

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

**Setor: Energia Elétrica**

**Mês: Julho/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.

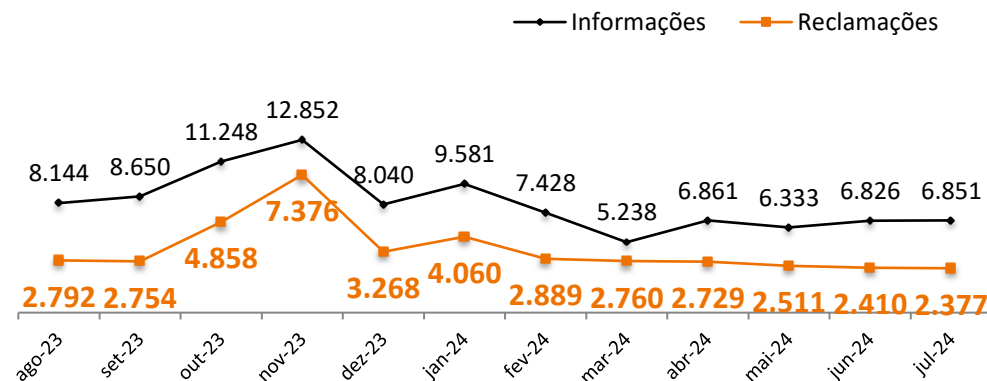
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
fev-24	7.428	2.889	-28,84%	11	10.328
mar-24	5.238	2.760	-4,47%	19	8.017
abr-24	6.861	2.729	-1,12%	13	9.603
mai-24	6.333	2.511	-7,99%	15	8.859
jun-24	6.826	2.410	-4,02%	30	9.266
jul-24	6.851	2.377	-1,37%	18	9.246

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

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

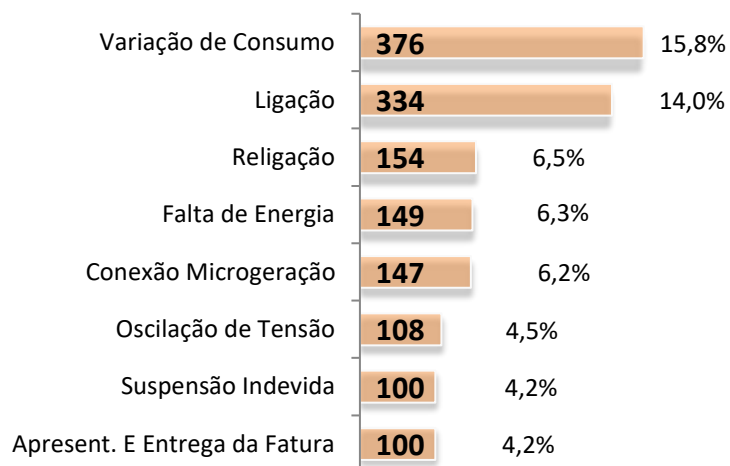
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



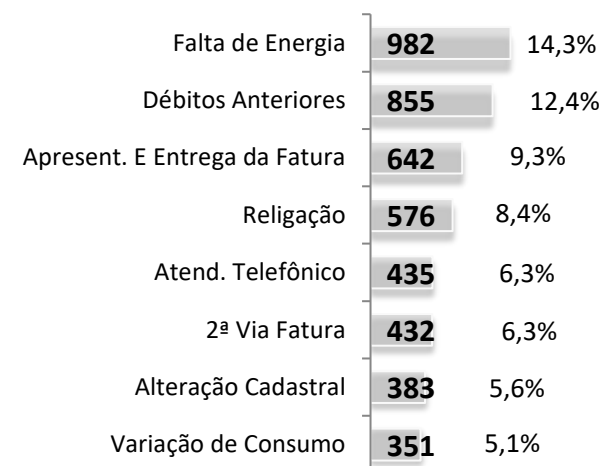
Reclamações por concessionária no mês

	Nº	%
Enel SP	1.464	61,6%
CPFL Paulista	313	13,2%
EDP SP	227	9,5%
Neoenergia Elektro	179	7,5%
CPFL Piratininga	120	5,0%
Energisa Sul-Sudeste	50	2,1%
CPFL Santa Cruz	24	1,0%

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	8.473.793	1.464	1,73
EDP SP	2.165.971	227	1,05
CPFL Paulista	5.003.483	313	0,63
CPFL Piratininga	1.961.691	120	0,61
Neoenergia Elektro	2.960.030	179	0,60
Energisa Sul-Sudeste	879.729	50	0,57
CPFL Santa Cruz	508.972	24	0,47
<b>Setor agregado</b>	<b>21.953.669</b>	<b>2.377</b>	<b>1,08</b>

### % reclamações procedentes

Concessionária	resultado do indicador
EDP SP	10,1%
Energisa Sul-Sudeste	8,0%
Enel SP	7,2%
Neoenergia Elektro	5,0%
CPFL Piratininga	4,2%
CPFL Paulista	1,9%
CPFL Santa Cruz	0,0%
<b>Setor agregado</b>	<b>6,4%</b>

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

Enel SP

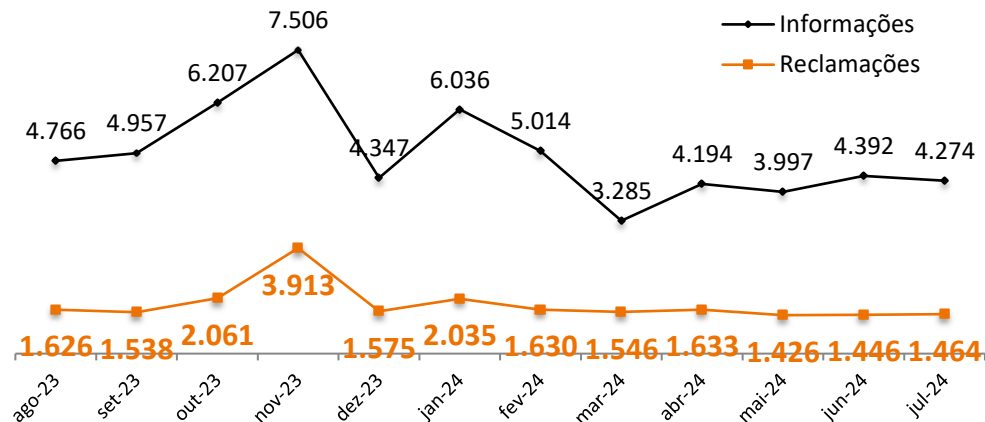
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
fev-24	5.014	1.630	-19,90%	7	6.651
mar-24	3.285	1.546	-5,15%	13	4.844
abr-24	4.194	1.633	5,63%	7	5.834
mai-24	3.997	1.426	-12,68%	3	5.426
jun-24	4.392	1.446	1,40%	15	5.853
jul-24	4.274	1.464	1,24%	8	5.746

