

Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP

Setor: Energia Elétrica

Mês: Julho/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.

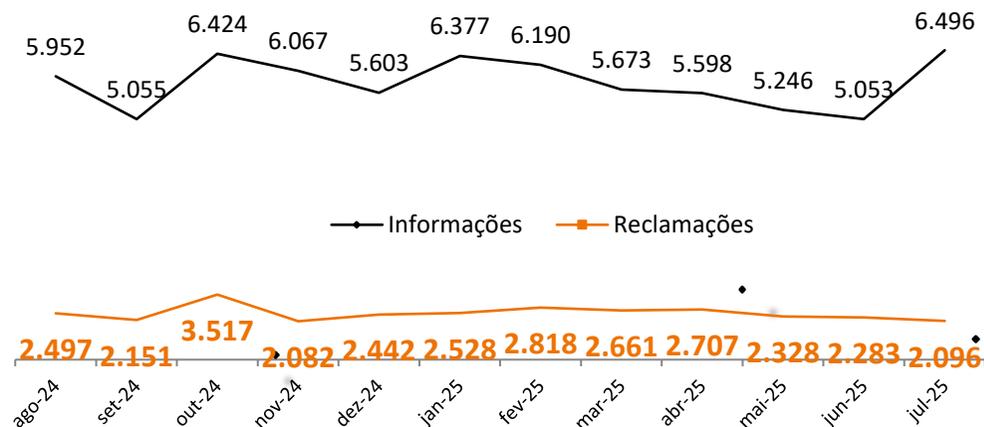
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
fev-25	6.190	2.818	11,47%	13	9.021
mar-25	5.673	2.661	-5,57%	16	8.350
abr-25	5.598	2.707	1,73%	17	8.322
mai-25	5.246	2.328	-14,00%	7	7.581
jun-25	5.053	2.283	-1,93%	16	7.352
jul-25	6.496	2.096	-8,19%	13	8.605

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

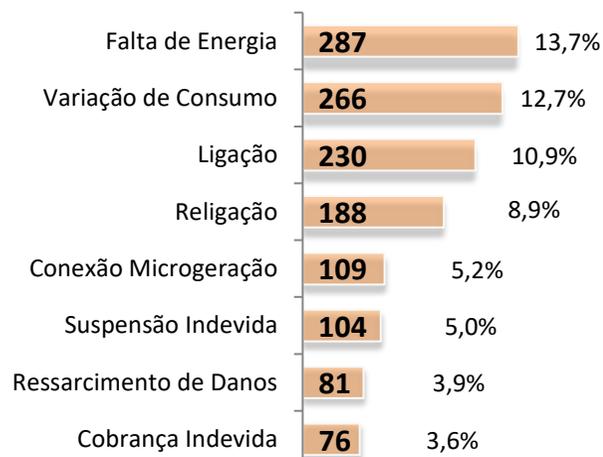
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



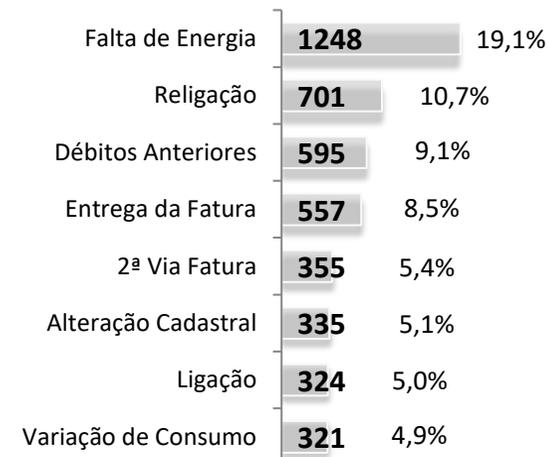
Reclamações por concessionária no mês

	Nº	%
Enel SP	1.072	51,1%
EDP SP	308	14,7%
CPFL Paulista	299	14,3%
Neoenergia Elektro	223	10,6%
CPFL Piratininga	143	6,8%
Energisa Sul-Sudeste	31	1,5%
CPFL Santa Cruz	20	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

- ✓ **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
EDP SP	2.199.747	308	1,40
Enel SP	8.620.141	1.072	1,24
Neoenergia Elektro	3.013.592	223	0,74
CPFL Piratininga	1.999.052	143	0,72
CPFL Paulista	5.106.895	299	0,59
CPFL Santa Cruz	473.717	20	0,42
Energisa Sul-Sudeste	894.656	31	0,35
Setor agregado	22.307.800	2.096	0,94

% reclamações procedentes

Concessionária	resultado do indicador
EDP SP	26,9%
Neoenergia Elektro	26,0%
Enel SP	13,3%
CPFL Piratininga	3,5%
CPFL Paulista	3,0%
Energisa Sul-Sudeste	0,0%
CPFL Santa Cruz	0,0%
Setor agregado	14,2%

¹ Base de unidades consumidoras de julho de 2024

Enel SP

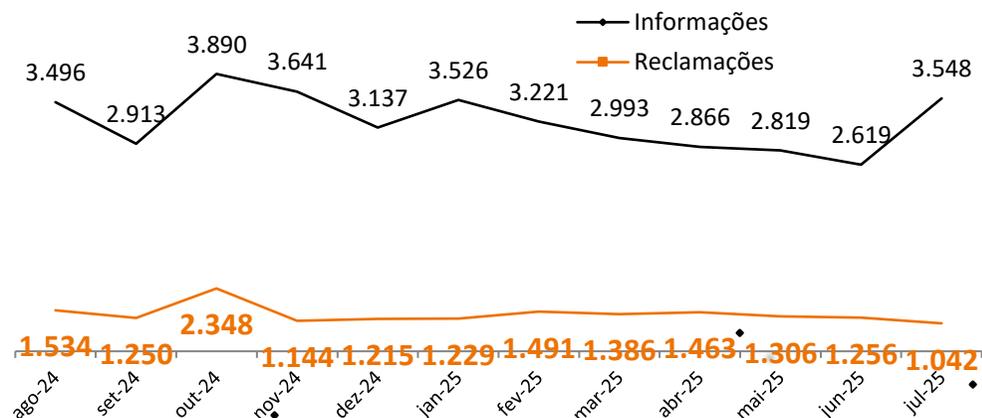
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
fev-25	3.221	1.491	21,32%	6	4.718
mar-25	2.993	1.386	-7,04%	7	4.386
abr-25	2.866	1.463	5,56%	11	4.340
mai-25	2.819	1.306	-10,73%	5	4.130
jun-25	2.619	1.256	-3,83%	11	3.886
jul-25	3.548	1.042	-17,04%	9	4.599

