

# **Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP**

**Setor: Energia Elétrica**

**Mês: Março/2024**

## Apresentação

A Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo – Arsesp é uma autarquia de regime especial, criada pela Lei Complementar nº 1.025, de 07 de dezembro de 2007, regulamentada pelo Decreto 52.455, de 07 de dezembro de 2007 e que tem, entre as suas principais atribuições, no âmbito do Estado de São Paulo:

- a) **Energia Elétrica:** por meio de convênio de delegação e descentralização, firmado com a Agência Nacional de Energia Elétrica - Aneel, fiscalizar as concessionárias de distribuição e os agentes de geração que atuam no Estado de São Paulo. A Agência também atua, por meio de contrato de metas, em atividades da Ouvidoria Setorial da ANEEL.
- b) **Gás Canalizado:** regular e fiscalizar os serviços de distribuição de gás canalizado das três concessionárias paulistas.
- c) **Saneamento Básico:** regular e fiscalizar os serviços de saneamento de titularidade estadual, assim como os de titularidade municipal, que venham a ser delegados à Arsesp pelos municípios paulistas que manifestarem tal interesse.
- d) **Novos Serviços:** o Decreto nº 67.882, de 15 de agosto de 2023, alterou o regulamento da Agência Reguladora, integrando novas atribuições (previstas na lei nº 17.293 de 20 de outubro de 2020). Assim, a Arsesp passará a regular e a fiscalizar os todos os serviços públicos que vierem a ser delegados pelo governo do Estado, como parques, hospitais, resíduos sólidos entre outros.

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.

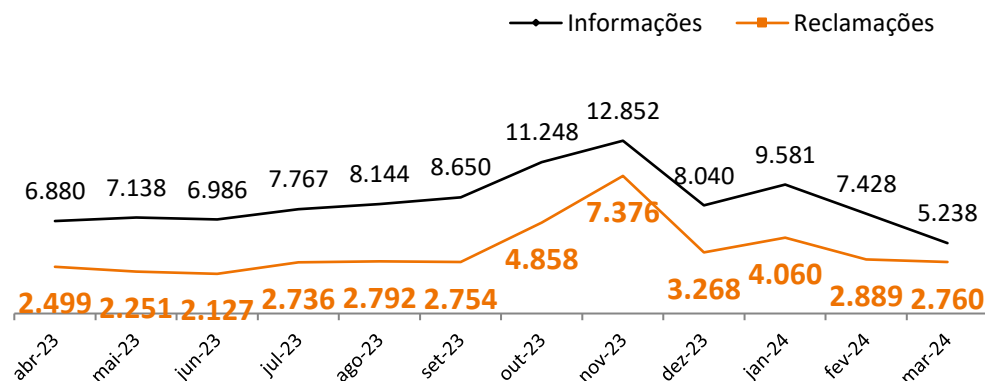
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
out-23	11.248	4.858	76,40%	25	16.131
nov-23	12.852	7.376	51,83%	16	20.244
dez-23	8.040	3.268	-55,69%	16	11.324
jan-24	9.581	4.060	24,24%	17	13.658
fev-24	7.428	2.889	-28,84%	11	10.328
mar-24	5.238	2.760	-4,47%	19	8.017

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

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

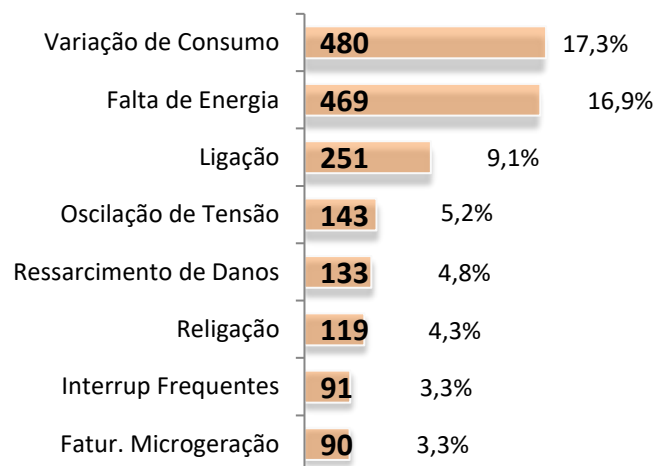
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



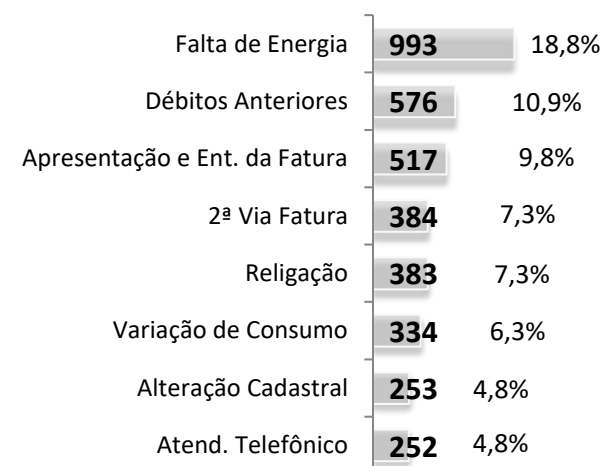
Reclamações por concessionária no mês

	Nº	%
Enel SP	1.546	56,0%
CPFL Paulista	383	13,9%
EDP SP	333	12,1%
Neoenergia Elektro	259	9,4%
CPFL Piratininga	156	5,7%
Energisa Sul-Sudeste	52	1,9%
CPFL Santa Cruz	31	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 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 <sup>1</sup>	reclamações no mês	resultado do indicador
Enel SP	8.424.018	1.546	1,84
EDP SP	2.148.456	333	1,55
Neoenergia Elektro	2.942.370	259	0,88
CPFL Piratininga	1.949.745	156	0,80
CPFL Paulista	4.970.388	383	0,77
CPFL Santa Cruz	506.111	31	0,61
Energisa Sul-Sudeste	874.331	52	0,59
<b>Setor agregado</b>	<b>21.815.419</b>	<b>2.760</b>	<b>1,27</b>

### % reclamações procedentes

Concessionária	resultado do indicador
EDP SP	29,7%
Neoenergia Elektro	27,4%
Enel SP	15,0%
CPFL Paulista	12,0%
Energisa Sul-Sudeste	11,5%
CPFL Santa Cruz	6,5%
CPFL Piratininga	2,6%
<b>Setor agregado</b>	<b>16,7%</b>

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

Enel SP

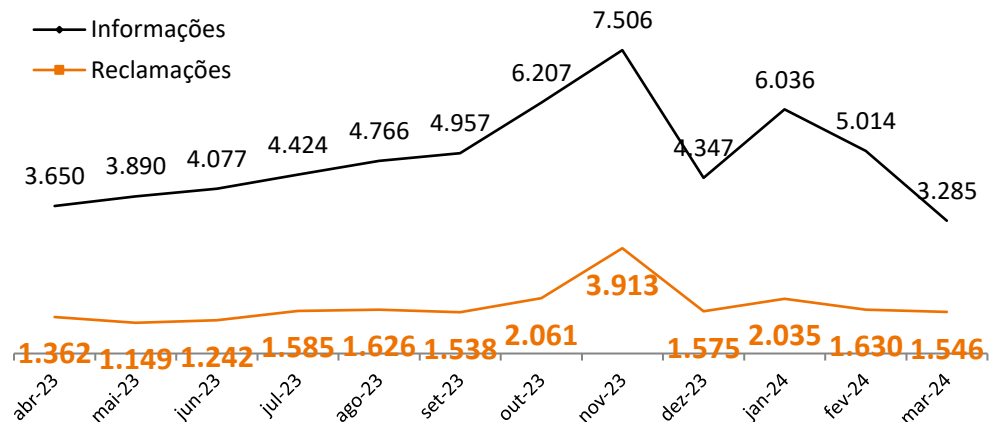
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
out-23	6.207	2.061	34,01%	10	8.278
nov-23	7.506	3.913	89,86%	5	11.424
dez-23	4.347	1.575	-59,75%	3	5.925
jan-24	6.036	2.035	29,21%	5	8.076
fev-24	5.014	1.630	-19,90%	7	6.651
mar-24	3.285	1.546	-5,15%	13	4.844

