

Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP

Setor: Energia Elétrica

Mês: Abril/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.

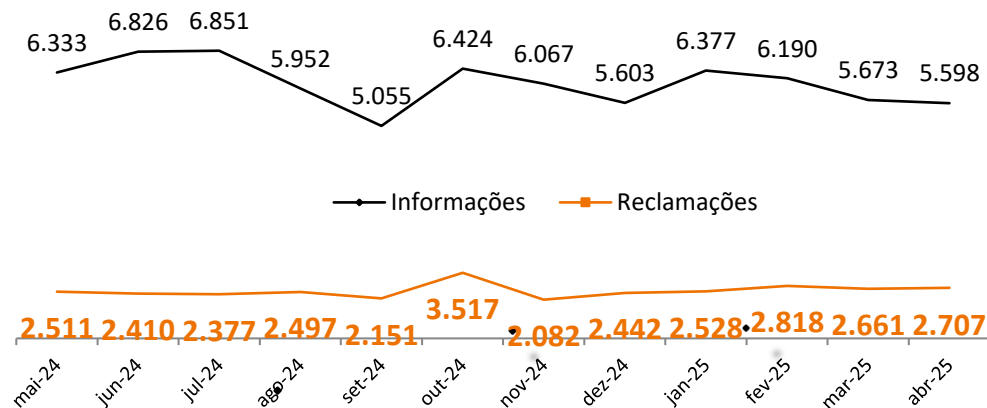
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
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
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

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	1.463	54,0%
CPFL Paulista	455	16,8%
EDP SP	337	12,4%
Neoenergia Elektro	259	9,6%
CPFL Piratininga	124	4,6%
Energisa Sul-Sudeste	40	1,5%
CPFL Santa Cruz	29	1,1%

Reclamações mais frequentes no mês

Falta de Energia	393	14,5%
Ligação	384	14,2%
Variação de Consumo	317	11,7%
Conexão Microgeração	174	6,4%
Religação	163	6,0%
Faturamento Microgeração	124	4,6%
Ressarcimento de Danos	117	4,3%
Suspensão Indevida	110	4,1%

Informações mais solicitadas no mês

Falta de Energia	840	14,9%
Religação	589	10,5%
Débitos Anteriores	531	9,4%
Entrega da Fatura	502	8,9%
2ª Via Fatura	327	5,8%
Ligação	309	5,5%
Atend. Telefônico	296	5,3%
Alteração Cadastral	295	5,2%

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 dos 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	8.584.646	1.463	1,70
EDP SP	2.187.979	337	1,54
CPFL Paulista	5.080.079	455	0,90
Neoenergia Elektro	2.993.032	259	0,87
CPFL Piratininga	1.990.750	124	0,62
CPFL Santa Cruz	517.731	29	0,56
Energisa Sul-Sudeste	890.532	40	0,45
Setor agregado	22.244.749	2.707	1,22

% reclamações procedentes

Concessionária	resultado do indicador
EDP SP	33,2%
Neoenergia Elektro	19,3%
Enel SP	14,0%
Energisa Sul-Sudeste	12,5%
CPFL Santa Cruz	6,9%
CPFL Piratininga	4,8%
CPFL Paulista	4,8%
Setor agregado	14,9%

¹ Base de unidades consumidoras de abril de 2024

Enel SP

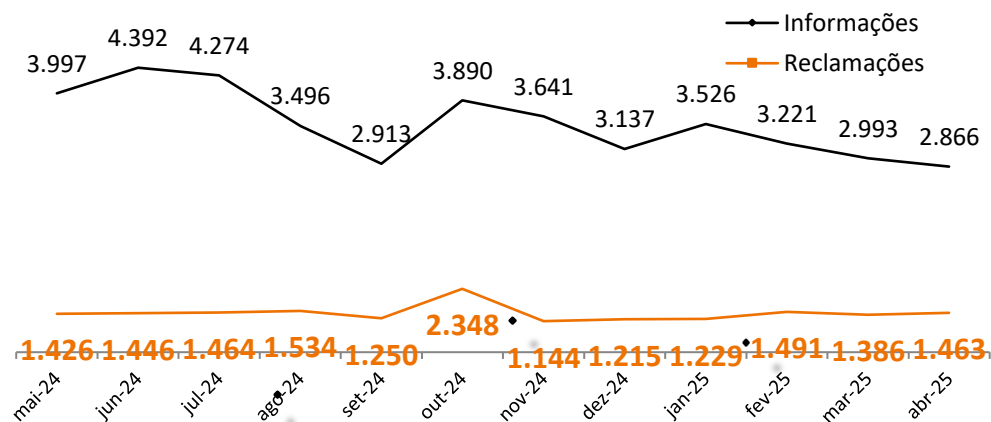
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
nov-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
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

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

	Quantidade
São Paulo	1.039
Santo André	65
Osasco	65
São Bernardo do Campo	47
Cotia	29
Mauá	24
Barueri	23
Santana de Parnaíba	22
Embu das Artes	19
Diadema	16