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

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

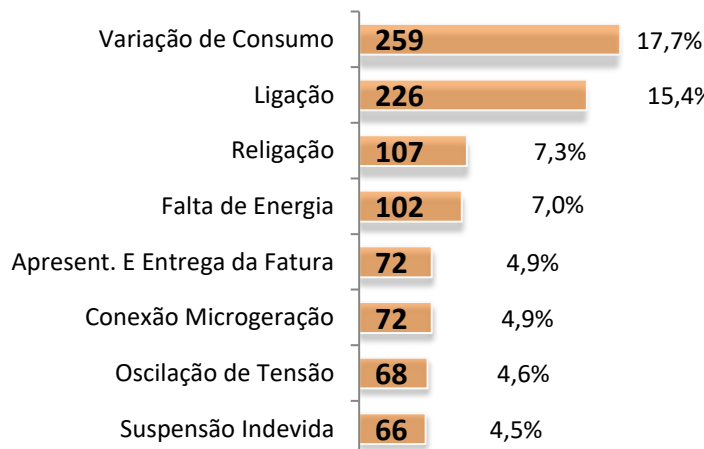
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



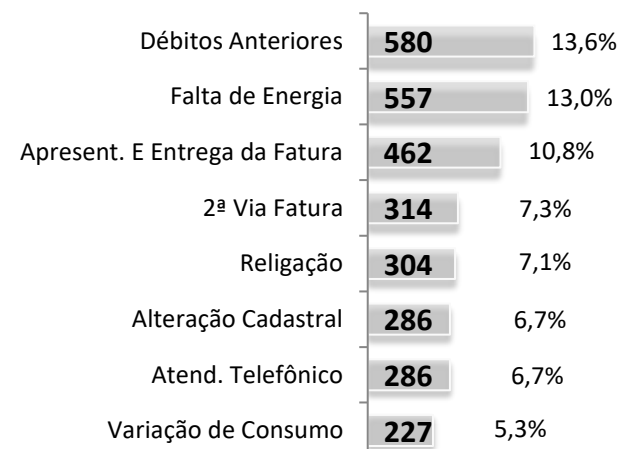
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
São Paulo	1.116
São Bernardo do Campo	53
Santo André	50
Osasco	47
Carapicuíba	27
Barueri	24
Cotia	22
Mauá	16
São Caetano do Sul	15
Santana de Parnaíba	13

Reclamações mais frequentes no mês

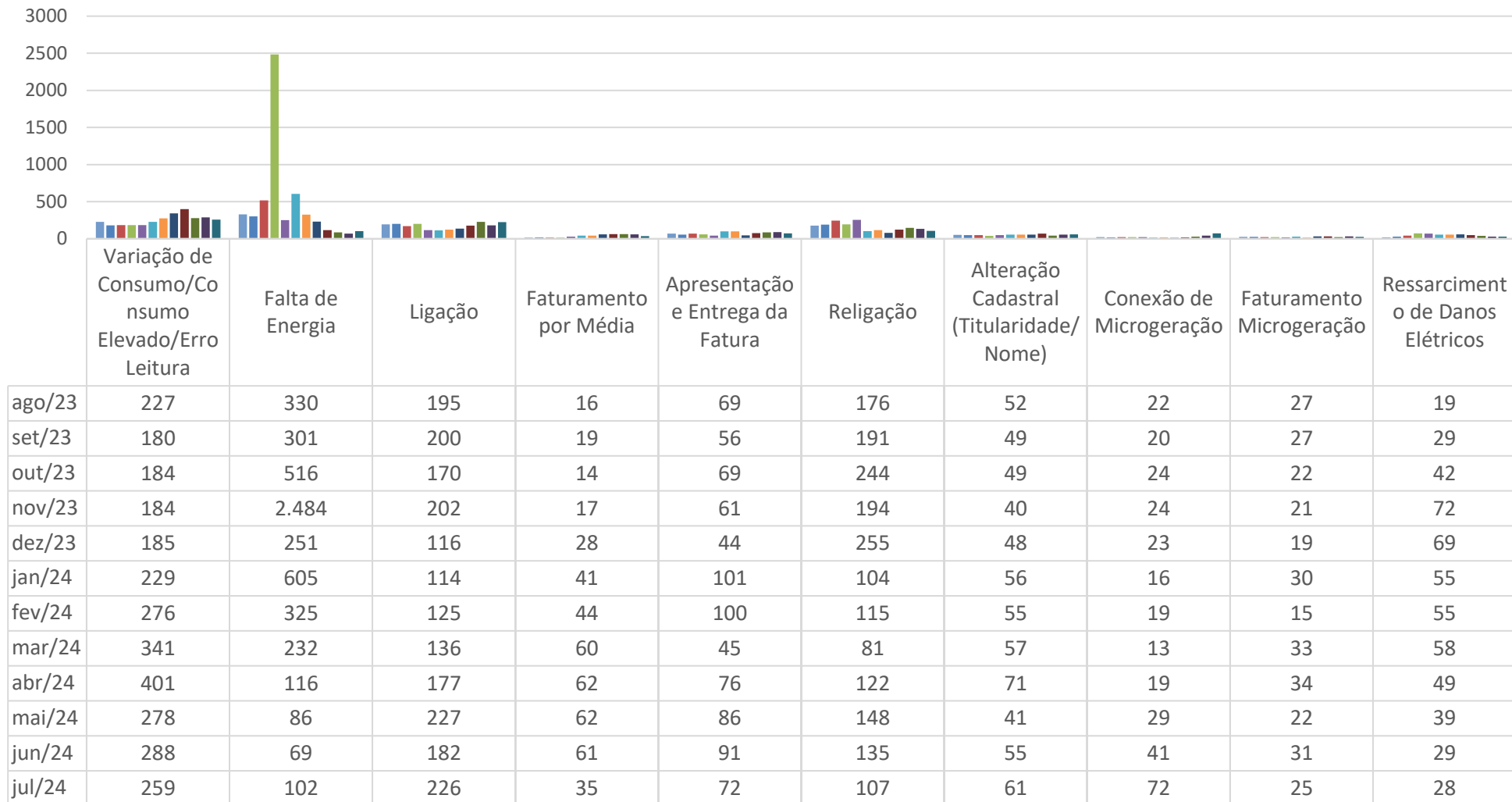


Informações mais solicitadas no mês



Enel SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



CPFL Paulista

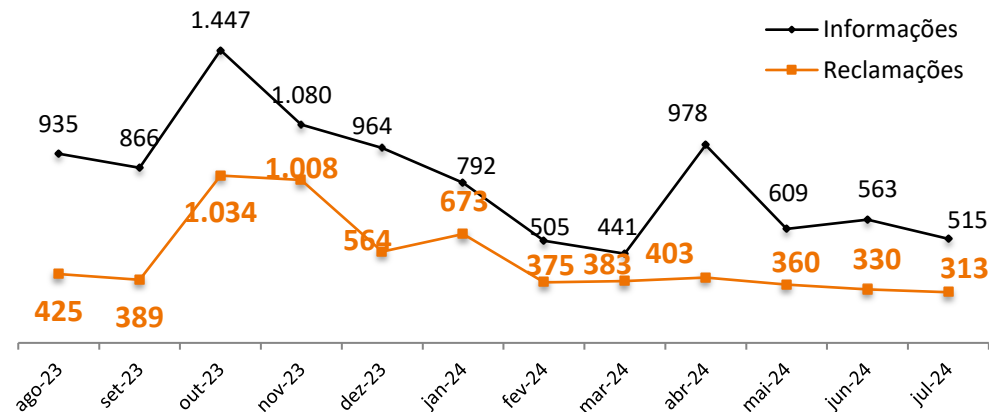
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
fev-24	505	375	-44,28%	0	880
mar-24	441	383	2,13%	3	827
abr-24	978	403	5,22%	2	1.383
mai-24	563	360	-10,67%	1	924
jun-24	609	330	-8,33%	1	940
jul-24	515	313	-5,15%	4	832

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

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

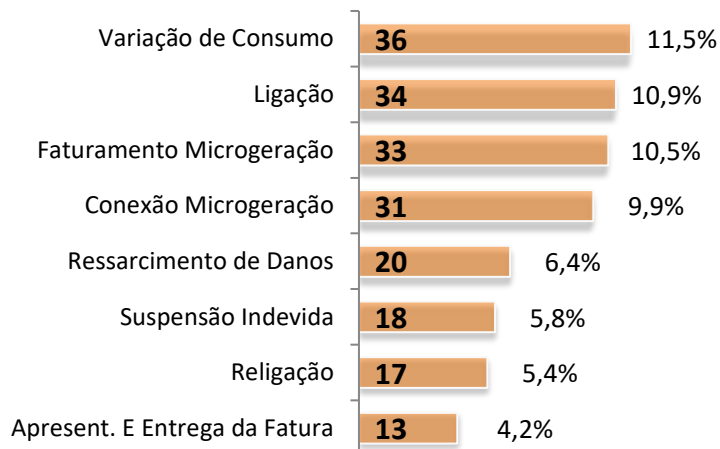
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



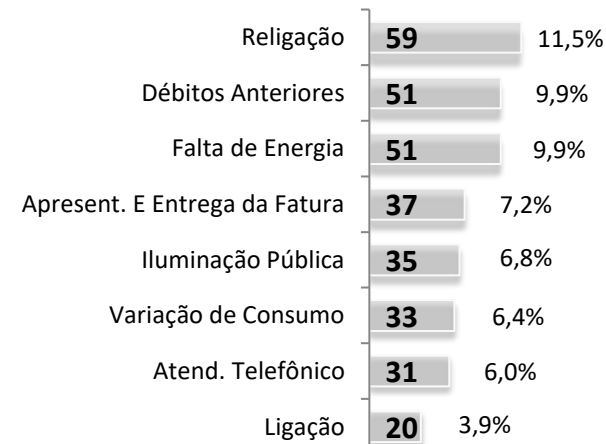
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Ribeirão Preto	31
Campinas	26
São José do Rio Preto	18
Piracicaba	14
Hortolândia	12
Araraquara	10
Jaboticabal	9
Valinhos	8
Franca	6
Santa Bárbara D'oeste	6

Reclamações mais frequentes no mês

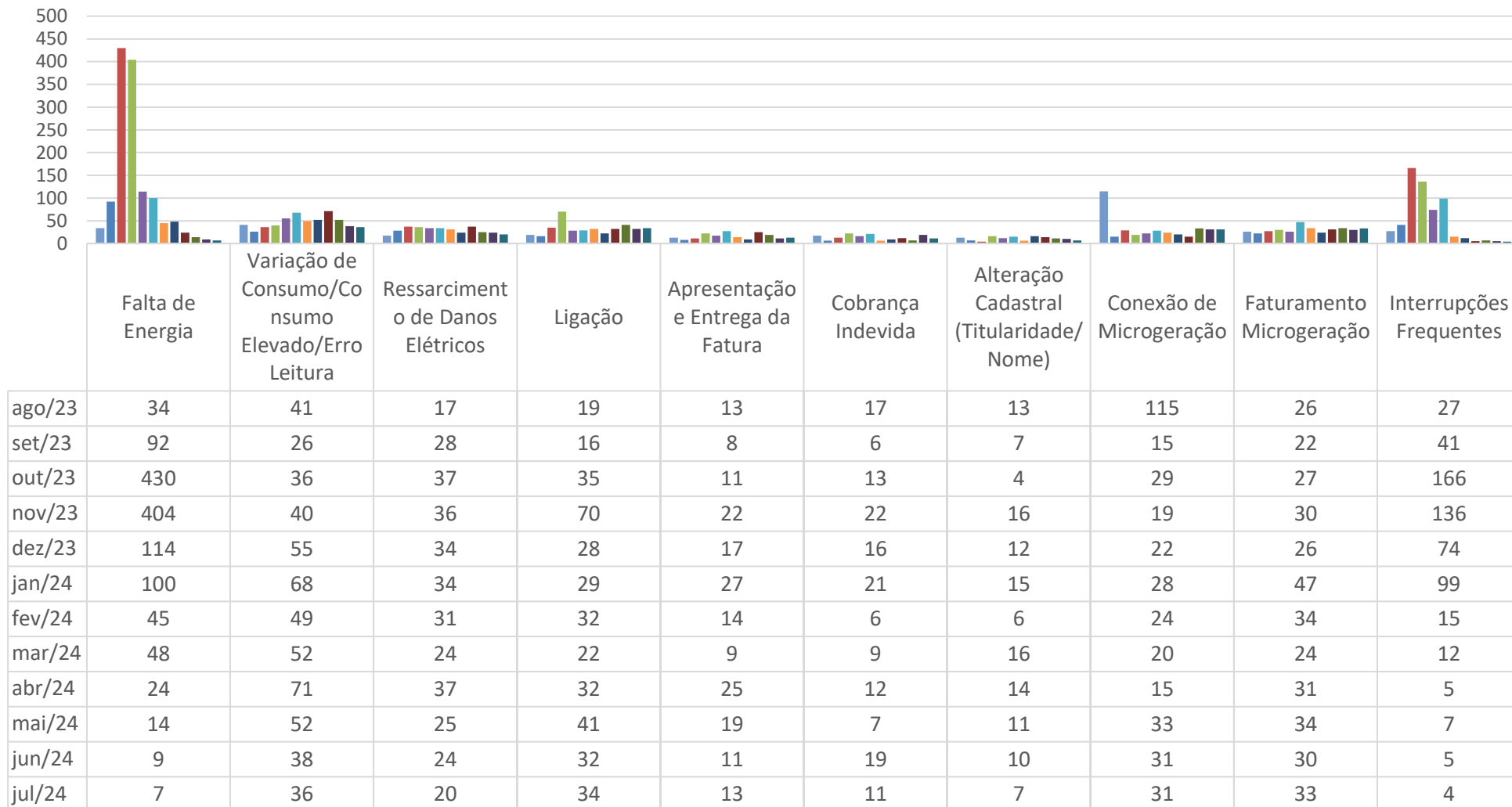


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Paulista

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)





CPFL Piratininga

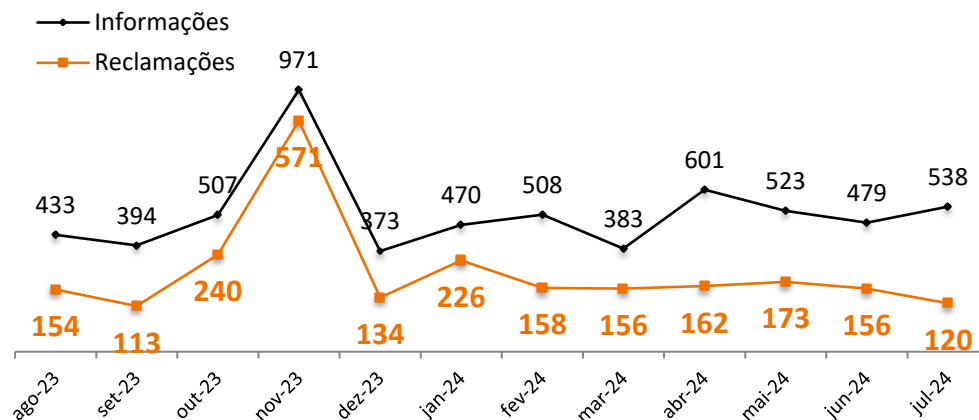
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
fev-24	508	158	-30,09%	2	668
mar-24	383	156	-1,27%	3	542
abr-24	601	162	3,85%	1	764
mai-24	523	173	6,79%	2	698
jun-24	479	156	-9,83%	6	641
jul-24	538	120	-23,08%	1	659

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

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

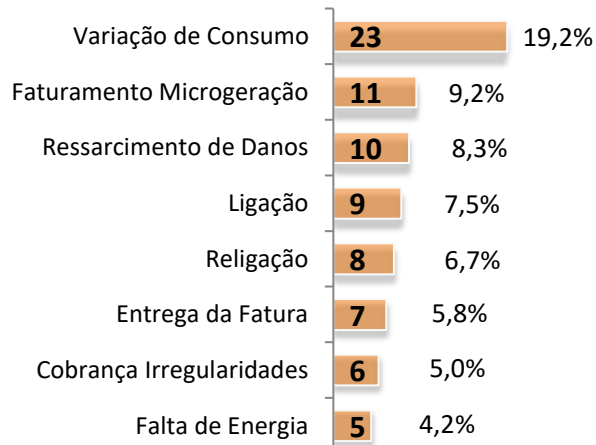
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



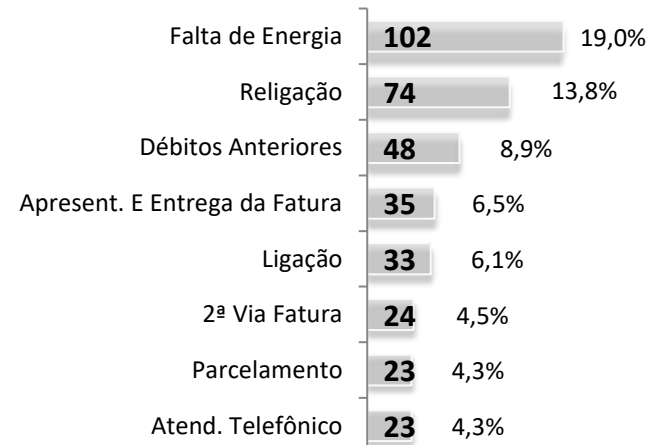
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Sorocaba	22
Santos	17
Jundiaí	17
Indaiatuba	13
Praia Grande	12
Itupeva	5
São Roque	4
Mairinque	4
São Vicente	3
Salto	3

Reclamações mais frequentes no mês

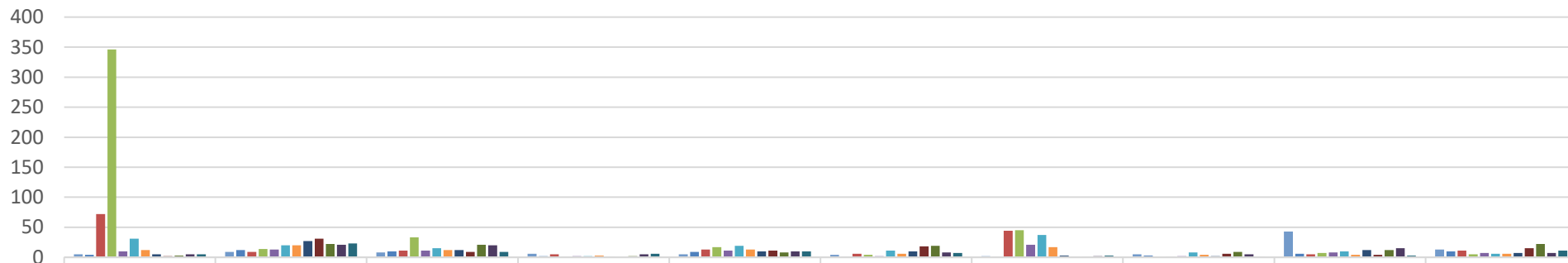


Informações mais solicitadas no mês



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
ago/23	5	9	8	6	5	4	2	5	43	13
set/23	4	12	10	2	9	1	1	3	6	10
out/23	72	9	11	5	13	6	44	0	5	11
nov/23	346	14	33	1	17	4	45	1	7	5
dez/23	10	13	11	2	11	2	21	2	8	7
jan/24	31	20	15	2	19	11	37	8	10	6
fev/24	12	20	12	3	13	6	17	4	4	6
mar/24	5	27	12	1	10	10	3	2	12	7
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

CPFL Santa Cruz

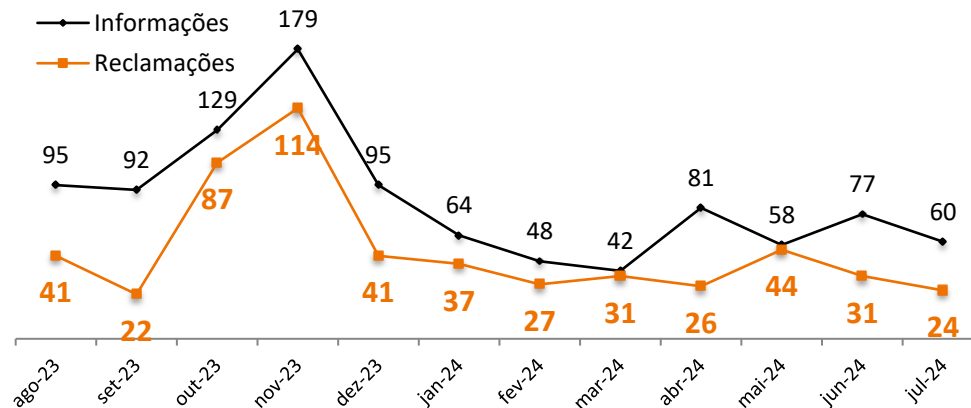
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
fev-24	48	27	-27,03%	0	75
mar-24	42	31	14,81%	0	73
abr-24	81	26	-16,13%	0	107
mai-24	58	44	69,23%	0	102
jun-24	77	31	-29,55%	0	108
jul-24	60	24	-22,58%	0	84

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

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

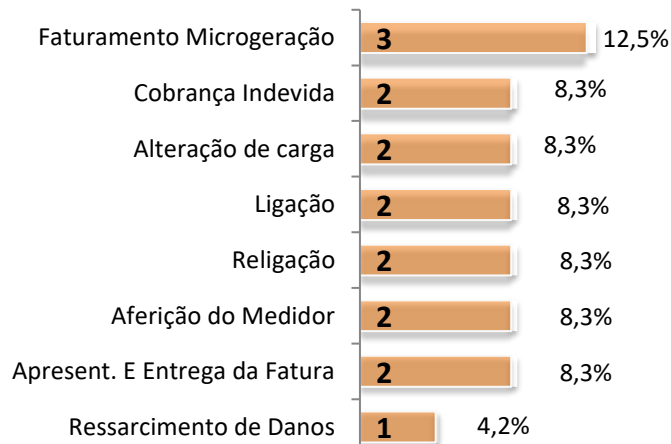
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



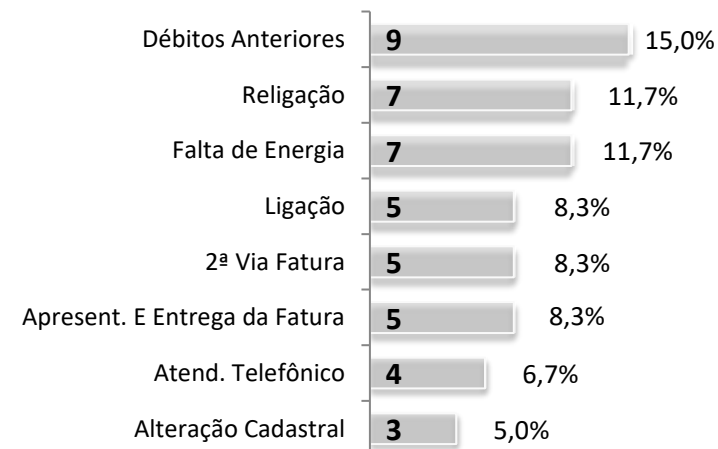
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
São José do Rio Pardo	4
Ourinhos	3
Mococa	2
Avaré	2
Jaguariúna	2
Itapetininga	2
Guareí	1
Pedreira	1
Iaras	1
Arandu	1

Reclamações mais frequentes no mês

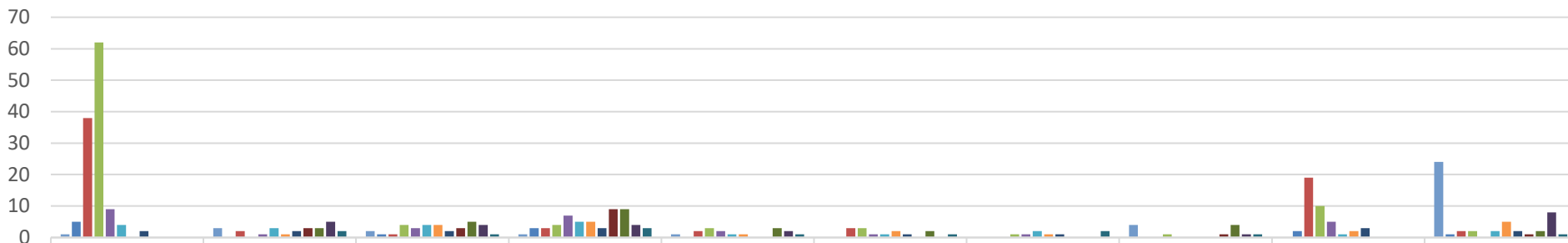


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Santa Cruz

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



	Falta de Energia	Ligação	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
ago/23	1	3	2	1	1	0	0	4	0	24
set/23	5	0	1	3	0	0	0	0	2	1
out/23	38	2	1	3	2	3	0	0	19	2
nov/23	62	0	4	4	3	3	1	1	10	2
dez/23	9	1	3	7	2	1	1	0	5	0
jan/24	4	3	4	5	1	1	2	0	1	2
fev/24	0	1	4	5	1	2	1	0	2	5
mar/24	2	2	2	3	0	1	1	0	3	2
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

Neoenergia Elektro

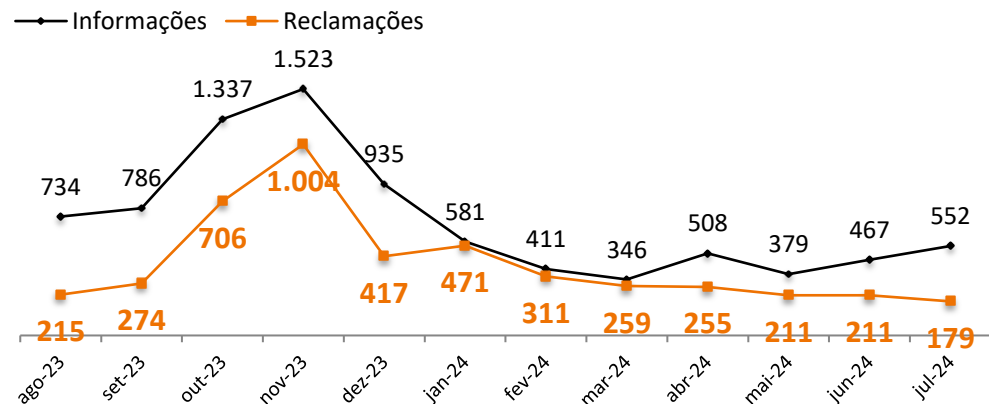
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
fev-24	411	311	-33,97%	1	723
mar-24	346	259	-16,72%	0	605
abr-24	508	255	-1,54%	1	764
mai-24	379	211	-17,25%	1	591
jun-24	467	211	0,00%	5	683
jul-24	552	179	-15,17%	3	734

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

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

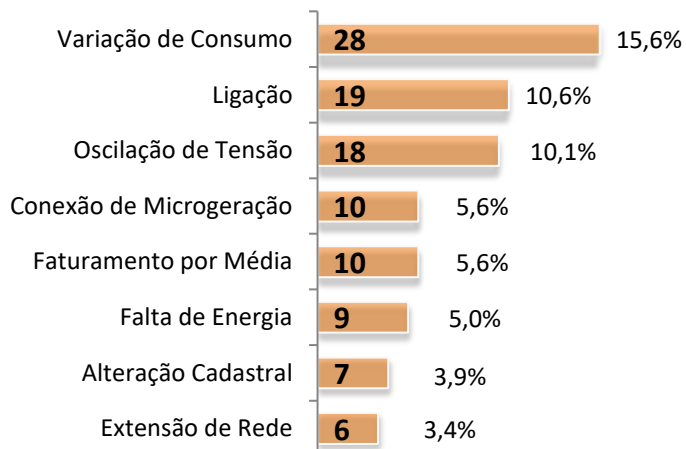
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



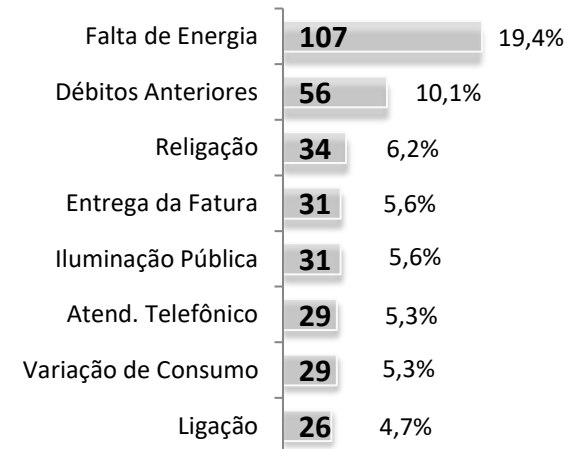
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Guarujá	12
Atibaia	11
Limeira	10
Ubatuba	10
Bertioga	8
Peruíbe	5
Itanhaém	5
Arujá	4
Piedade	4
Praia Grande	4

Reclamações mais frequentes no mês



Informações mais solicitadas no mês





EDP SP

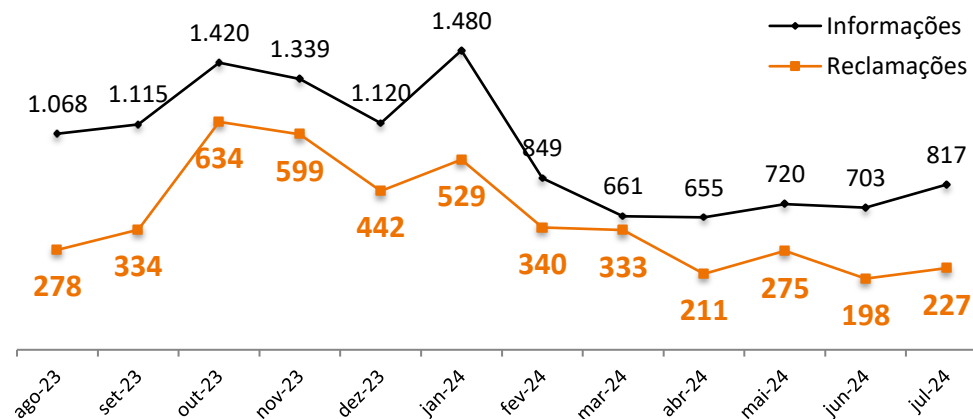
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
fev-24	849	340	-35,73%	0	1.189
mar-24	661	333	-2,06%	0	994
abr-24	655	211	-36,64%	0	866
mai-24	720	275	30,33%	1	996
jun-24	703	198	-28,00%	2	903
jul-24	817	227	14,65%	1	1.045

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

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

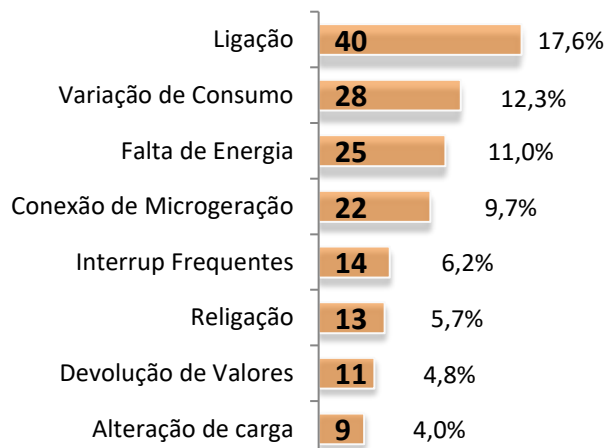
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



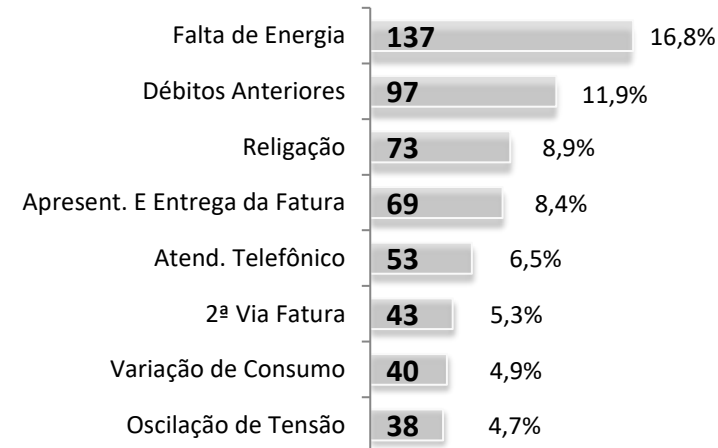
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Guarulhos	64
Itaquaquecetuba	25
São José dos Campos	20
Mogi das Cruzes	19
Caraguatatuba	15
Taubaté	12
Suzano	10
Guaratinguetá	9
Poá	8
Lorena	6

Reclamações mais frequentes no mês

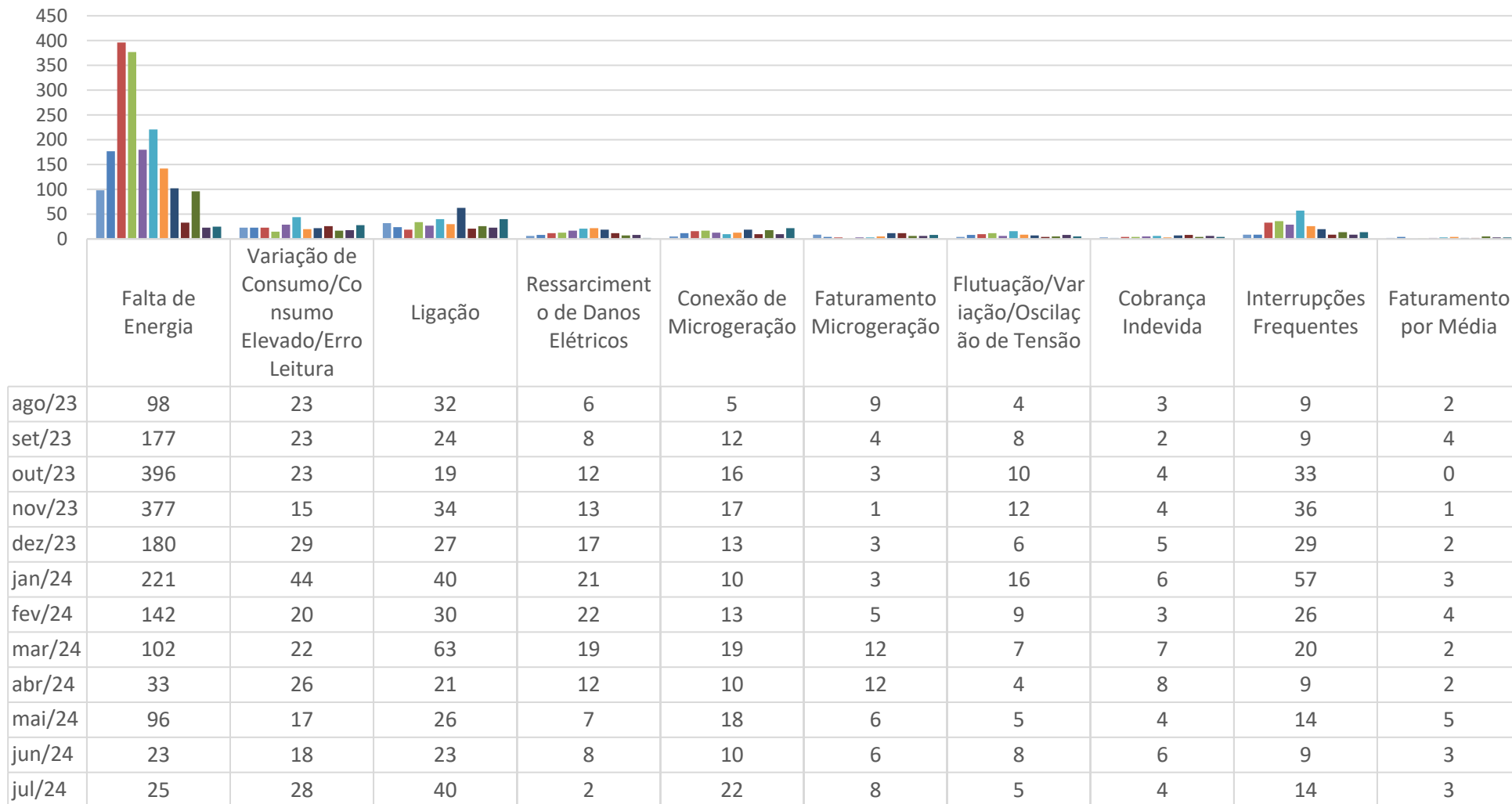


Informações mais solicitadas no mês



EDP SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)





Energisa Sul-Sudeste

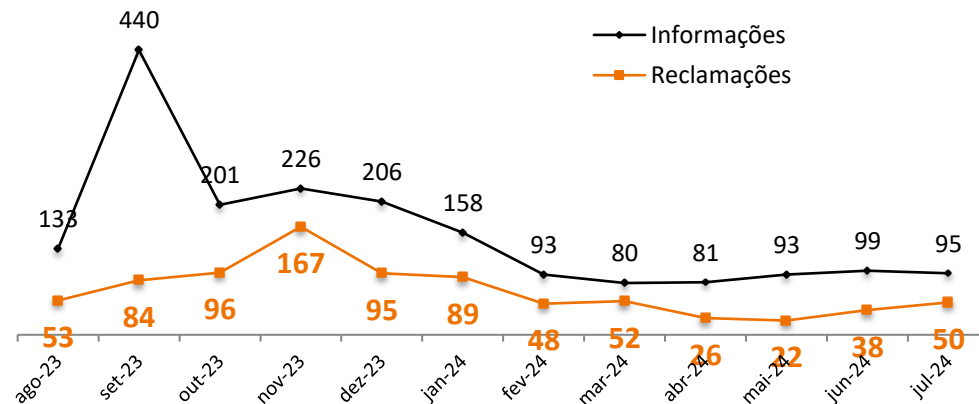
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
fev-24	93	48	-46,07%	1	142
mar-24	80	52	8,33%	0	132
abr-24	81	26	-50,00%	0	107
mai-24	93	22	-15,38%	0	115
jun-24	99	38	72,73%	1	138
jul-24	95	50	31,58%	1	146

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

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

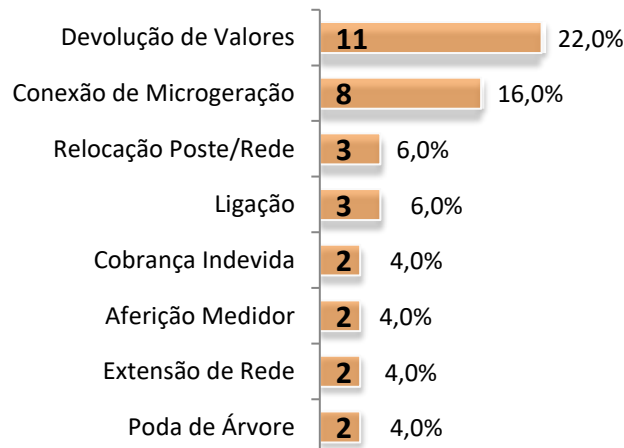
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



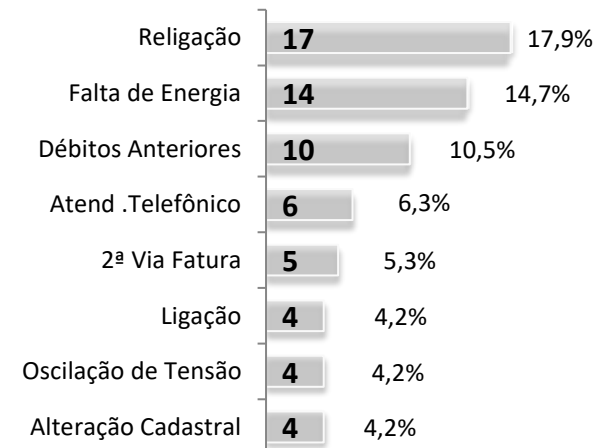
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Itajobi	10
Presidente Prudente	6
Bragança Paulista	6
Catanduva	4
Urupês	4
Assis	3
Pinhalzinho	2
Tupã	2
Inúbia Paulista	1
Parapuã	1

Reclamações mais frequentes no mês

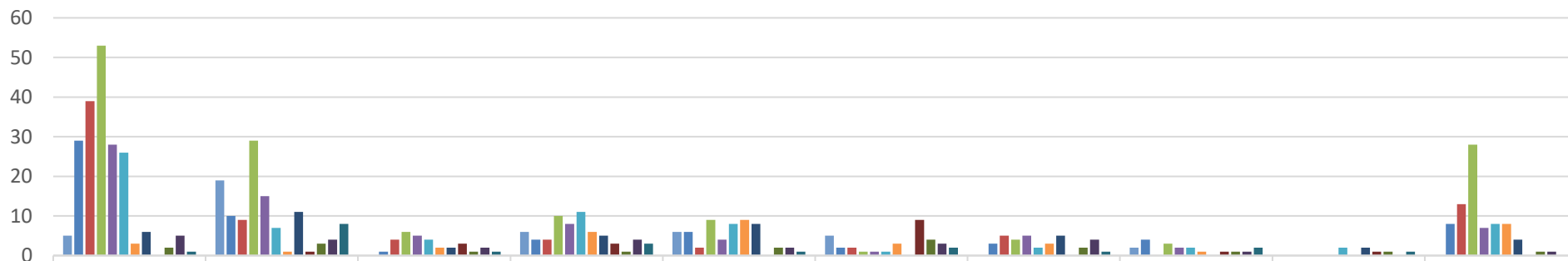


Informações mais solicitadas no mês



Energisa Sul-Sudeste

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



	Falta de Energia	Conexão de Microgeração	Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro de Leitura	Ligação	Ressarcimento de Danos Elétricos	Faturamento Microgeração	Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão	Extensão de Rede	Alteração Cadastral (Titularidade/ Nome)	Interrupções Frequentes
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
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

## **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