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

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

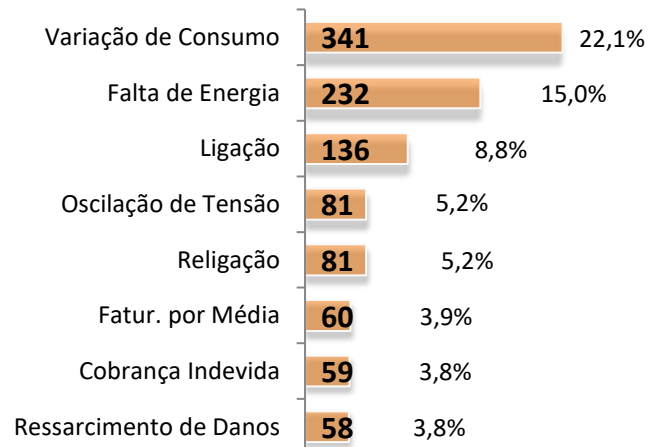
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



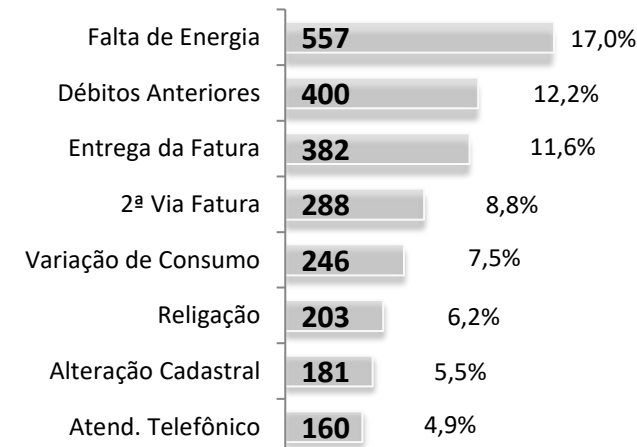
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
São Paulo	1186
Santo André	55
São Bernardo do Campo	44
Osasco	39
Itapeverica da Serra	23
Cotia	22
Diadema	20
Santana de Parnaíba	17
Barueri	17
Carapicuíba	17

Reclamações mais frequentes no mês

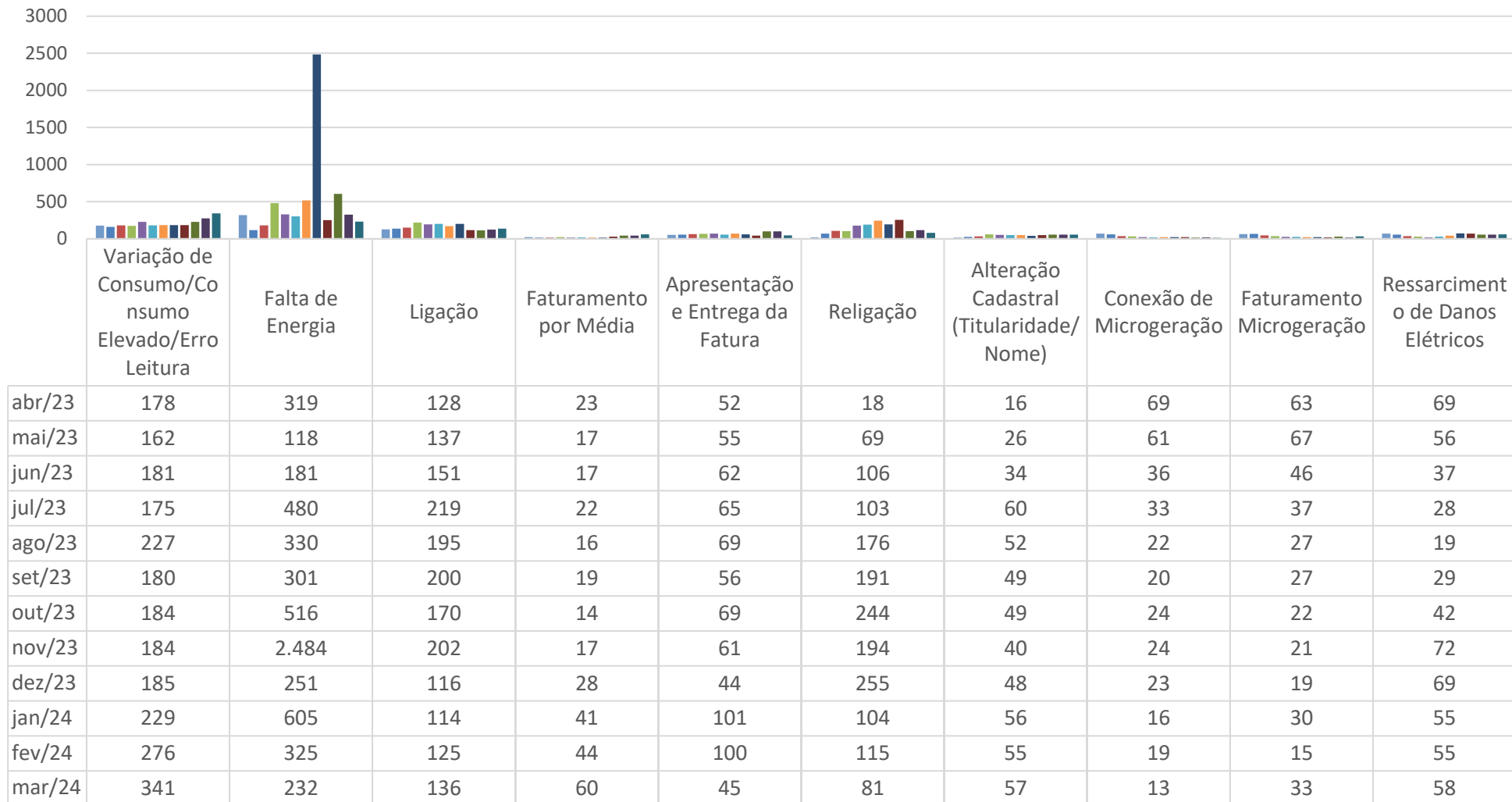


Informações mais solicitadas no mês



Enel SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



CPFL Paulista

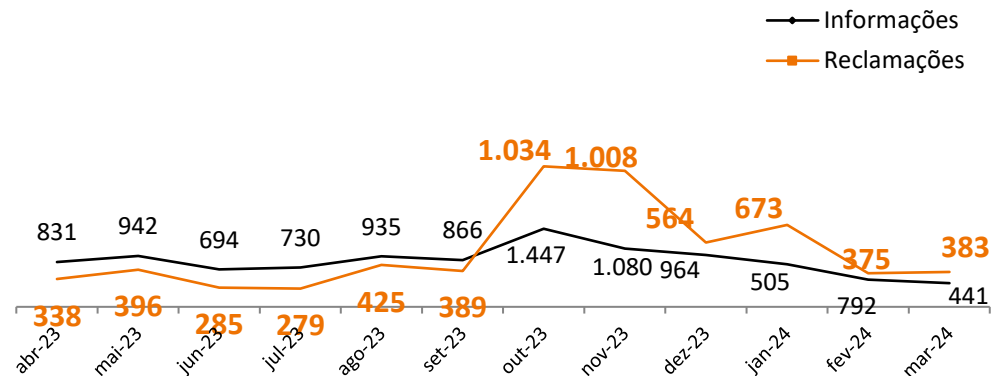
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
out-23	1.447	1.034	165,81%	5	2.486
nov-23	1.080	1.008	-2,51%	7	2.095
dez-23	964	564	-44,05%	6	1.534
jan-24	792	673	19,33%	3	1.468
fev-24	505	375	-44,28%	0	880
mar-24	441	383	2,13%	3	827

