

Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP

Setor: Energia Elétrica

Mês: Maio/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.

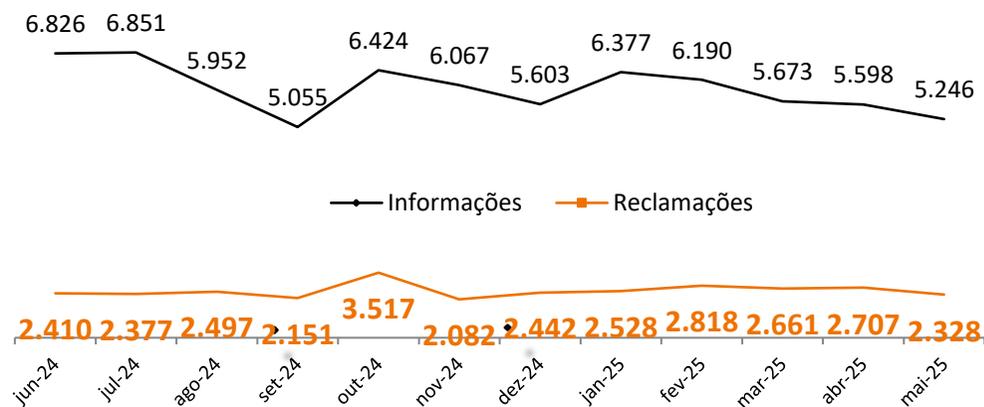
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
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
mai-25	5.246	2.328	-14,00%	7	7.581

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

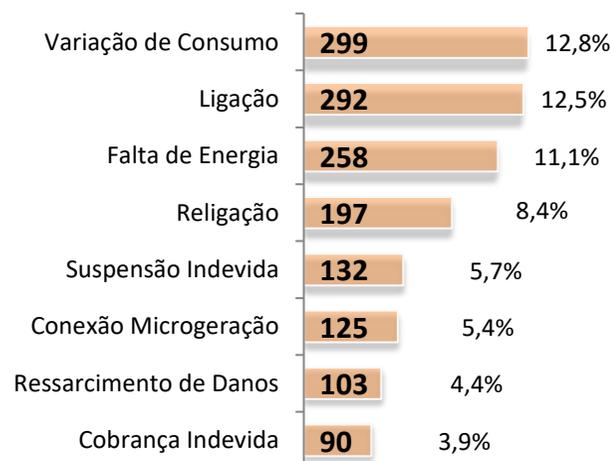
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



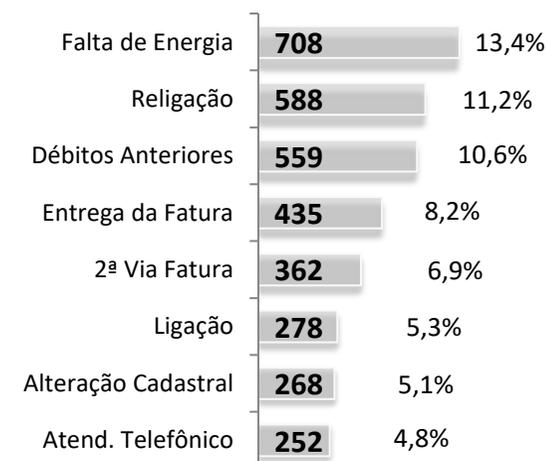
Reclamações por concessionária no mês

	Nº	%
Enel SP	1.306	56,1%
CPFL Paulista	383	16,5%
EDP SP	290	12,5%
Neoenergia Elektro	173	7,4%
CPFL Piratininga	110	4,7%
Energisa Sul-Sudeste	40	1,7%
CPFL Santa Cruz	26	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	8.598.025	1.306	1,52
EDP SP	2.193.325	290	1,32
CPFL Paulista	5.090.172	383	0,75
Neoenergia Elektro	3.000.718	173	0,58
CPFL Piratininga	1.994.030	110	0,55
CPFL Santa Cruz	472.402	26	0,55
Energisa Sul-Sudeste	892.231	40	0,45
Setor agregado	22.240.903	2.328	1,05

% reclamações procedentes

Concessionária	resultado do indicador
EDP SP	17,6%
Energisa Sul-Sudeste	15,0%
Enel SP	13,6%
Neoenergia Elektro	11,0%
CPFL Piratininga	2,7%
CPFL Paulista	2,6%
CPFL Santa Cruz	0,0%
Setor agregado	11,4%

¹ Base de unidades consumidoras de maio de 2024

Enel SP

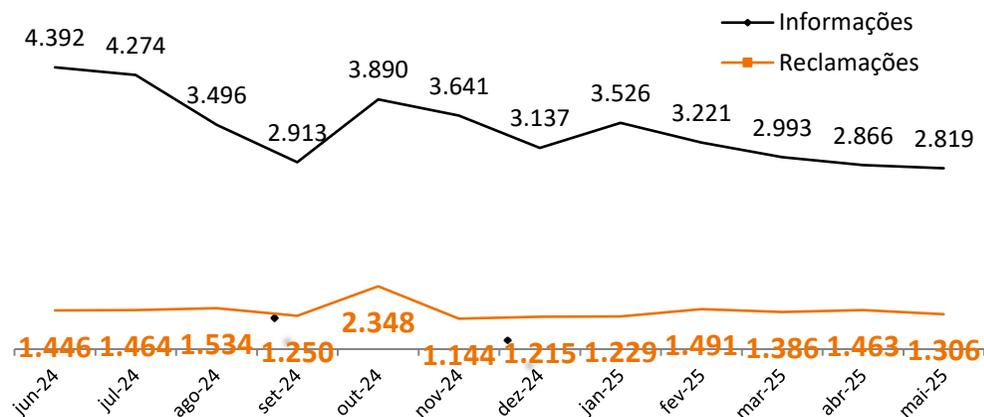
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
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
mai-25	2.819	1.306	-10,73%	5	4.130

