

# Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP

Setor: Energia Elétrica

Mês: Fevereiro/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.

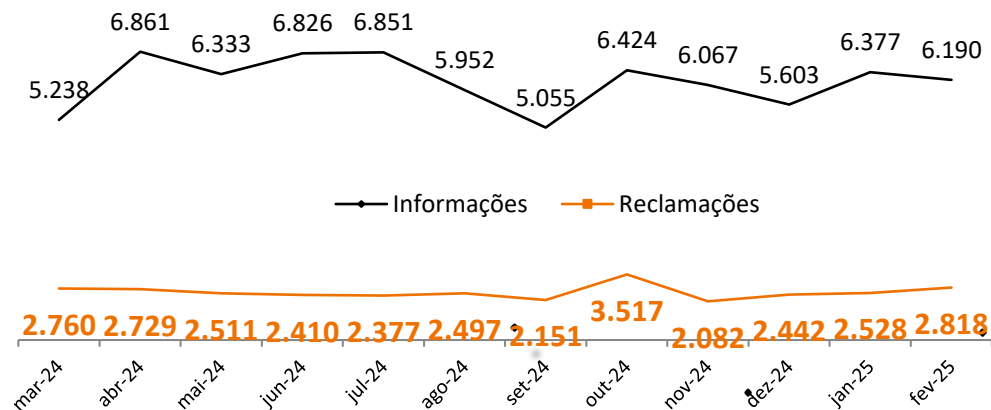
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
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
fev-25	6.190	2.818	11,47%	13	9.021

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

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

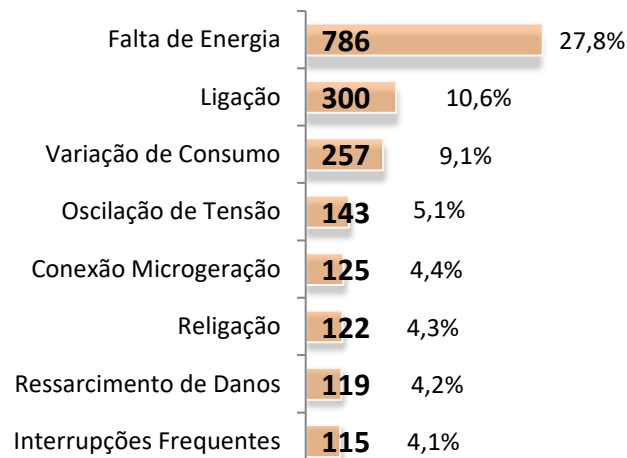
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



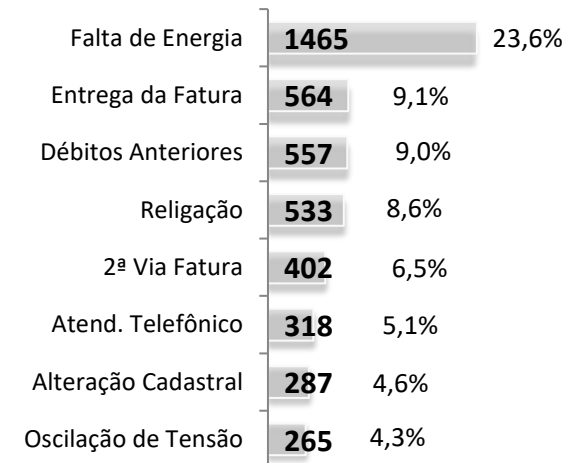
Reclamações por concessionária no mês

	Nº	%
Enel SP	1.491	52,9%
CPFL Paulista	418	14,8%
Neoenergia Elektro	311	11,0%
EDP SP	376	13,3%
CPFL Piratininga	124	4,4%
Energisa Sul-Sudeste	76	2,7%
CPFL Santa Cruz	22	0,8%

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 <sup>1</sup>	reclamações no mês	resultado do indicador
Enel SP	8.560.535	1.491	1,74
EDP SP	2.178.677	376	1,73
Neoenergia Elektro	2.986.118	311	1,04
Energisa Sul-Sudeste	887.642	76	0,86
CPFL Paulista	5.064.575	418	0,83
CPFL Piratininga	1.984.857	124	0,62
CPFL Santa Cruz	516.115	22	0,43
<b>Setor agregado</b>	<b>22.178.519</b>	<b>2.818</b>	<b>1,27</b>

### % reclamações procedentes

Concessionária	resultado do indicador
EDP SP	47,3%
Energisa Sul-Sudeste	38,2%
Neoenergia Elektro	32,2%
Enel SP	29,0%
CPFL Piratininga	8,1%
CPFL Paulista	6,7%
CPFL Santa Cruz	0,0%
<b>Setor agregado</b>	<b>27,6%</b>

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

Enel SP

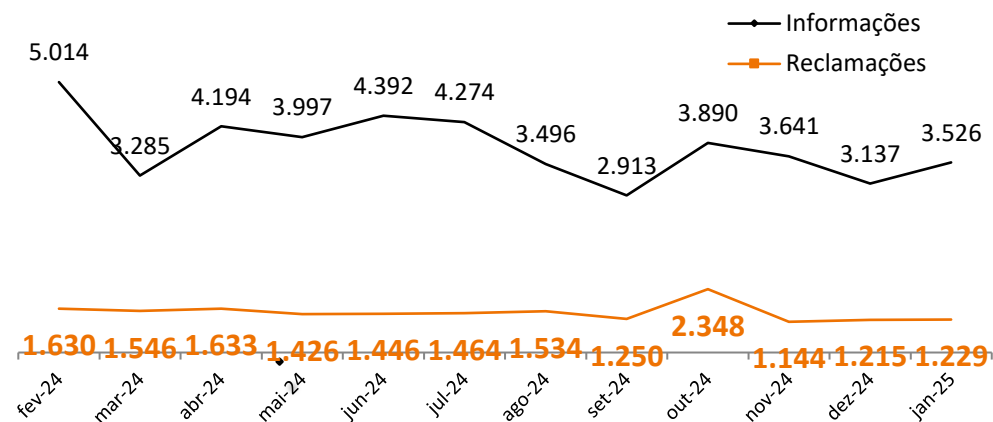
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
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
fev-25	3.221	1.491	21,32%	6	4.718

