

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

**Setor: Energia Elétrica**

**Mês: Setembro/2022**

## **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, e regulamentada pelo Decreto 52.455, de 07 de dezembro de 2007, com o objetivo de regular, controlar e fiscalizar, no âmbito do Estado de São Paulo, os serviços de distribuição de gás canalizado e, preservadas as competências e prerrogativas municipais, de saneamento básico. A Agência também atua, por meio do que for delegado pela ANEEL, na fiscalização das distribuidoras de energia elétrica, PCHs e PCTs, situadas no Estado de São Paulo.

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”, que consiste em garantir 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; por fim, 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.

Desta maneira, 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 que seguiram seu fluxo completo.

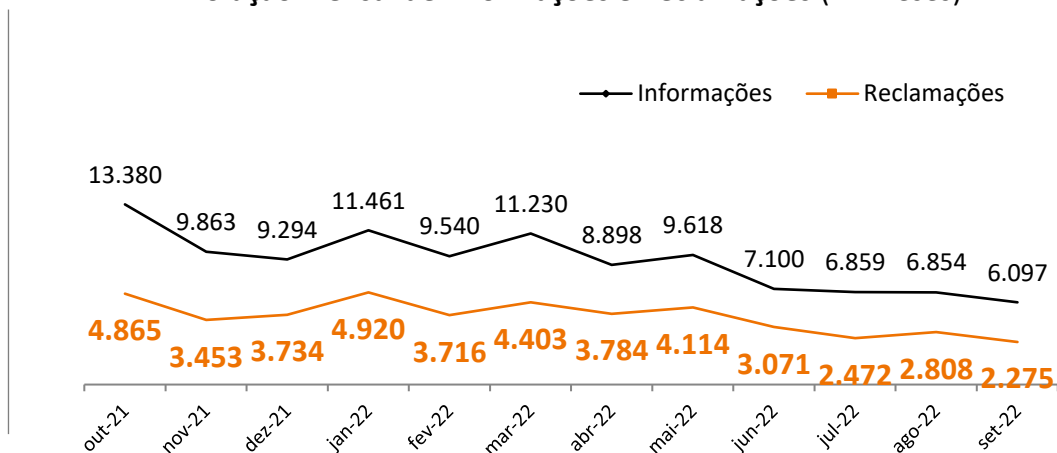
Manifestações por tipo (6 meses)

| Mês    | informações | reclamações | variação <sup>1</sup> das reclamações | Outros <sup>2</sup> | Total  |
|--------|-------------|-------------|---------------------------------------|---------------------|--------|
| abr-22 | 8.898       | 3.784       | -14,06%                               | 16                  | 12.698 |
| mai-22 | 9.618       | 4.114       | 8,72%                                 | 17                  | 13.749 |
| jun-22 | 7.100       | 3.071       | -25,35%                               | 16                  | 10.187 |
| jul-22 | 6.859       | 2.472       | -19,51%                               | 10                  | 9.341  |
| ago-22 | 6.854       | 2.808       | 13,59%                                | 21                  | 9.683  |
| set-22 | 6.097       | 2.275       | -18,98%                               | 7                   | 8.379  |

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

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

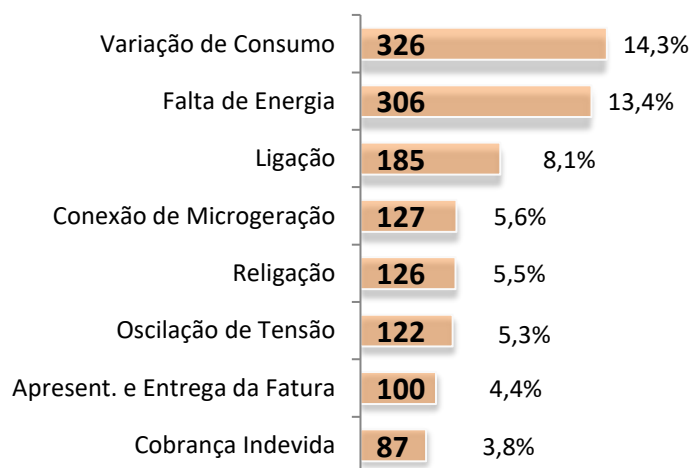
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



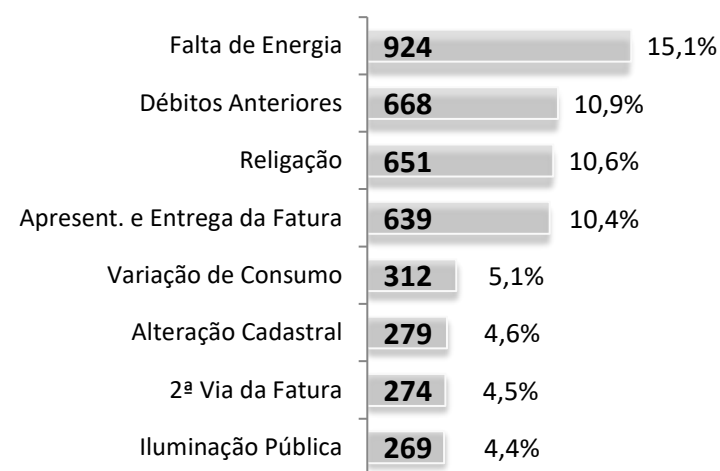
Reclamações por concessionária no mês

|                      | Nº    | %     |
|----------------------|-------|-------|
| Enel SP              | 1.376 | 60,5% |
| CPFL Paulista        | 346   | 15,2% |
| Neoenergia Elektro   | 199   | 8,7%  |
| EDP SP               | 171   | 7,5%  |
| CPFL Piratininga     | 120   | 5,3%  |
| Energisa Sul-Sudeste | 39    | 1,7%  |
| CPFL Santa Cruz      | 24    | 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 <sup>1</sup> | reclamações no mês | resultado do indicador |
|-----------------------|---------------------------------|--------------------|------------------------|
| Enel SP               | 7.532.918                       | 1.376              | 1,83                   |
| EDP SP                | 2.002.064                       | 171                | 0,85                   |
| CPFL Paulista         | 4.765.683                       | 346                | 0,73                   |
| Neoenergia Elektro    | 2.828.016                       | 199                | 0,70                   |
| CPFL Piratininga      | 1.865.546                       | 120                | 0,64                   |
| CPFL Santa Cruz       | 486.276                         | 24                 | 0,49                   |
| Energisa Sul-Sudeste  | 850.485                         | 39                 | 0,46                   |
| <b>Setor agregado</b> | <b>20.330.988</b>               | <b>2.275</b>       | <b>1,12</b>            |

### % reclamações procedentes

| Concessionária        | resultado do indicador |
|-----------------------|------------------------|
| EDP SP                | 19,9%                  |
| Enel SP               | 16,2%                  |
| Neoenergia Elektro    | 10,1%                  |
| CPFL Paulista         | 7,5%                   |
| Energisa Sul-Sudeste  | 5,1%                   |
| CPFL Piratininga      | 2,5%                   |
| CPFL Santa Cruz       | 0,0%                   |
| <b>Setor agregado</b> | <b>13,5%</b>           |