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

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

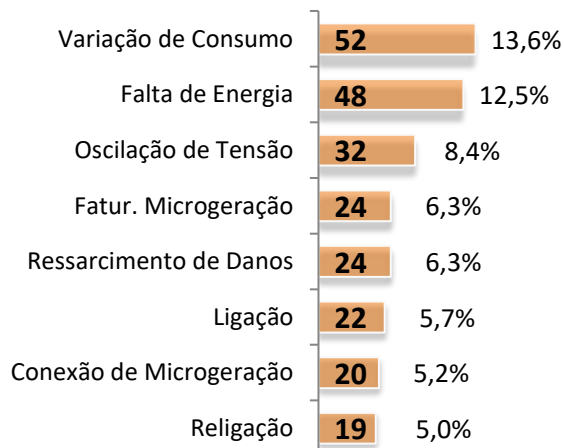
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



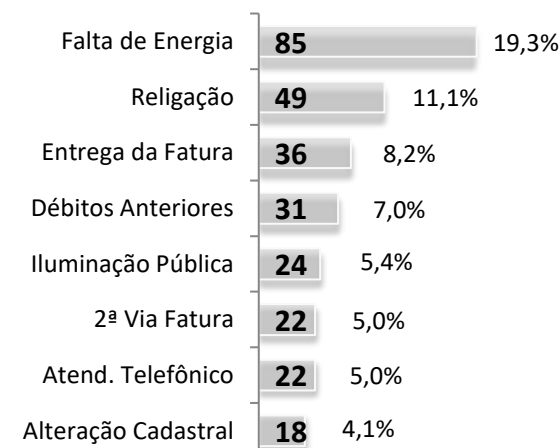
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Campinas	39
Ribeirão Preto	33
São José do Rio Preto	29
Bauru	25
Valinhos	18
Guaíra	18
Americana	11
Franca	11
Hortolândia	10
Piracicaba	10

Reclamações mais frequentes no mês

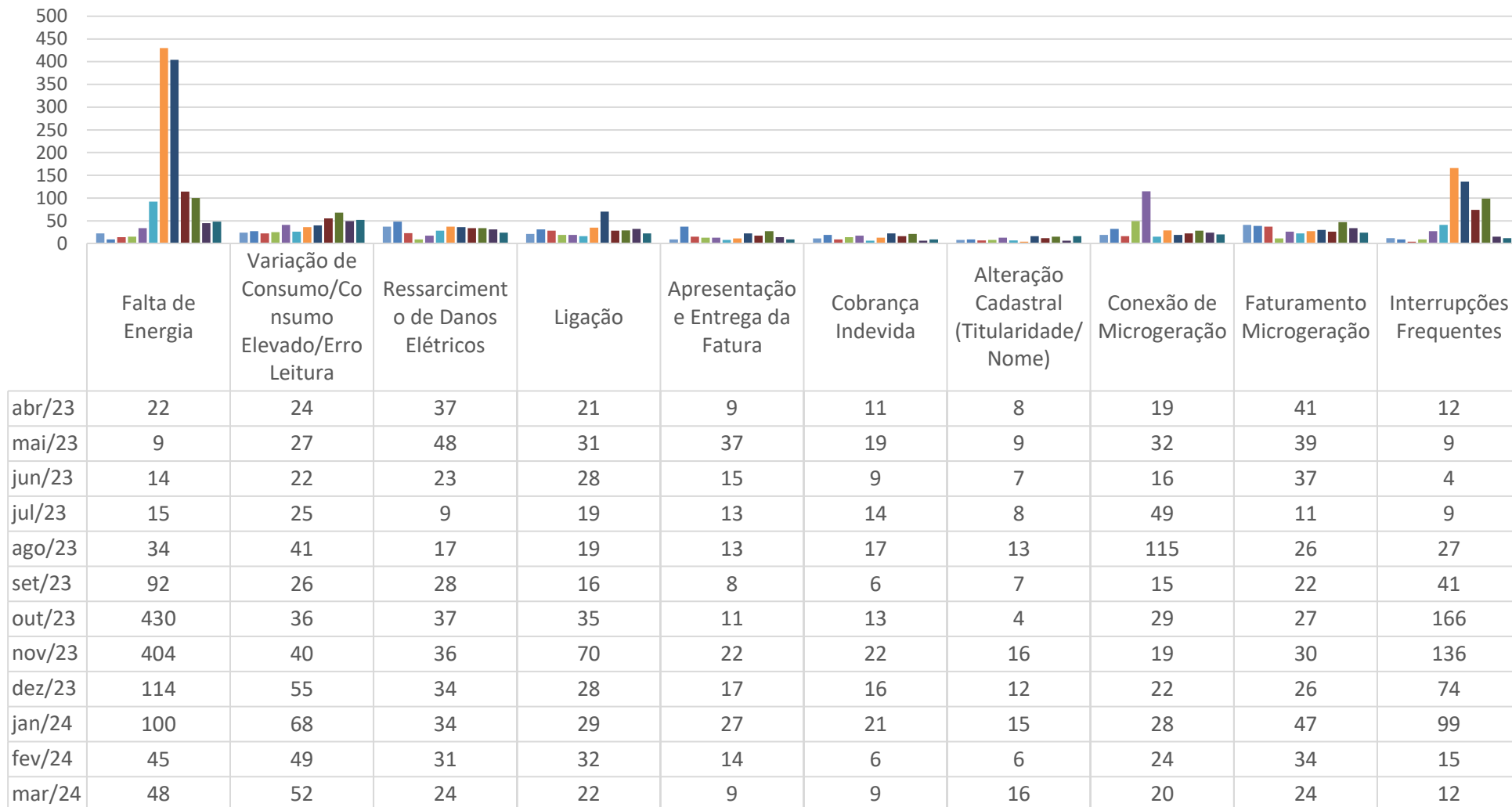


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Paulista

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)