Reclamações mais frequentes no mês

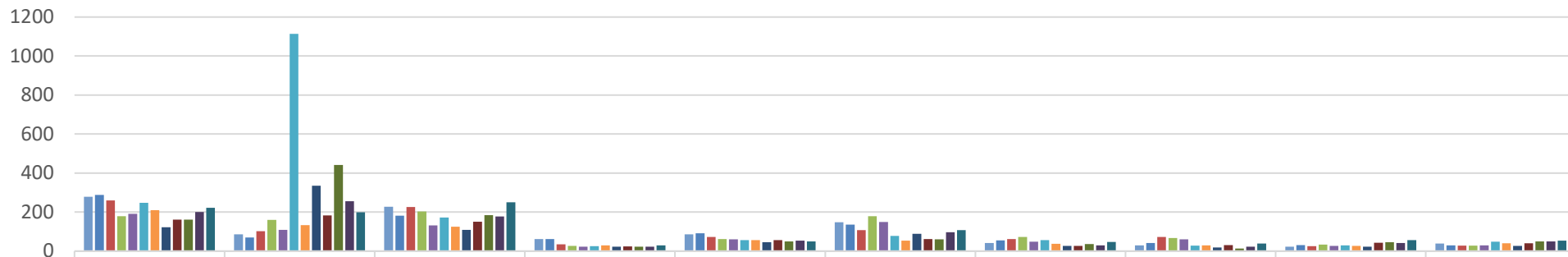
Ligação	250	17,1%
Variação de Consumo	222	15,2%
Falta de Energia	199	13,6%
Religação	107	7,3%
Suspensão Indevida	60	4,1%
Cobrança Indevida	56	3,8%
Faturamento Microgeração	56	3,8%
Ressarcimento de Danos	54	3,7%

Informações mais solicitadas no mês

Falta de Energia	382	13,3%
Débitos Anteriores	302	10,5%
Entrega da Fatura	295	10,3%
Religação	253	8,8%
2ª Via Fatura	204	7,1%
Alteração Cadastral	194	6,8%
Atend. Telefônico	155	5,4%
Ligação	145	5,1%

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 de Microgeração	Ressarcimento de Danos Elétricos
mai/24	278	86	227	62	86	148	41	29	22	39
jun/24	288	69	182	61	91	135	55	41	31	29
jul/24	259	102	226	35	72	107	61	72	25	28
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

CPFL Paulista

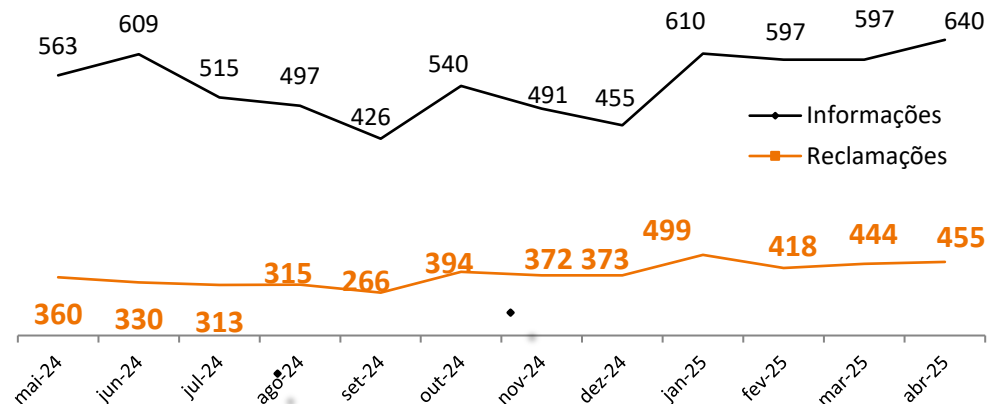
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
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
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

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

	Quantidade
Campinas	61
Ribeirão Preto	52
São José do Rio Preto	35
Bauru	19
Araçatuba	18
Espírito Santo do Pinhal	18
Piracicaba	14
Franca	12
Valinhos	11
Lins	9

Reclamações mais frequentes no mês

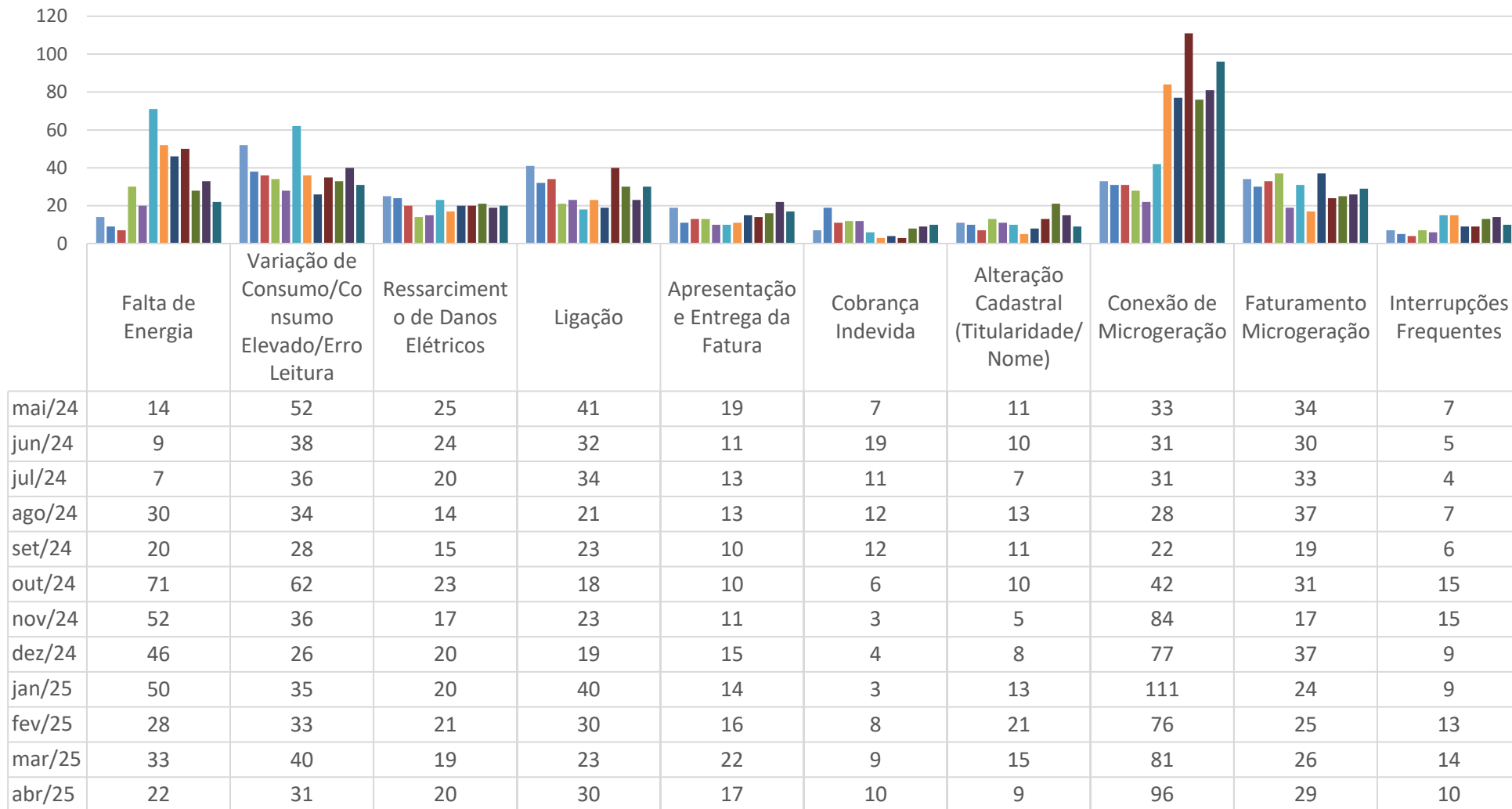
Conexão Microgeração	96	21,1%
Devolução de Valores	46	10,1%
Variação de Consumo	31	6,8%
Ligação	30	6,6%
Faturamento Microgeração	29	6,4%
Suspensão Indevida	27	5,9%
Religação	25	5,5%
Falta de Energia	22	4,8%