<sup>1</sup> Base de unidades consumidoras de dezembro/2021

Enel SP

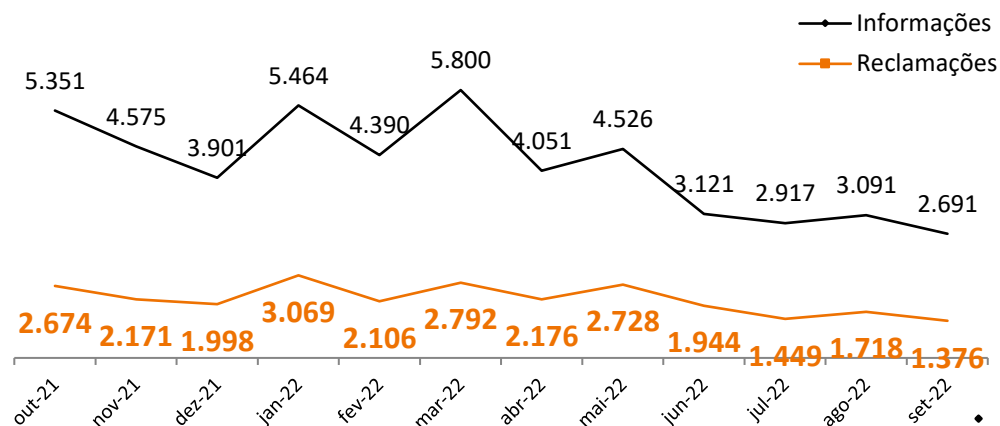
Manifestações por tipo (6 meses)

| Mês    | informações | reclamações | variação <sup>1</sup> das reclamações | Outros <sup>2</sup> | Total |
|--------|-------------|-------------|---------------------------------------|---------------------|-------|
| abr-22 | 4.051       | 2.176       | -22,06%                               | 13                  | 6.240 |
| mai-22 | 4.526       | 2.728       | 25,37%                                | 6                   | 7.260 |
| jun-22 | 3.121       | 1.944       | -28,74%                               | 5                   | 5.070 |
| jul-22 | 2.917       | 1.449       | -25,46%                               | 4                   | 4.370 |
| ago-22 | 3.091       | 1.718       | 18,56%                                | 7                   | 4.816 |
| set-22 | 2.691       | 1.376       | -19,91%                               | 5                   | 4.072 |

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

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

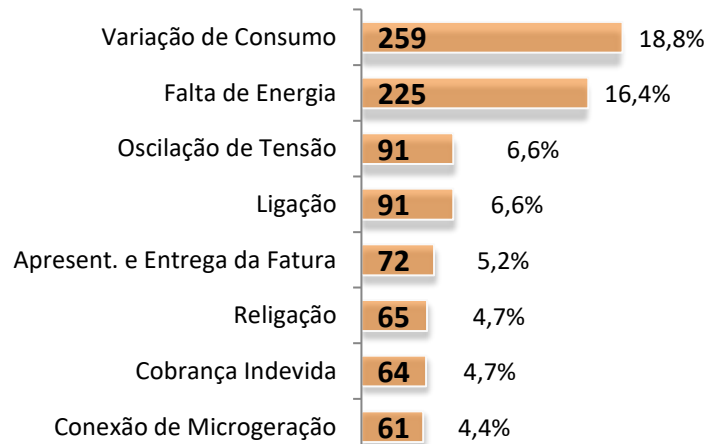
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



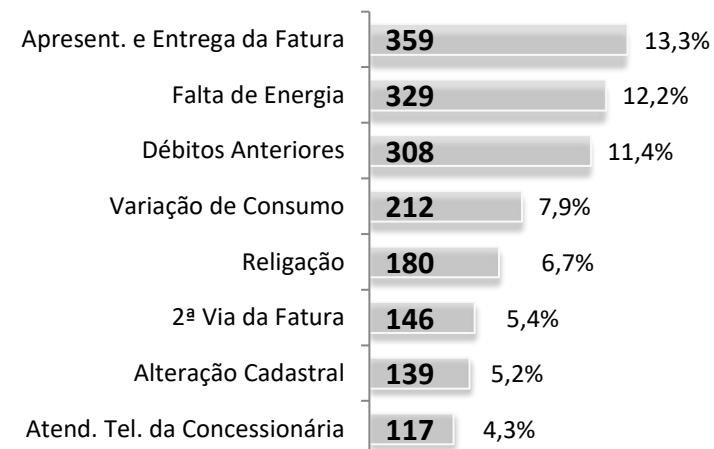
Municípios com mais reclamações no mês

| Município             | Quantidade |
|-----------------------|------------|
| São Paulo             | 985        |
| Santo André           | 63         |
| Osasco                | 45         |
| São Bernardo do Campo | 37         |
| Barueri               | 28         |
| Cotia                 | 27         |
| Mauá                  | 24         |
| Diadema               | 20         |
| Santana de Parnaíba   | 19         |
| Embu das Artes        | 19         |

Reclamações mais frequentes no mês

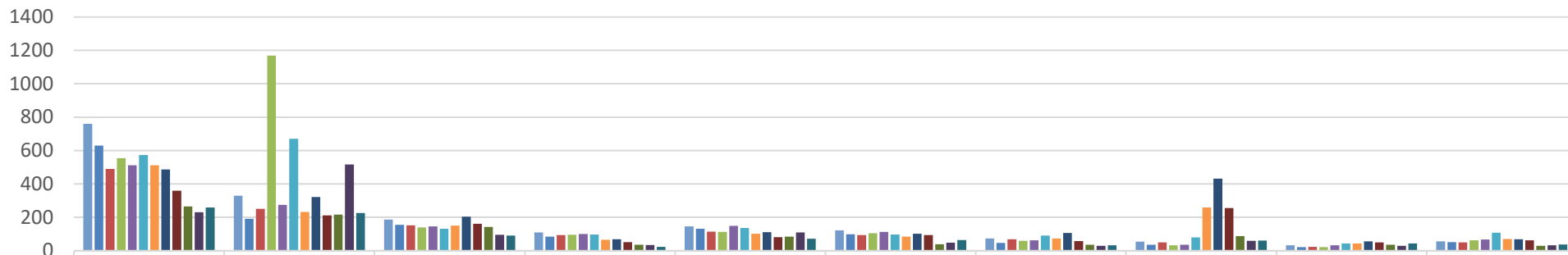


Informações mais solicitadas no mês



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 | Cobrança Indevida | Alteração Cadastral (Titularidade/ Nome) | Conexão de Microgeração | Faturamento Microgeração | Ressarcimento de Danos Elétricos |
|--------|---|------------------|---------|-----------------------|----------------------------------|-------------------|--|-------------------------|--------------------------|----------------------------------|
| out/21 | 760   | 329              | 187     | 110                   | 145                              | 122               | 73                                       | 55                      | 33                       | 56                               |
| nov/21 | 629   | 191              | 155     | 84                    | 132                              | 99                | 46                                       | 36                      | 22                       | 52                               |
| dez/21 | 490   | 251              | 152     | 94                    | 114                              | 93                | 69                                       | 49                      | 23                       | 49                               |
| jan/22 | 554   | 1169             | 140     | 96                    | 112                              | 105               | 59                                       | 32                      | 22                       | 62                               |
| fev/22 | 511   | 274              | 146     | 100                   | 148                              | 113               | 62                                       | 35                      | 33                       | 67                               |
| mar/22 | 573   | 670              | 131     | 97                    | 136                              | 97                | 90                                       | 79                      | 44                       | 108                              |
| abr/22 | 512   | 232              | 151     | 66                    | 101                              | 84                | 74                                       | 258                     | 44                       | 70                               |
| mai/22 | 487   | 321              | 204     | 69                    | 111                              | 101               | 107                                      | 432                     | 56                       | 69                               |
| jun/22 | 360   | 212              | 161     | 51                    | 81                               | 93                | 57                                       | 255                     | 49                       | 63                               |
| jul/22 | 265   | 217              | 142     | 35                    | 84                               | 39                | 35                                       | 87                      | 36                       | 30                               |
| ago/22 | 230   | 517              | 96      | 34                    | 110                              | 48                | 30                                       | 59                      | 30                       | 32                               |
| set/22 | 259   | 225              | 91      | 23                    | 72                               | 64                | 32                                       | 61                      | 44                       | 37                               |