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

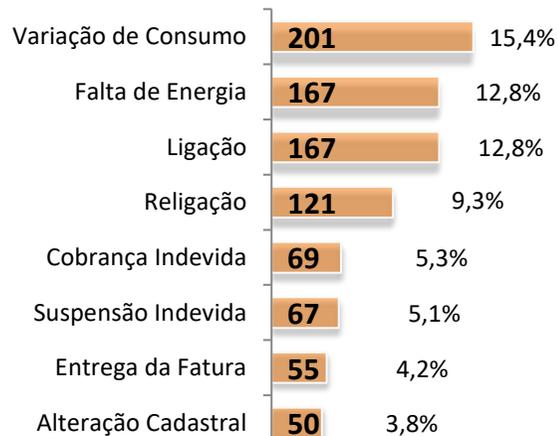
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



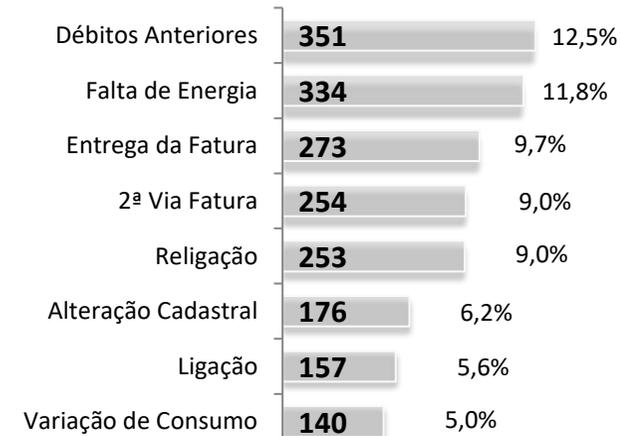
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
São Paulo	945
São Bernardo do Campo	50
Santo André	45
Osasco	44
Embu das Artes	27
Diadema	22
Carapicuíba	20
Cotia	20
Santana de Parnaíba	19
Mauá	13