CPFL Piratininga

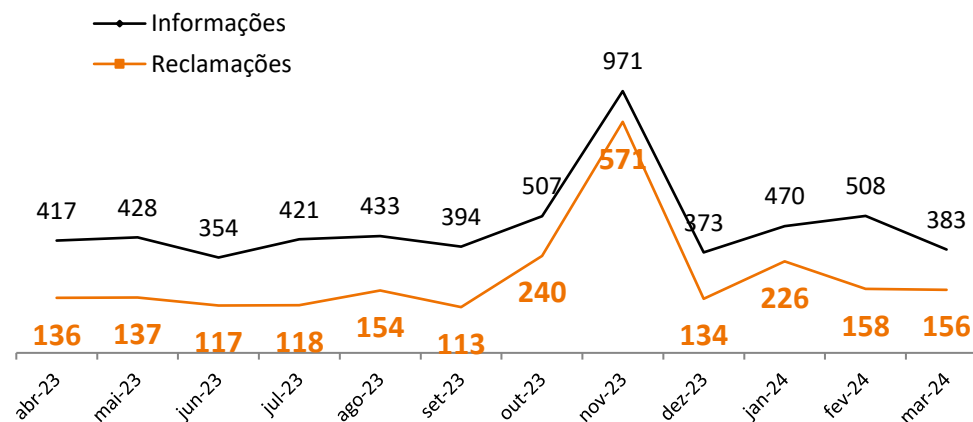
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
out-23	507	240	112,39%	4	751
nov-23	971	571	137,92%	1	1.543
dez-23	373	134	-76,53%	3	510
jan-24	470	226	68,66%	3	699
fev-24	508	158	-30,09%	2	668
mar-24	383	156	-1,27%	3	542

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

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

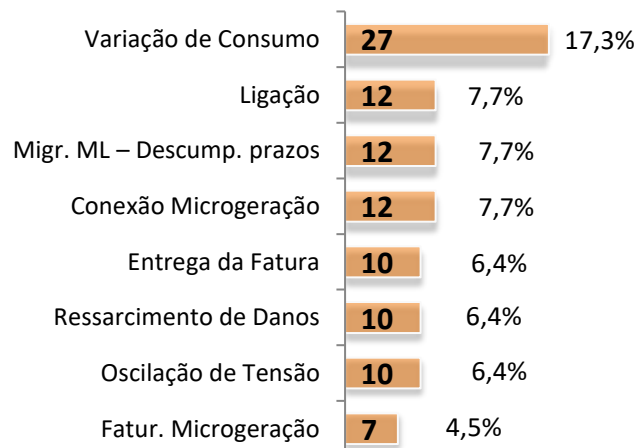
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



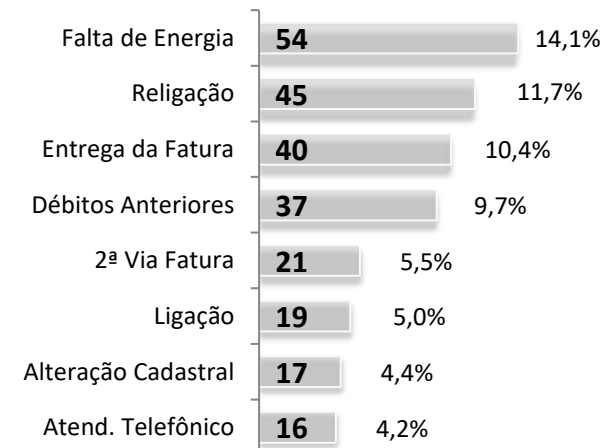
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Sorocaba	26
Indaiatuba	18
Santos	16
Jundiaí	13
Itupeva	12
Salto	9
São Vicente	9
Praia Grande	8
Vinhedo	7
Itu	5

Reclamações mais frequentes no mês

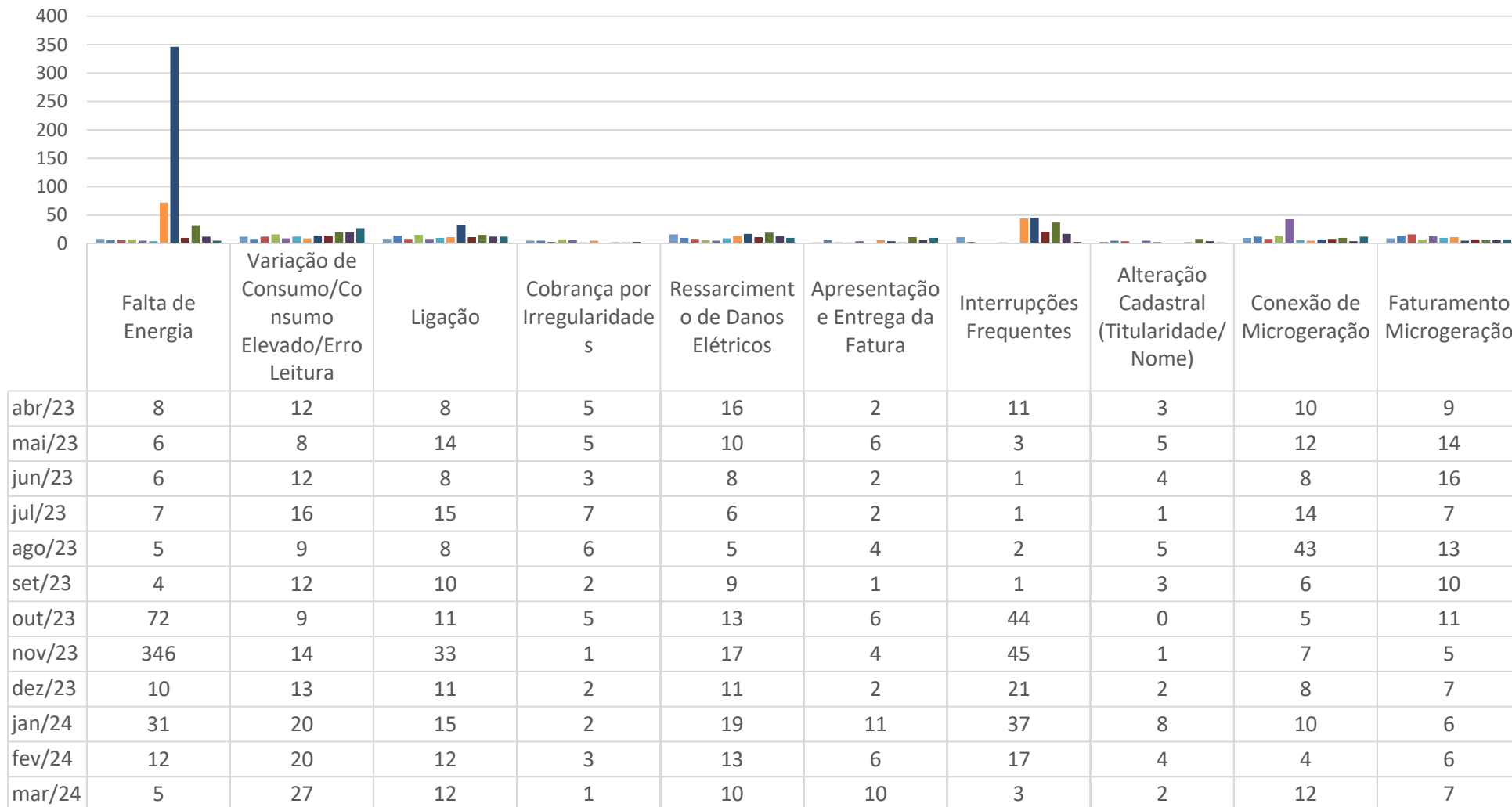


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Piratininga

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



CPFL Santa Cruz

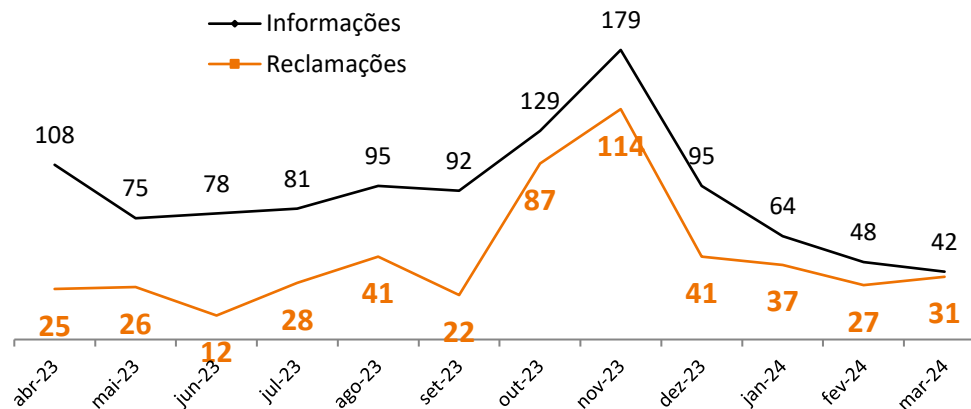
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
out-23	129	87	295,45%	0	216
nov-23	179	114	31,03%	1	294
dez-23	95	41	-64,04%	1	137
jan-24	64	37	-9,76%	0	101
fev-24	48	27	-27,03%	0	75
mar-24	42	31	14,81%	0	73

