

Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP

Setor: Energia Elétrica

Mês: Junho/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.

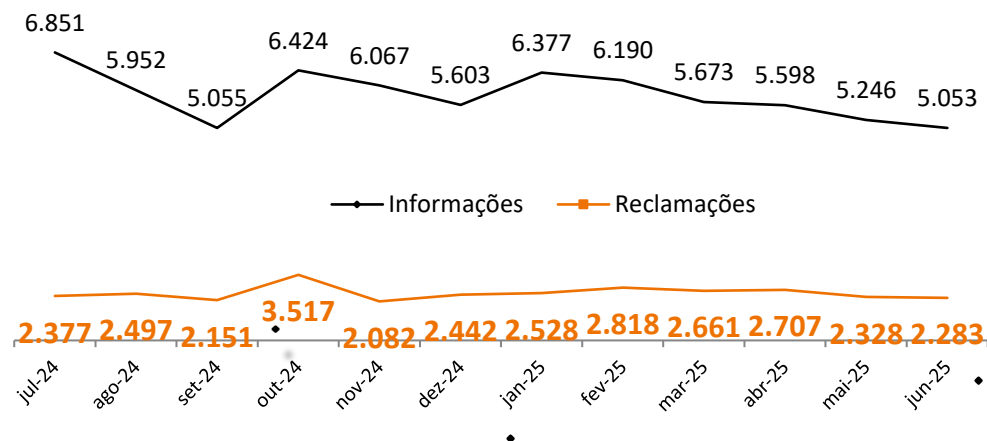
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
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
mai-25	5.246	2.328	-14,00%	7	7.581
jun-25	5.053	2.283	-1,93%	16	7.352

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	1.256	55,0%
CPFL Paulista	360	15,8%
EDP SP	285	12,5%
Neoenergia Elektro	213	9,3%
CPFL Piratininga	117	5,1%
Energisa Sul-Sudeste	25	1,1%
CPFL Santa Cruz	27	1,2%

Reclamações mais frequentes no mês

Falta de Energia	318	13,9%
Variação de Consumo	276	12,1%
Ligação	235	10,3%
Religação	211	9,2%
Suspensão Indevida	125	5,5%
Conexão Microgeração	107	4,7%
Devolução de Valores	94	4,1%
Alteração Cadastral	84	3,7%

Informações mais solicitadas no mês

Falta de Energia	894	17,6%
Religação	583	11,5%
Débitos Anteriores	488	9,6%
Entrega da Fatura	414	8,1%
2ª Via Fatura	303	6,0%
Alteração Cadastral	274	5,4%
Oscilação de Tensão	237	4,7%
Ligação	227	4,5%

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	8.609.801	1.256	1,46
EDP SP	2.190.885	285	1,30
Neoenergia Elektro	3.004.599	213	0,71
CPFL Paulista	5.097.766	360	0,71
CPFL Piratininga	1.996.181	117	0,59
CPFL Santa Cruz	473.110	27	0,57
Energisa Sul-Sudeste	892.659	25	0,28
Setor agregado	22.265.001	2.283	1,03

% reclamações procedentes

Concessionária	resultado do indicador
Energisa Sul-Sudeste	28,0%
EDP SP	20,7%
Neoenergia Elektro	18,3%
Enel SP	15,2%
CPFL Santa Cruz	11,1%
CPFL Paulista	3,9%
CPFL Piratininga	2,6%
Setor agregado	13,8%

¹ Base de unidades consumidoras de junho de 2024

Enel SP

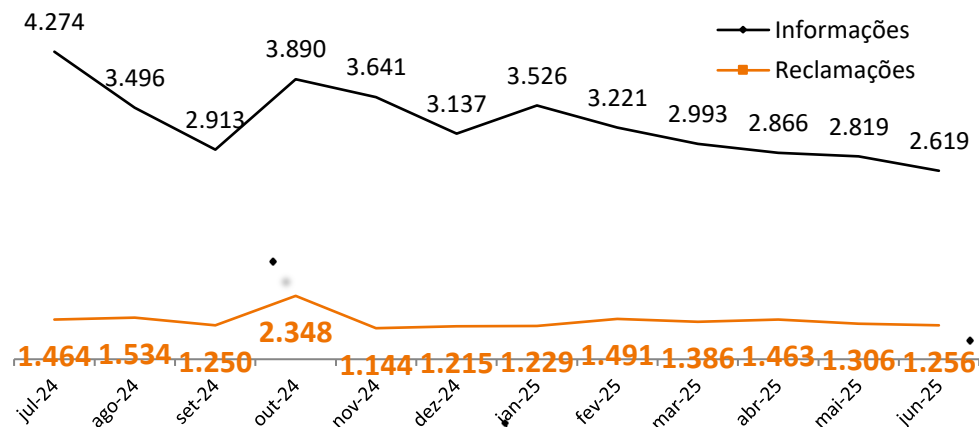
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
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
mai-25	2.819	1.306	-10,73%	5	4.130
jun-25	2.619	1.256	-3,83%	11	3.886