Informações mais solicitadas no mês

Religação	94	14,7%
Entrega da Fatura	60	9,4%
Falta de Energia	56	8,8%
Débitos Anteriores	45	7,0%
Suspensão Indevida	32	5,0%
Ligação	29	4,5%
Alteração Cadastral	29	4,5%
Atend. Telefônico	27	4,2%

CPFL Paulista

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



CPFL Piratininga

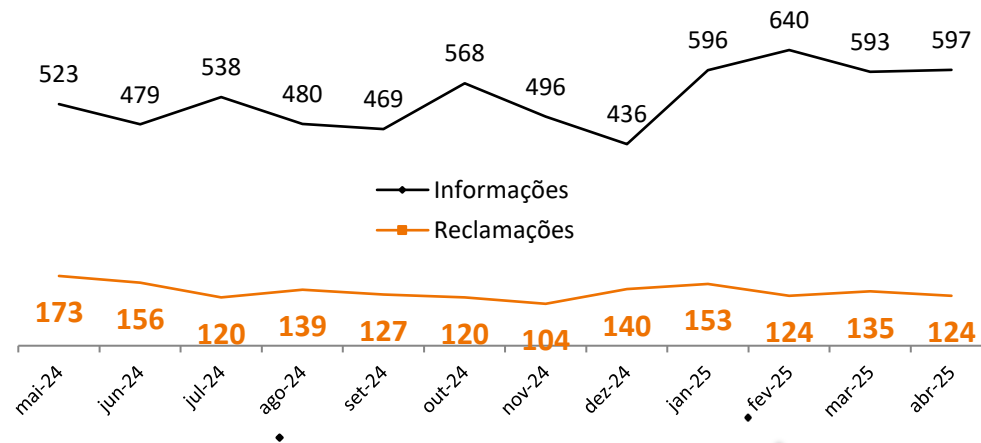
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
nov-24	496	104	-13,33%	6	606
dez-24	436	140	34,62%	2	578
jan-25	596	153	9,29%	2	751
fev-25	640	124	-18,95%	1	765
mar-25	593	135	8,87%	1	729
abr-25	597	124	-8,15%	2	723

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

	Quantidade
Sorocaba	27
Praia Grande	21
Santos	13
Jundiaí	11
Itupeva	8
São Vicente	7
Indaiatuba	4
Salto de Pirapora	4
Araçoiaba da Serra	4
Votorantim	4

Reclamações mais frequentes no mês

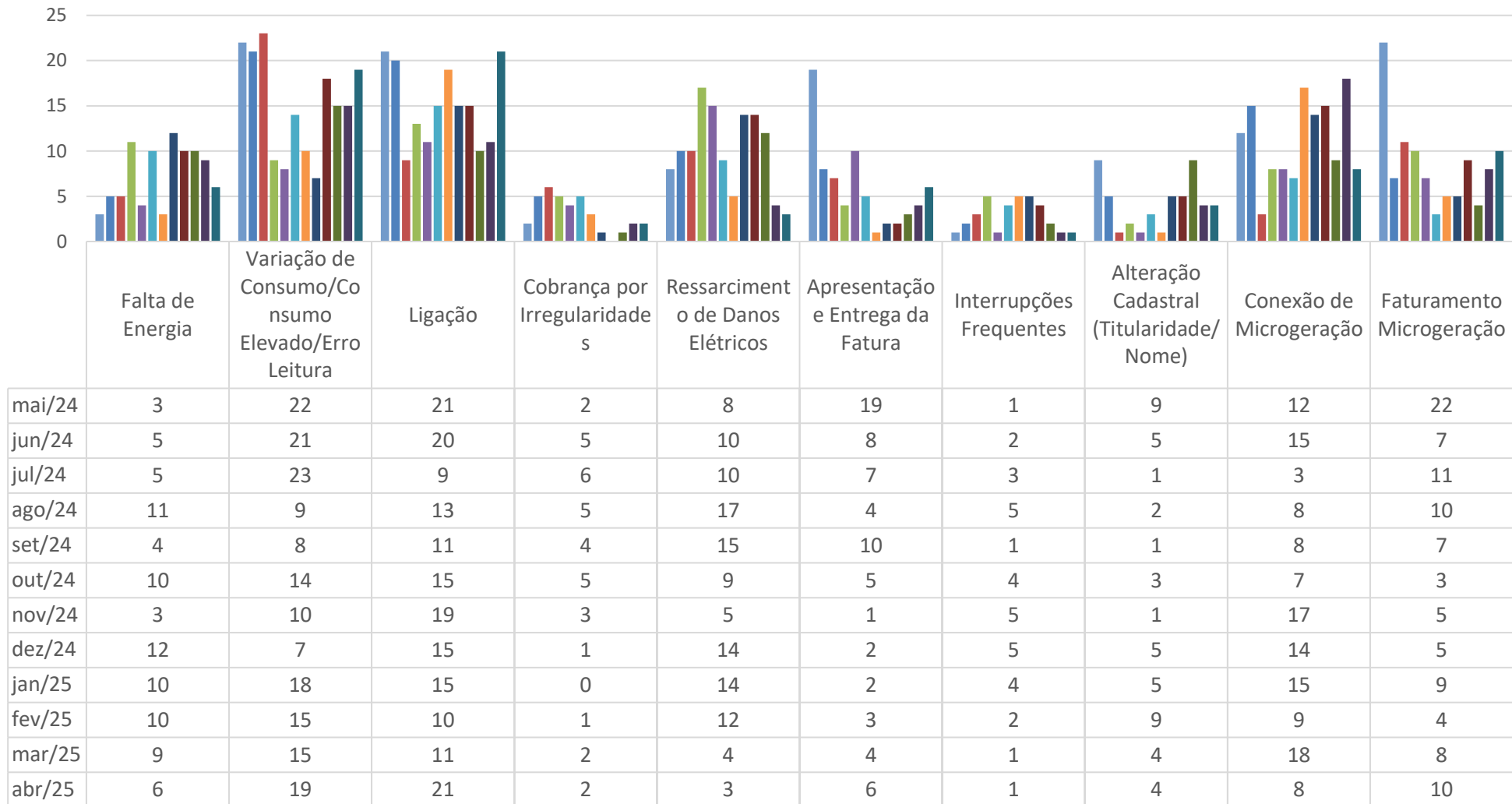
Ligação	21	16,9%
Variação de Consumo	19	15,3%
Religação	11	8,9%
Suspensão Indevida	10	8,1%
Faturamento Microgeração	10	8,1%
Conexão Microgeração	8	6,5%
Falta de Energia	6	4,8%
Entrega da Fatura	6	4,8%

Informações mais solicitadas no mês

Religação	106	17,8%
Falta de Energia	105	17,6%
Débitos Anteriores	44	7,4%
Ligação	42	7,0%
Entrega da Fatura	36	6,0%
Atend. Telefônico	32	5,4%
2ª Via Fatura	32	5,4%
Alteração Cadastral	26	4,4%

CPFL Piratininga

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



CPFL Santa Cruz

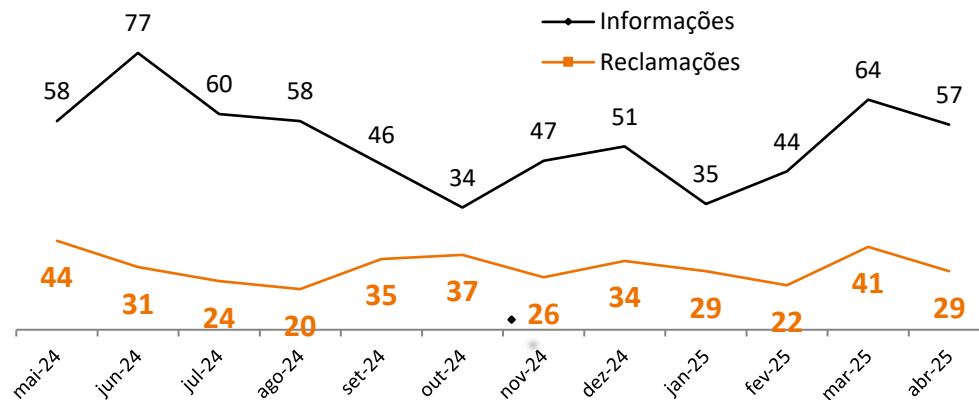
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
nov-24	47	26	-29,73%	0	73
dez-24	51	34	30,77%	0	85
jan-25	35	29	-14,71%	0	64
fev-25	44	22	-24,14%	0	66
mar-25	64	41	86,36%	0	105
abr-25	57	29	-29,27%	0	86

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

	Quantidade
Itapetininga	5
São José do Rio Pardo	5
Ourinhos	2
Avaré	2
São Miguel Arcanjo	2
Casa Branca	2
Mococa	2
Taguaí	1
São Paulo	1
Águas De Santa Bárbara	1

Reclamações mais frequentes no mês

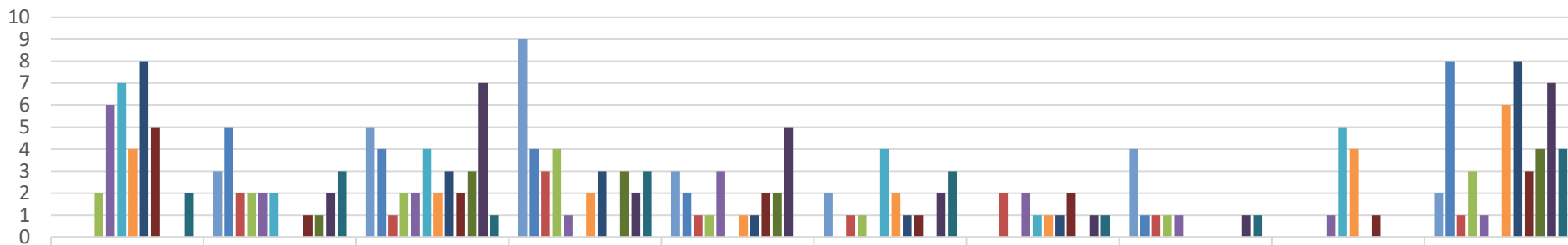
Aferição Medidor	6	20,7%
Conexão Microgeração	4	13,8%
Faturamento Microgeração	3	10,3%
Ligação	3	10,3%
Oscilação de Tensão	3	10,3%
Cobrança Indevida	2	6,9%
Falta de Energia	2	6,9%
Suspensão Indevida	1	3,4%