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

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

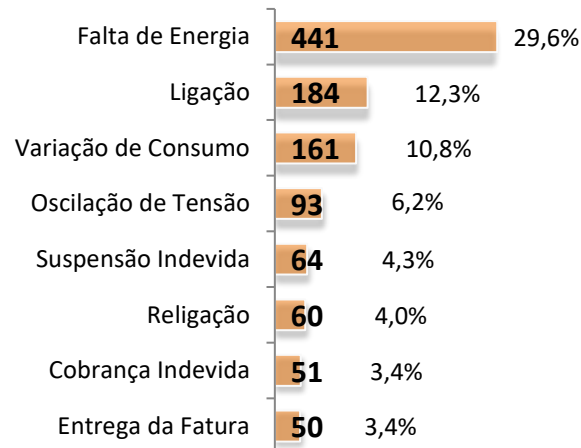
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



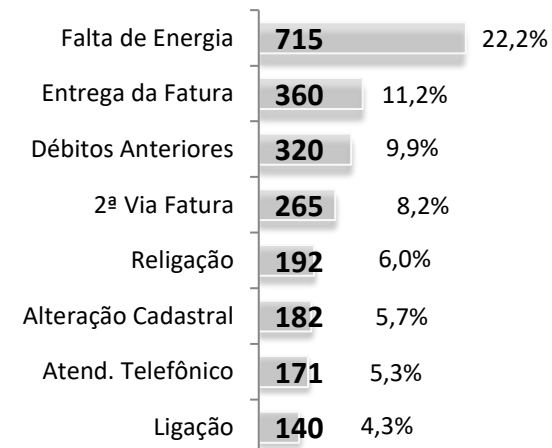
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
São Paulo	1091
Santo André	57
Osasco	57
São Bernardo do Campo	49
Cotia	30
Barueri	28
Carapicuíba	19
Mauá	19
Santana de Parnaíba	17
Taboão da Serra	17

Reclamações mais frequentes no mês

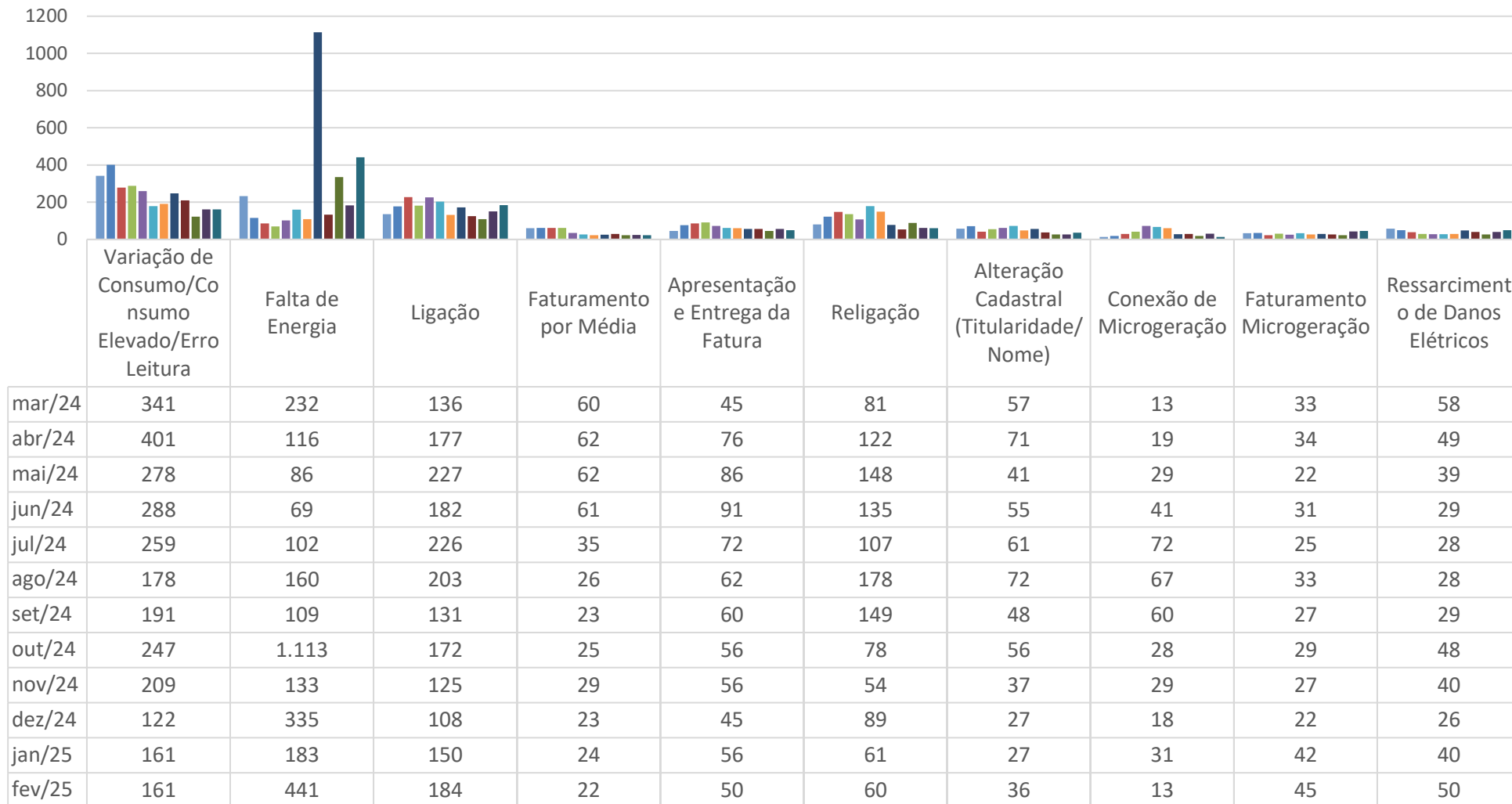


Informações mais solicitadas no mês



Enel SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



CPFL Paulista

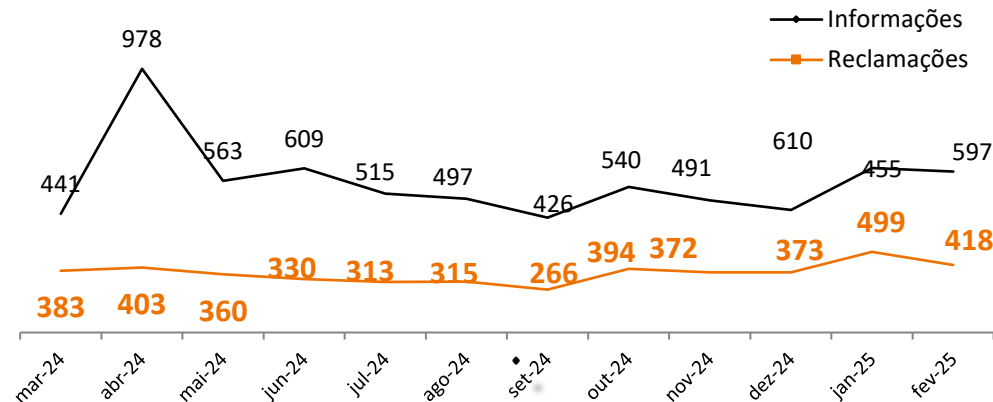
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
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
fev-25	597	418	-16,23%	3	1.018

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

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

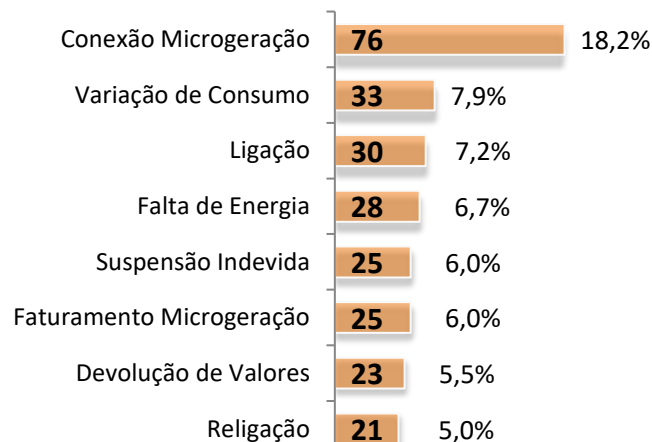
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



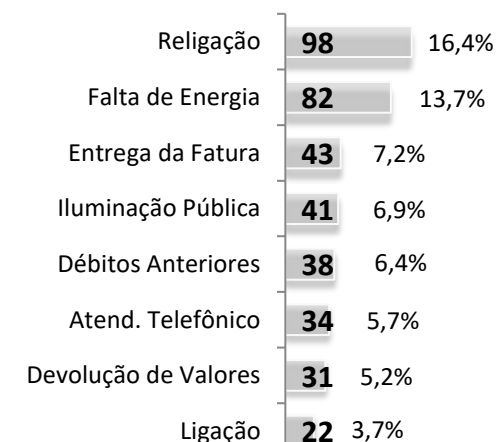
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Campinas	44
Ribeirão Preto	32
São José do Rio Preto	23
Jaci	17
Piracicaba	14
Santa Bárbara D'oeste	12
São Carlos	12
Araraquara	12
Bauru	11
Sumaré	10

Reclamações mais frequentes no mês

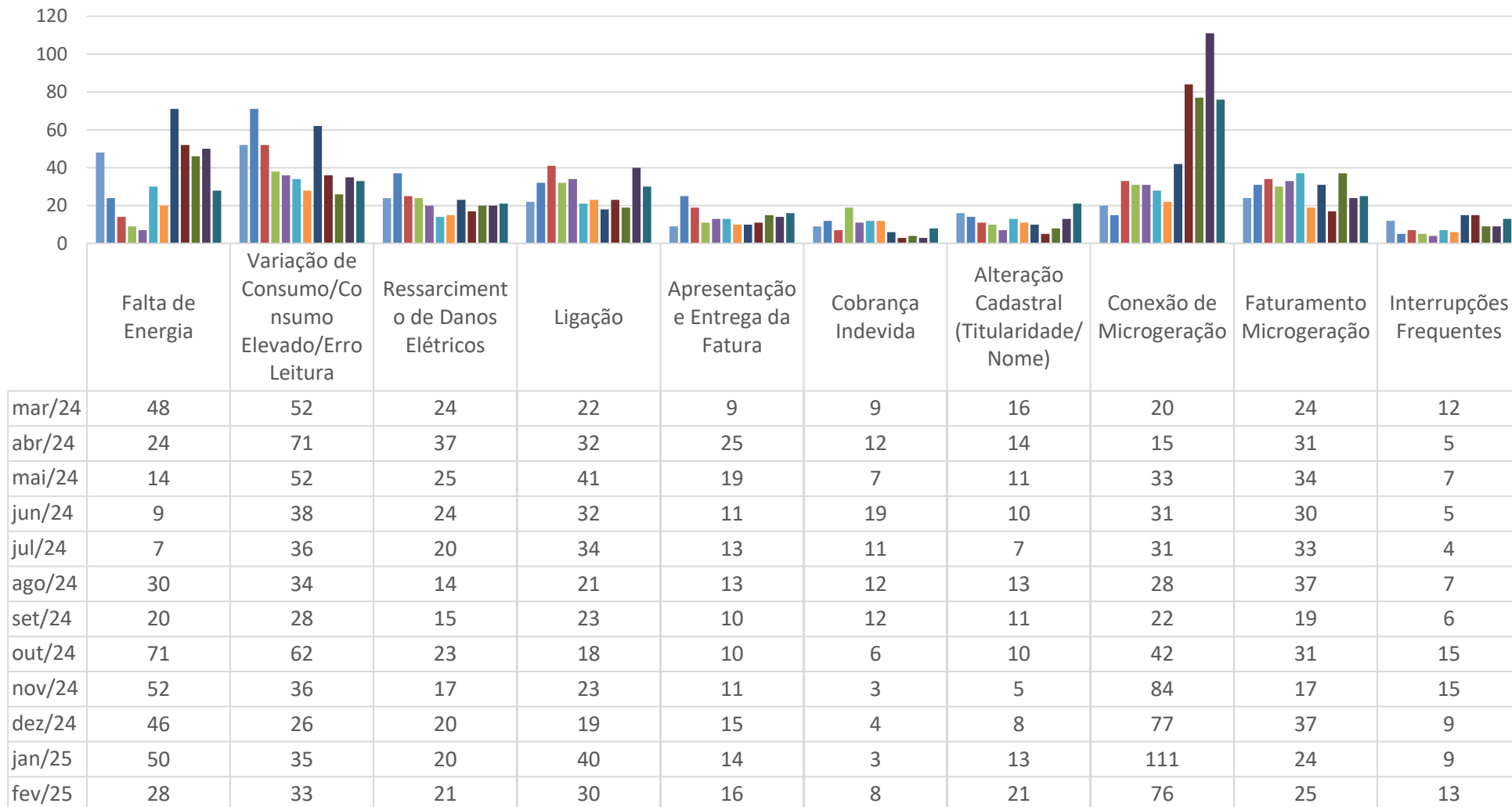


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Paulista

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



CPFL Piratininga

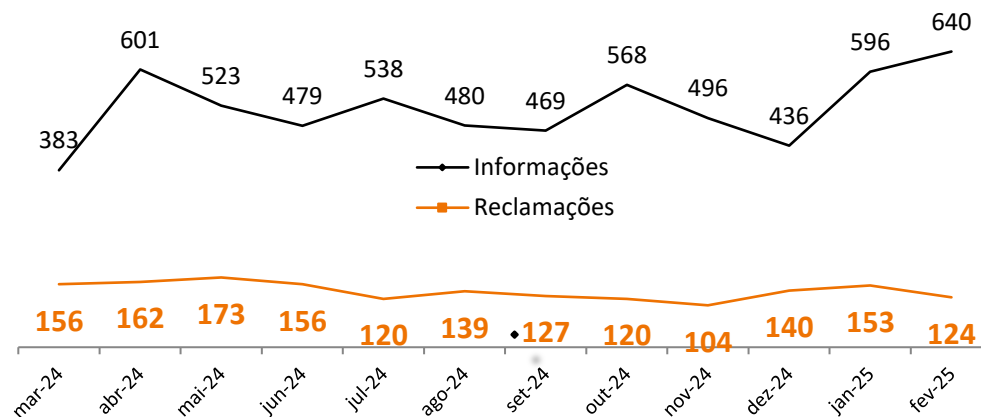
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
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
fev-25	640	124	-18,95%	1	765

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

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

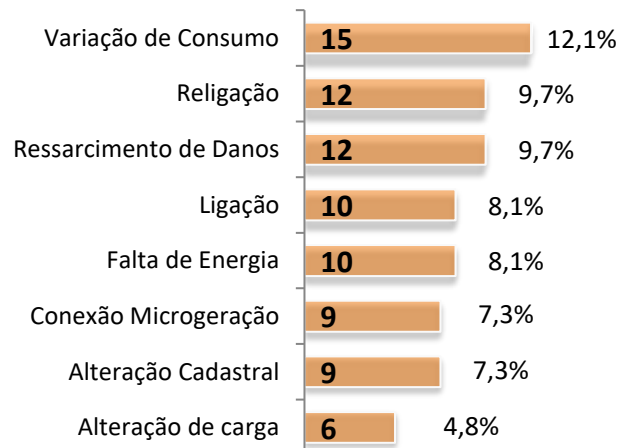
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



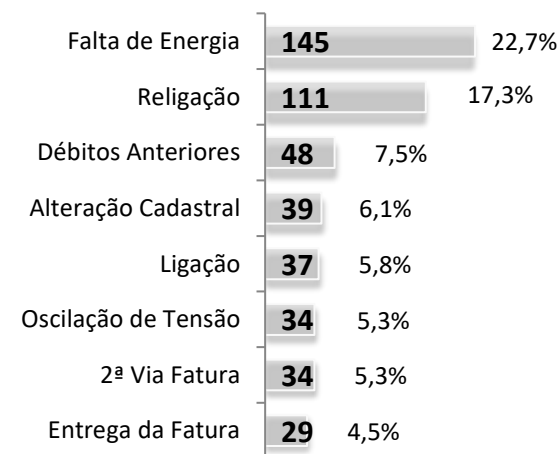
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Sorocaba	24
Santos	16
Jundiaí	14
Praia Grande	12
Indaiatuba	8
Itu	7
Votorantim	5
Araçoiaba Da Serra	4
São Vicente	4
Salto	4

Reclamações mais frequentes no mês

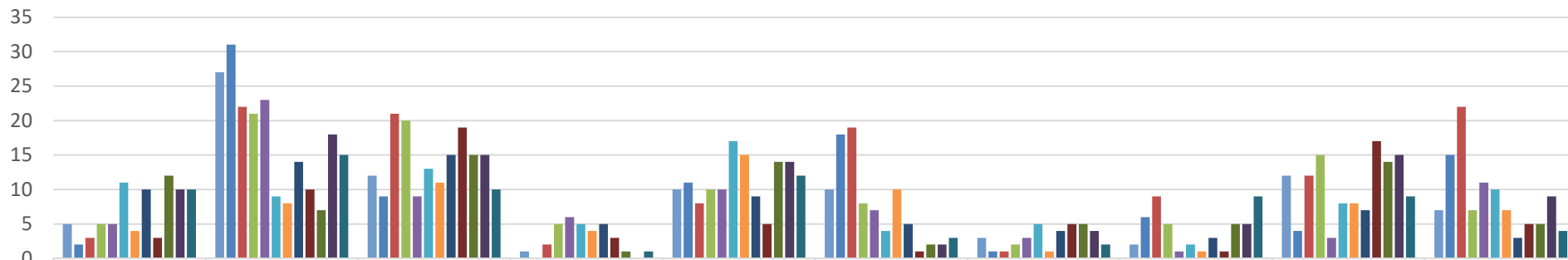


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Piratininga

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



	Falta de Energia	Varição 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
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
fev/25	10	15	10	1	12	3	2	9	9	4

CPFL Santa Cruz

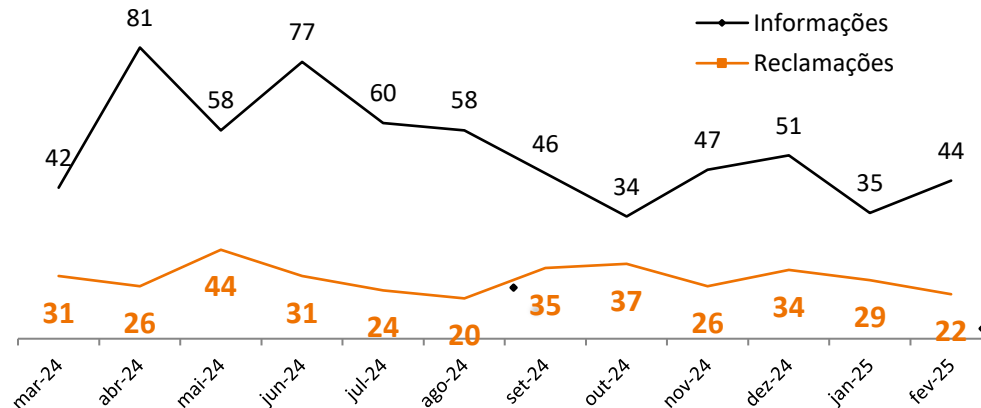
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
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
fev-25	44	22	-24,14%	0	66

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

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

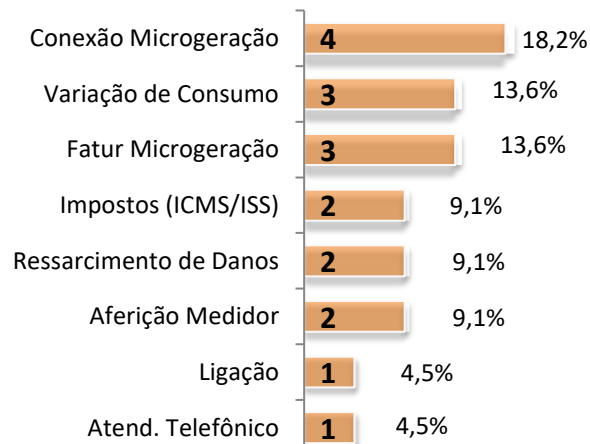
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



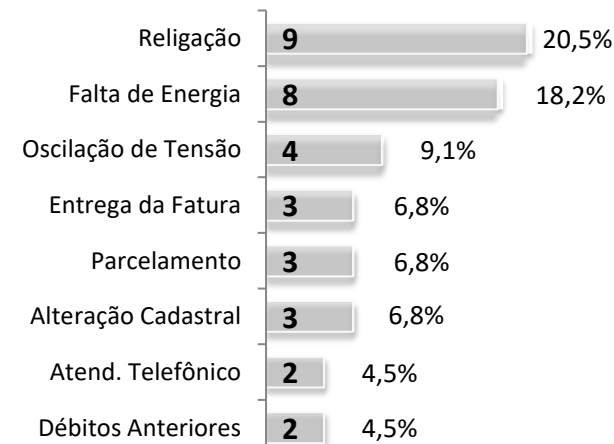
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Santa Cruz do Rio Pardo	5
Paranapanema	2
Mococa	2
Casa Branca	2
Bernardino de Campos	1
Manduri	1
Itobi	1
Ourinhos	1
Avaré	1
Americana	1

Reclamações mais frequentes no mês

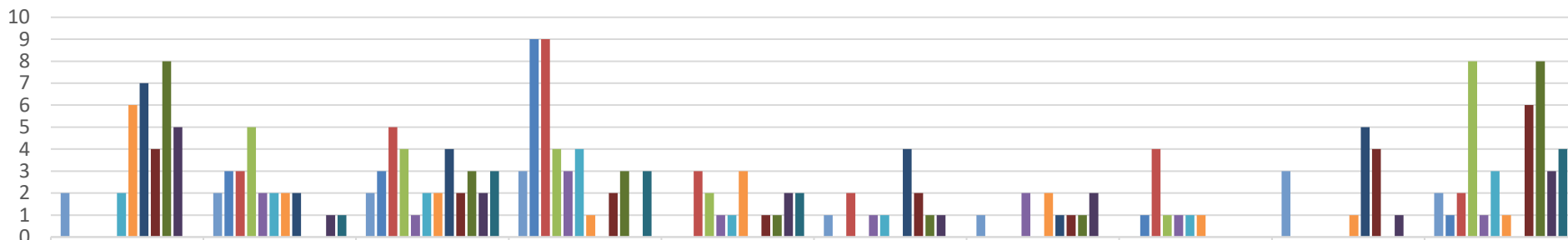


Informações mais solicitadas no mês



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
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
fev/25	0	1	3	3	2	0	0	0	0	4

