

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

**Setor: Energia Elétrica**

**Mês: Novembro/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.

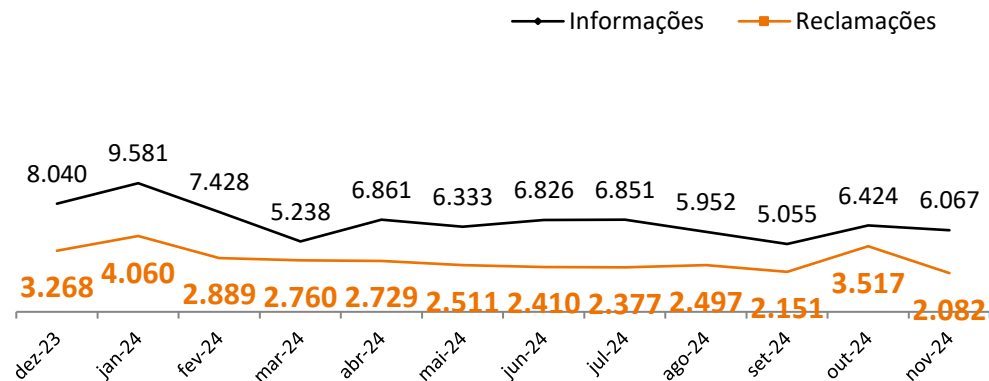
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
jun-24	6.826	2.410	-4,02%	30	9.266
jul-24	6.851	2.377	-1,37%	18	9.246
ago-24	5.952	2.497	5,05%	22	8.471
set-24	5.055	2.151	-13,86%	14	7.220
out-24	6.424	3.517	63,51%	26	9.967
nov-24	6.067	2.082	-40,80%	18	8.167

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

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

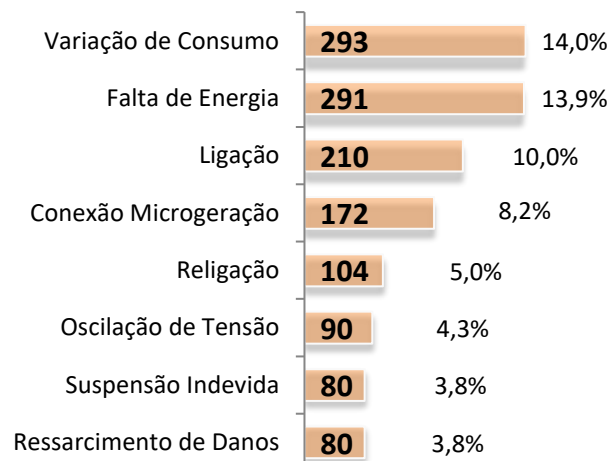
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



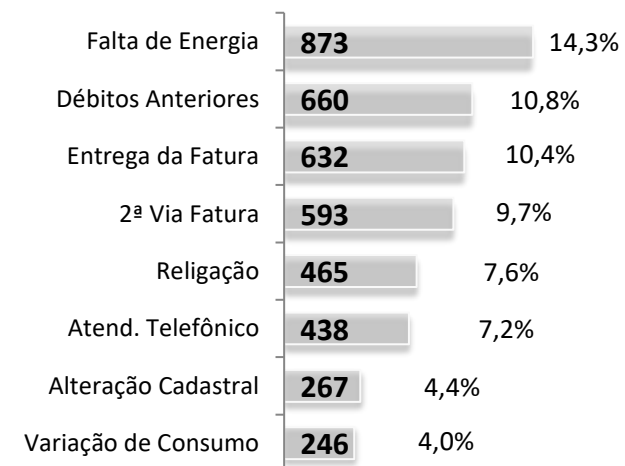
Reclamações por concessionária no mês

	Nº	%
Enel SP	1.144	54,9%
CPFL Paulista	372	17,9%
Neoenergia Elektro	193	9,3%
EDP SP	205	9,8%
CPFL Piratininga	104	5,0%
Energisa Sul-Sudeste	38	1,8%
CPFL Santa Cruz	26	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 <sup>1</sup>	reclamações no mês	resultado do indicador
Enel SP	8.528.848	1.144	1,34
EDP SP	2.176.394	205	0,94
CPFL Paulista	5.043.787	372	0,74
Neoenergia Elektro	2.977.254	193	0,65
CPFL Piratininga	1.976.219	104	0,53
CPFL Santa Cruz	513.839	26	0,51
Energisa Sul-Sudeste	884.513	38	0,43
<b>Setor agregado</b>	<b>22.100.854</b>	<b>2.082</b>	<b>0,94</b>

### % reclamações procedentes

Concessionária	resultado do indicador
EDP SP	22,4%
Neoenergia Elektro	18,1%
CPFL Paulista	12,6%
Enel SP	11,1%
CPFL Santa Cruz	7,7%
Energisa Sul-Sudeste	5,3%
CPFL Piratininga	2,9%
<b>Setor agregado</b>	<b>12,6%</b>

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

Enel SP

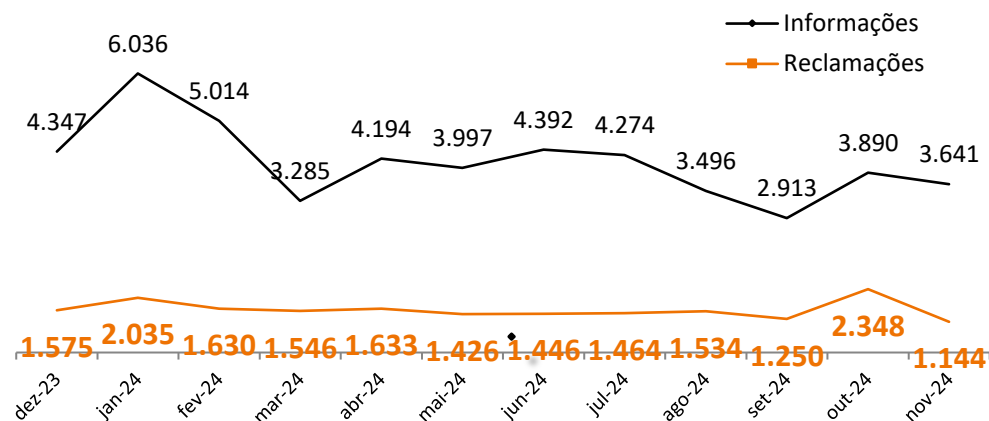
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
jun-24	4.392	1.446	1,40%	15	5.853
jul-24	4.274	1.464	1,24%	8	5.746
ago-24	3.496	1.534	4,78%	18	5.048
set-24	2.913	1.250	-18,51%	10	4.173
out-24	3.890	2.348	87,84%	15	6.253
nov-24	3.641	1.144	-51,28%	5	4.790

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

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

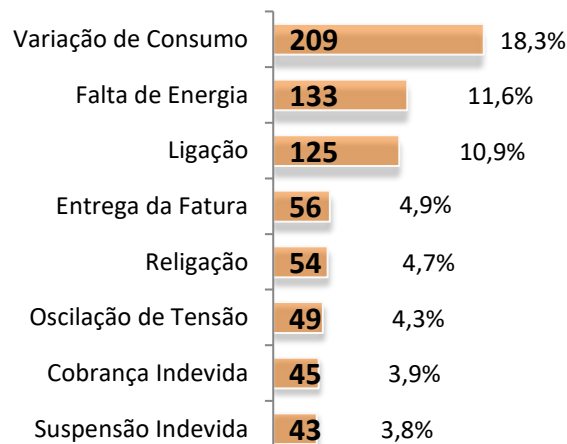
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



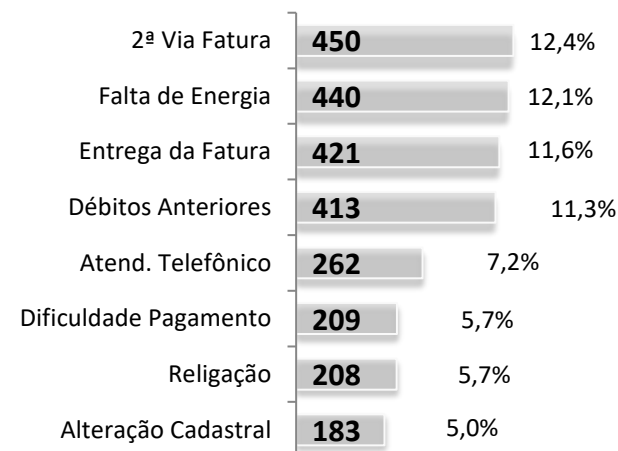
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
São Paulo	863
Santo André	36
Osasco	35
São Bernardo do Campo	34
Carapicuíba	31
Barueri	22
Cotia	20
São Caetano do Sul	10
Diadema	10
Mauá	10

Reclamações mais frequentes no mês

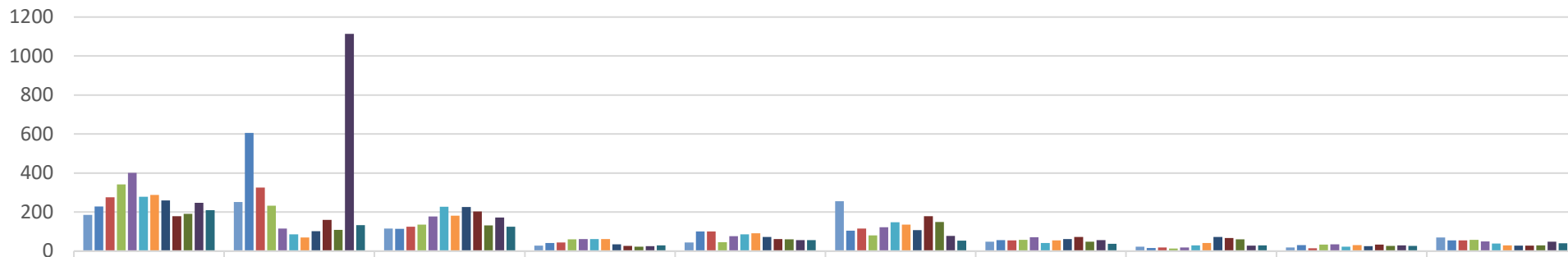


Informações mais solicitadas no mês



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
dez/23	185	251	116	28	44	255	48	23	19	69
jan/24	229	605	114	41	101	104	56	16	30	55
fev/24	276	325	125	44	100	115	55	19	15	55
mar/24	341	232	136	60	45	81	57	13	33	58
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

CPFL Paulista

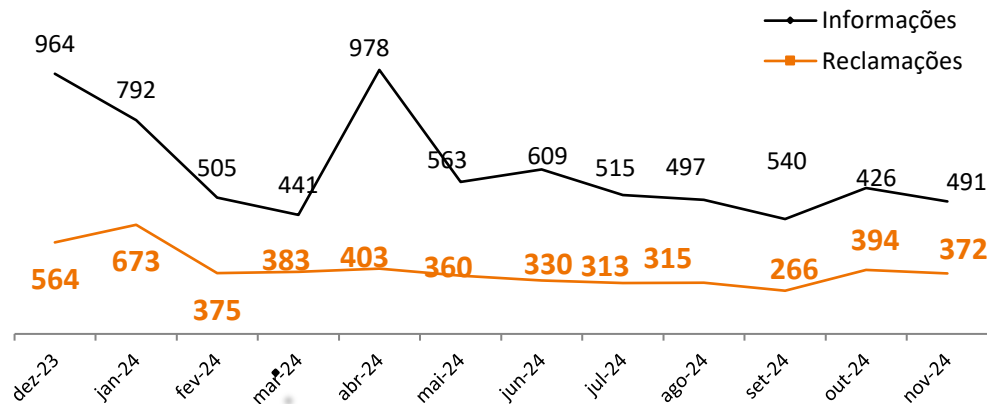
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
jun-24	609	330	-8,33%	1	940
jul-24	515	313	-5,15%	4	832
ago-24	497	315	0,64%	0	812
set-24	426	266	-15,56%	2	694
out-24	540	394	48,12%	1	935
nov-24	491	372	-5,58%	3	866

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

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

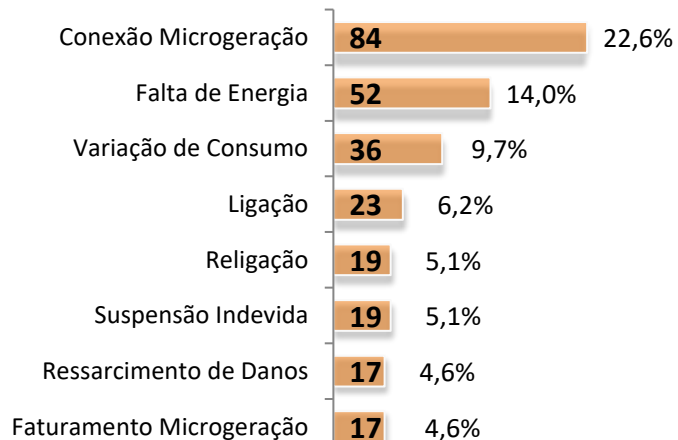
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



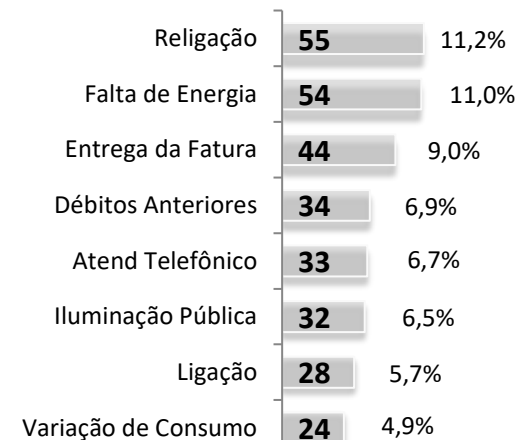
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
São José do Rio Preto	38
Campinas	37
Ribeirão Preto	31
Piracicaba	21
Guaíra	14
Olímpia	10
Bauru	10
Araçatuba	10
Franca	9
Paulínia	7

Reclamações mais frequentes no mês

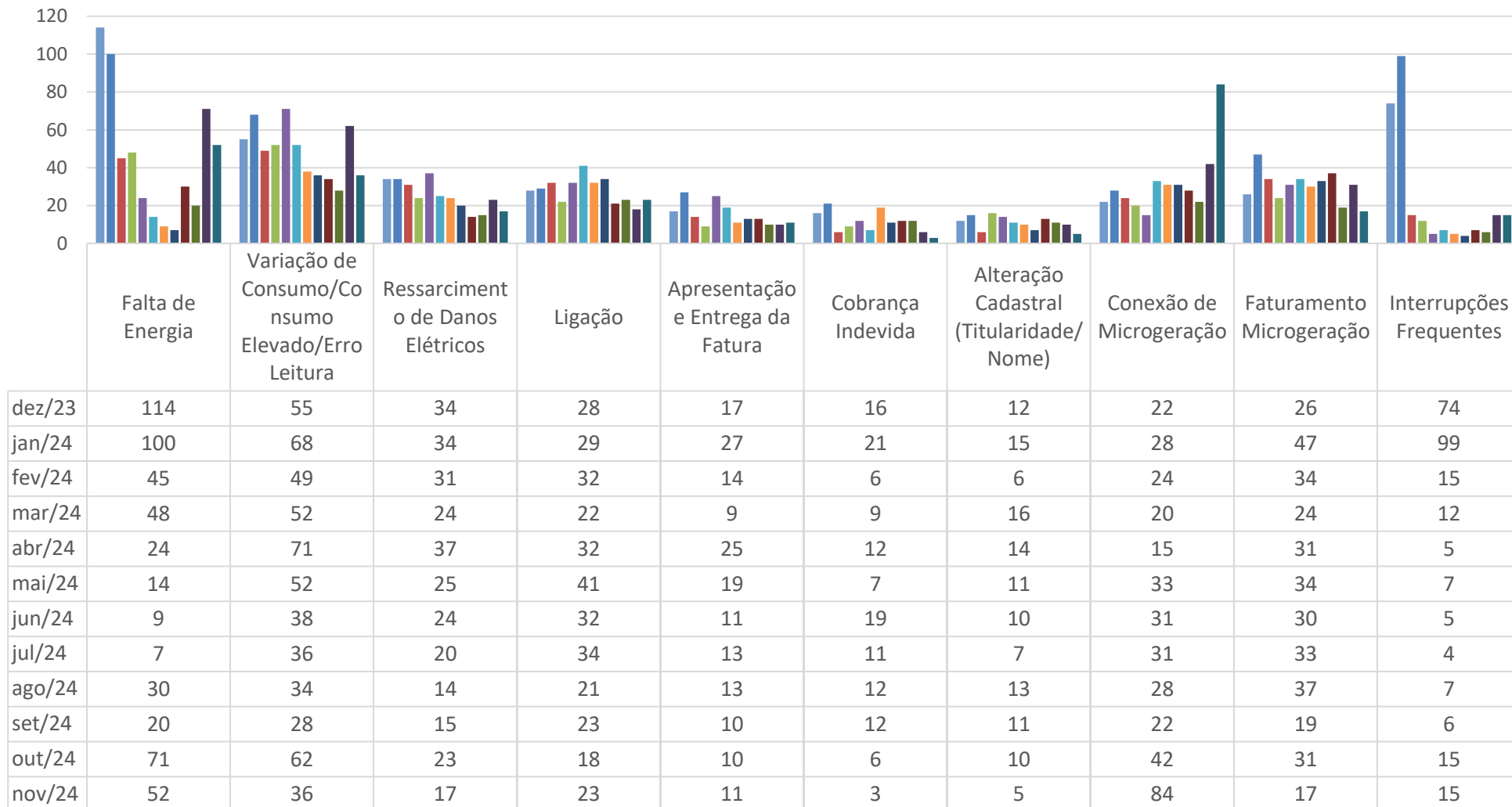


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Paulista

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)





CPFL Piratininga

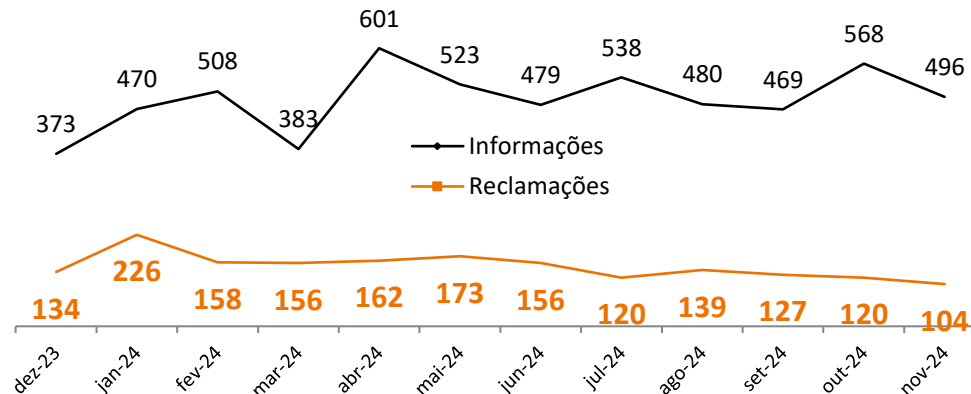
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
jun-24	479	156	-9,83%	6	641
jul-24	538	120	-23,08%	1	659
ago-24	480	139	15,83%	0	619
set-24	469	127	-8,63%	0	596
out-24	568	120	-5,51%	3	691
nov-24	496	104	-13,33%	6	606

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

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

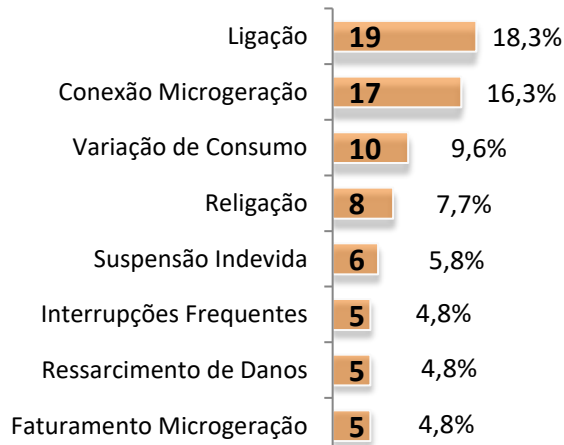
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



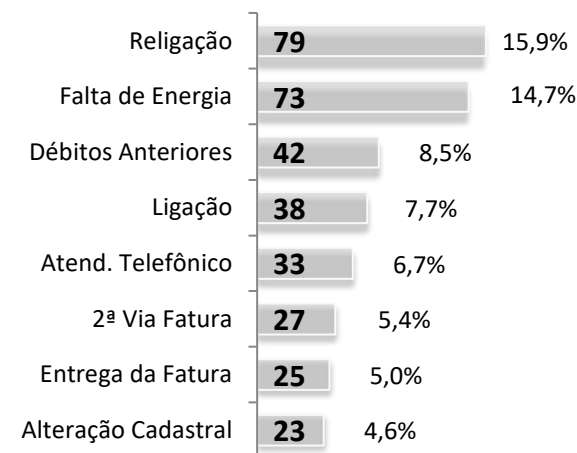
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Itu	13
Jundiaí	11
Santos	10
Sorocaba	10
Salto	9
Praia Grande	9
São Roque	5
Indaiatuba	5
Votorantim	4
Boituva	3

Reclamações mais frequentes no mês

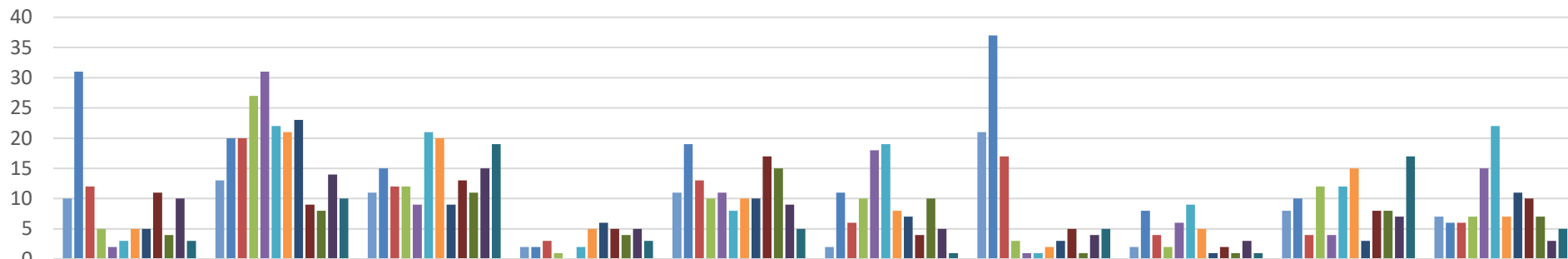


Informações mais solicitadas no mês



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
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
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

CPFL Santa Cruz

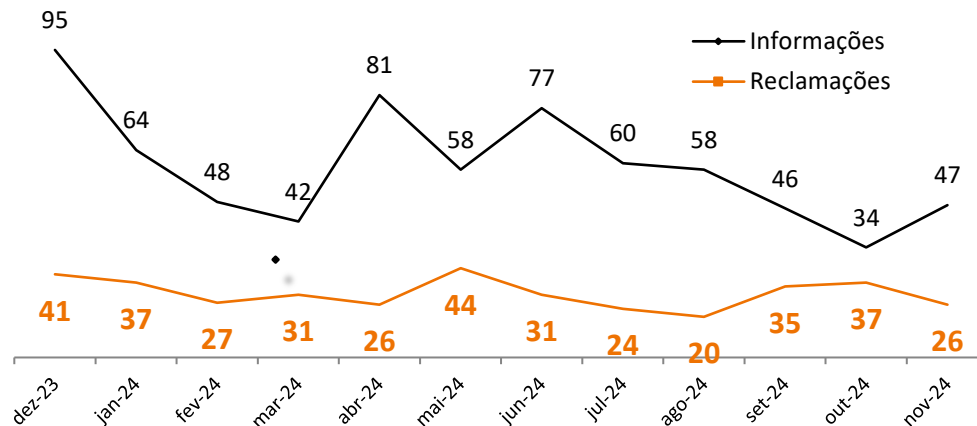
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
jun-24	77	31	-29,55%	0	108
jul-24	60	24	-22,58%	0	84
ago-24	58	20	-16,67%	0	78
set-24	46	35	75,00%	0	81
out-24	34	37	5,71%	0	71
nov-24	47	26	-29,73%	0	73

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

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

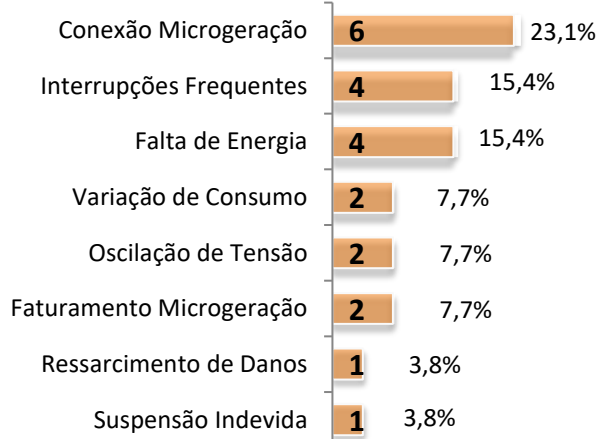
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



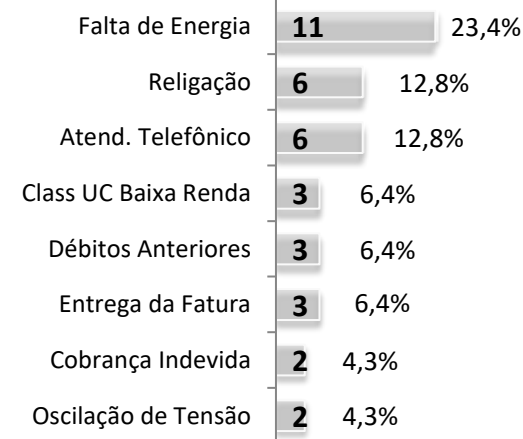
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Casa Branca	3
São Miguel Arcanjo	3
Itapetininga	3
Piraju	2
Ourinhos	2
Caconde	2
Jaguariúna	2
São José do Rio Pardo	1
Ipaussu	1
Iaras	1

Reclamações mais frequentes no mês

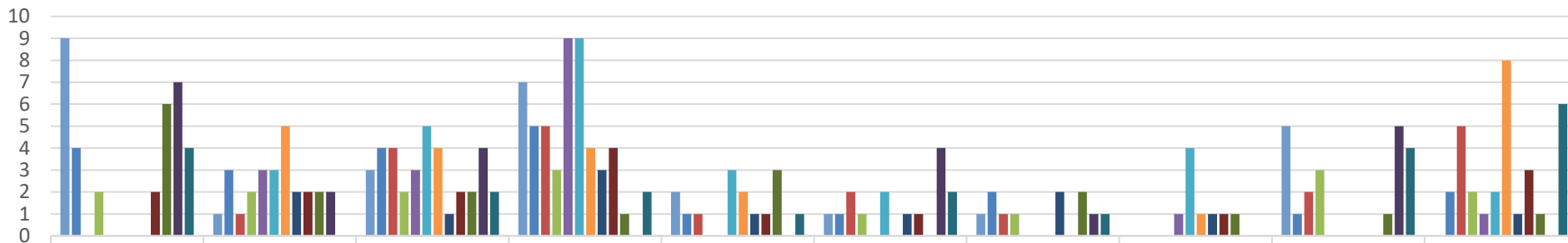


Informações mais solicitadas no mês



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
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
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

Neoenergia Elektro

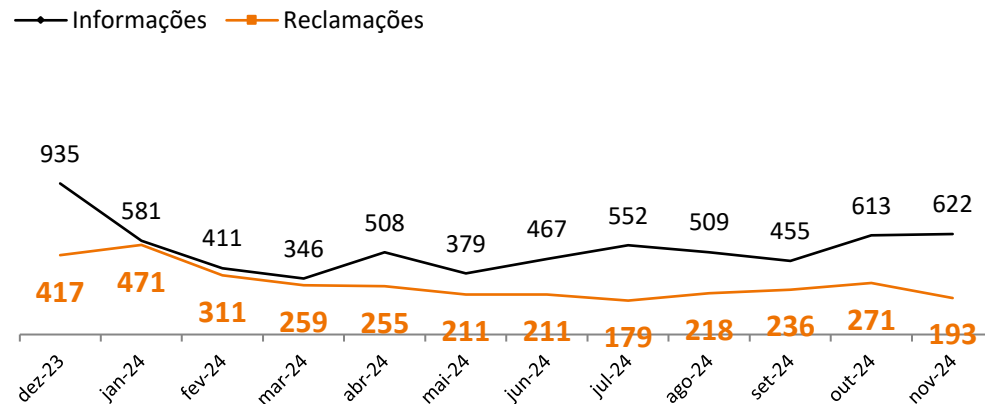
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
jun-24	467	211	0,00%	5	683
jul-24	552	179	-15,17%	3	734
ago-24	509	218	21,79%	2	729
set-24	455	236	8,26%	2	693
out-24	613	271	14,83%	2	886
nov-24	622	193	-28,78%	1	816

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

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

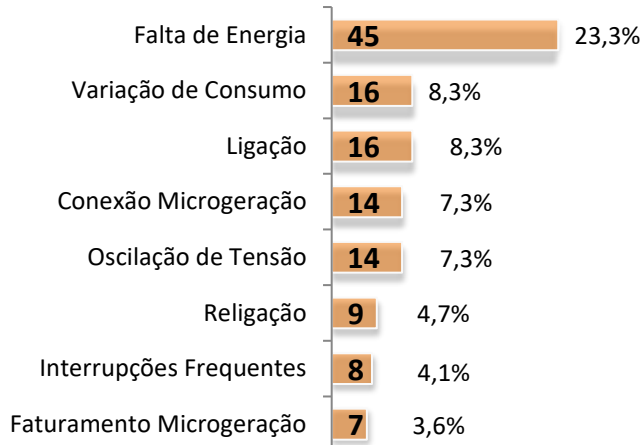
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



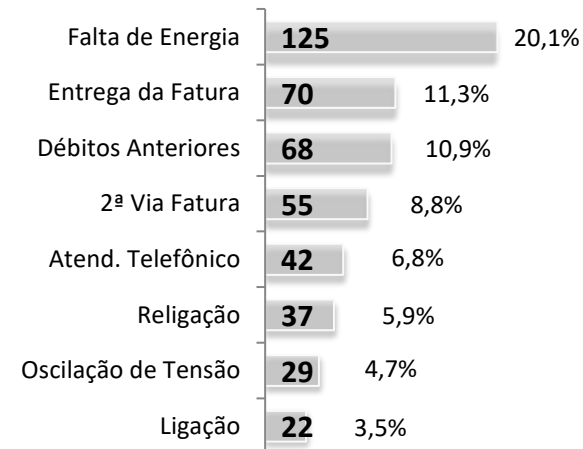
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Rio Claro	10
Atibaia	9
Limeira	8
Ubatuba	5
Mairiporã	5
Guarujá	5
Itanhaém	5
Leme	5
Votuporanga	4
Piedade	4

Reclamações mais frequentes no mês

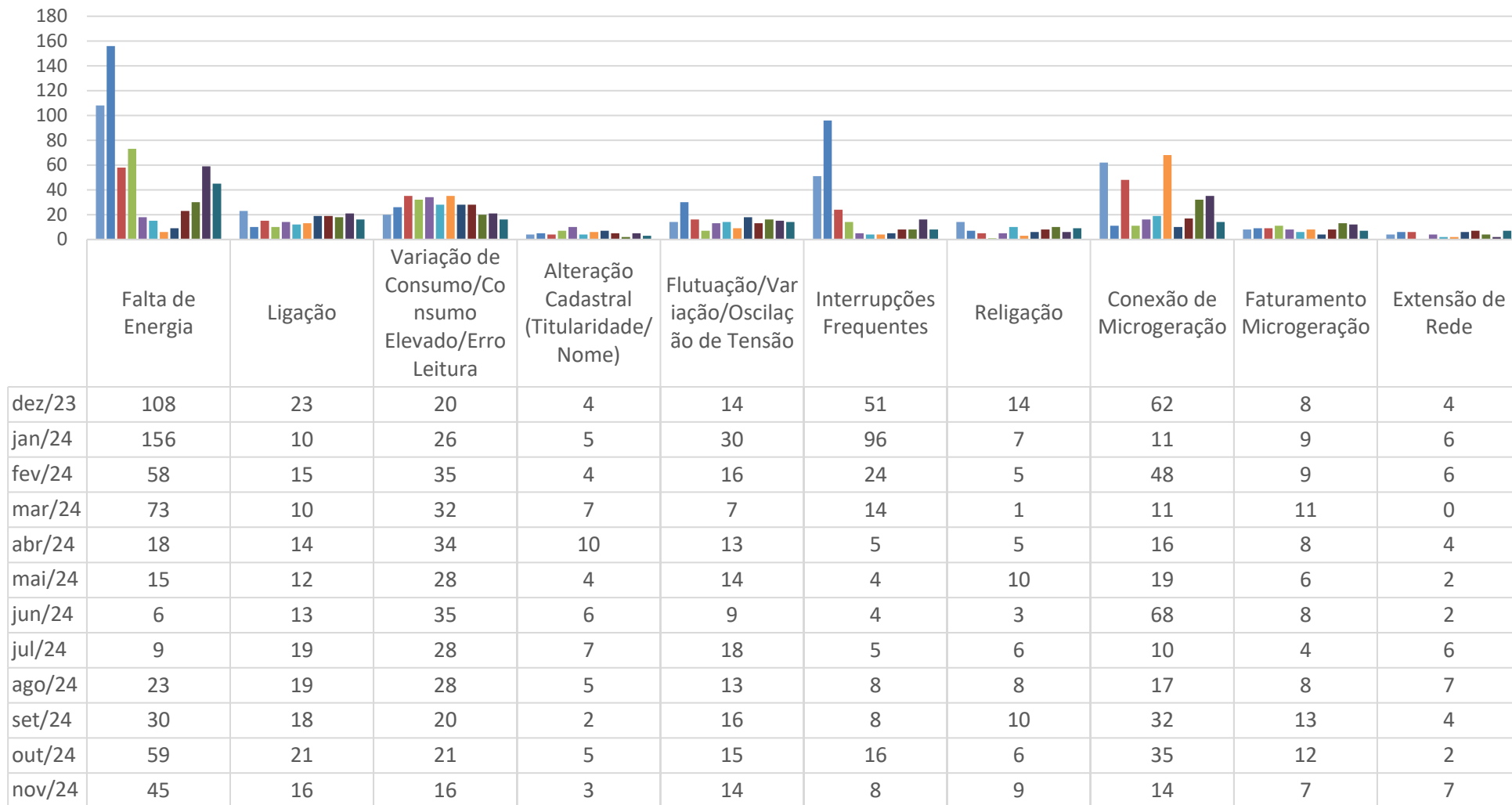


Informações mais solicitadas no mês



Neoenergia Elektro

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



EDP SP

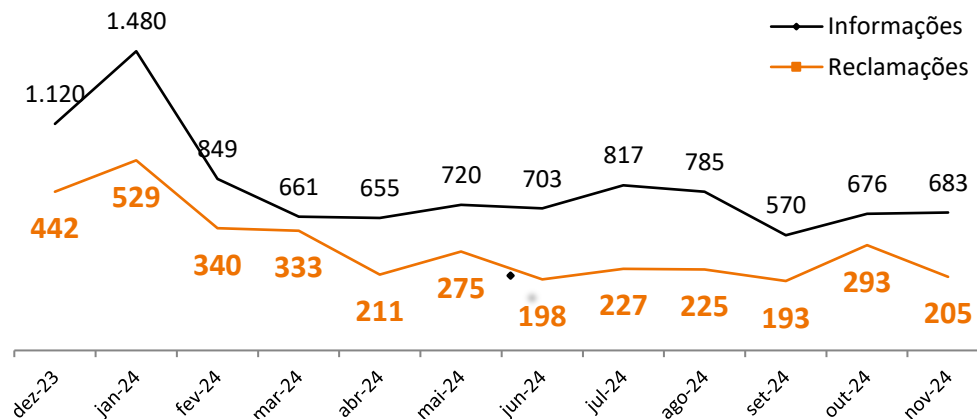
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
jun-24	703	198	-28,00%	2	903
jul-24	817	227	14,65%	1	1.045
ago-24	785	225	-0,88%	1	1.011
set-24	570	193	-14,22%	0	763
out-24	676	293	51,81%	0	969
nov-24	683	205	-30,03%	2	890

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

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

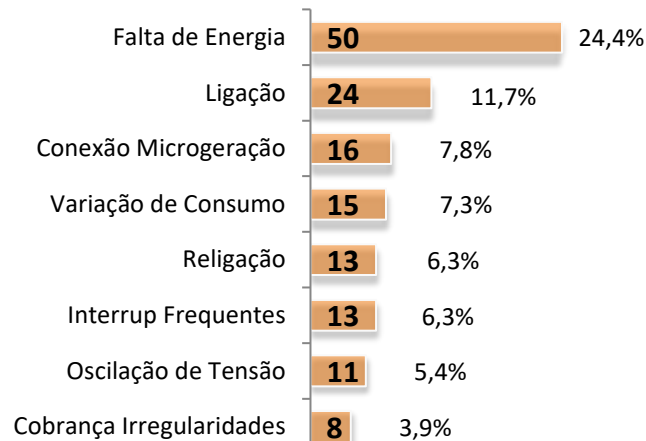
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



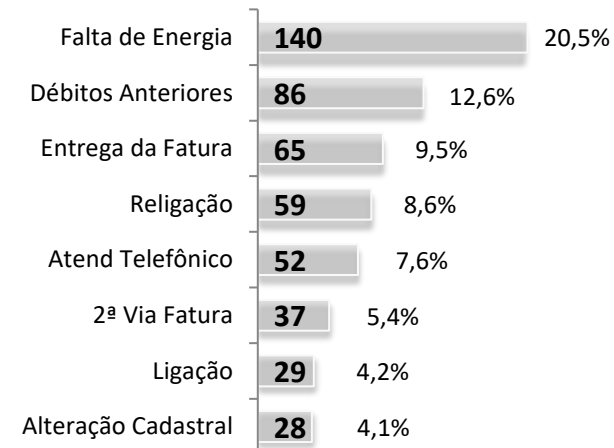
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Guarulhos	49
São José dos Campos	30
Mogi das Cruzes	29
Taubaté	17
Suzano	11
Itaquaquecetuba	10
Pindamonhangaba	8
Jacareí	7
Caraguatatuba	5
Lorena	5

Reclamações mais frequentes no mês

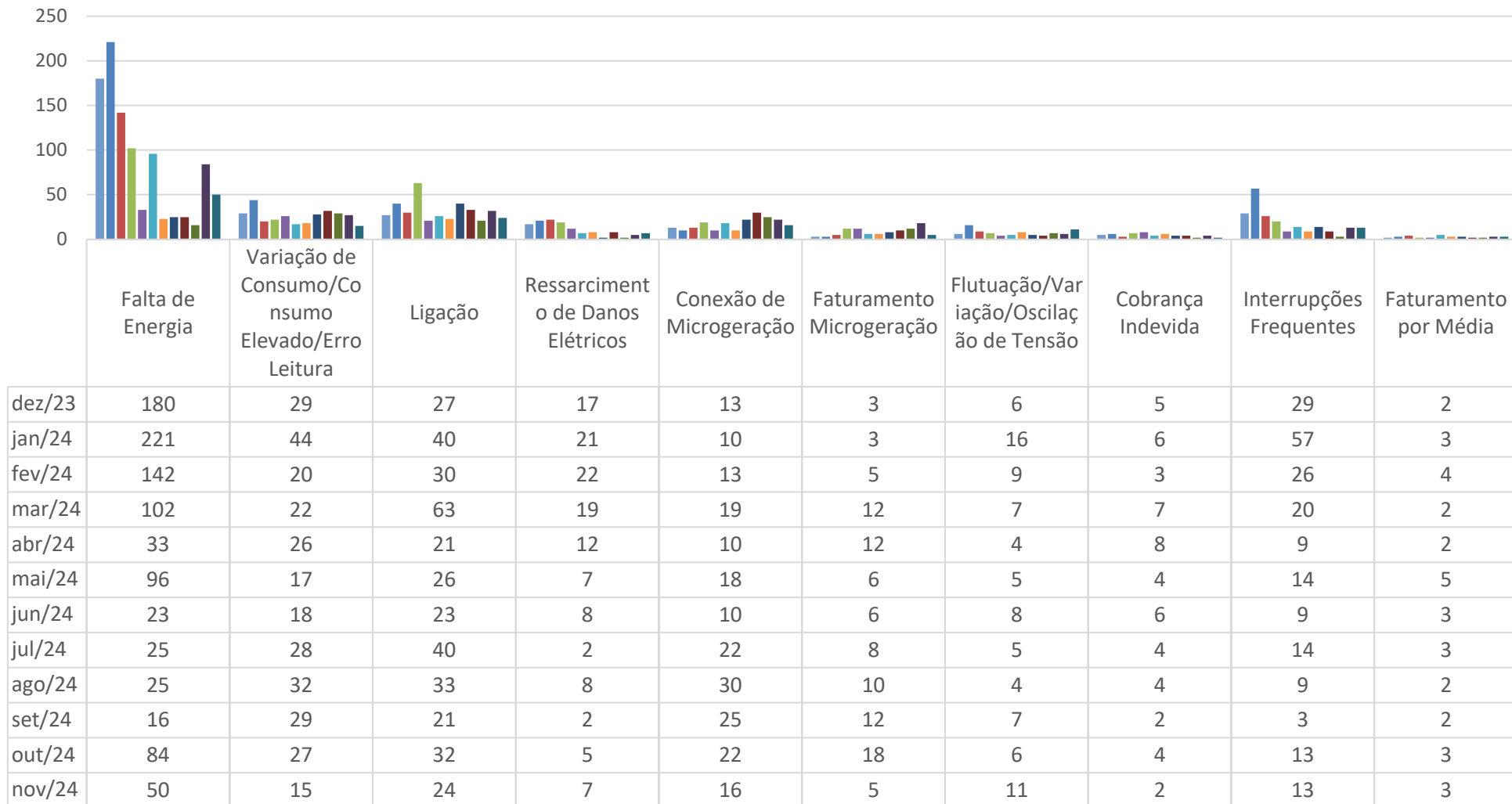


Informações mais solicitadas no mês



EDP SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)





Energisa Sul-Sudeste

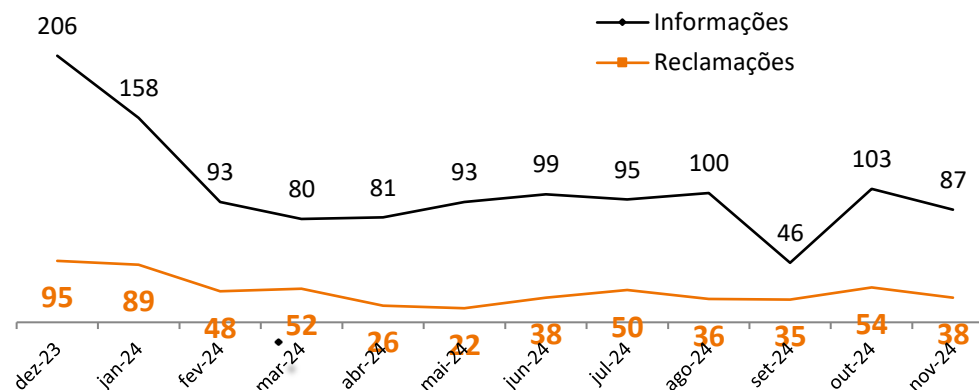
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
jun-24	99	38	72,73%	1	138
jul-24	95	50	31,58%	1	146
ago-24	100	36	-28,00%	1	137
set-24	46	35	-2,78%	0	81
out-24	103	54	54,29%	0	157
nov-24	87	38	-29,63%	1	126

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

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

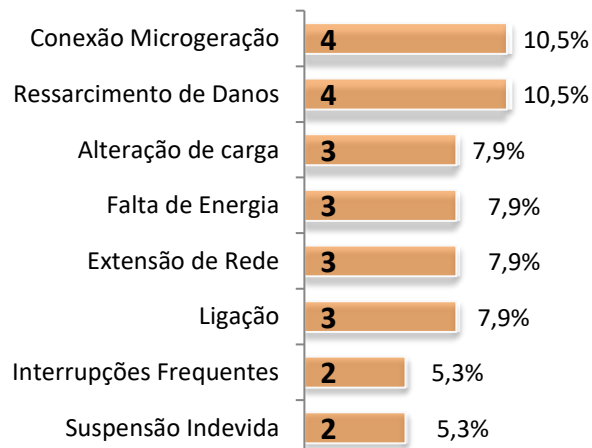
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



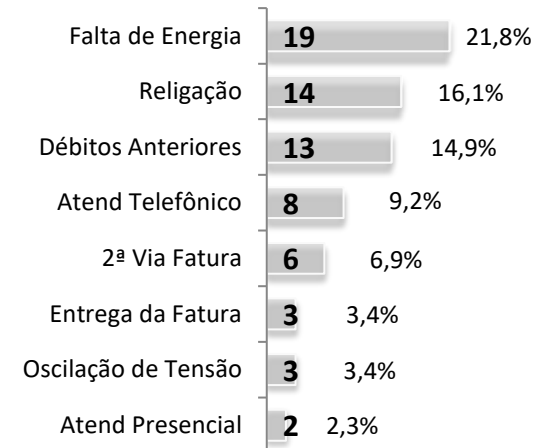
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Catanduva	6
Álvares Machado	5
Presidente Prudente	4
Bragança Paulista	3
Pinhalzinho	2
Presidente Epitácio	2
Assis	2
Presidente Venceslau	2
Iepê	2
Regente Feijó	1

Reclamações mais frequentes no mês

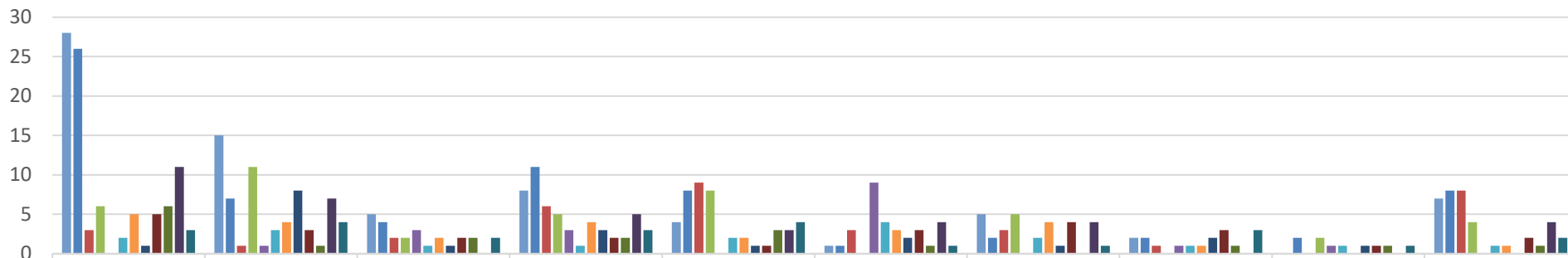


Informações mais solicitadas no mês



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
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
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

## **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