Informações mais solicitadas no mês

Religação	11	19,3%
Débitos Anteriores	8	14,0%
Falta de Energia	5	8,8%
2ª Via Fatura	4	7,0%
Ressarcimento de Danos	4	7,0%
Oscilação de Tensão	4	7,0%
Atend. Telefônico	3	5,3%
Entrega da Fatura	3	5,3%

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
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
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

Neoenergia Elektro

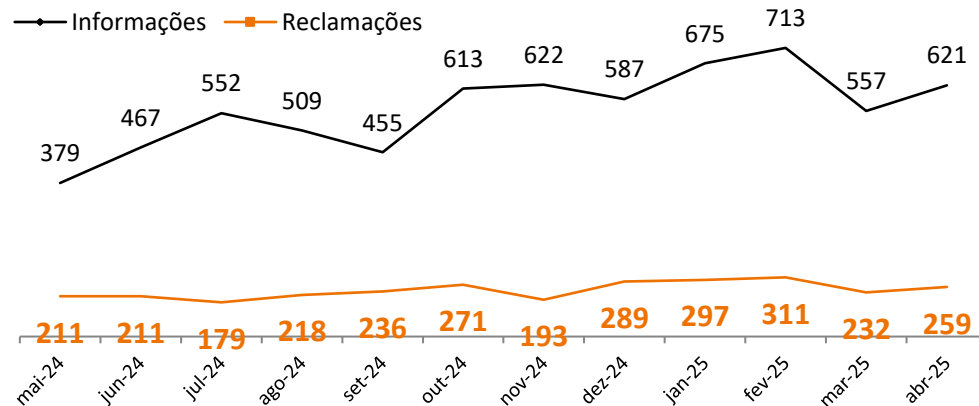
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
nov-24	622	193	-28,78%	1	816
dez-24	587	289	49,74%	2	878
jan-25	675	297	2,77%	0	972
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

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

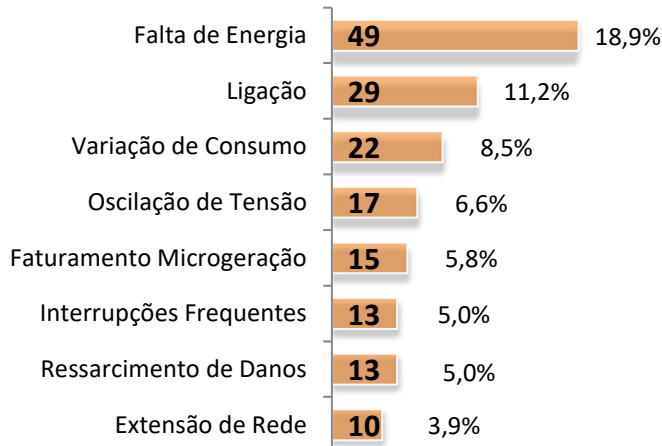
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



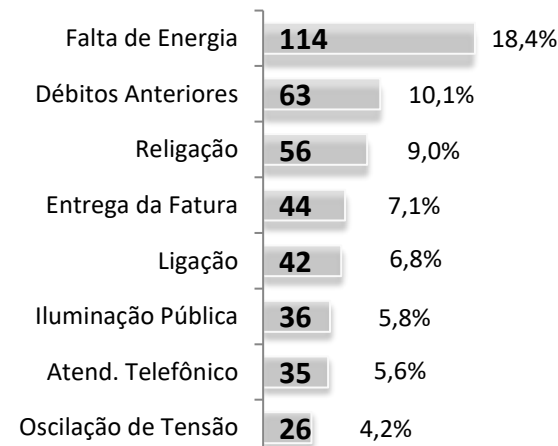
Municípios com mais reclamações no mês

	Quantidade
Atibaia	21
Ubatuba	14
Limeira	9
Guarujá	9
Ilhabela	8
Campos do Jordão	7
Jales	6
Mairiporã	6
Santa Isabel	6
Mogi Mirim	5

