

Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP

Setor: Energia Elétrica

Mês: Novembro/2025



Apresentação

A Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo – Arsesp, autarquia de regime especial, criada pela Lei Complementar nº 1.025, de 7 de dezembro de 2007, é responsável, no âmbito estadual, por:

- regular, controlar e fiscalizar os **serviços de distribuição de gás canalizado** e, preservadas as competências e prerrogativas municipais, os **serviços de saneamento básico** de titularidade estadual ou serviços de competência municipal, delegados por convênio à Arsesp;
- fiscalizar os **serviços de energia elétrica**, de competência da União, por meio de convênio com a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel);
- exercer a regulação e a fiscalização de **outros serviços delegados pelo Estado** (exceto serviços de rodovias e transportes).

Quanto às atividades desenvolvidas no âmbito da Ouvidoria Setorial da ANEEL, cabe à Agência Reguladora o acolhimento e registro das manifestações em sistema informatizado. Já as demais ações de tratativas são de atribuição da ANEEL, como a análise das demandas e o envio de comunicações aos consumidores.

O Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU-ARSESP visa apresentar, de maneira consolidada, as manifestações apresentadas pelos consumidores dos serviços regulados nos canais de atendimento, com o intuito de sinalizar aspectos a serem aprimorados na prestação dos serviços e dar transparência à sociedade.

Caminho do Entendimento

A ANEEL implantou o fluxo de tratamento das manifestações dos consumidores de energia elétrica, denominado “Caminho do Entendimento”, a fim de que a demanda siga as instâncias de atendimento. Ou seja, diante de um conflito ou mediante a insatisfação com o serviço prestado, o consumidor deve registrar a sua reclamação em um dos canais de atendimento da concessionária; caso o problema não seja solucionado, deve registrar a reclamação na ouvidoria da concessionária; se ainda assim o consumidor não ficar satisfeito, ele pode registrar a manifestação na Ouvidoria Setorial da Aneel ou Agência Estadual conveniada.

Todas as manifestações feitas à ANEEL ou à Arsesp são inseridas no Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO e encaminhadas às ouvidorias das concessionárias que verificam se a demanda foi tratada anteriormente, em caso negativo, é efetuado o registro e tratado pela concessionária com a devida orientação ao consumidor a aguardar até a data informada.

Assim, o consumidor poderá retomar a reclamação junto à ANEEL, em caso de discordância ou falta de posicionamento da concessionária.

Vale destacar que a ANEEL analisa apenas as demandas já tratadas anteriormente pelas ouvidorias das distribuidoras, ou seja, que seguiram seu fluxo completo.

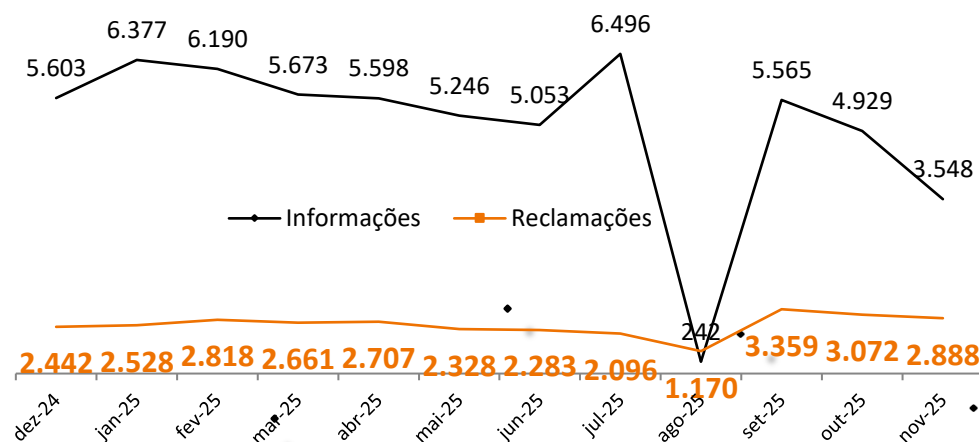
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
jun-25	5.053	2.283	-1,93%	16	7.352
jul-25	6.496	2.096	-8,19%	13	8.605
ago-25	242	1.170	-44,18%	11	1.423
set-25	5.565	3.359	187,09%	25	8.949
out-25	4.929	3.072	-8,54%	15	8.016
nov-25	3.548	2.888	-5,99%	17	6.453

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	1.473	51,0%
CPFL Paulista	538	18,6%
Neoenergia Elektro	351	12,2%
EDP SP	279	9,7%
CPFL Piratininga	128	4,4%
Energisa Sul-Sudeste	81	2,8%
CPFL Santa Cruz	38	1,3%

Reclamações mais frequentes no mês

Variação de Consumo	456	15,7%
Falta de Energia	374	12,9%
Ligação	309	10,7%
Conexão Microgeração	220	7,6%
Religação	202	7,0%
Suspensão Indevida	172	5,9%
Ressarcimento de Danos	143	4,9%
Cobrança Indevida	98	3,4%

Informações mais solicitadas no mês

Falta de Energia	512	14,3%
Religação	326	9,1%
Entrega da Fatura	300	8,4%
Débitos Anteriores	283	7,9%
Variação de Consumo	271	7,6%
Ligação	215	6,0%
2ª Via Fatura	167	4,7%
Atend. Telefônico	149	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	8.674.841	1.473	1,70
EDP SP	2.206.890	279	1,26
Neoenergia Elektro	3.022.114	351	1,16
CPFL Paulista	5.140.777	538	1,05
Energisa Sul-Sudeste	897.904	81	0,90
CPFL Santa Cruz	524.128	38	0,73
CPFL Piratininga	2.013.768	128	0,64
Setor agregado	22.480.422	2.888	1,28

% reclamações procedentes

Concessionária	resultado do indicador
Energisa Sul-Sudeste	33,3%
Neoenergia Elektro	21,4%
EDP SP	19,4%
CPFL Paulista	12,1%
Enel SP	9,7%
CPFL Piratininga	8,6%
CPFL Santa Cruz	5,3%
Setor agregado	13,1%

¹ Base de unidades consumidoras de novembro de 2025

Enel SP

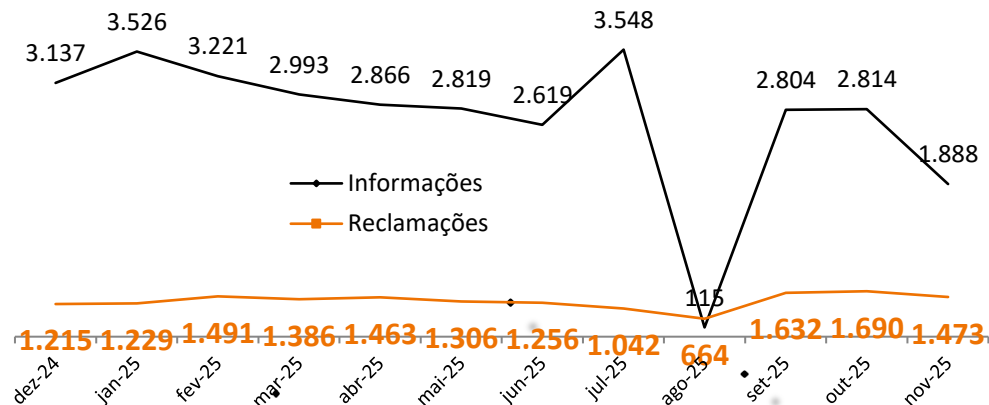
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
jun-25	2.619	1.256	-3,83%	11	3.886
jul-25	3.548	1.042	-17,04%	9	4.599
ago-25	115	664	-36,28%	5	784
set-25	2.804	1.632	145,78%	14	4.450
out-25	2.814	1.690	3,55%	6	4.510
nov-25	1.888	1.473	-12,84%	7	3.368

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	1.058
Osasco	69
São Bernardo do Campo	47
Barueri	39
Cotia	38
Santo André	27
Diadema	23
Santana de Parnaíba	22
Carapicuíba	22
Mauá	20

Reclamações mais frequentes no mês

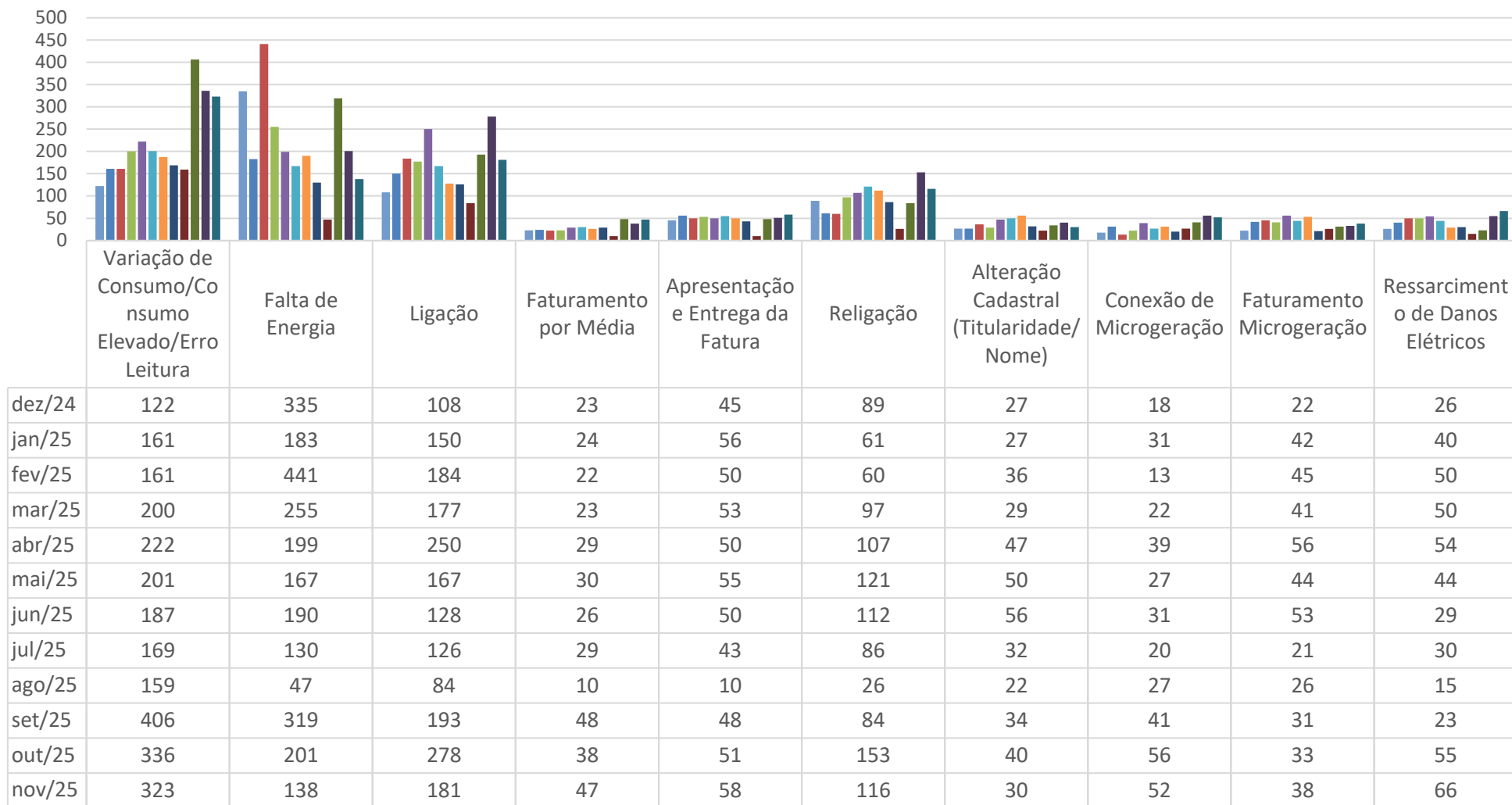
Variação de Consumo	323	21,9%
Ligação	181	12,3%
Falta de Energia	138	9,4%
Religação	116	7,9%
Suspensão Indevida	86	5,8%
Cobrança Indevida	73	5,0%
Ressarcimento de Danos	66	4,5%
Entrega da Fatura	58	3,9%

Informações mais solicitadas no mês

Falta de Energia	224	11,9%
Variação de Consumo	185	9,8%
Entrega da Fatura	182	9,6%
Religação	161	8,5%
Débitos Anteriores	154	8,2%
Ligação	119	6,3%
2ª Via Fatura	108	5,7%
Alteração Cadastral	91	4,8%

Enel SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



CPFL Paulista

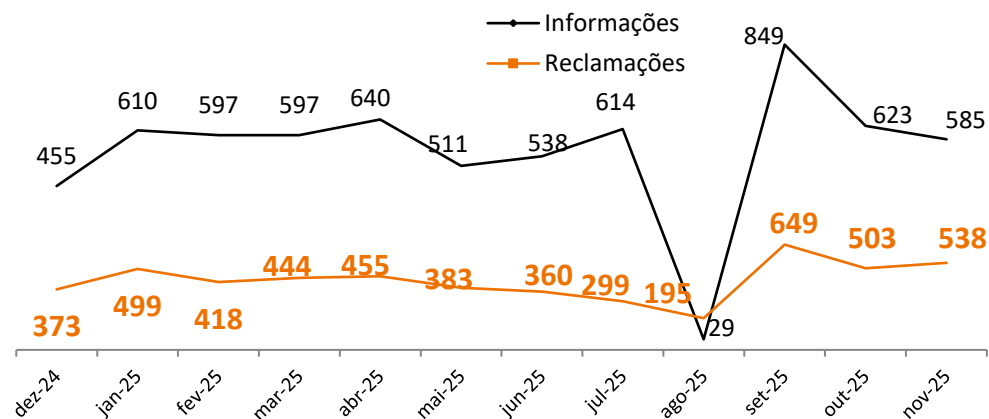
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
jun-25	538	360	-6,01%	2	900
jul-25	614	299	-16,94%	1	914
ago-25	29	195	-34,78%	2	226
set-25	849	649	232,82%	2	1.500
out-25	623	503	-22,50%	3	1.129
nov-25	585	538	6,96%	4	1.127

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

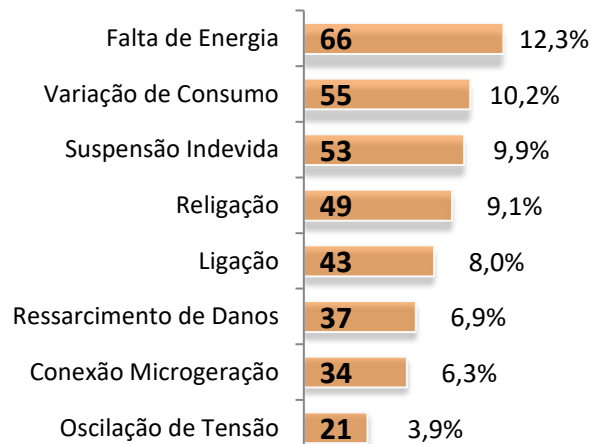
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



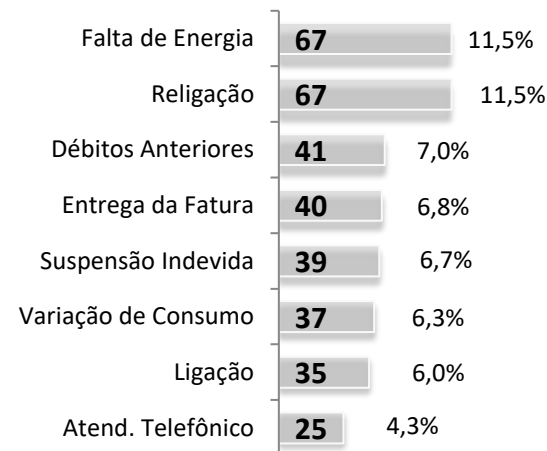
Municípios com mais reclamações no mês

	Quantidade
Ribeirão Preto	64
Campinas	59
São José do Rio Preto	35
Bauru	27
Piracicaba	22
São Carlos	18
Araraquara	17
Sertãozinho	13
Franca	13
Hortolândia	10