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

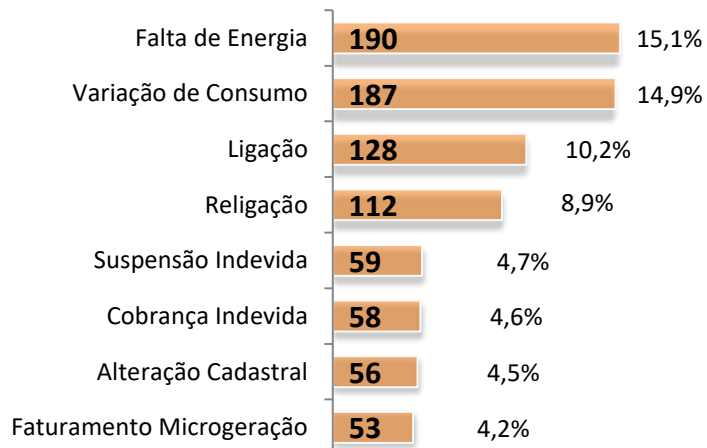
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



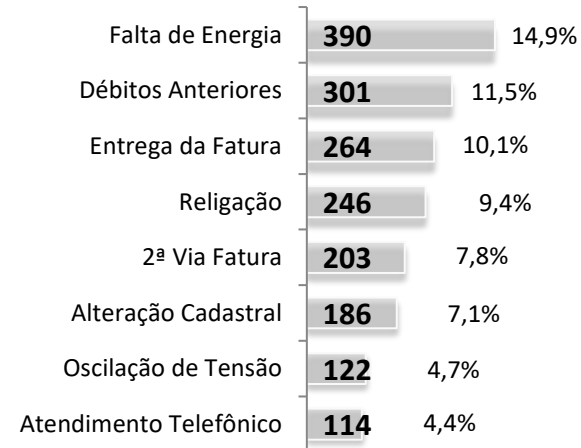
Municípios com mais reclamações no mês

	Quantidade
São Paulo	902
Osasco	56
São Bernardo do Campo	44
Carapicuíba	33
Santo André	28
Barueri	25
Diadema	21
Cotia	18
Itapeverica da Serra	16
Mauá	14

Reclamações mais frequentes no mês

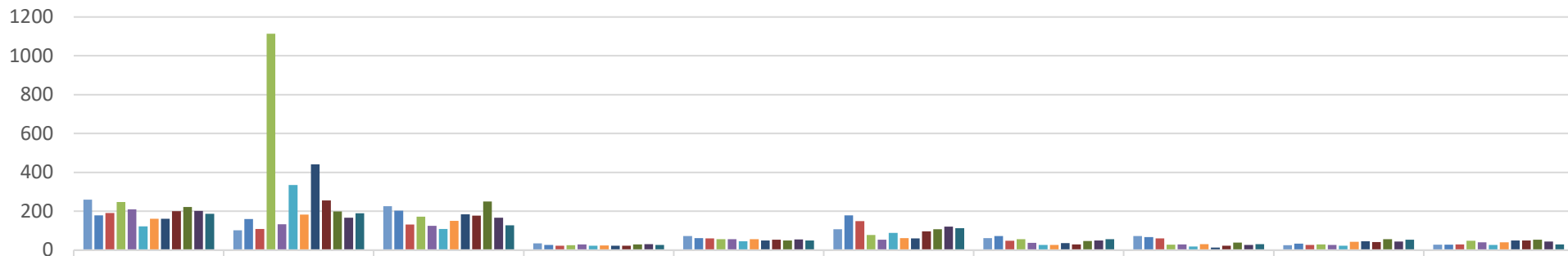


Informações mais solicitadas no mês



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 de Microgeração	Ressarciment o de Danos Elétricos
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
mai/25	201	167	167	30	55	121	50	27	44	44
jun/25	187	190	128	26	50	112	56	31	53	29

CPFL Paulista

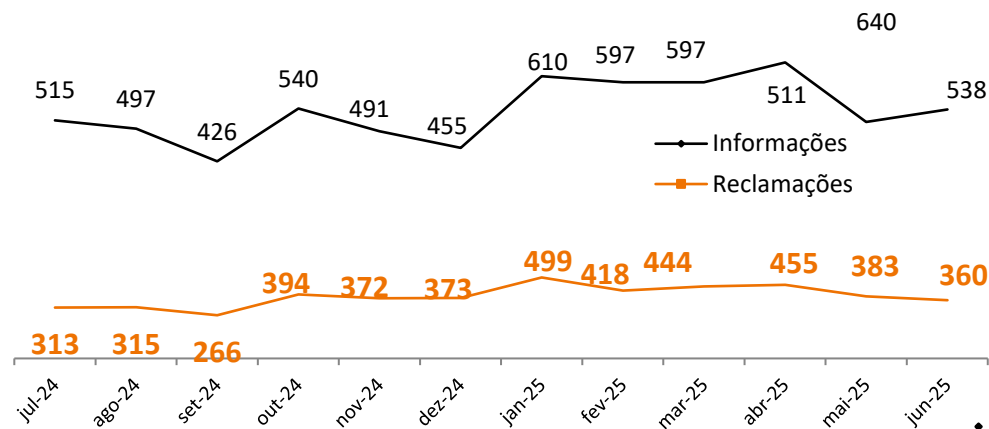
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
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
mai-25	511	383	-15,82%	1	895
jun-25	538	360	-6,01%	2	900

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	37
Ribeirão Preto	30
Valinhos	25
São José do Rio Preto	21
Franca	18
Bauru	16
Araraquara	12
Piracicaba	12
Americana	11
São Carlos	8

Reclamações mais frequentes no mês

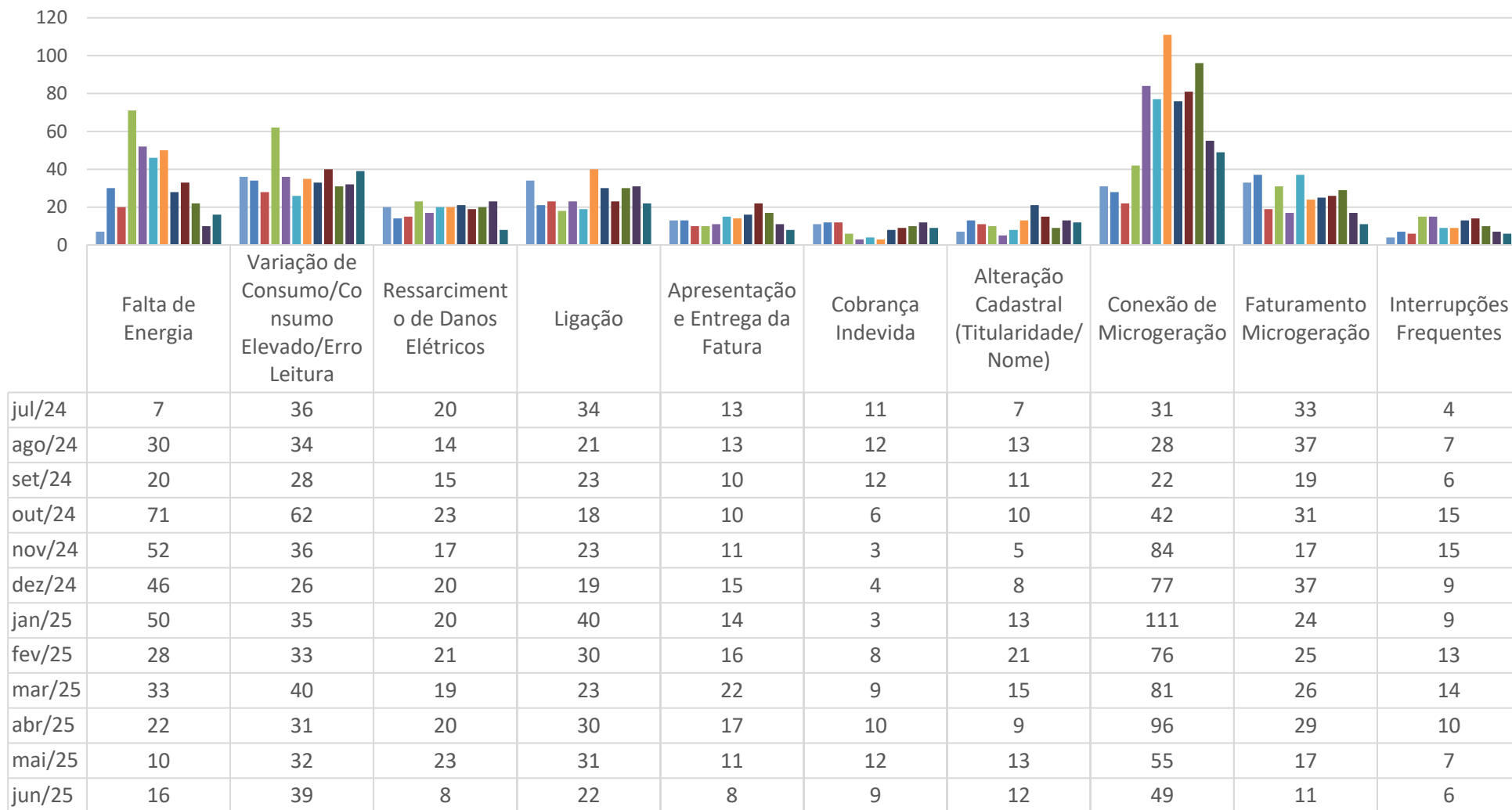
Conexão Microgeração	49	13,6%
Religação	42	11,7%
Variação de Consumo	39	10,8%
Devolução de Valores	31	8,6%
Suspensão Indevida	30	8,3%
Ligação	22	6,1%
Falta de Energia	16	4,4%
Alteração Cadastral	12	3,3%

Informações mais solicitadas no mês

Religação	77	14,3%
Falta de Energia	68	12,6%
Ligação	35	6,5%
Débitos Anteriores	35	6,5%
Suspensão Indevida	28	5,2%
Iluminação Pública	28	5,2%
Atendimento Telefônico	28	5,2%
Variação de Consumo	27	5,0%

CPFL Paulista

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



CPFL Piratininga

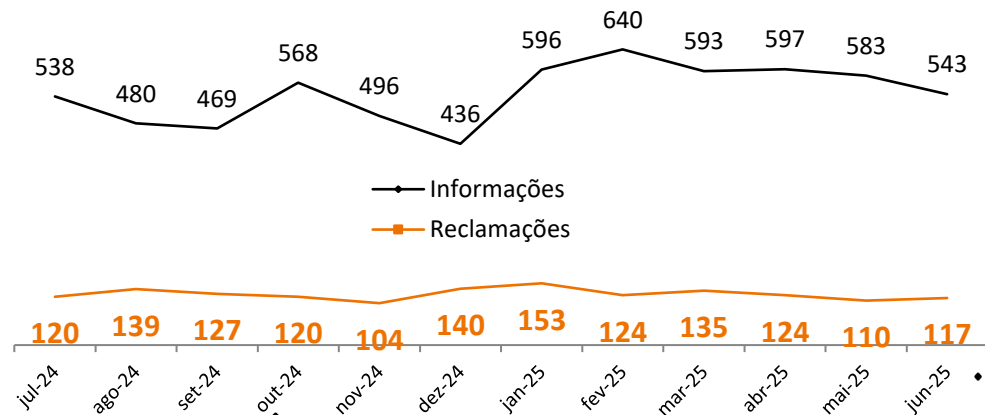
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
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
mai-25	583	110	-11,29%	0	693
jun-25	543	117	6,36%	1	661

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

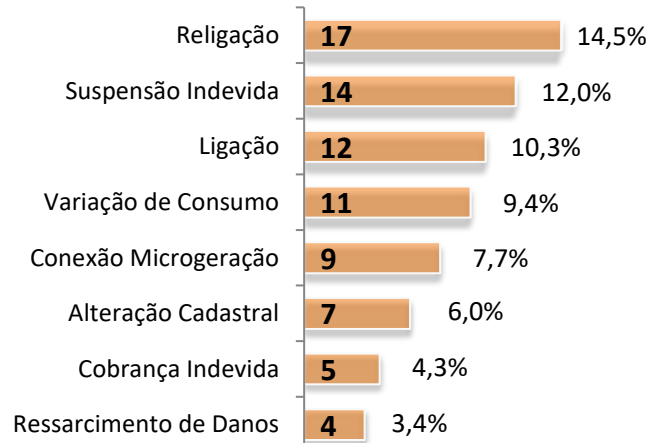
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



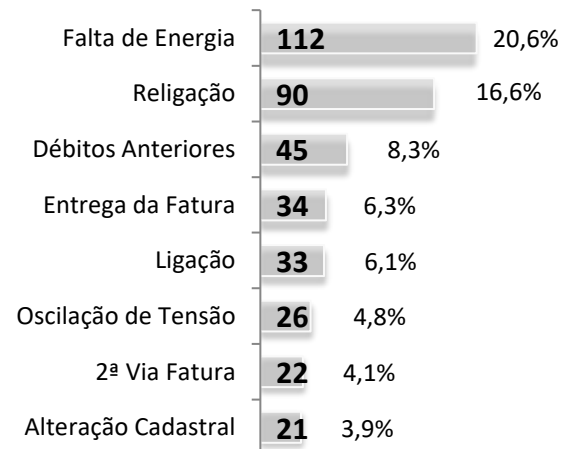
Municípios com mais reclamações no mês

	Quantidade
Sorocaba	26
Santos	14
Praia Grande	11
São Vicente	9
Jundiaí	7
Indaiatuba	5
Várzea Paulista	5
Votorantim	4
Cubatão	3
Campinas	3

Reclamações mais frequentes no mês

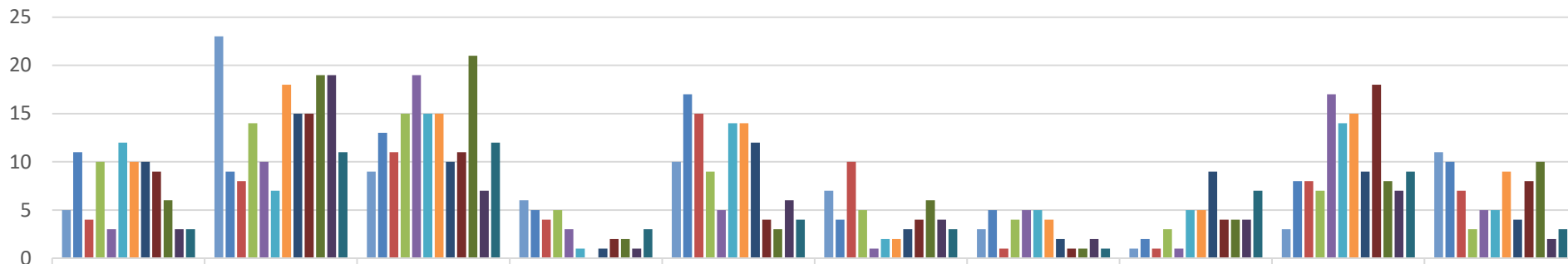


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Piratininga

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



	Falta de Energia	Varição de Consumo/Consumo Elevado/Erro 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 Microgeração
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
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

CPFL Santa Cruz

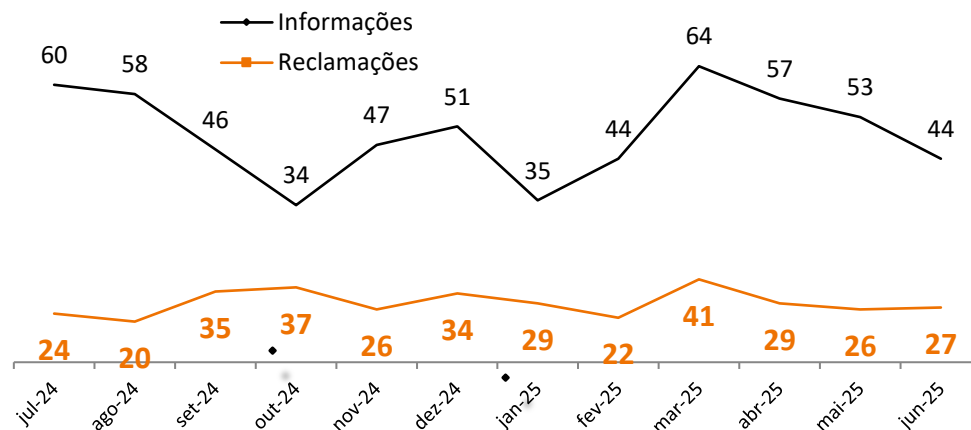
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
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
mai-25	53	26	-10,34%	0	79
jun-25	44	27	3,85%	0	71