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

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

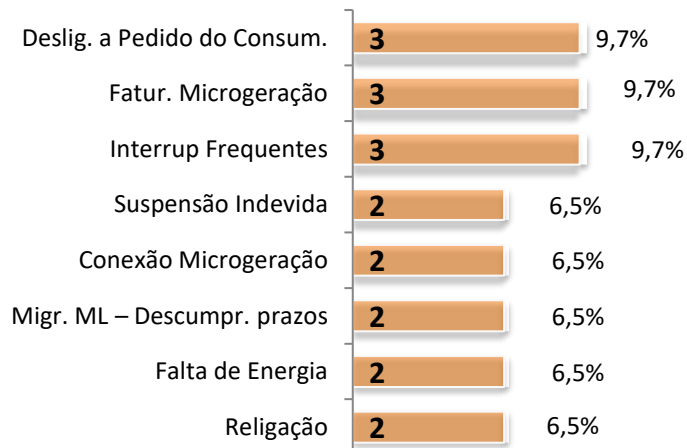
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



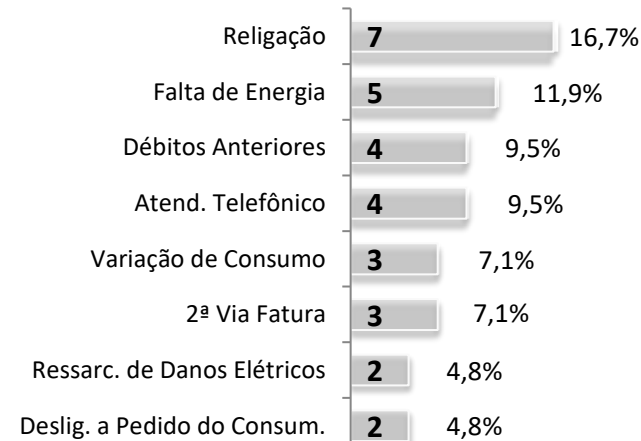
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Ourinhos	5
Santa Cruz do Rio Pardo	4
Itapetininga	4
Cerqueira César	3
Avaré	2
Casa Branca	1
Caconde	1
Tapiratiba	1
Campinas	1
Arandu	1