Reclamações mais frequentes no mês

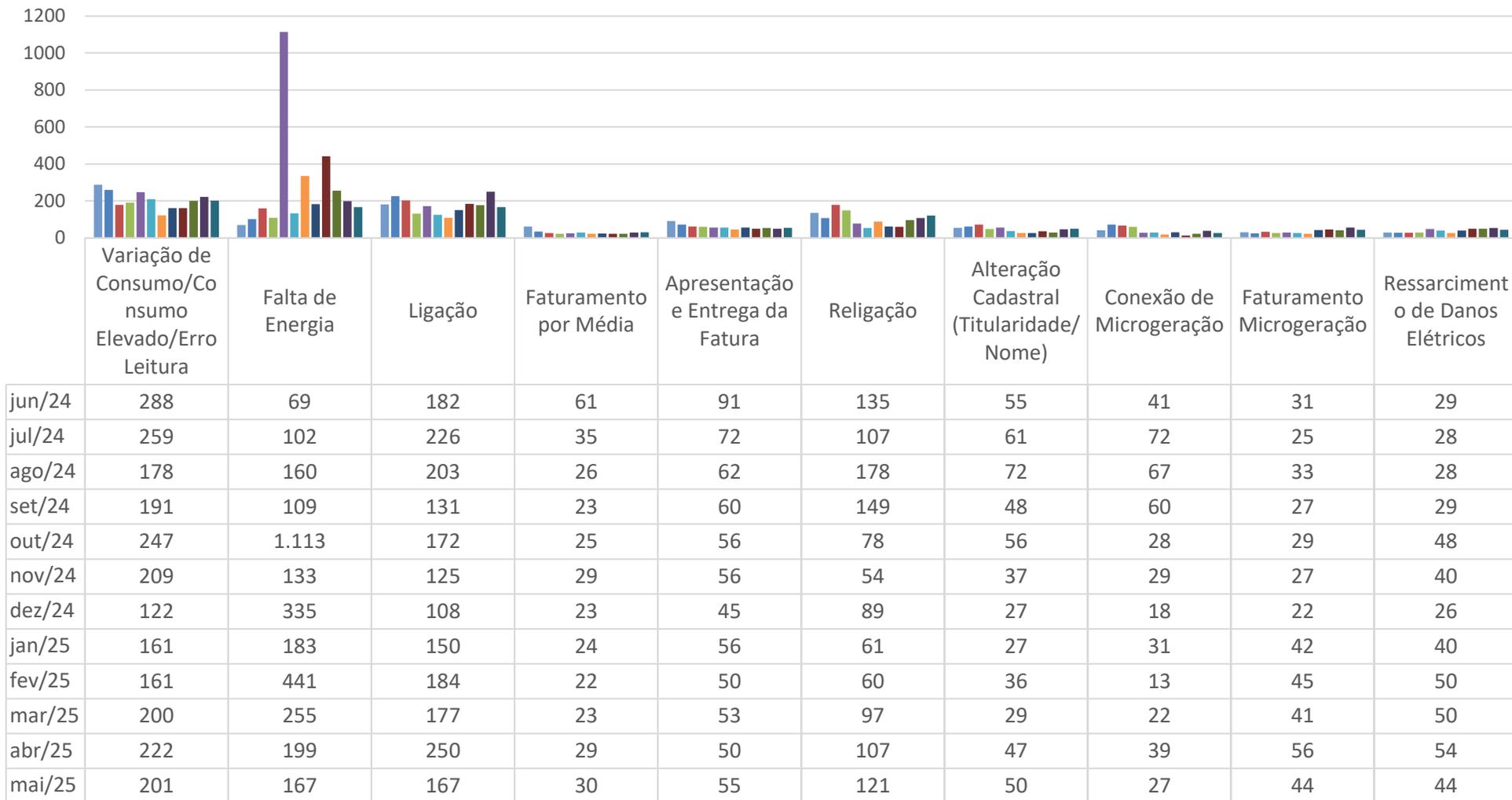


Informações mais solicitadas no mês



Enel SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



CPFL Paulista

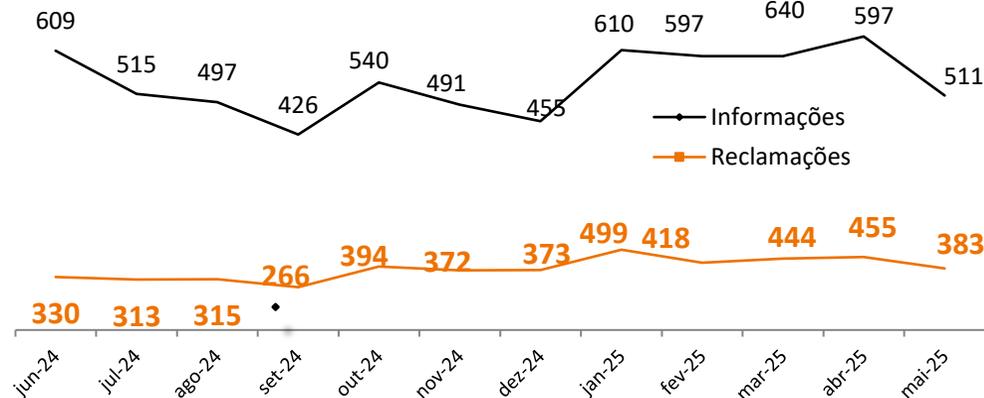
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
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
mai-25	511	383	-15,82%	1	895

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

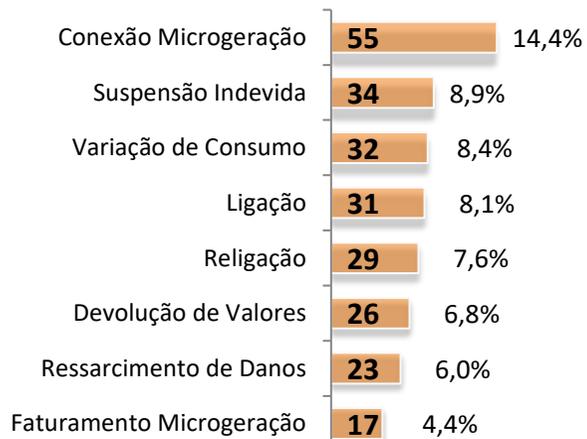
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



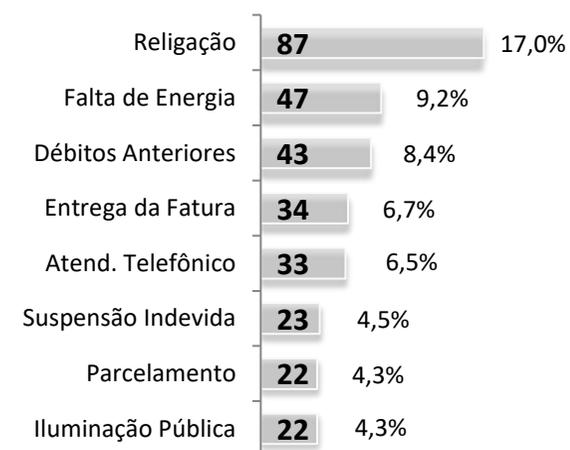
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Ribeirão Preto	47
Campinas	44
São José do Rio Preto	33
Americana	17
Piracicaba	15
Valinhos	15
Bauru	15
Araçatuba	14
Araraquara	7
Sertãozinho	7

Reclamações mais frequentes no mês

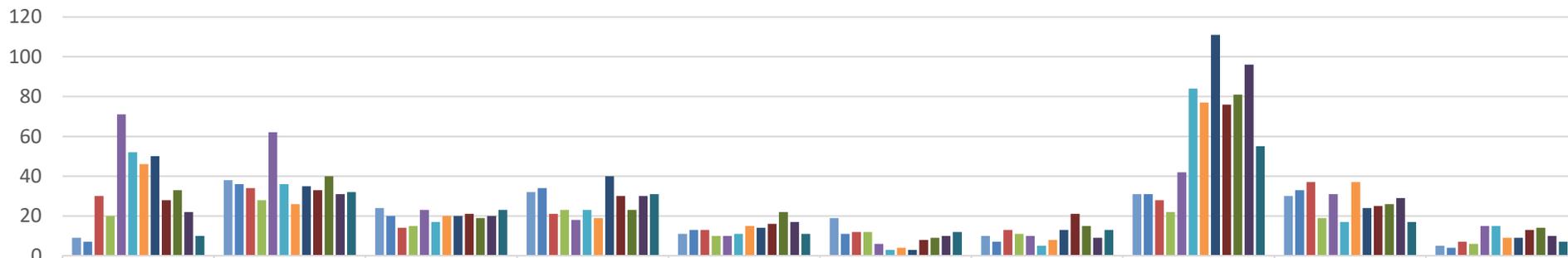


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Paulista

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



	Falta de Energia	Varição de Consumo/Consumo Elevado/Erro de Leitura	Ressarcimento de Danos Elétricos	Ligação	Apresentação e Entrega da Fatura	Cobrança Indevida	Alteração Cadastral (Titularidade/ Nome)	Conexão de Microgeração	Faturamento Microgeração	Interrupções Frequentes
jun/24	9	38	24	32	11	19	10	31	30	5
jul/24	7	36	20	34	13	11	7	31	33	4
ago/24	30	34	14	21	13	12	13	28	37	7
set/24	20	28	15	23	10	12	11	22	19	6
out/24	71	62	23	18	10	6	10	42	31	15
nov/24	52	36	17	23	11	3	5	84	17	15
dez/24	46	26	20	19	15	4	8	77	37	9
jan/25	50	35	20	40	14	3	13	111	24	9
fev/25	28	33	21	30	16	8	21	76	25	13
mar/25	33	40	19	23	22	9	15	81	26	14
abr/25	22	31	20	30	17	10	9	96	29	10
mai/25	10	32	23	31	11	12	13	55	17	7