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

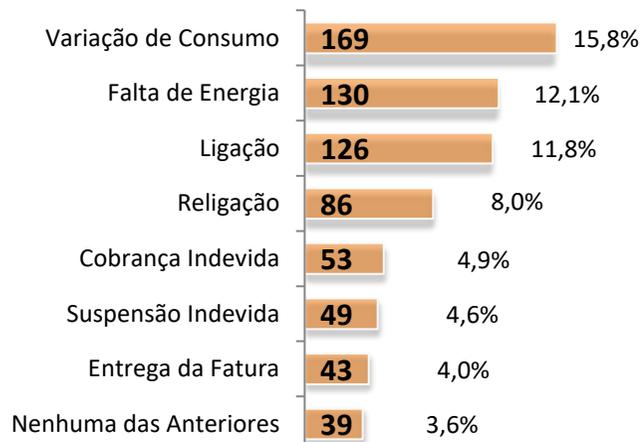
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



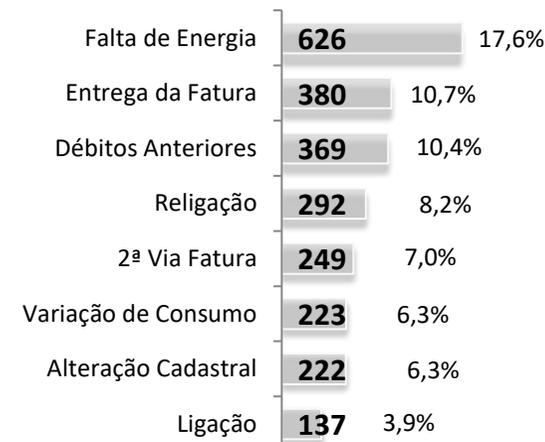
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
São Paulo	791
Osasco	39
Santo André	37
São Bernardo do Campo	18
Barueri	16
Santana de Parnaíba	15
Taboão Da Serra	15
Embu Das Artes	14
Carapicuíba	13
Cotia	13

Reclamações mais frequentes no mês

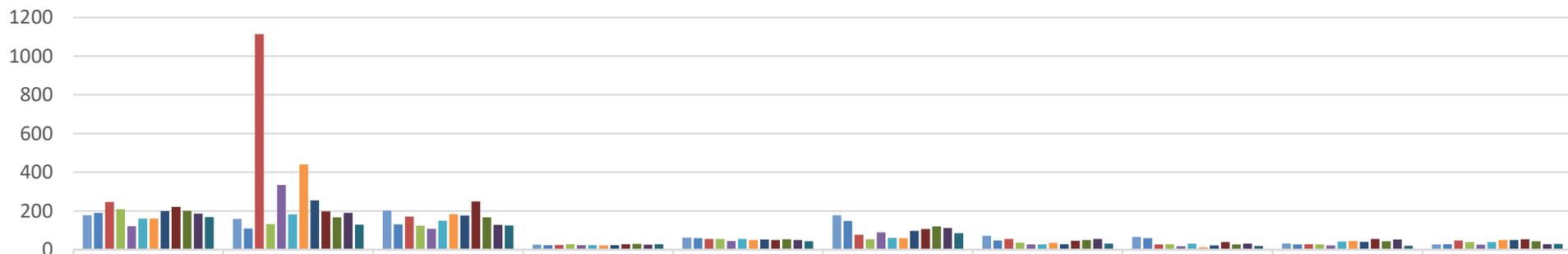


Informações mais solicitadas no mês



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
ago/24	178	160	203	26	62	178	72	67	33	28
set/24	191	109	131	23	60	149	48	60	27	29
out/24	247	1.113	172	25	56	78	56	28	29	48
nov/24	209	133	125	29	56	54	37	29	27	40
dez/24	122	335	108	23	45	89	27	18	22	26
jan/25	161	183	150	24	56	61	27	31	42	40
fev/25	161	441	184	22	50	60	36	13	45	50
mar/25	200	255	177	23	53	97	29	22	41	50
abr/25	222	199	250	29	50	107	47	39	56	54
mai/25	201	167	167	30	55	121	50	27	44	44
jun/25	187	190	128	26	50	112	56	31	53	29
jul/25	169	130	126	29	43	86	32	20	21	30

CPFL Paulista

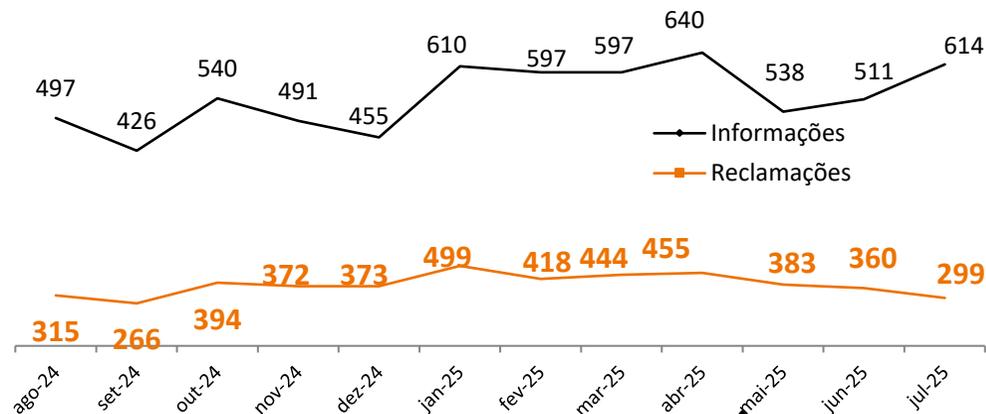
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
fev-25	597	418	-16,23%	3	1.018
mar-25	597	444	6,22%	3	1.044
abr-25	640	455	2,48%	2	1.097
mai-25	511	383	-15,82%	1	895
jun-25	538	360	-6,01%	2	900
jul-25	614	299	-16,94%	1	914