Reclamações mais frequentes no mês

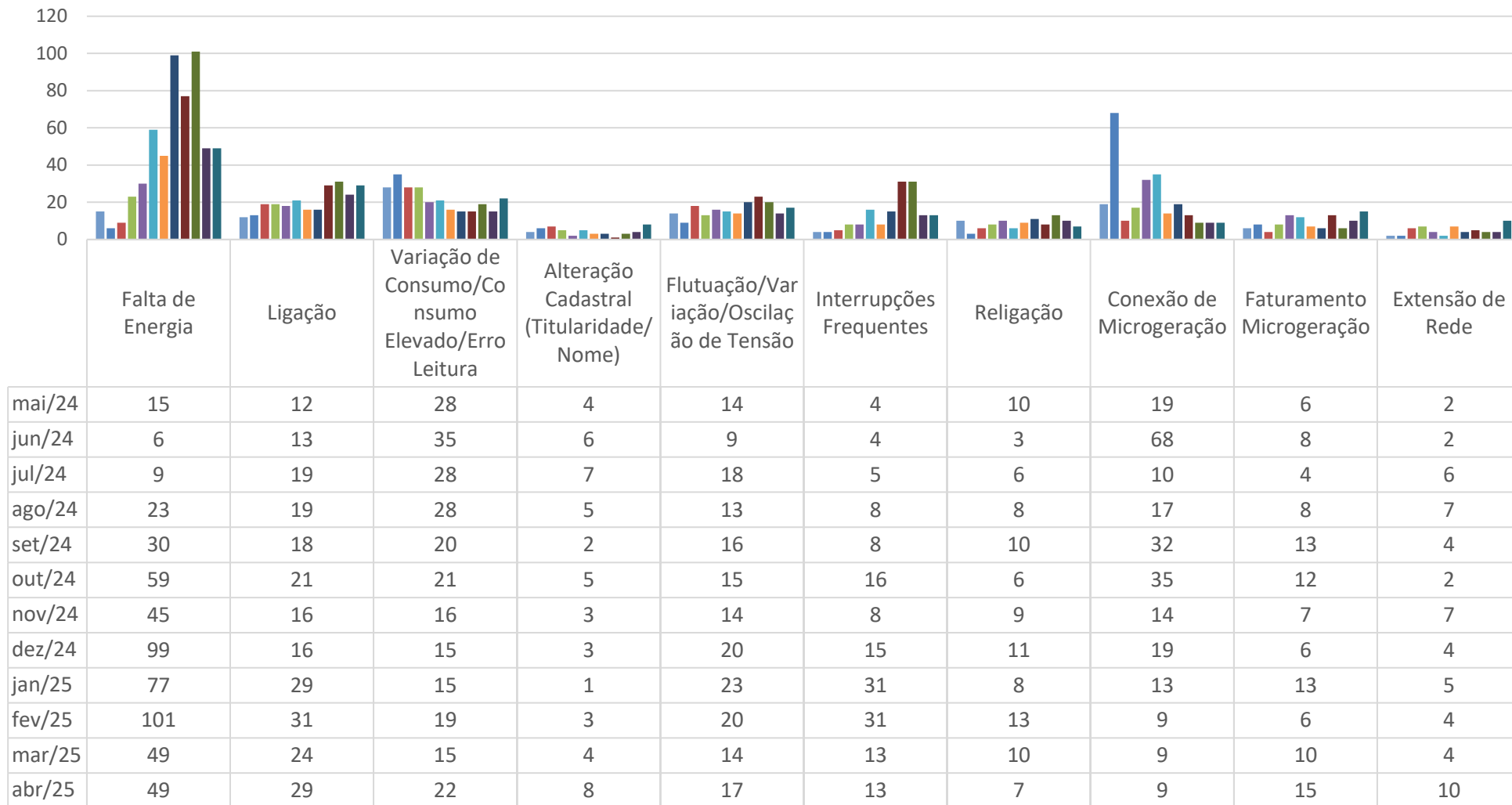


Informações mais solicitadas no mês



Neoenergia Elektro

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



EDP SP

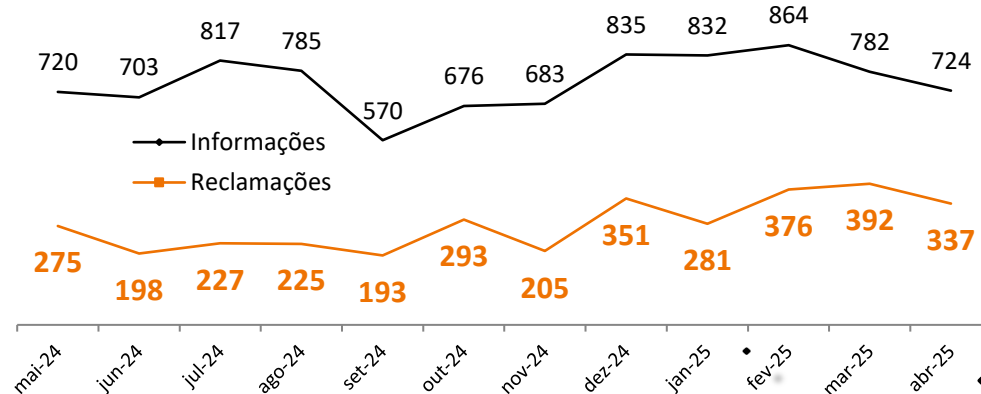
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
nov-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
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

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

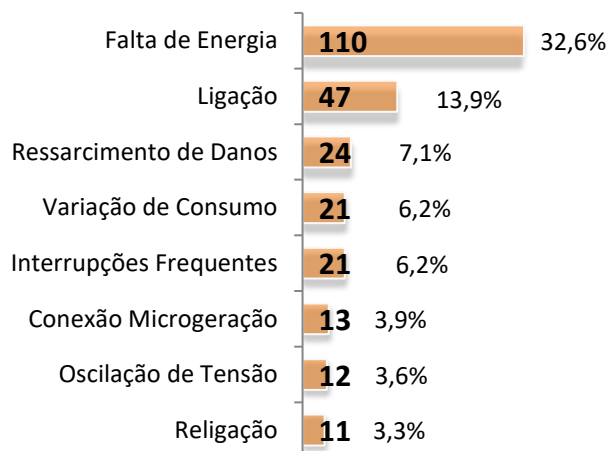
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