CPFL Piratininga

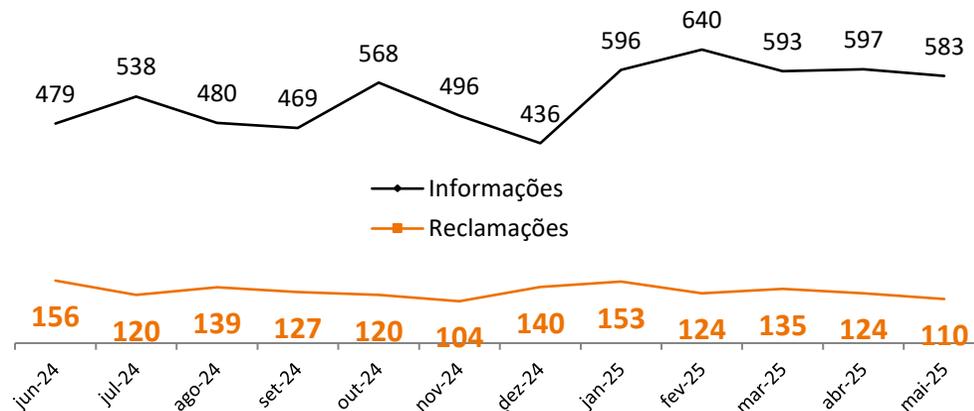
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
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
mai-25	583	110	-11,29%	0	693

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

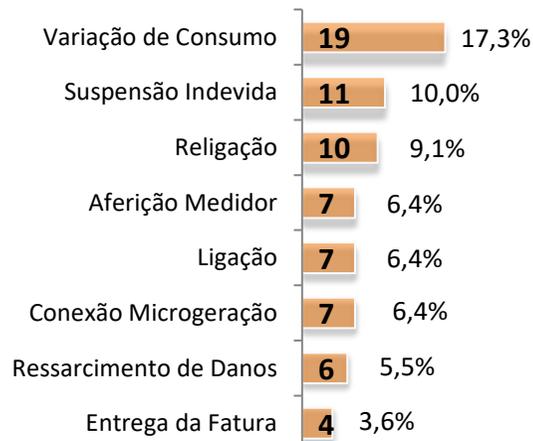
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



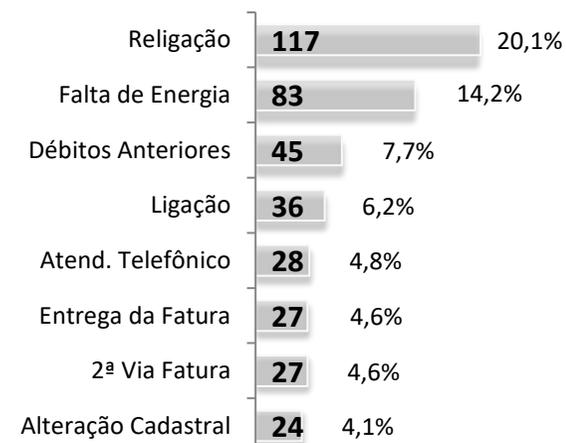
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Santos	15
Sorocaba	13
Praia Grande	10
Jundiaí	9
São Vicente	8
Votorantim	8
Itu	6
Salto	5
Araçoiaba da Serra	5
Itupeva	5

Reclamações mais frequentes no mês

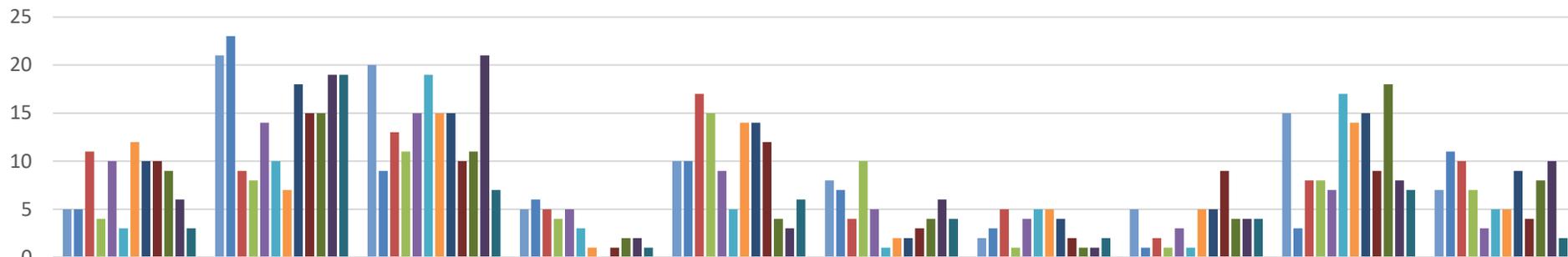


Informações mais solicitadas no mês



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 Microgeração
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
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

CPFL Santa Cruz

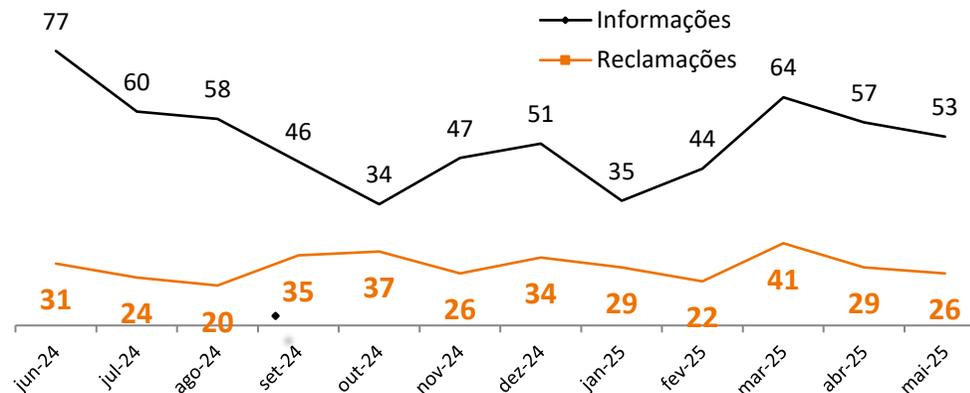
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
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
mai-25	53	26	-10,34%	0	79