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

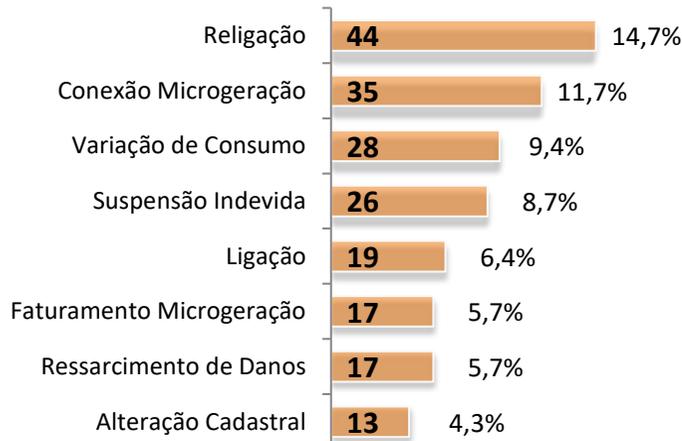
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



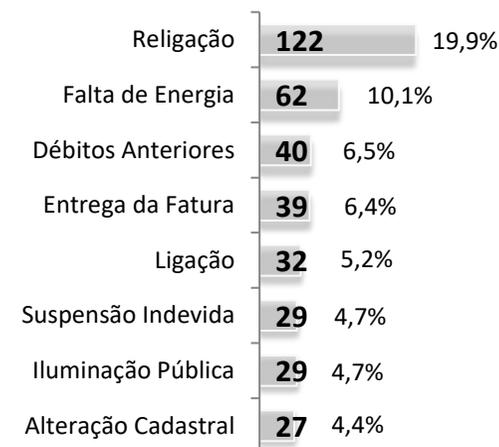
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Campinas	38
Ribeirão Preto	31
Piracicaba	19
Valinhos	12
Bauru	7
São José do Rio Preto	7
Lins	7
Franca	7
Araçatuba	6
Sertãozinho	6

Reclamações mais frequentes no mês

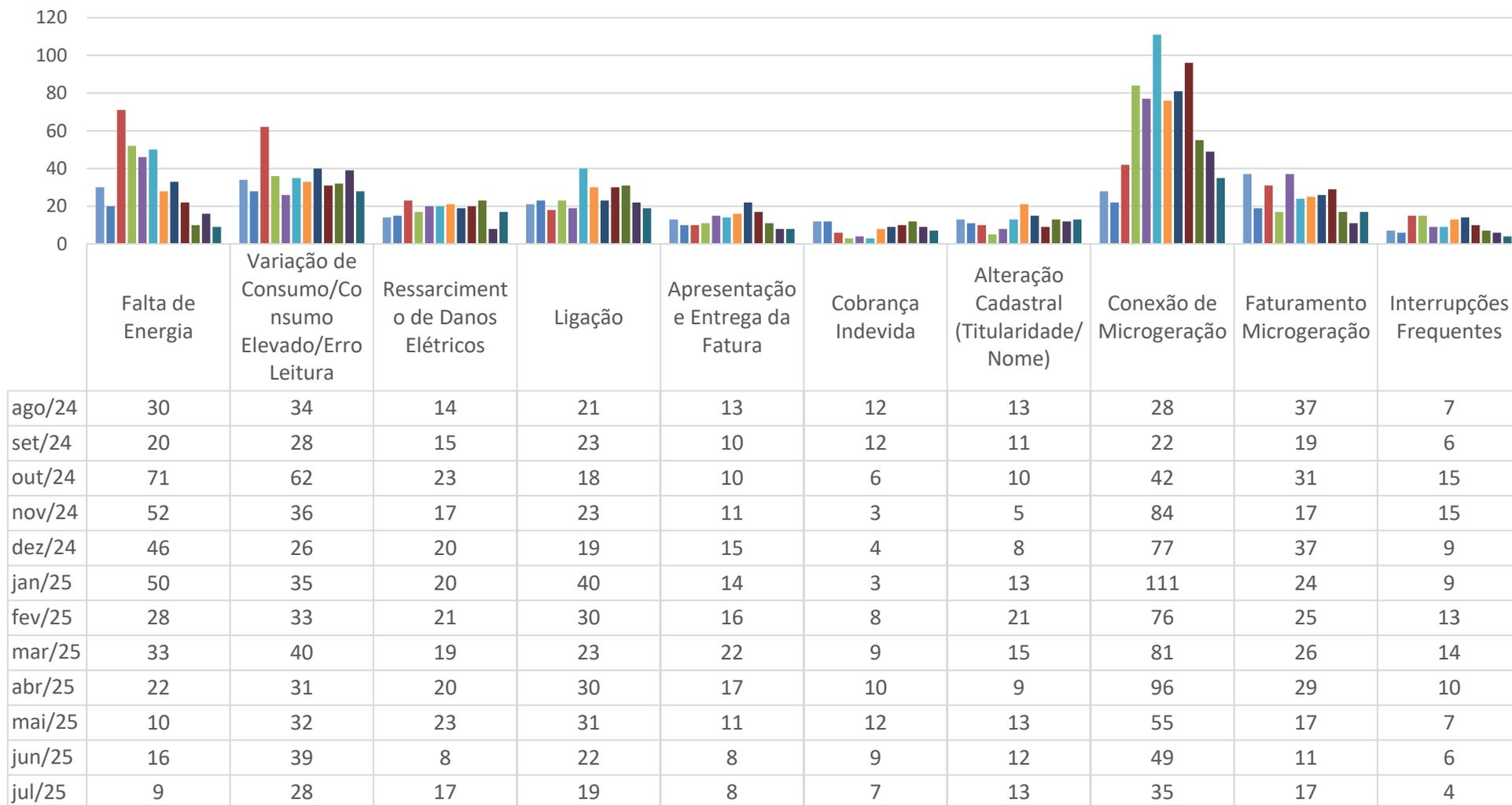


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Paulista

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



CPFL Piratininga

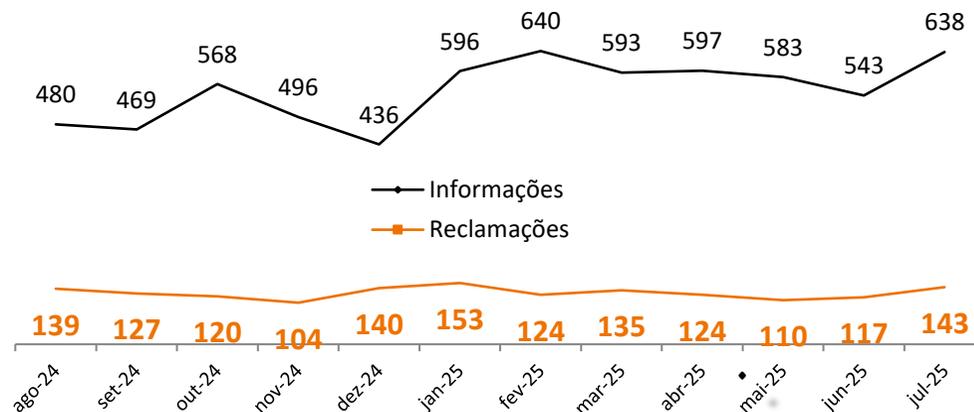
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
fev-25	640	124	-18,95%	1	765
mar-25	593	135	8,87%	1	729
abr-25	597	124	-8,15%	2	723
mai-25	583	110	-11,29%	0	693
jun-25	543	117	6,36%	1	661
jul-25	638	143	22,22%	1	782

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



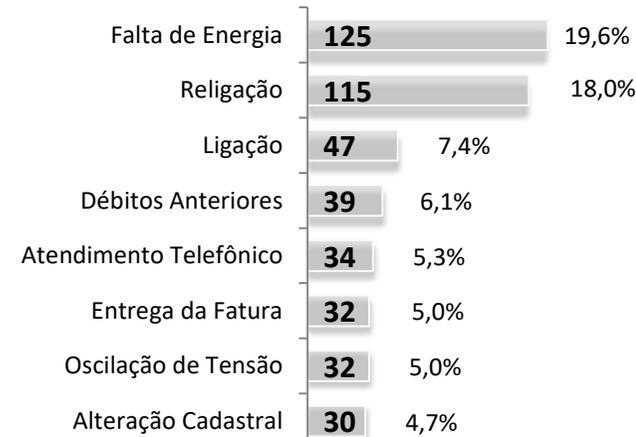
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Sorocaba	29
Santos	21
Jundiaí	17
Praia Grande	16
Indaiatuba	9
São Vicente	8
Guarujá	5
Votorantim	5
Salto	4
Porto Feliz	4

Reclamações mais frequentes no mês

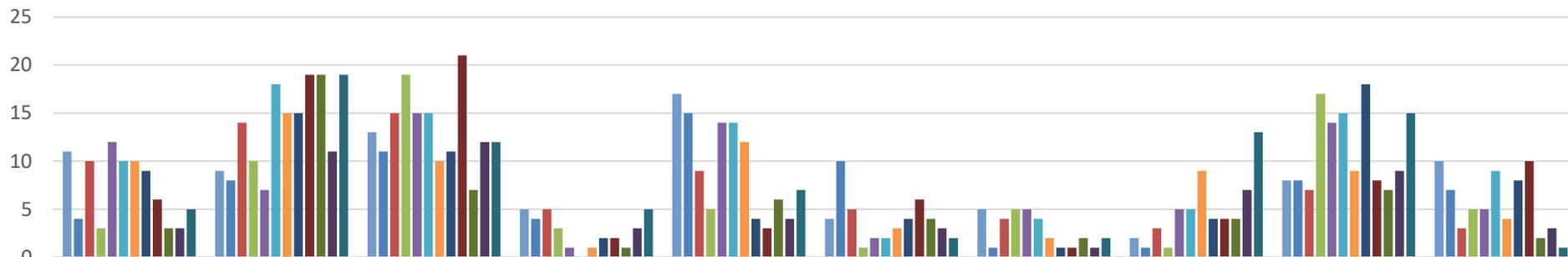


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Piratininga

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



	Falta de Energia	Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura	Ligação	Cobrança por Irregularidades	Ressarcimento de Danos Elétricos	Apresentação e Entrega da Fatura	Interrupções Frequentes	Alteração Cadastral (Titularidade/ Nome)	Conexão de Microgeração	Faturamento Microgeração
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
fev/25	10	15	10	1	12	3	2	9	9	4
mar/25	9	15	11	2	4	4	1	4	18	8
abr/25	6	19	21	2	3	6	1	4	8	10
mai/25	3	19	7	1	6	4	2	4	7	2
jun/25	3	11	12	3	4	3	1	7	9	3
jul/25	5	19	12	5	7	2	2	13	15	1

CPFL Santa Cruz

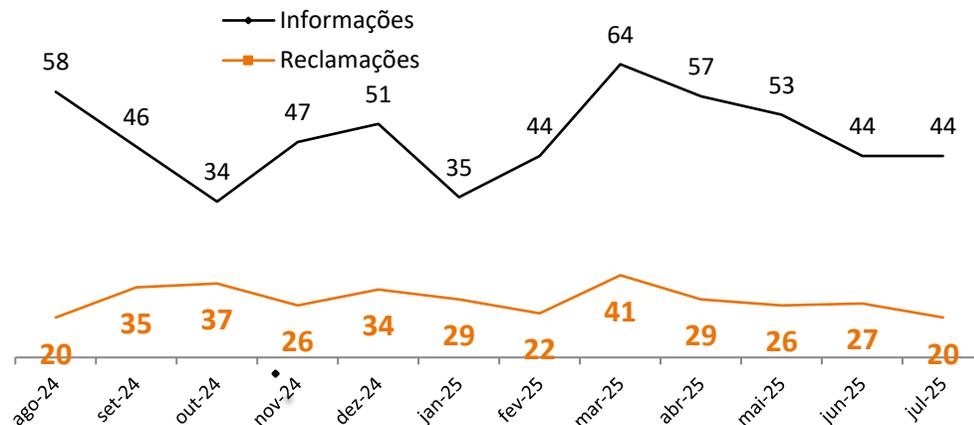
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
fev-25	44	22	-24,14%	0	66
mar-25	64	41	86,36%	0	105
abr-25	57	29	-29,27%	0	86
mai-25	53	26	-10,34%	0	79
jun-25	44	27	3,85%	0	71
jul-25	44	20	-25,93%	1	65

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

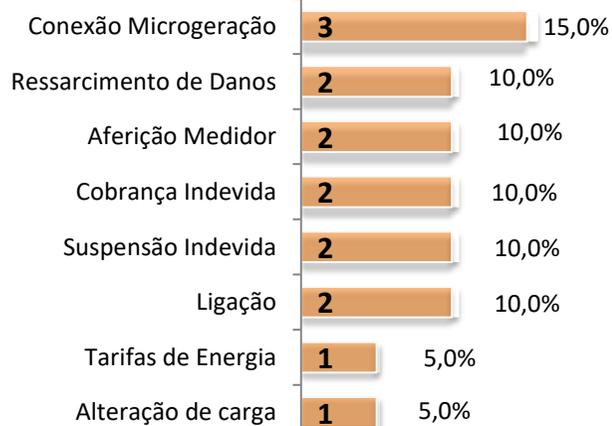
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



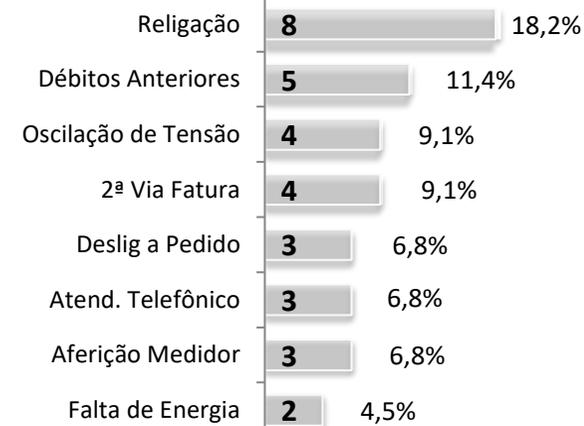
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Itapetininga	7
Taguaí	2
Pedreira	2
Ourinhos	2
Mococa	2
Santa Cruz do Rio Pardo	1
Casa Branca	1
Bernardino De Campos	1
Cerqueira César	1
Chavantes	1

Reclamações mais frequentes no mês

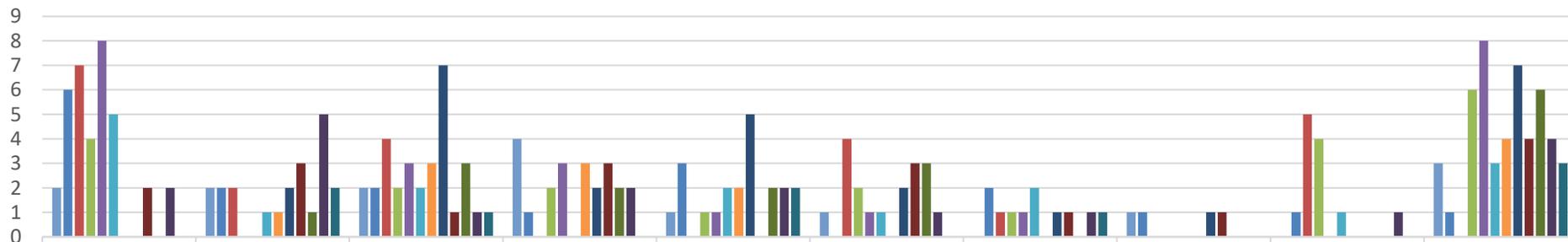


Informações mais solicitadas no mês



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
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
fev/25	0	1	3	3	2	0	0	0	0	4
mar/25	0	2	7	2	5	2	1	1	0	7
abr/25	2	3	1	3	0	3	1	1	0	4
mai/25	0	1	3	2	2	3	0	0	0	6
jun/25	2	5	1	2	2	1	1	0	1	4
jul/25	0	2	1	0	2	0	1	0	0	3

Neoenergia Elektro

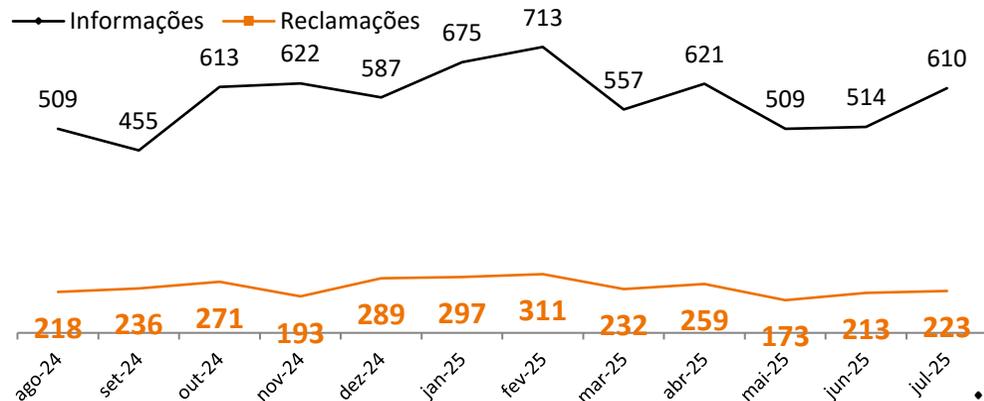
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
fev-25	713	311	4,71%	0	1.024
mar-25	557	232	-25,40%	1	790
abr-25	621	259	11,64%	0	880
mai-25	509	173	-33,20%	0	682
jun-25	514	213	23,12%	0	727
jul-25	610	223	4,69%	0	833

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

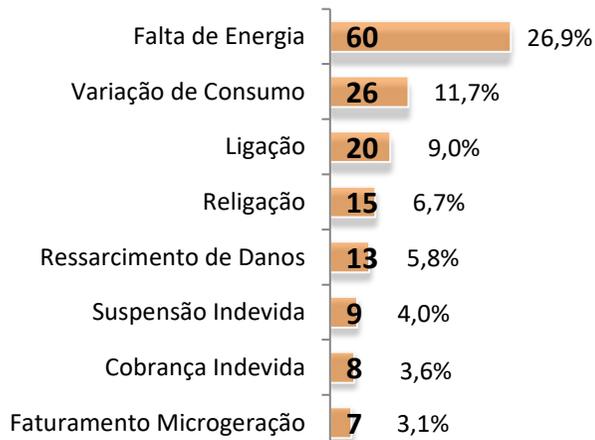
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



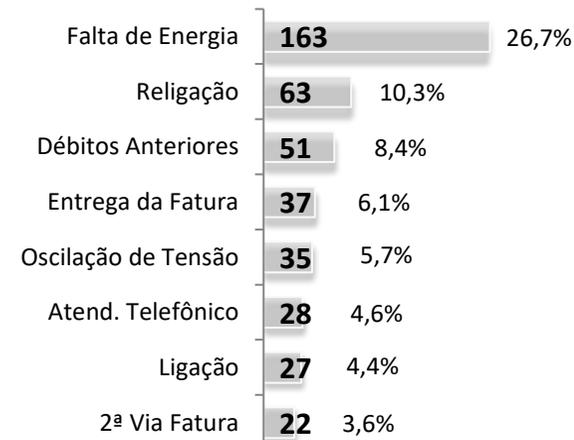
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Ubatuba	38
Bertioga	17
Atibaia	12
Peruíbe	8
Arujá	7
Mongaguá	6
Mogi Mirim	6
Nazaré Paulista	6
Mairiporã	6
Ilhabela	6

Reclamações mais frequentes no mês

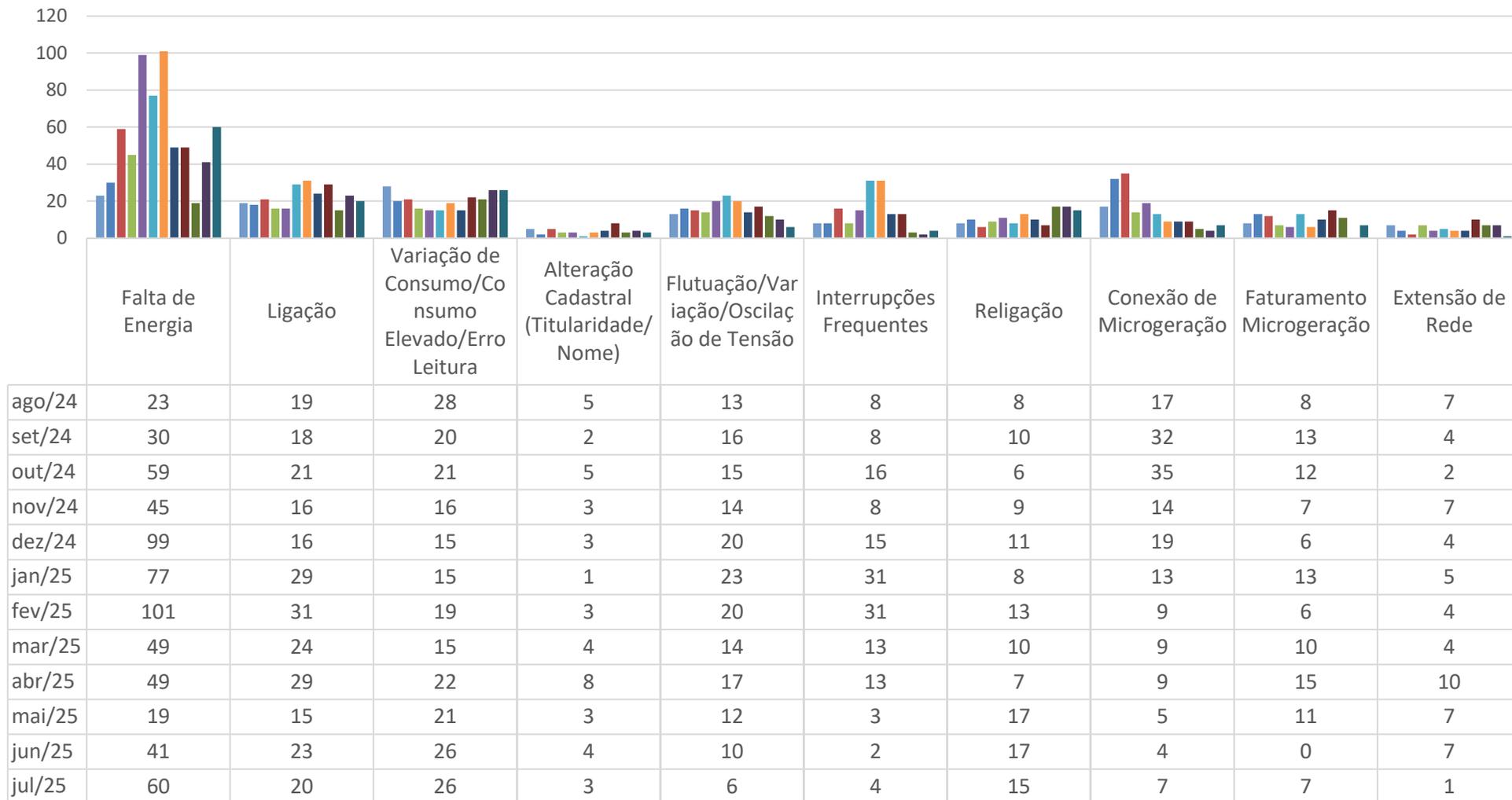


Informações mais solicitadas no mês



Neoenergia Elektro

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



EDP SP

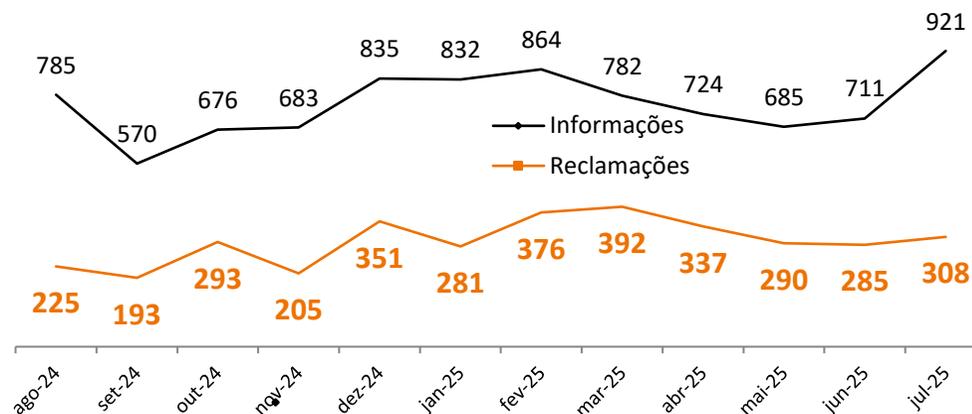
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
fev-25	864	376	33,81%	3	1.243
mar-25	782	392	4,26%	4	1.178
abr-25	724	337	-14,03%	2	1.063
mai-25	685	290	-13,95%	1	976
jun-25	711	285	-1,72%	2	998
jul-25	921	308	8,07%	1	1.230

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

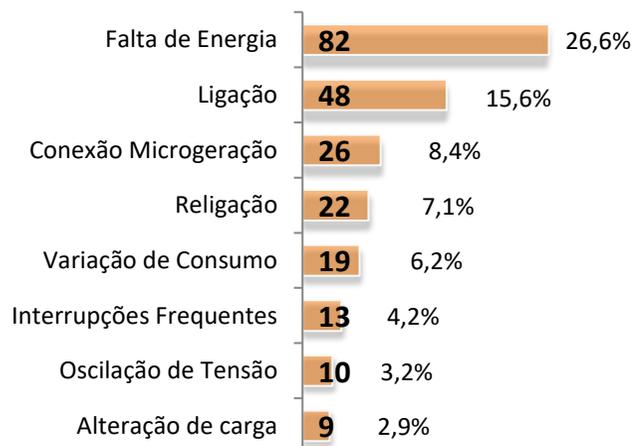
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



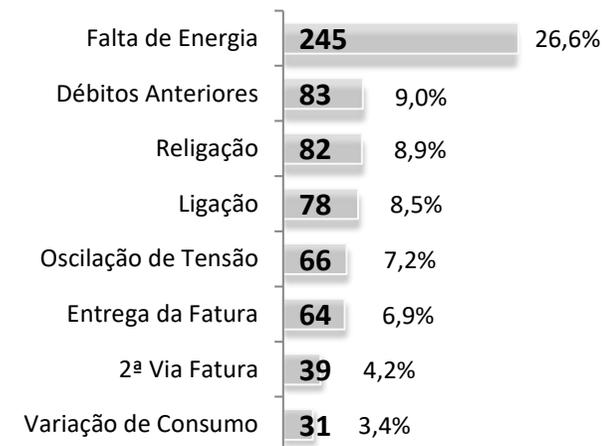
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Guarulhos	83
Caraguatatuba	43
Itaquaquetuba	33
São José dos Campos	28
Suzano	24
São Sebastião	20
Mogi das Cruzes	18
Taubaté	15
Jacareí	9
Ferraz de Vasconcelos	8

Reclamações mais frequentes no mês

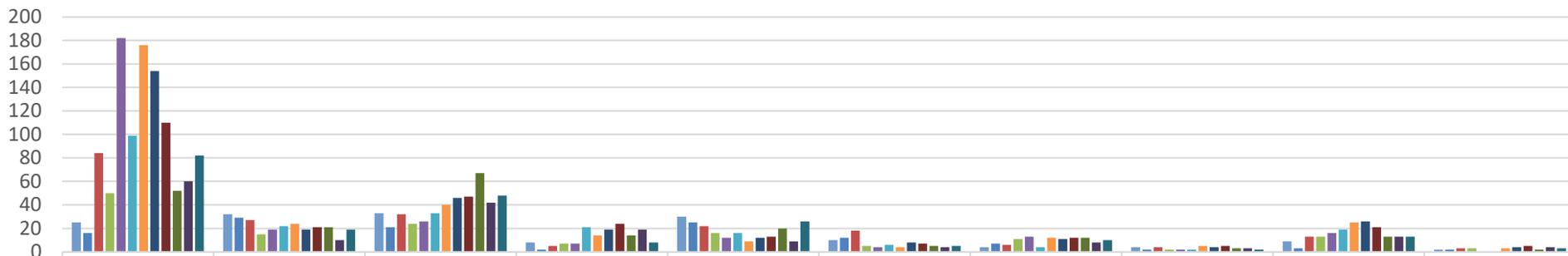


Informações mais solicitadas no mês



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/Variação/Oscilação de Tensão	Cobrança Indevida	Interrupções Frequentes	Faturamento por Média
ago/24	25	32	33	8	30	10	4	4	9	2
set/24	16	29	21	2	25	12	7	2	3	2
out/24	84	27	32	5	22	18	6	4	13	3
nov/24	50	15	24	7	16	5	11	2	13	3
dez/24	182	19	26	7	12	4	13	2	16	0
jan/25	99	22	33	21	16	6	4	2	19	0
fev/25	176	24	40	14	9	4	12	5	25	3
mar/25	154	19	46	19	12	8	11	4	26	4
abr/25	110	21	47	24	13	7	12	5	21	5
mai/25	52	21	67	14	20	5	12	3	13	2
jun/25	60	10	42	19	9	4	8	3	13	4
jul/25	82	19	48	8	26	5	10	2	13	3

Energisa Sul-Sudeste

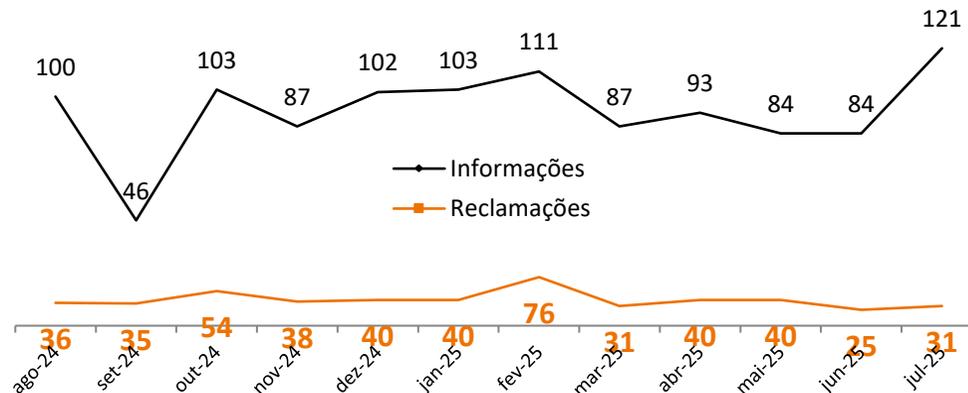
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
fev-25	111	76	90,00%	0	187
mar-25	87	31	-59,21%	0	118
abr-25	93	40	29,03%	0	133
mai-25	84	40	0,00%	0	124
jun-25	84	25	-37,50%	0	109
jul-25	121	31	24,00%	0	152

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

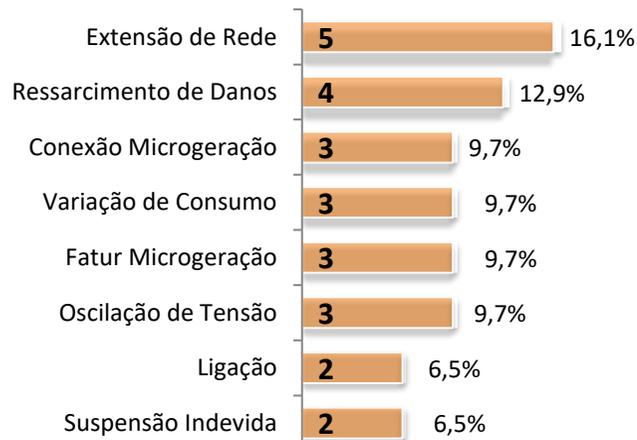
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



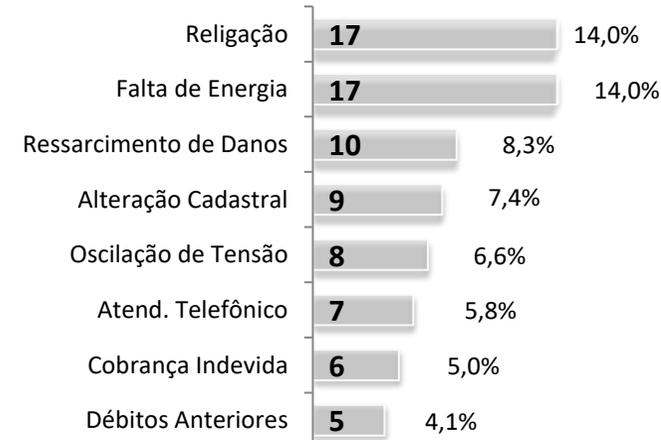
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Catanduva	7
Bragança Paulista	6
Presidente Prudente	4
Parapuã	2
Adamantina	2
Palmital	2
Vargem	1
São Paulo	1
Quatá	1
Martinópolis	1

Reclamações mais frequentes no mês

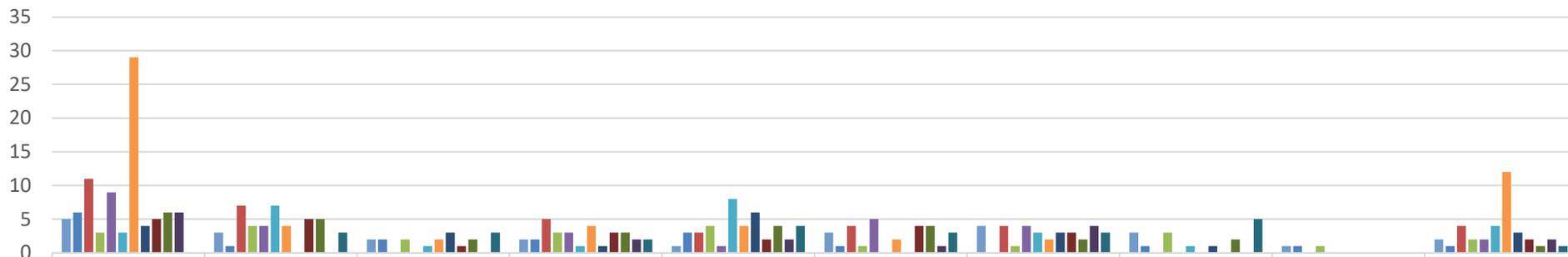


Informações mais solicitadas no mês



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
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
fev/25	29	4	2	4	4	2	2	0	0	12
mar/25	4	0	3	1	6	0	3	1	0	3
abr/25	5	5	1	3	2	4	3	0	0	2
mai/25	6	5	2	3	4	4	2	2	0	1
jun/25	6	0	0	2	2	1	4	0	0	2
jul/25	0	3	3	2	4	3	3	5	0	1

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