

Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP

Setor: Energia Elétrica

Mês: Março/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.

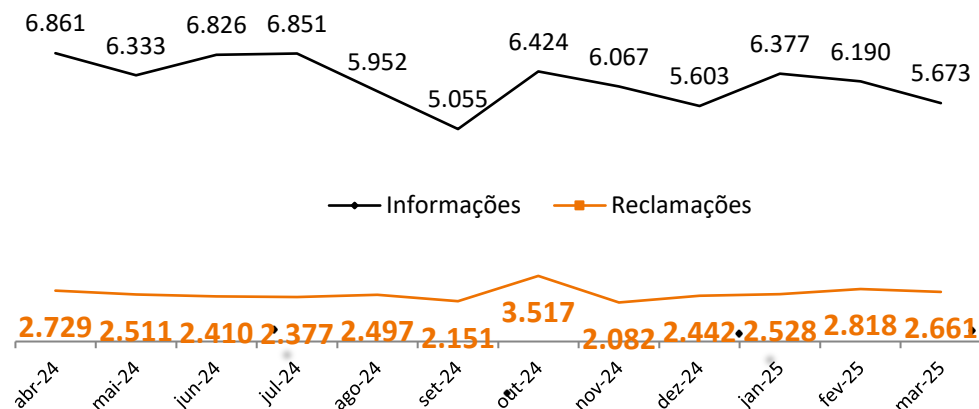
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
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
mar-25	5.673	2.661	-5,57%	16	8.350

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

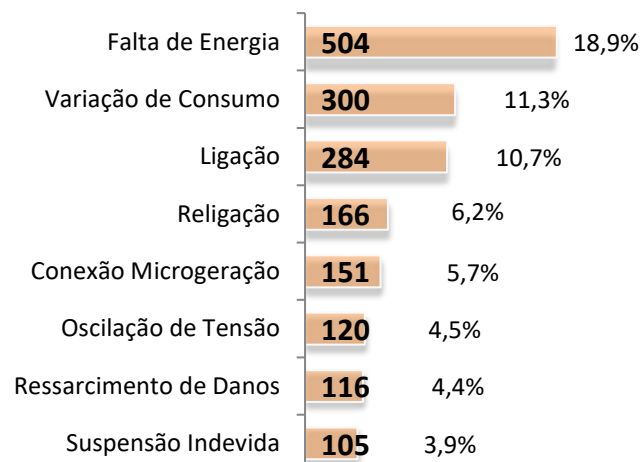
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



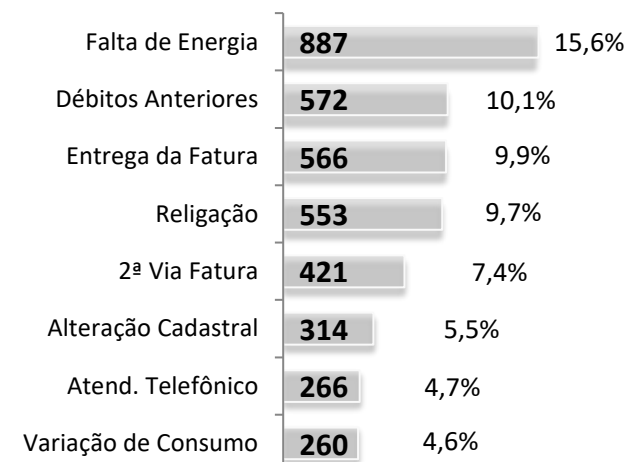
Reclamações por concessionária no mês

	Nº	%
Enel SP	1.386	52,1%
CPFL Paulista	444	16,7%
EDP SP	392	14,7%
Neoenergia Elektro	232	8,7%
CPFL Piratininga	135	5,1%
CPFL Santa Cruz	41	1,5%
Energisa Sul-Sudeste	31	1,2%

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
EDP SP	2.183.869	392	1,79
Enel SP	8.572.795	1.386	1,62
CPFL Paulista	5.071.867	444	0,88
CPFL Santa Cruz	517.060	41	0,79
Neoenergia Elektro	2.988.742	232	0,78
CPFL Piratininga	1.987.664	135	0,68
Energisa Sul-Sudeste	889.358	31	0,35
Setor agregado	22.211.355	2.661	1,20

% reclamações procedentes

Concessionária	resultado do indicador
EDP SP	37,2%
Neoenergia Elektro	21,1%
Enel SP	18,7%
Energisa Sul-Sudeste	12,9%
CPFL Paulista	7,2%
CPFL Piratininga	5,9%
CPFL Santa Cruz	0,0%
Setor agregado	18,7%

¹ Base de unidades consumidoras de março de 2024

Enel SP

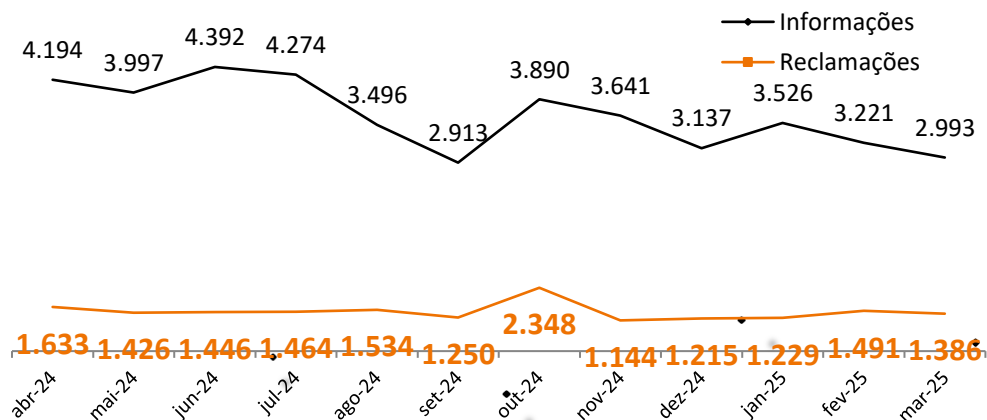
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
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
mar-25	2.993	1.386	-7,04%	7	4.386

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

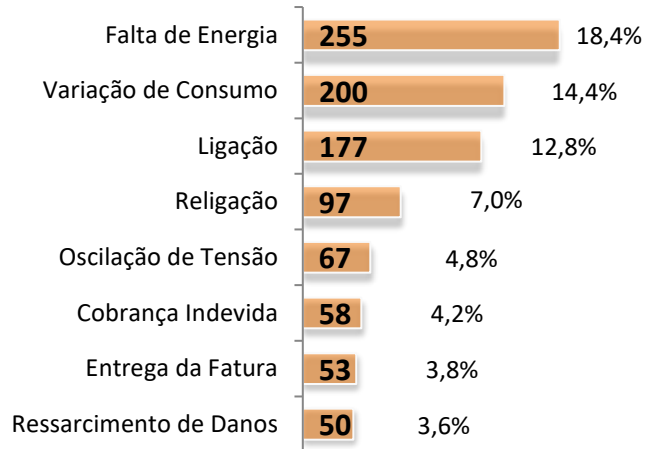
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



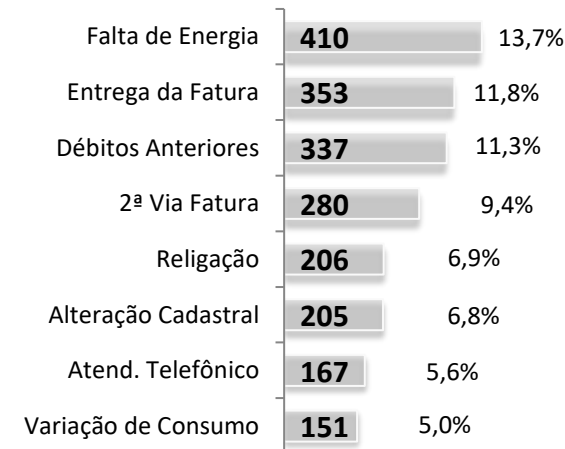
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
São Paulo	1.053
Osasco	60
Santo André	50
São Bernardo do Campo	37
Cotia	32
Barueri	19
Embu das Artes	16
Carapicuíba	16
Mauá	15
Diadema	14

Reclamações mais frequentes no mês

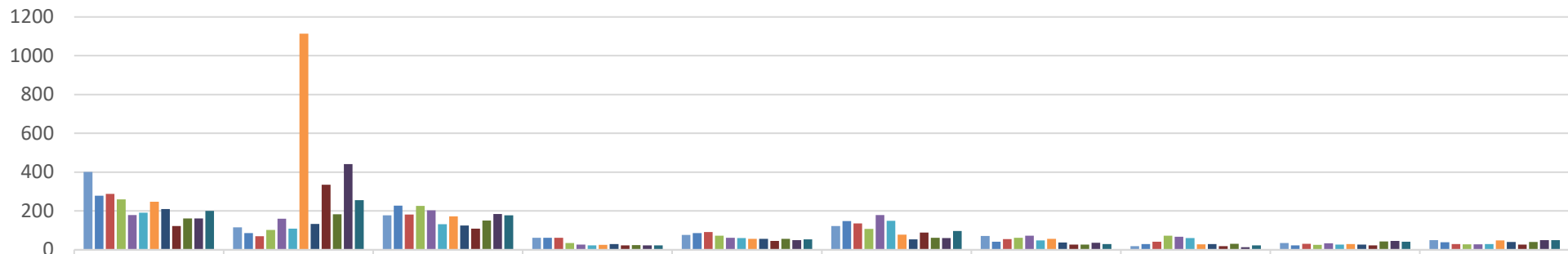


Informações mais solicitadas no mês



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	Ressarcimento de Danos Elétricos
abr/24	401	116	177	62	76	122	71	19	34	49
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

CPFL Paulista

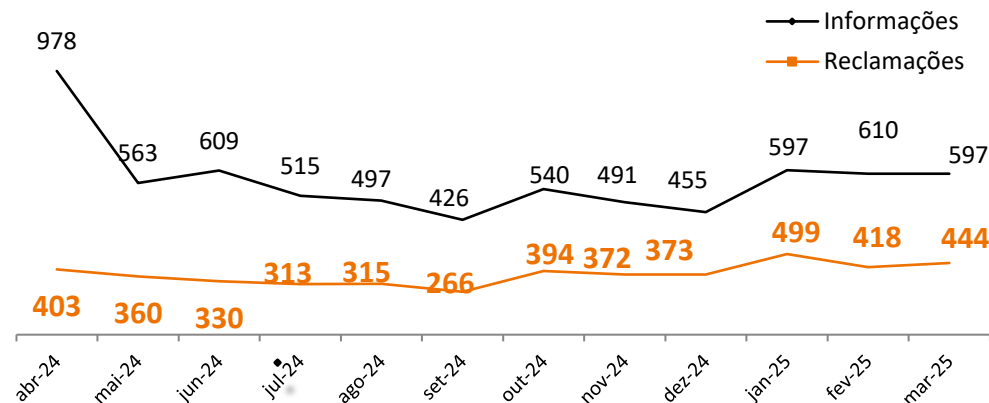
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
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
mar-25	597	444	6,22%	3	1.044

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

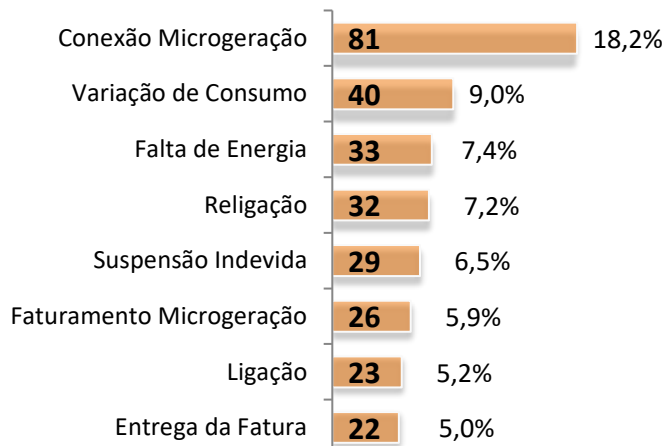
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



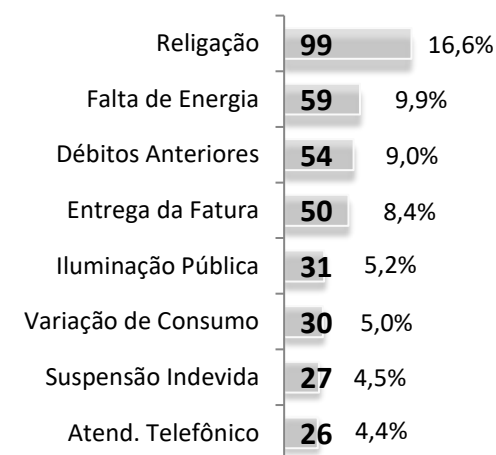
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Ribeirão Preto	50
Campinas	49
São José do Rio Preto	22
Americana	15
Bauru	15
Piracicaba	13
São Carlos	11
Barretos	11
Amparo	10
Araraquara	10

Reclamações mais frequentes no mês

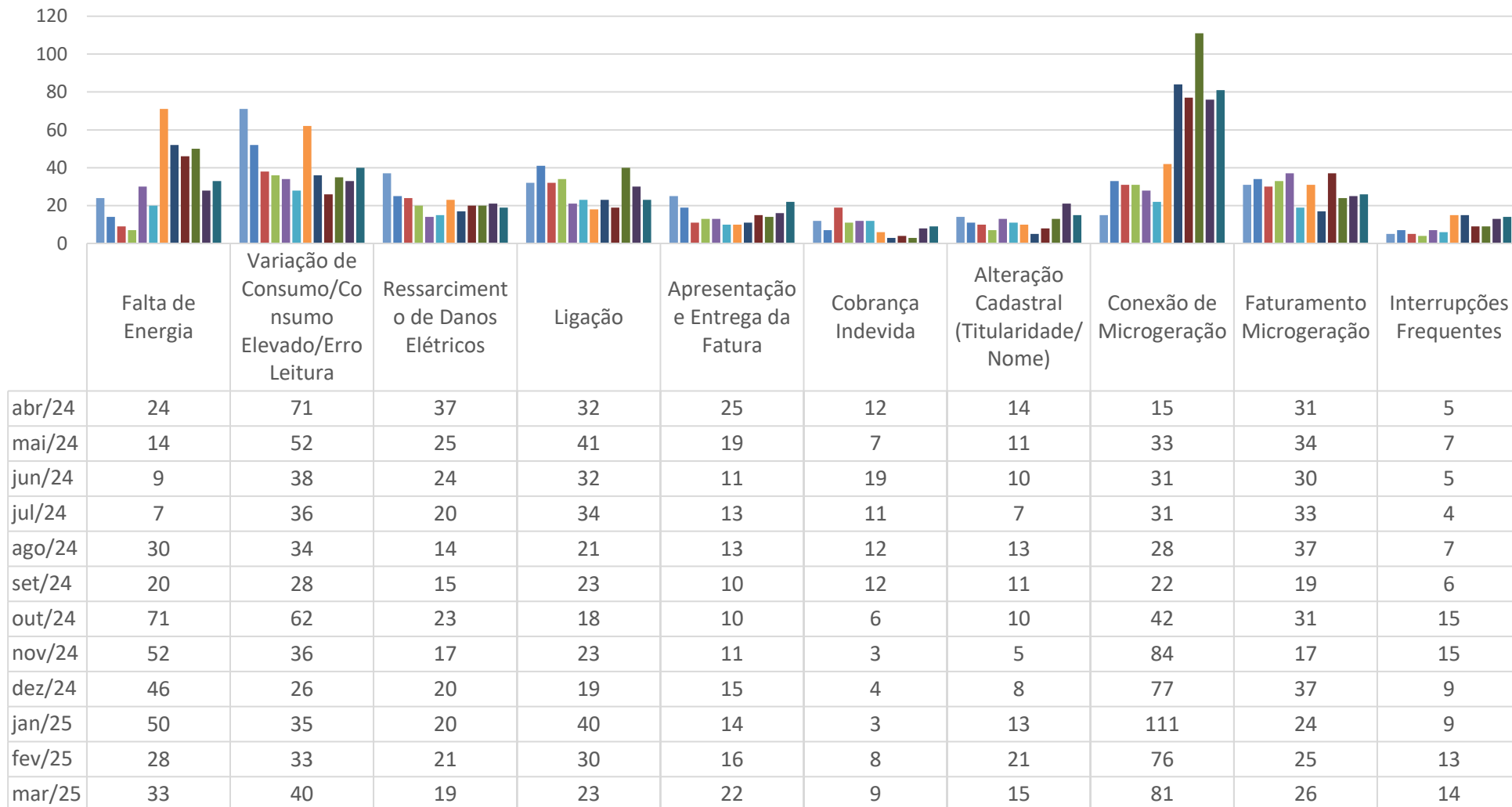


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Paulista

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



CPFL Piratininga

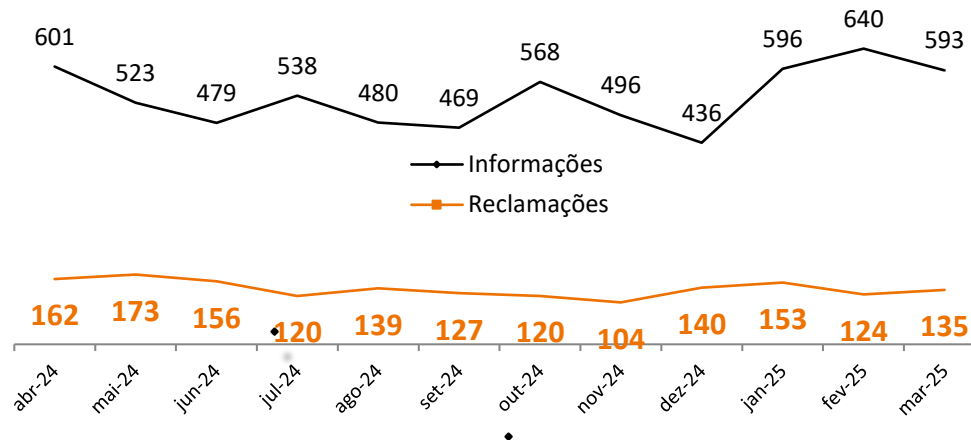
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
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
mar-25	593	135	8,87%	1	729

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

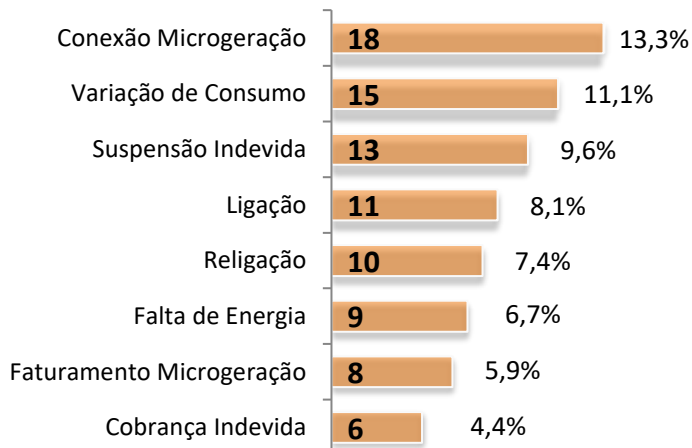
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



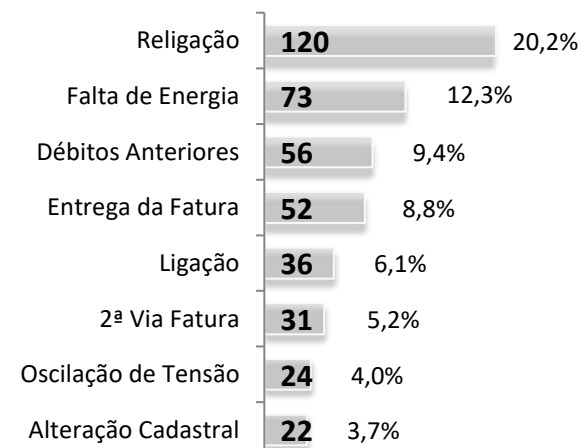
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Sorocaba	25
Jundiaí	14
Praia Grande	10
Santos	9
São Vicente	8
Indaiatuba	8
Salto	8
Araçoiaba da Serra	7
Louveira	6
Porto Feliz	5

Reclamações mais frequentes no mês

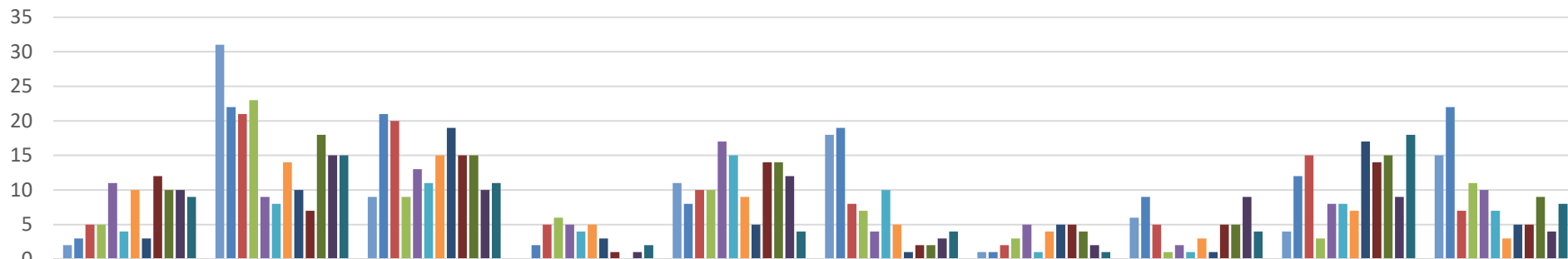


Informações mais solicitadas no mês



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
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
mar/25	9	15	11	2	4	4	1	4	18	8

CPFL Santa Cruz

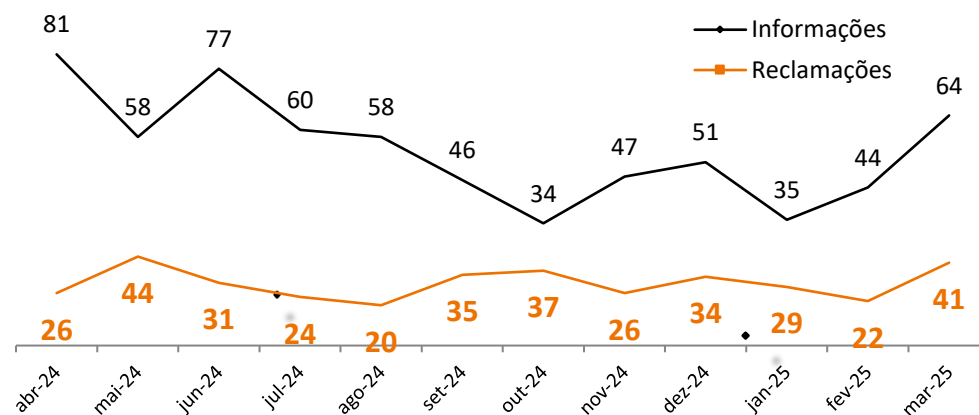
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
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
mar-25	64	41	86,36%	0	105

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

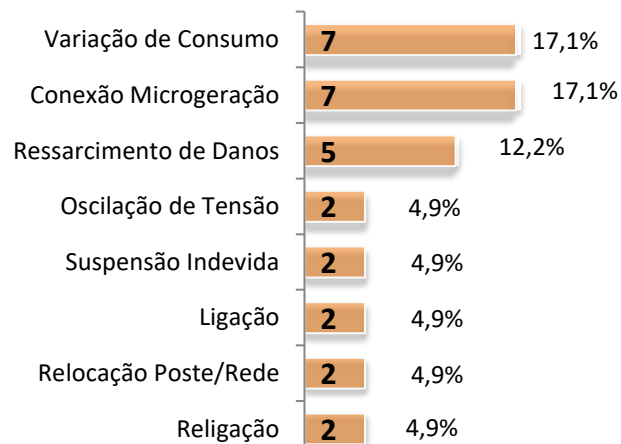
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



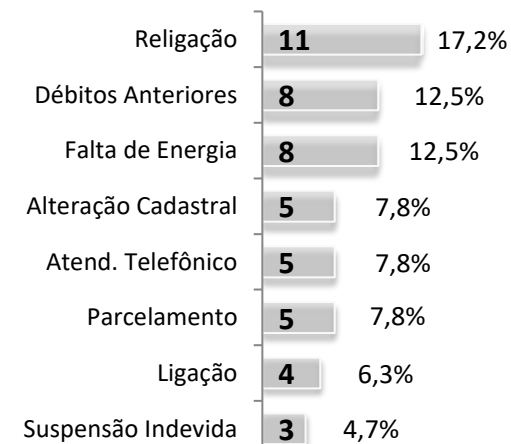
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Ourinhos	6
Itapetininga	6
Taquarituba	5
Mococa	4
Avaré	4
São José do Rio Pardo	2
Pedreira	2
Santa Cruz do Rio Pardo	2
Pederneiras	1
Arandu	1

Reclamações mais frequentes no mês

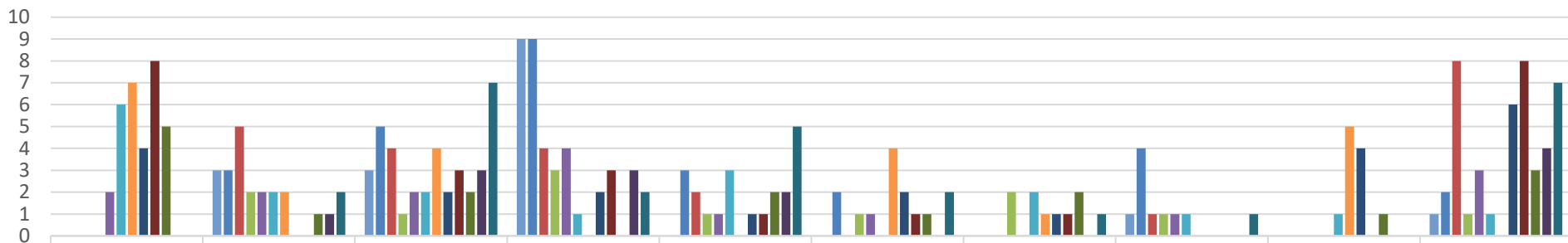


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Santa Cruz

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



	Falta de Energia	Ligação	Varição de Consumo/Consumo Elevado/Erro 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
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
mar/25	0	2	7	2	5	2	1	1	0	7

Neoenergia Elektro

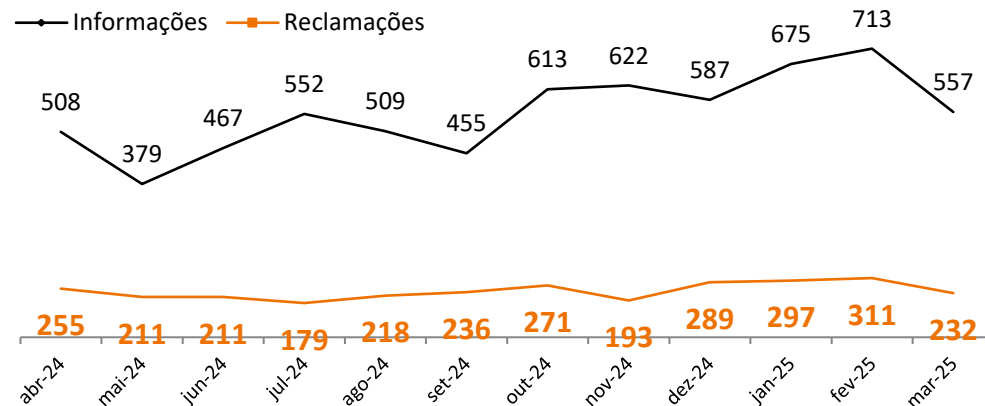
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
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
mar-25	557	232	-25,40%	1	790

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

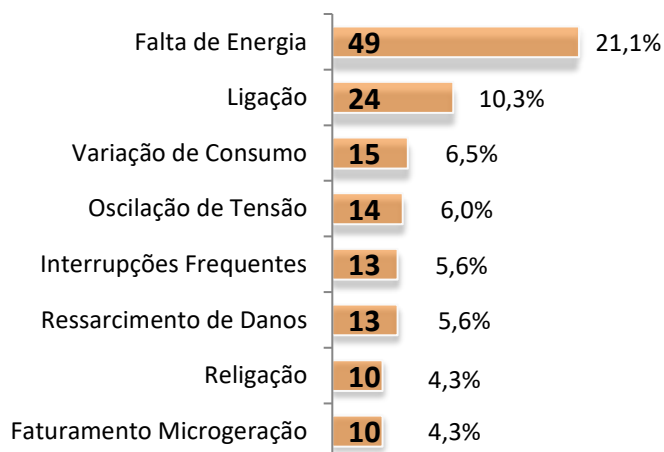
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



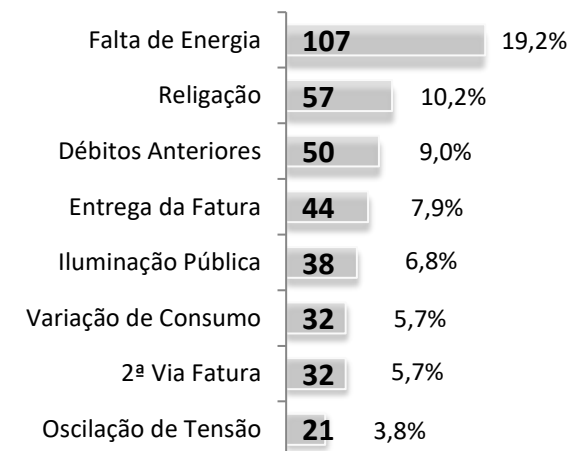
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Limeira	23
Atibaia	16
Mairiporã	9
Guarujá	7
Santa Isabel	7
Tatuí	7
Nazaré Paulista	6
Itanhaém	6
Piracaia	6
Arujá	6

Reclamações mais frequentes no mês

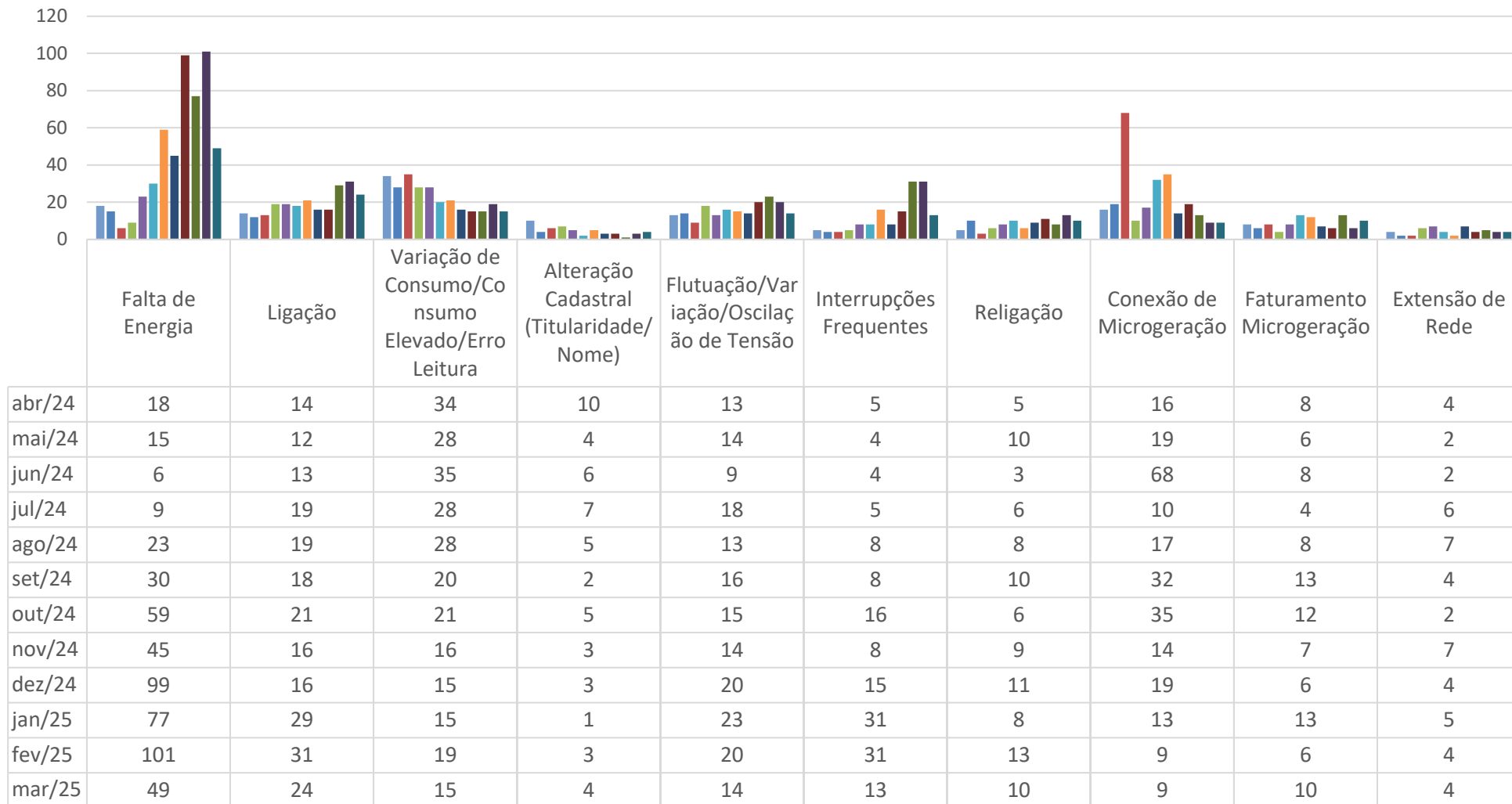


Informações mais solicitadas no mês



Neoenergia Elektro

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



EDP SP

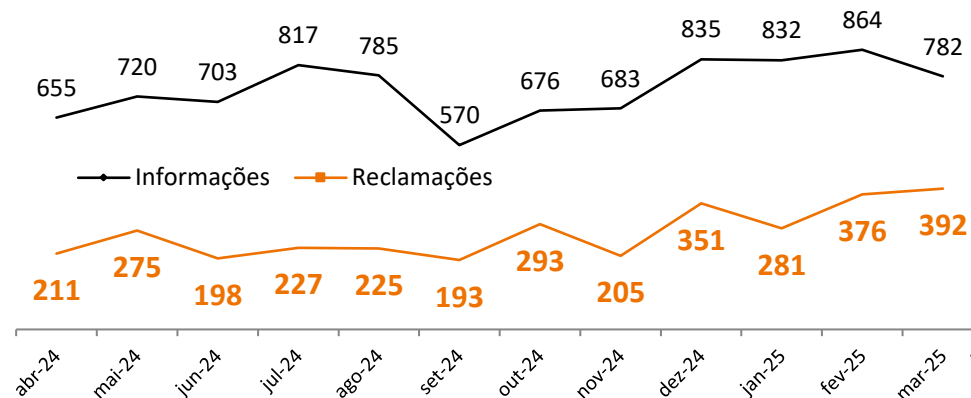
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
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
mar-25	782	392	4,26%	4	1.178

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

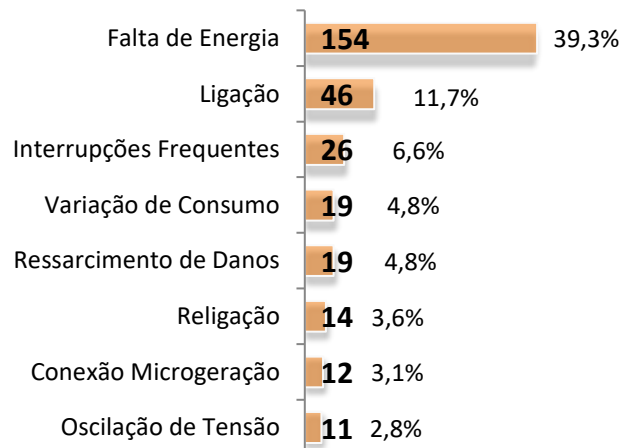
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



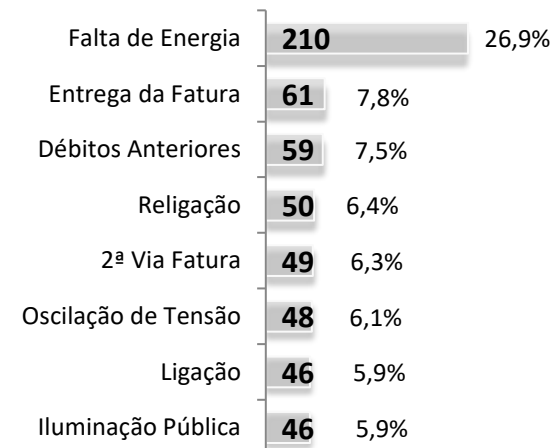
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Guarulhos	103
Taubaté	41
São José dos Campos	38
Mogi das Cruzes	38
Suzano	24
Pindamonhangaba	22
Itaquaquecetuba	16
Guaratinguetá	14
São Sebastião	13
Guararema	11

Reclamações mais frequentes no mês

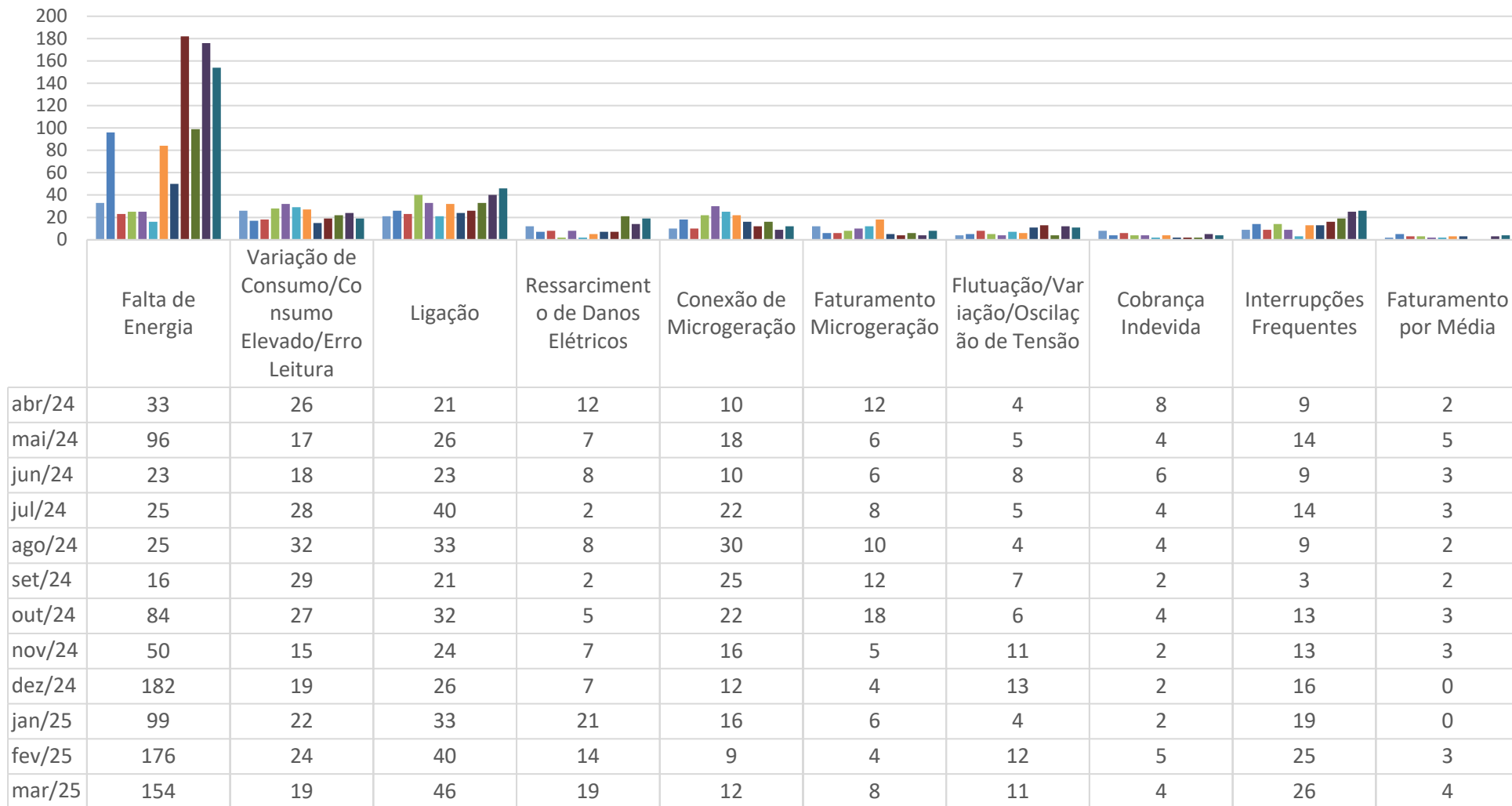


Informações mais solicitadas no mês



EDP SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



Energisa Sul-Sudeste

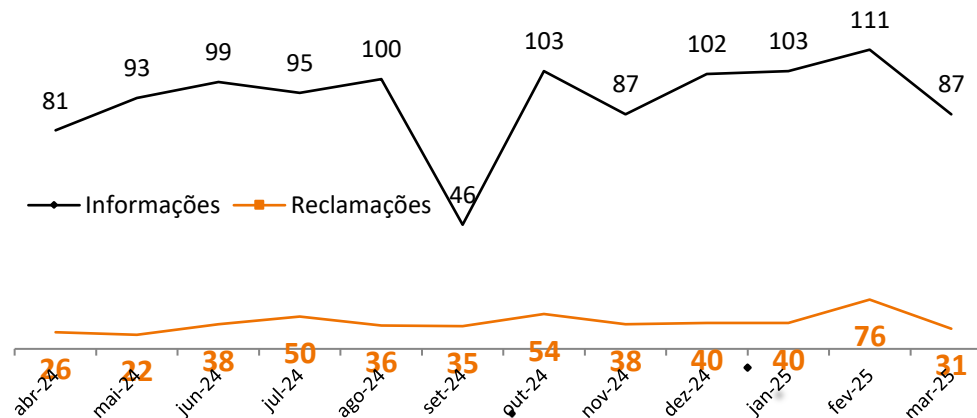
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
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
mar-25	87	31	-59,21%	0	118

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

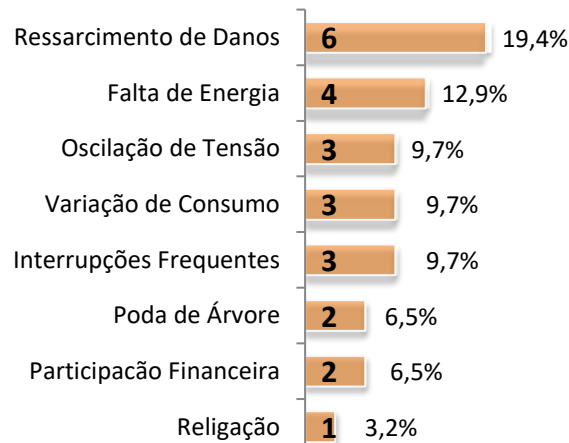
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



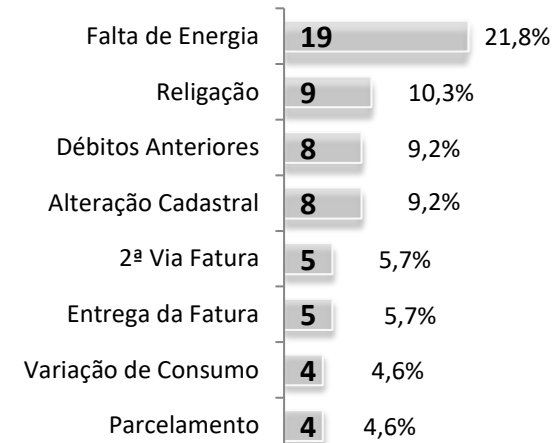
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Presidente Prudente	6
Assis	5
Vargem	4
Bragança Paulista	3
Adamantina	3
Regente Feijó	2
Tupã	2
Irapuã	1
Rancharia	1
Presidente Venceslau	1

Reclamações mais frequentes no mês

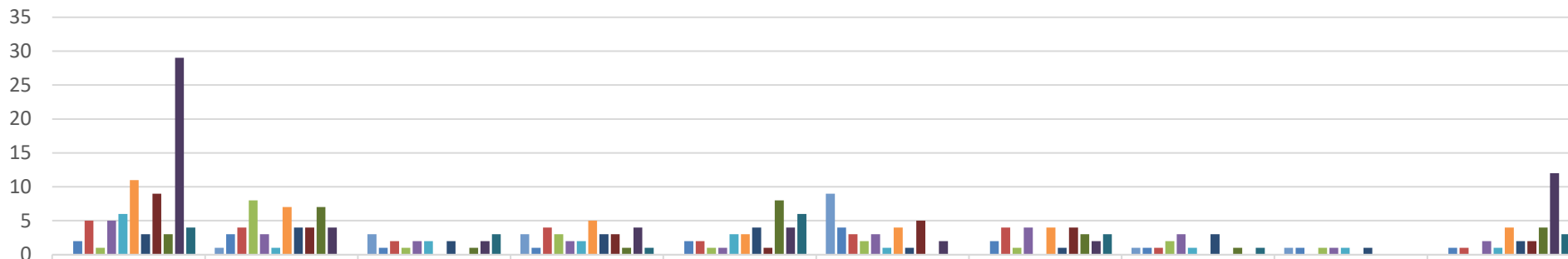


Informações mais solicitadas no mês



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
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
mar/25	4	0	3	1	6	0	3	1	0	3

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