul/23 | 0 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 11 |
| ago/23 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 4 | 0 | 24 |
| set/23 | 5 | 0 | 1 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 |
| 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 |

Neoenergia Elektro

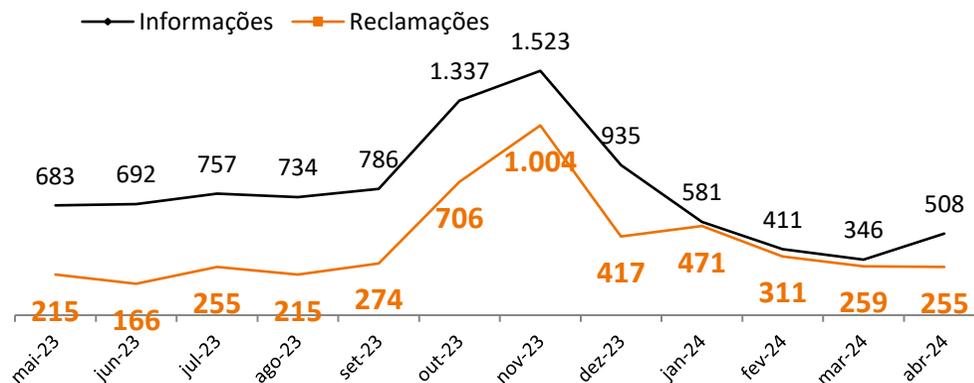
Manifestações por tipo (6 meses)

| Mês | informações | reclamações | variação ¹ das reclamações | Outros ² | Total |
|--------|-------------|-------------|---------------------------------------|---------------------|-------|
| nov-23 | 1.523 | 1.004 | 42,21% | 1 | 2.528 |
| dez-23 | 935 | 417 | -58,47% | 3 | 1.355 |
| jan-24 | 581 | 471 | 12,95% | 2 | 1.054 |
| fev-24 | 411 | 311 | -33,97% | 1 | 723 |
| mar-24 | 346 | 259 | -16,72% | 0 | 605 |
| abr-24 | 508 | 255 | -1,54% | 1 | 764 |

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

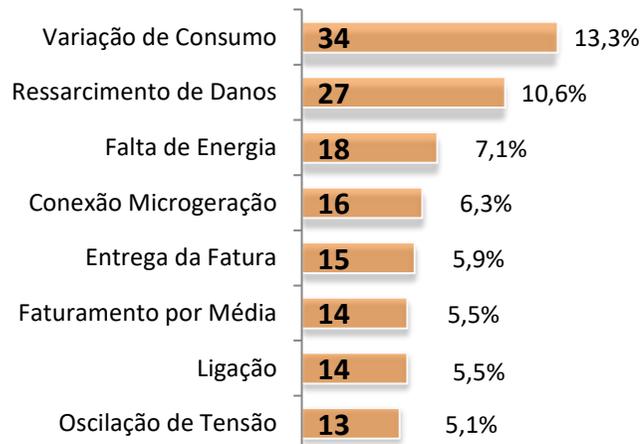
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



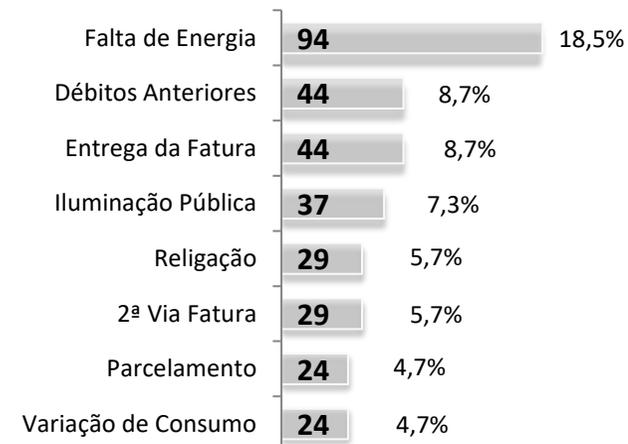
Municípios com mais reclamações no mês

| Município | Quantidade |
|------------|------------|
| Ubatuba | 12 |
| Atibaia | 11 |
| Limeira | 11 |
| Mogi Mirim | 10 |
| Mongaguá | 8 |
| Peruíbe | 7 |
| Mogi Guaçu | 7 |
| Rio Claro | 7 |
| Bertioga | 6 |
| Guarujá | 5 |

Reclamações mais frequentes no mês

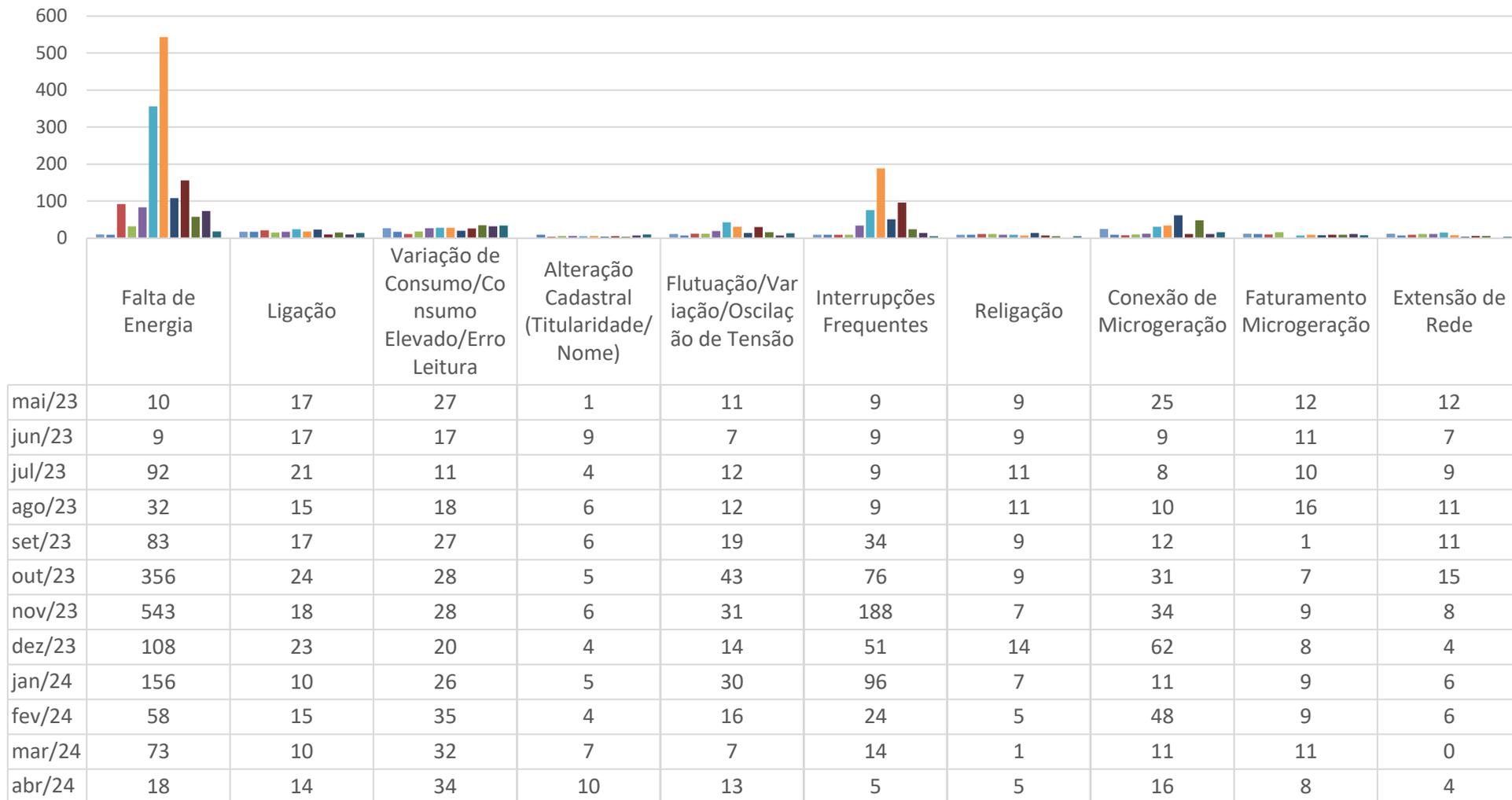


Informações mais solicitadas no mês



Neoenergia Elektro

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



EDP SP

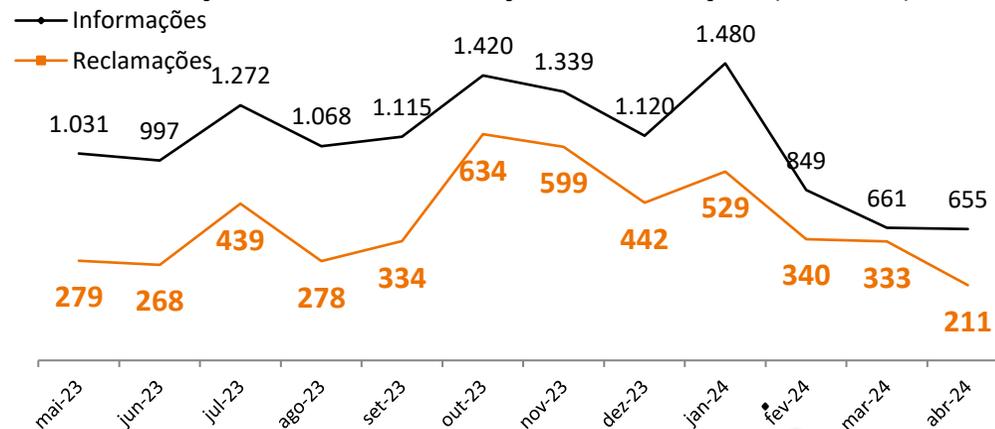
Manifestações por tipo (6 meses)

| Mês | informações | reclamações | variação ¹ das reclamações | Outros ² | Total |
|--------|-------------|-------------|---------------------------------------|---------------------|-------|
| nov-23 | 1.339 | 599 | -5,52% | 0 | 1.938 |
| dez-23 | 1.120 | 442 | -26,21% | 0 | 1.562 |
| jan-24 | 1.480 | 529 | 19,68% | 4 | 2.013 |
| fev-24 | 849 | 340 | -35,73% | 0 | 1.189 |
| mar-24 | 661 | 333 | -2,06% | 0 | 994 |
| abr-24 | 655 | 211 | -36,64% | 0 | 866 |

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

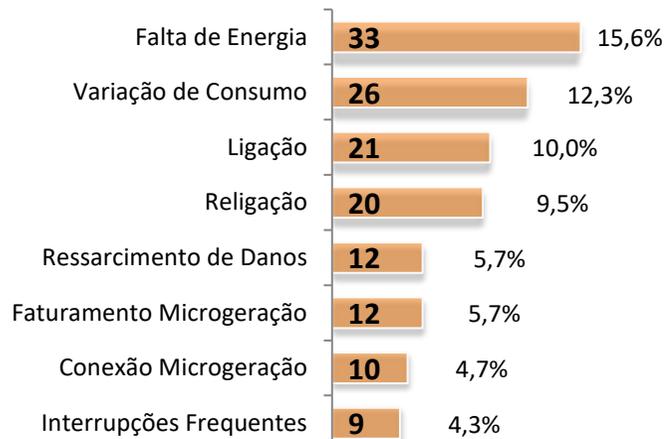
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



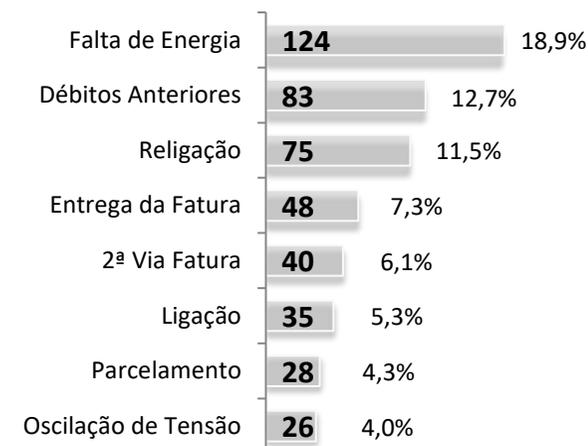
Municípios com mais reclamações no mês

| Município | Quantidade |
|-----------------------|------------|
| Guarulhos | 60 |
| São José dos Campos | 25 |
| Mogi das Cruzes | 20 |
| Taubaté | 14 |
| Suzano | 13 |
| Pindamonhangaba | 13 |
| Jacareí | 13 |
| Itaquaquecetuba | 10 |
| Caraguatatuba | 9 |
| Ferraz de Vasconcelos | 7 |

Reclamações mais frequentes no mês

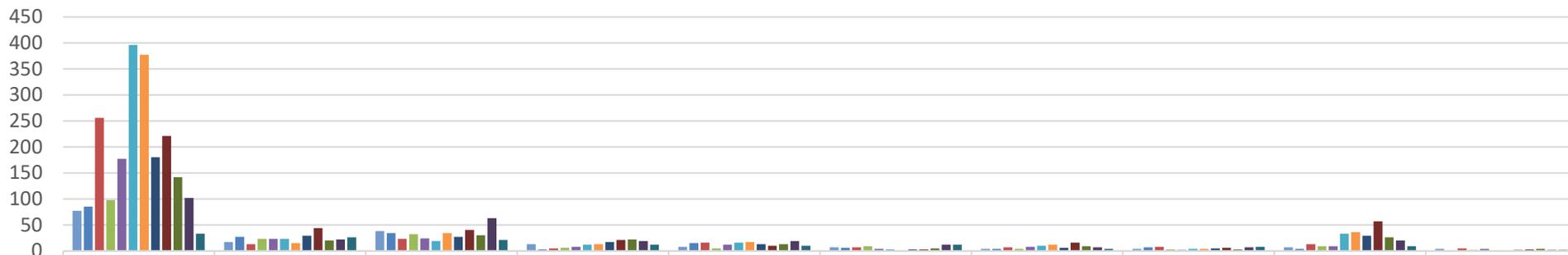


Informações mais solicitadas no mês



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 de Microgeração | Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão | Cobrança Indevida | Interrupções Frequentes | Faturamento por Média |
|--------|------------------|---|---------|----------------------------------|-------------------------|-----------------------------|--|-------------------|-------------------------|-----------------------|
| mai/23 | 77 | 17 | 38 | 13 | 8 | 7 | 4 | 4 | 7 | 4 |
| jun/23 | 85 | 27 | 34 | 3 | 15 | 6 | 4 | 7 | 4 | 1 |
| jul/23 | 256 | 13 | 23 | 5 | 16 | 7 | 7 | 8 | 13 | 5 |
| ago/23 | 98 | 23 | 32 | 6 | 5 | 9 | 4 | 3 | 9 | 2 |
| set/23 | 177 | 23 | 24 | 8 | 12 | 4 | 8 | 2 | 9 | 4 |
| 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 |

Energisa Sul-Sudeste

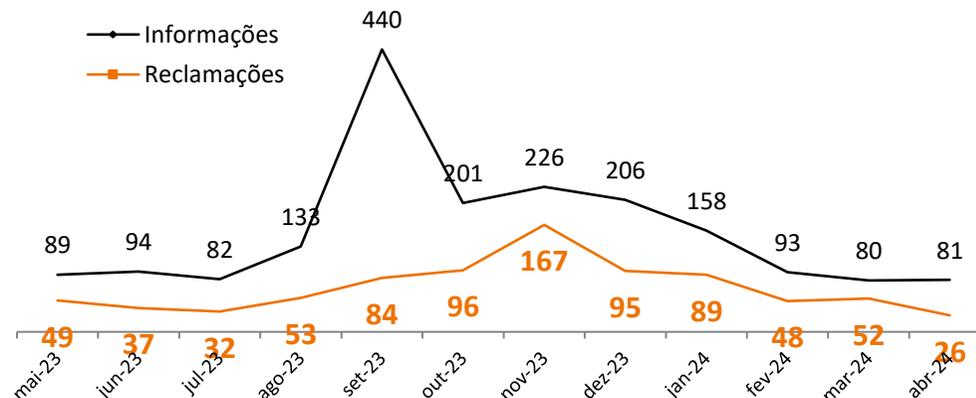
Manifestações por tipo (6 meses)

| Mês | informações | reclamações | variação ¹ das reclamações | Outros ² | Total |
|--------|-------------|-------------|---------------------------------------|---------------------|-------|
| nov-23 | 226 | 167 | 73,96% | 1 | 394 |
| dez-23 | 206 | 95 | -43,11% | 0 | 301 |
| jan-24 | 158 | 89 | -6,32% | 0 | 247 |
| fev-24 | 93 | 48 | -46,07% | 1 | 142 |
| mar-24 | 80 | 52 | 8,33% | 0 | 132 |
| abr-24 | 81 | 26 | -50,00% | 0 | 107 |

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

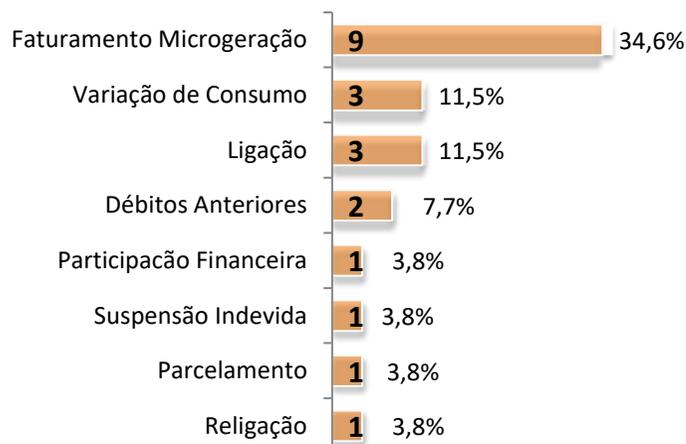
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



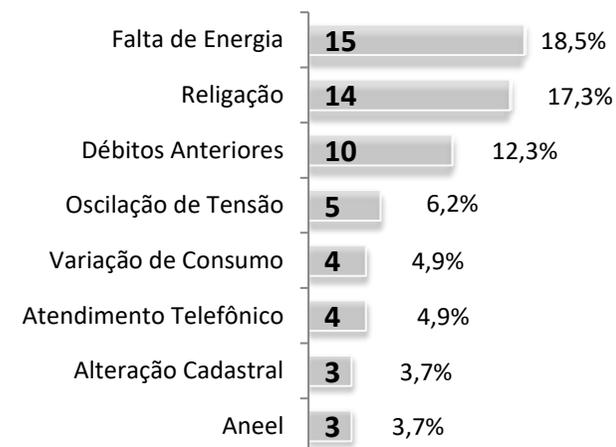
Municípios com mais reclamações no mês

| Município | Quantidade |
|---------------------|------------|
| Presidente Prudente | 11 |
| Bragança Paulista | 3 |
| Catanduva | 3 |
| Rancharia | 2 |
| Urupês | 2 |
| Novo Horizonte | 2 |
| Itajobi | 2 |
| Assis | 2 |
| Quatá | 1 |
| Oscar Bressane | 1 |

Reclamações mais frequentes no mês

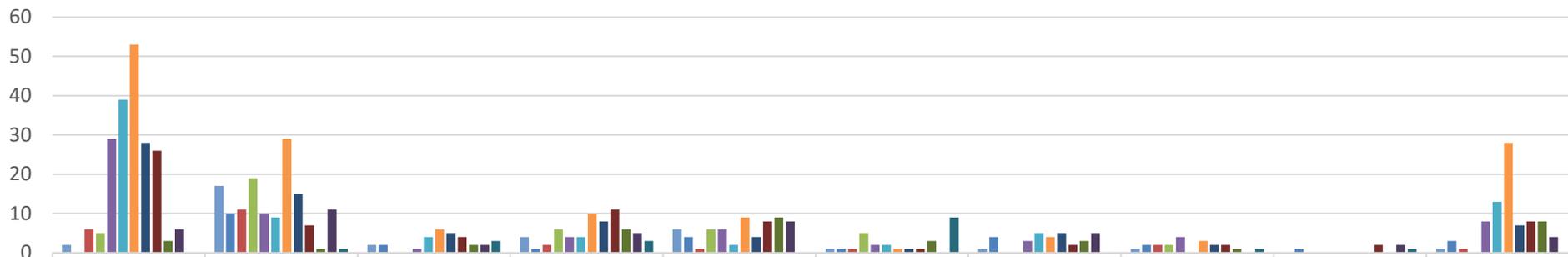


Informações mais solicitadas no mês



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 |
|--------|------------------|-------------------------|--|---------|----------------------------------|--------------------------|--|------------------|--|-------------------------|
| mai/23 | 2 | 17 | 2 | 4 | 6 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 |
| jun/23 | 0 | 10 | 2 | 1 | 4 | 1 | 4 | 2 | 1 | 3 |
| jul/23 | 6 | 11 | 0 | 2 | 1 | 1 | 0 | 2 | 0 | 1 |
| ago/23 | 5 | 19 | 0 | 6 | 6 | 5 | 0 | 2 | 0 | 0 |
| set/23 | 29 | 10 | 1 | 4 | 6 | 2 | 3 | 4 | 0 | 8 |
| 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 |

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