CPFL Paulista

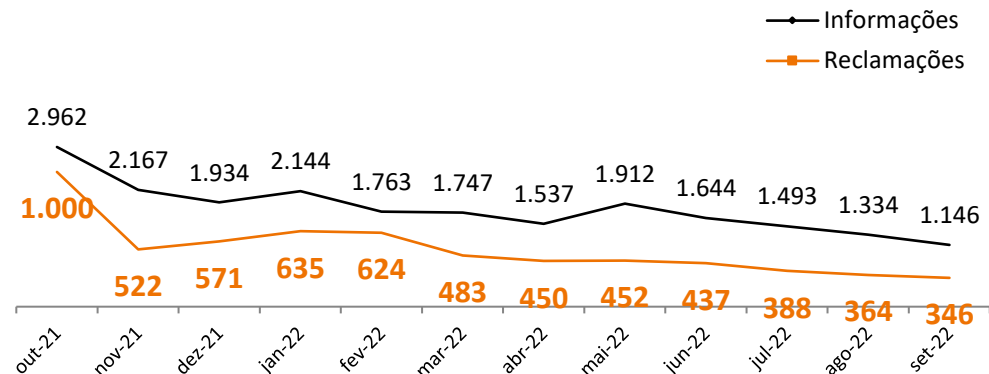
Manifestações por tipo (6 meses)

| Mês    | informações | reclamações | variação <sup>1</sup> das reclamações | Outros <sup>2</sup> | Total |
|--------|-------------|-------------|---------------------------------------|---------------------|-------|
| abr-22 | 1.537       | 450         | -6,83%                                | 3                   | 1.990 |
| mai-22 | 1.912       | 452         | 0,44%                                 | 3                   | 2.367 |
| jun-22 | 1.644       | 437         | -3,32%                                | 1                   | 2.082 |
| jul-22 | 1.493       | 388         | -11,21%                               | 2                   | 1.883 |
| ago-22 | 1.334       | 364         | -6,19%                                | 4                   | 1.702 |
| set-22 | 1.146       | 346         | -4,95%                                | 1                   | 1.493 |

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

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

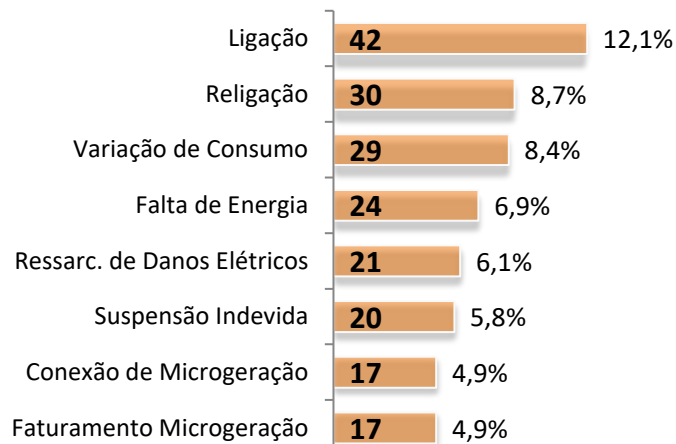
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



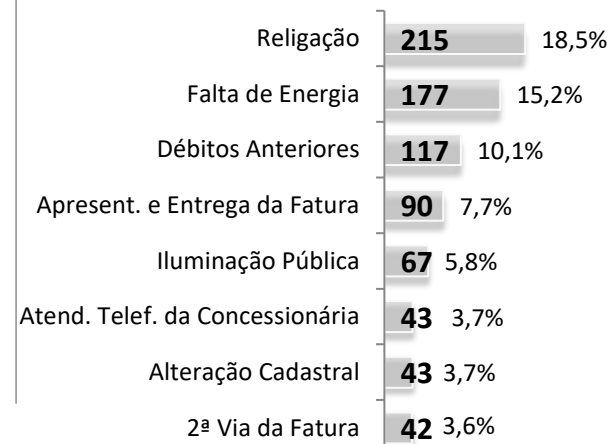
Municípios com mais reclamações no mês

| Município             | Quantidade |
|-----------------------|------------|
| Campinas              | 48         |
| Ribeirão Preto        | 31         |
| São José do Rio Preto | 23         |
| Bauru                 | 17         |
| São Carlos            | 16         |
| Piracicaba            | 14         |
| Araçatuba             | 12         |
| Franca                | 12         |
| Brotas                | 9          |
| Hortolândia           | 8          |

Reclamações mais frequentes no mês

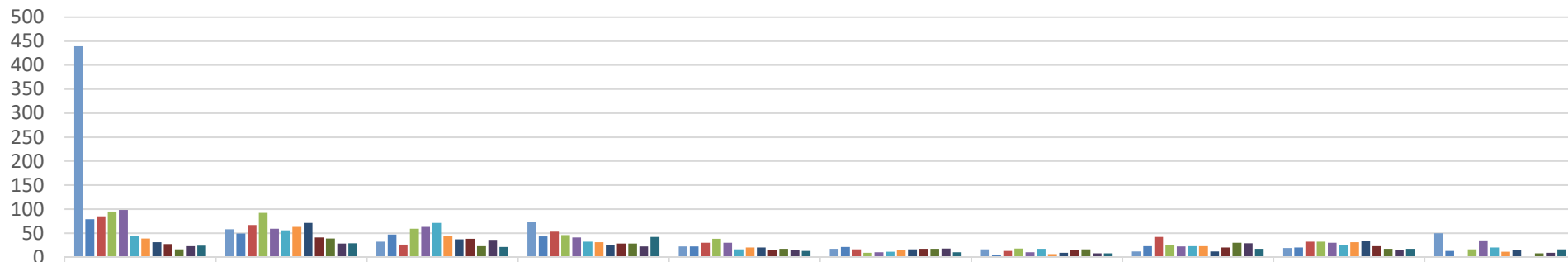


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Paulista

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



|        | Falta de Energia | Variação 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 |
|--------|------------------|---|----------------------------------|---------|----------------------------------|-------------------|--|-------------------------|--------------------------|-------------------------|
| out/21 | 439              | 58  | 32                               | 74      | 22                               | 17                | 16                                       | 12                      | 19                       | 50                      |
| nov/21 | 79               | 49  | 47                               | 43      | 22                               | 21                | 5  | 23                      | 20                       | 13                      |
| dez/21 | 85               | 67  | 26                               | 53      | 30                               | 16                | 13                                       | 42                      | 32                       | 0                       |
| jan/22 | 95               | 92  | 59                               | 46      | 38                               | 9                 | 18                                       | 25                      | 32                       | 16                      |
| fev/22 | 98               | 59  | 63                               | 41      | 30                               | 10                | 10                                       | 22                      | 30                       | 35                      |
| mar/22 | 44               | 56  | 71                               | 32      | 16                               | 11                | 17                                       | 23                      | 25                       | 20                      |
| abr/22 | 39               | 63  | 45                               | 31      | 20                               | 15                | 6  | 23                      | 31                       | 11                      |
| mai/22 | 31               | 71  | 37                               | 25      | 20                               | 16                | 9  | 12                      | 33                       | 15                      |
| jun/22 | 27               | 41  | 38                               | 28      | 14                               | 17                | 14                                       | 20                      | 23                       | 1                       |
| jul/22 | 16               | 39  | 23                               | 28      | 17                               | 17                | 16                                       | 30                      | 17                       | 8                       |
| ago/22 | 23               | 28  | 36                               | 22      | 14                               | 18                | 8  | 29                      | 14                       | 9                       |
| set/22 | 24               | 29  | 21                               | 42      | 13                               | 10                | 8  | 17                      | 17                       | 16                      |



CPFL Piratininga

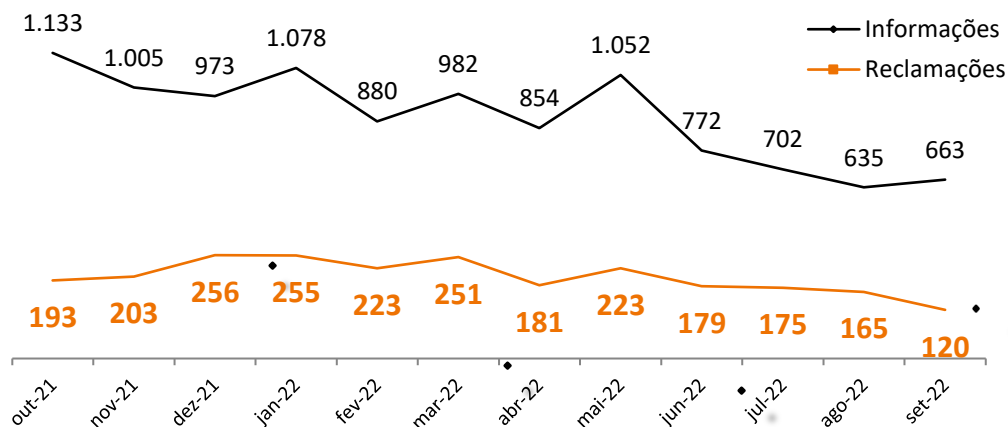
Manifestações por tipo (6 meses)

| Mês    | informações | reclamações | variação <sup>1</sup> das reclamações | Outros <sup>2</sup> | Total |
|--------|-------------|-------------|---------------------------------------|---------------------|-------|
| abr-22 | 854         | 181         | -27,89%                               | 0                   | 1.035 |
| mai-22 | 1.052       | 223         | 23,20%                                | 6                   | 1.281 |
| jun-22 | 772         | 179         | -19,73%                               | 5                   | 956   |
| jul-22 | 702         | 175         | -2,23%                                | 1                   | 878   |
| ago-22 | 635         | 165         | -5,71%                                | 3                   | 803   |
| set-22 | 663         | 120         | -27,27%                               | 0                   | 783   |