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

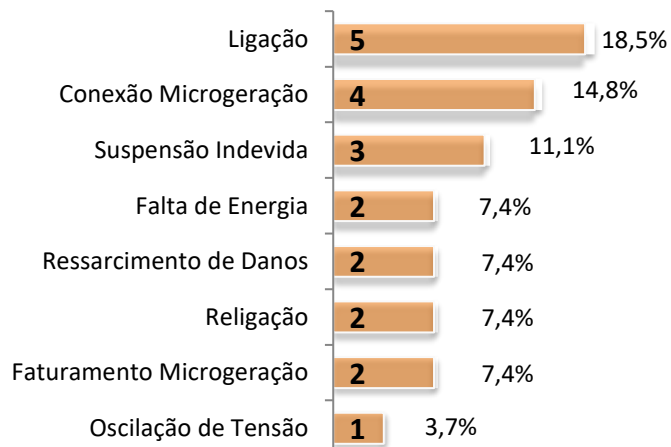
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



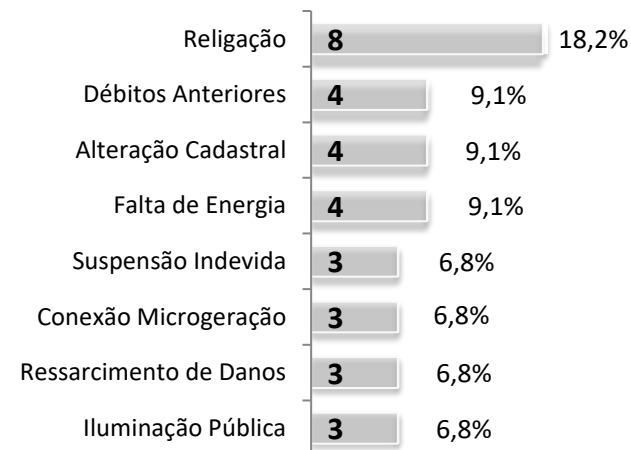
Municípios com mais reclamações no mês

	Quantidade
Itapetininga	4
Ourinhos	2
Santa Cruz do Rio Pardo	2
Taquarituba	2
Águas de Santa Bárbara	2
Jaguariúna	2
Taguaí	1
Guareí	1
Casa Branca	1
Mococa	1

Reclamações mais frequentes no mês

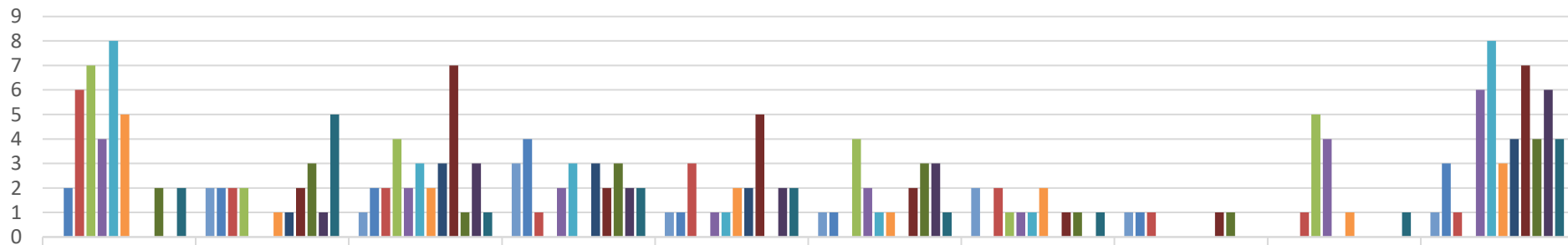


Informações mais solicitadas no mês



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
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
mai/25	0	1	3	2	2	3	0	0	0	6
jun/25	2	5	1	2	2	1	1	0	1	4

Neoenergia Elektro

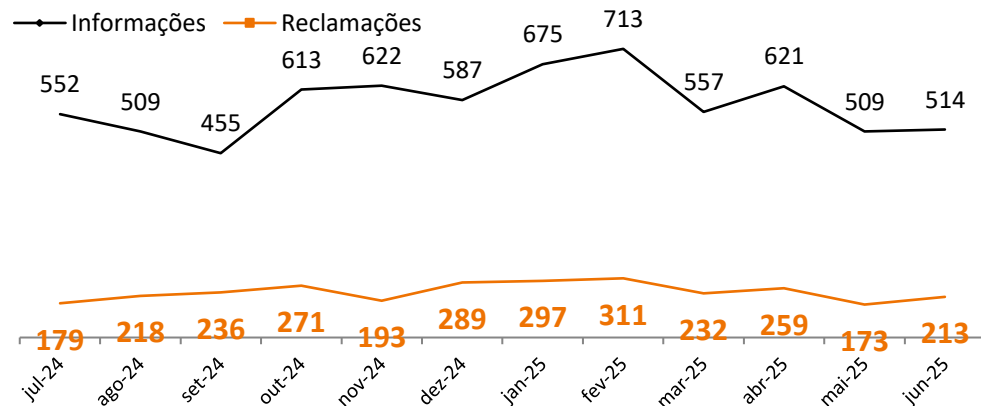
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
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
mai-25	509	173	-33,20%	0	682
jun-25	514	213	23,12%	0	727

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

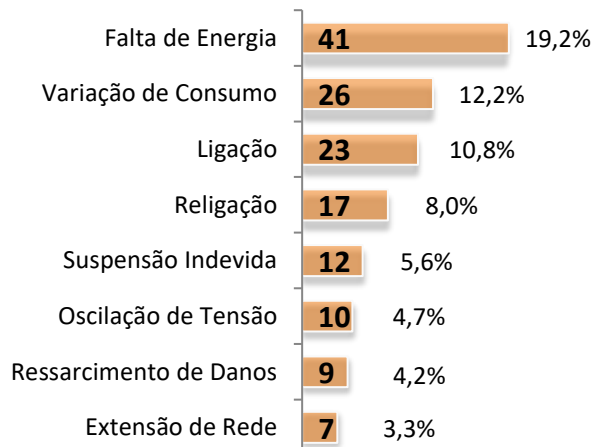
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



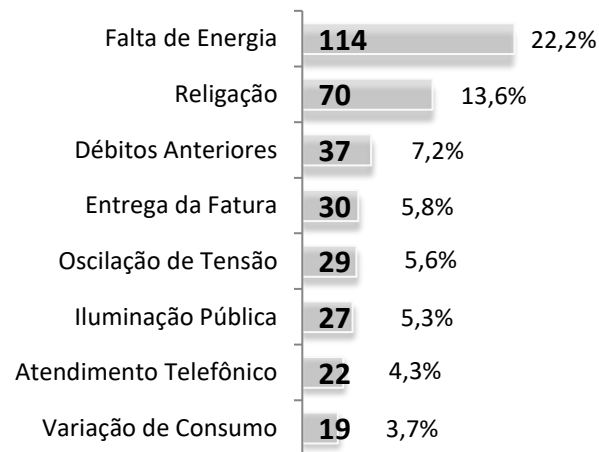
Municípios com mais reclamações no mês

	Quantidade
Guarujá	14
Limeira	10
Bertioga	10
Atibaia	9
Peruíbe	7
Itanhaém	7
Itapeva	7
São João da Boa Vista	6
Mongaguá	6
Leme	6

Reclamações mais frequentes no mês

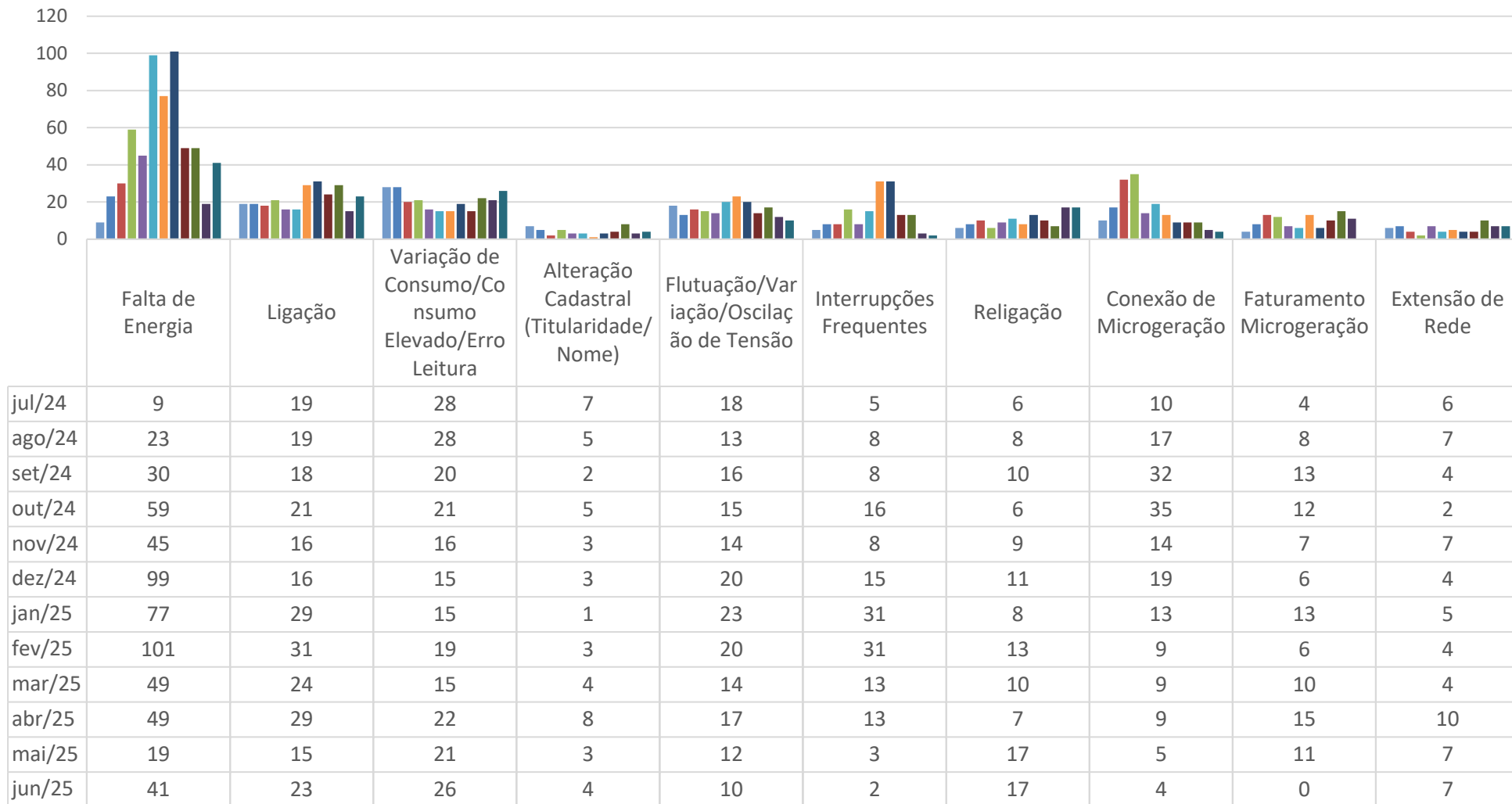


Informações mais solicitadas no mês



Neoenergia Elektro

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



EDP SP

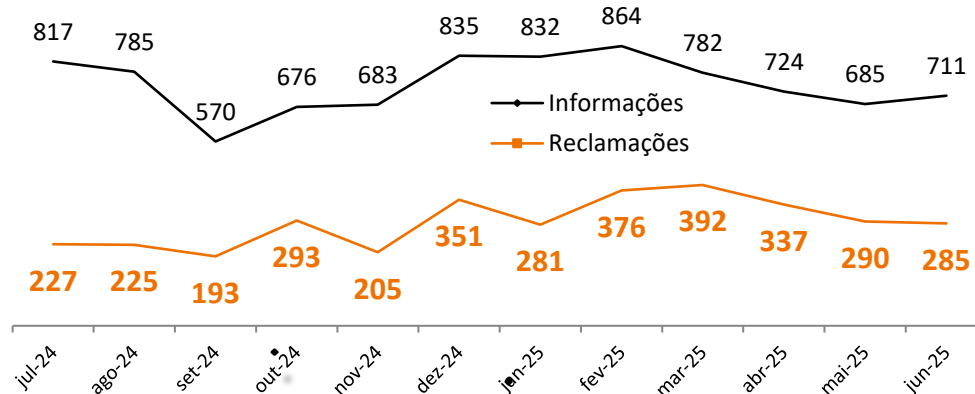
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
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
mai-25	685	290	-13,95%	1	976
jun-25	711	285	-1,72%	2	998

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	88
Suzano	43
São José dos Campos	22
Taubaté	16
Caraguatatuba	15
Mogi das Cruzes	15
Itaquaquecetuba	13
Poá	12
São Sebastião	11
Jacareí	10

Reclamações mais frequentes no mês

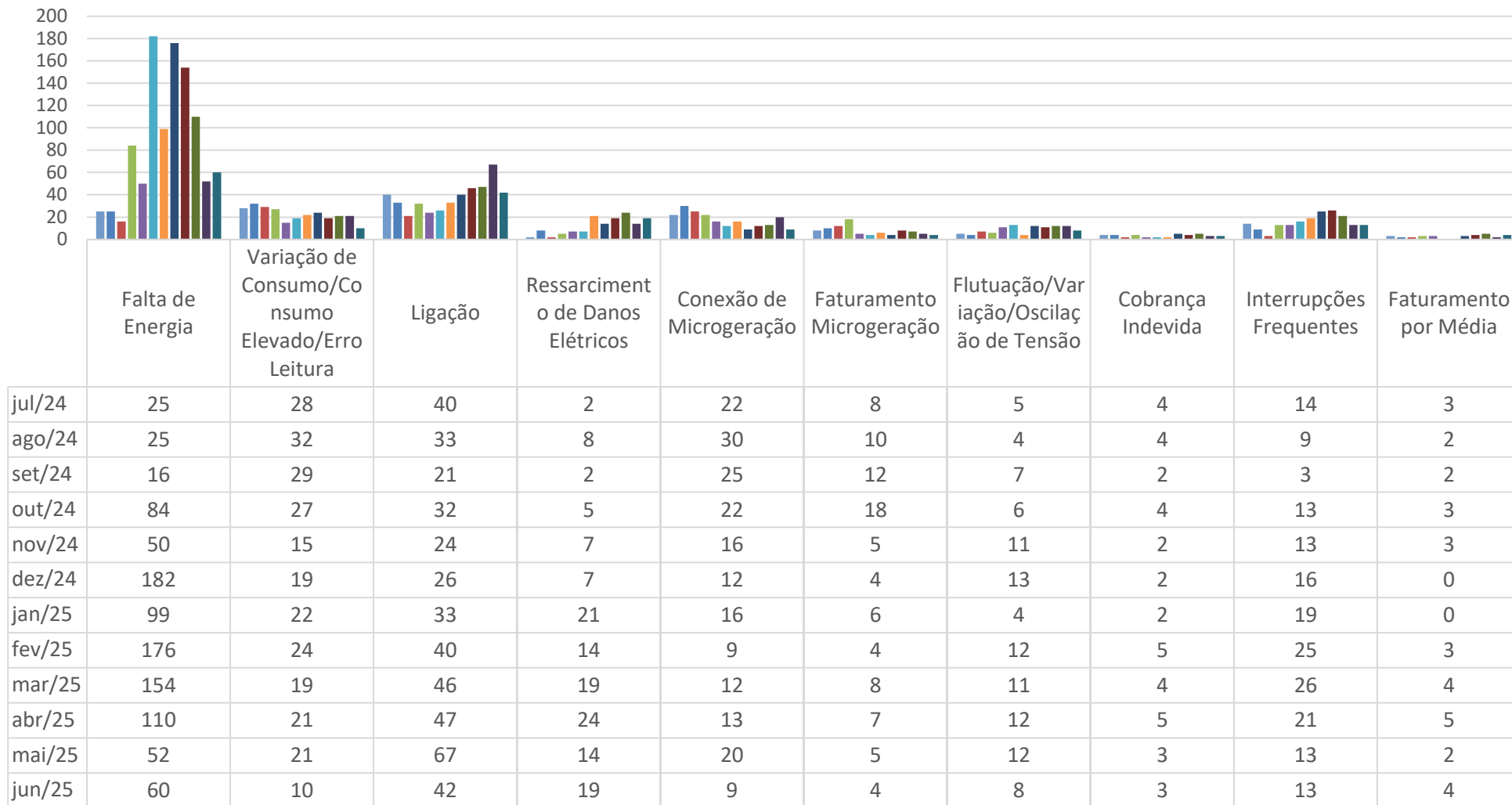
Falta de Energia	60	21,1%
Ligação	42	14,7%
Devolução de Valores	32	11,2%
Religação	20	7,0%
Ressarcimento de Danos	19	6,7%
Interrupções Frequentes	13	4,6%
Variação de Consumo	10	3,5%
Atendimento Presencial	10	3,5%

Informações mais solicitadas no mês

Falta de Energia	165	23,2%
Religação	82	11,5%
Entrega da Fatura	56	7,9%
Débitos Anteriores	54	7,6%
2ª Via Fatura	43	6,0%
Oscilação de Tensão	42	5,9%
Alteração Cadastral	29	4,1%
Ligação	27	3,8%

EDP SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



Energisa Sul-Sudeste

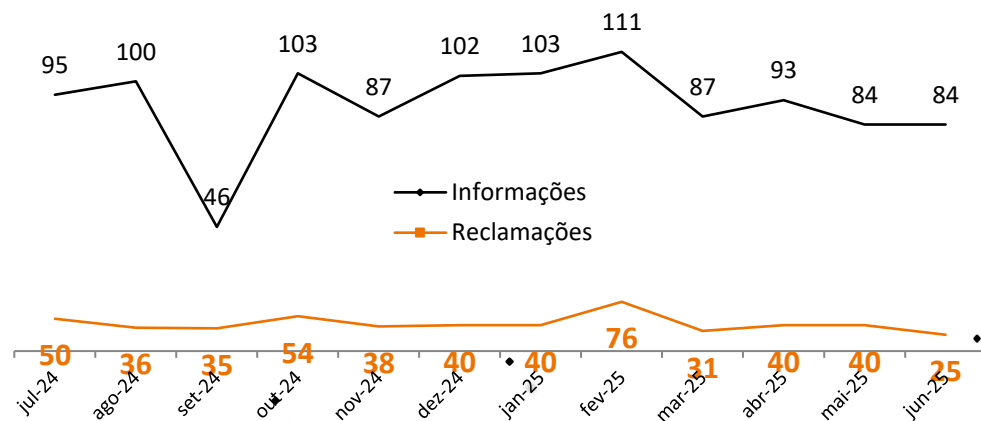
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
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
mai-25	84	40	0,00%	0	124
jun-25	84	25	-37,50%	0	109

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
Bragança Paulista	4
Assis	4
Pinhalzinho	2
Catanduva	2
Regente Feijó	1
Presidente Venceslau	1
Adamantina	1
Rancharia	1
Echaporã	1

Reclamações mais frequentes no mês

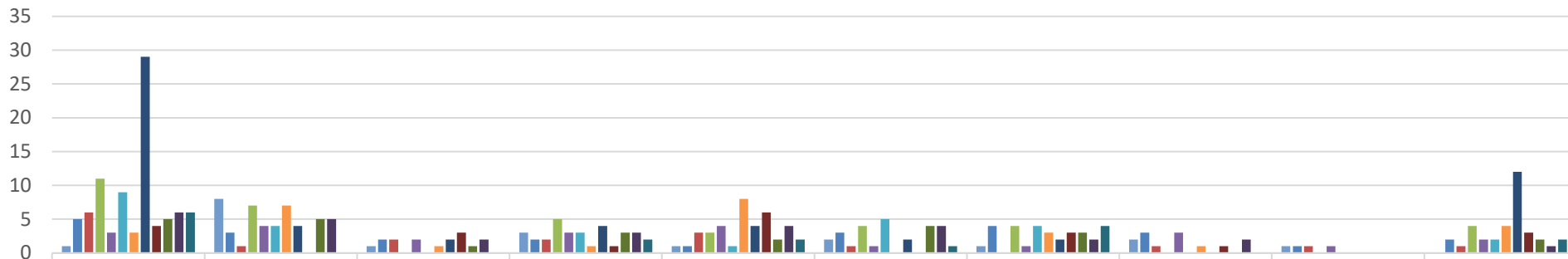
Falta de Energia	6	24,0%
Oscilação de Tensão	4	16,0%
Ressarcimento de Danos	2	8,0%
Participação Financeira	2	8,0%
Interrupções Frequentes	2	8,0%
Ligação	2	8,0%
Religação	1	4,0%
Devolução de Valores	1	4,0%

Informações mais solicitadas no mês

Falta de Energia	25	29,8%
Débitos Anteriores	8	9,5%
Religação	8	9,5%
Iluminação Pública	5	6,0%
Alteração Cadastral	4	4,8%
Entrega da Fatura	3	3,6%
Suspensão Indevida	3	3,6%
Ligação	3	3,6%

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	Ressarciment o de Danos Elétricos	Faturamento Microgeração	Flutuação/Var iação/Oscilaç ão de Tensão	Extensão de Rede	Alteração Cadastral (Titularidade/ Nome)	Interrupções Frequentes
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
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

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