Neoenergia Elektro

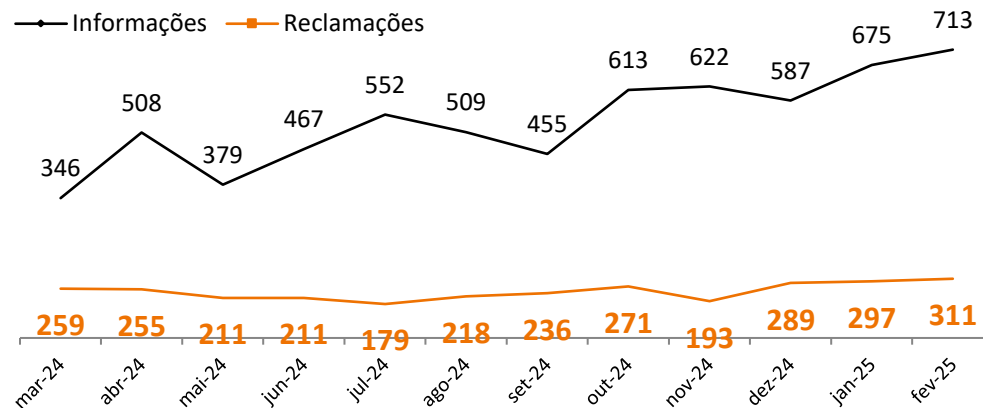
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
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
fev-25	713	311	4,71%	0	1.024

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

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

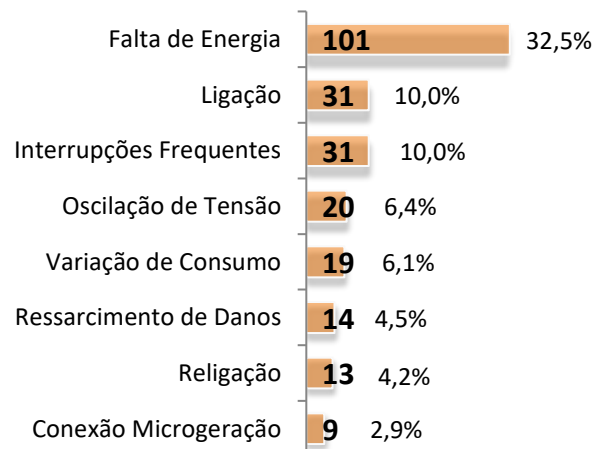
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



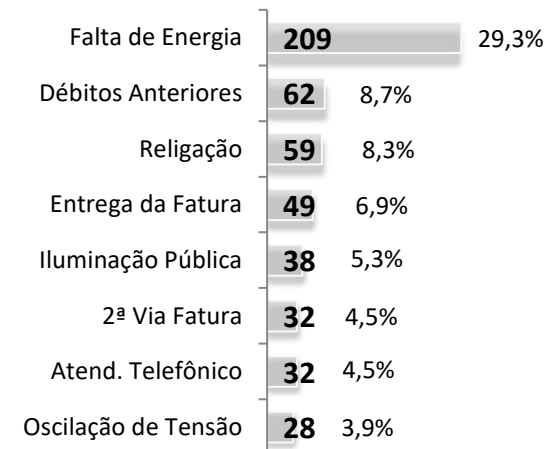
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Araras	21
Atibaia	18
Limeira	13
Rio Claro	12
Caieiras	11
Arujá	10
Santa Isabel	9
Ubatuba	9
Piedade	8
Igaratá	8