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

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

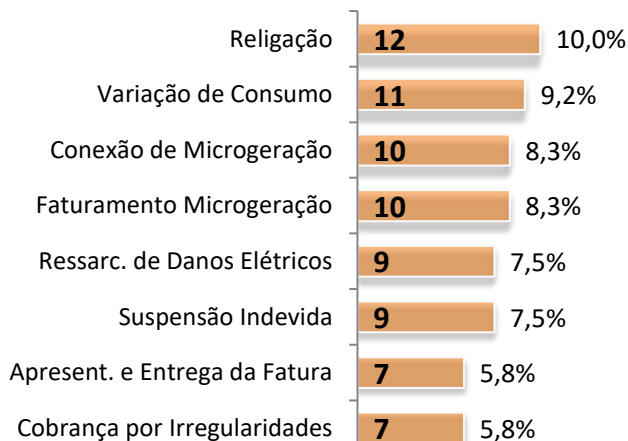
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



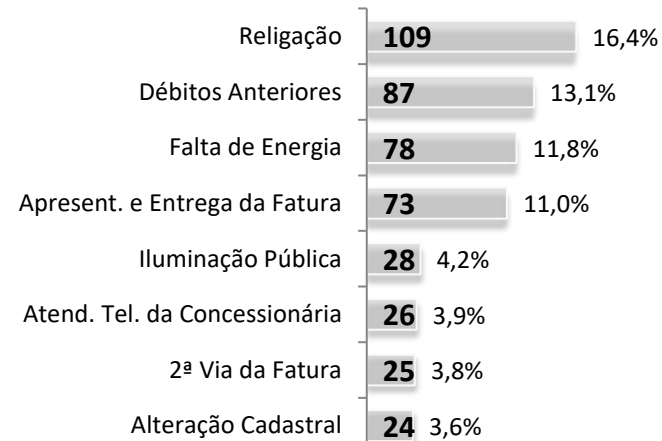
Municípios com mais reclamações no mês

| Município    | Quantidade |
|--------------|------------|
| Sorocaba     | 19         |
| Indaiatuba   | 14         |
| Jundiaí      | 10         |
| Santos       | 9          |
| Praia Grande | 9          |
| Boituva      | 7          |
| São Vicente  | 5          |
| Itupeva      | 5          |
| Itu          | 5          |
| São Roque    | 4          |

Reclamações mais frequentes no mês

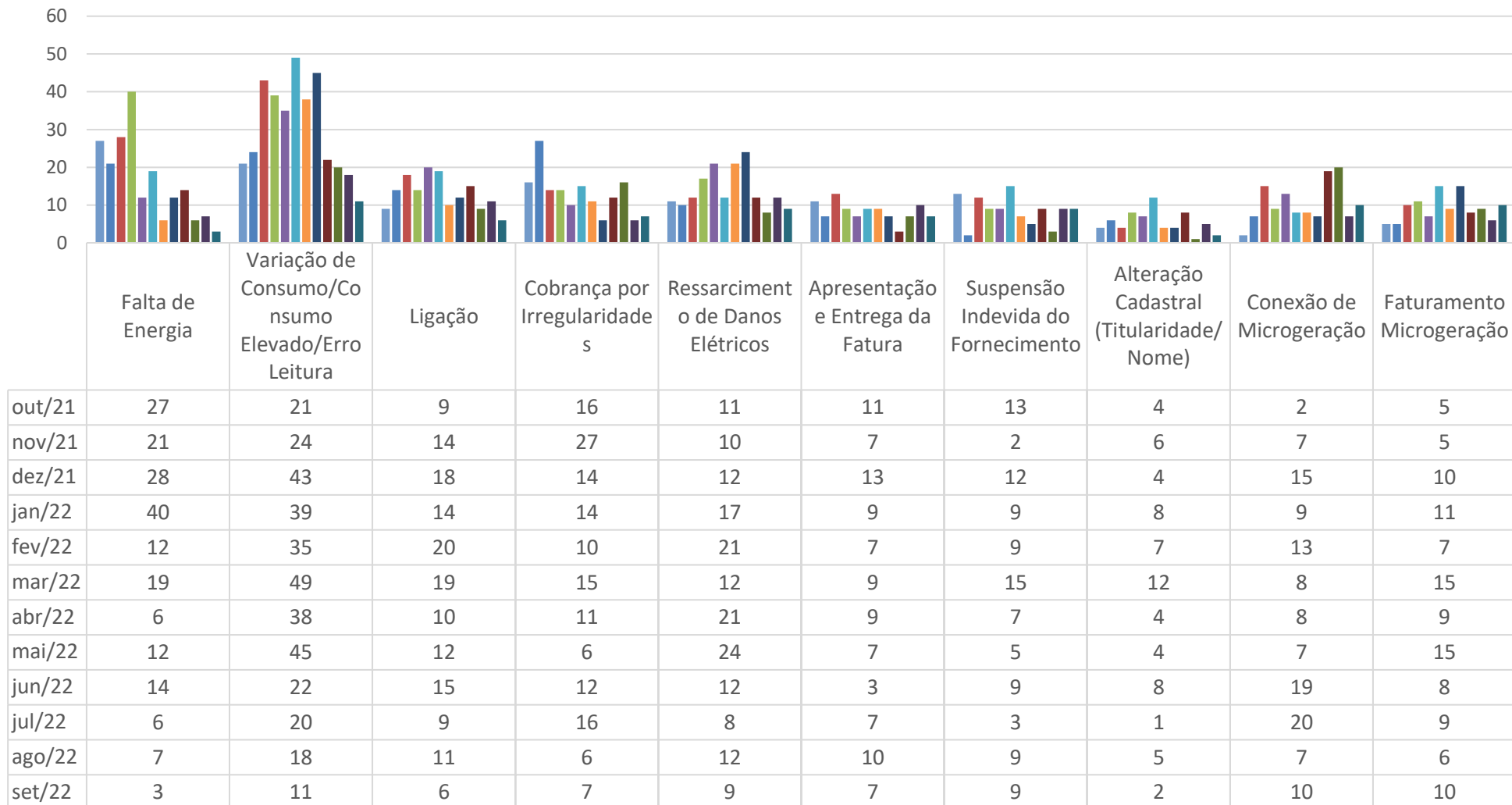


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Piratininga

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



CPFL Santa Cruz

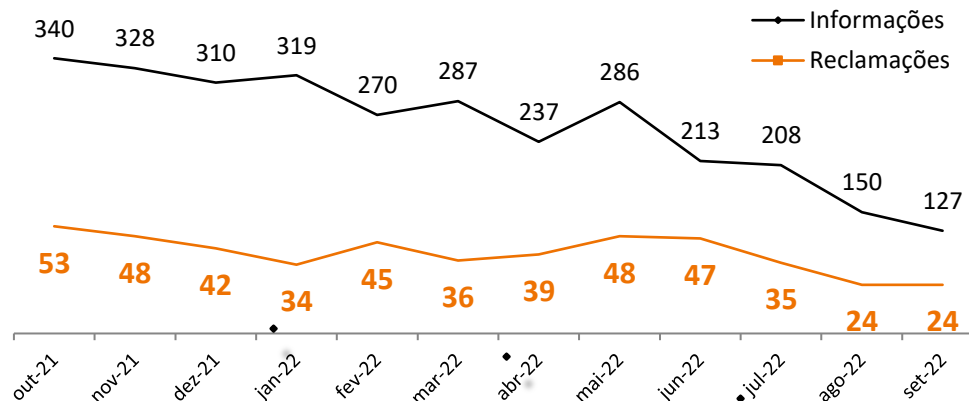
Manifestações por tipo (6 meses)

| Mês    | informações | reclamações | variação <sup>1</sup> das reclamações | Outros <sup>2</sup> | Total |
|--------|-------------|-------------|---------------------------------------|---------------------|-------|
| abr-22 | 237         | 39          | 8,33%                                 | 0                   | 276   |
| mai-22 | 286         | 48          | 23,08%                                | 0                   | 334   |
| jun-22 | 213         | 47          | -2,08%                                | 1                   | 261   |
| jul-22 | 208         | 35          | -25,53%                               | 0                   | 243   |
| ago-22 | 150         | 24          | -31,43%                               | 0                   | 174   |
| set-22 | 127         | 24          | 0,00%                                 | 0                   | 151   |

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

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

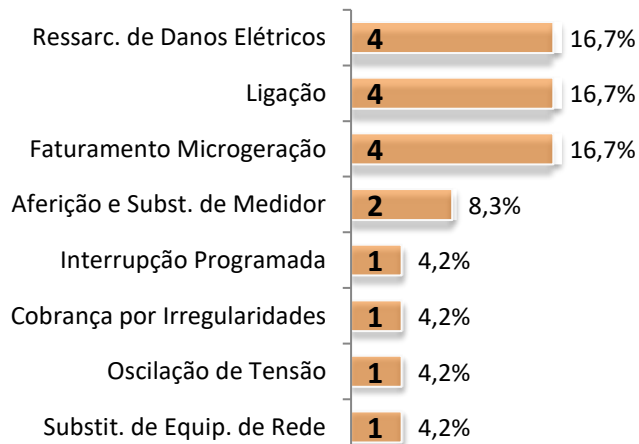
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



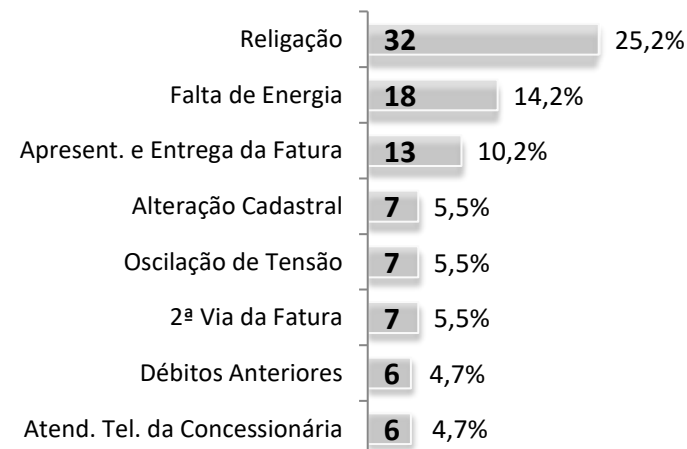
Municípios com mais reclamações no mês

| Município             | Quantidade |
|-----------------------|------------|
| Cerqueira César       | 3          |
| Itapetininga          | 3          |
| Mococa                | 2          |
| São José do Rio Pardo | 2          |
| Itaí                  | 2          |
| Casa Branca           | 2          |
| Chavantes             | 1          |
| Pedreira              | 1          |
| Ourinhos              | 1          |
| Ribeirão Claro        | 1          |

Reclamações mais frequentes no mês

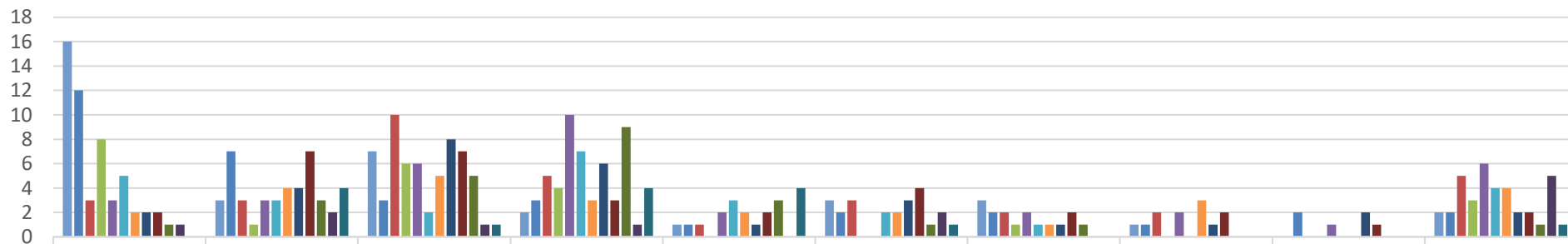


Informações mais solicitadas no mês



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) | Suspensão Indevida do Fornecimento | Conexão de Microgeração |
|--------|------------------|---------|---|--------------------------|----------------------------------|--|----------------------------------|--|------------------------------------|-------------------------|
| out/21 | 16               | 3       | 7   | 2                        | 1                                | 3                                      | 3                                | 1  | 0                                  | 2                       |
| nov/21 | 12               | 7       | 3   | 3                        | 1                                | 2                                      | 2                                | 1  | 2                                  | 2                       |
| dez/21 | 3                | 3       | 10  | 5                        | 1                                | 3                                      | 2                                | 2  | 0                                  | 5                       |
| jan/22 | 8                | 1       | 6   | 4                        | 0                                | 0                                      | 1                                | 0  | 0                                  | 3                       |
| fev/22 | 3                | 3       | 6   | 10                       | 2                                | 0                                      | 2                                | 2  | 1                                  | 6                       |
| mar/22 | 5                | 3       | 2   | 7                        | 3                                | 2                                      | 1                                | 0  | 0                                  | 4                       |
| abr/22 | 2                | 4       | 5   | 3                        | 2                                | 2                                      | 1                                | 3  | 0                                  | 4                       |
| mai/22 | 2                | 4       | 8   | 6                        | 1                                | 3                                      | 1                                | 1  | 2                                  | 2                       |
| jun/22 | 2                | 7       | 7   | 3                        | 2                                | 4                                      | 2                                | 2  | 1                                  | 2                       |
| jul/22 | 1                | 3       | 5   | 9                        | 3                                | 1                                      | 1                                | 0  | 0                                  | 1                       |
| ago/22 | 1                | 2       | 1   | 1                        | 0                                | 2                                      | 0                                | 0  | 0                                  | 5                       |
| set/22 | 0                | 4       | 1   | 4                        | 4                                | 1                                      | 0                                | 0  | 0                                  | 1                       |

Neoenergia Elektro

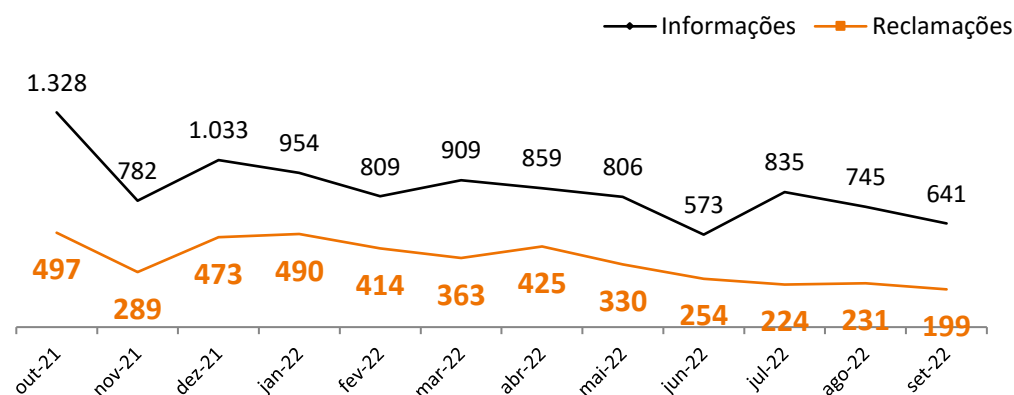
Manifestações por tipo (6 meses)

| Mês    | informações | reclamações | variação <sup>1</sup> das reclamações | Outros <sup>2</sup> | Total |
|--------|-------------|-------------|---------------------------------------|---------------------|-------|
| abr-22 | 859         | 425         | 17,08%                                | 0                   | 1.284 |
| mai-22 | 806         | 330         | -22,35%                               | 1                   | 1.137 |
| jun-22 | 573         | 254         | -23,03%                               | 0                   | 827   |
| jul-22 | 835         | 224         | -11,81%                               | 1                   | 1.060 |
| ago-22 | 745         | 231         | 3,13%                                 | 1                   | 977   |
| set-22 | 641         | 199         | -13,85%                               | 1                   | 841   |

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

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

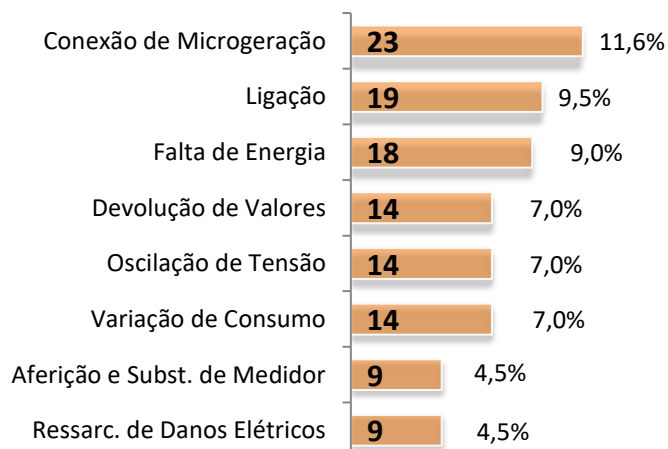
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



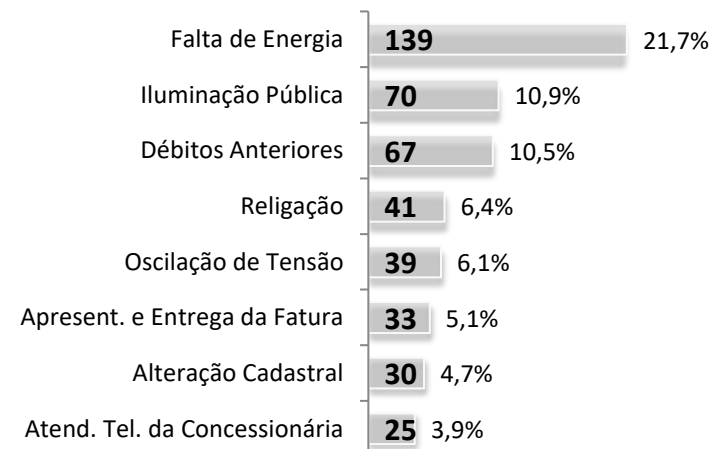
Municípios com mais reclamações no mês

| Município      | Quantidade |
|----------------|------------|
| Buri           | 11         |
| Atibaia        | 10         |
| Bertioga       | 9          |
| Itaberá        | 8          |
| Limeira        | 8          |
| Itanhaém       | 7          |
| Ubatuba        | 6          |
| Rio Claro      | 6          |
| Arujá          | 6          |
| Porto Ferreira | 6          |

Reclamações mais frequentes no mês

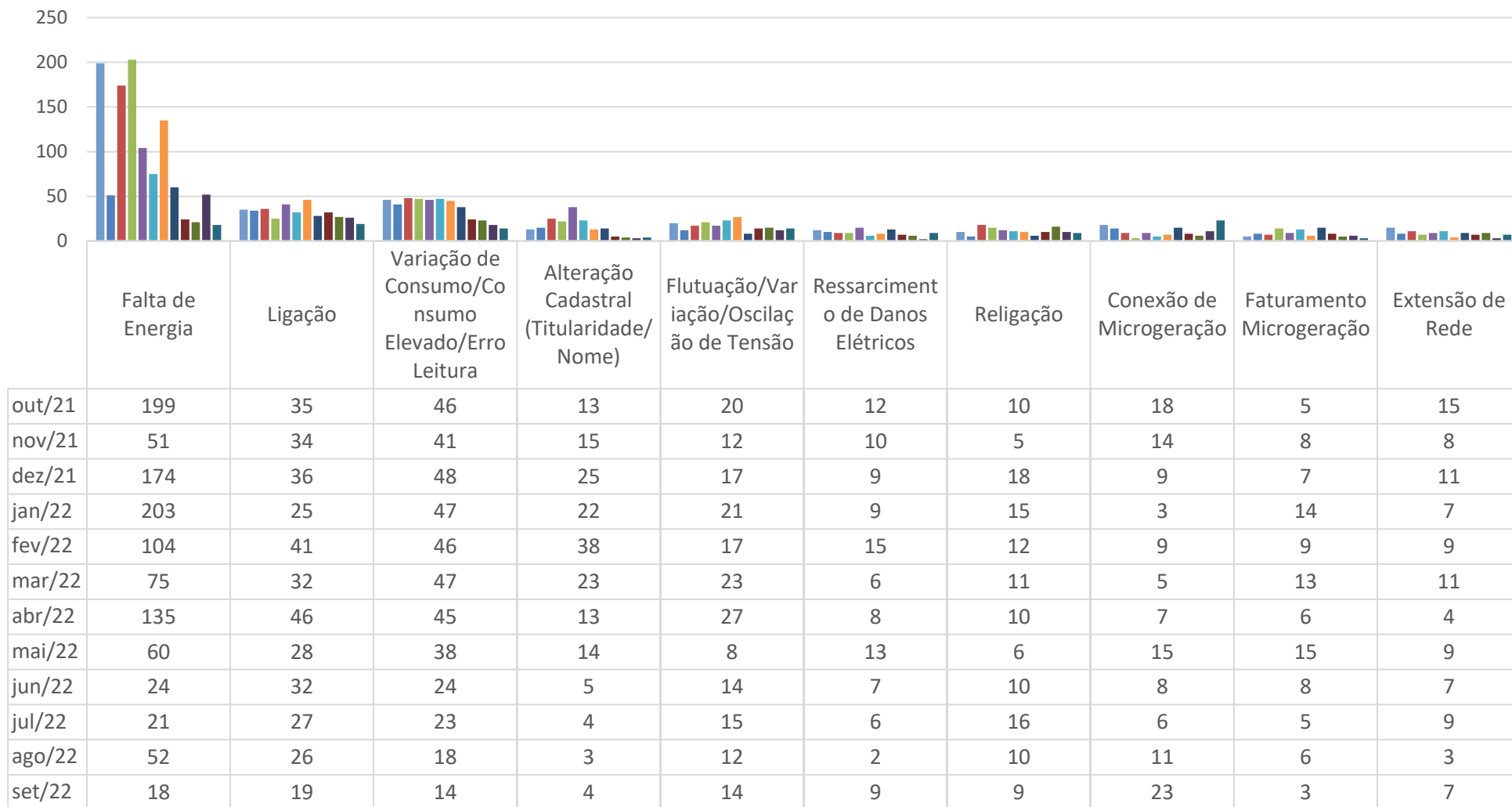


Informações mais solicitadas no mês



Neoenergia Elektro

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



EDP SP

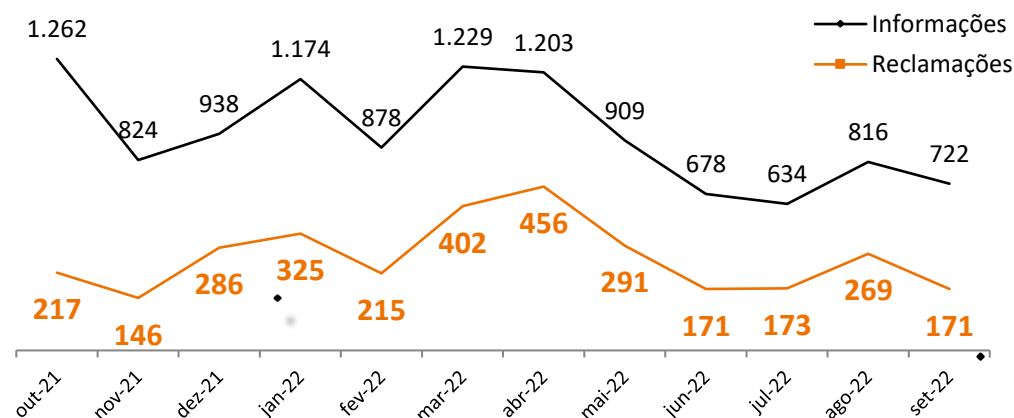
Manifestações por tipo (6 meses)

| Mês    | informações | reclamações | variação <sup>1</sup> das reclamações | Outros <sup>2</sup> | Total |
|--------|-------------|-------------|---------------------------------------|---------------------|-------|
| abr-22 | 1.203       | 456         | 13,43%                                | 0                   | 1.659 |
| mai-22 | 909         | 291         | -36,18%                               | 1                   | 1.201 |
| jun-22 | 678         | 171         | -41,24%                               | 4                   | 853   |
| jul-22 | 634         | 173         | 1,17%                                 | 2                   | 809   |
| ago-22 | 816         | 269         | 55,49%                                | 3                   | 1.088 |
| set-22 | 722         | 171         | -36,43%                               | 0                   | 893   |

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

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

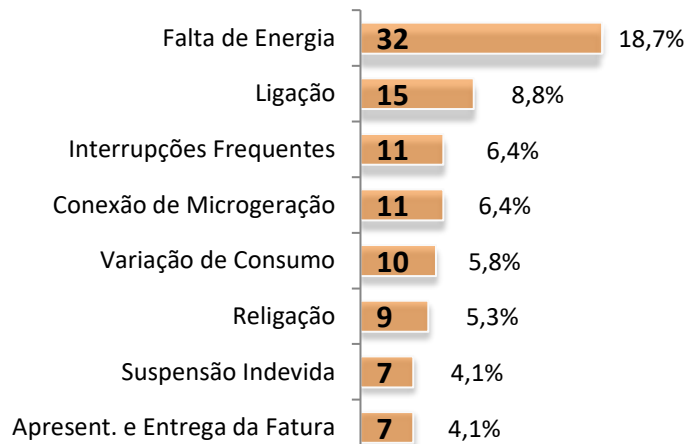
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



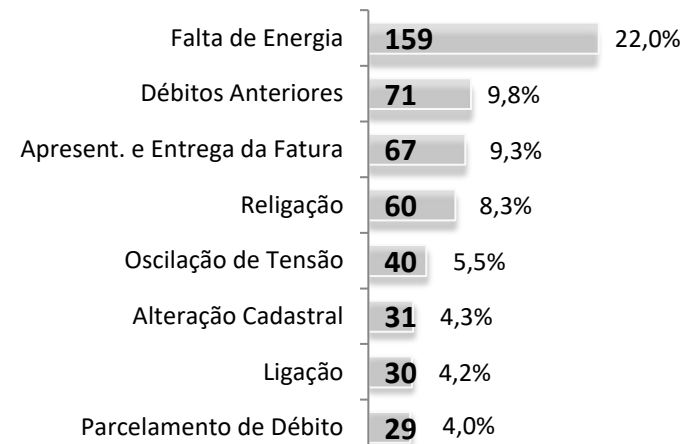
Municípios com mais reclamações no mês

| Município             | Quantidade |
|-----------------------|------------|
| Guarulhos             | 44         |
| Mogi das Cruzes       | 33         |
| Itaquaquecetuba       | 17         |
| São José os Campos    | 11         |
| Pindamonhangaba       | 9          |
| Taubaté               | 9          |
| Jacareí               | 9          |
| Ferraz de Vasconcelos | 8          |
| Suzano                | 4          |
| Poá                   | 4          |

Reclamações mais frequentes no mês

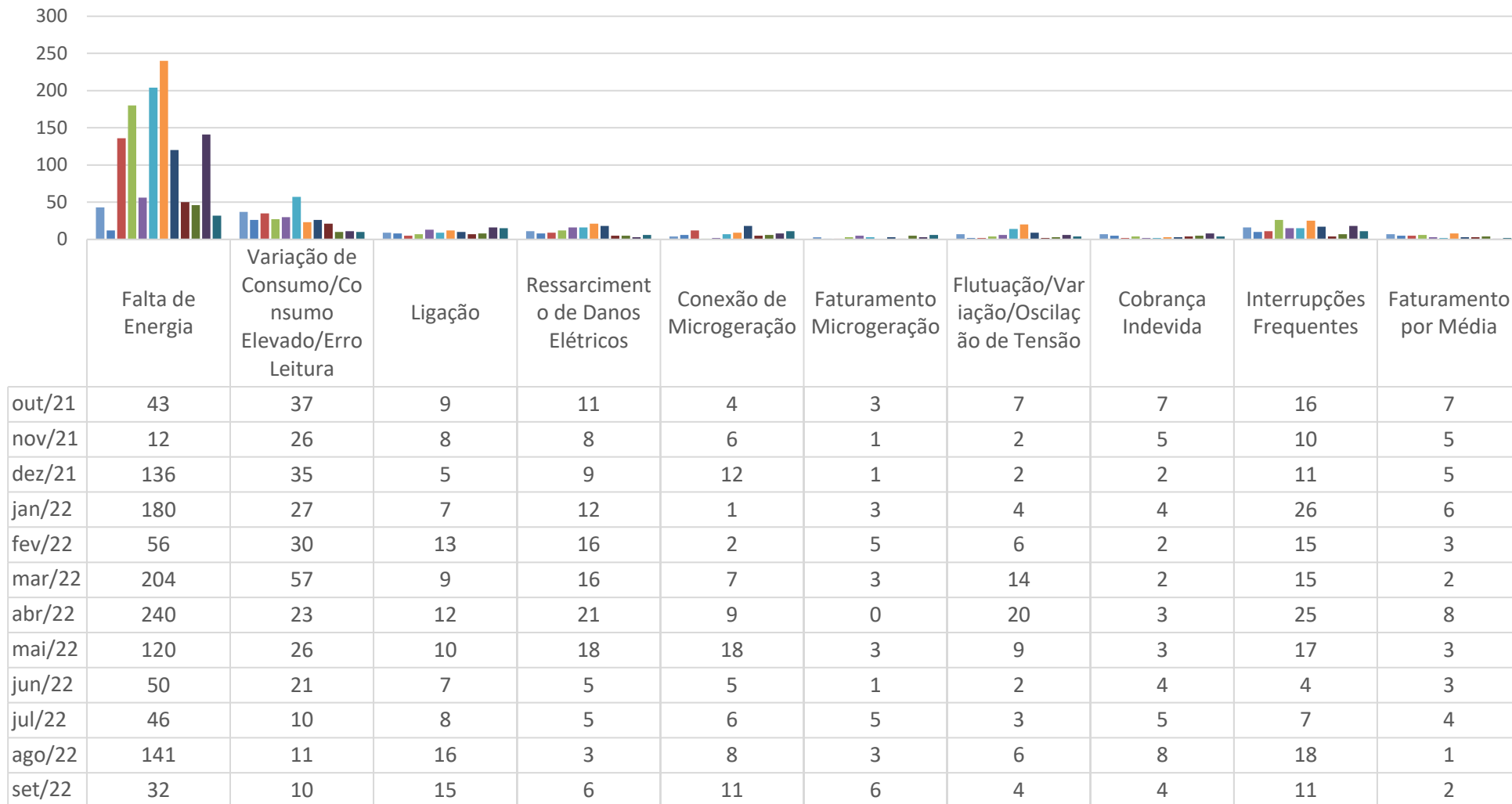


Informações mais solicitadas no mês



EDP SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)





Energisa Sul-Sudeste

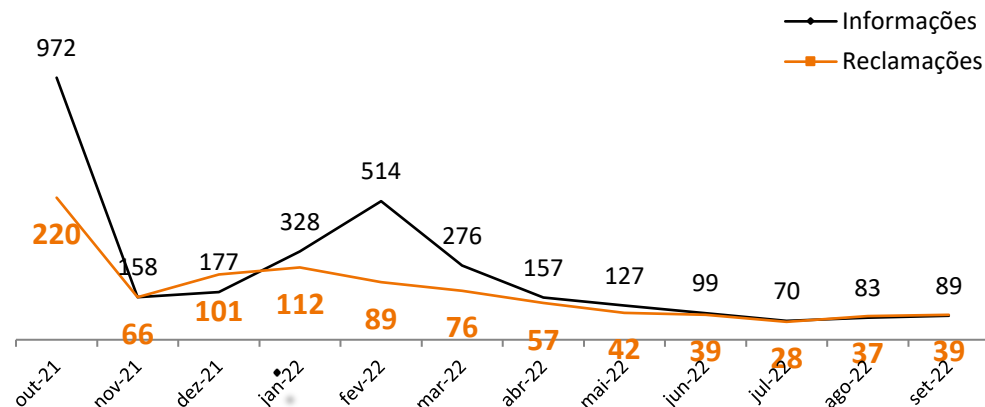
Manifestações por tipo (6 meses)

| Mês    | informações | reclamações | variação <sup>1</sup> das reclamações | Outros <sup>2</sup> | Total |
|--------|-------------|-------------|---------------------------------------|---------------------|-------|
| abr-22 | 157         | 57          | -25,00%                               | 0                   | 214   |
| mai-22 | 127         | 42          | -26,32%                               | 0                   | 169   |
| jun-22 | 99          | 39          | -7,14%                                | 0                   | 138   |
| jul-22 | 70          | 28          | -28,21%                               | 0                   | 98    |
| ago-22 | 83          | 37          | 32,14%                                | 3                   | 123   |
| set-22 | 89          | 39          | 5,41%                                 | 0                   | 128   |

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

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

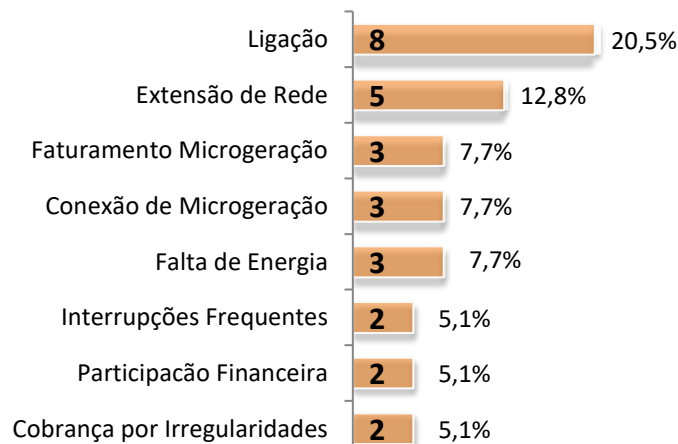
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



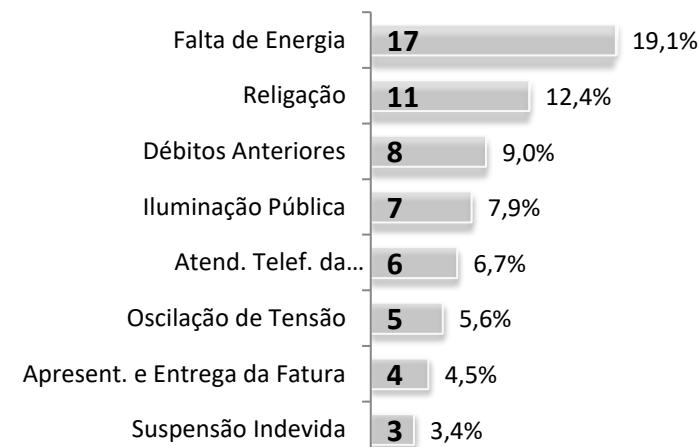
Municípios com mais reclamações no mês

| Município           | Quantidade |
|---------------------|------------|
| Presidente Prudente | 8          |
| Bragança Paulista   | 4          |
| Pinhalzinho         | 3          |
| Camanducaia         | 3          |
| Vargem              | 3          |
| Assis               | 2          |
| Extrema             | 2          |
| Regente Feijó       | 1          |
| Além Paraíba        | 1          |
| Oscar Bressane      | 1          |

Reclamações mais frequentes no mês

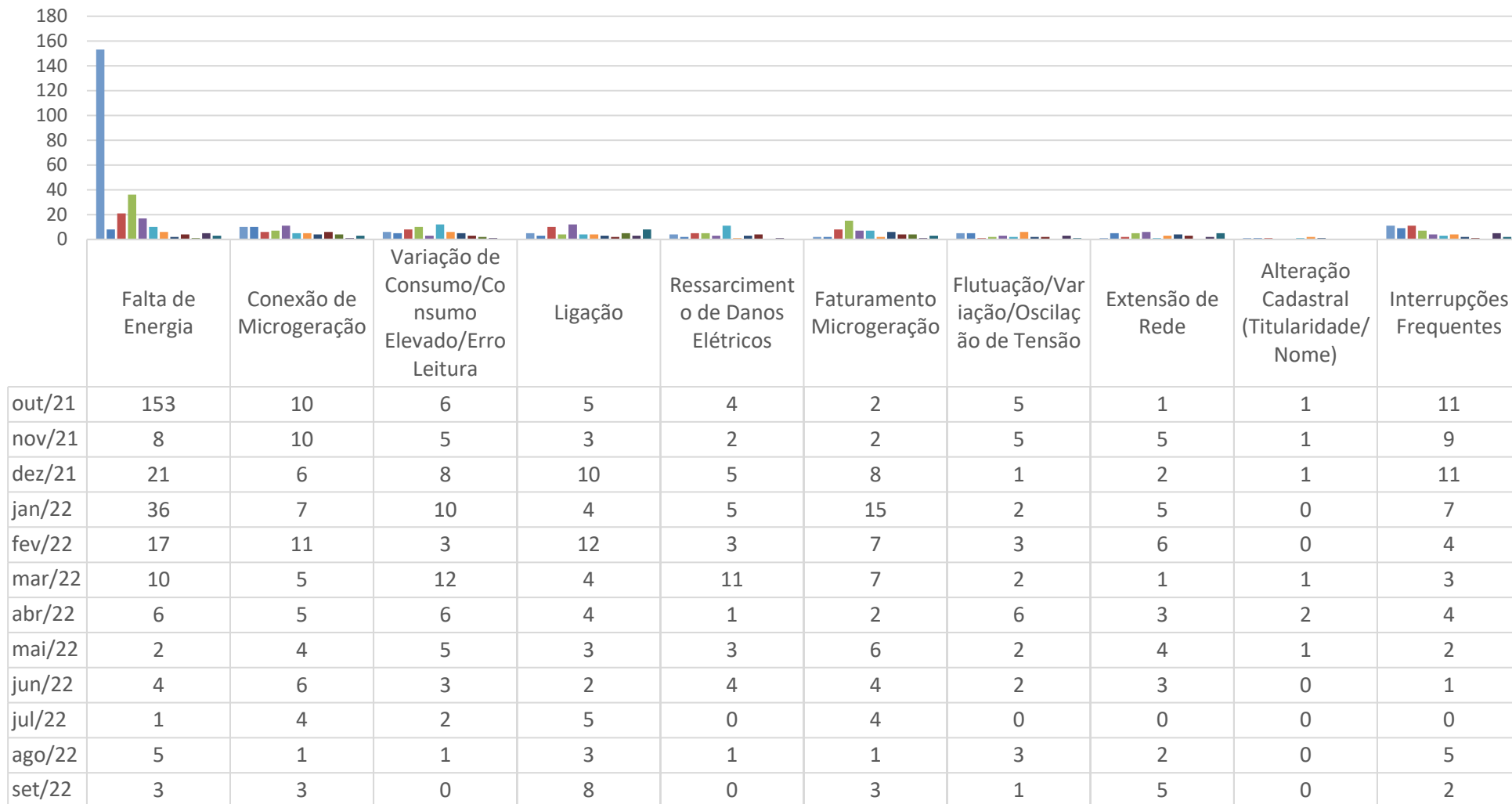


Informações mais solicitadas no mês



Energisa Sul-Sudeste

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



## **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 Governo