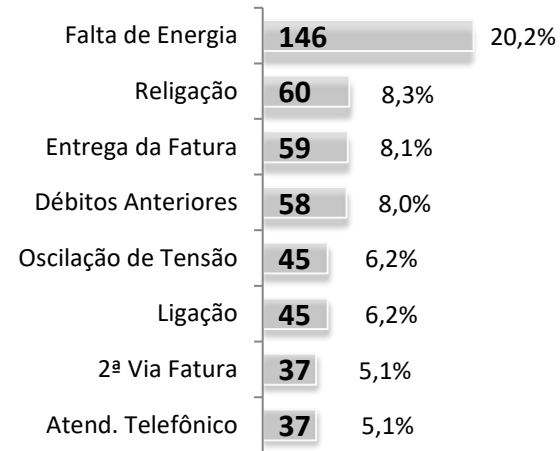
Municípios com mais reclamações no mês

	Quantidade
Guarulhos	146
Mogi das Cruzes	38
São José dos Campos	26
Suzano	19
São Sebastião	17
Itaquaquecetuba	16
Taubaté	15
Jacareí	9
Ferraz de Vasconcelos	8
Pindamonhangaba	7

Reclamações mais frequentes no mês

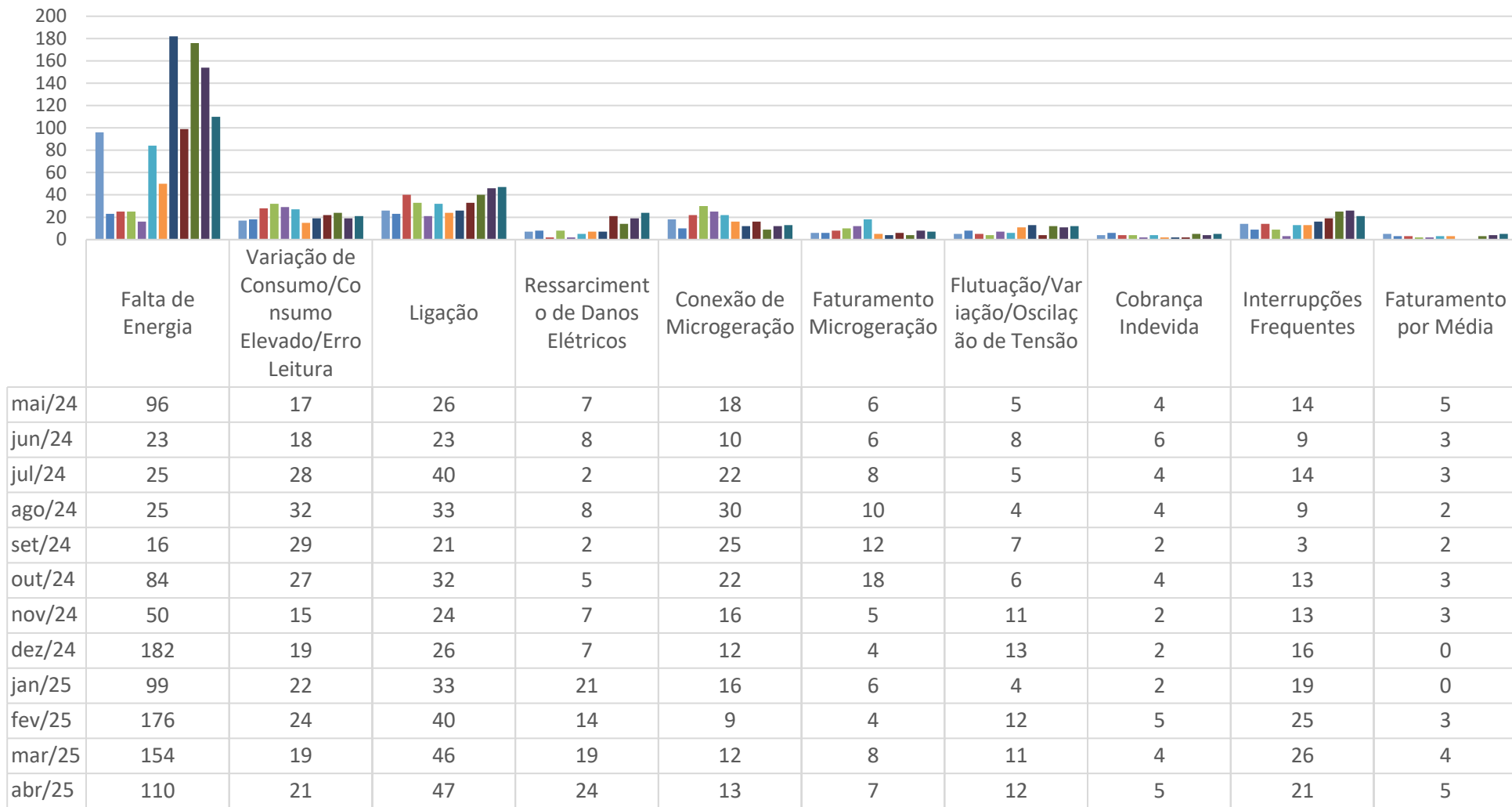


Informações mais solicitadas no mês



EDP SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



Energisa Sul-Sudeste

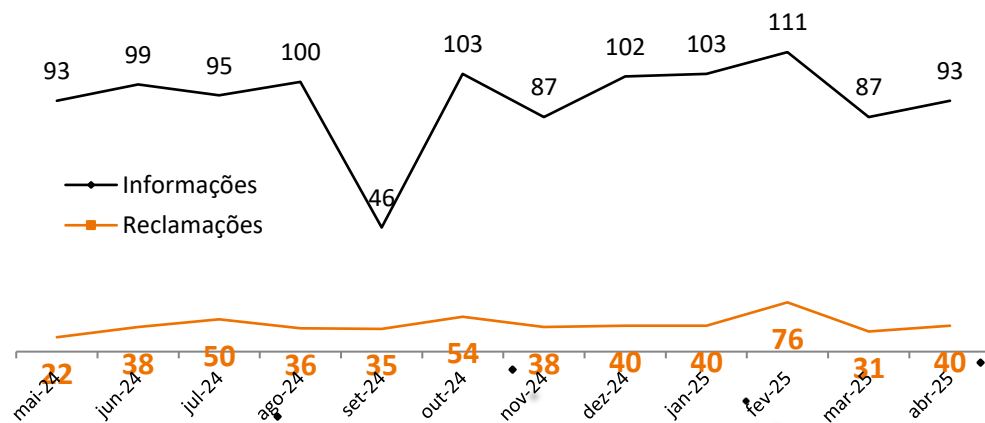
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
nov-24	87	38	-29,63%	1	126
dez-24	102	40	5,26%	0	142
jan-25	103	40	0,00%	0	143
fev-25	111	76	90,00%	0	187
mar-25	87	31	-59,21%	0	118
abr-25	93	40	29,03%	0	133