Reclamações mais frequentes no mês

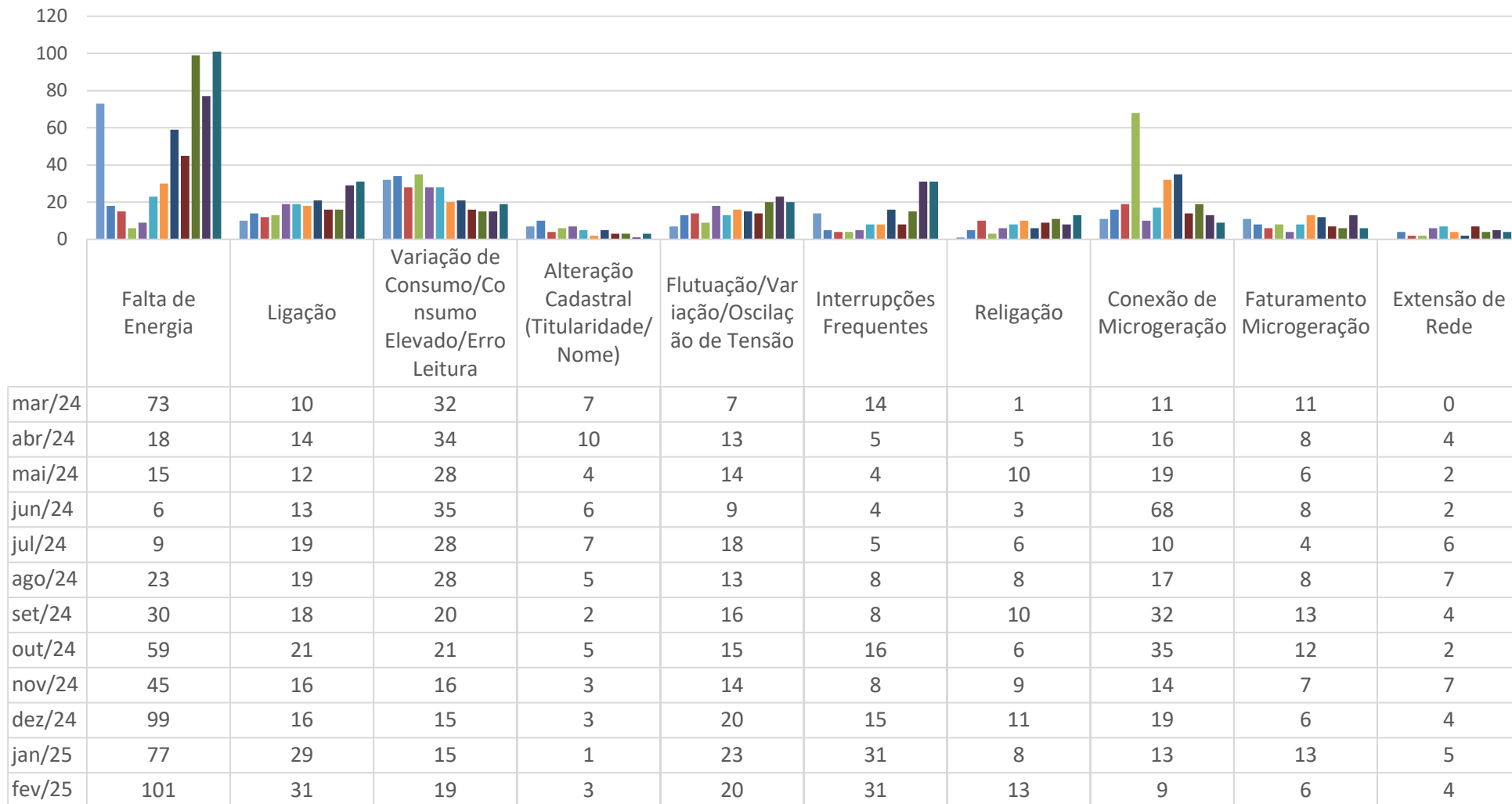


Informações mais solicitadas no mês



Neoenergia Elektro

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



EDP SP

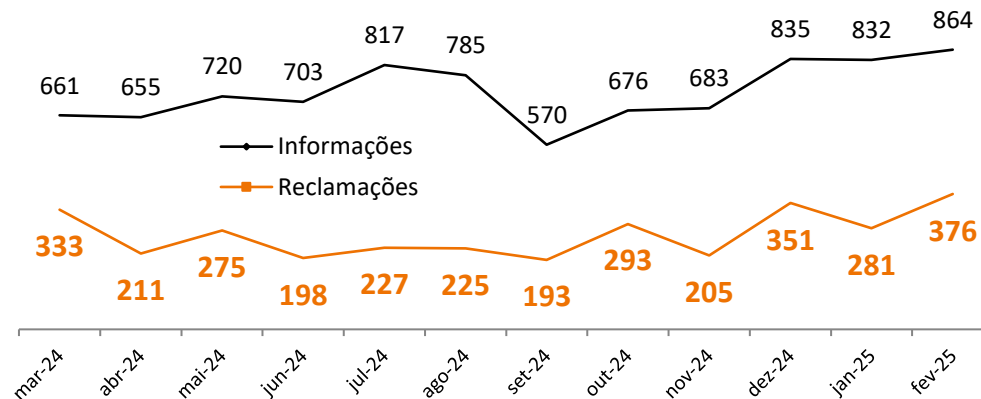
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
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
fev-25	864	376	33,81%	3	1.243

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

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

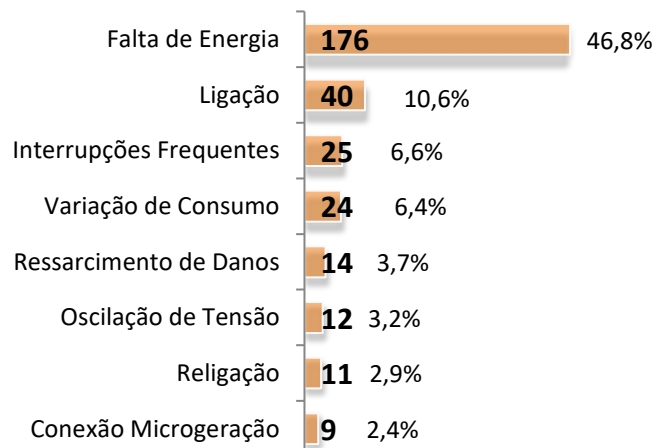
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



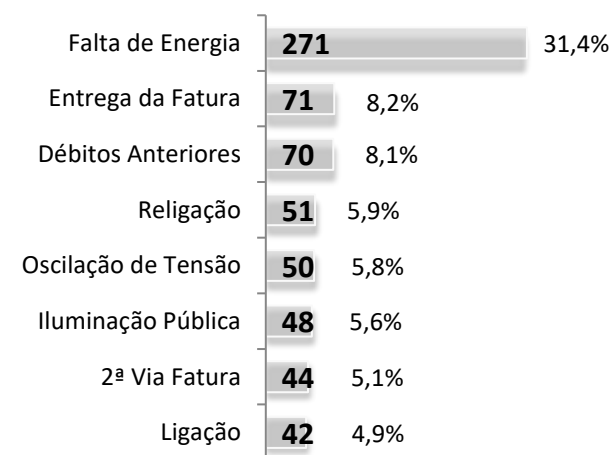
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Guarulhos	115
São José dos Campos	46
Mogi das Cruzes	44
Suzano	32
Itaquaquecetuba	15
Ferraz de Vasconcelos	14
São Sebastião	14
Taubaté	14
Jacareí	14
Caçapava	10

Reclamações mais frequentes no mês

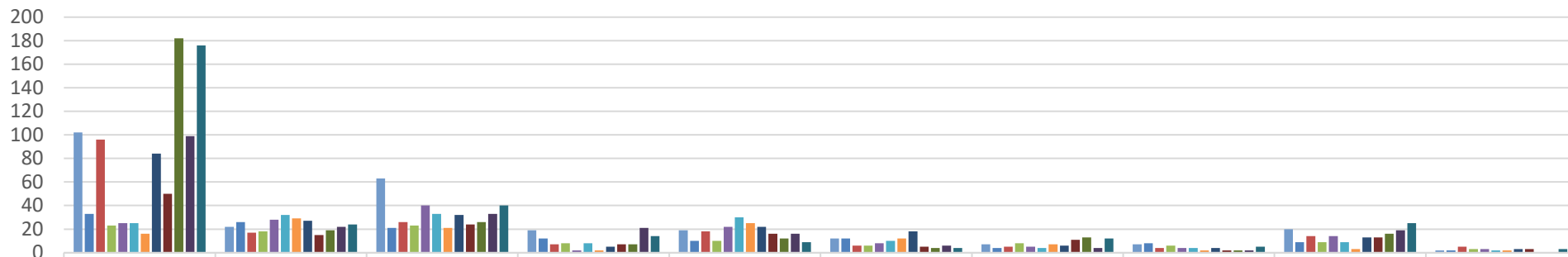


Informações mais solicitadas no mês



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
mar/24	102	22	63	19	19	12	7	7	20	2
abr/24	33	26	21	12	10	12	4	8	9	2
mai/24	96	17	26	7	18	6	5	4	14	5
jun/24	23	18	23	8	10	6	8	6	9	3
jul/24	25	28	40	2	22	8	5	4	14	3
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

Energisa Sul-Sudeste

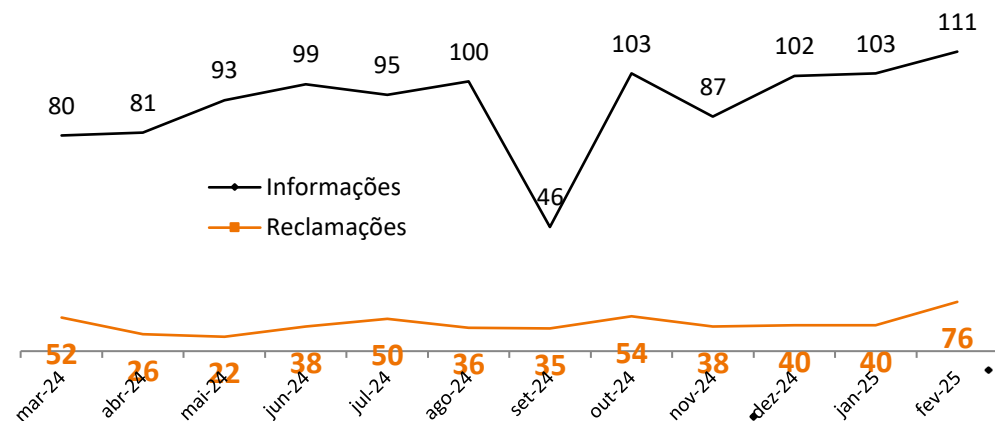
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
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
fev-25	111	76	90,00%	0	187

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

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

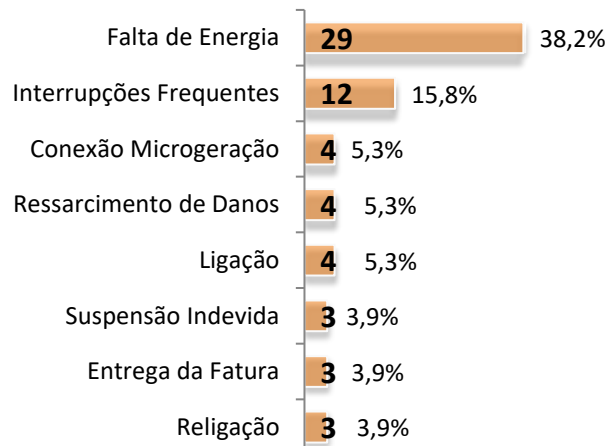
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



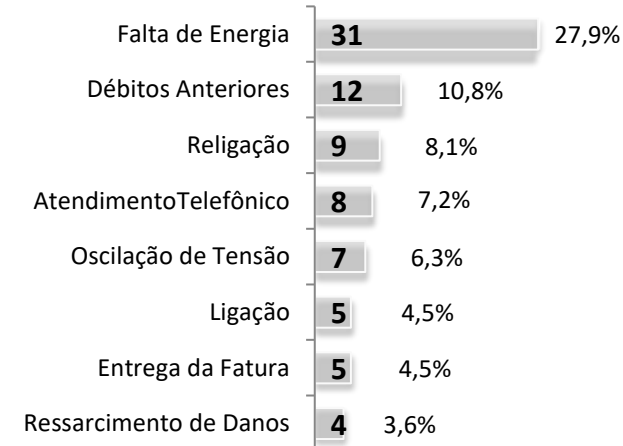
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Santa Cruz do Rio Pardo	5
Paranapanema	2
Mococa	2
Casa Branca	2
Bernardino de Campos	1
Manduri	1
Itobi	1
Ourinhos	1
Avaré	1
Americana	1

Reclamações mais frequentes no mês

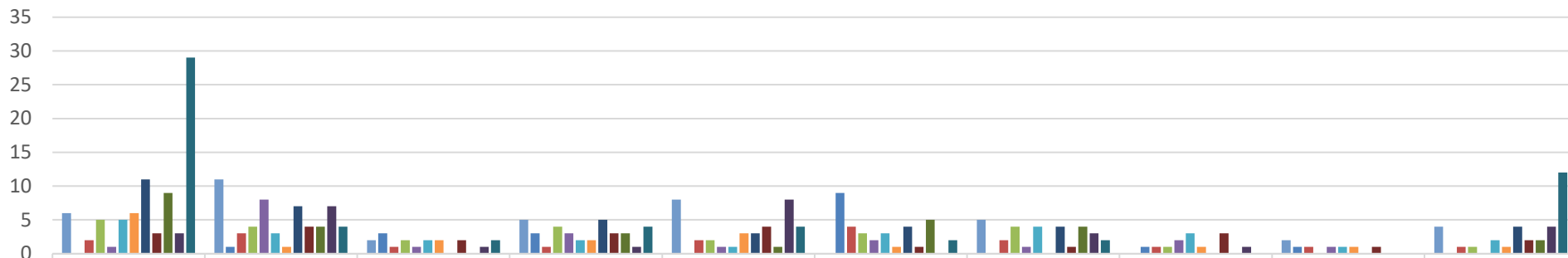


Informações mais solicitadas no mês



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
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
fev/25	29	4	2	4	4	2	2	0	0	12

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