

Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP

Setor: Energia Elétrica

Mês: Junho/2026





Apresentação

A Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo (Arsesp), autarquia de regime especial instituída pela Lei Complementar nº 1.025, de 7 de dezembro de 2007, com regime jurídico definido pela Lei Complementar nº 1.413, de 23 de setembro de 2024, tem por atribuição:

- regular, controlar e fiscalizar os **serviços de distribuição de gás canalizado** de titularidade estadual;
- regular, controlar e fiscalizar os **serviços de saneamento básico** de titularidade municipal ou compartilhada, de acordo com os limites da competência que lhe for delegada ou atribuída;
- fiscalizar os **serviços de geração, transmissão e distribuição de energia elétrica**, nos limites da competência que lhe for delegada pela autoridade federal competente; e
- regular, controlar e fiscalizar **serviços de qualquer natureza**, cuja função de fiscalização, controle e regulação lhe seja delegada pelo Poder Executivo estadual ou por outros entes federativos.

É responsável, também, pela proteção dos direitos e interesses dos usuários dos serviços regulados pela Agência (Artigo 11, XX e XXI, da Lei Complementar nº 1.413/2024), cabendo-lhe, ainda, receber, registrar, analisar e responder às manifestações relativas a tais serviços, bem como prestar orientações e informações sobre a legislação aplicável, incluindo direitos e deveres de consumidores e concessionárias. Esta atividade compete à **Ouvidoria** da Arsesp e é realizada pelo seu **Serviço de Atendimento ao Usuário** (SAU-Arsesp), de acordo com os procedimentos estabelecidos pela **Deliberação Arsesp nº 947, de 27 de dezembro de 2019**.

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.

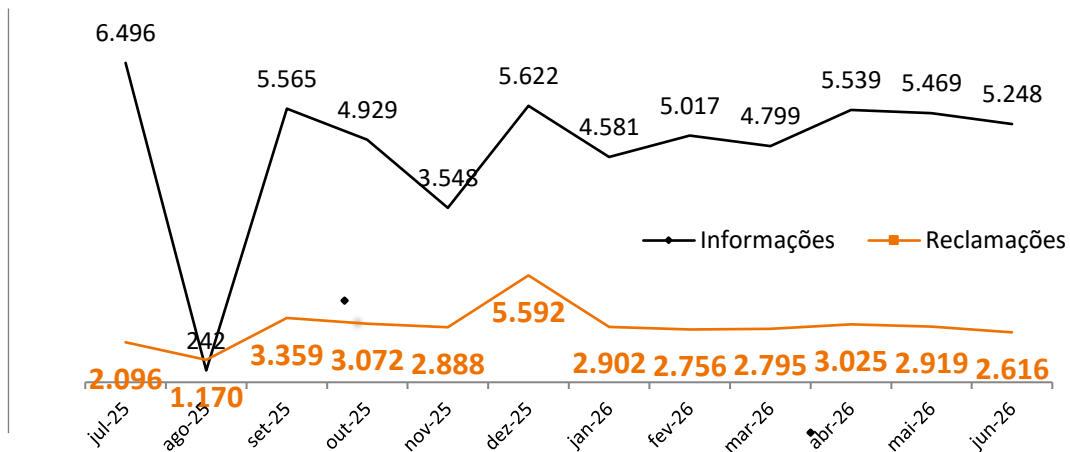
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
jan-26	4.581	2.902	-48,10%	16	7.499
fev-26	5.017	2.756	-5,03%	14	7.787
mar-26	4.799	2.795	1,42%	11	7.605
abr-26	5.539	3.025	8,23%	16	8.580
mai-26	5.469	2.919	-3,50%	9	8.397
jun-26	5.248	2.616	-10,38%	13	7.877

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	1.310	50,1%
CPFL Paulista	447	17,1%
Neoenergia Elektro	338	12,9%
EDP SP	224	8,6%
CPFL Piratininga	195	7,5%
Energisa Sul-Sudeste	74	2,8%
CPFL Santa Cruz	28	1,1%

Reclamações mais frequentes no mês

Variação de Consumo	540	20,6%
Falta de Energia	267	10,2%
Ligação	224	8,5%
Religação	215	8,2%
Suspensão Indevida	129	4,9%
Conexão Microgeração	93	3,5%
Cobrança Indevida	91	3,5%
Entrega da Fatura	89	3,4%

Informações mais solicitadas no mês

Falta de Energia	673	12,8%
Religação	581	11,0%
Entrega da Fatura	495	9,4%
Débitos Anteriores	385	7,3%
Variação de Consumo	370	7,0%
Ligação	304	5,8%
2ª Via Fatura	252	4,8%
Alteração Cadastral	223	4,2%

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

- ✓ **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
Enel SP	8.729.235	1.310	1,50
Neoenergia Elektro	3.040.680	338	1,11
EDP SP	2.227.088	224	1,01
CPFL Piratininga	2.023.546	195	0,96
CPFL Paulista	5.169.947	447	0,86
Energisa Sul-Sudeste	904.519	74	0,82
CPFL Santa Cruz	527.010	28	0,53
Setor agregado	22.622.025	2.616	1,16

% reclamações procedentes

Concessionária	resultado do indicador
Energisa Sul-Sudeste	43,2%
EDP SP	14,7%
Enel SP	12,1%
CPFL Santa Cruz	7,1%
CPFL Piratininga	6,7%
CPFL Paulista	3,4%
Neoenergia Elektro	2,7%
Setor agregado	10,0%

¹ Base de unidades consumidoras de junho de 2026

Enel SP

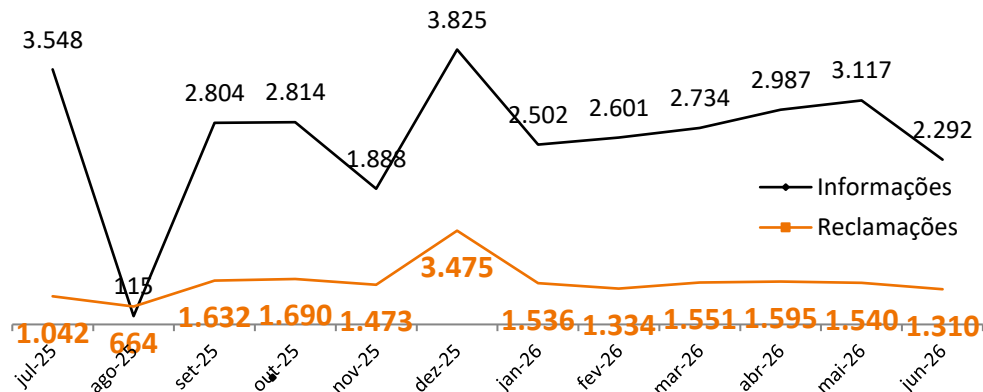
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
jan-26	2.502	1.536	-55,80%	8	4.046
fev-26	2.601	1.334	-13,15%	7	3.942
mar-26	2.734	1.551	16,27%	5	4.290
abr-26	2.987	1.595	2,84%	4	4.586
mai-26	3.117	1.540	-3,45%	3	4.660
jun-26	2.292	1.310	-14,94%	9	3.611