Reclamações mais frequentes no mês

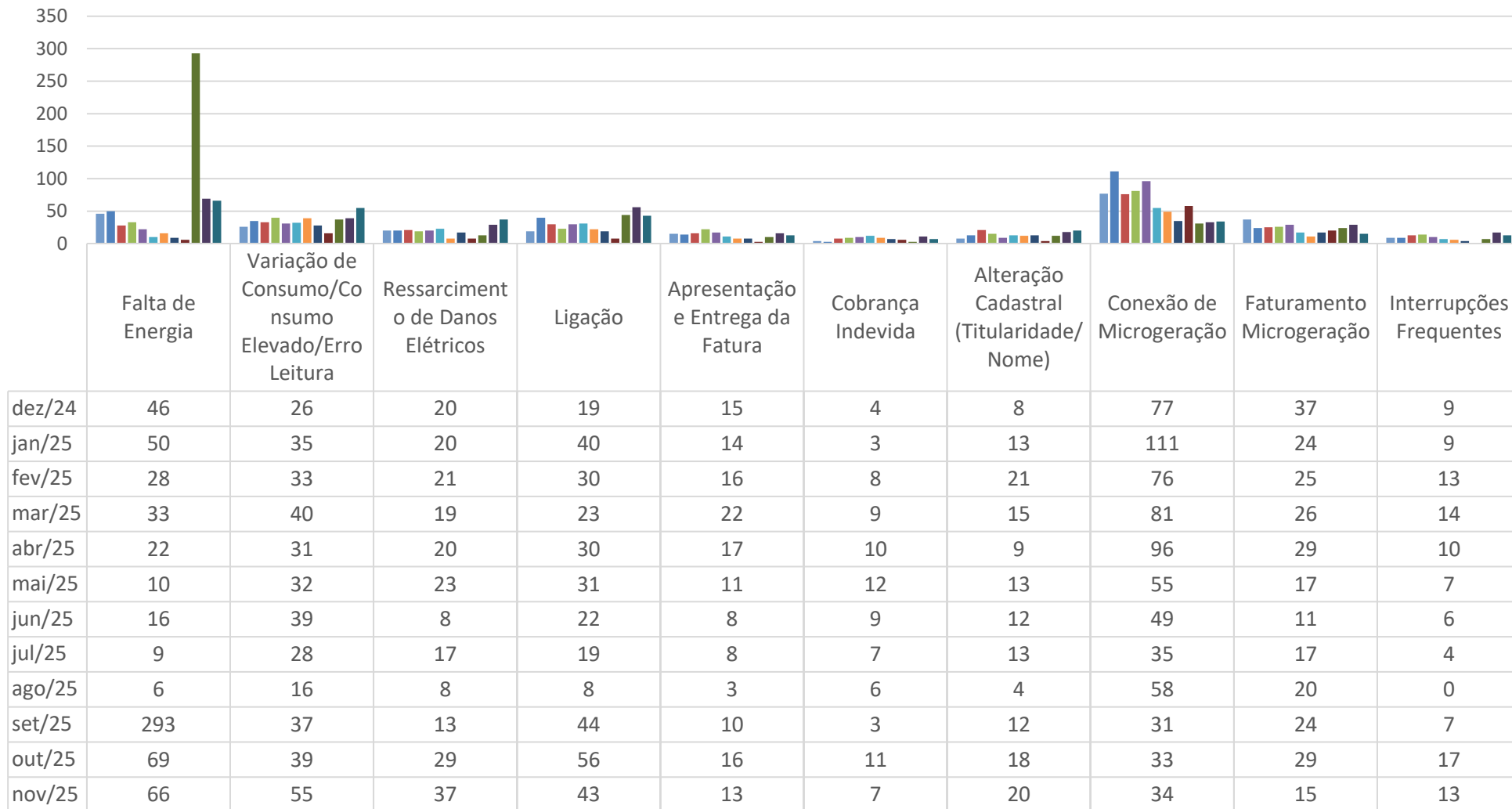


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Paulista

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



CPFL Piratininga

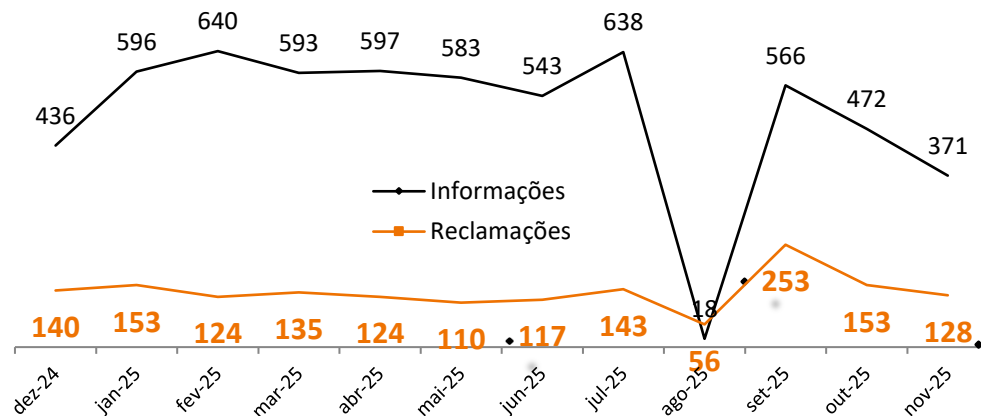
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
jun-25	543	117	6,36%	1	661
jul-25	638	143	22,22%	1	782
ago-25	18	56	-60,84%	0	74
set-25	566	253	351,79%	0	819
out-25	472	153	-39,53%	2	627
nov-25	371	128	-16,34%	1	500

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	20
Praia Grande	16
Jundiaí	13
São Vicente	11
Santos	10
Indaiatuba	6
Ibiúna	5
Salto	5
São Roque	4
Cubatão	4

Reclamações mais frequentes no mês

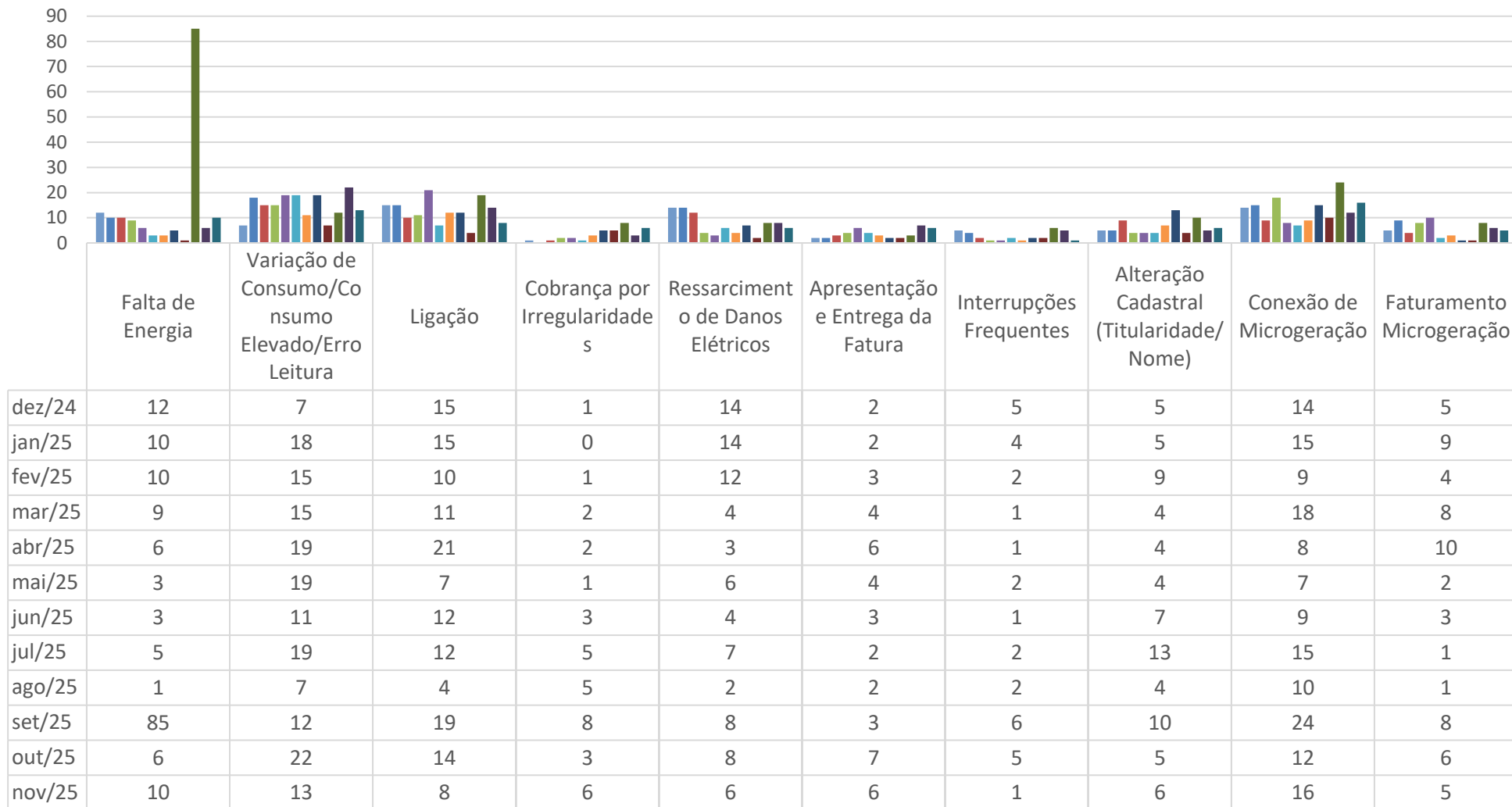
Conexão Microgeração	16	12,5%
Variação de Consumo	13	10,2%
Religação	12	9,4%
Falta de Energia	10	7,8%
Ligação	8	6,3%
Entrega da Fatura	6	4,7%
Class UC Baixa Renda	6	4,7%
Ressarcimento de Danos	6	4,7%

Informações mais solicitadas no mês

Falta de Energia	75	20,2%
Religação	43	11,6%
Débitos Anteriores	30	8,1%
Entrega da Fatura	25	6,7%
Oscilação de Tensão	21	5,7%
Ligação	20	5,4%
Atend. Telefônico	16	4,3%
Alteração Cadastral	16	4,3%

CPFL Piratininga

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



CPFL Santa Cruz

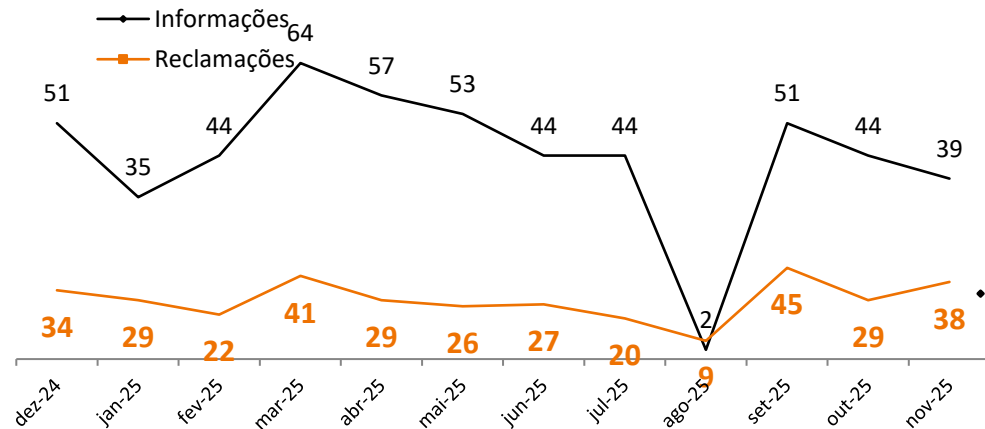
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
jun-25	44	27	3,85%	0	71
jul-25	44	20	-25,93%	1	65
ago-25	2	9	-55,00%	0	11
set-25	51	45	400,00%	0	96
out-25	44	29	-35,56%	0	73
nov-25	39	38	31,03%	0	77

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
Ourinhos	11
Casa Branca	6
Pedreira	4
Jaguariúna	3
Itapetininga	2
São Miguel Arcanjo	2
Mococa	2
Arandu	1
São José do Rio Preto	1
Santa Cruz do Rio Pardo	1

Reclamações mais frequentes no mês

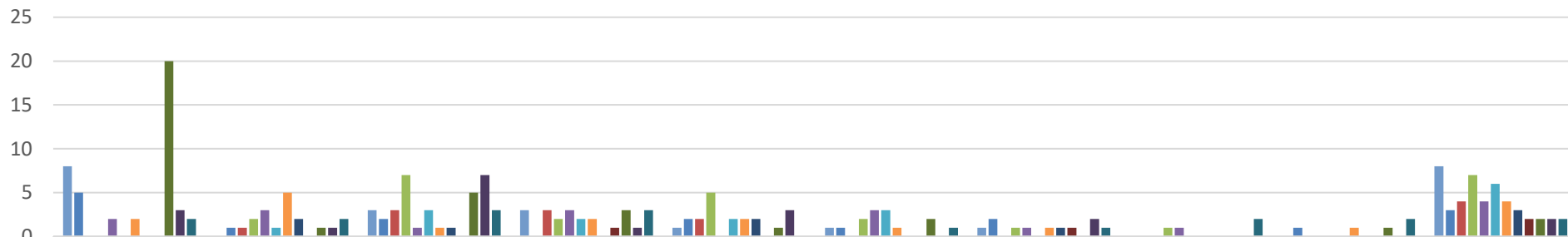
Varição de Consumo	3	7,9%
Cobrança Indevida	3	7,9%
Fatur Microgeração	3	7,9%
Conexão Microgeração	2	5,3%
Suspensão Indevida	2	5,3%
Cobranças Diversas	2	5,3%
Faturamento por Média	2	5,3%
Religação	2	5,3%

Informações mais solicitadas no mês

Religação	7	17,9%
Falta de Energia	5	12,8%
Débitos Anteriores	5	12,8%
Cobrança Indevida	3	7,7%
Ligação	2	5,1%
Relocação Poste/Rede	2	5,1%
Suspensão Indevida	2	5,1%
Atend. Telefônico	2	5,1%

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/24	8	0	3	3	1	1	1	0	0	8
jan/25	5	1	2	0	2	1	2	0	1	3
fev/25	0	1	3	3	2	0	0	0	0	4
mar/25	0	2	7	2	5	2	1	1	0	7
abr/25	2	3	1	3	0	3	1	1	0	4
mai/25	0	1	3	2	2	3	0	0	0	6
jun/25	2	5	1	2	2	1	1	0	1	4
jul/25	0	2	1	0	2	0	1	0	0	3
ago/25	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2
set/25	20	1	5	3	1	2	0	0	1	2
out/25	3	1	7	1	3	0	2	0	0	2
nov/25	2	2	3	3	0	1	1	2	2	2

Neoenergia Elektro

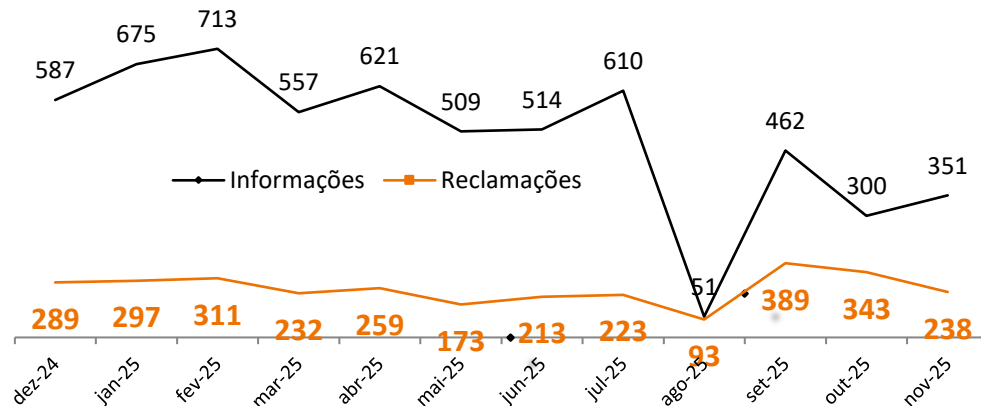
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
jun-25	514	213	23,12%	0	727
jul-25	610	223	4,69%	0	833
ago-25	51	93	-58,30%	3	147
set-25	462	389	318,28%	6	857
out-25	300	343	-11,83%	2	645
nov-25	351	238	-30,61%	3	592

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
Atibaia	26
Jarinu	11
Fernandópolis	10
Ubatuba	9
Mairiporã	7
Arujá	7
Peruíbe	6
Bertioga	6
Francisco Morato	6
Itapeva	6

Reclamações mais frequentes no mês

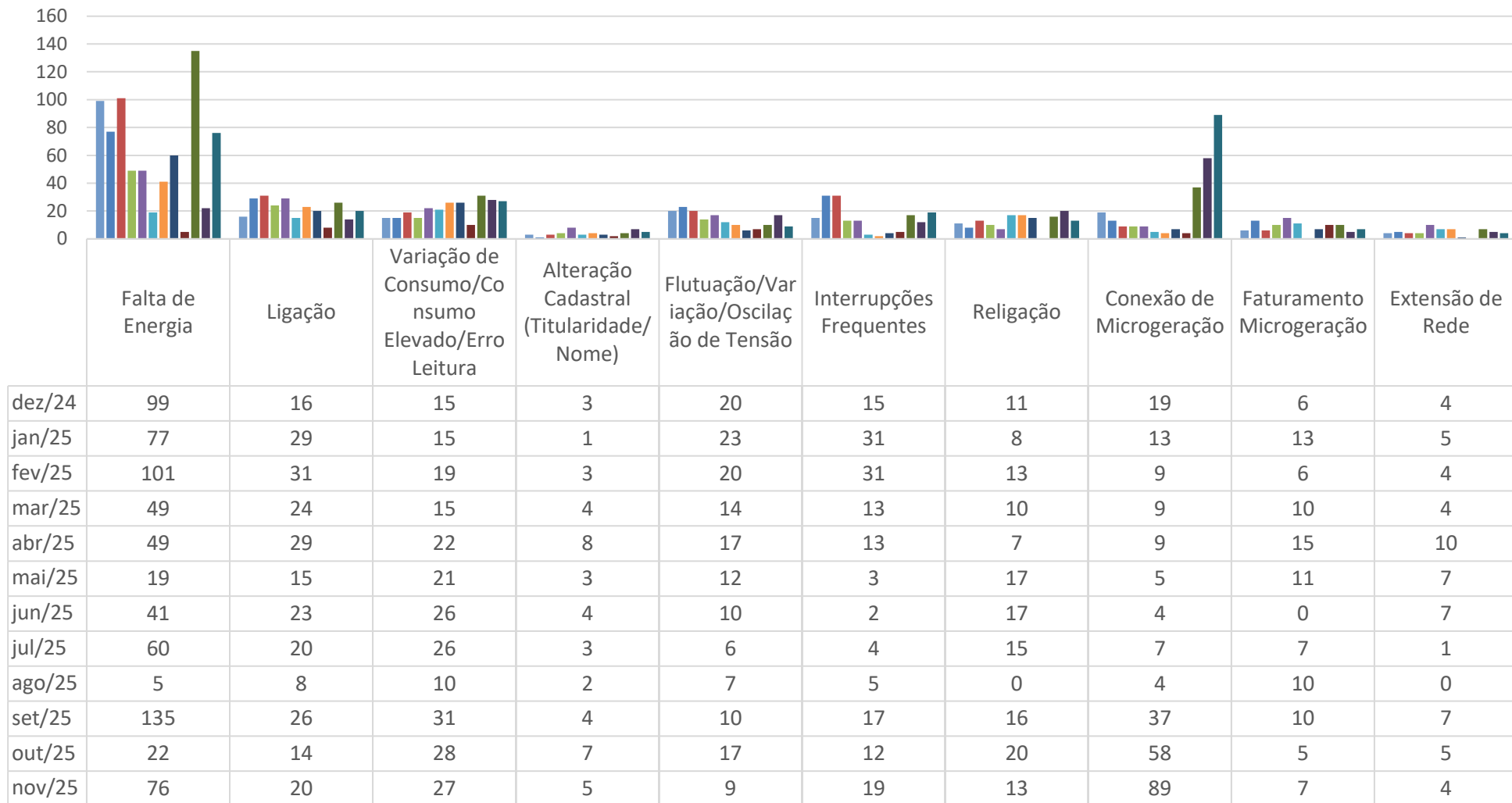
Conexão Microgeração	89	25,4%
Falta de Energia	76	21,7%
Variação de Consumo	27	7,7%
Ligação	20	5,7%
Interrupções Frequentes	19	5,4%
Suspensão Indevida	13	3,7%
Religação	13	3,7%
Ressarcimento de Danos	9	2,6%

Informações mais solicitadas no mês

Falta de Energia	55	23,1%
Religação	20	8,4%
Entrega da Fatura	19	8,0%
Débitos Anteriores	12	5,0%
Ligação	12	5,0%
Suspensão Indevida	9	3,8%
Variação de Consumo	9	3,8%
2ª Via Fatura	9	3,8%

Neoenergia Elektro

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



EDP SP

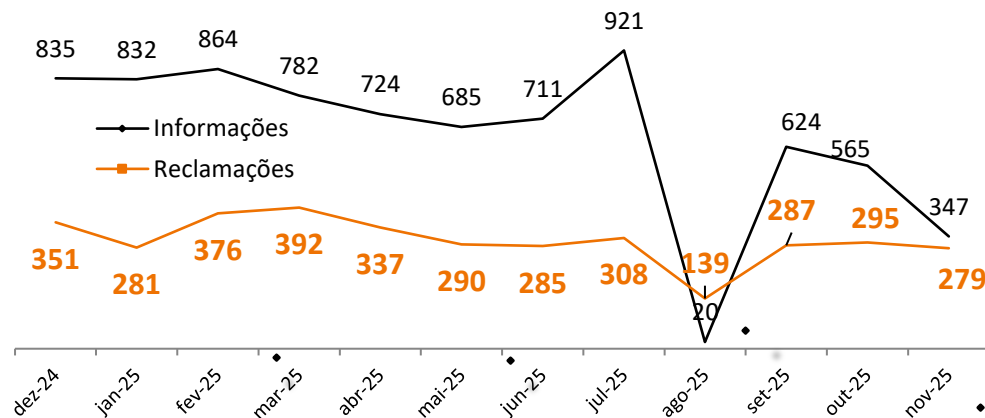
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
jun-25	711	285	-1,72%	2	998
jul-25	921	308	8,07%	1	1.230
ago-25	20	139	-54,87%	0	159
set-25	624	287	106,47%	3	914
out-25	565	295	2,79%	2	862
nov-25	347	279	-5,42%	2	628

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

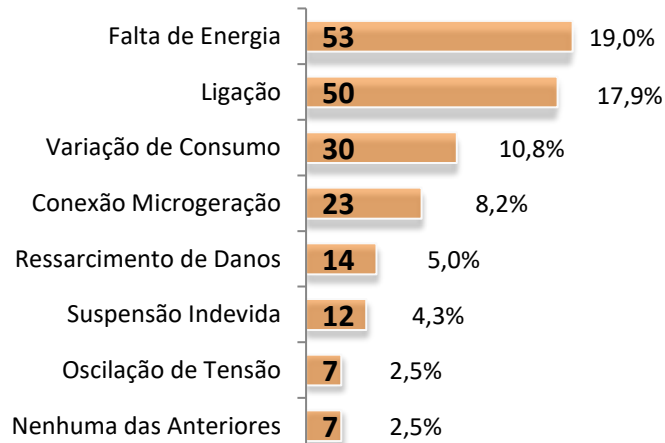
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



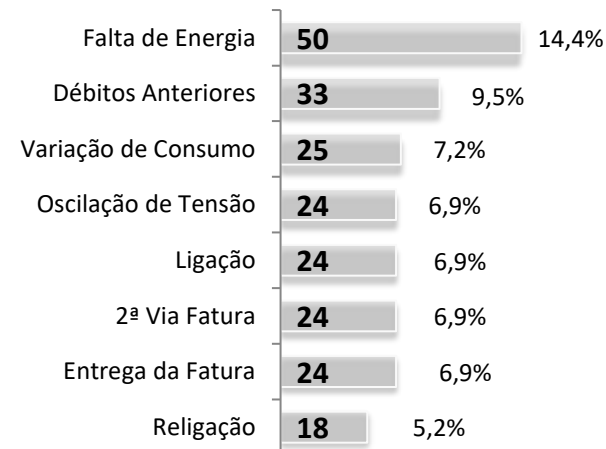
Municípios com mais reclamações no mês

	Quantidade
Guarulhos	66
Mogi das Cruzes	42
Itaquaquecetuba	31
São José dos Campos	28
Suzano	17
Caraguatatuba	13
Taubaté	12
Ferraz de Vasconcelos	12
Jacareí	12
São Sebastião	9

Reclamações mais frequentes no mês

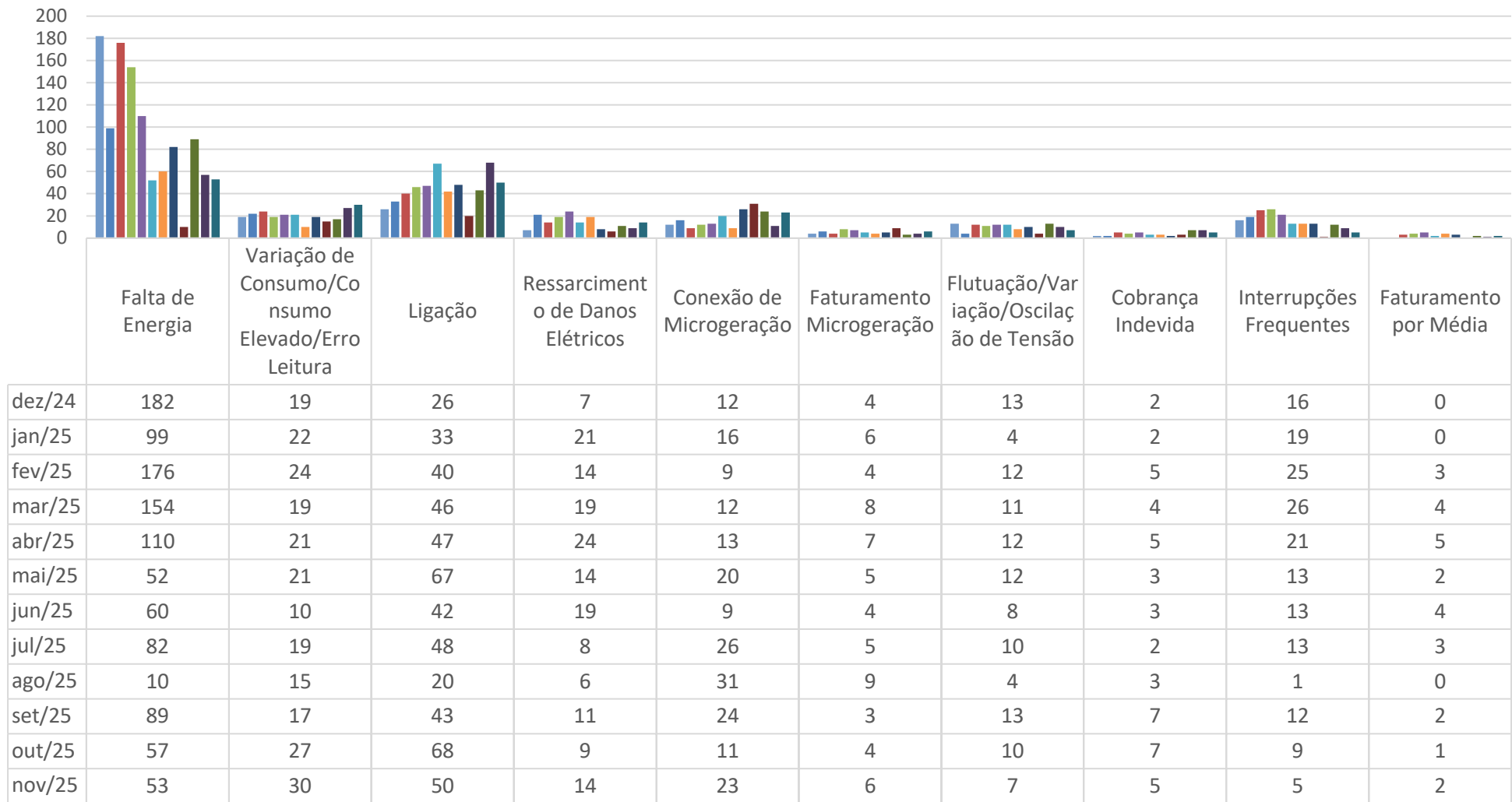


Informações mais solicitadas no mês



EDP SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



Energisa Sul-Sudeste

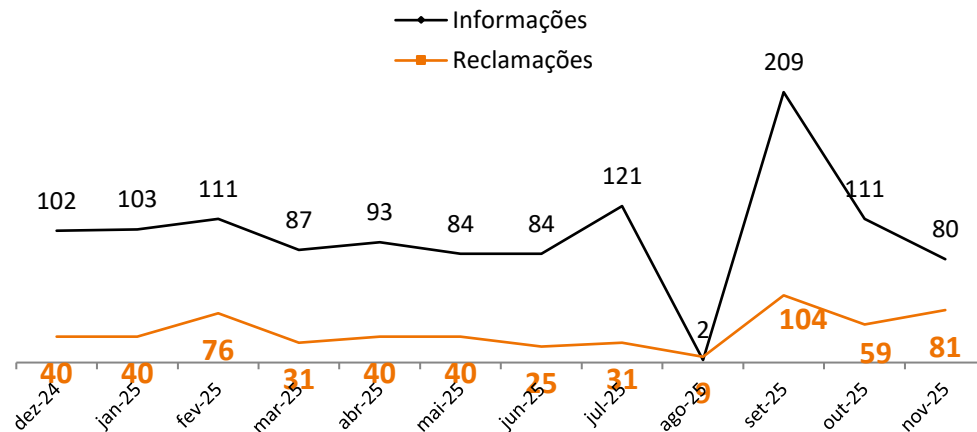
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
jun-25	84	25	-37,50%	0	109
jul-25	121	31	24,00%	0	152
ago-25	2	9	-70,97%	0	11
set-25	209	104	1055,56%	0	313
out-25	111	59	-43,27%	0	170
nov-25	80	81	37,29%	0	161

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	13
Presidente Prudente	12
Assis	12
Catanduva	6
Pinhalzinho	4
Cândido Mota	4
Regente Feijó	4
Novo Horizonte	3
Tupã	3
Itajobi	3

Reclamações mais frequentes no mês

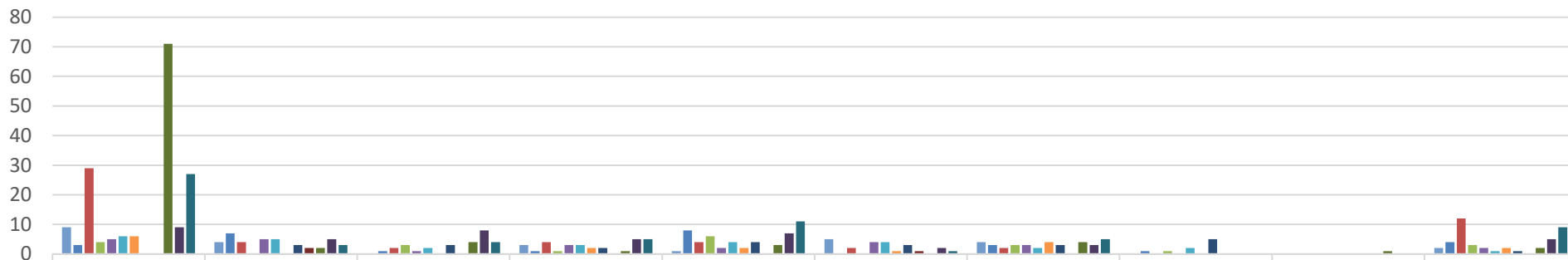
Falta de Energia	27	33,3%
Ressarcimento de Danos	11	13,6%
Interrupções Frequentes	9	11,1%
Oscilação de Tensão	5	6,2%
Ligação	5	6,2%
Atend .Telefônico	4	4,9%
Religação	4	4,9%
Variação de Consumo	4	4,9%

Informações mais solicitadas no mês

Falta de Energia	26	32,5%
Religação	10	12,5%
Entrega da Fatura	9	11,3%
Débitos Anteriores	5	6,3%
Variação de Consumo	4	5,0%
Interrupções Frequentes	3	3,8%
Oscilação de Tensão	3	3,8%
Deslig. a Pedido do Consum.	3	3,8%

Energisa Sul-Sudeste

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



	Falta de Energia	Conexão de Microgeração	Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura	Ligação	Ressarcimento de Danos Elétricos	Faturamento Microgeração	Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão	Extensão de Rede	Alteração Cadastral (Titularidade/ Nome)	Interrupções Frequentes
dez/24	9	4	0	3	1	5	4	0	0	2
jan/25	3	7	1	1	8	0	3	1	0	4
fev/25	29	4	2	4	4	2	2	0	0	12
mar/25	4	0	3	1	6	0	3	1	0	3
abr/25	5	5	1	3	2	4	3	0	0	2
mai/25	6	5	2	3	4	4	2	2	0	1
jun/25	6	0	0	2	2	1	4	0	0	2
jul/25	0	3	3	2	4	3	3	5	0	1
ago/25	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0
set/25	71	2	4	1	3	0	4	0	1	2
out/25	9	5	8	5	7	2	3	0	0	5
nov/25	27	3	4	5	11	1	5	0	0	9

Dúvidas ou reclamações sobre os serviços de energia elétrica, gás canalizado e saneamento básico?

Para reclamações, ligue primeiro para a concessionária que atua em sua cidade. Caso a situação não seja resolvida ou você não fique satisfeito, ligue para Arsesp.

Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU)

Energia elétrica – 0800 72 70167

Gás canalizado – 0800 77 004 27

Saneamento – 0800 77 168 83

Ou escreva para sau@arsesp.sp.gov.br

Ouvidoria – 0800 770 6884 <https://fala.sp.gov.br/>

Canal Exclusivo para Prefeitos:

Whatsapp - 11 - 96919-4920

convenios@arsesp.sp.gov.br

Rua Cristiano Viana, 428 - CEP 05411-902 |
São Paulo – SP

PABX: (11)3204-2100

Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP