

Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP

Setor: Energia Elétrica

Mês: Janeiro/2025





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.

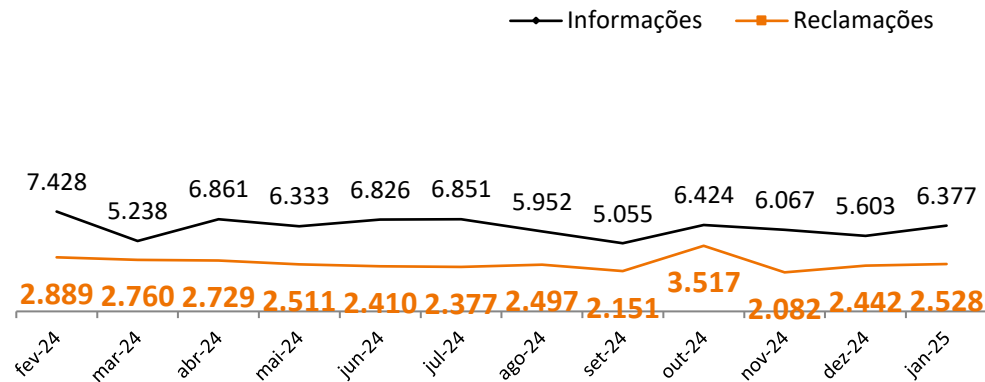
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
ago-24	5.952	2.497	5,05%	22	8.471
set-24	5.055	2.151	-13,86%	14	7.220
out-24	6.424	3.517	63,51%	26	9.967
nov-24	6.067	2.082	-40,80%	18	8.167
dez-24	5.603	2.442	17,29%	15	8.060
jan-25	6.377	2.528	3,52%	15	8.920

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

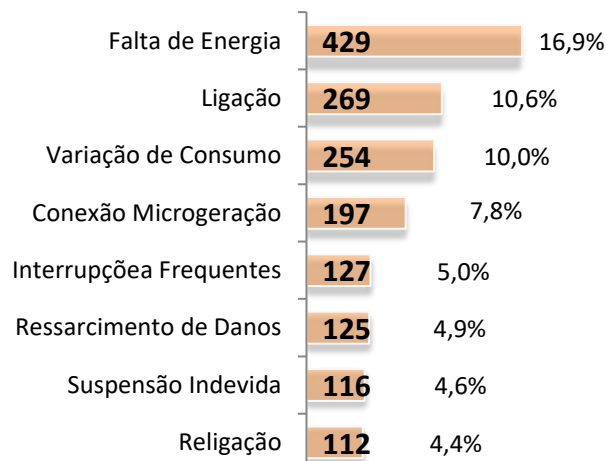
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



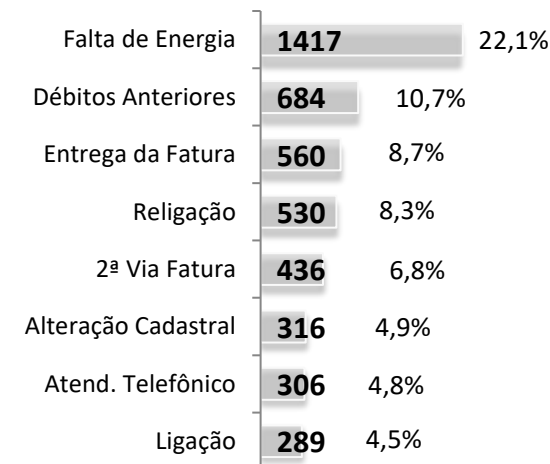
Reclamações por concessionária no mês

	Nº	%
Enel SP	1.229	48,6%
CPFL Paulista	499	19,7%
Neoenergia Elektro	297	11,7%
EDP SP	281	11,1%
CPFL Piratininga	153	6,1%
Energisa Sul-Sudeste	40	1,6%
CPFL Santa Cruz	29	1,1%

Reclamações mais frequentes no mês



Informações mais solicitadas no mês



Indicadores de Qualidade do Atendimento

A medição e exposição dos indicadores de qualidade do atendimento visam incentivar a melhoria contínua do atendimento das Ouvidorias das concessionárias às manifestações registradas nos canais de atendimento da Ouvidoria setorial da ANEEL e do SAU-ARSESP

Obs.: a medição mensal dos indicadores de qualidade do atendimento é provisória, pois no fechamento das relatórios mensais parte das reclamações registradas no mês está em fase de análise.

- ✓ **Reclamações a cada 10 mil unidades consumidoras:** *quantidade de reclamações sobre os serviços prestados pela concessionária ponderado pela sua base de unidades consumidoras.*
- ✓ **Reclamações procedentes:** *reclamações recebidas, analisadas e, no mérito, acolhidas integralmente.*

reclamações a cada 10 mil unidades consumidoras (UC's)

Concessionária	quantidade de UC's ¹	reclamações no mês	resultado do indicador
Enel SP	8.548.787	1.229	1,44
EDP SP	2.181.877	281	1,29
Neoenergia Elektro	2.985.301	297	0,99
CPFL Paulista	5.056.126	499	0,99
CPFL Piratininga	1.981.881	153	0,77
CPFL Santa Cruz	515.486	29	0,56
Energisa Sul-Sudeste	887.417	40	0,45
Setor agregado	22.156.875	2.528	1,14

% reclamações procedentes

Concessionária	resultado do indicador
EDP SP	34,2%
Neoenergia Elektro	26,3%
CPFL Santa Cruz	17,2%
Enel SP	15,2%
CPFL Paulista	10,0%
Energisa Sul-Sudeste	7,5%
CPFL Piratininga	5,9%
Setor agregado	16,9%

¹ Base de unidades consumidoras de janeiro de 2024

Enel SP

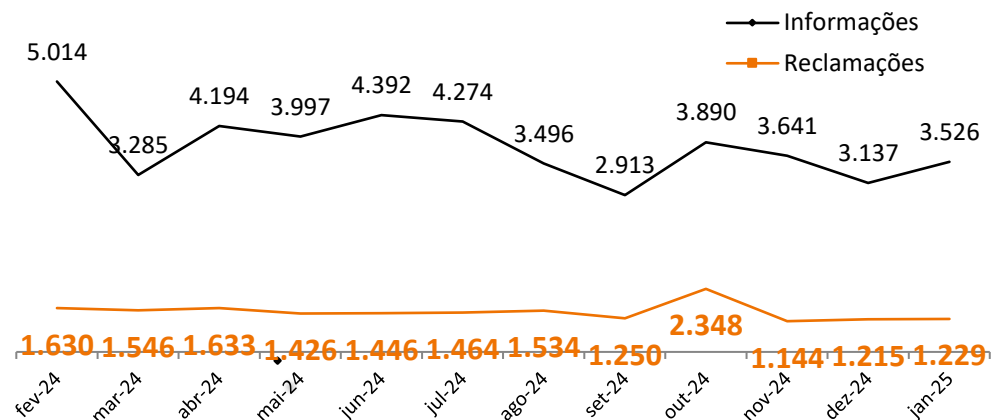
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
ago-24	3.496	1.534	4,78%	18	5.048
set-24	2.913	1.250	-18,51%	10	4.173
out-24	3.890	2.348	87,84%	15	6.253
nov-24	3.641	1.144	-51,28%	5	4.790
dez-24	3.137	1.215	6,21%	8	4.360
jan-25	3.526	1.229	1,15%	6	4.761

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

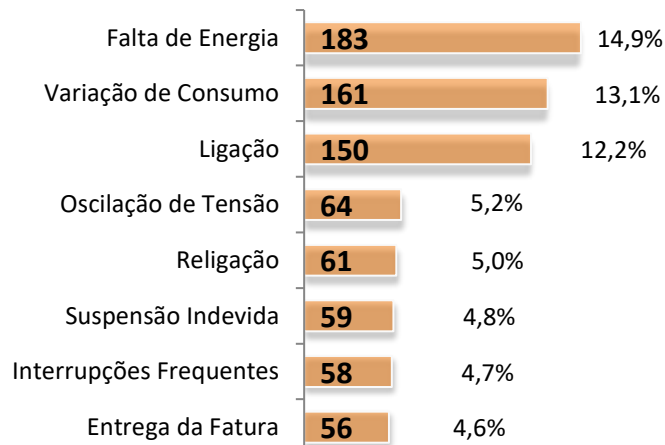
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



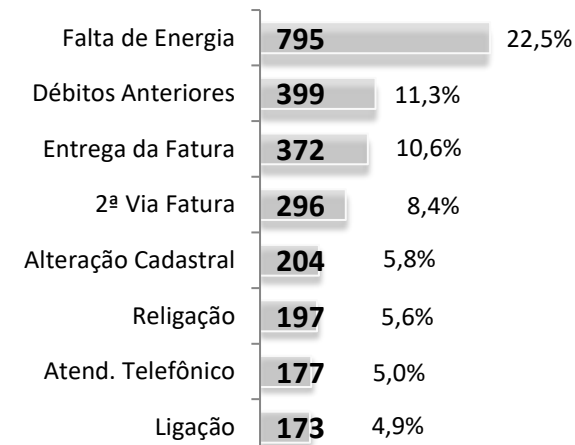
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
São Paulo	905
Osasco	45
São Bernardo do Campo	44
Santo André	38
Cotia	26
Santana de Parnaíba	20
Mauá	18
Carapicuíba	16
Embu Das Artes	14
Diadema	13

Reclamações mais frequentes no mês

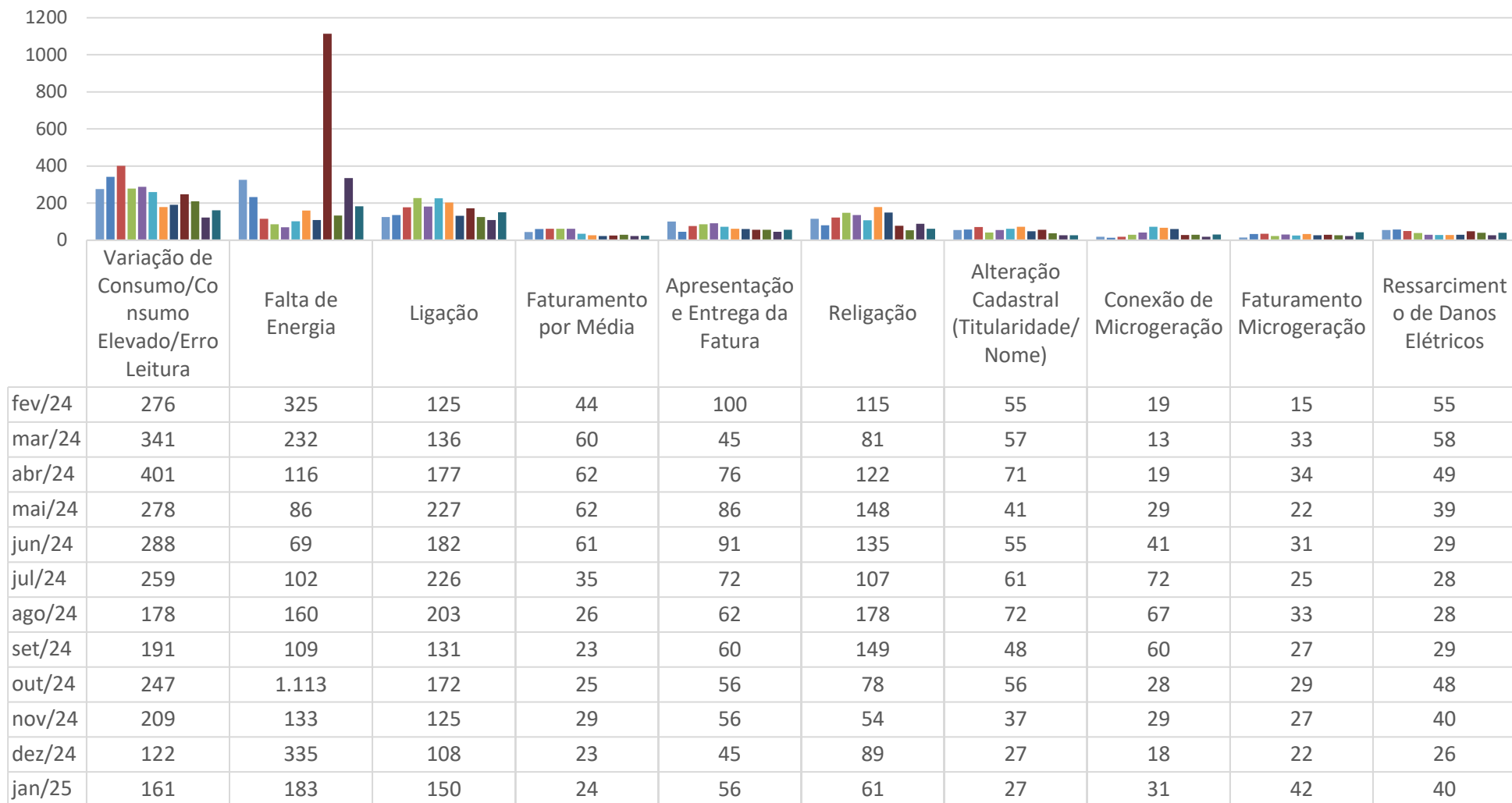


Informações mais solicitadas no mês



Enel SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



CPFL Paulista

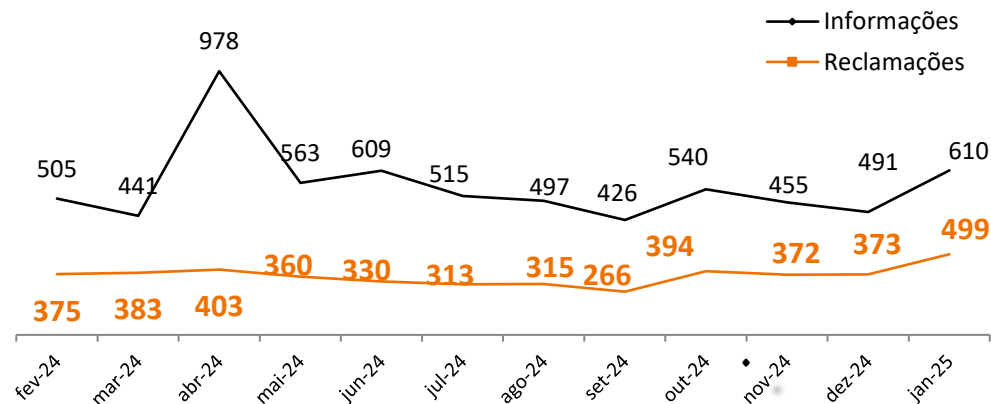
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
ago-24	497	315	0,64%	0	812
set-24	426	266	-15,56%	2	694
out-24	540	394	48,12%	1	935
nov-24	491	372	-5,58%	3	866
dez-24	455	373	0,27%	1	829
jan-25	610	499	33,78%	4	1.113

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

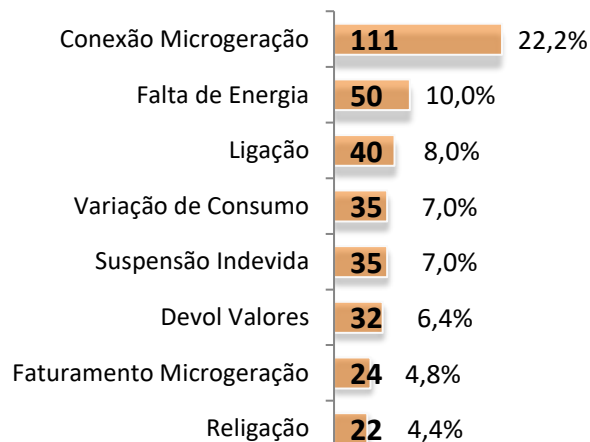
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



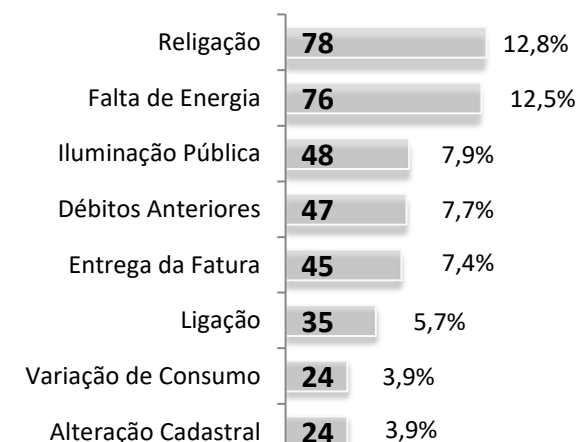
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Ribeirão Preto	49
São José do Rio Preto	43
Campinas	37
Tanabi	33
Piracicaba	23
São Pedro	15
São Carlos	14
Jaú	14
Araçatuba	13
Araraquara	11

Reclamações mais frequentes no mês

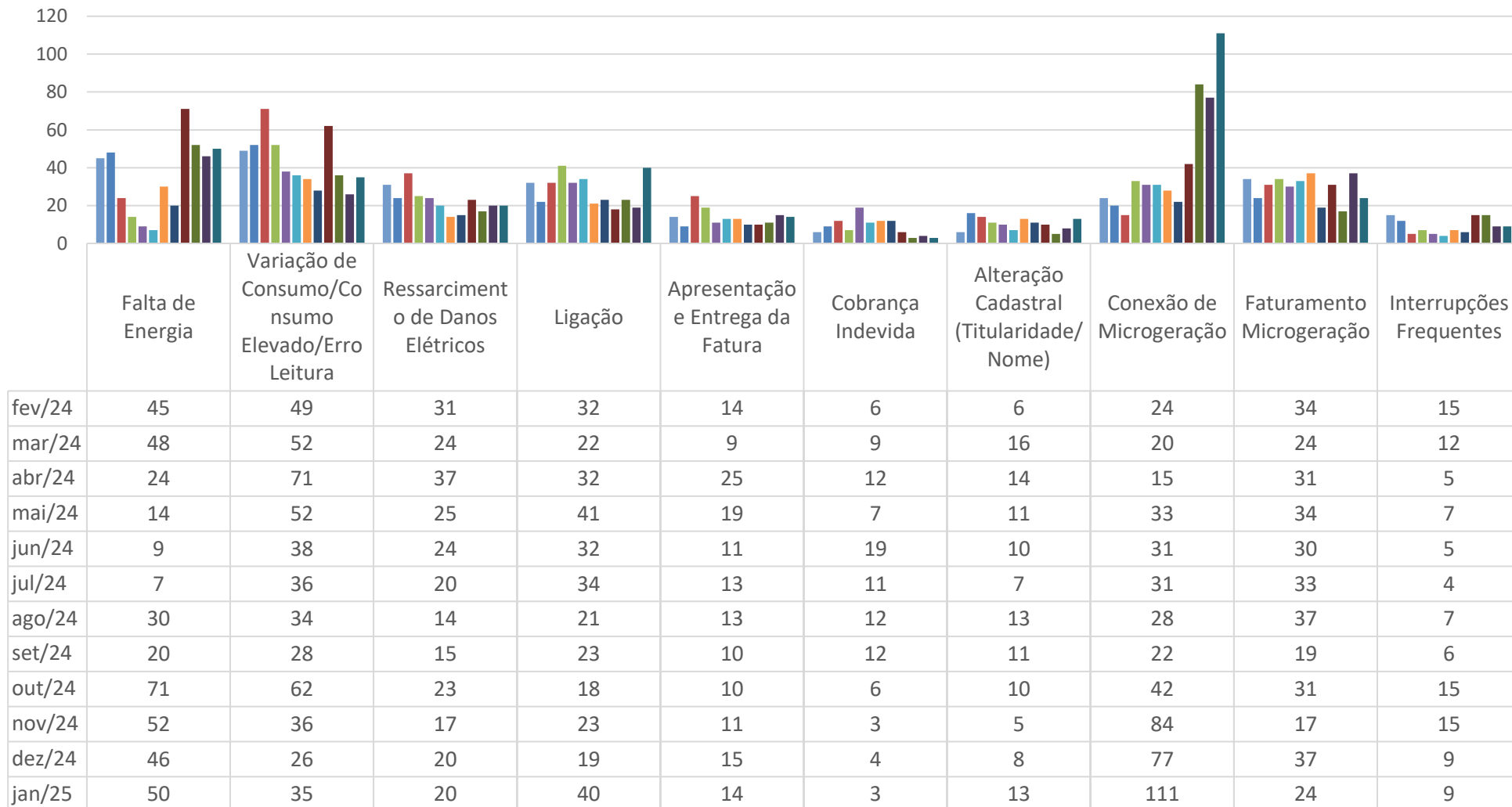


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Paulista

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



CPFL Piratininga

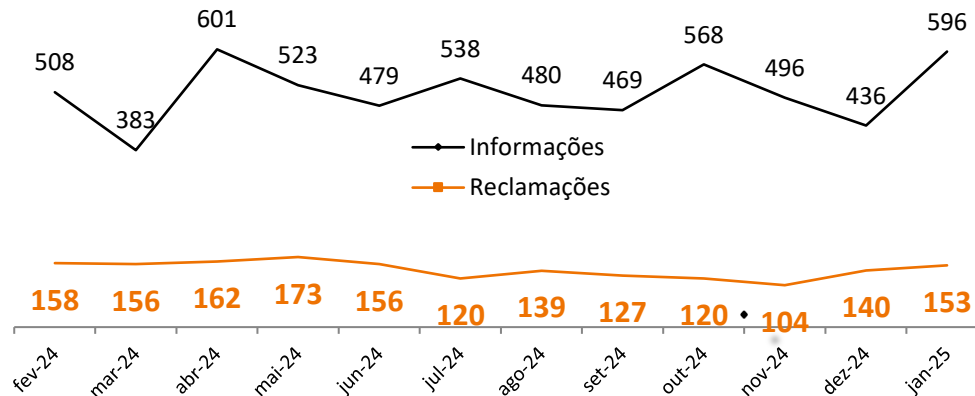
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
ago-24	480	139	15,83%	0	619
set-24	469	127	-8,63%	0	596
out-24	568	120	-5,51%	3	691
nov-24	496	104	-13,33%	6	606
dez-24	436	140	34,62%	2	578
jan-25	596	153	9,29%	2	751

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

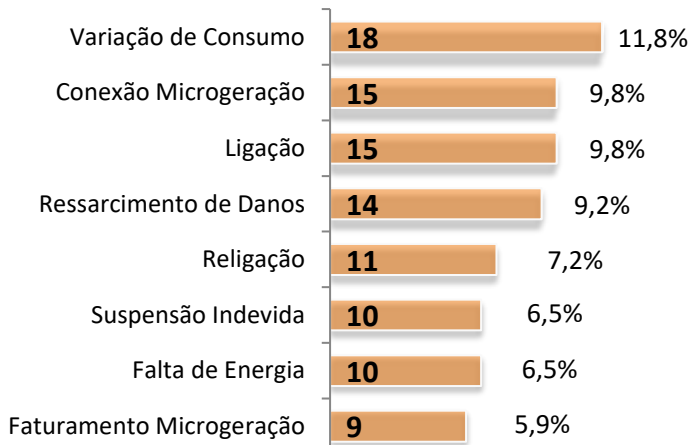
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



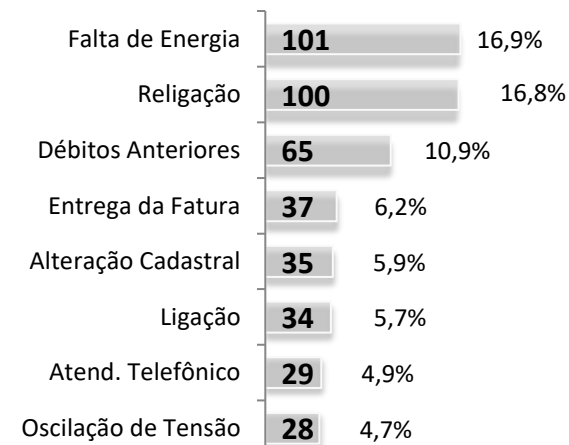
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Sorocaba	29
Santos	18
Praia Grande	17
Jundiaí	12
Indaiatuba	10
Itu	8
Salto	8
Votorantim	8
São Vicente	7
Santa Cruz do Rio Pardo	3

Reclamações mais frequentes no mês

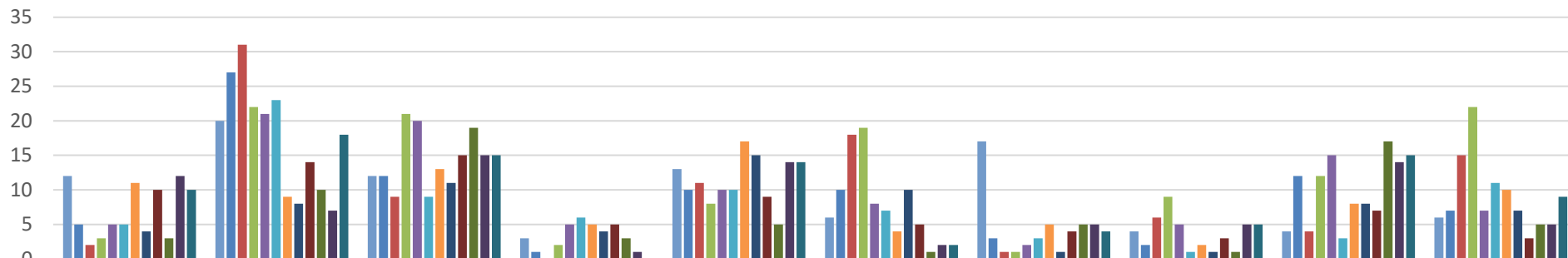


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Piratininga

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



	Falta de Energia	Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro de Leitura	Ligação	Cobrança por Irregularidades	Ressarcimento de Danos Elétricos	Apresentação e Entrega da Fatura	Interrupções Frequentes	Alteração Cadastral (Titularidade/ Nome)	Conexão de Microgeração	Faturamento de Microgeração
fev/24	12	20	12	3	13	6	17	4	4	6
mar/24	5	27	12	1	10	10	3	2	12	7
abr/24	2	31	9	0	11	18	1	6	4	15
mai/24	3	22	21	2	8	19	1	9	12	22
jun/24	5	21	20	5	10	8	2	5	15	7
jul/24	5	23	9	6	10	7	3	1	3	11
ago/24	11	9	13	5	17	4	5	2	8	10
set/24	4	8	11	4	15	10	1	1	8	7
out/24	10	14	15	5	9	5	4	3	7	3
nov/24	3	10	19	3	5	1	5	1	17	5
dez/24	12	7	15	1	14	2	5	5	14	5
jan/25	10	18	15	0	14	2	4	5	15	9

CPFL Santa Cruz

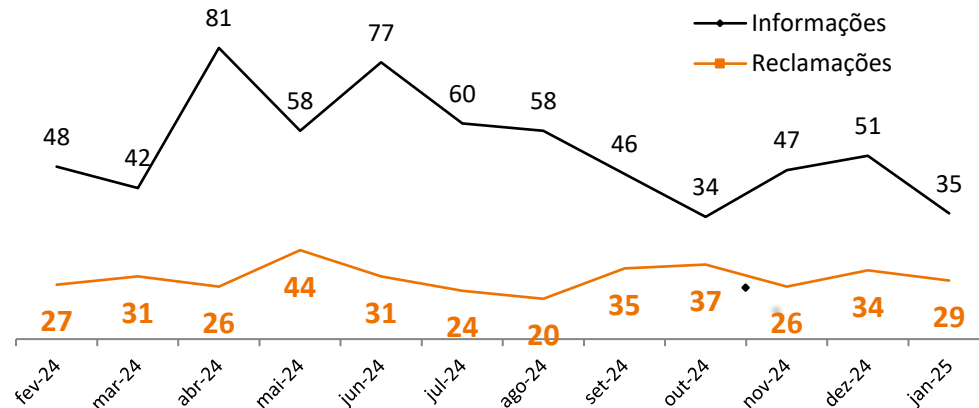
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
ago-24	58	20	-16,67%	0	78
set-24	46	35	75,00%	0	81
out-24	34	37	5,71%	0	71
nov-24	47	26	-29,73%	0	73
dez-24	51	34	30,77%	0	85
jan-25	35	29	-14,71%	0	64

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

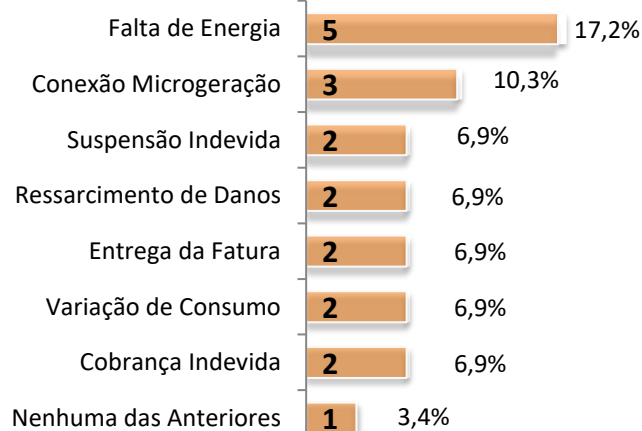
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Mococa	7
Pedreira	2
Casa Branca	2
Arandu	2
Avaré	2
Guareí	2
Cerqueira César	1
Piraju	1
Ourinhos	1
São Sebastião da Grama	1

Reclamações mais frequentes no mês

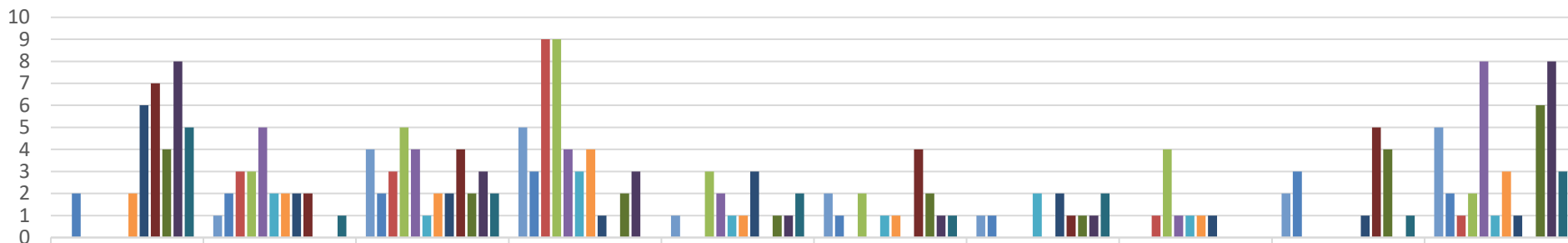


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Santa Cruz

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



	Falta de Energia	Ligação	Variação 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
fev/24	0	1	4	5	1	2	1	0	2	5
mar/24	2	2	2	3	0	1	1	0	3	2
abr/24	0	3	3	9	0	0	0	1	0	1
mai/24	0	3	5	9	3	2	0	4	0	2
jun/24	0	5	4	4	2	0	0	1	0	8
jul/24	0	2	1	3	1	1	2	1	0	1
ago/24	2	2	2	4	1	1	0	1	0	3
set/24	6	2	2	1	3	0	2	1	1	1
out/24	7	2	4	0	0	4	1	0	5	0
nov/24	4	0	2	2	1	2	1	0	4	6
dez/24	8	0	3	3	1	1	1	0	0	8
jan/25	5	1	2	0	2	1	2	0	1	3

Neoenergia Elektro

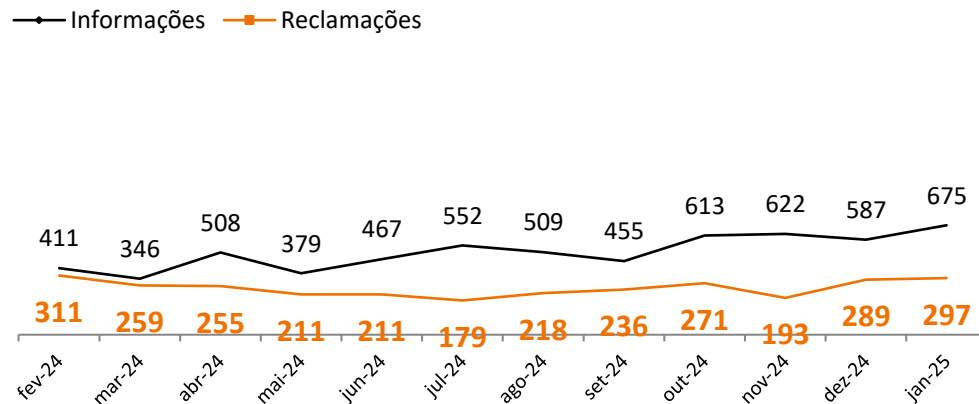
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
ago-24	509	218	21,79%	2	729
set-24	455	236	8,26%	2	693
out-24	613	271	14,83%	2	886
nov-24	622	193	-28,78%	1	816
dez-24	587	289	49,74%	2	878
jan-25	675	297	2,77%	0	972

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

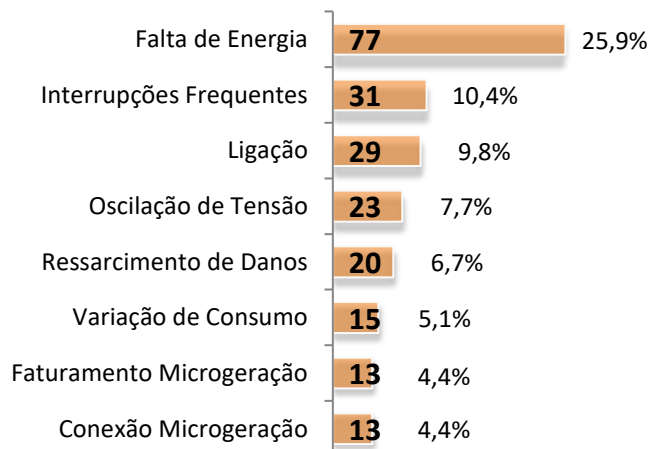
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



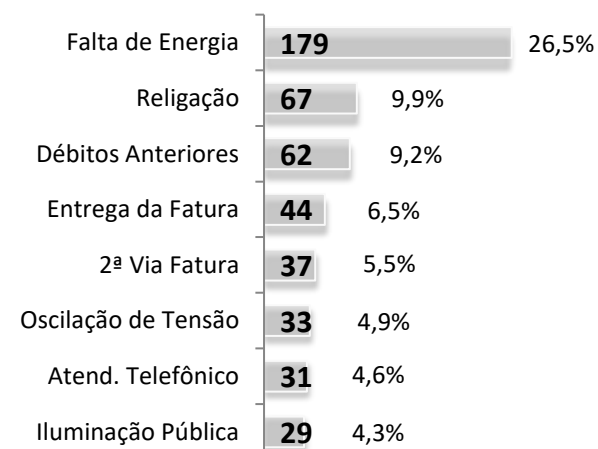
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Atibaia	14
Pirassununga	14
Mairiporã	12
Araras	10
Votuporanga	10
São João da Boa Vista	9
Bertioga	9
Ubatuba	9
Arujá	8
Guarujá	7

Reclamações mais frequentes no mês

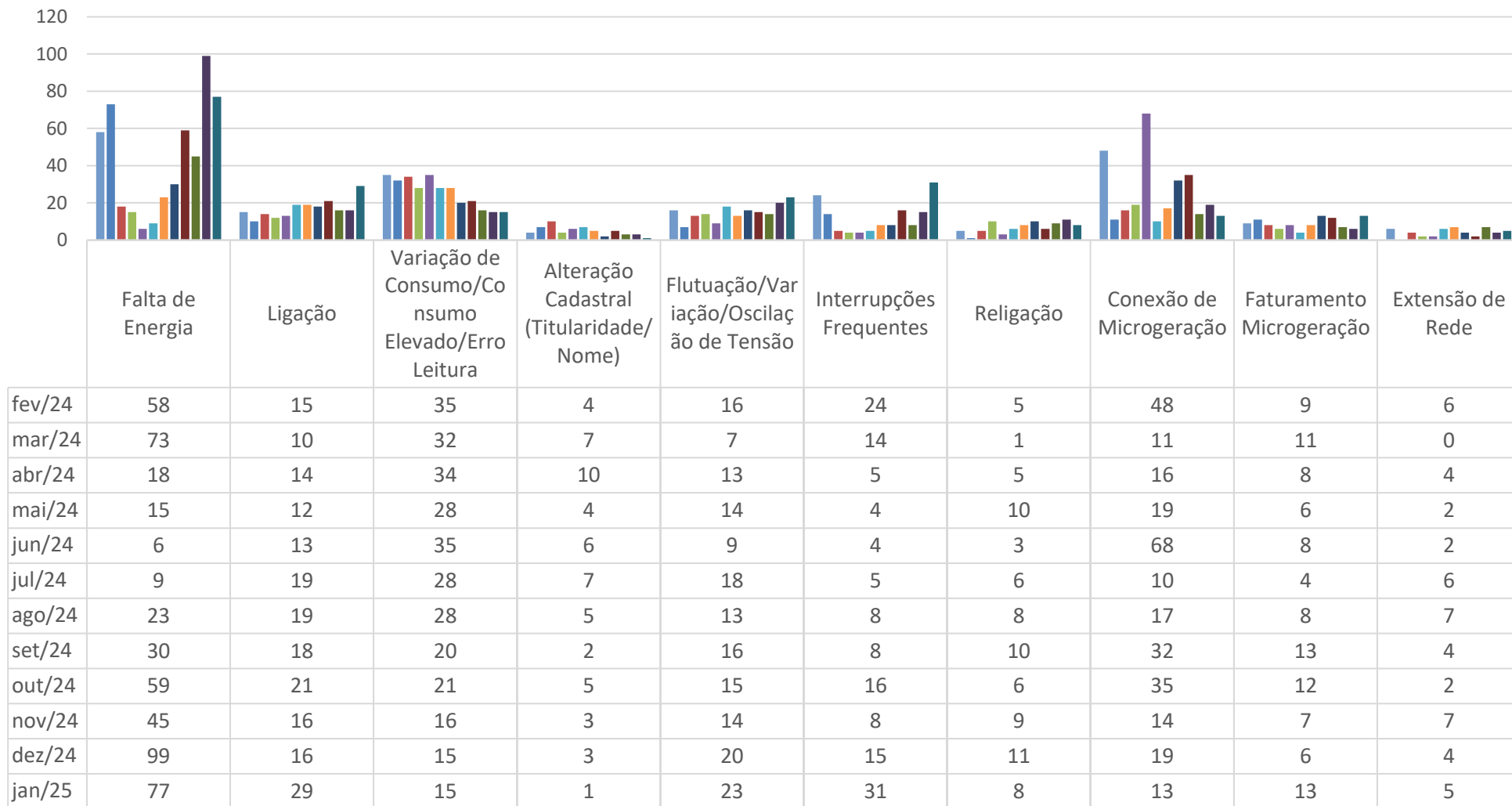


Informações mais solicitadas no mês



Neoenergia Elektro

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



EDP SP

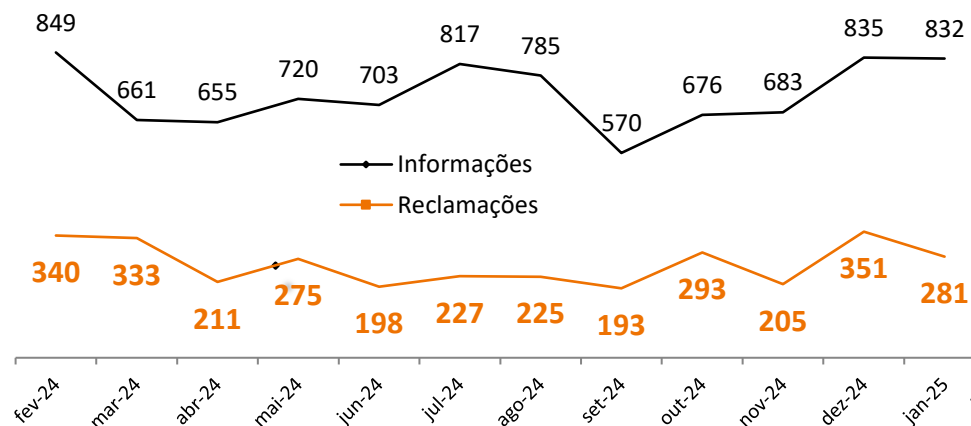
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
ago-24	785	225	-0,88%	1	1.011
set-24	570	193	-14,22%	0	763
out-24	676	293	51,81%	0	969
nov-24	683	205	-30,03%	2	890
dez-24	835	351	71,22%	1	1.187
jan-25	832	281	-19,94%	2	1.115

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

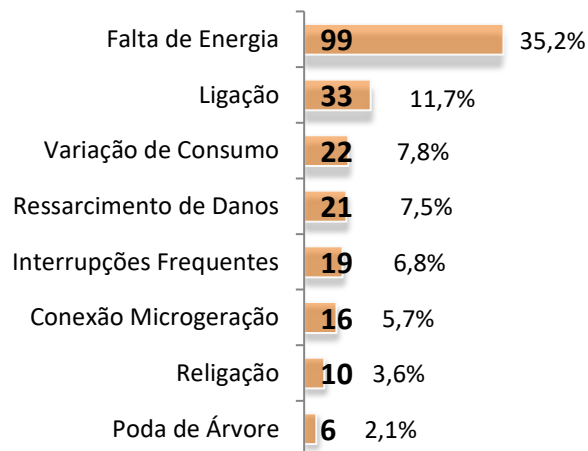
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



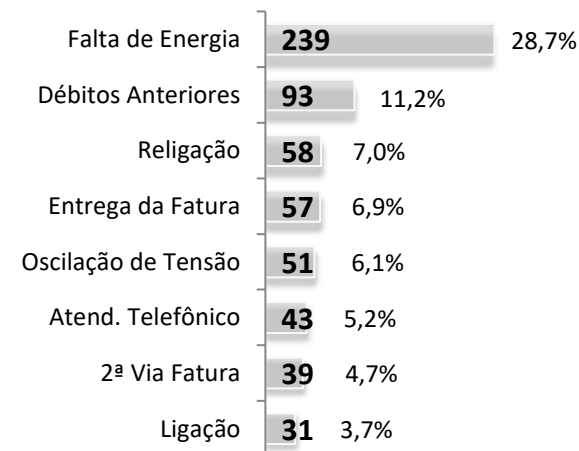
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Guarulhos	62
Mogi das Cruzes	40
São José dos Campos	34
Itaquaquecetuba	17
Taubaté	14
Suzano	14
Jacareí	12
Ferraz De Vasconcelos	10
Poá	10
São Sebastião	10

Reclamações mais frequentes no mês

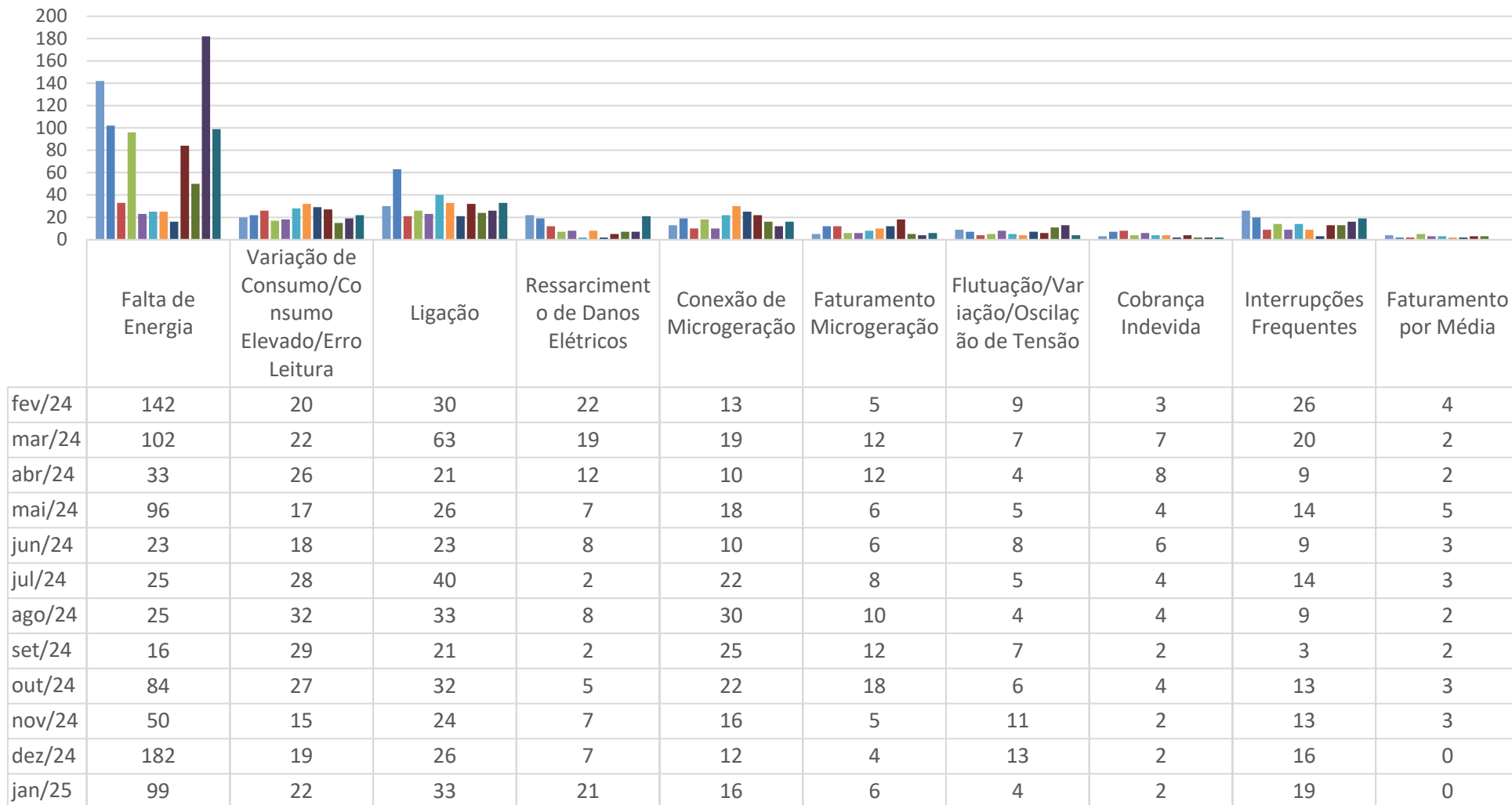


Informações mais solicitadas no mês



EDP SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



Energisa Sul-Sudeste

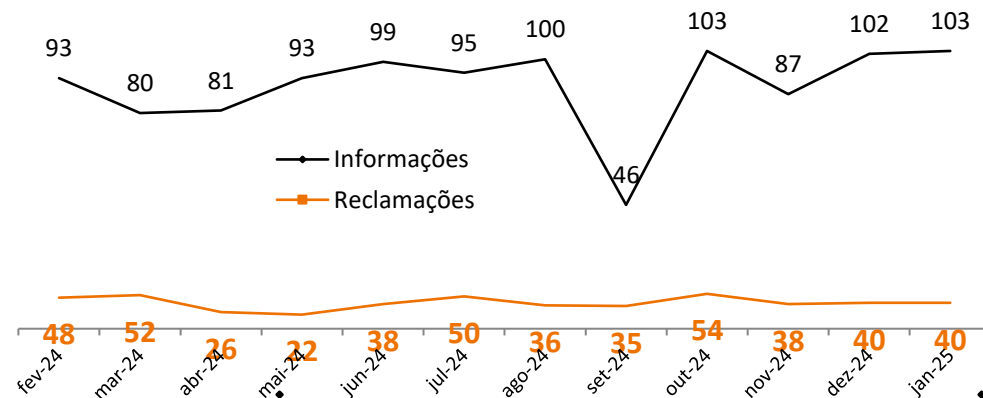
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
ago-24	100	36	-28,00%	1	137
set-24	46	35	-2,78%	0	81
out-24	103	54	54,29%	0	157
nov-24	87	38	-29,63%	1	126
dez-24	102	40	5,26%	0	142
jan-25	103	40	0,00%	0	143

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

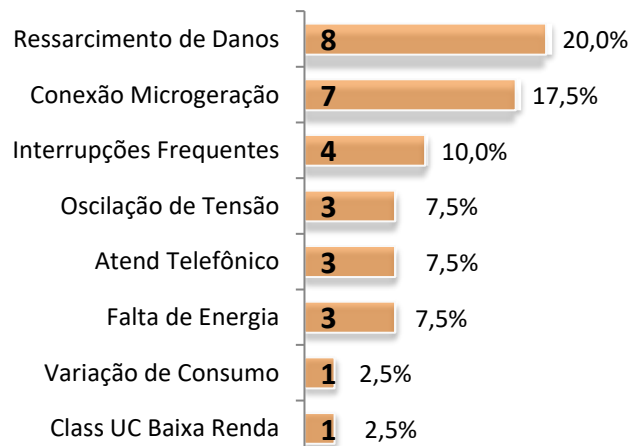
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



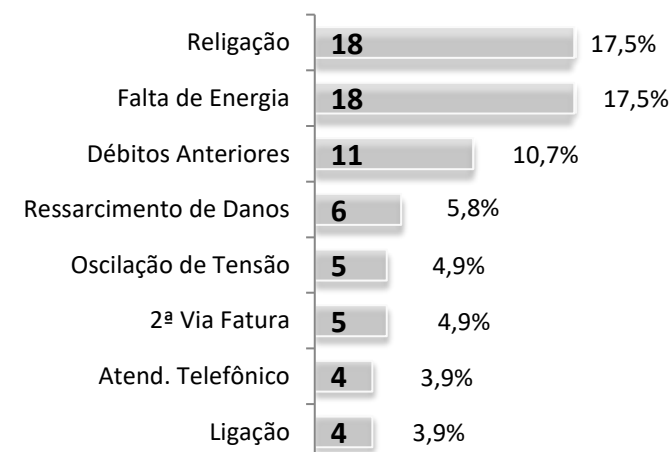
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Bragança Paulista	12
Presidente Prudente	5
Catanduva	3
Martinópolis	2
Tuiuti	2
Novo Horizonte	2
Lucélia	2
Platina	1
Tupã	1
Tarumã	1

Reclamações mais frequentes no mês

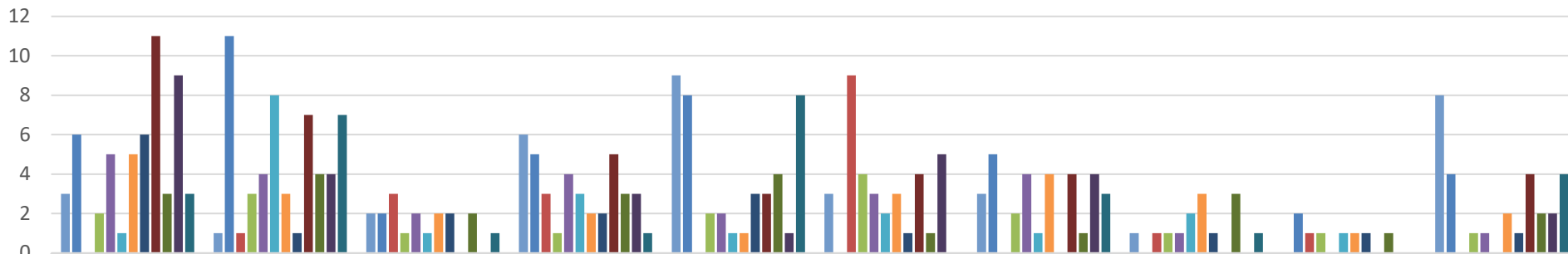


Informações mais solicitadas no mês



Energisa Sul-Sudeste

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



Mês	Falta de Energia	Conexão de Microgeração	Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro de Leitura	Ligação	Ressarcimento de Danos Elétricos	Faturamento de Microgeração	Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão	Extensão de Rede	Alteração Cadastral (Titularidade/ Nome)	Interrupções Frequentes
fev/24	3	1	2	6	9	3	3	1	0	8
mar/24	6	11	2	5	8	0	5	0	2	4
abr/24	0	1	3	3	0	9	0	1	1	0
mai/24	2	3	1	1	2	4	2	1	1	1
jun/24	5	4	2	4	2	3	4	1	0	1
jul/24	1	8	1	3	1	2	1	2	1	0
ago/24	5	3	2	2	1	3	4	3	1	2
set/24	6	1	2	2	3	1	0	1	1	1
out/24	11	7	0	5	3	4	4	0	0	4
nov/24	3	4	2	3	4	1	1	3	1	2
dez/24	9	4	0	3	1	5	4	0	0	2
jan/25	3	7	1	1	8	0	3	1	0	4

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

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

Canal Exclusivo para Prefeitos:

Whatsapp - 11 - 96919-4920

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