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

	Quantidade
São Paulo	971
Osasco	52
Santo André	43
Cotia	31
São Bernardo do Campo	29
Barueri	27
Santana de Parnaíba	23
Carapicuíba	23
Taboão da Serra	18
Embu das Artes	15

Reclamações mais frequentes no mês

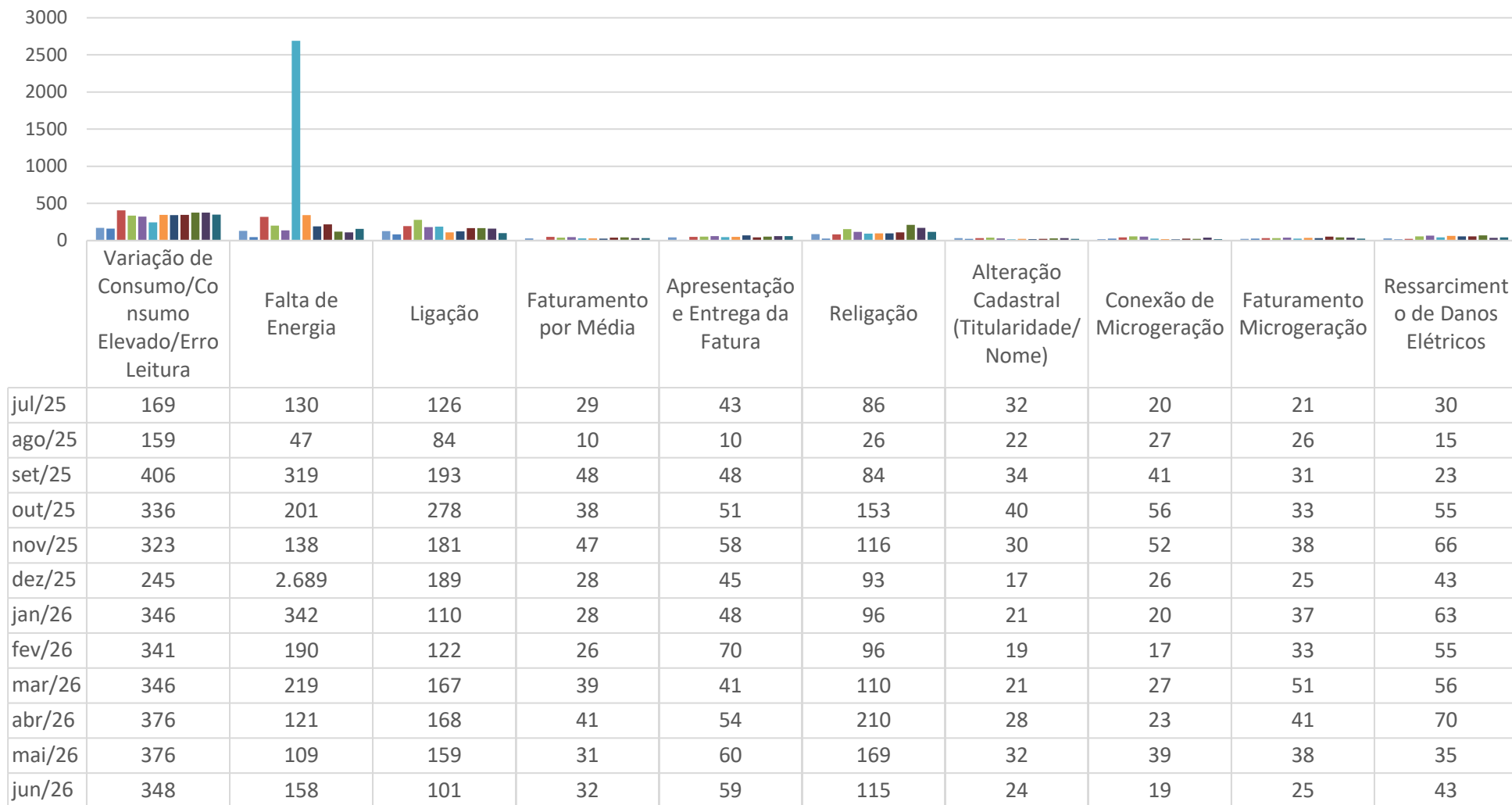
Variação de Consumo	348	26,6%
Falta de Energia	158	12,1%
Religação	115	8,8%
Ligação	101	7,7%
Suspensão Indevida	60	4,6%
Cobrança Indevida	59	4,5%
Entrega da Fatura	59	4,5%
Nenhuma das Anteriores	56	4,3%

Informações mais solicitadas no mês

Falta de Energia	337	11,3%
Entrega da Fatura	316	10,6%
Religação	264	8,8%
Variação de Consumo	252	8,4%
Débitos Anteriores	241	8,1%
2ª Via Fatura	184	6,1%
Ligação	158	5,3%
Alteração Cadastral	154	5,1%

Enel SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



CPFL Paulista

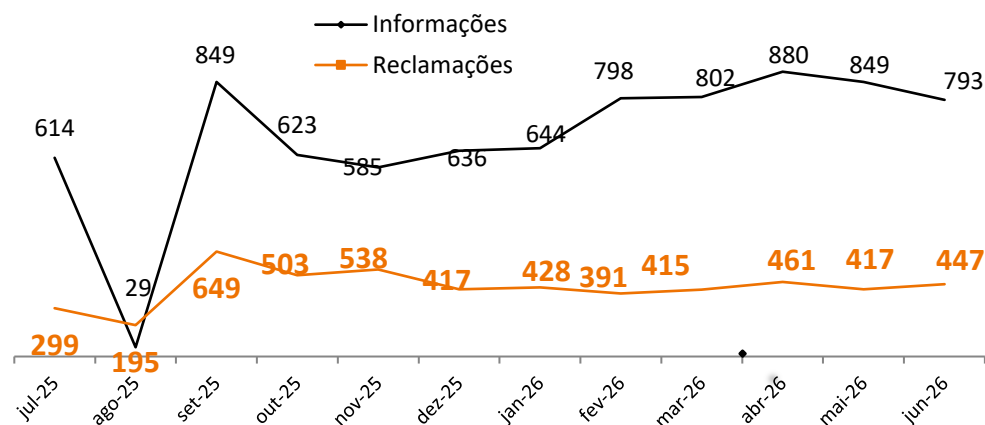
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
jan-26	644	428	2,64%	2	1.074
fev-26	798	391	-8,64%	1	1.190
mar-26	802	415	6,14%	2	1.219
abr-26	880	461	11,08%	6	1.347
mai-26	849	417	-9,54%	1	1.267
jun-26	793	447	7,19%	0	1.240