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

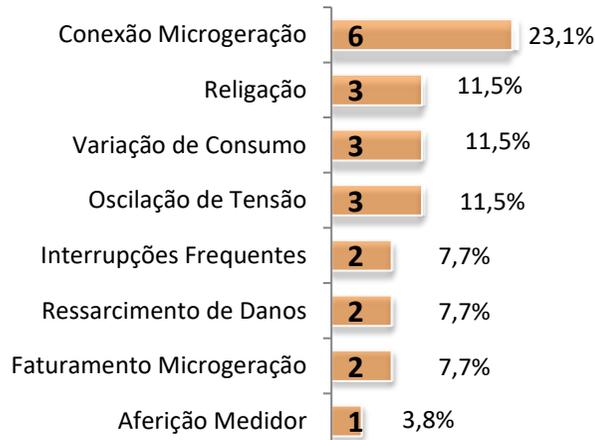
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



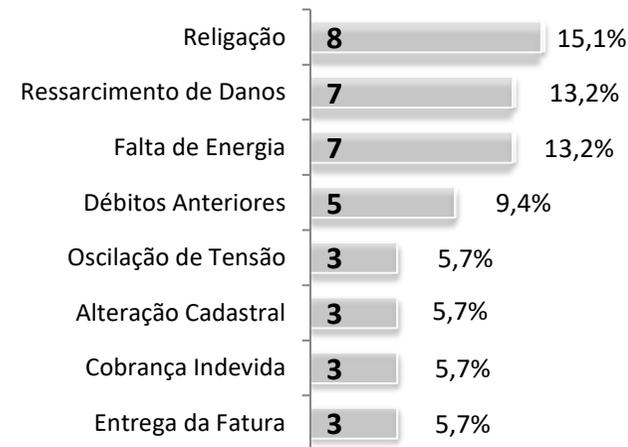
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Taquarituba	4
Ourinhos	3
Itapetininga	3
Águas de Santa Bárbara	3
São Miguel Arcanjo	2
Cerqueira César	2
Santa Cruz do Rio Pardo	2
Pedreira	1
Guareí	1
Ubirajara	1

Reclamações mais frequentes no mês

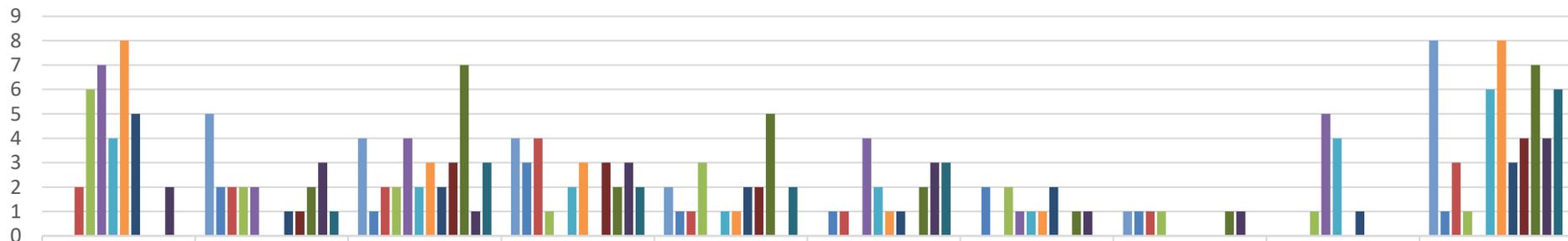


Informações mais solicitadas no mês



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
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
mai/25	0	1	3	2	2	3	0	0	0	6

Neoenergia Elektro

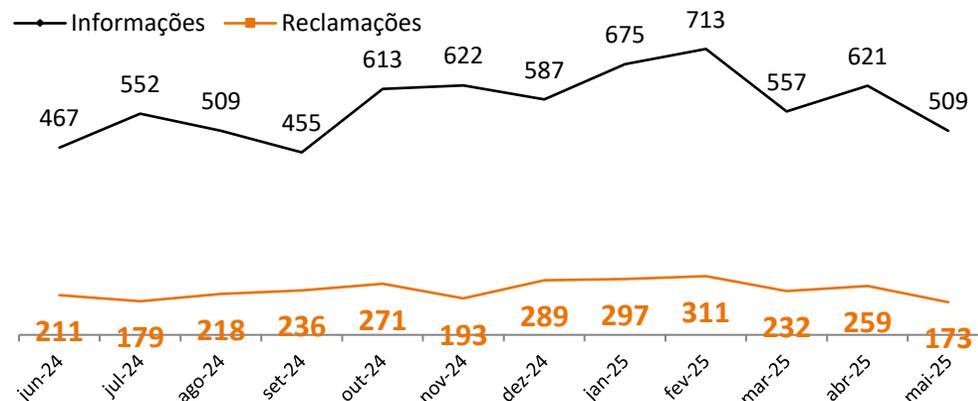
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
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
mai-25	509	173	-33,20%	0	682

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

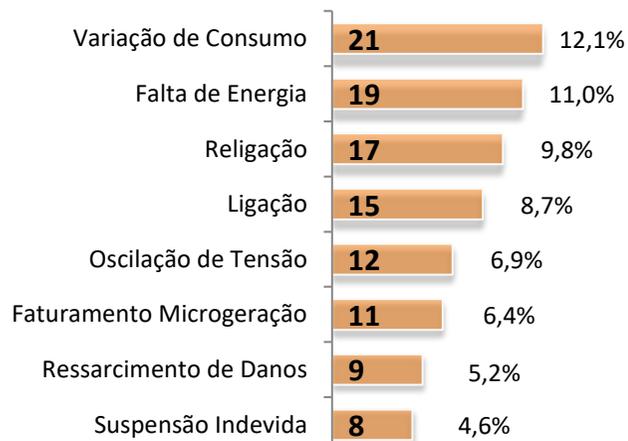
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



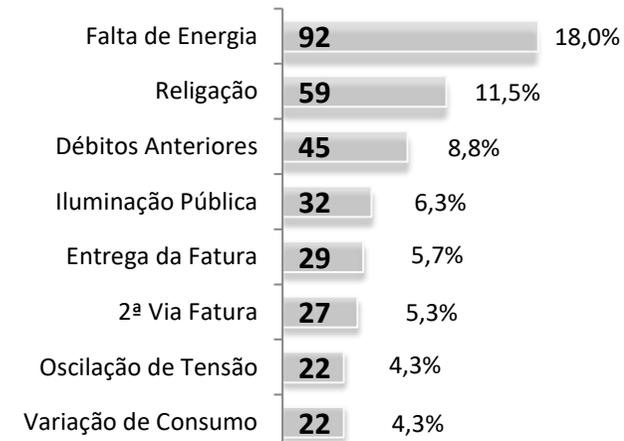
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Atibaia	11
Guarujá	8
Ubatuba	8
Rio Claro	7
Itanhaém	7
São João da Boa Vista	6
Santa Isabel	5
Peruíbe	5
Mairiporã	5
Limeira	5

Reclamações mais frequentes no mês

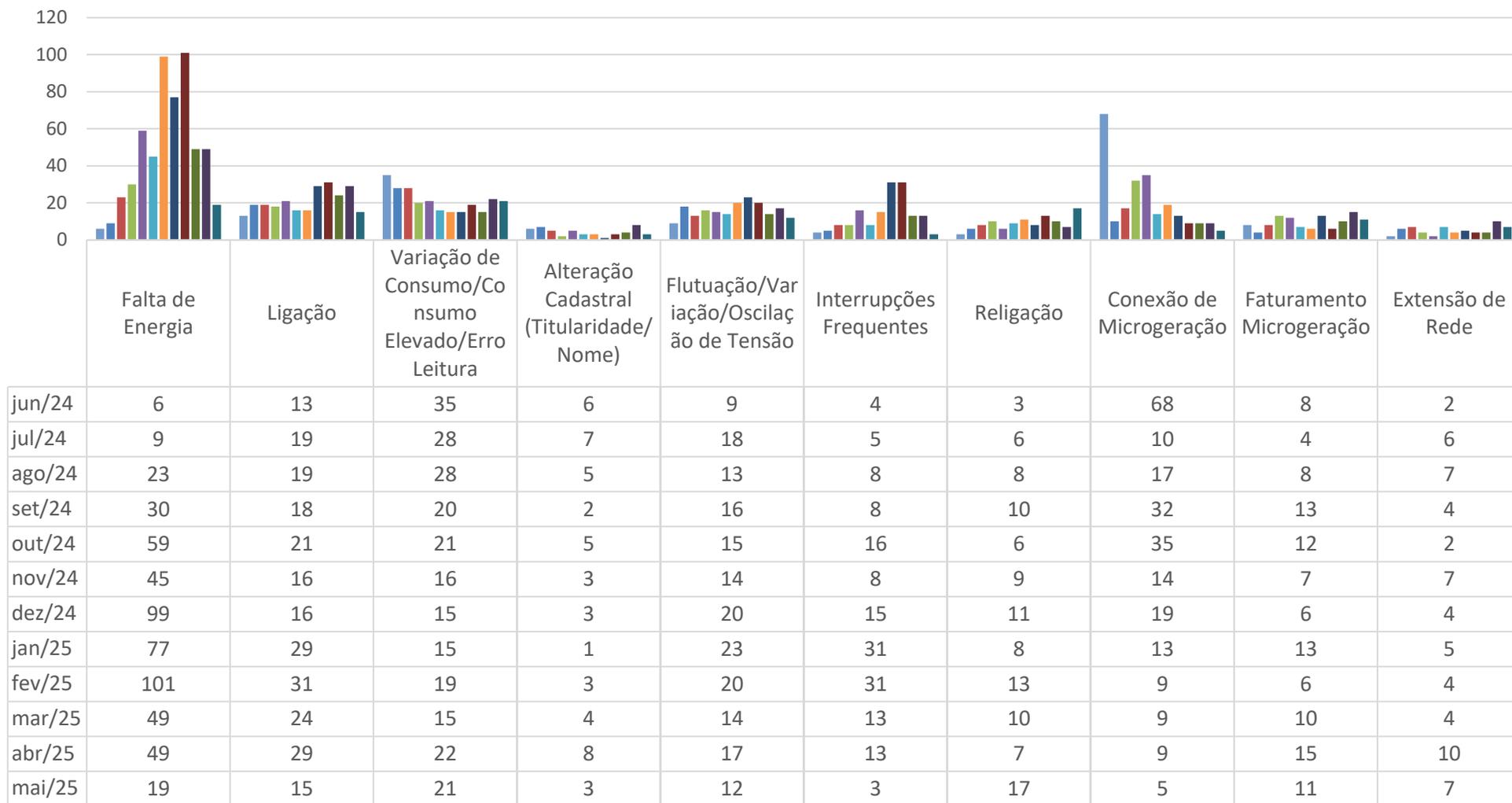


Informações mais solicitadas no mês



Neoenergia Elektro

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



EDP SP

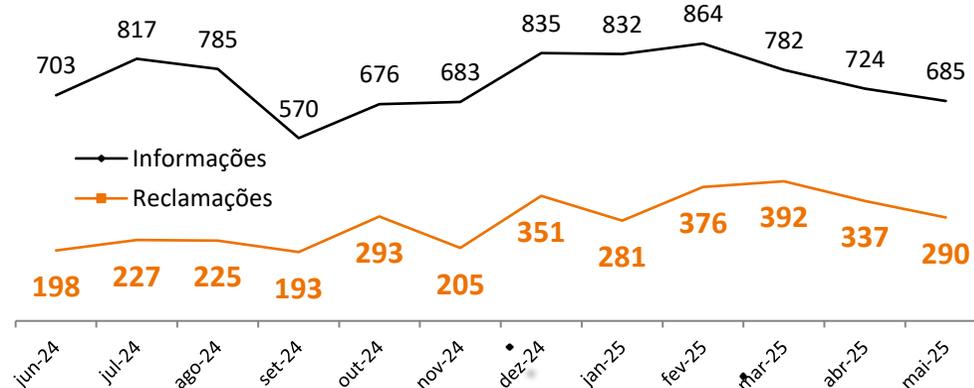
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
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
mai-25	685	290	-13,95%	1	976

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

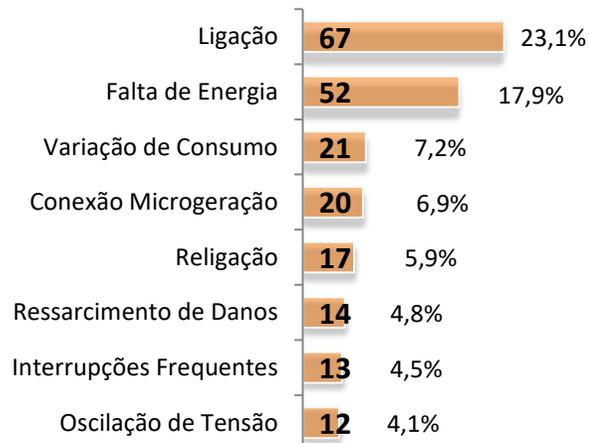
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



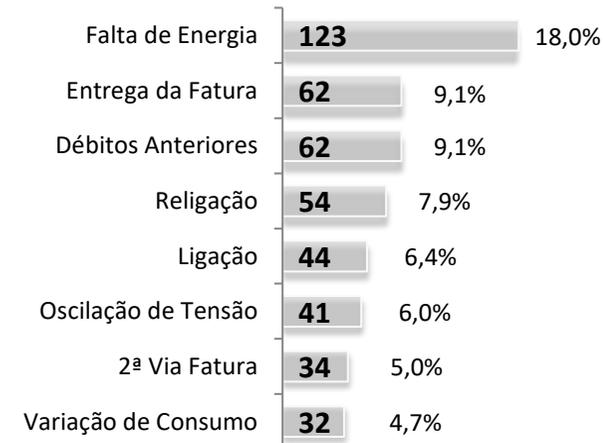
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Guarulhos	108
Mogi das Cruzes	38
São José dos Campos	29
Suzano	22
Itaquaquecetuba	17
Taubaté	13
Jacareí	12
Caçapava	11
São Sebastião	10
Caragatatuba	6

Reclamações mais frequentes no mês

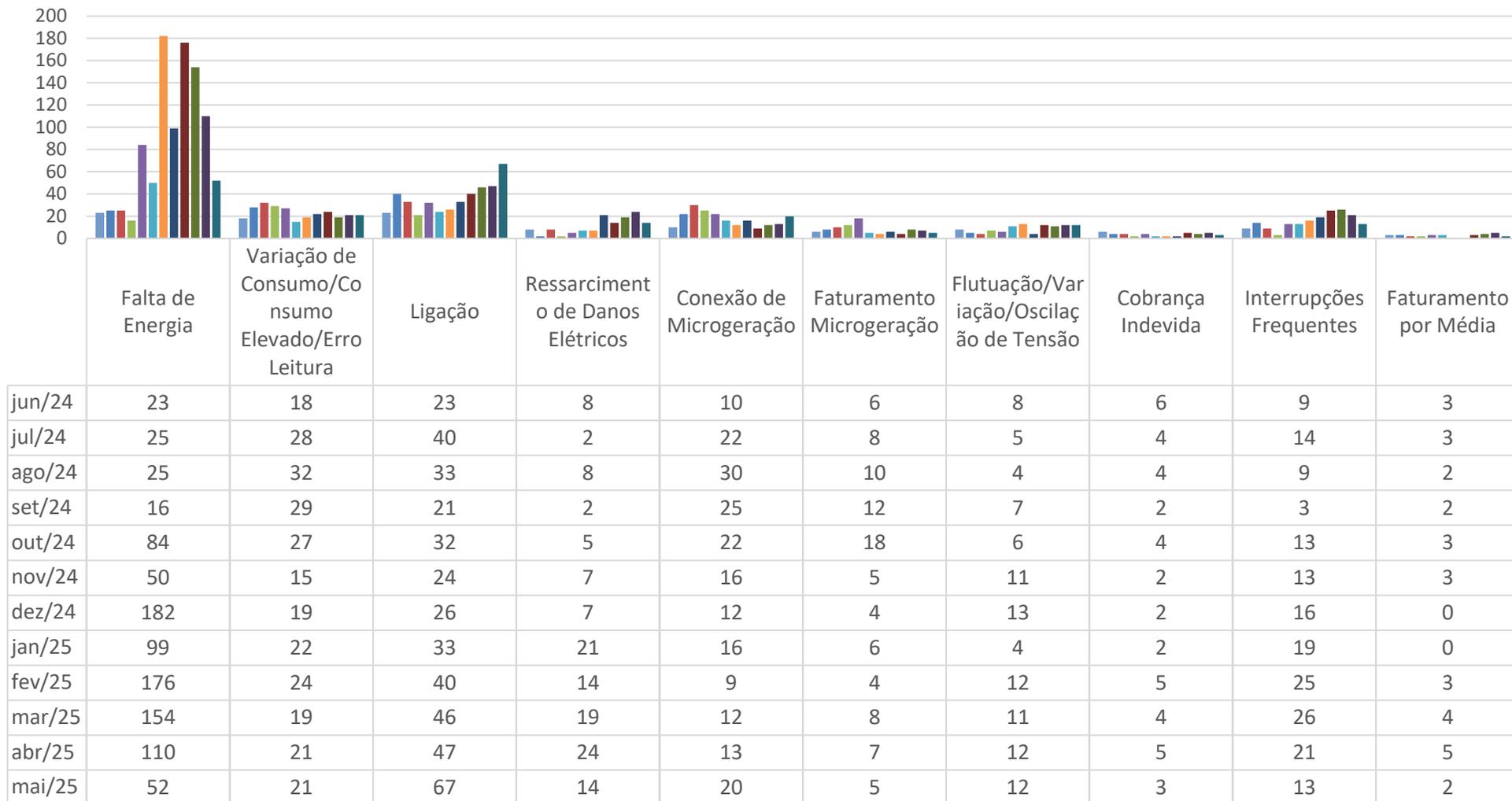


Informações mais solicitadas no mês



EDP SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



Energisa Sul-Sudeste

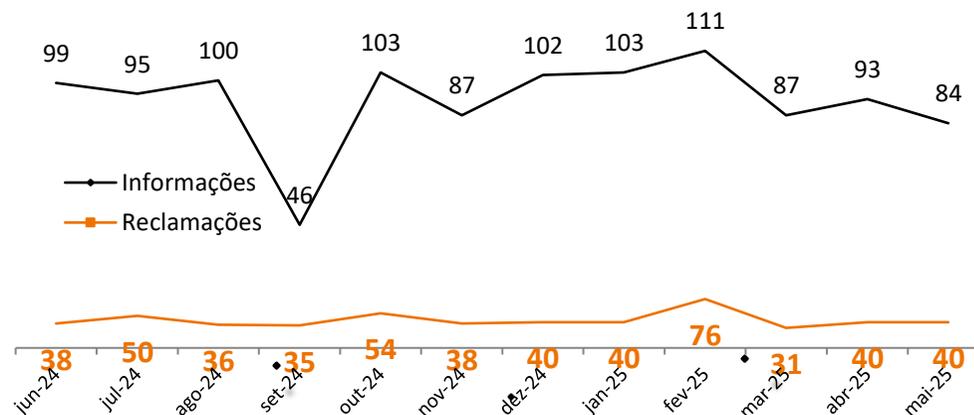
Manifestações por tipo (6 meses)

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

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

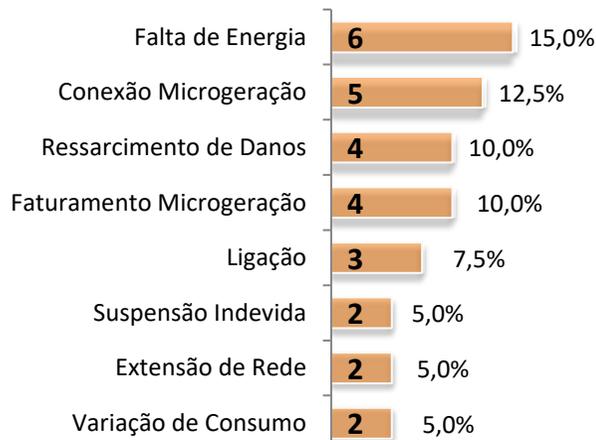
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



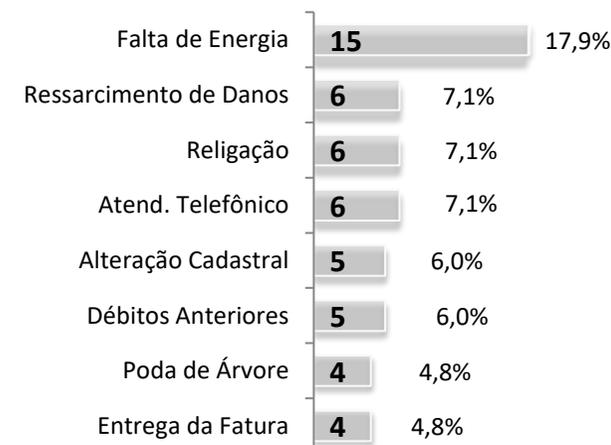
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Bragança Paulista	10
Assis	4
Presidente Prudente	4
Catanduva	3
Adamantina	2
Novo Horizonte	2
Presidente Bernardes	1
Santo Expedito	1
Cândido Mota	1
Echaporã	1

Reclamações mais frequentes no mês

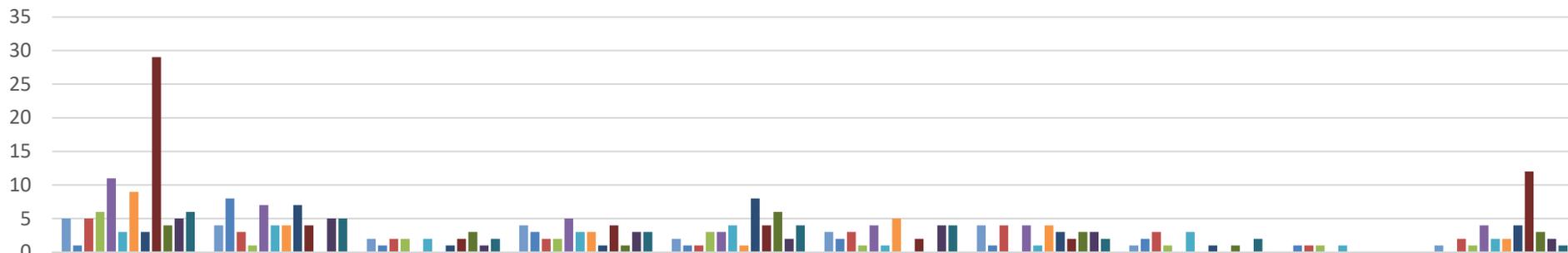


Informações mais solicitadas no mês



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
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
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

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