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

	Quantidade
Presidente Prudente	5
Catanduva	4
Bragança Paulista	4
Tupã	3
Assis	2
Pinhalzinho	2
Caiuá	2
Vargem	2
Paraguaçu Paulista	1
Regente Feijó	1

Reclamações mais frequentes no mês

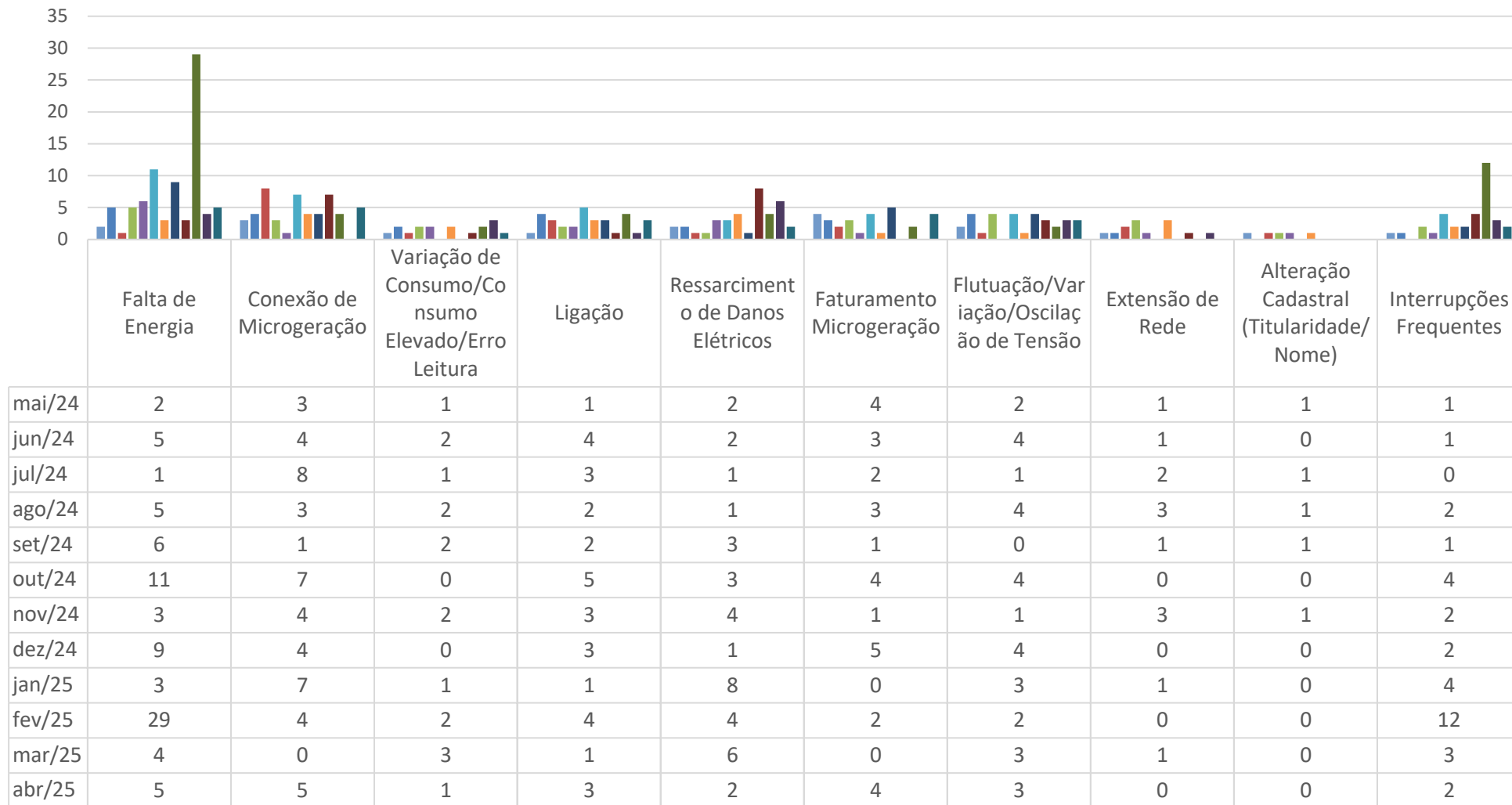
Conexão Microgeração	5	12,5%
Falta de Energia	5	12,5%
Faturamento Microgeração	4	10,0%
Poda de Árvore	4	10,0%
Oscilação de Tensão	3	7,5%
Ligação	3	7,5%
Suspensão Indevida	2	5,0%
Interrupções Frequentes	2	5,0%

Informações mais solicitadas no mês

Falta de Energia	28	30,1%
Débitos Anteriores	9	9,7%
Religação	6	6,5%
Alteração Cadastral	6	6,5%
Poda de Árvore	6	6,5%
Atend. Telefônico	5	5,4%
Cobrança Indevida	4	4,3%
Iluminação Pública	4	4,3%

Energisa Sul-Sudeste

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



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