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

	Quantidade
Campinas	42
Ribeirão Preto	39
Bauru	25
São José do Rio Preto	23
Marília	20
Santa Adélia	18
Promissão	17
Palmares Paulista	14
Dourado	13
Araraquara	11

Reclamações mais frequentes no mês

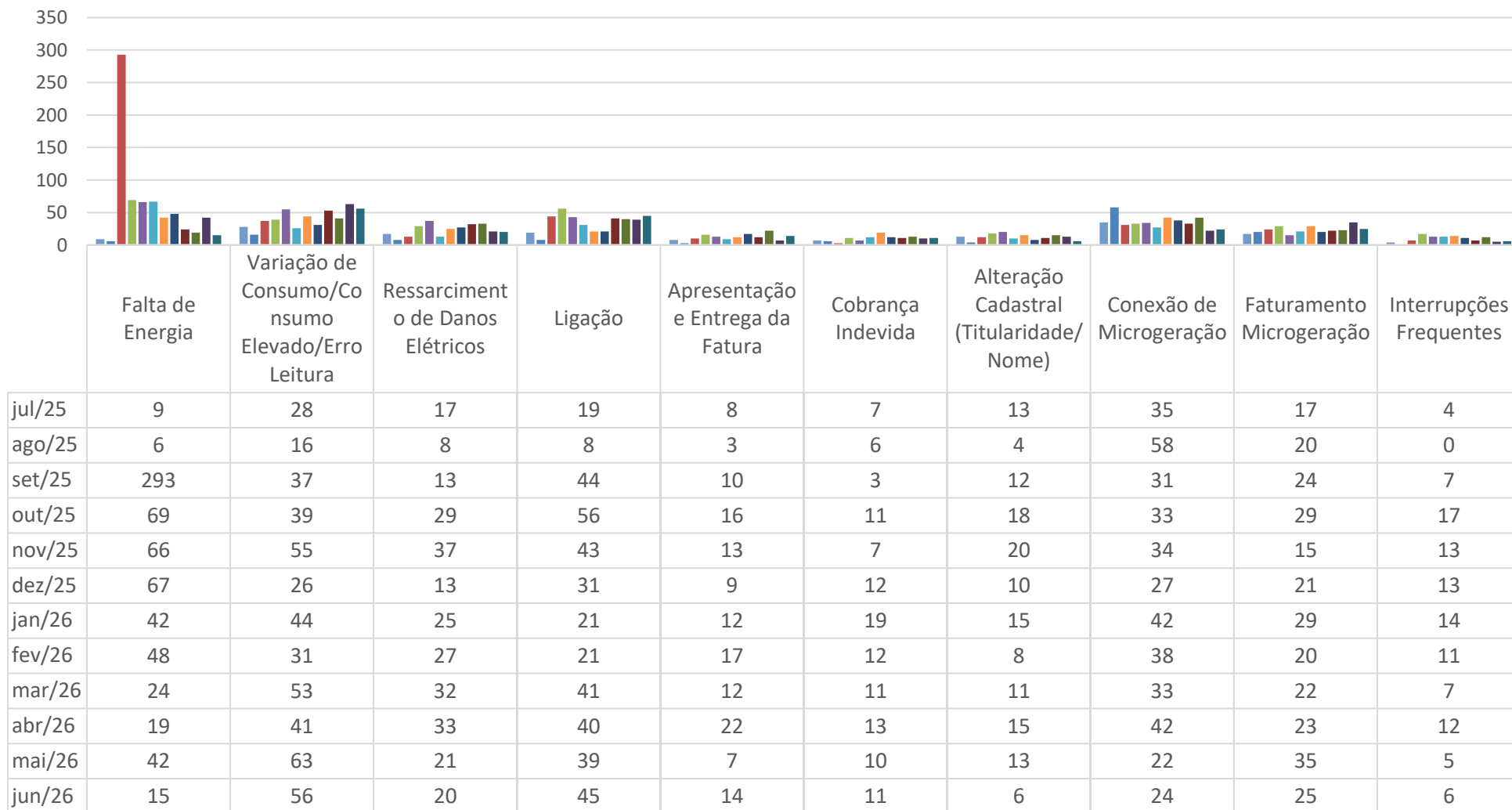
Variação de Consumo	56	12,5%
Devol. Valores	45	10,1%
Ligação	45	10,1%
Class UC	40	8,9%
Religação	34	7,6%
Suspensão Indevida	27	6,0%
Faturamento Microgeração	25	5,6%
Conexão Microgeração	24	5,4%

Informações mais solicitadas no mês

Religação	110	13,9%
Falta de Energia	87	11,0%
Entrega da Fatura	64	8,1%
Débitos Anteriores	59	7,4%
Suspensão Indevida	46	5,8%
Variação de Consumo	40	5,0%
Iluminação Pública	39	4,9%
Ligação	35	4,4%

CPFL Paulista

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



CPFL Piratininga

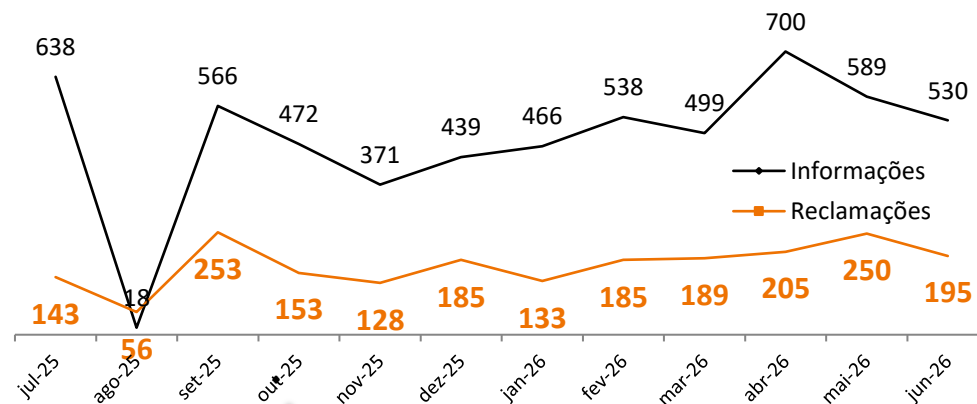
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
jan-26	466	133	-28,11%	0	599
fev-26	538	185	39,10%	1	724
mar-26	499	189	2,16%	0	688
abr-26	700	205	8,47%	1	906
mai-26	589	250	21,95%	1	840
jun-26	530	195	-22,00%	0	725

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

	Quantidade
Sorocaba	66
Praia Grande	20
Santos	11
Salto	11
Jundiaí	11
Votorantim	8
São Vicente	8
Itu	7
Guarujá	6
Cubatão	4

Reclamações mais frequentes no mês

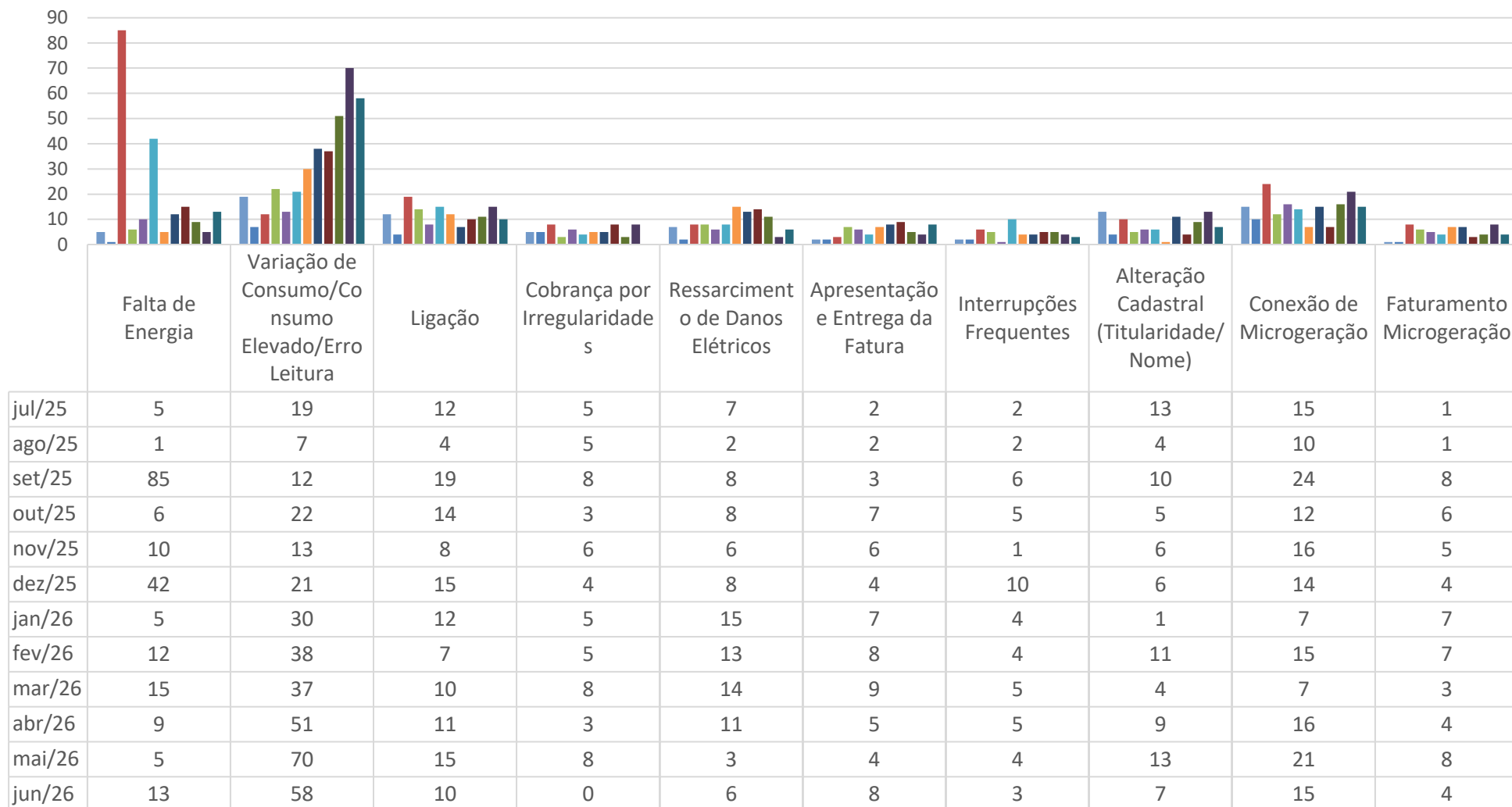
Variação de Consumo	58	29,7%
Conexão Microgeração	15	7,7%
Falta de Energia	13	6,7%
Religação	11	5,6%
Ligação	10	5,1%
Suspensão Indevida	10	5,1%
Entrega da Fatura	8	4,1%
Cobrança Indevida	7	3,6%

Informações mais solicitadas no mês

Falta de Energia	76	14,3%
Entrega da Fatura	66	12,5%
Religação	63	11,9%
Variação de Consumo	40	7,5%
Débitos Anteriores	40	7,5%
2ª Via Fatura	26	4,9%
Ligação	21	4,0%
Atend. Telefônico	19	3,6%

CPFL Piratininga

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



CPFL Santa Cruz

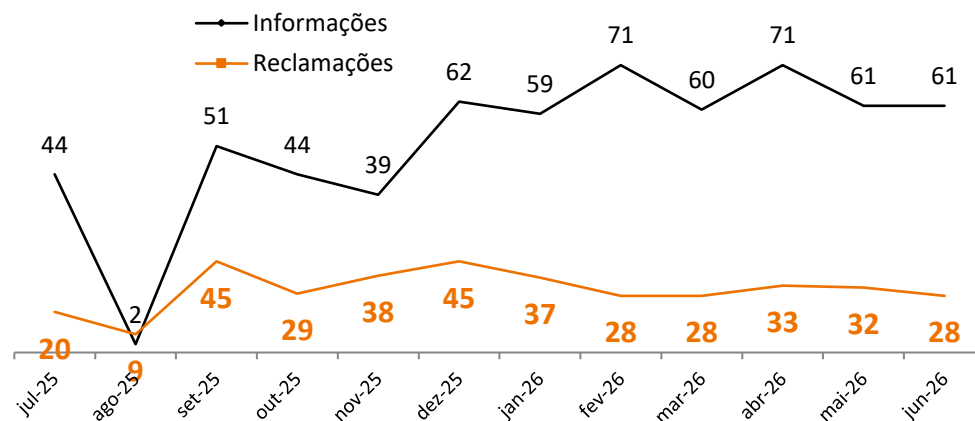
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
jan-26	59	37	-17,78%	0	96
fev-26	71	28	-24,32%	0	99
mar-26	60	28	0,00%	0	88
abr-26	71	33	17,86%	0	104
mai-26	61	32	-3,03%	0	93
jun-26	61	28	-12,50%	0	89

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

	Quantidade
Paranapanema	13
Ourinhos	6
Jaguariúna	2
Santa Cruz Das Palmeiras	1
Taguaí	1
Santa Cruz Do Rio Pardo	1
São Miguel Arcanjo	1
Alambari	1
Cerqueira César	1
Caconde	1