Reclamações mais frequentes no mês

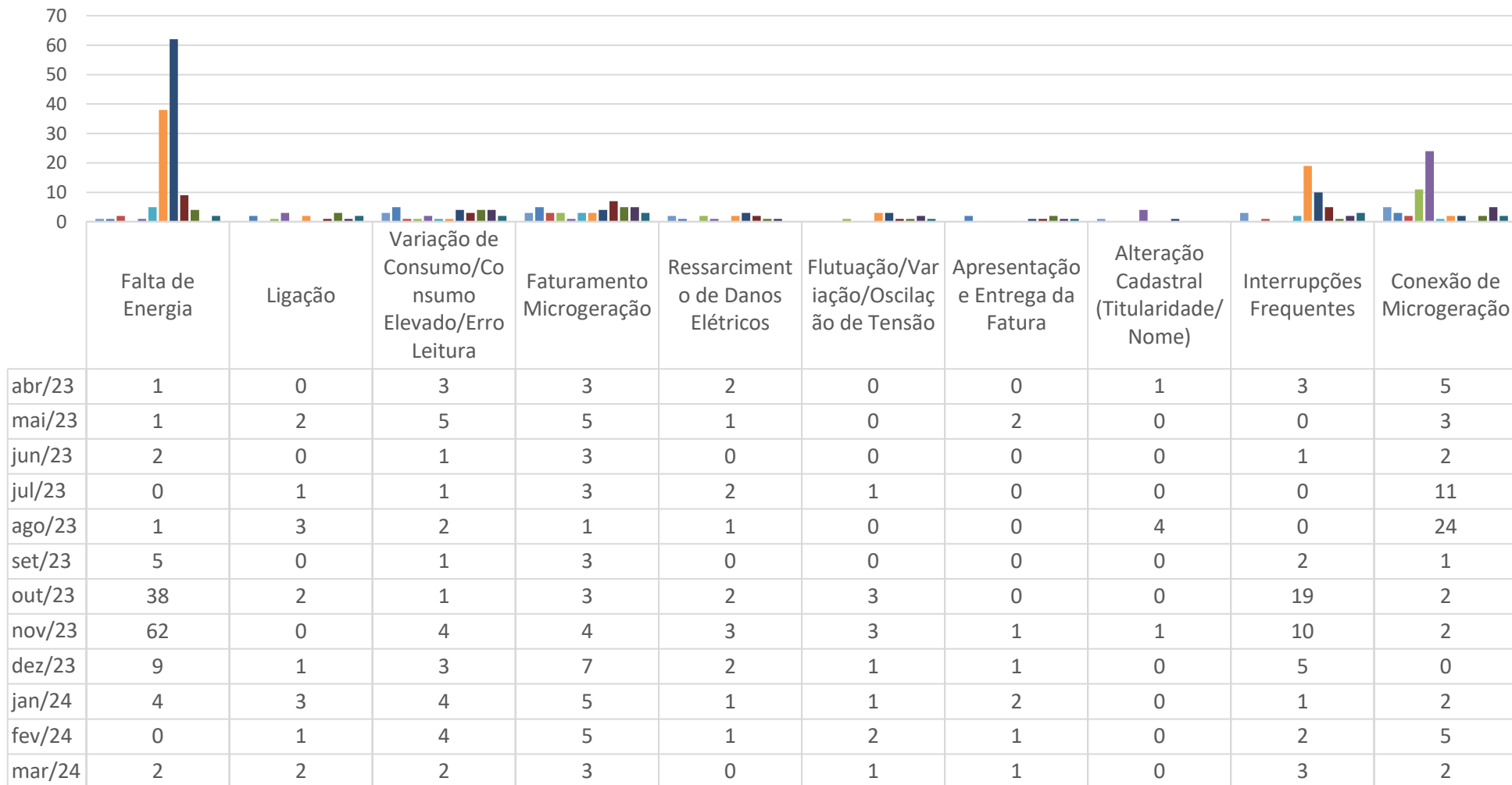


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Santa Cruz

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



Neoenergia Elektro

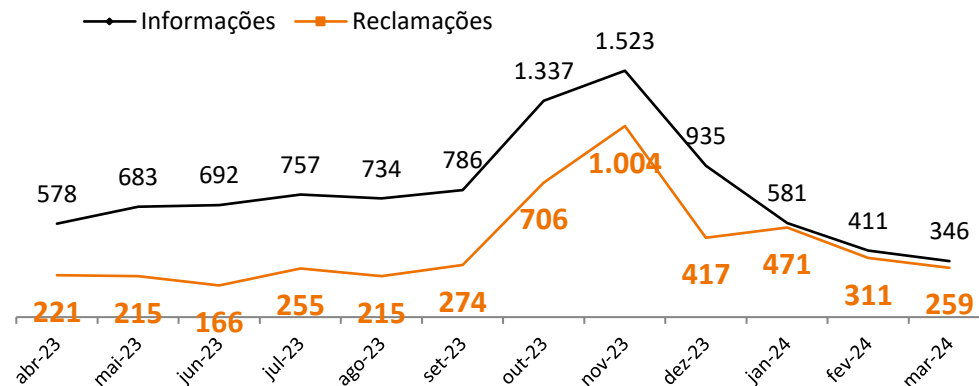
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
out-23	1.337	706	157,66%	1	2.044
nov-23	1.523	1.004	42,21%	1	2.528
dez-23	935	417	-58,47%	3	1.355
jan-24	581	471	12,95%	2	1.054
fev-24	411	311	-33,97%	1	723
mar-24	346	259	-16,72%	0	605

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

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

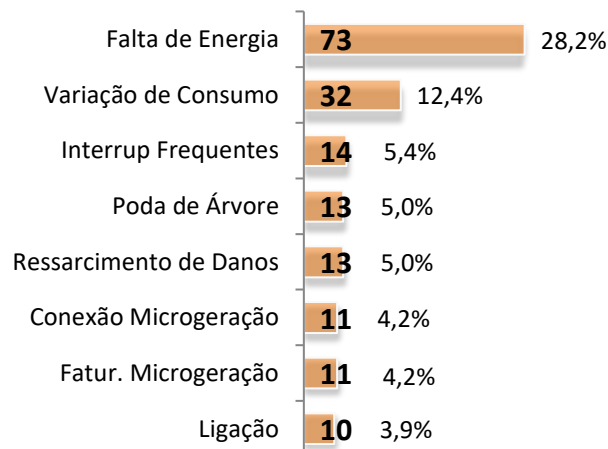
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



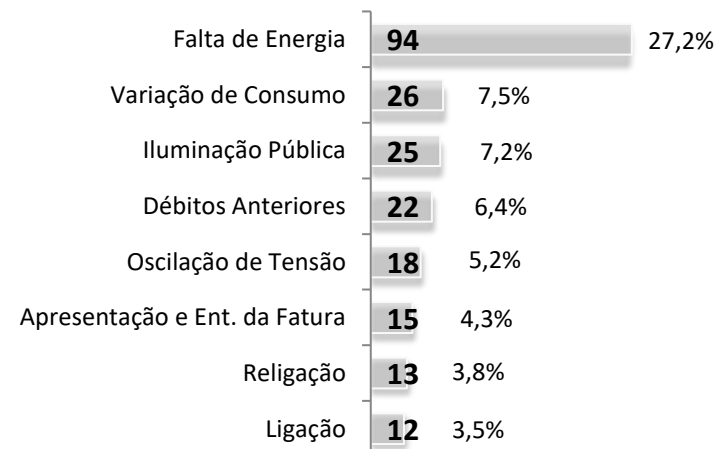
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Atibaia	26
Guarujá	13
Pariquera-Açu	10
Iguape	10
Rio Claro	8
Ubatuba	8
Pirassununga	7
Mongaguá	7
Mairiporã	7
Limeira	7

Reclamações mais frequentes no mês

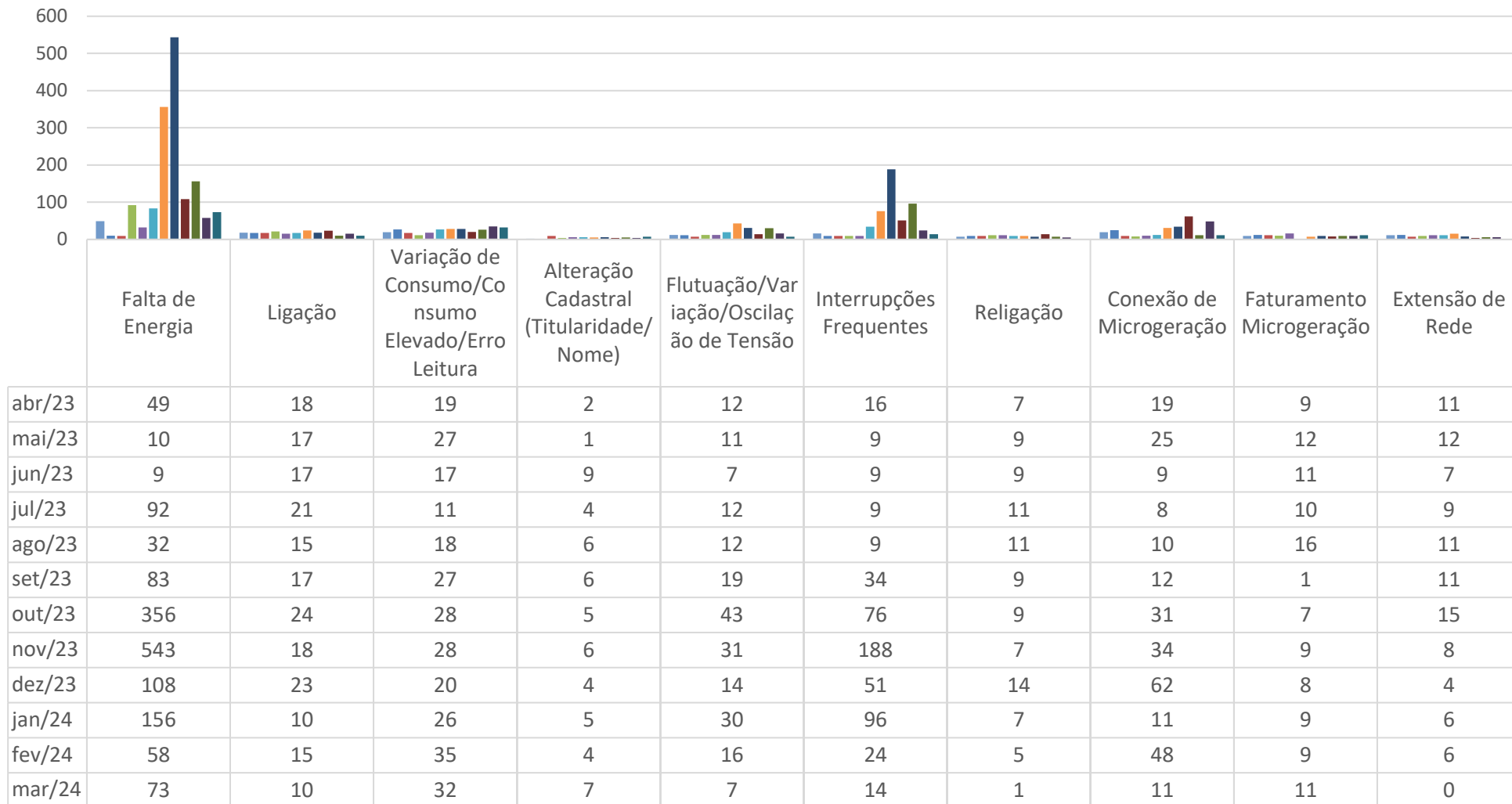


Informações mais solicitadas no mês



Neoenergia Elektro

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



EDP SP

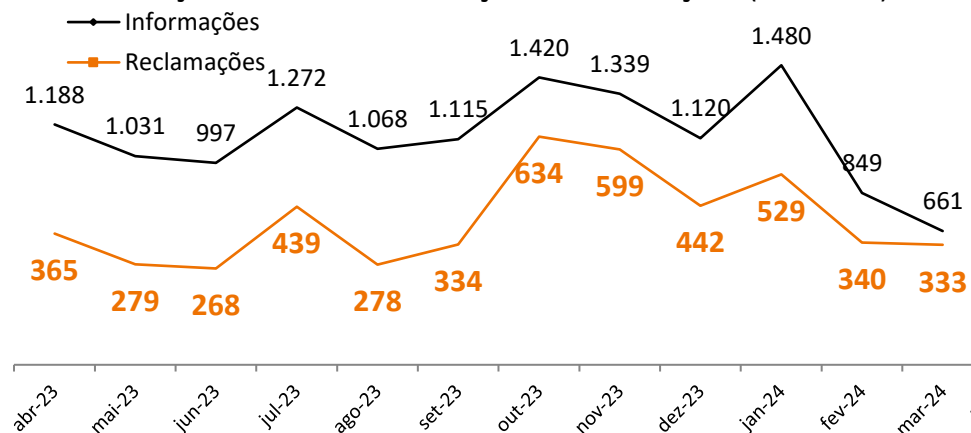
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
out-23	1.420	634	89,82%	3	2.057
nov-23	1.339	599	-5,52%	0	1.938
dez-23	1.120	442	-26,21%	0	1.562
jan-24	1.480	529	19,68%	4	2.013
fev-24	849	340	-35,73%	0	1.189
mar-24	661	333	-2,06%	0	994

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

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

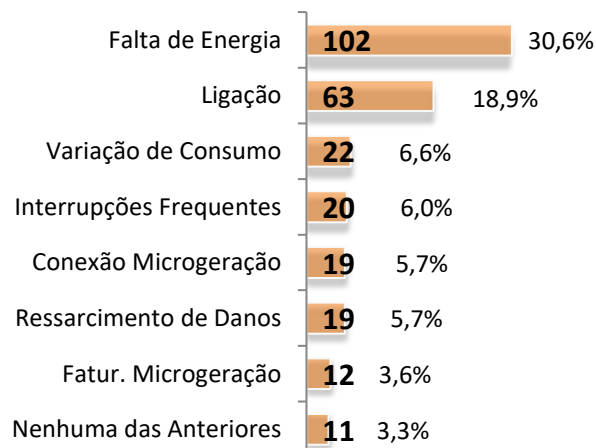
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



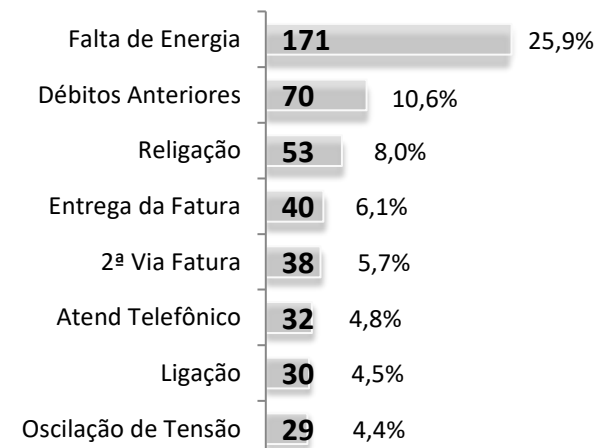
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Guarulhos	90
Mogi das Cruzes	36
São José dos Campos	31
Jacareí	27
Suzano	17
Pindamonhangaba	16
Taubaté	15
Ferraz de Vasconcelos	13
Caraguatatuba	10
Itaquaquecetuba	10

Reclamações mais frequentes no mês

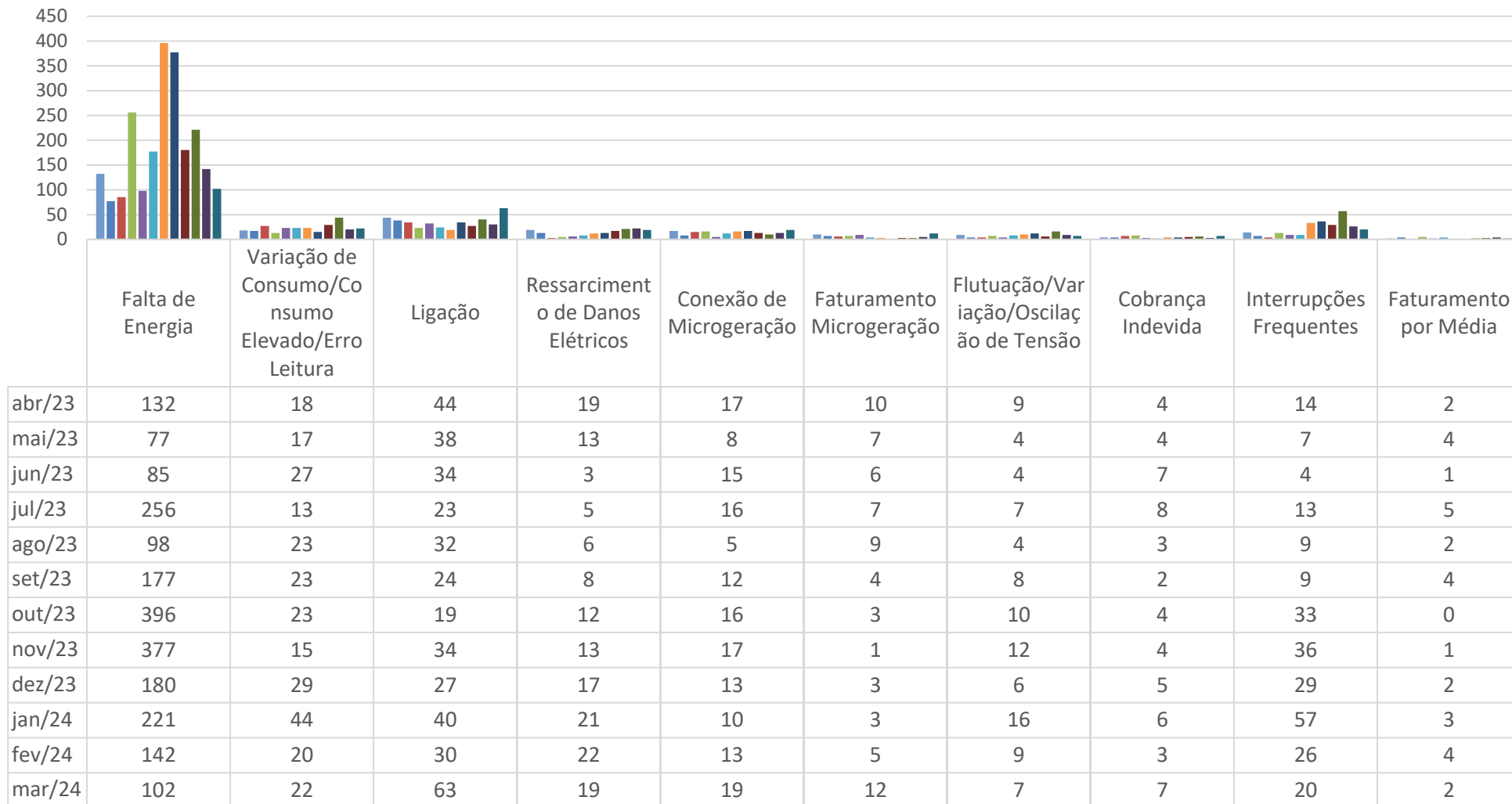


Informações mais solicitadas no mês



EDP SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)





Energisa Sul-Sudeste

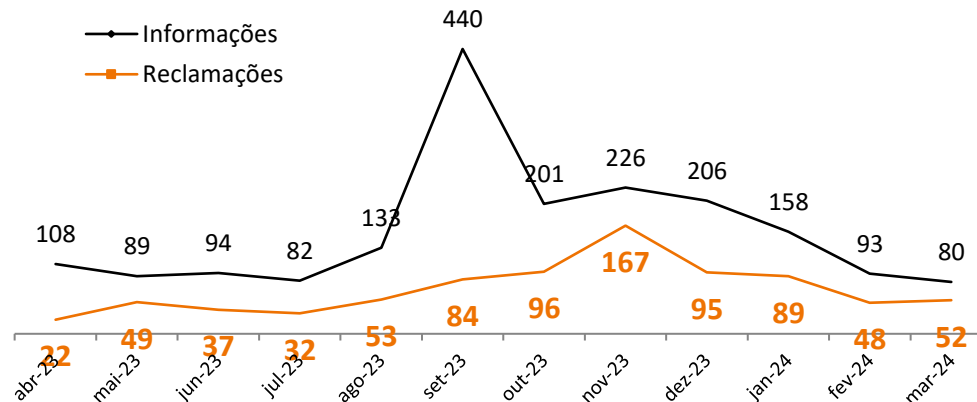
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
out-23	201	96	14,29%	2	299
nov-23	226	167	73,96%	1	394
dez-23	206	95	-43,11%	0	301
jan-24	158	89	-6,32%	0	247
fev-24	93	48	-46,07%	1	142
mar-24	80	52	8,33%	0	132

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

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

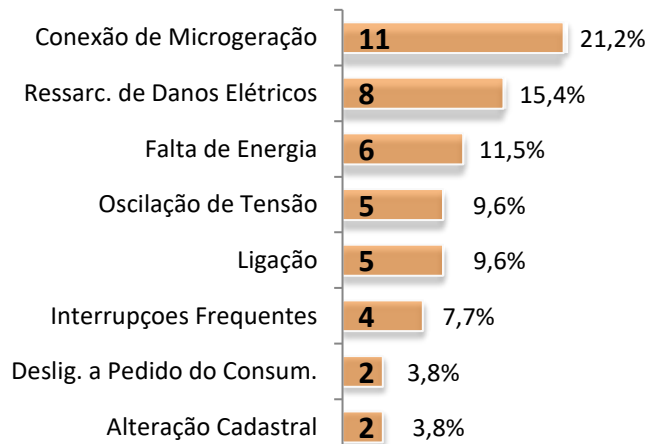
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



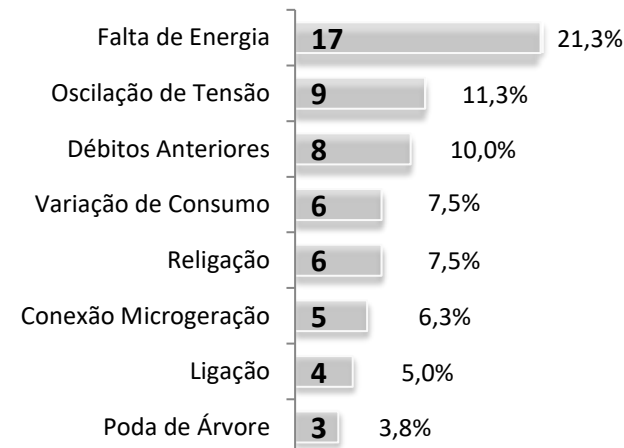
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Bragança Paulista	13
Urupês	5
Presidente Prudente	5
Assis	4
Adamantina	2
Pinhalzinho	2
Tupã	2
Catanduva	2
Marapoama	2
Vargem	2

Reclamações mais frequentes no mês

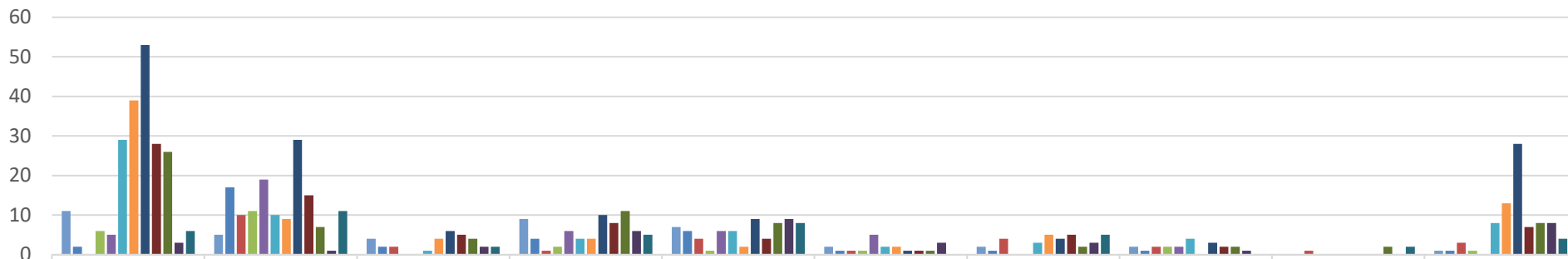


Informações mais solicitadas no mês



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
abr/23	11	5	4	9	7	2	2	2	0	1
mai/23	2	17	2	4	6	1	1	1	0	1
jun/23	0	10	2	1	4	1	4	2	1	3
jul/23	6	11	0	2	1	1	0	2	0	1
ago/23	5	19	0	6	6	5	0	2	0	0
set/23	29	10	1	4	6	2	3	4	0	8
out/23	39	9	4	4	2	2	5	0	0	13
nov/23	53	29	6	10	9	1	4	3	0	28
dez/23	28	15	5	8	4	1	5	2	0	7
jan/24	26	7	4	11	8	1	2	2	2	8
fev/24	3	1	2	6	9	3	3	1	0	8
mar/24	6	11	2	5	8	0	5	0	2	4

## **Dúvidas e reclamações sobre os serviços de energia elétrica, gás canalizado e saneamento básico?**

Para reclamações, contate primeiramente a concessionária que atua em seu município.

Caso a situação não seja resolvida ou você não fique satisfeito, ligue para o SAU-ARSESP.

### **Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU-ARSESP)**

**Energia Elétrica** – 0800 727 01 67

**Gás canalizado** – 0800 770 04 27

**Saneamento** – 0800 771 68 83

[sau@arsesp.sp.gov.br](mailto:sau@arsesp.sp.gov.br)

### **Ouvidoria ARSESP**

0800 770 6884

[ouvidoriaarsesp@sp.gov.br](mailto:ouvidoriaarsesp@sp.gov.br)

### **Canal exclusivo para prefeitos**

0800 771 7733

[arsesp.municipios@arsesp.sp.gov.br](mailto:arsesp.municipios@arsesp.sp.gov.br)

Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo  
– ARSESP

Rua Cristiano Viana, 428

CEP 05411-902

Horário de atendimento (protocolo): 8:30 às 17:30

PABX: (11) 3204-2100

[www.arsesp.sp.gov.br](http://www.arsesp.sp.gov.br)



Secretaria de  **SÃO PAULO**  
**Parcerias em Investimentos** GOVERNO DO ESTADO