Reclamações mais frequentes no mês

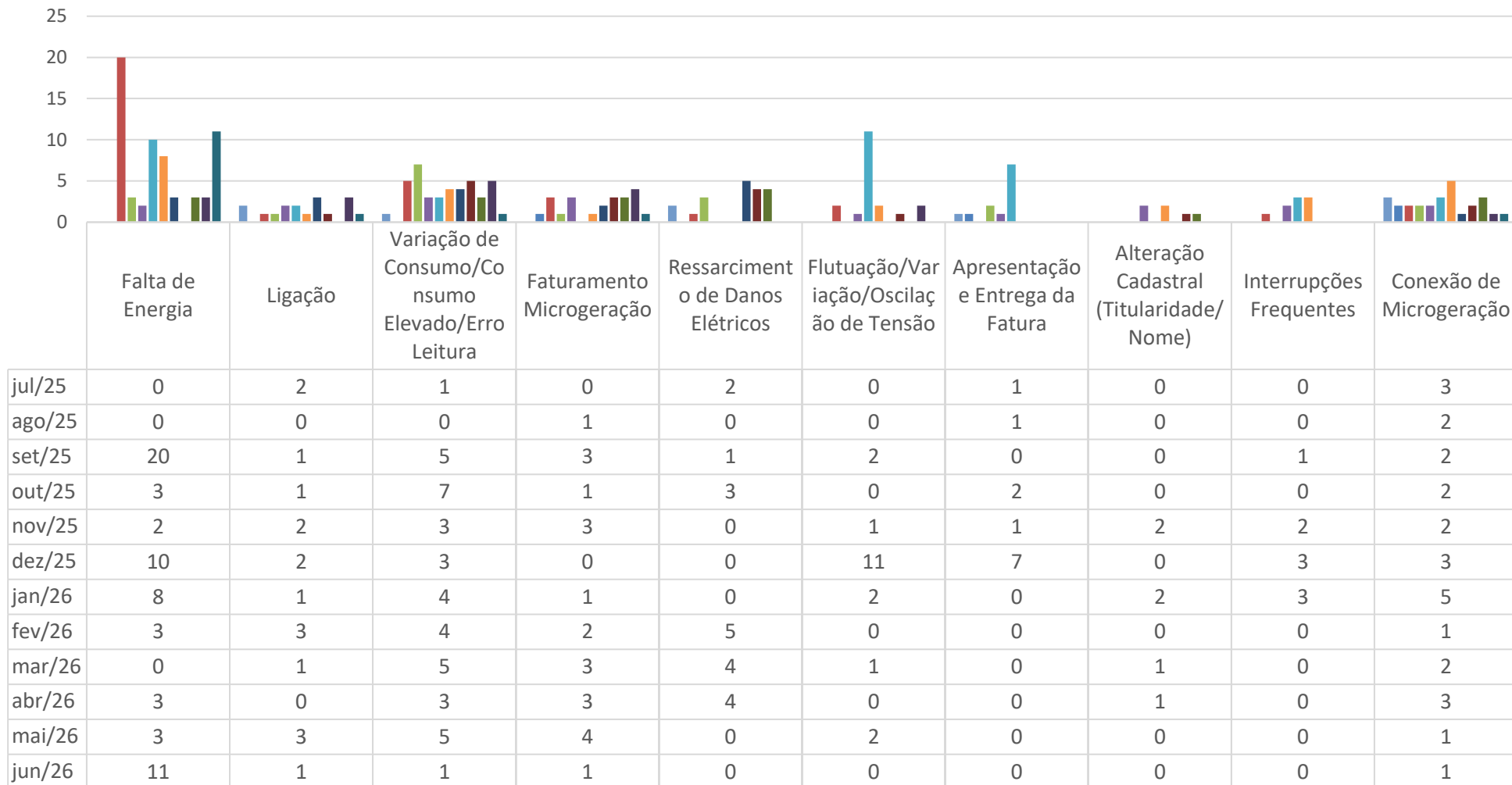
Classific. de Un. Consumidora	11	39,3%
Devol. Valores	2	7,1%
Suspensão Indevida	2	7,1%
Religação	2	7,1%
Falta de Energia	2	7,1%
Poda de Árvore	1	3,6%
Conexão Microgeração	1	3,6%
Ligação	1	3,6%

Informações mais solicitadas no mês

Débitos Anteriores	11	18,0%
Religação	10	16,4%
Entrega da Fatura	9	14,8%
Falta de Energia	9	14,8%
Alteração Cadastral	4	6,6%
Poda de Árvore	3	4,9%
Class UC Baixa Renda	2	3,3%
2ª Via Fatura	2	3,3%

CPFL Santa Cruz

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



Neoenergia Elektro

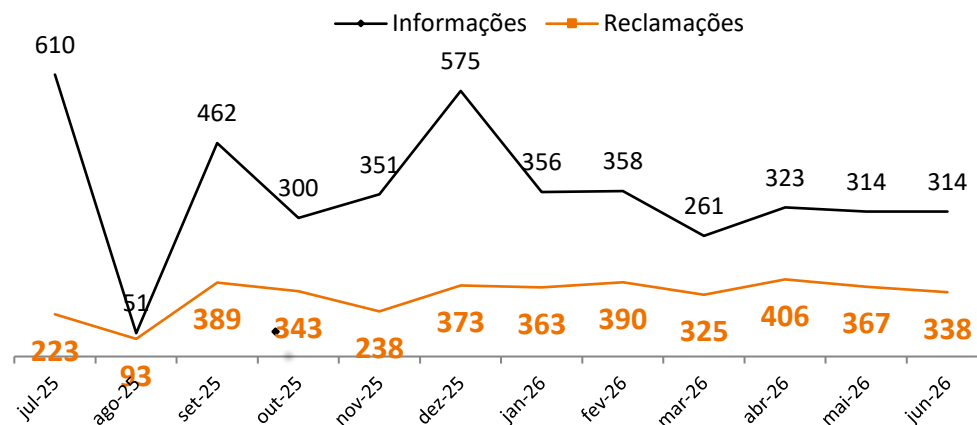
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
jan-26	356	363	-2,68%	4	723
fev-26	358	390	7,44%	4	752
mar-26	261	325	-16,67%	1	587
abr-26	323	406	24,92%	2	731
mai-26	314	367	-9,61%	1	682
jun-26	314	338	-7,90%	1	653

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

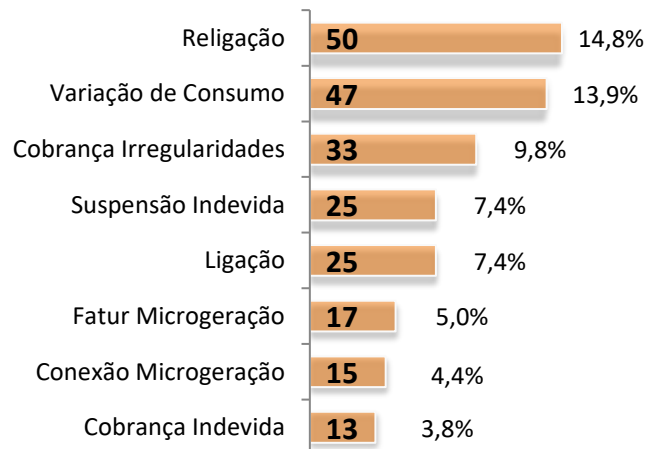
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



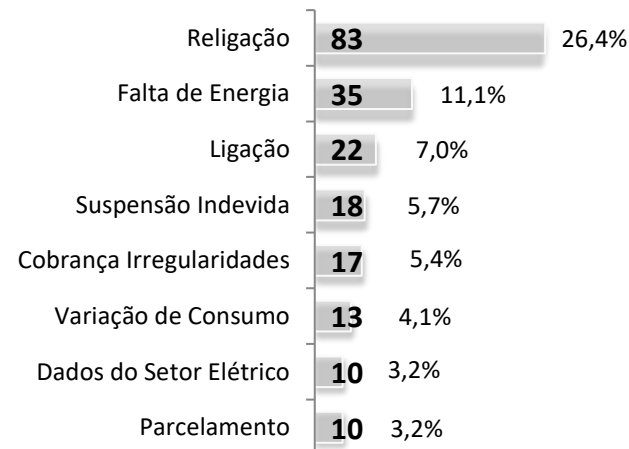
Municípios com mais reclamações no mês

	Quantidade
Limeira	27
Atibaia	17
Mogi Guaçu	13
Araras	12
São João da Boa Vista	12
Arujá	11
Ubatuba	11
Fernandópolis	10
Rio Claro	9
Tatuí	9

Reclamações mais frequentes no mês

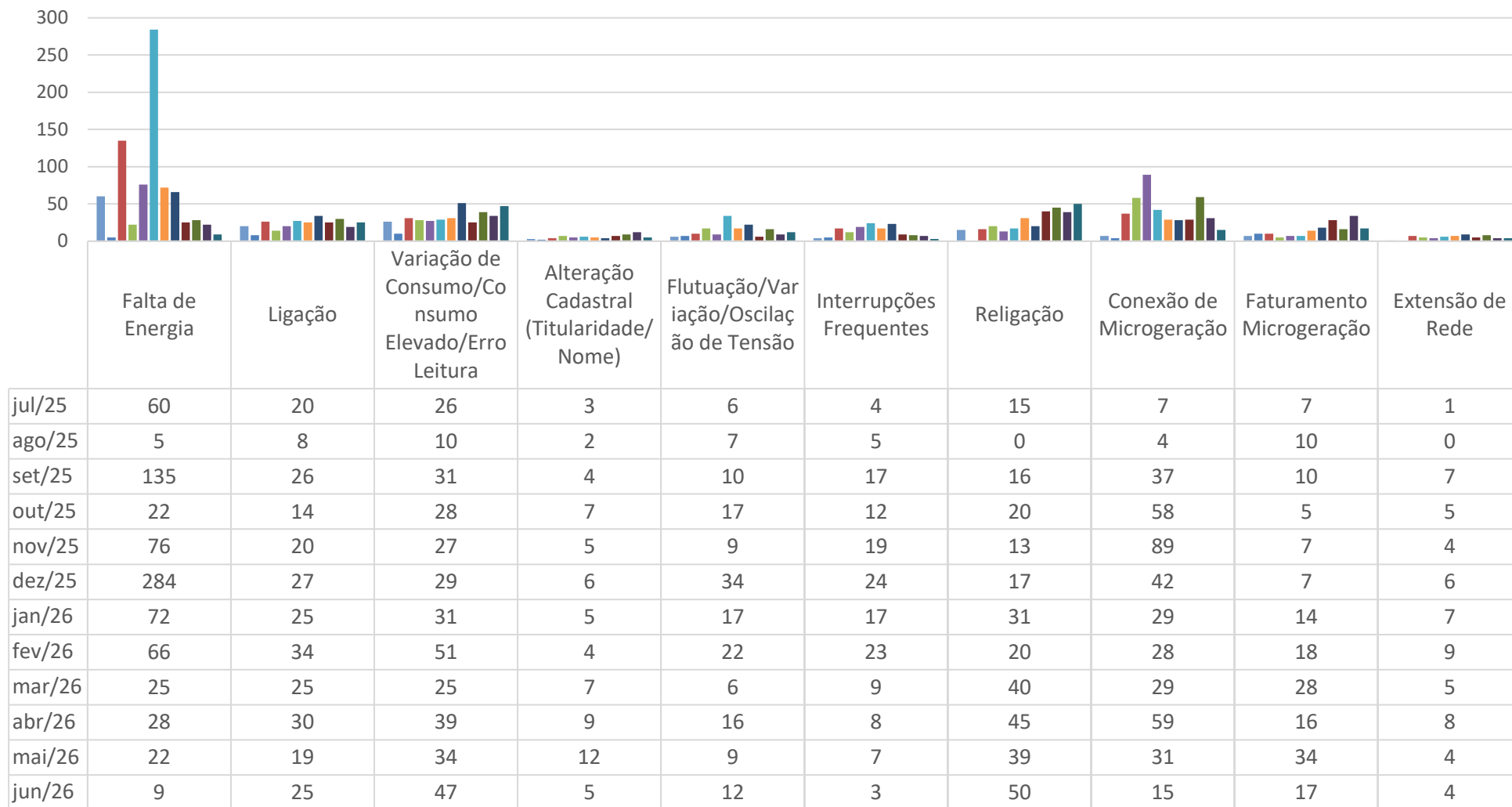


Informações mais solicitadas no mês



Neoenergia Elektro

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



EDP SP

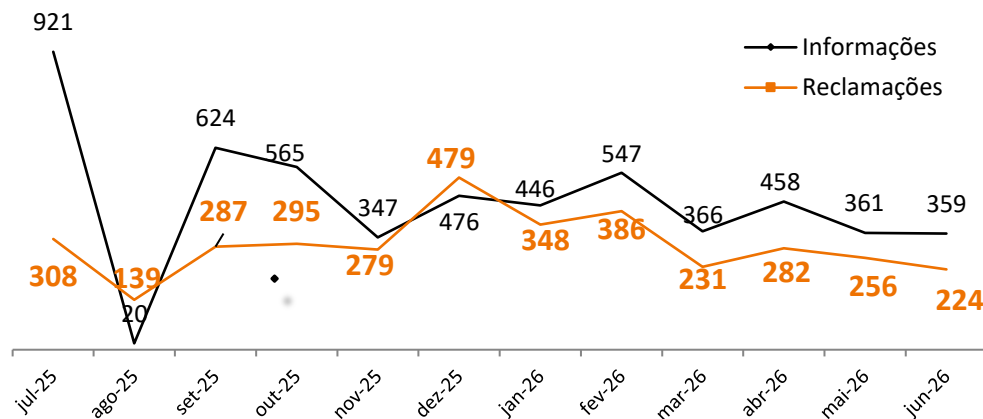
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
jan-26	446	348	-27,35%	2	796
fev-26	547	386	10,92%	1	934
mar-26	366	231	-40,16%	3	600
abr-26	458	282	22,08%	2	742
mai-26	361	256	-9,22%	3	620
jun-26	359	224	-12,50%	3	586

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

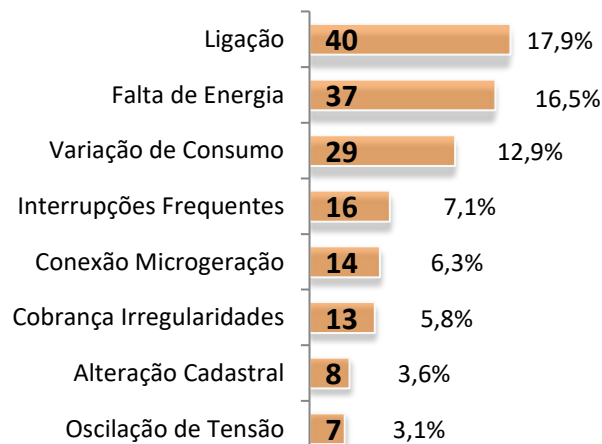
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



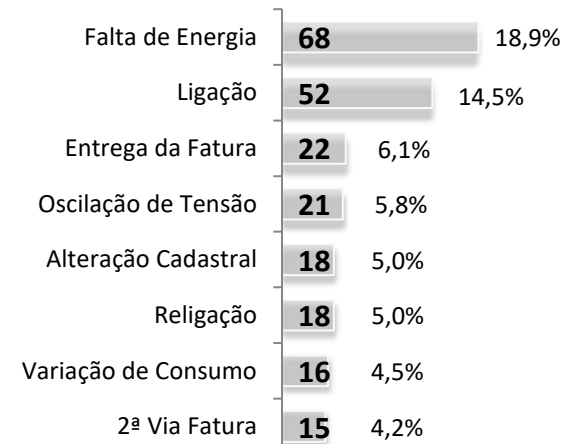
Municípios com mais reclamações no mês

	Quantidade
Guarulhos	69
São José dos Campos	28
Mogi das Cruzes	19
Itaquaquecetuba	19
Caraguatatuba	12
Jacareí	9
Pindamonhangaba	8
Ferraz de Vasconcelos	7
Suzano	7
Cruzeiro	7

Reclamações mais frequentes no mês

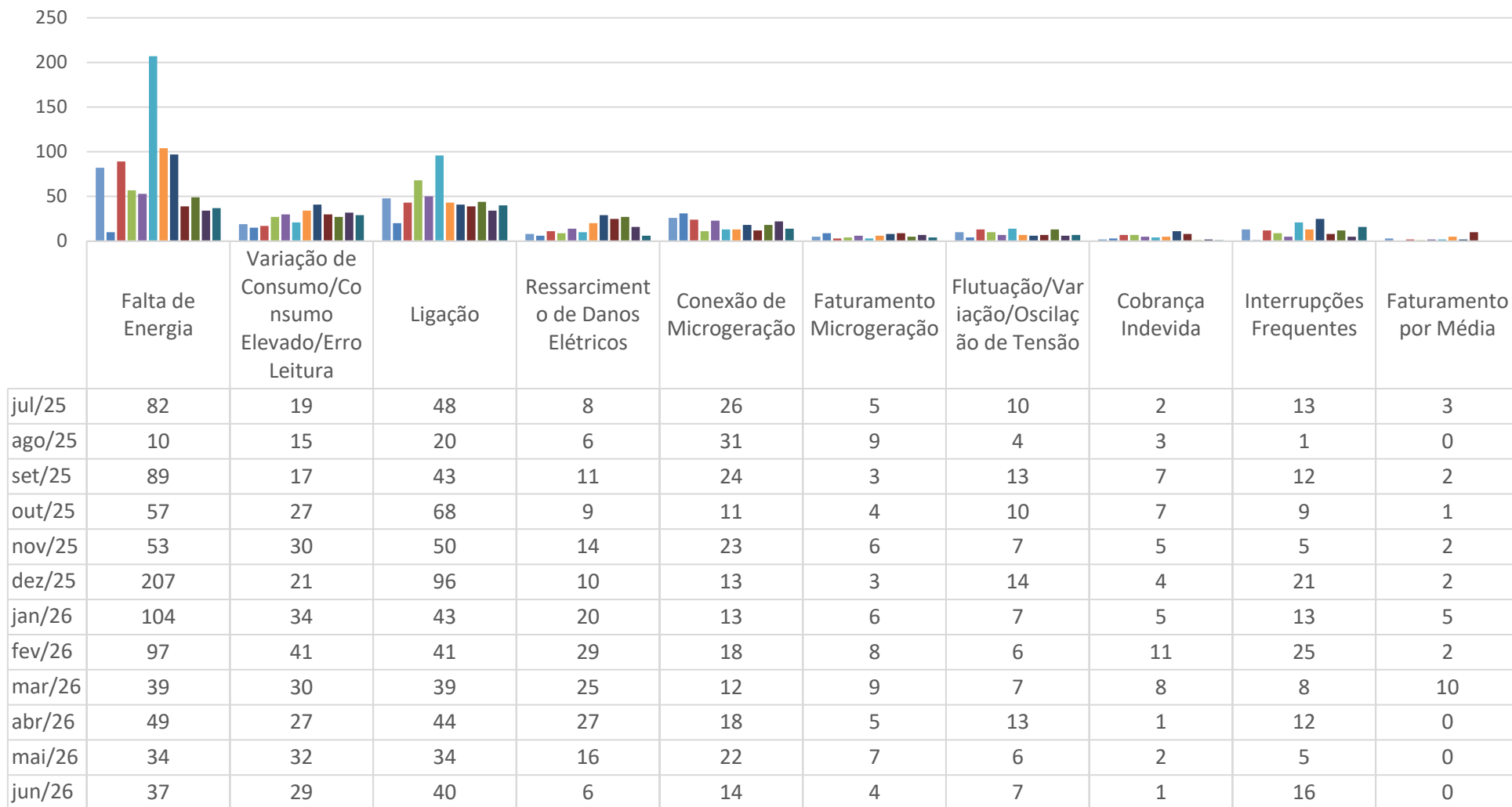


Informações mais solicitadas no mês



EDP SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



Energisa Sul-Sudeste

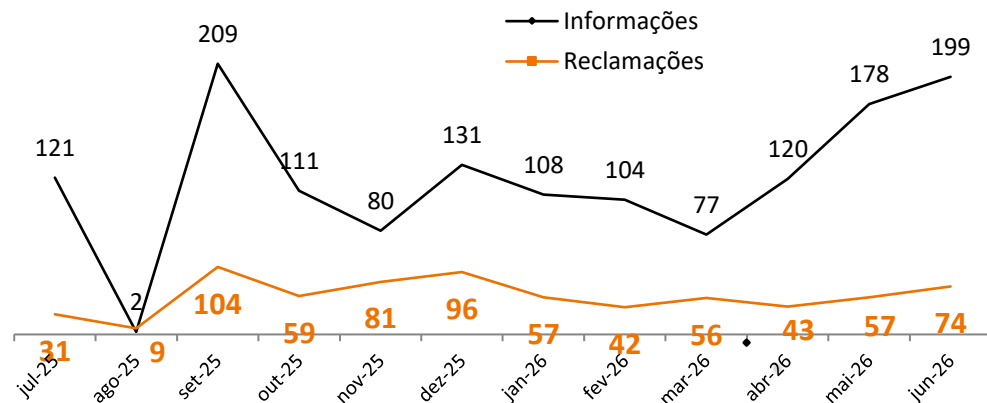
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
jan-26	108	57	-40,63%	0	165
fev-26	104	42	-26,32%	0	146
mar-26	77	56	33,33%	0	133
abr-26	120	43	-23,21%	1	164
mai-26	178	57	32,56%	0	235
jun-26	199	74	29,82%	0	273

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

	Quantidade
Bragança Paulista	16
Catanduva	10
Tuiuti	8
Pinhalzinho	5
Presidente Prudente	4
Paraguaçu Paulista	4
Vargem	3
Assis	3
Inúbia Paulista	2
Bastos	2

Reclamações mais frequentes no mês

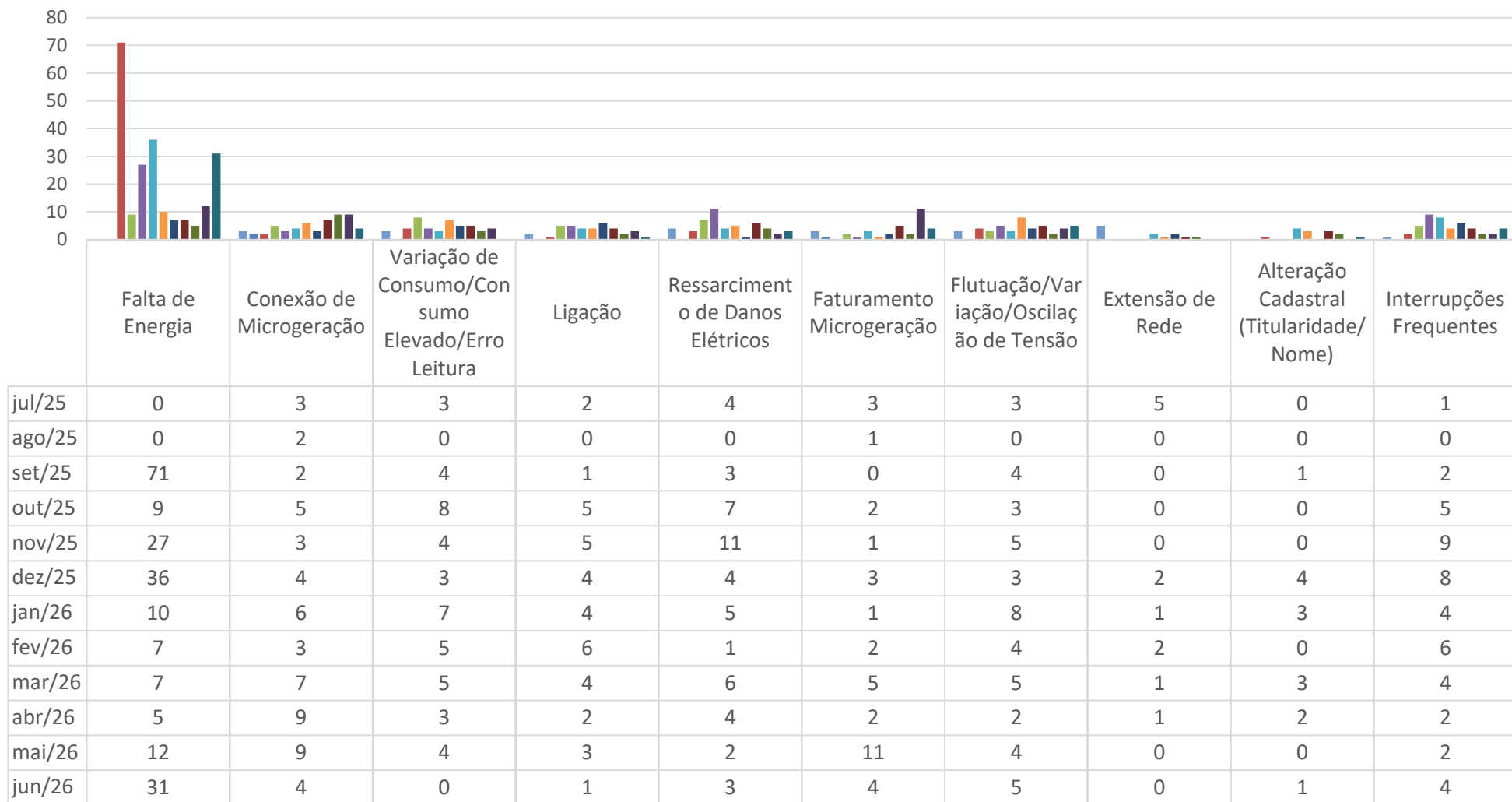
Falta de Energia	31	41,9%
Oscilação de Tensão	5	6,8%
Conexão Microgeração	4	5,4%
Interrup Frequentes	4	5,4%
Fatur Microgeração	4	5,4%
Ressarcimento de Danos	3	4,1%
Participação Financeira	2	2,7%
Suspensão Indevida	2	2,7%

Informações mais solicitadas no mês

Falta de Energia	58	29,1%
Religação	30	15,1%
Entrega da Fatura	13	6,5%
Ligação	12	6,0%
Débitos Anteriores	11	5,5%
Variação de Consumo	9	4,5%
Oscilação de Tensão	9	4,5%
Dados do Setor Elétrico	6	3,0%

Energisa Sul-Sudeste

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) Telefones

Gás Canalizado: 0800 77 00 427
Saneamento: 0800 77 16 883
(Segunda a sexta, das 8h às 20h)

E-mail
sau@arsesp.sp.gov.br

Presencial
Rua Cristiano Viana nº 428, São Paulo – SP
(Segunda a sexta, das 8h30 às 12h30 e das 13h30 às 17h30)

Formulário eletrônico
<https://formulariosauarsesp.powerappsportals.com/>

Energia Elétrica - O atendimento aos usuários de energia elétrica é feito pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel)

0800 727 0167 ou 167 (de segunda a sexta, das 8h às 20h)
[Formulário eletrônico para os serviços de energia elétrica](#)

Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP