

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

**Setor: Energia Elétrica**

**Mês: Outubro/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.

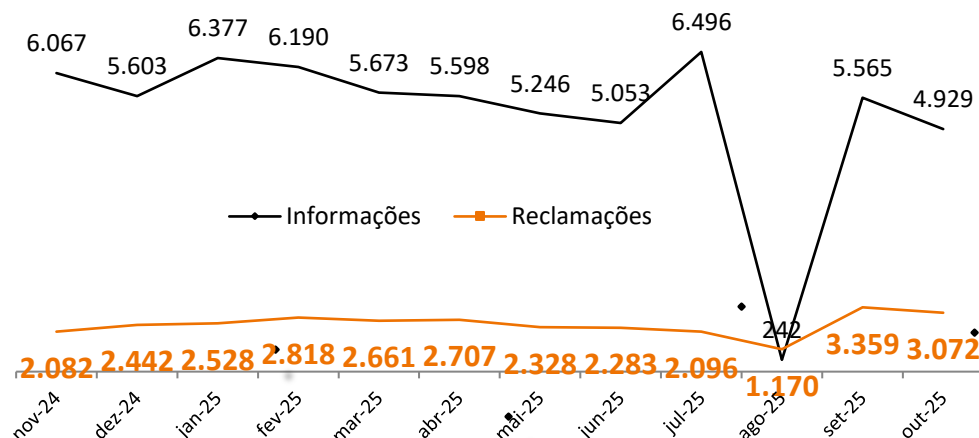
### Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
mai-25	5.246	2.328	-14,00%	7	7.581
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

<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	1.690	55,0%
CPFL Paulista	503	16,4%
Neoenergia Elektro	343	11,2%
EDP SP	295	9,6%
CPFL Piratininga	153	5,0%
Energisa Sul-Sudeste	59	1,9%
CPFL Santa Cruz	29	0,9%

### Reclamações mais frequentes no mês

Variação de Consumo	468	15,2%
Ligação	437	14,2%
Falta de Energia	367	11,9%
Religação	252	8,2%
Conexão Microgeração	179	5,8%
Suspensão Indevida	134	4,4%
Ressarcimento de Danos	119	3,9%
Cobrança Indevida	95	3,1%

### Informações mais solicitadas no mês

Falta de Energia	718	14,5%
Religação	496	10,0%
Entrega da Fatura	392	7,9%
Ligação	380	7,7%
Débitos Anteriores	350	7,1%
Variação de Consumo	330	6,7%
Alteração Cadastral	244	4,9%
2ª Via Fatura	241	4,9%

## 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 <sup>1</sup>	reclamações no mês	resultado do indicador
Enel SP	8.661.446	1.690	1,95
CPFL Paulista	5.133.320	503	0,98
Neoenergia Elektro	3.017.954	343	1,14
EDP SP	2.210.008	295	1,33
CPFL Piratininga	2.009.836	153	0,76
Energisa Sul-Sudeste	897.504	59	0,66
CPFL Santa Cruz	476.135	29	0,61
<b>Setor agregado</b>	<b>22.406.203</b>	<b>3.072</b>	<b>1,37</b>

### % reclamações procedentes

Concessionária	resultado do indicador
EDP SP	20,7%
Energisa Sul-Sudeste	15,3%
CPFL Paulista	13,9%
Enel SP	12,1%
CPFL Santa Cruz	10,3%
Neoenergia Elektro	7,3%
CPFL Piratininga	3,9%
<b>Setor agregado</b>	<b>12,3%</b>

<sup>1</sup> Base de unidades consumidoras de outubro de 2025

Enel SP

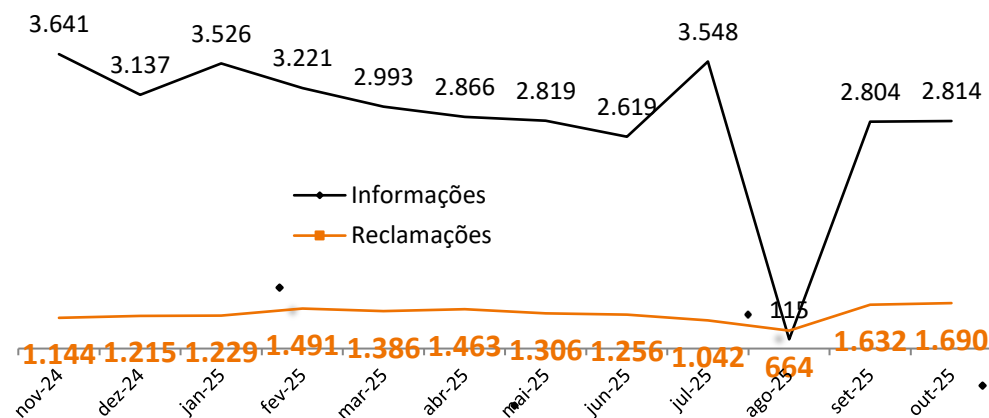
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
mai-25	2.819	1.306	-10,73%	5	4.130
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

<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

	Quantidade
São Paulo	1265
Osasco	67
Santo André	39
Cotia	38
Carapicuíba	33
São Bernardo do Campo	30
Taboão da Serra	25
Barueri	23
Diadema	21
Mauá	20

Reclamações mais frequentes no mês

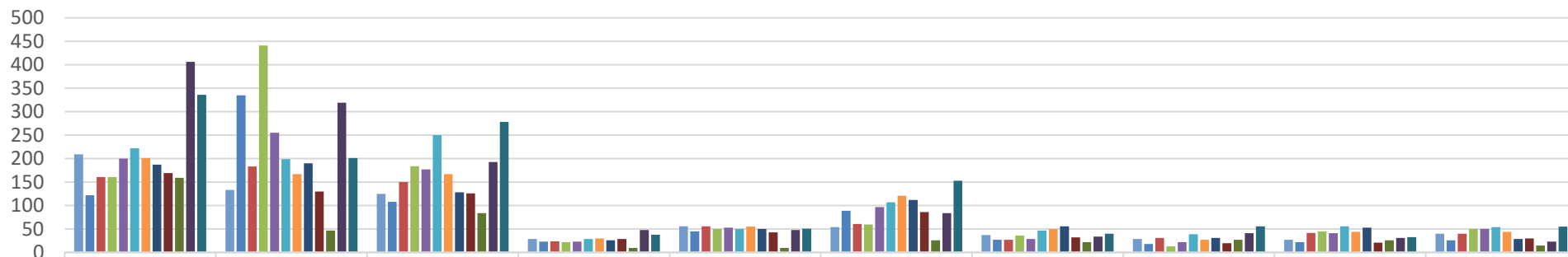
Variação de Consumo	336	19,9%
Ligação	278	16,4%
Falta de Energia	201	11,9%
Religação	153	9,1%
Suspensão Indevida	78	4,6%
Cobrança Indevida	63	3,7%
Conexão Microgeração	56	3,3%
Ressarcimento de Danos	55	3,3%

Informações mais solicitadas no mês

Falta de Energia	368	13,1%
Religação	262	9,3%
Entrega da Fatura	254	9,0%
Ligação	246	8,7%
Débitos Anteriores	211	7,5%
Variação de Consumo	209	7,4%
2ª Via Fatura	186	6,6%
Alteração Cadastral	171	6,1%

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 Microgeração	Ressarcimento de Danos Elétricos
nov/24	209	133	125	29	56	54	37	29	27	40
dez/24	122	335	108	23	45	89	27	18	22	26
jan/25	161	183	150	24	56	61	27	31	42	40
fev/25	161	441	184	22	50	60	36	13	45	50
mar/25	200	255	177	23	53	97	29	22	41	50
abr/25	222	199	250	29	50	107	47	39	56	54
mai/25	201	167	167	30	55	121	50	27	44	44
jun/25	187	190	128	26	50	112	56	31	53	29
jul/25	169	130	126	29	43	86	32	20	21	30
ago/25	159	47	84	10	10	26	22	27	26	15
set/25	406	319	193	48	48	84	34	41	31	23
out/25	336	201	278	38	51	153	40	56	33	55

CPFL Paulista

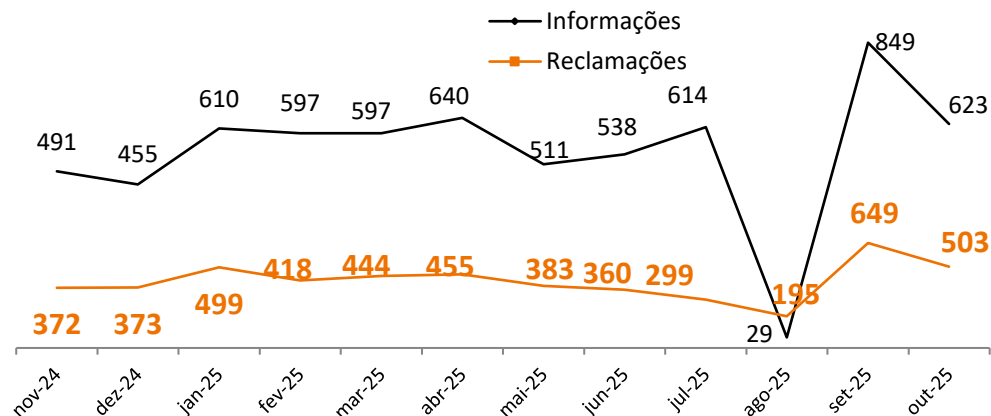
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
mai-25	511	383	-15,82%	1	895
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

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

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

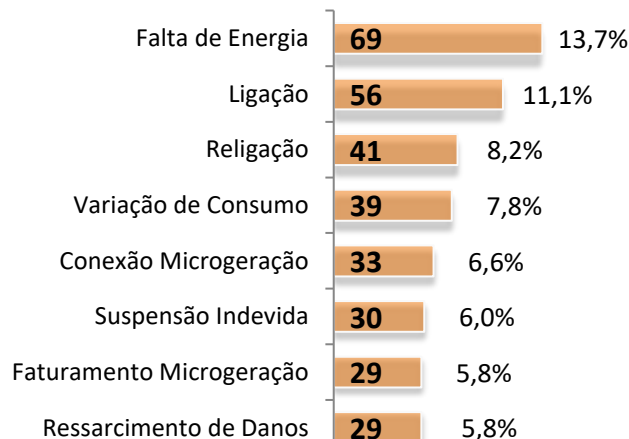
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



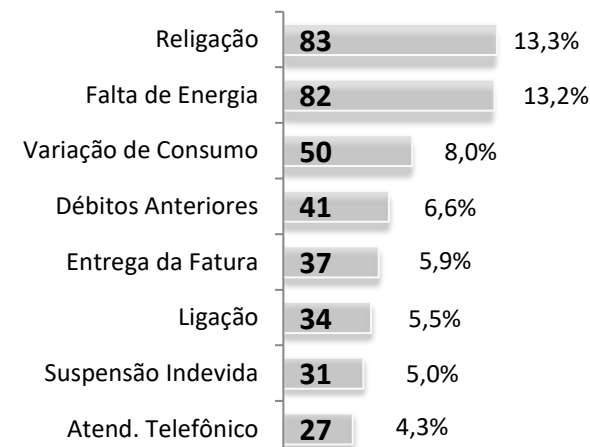
Municípios com mais reclamações no mês

	Quantidade
Campinas	55
São José do Rio Preto	39
Ribeirão Preto	34
Piracicaba	31
Araçatuba	20
Bauru	20
São Carlos	16
Araraquara	14
Hortolândia	11
Valinhos	10

Reclamações mais frequentes no mês



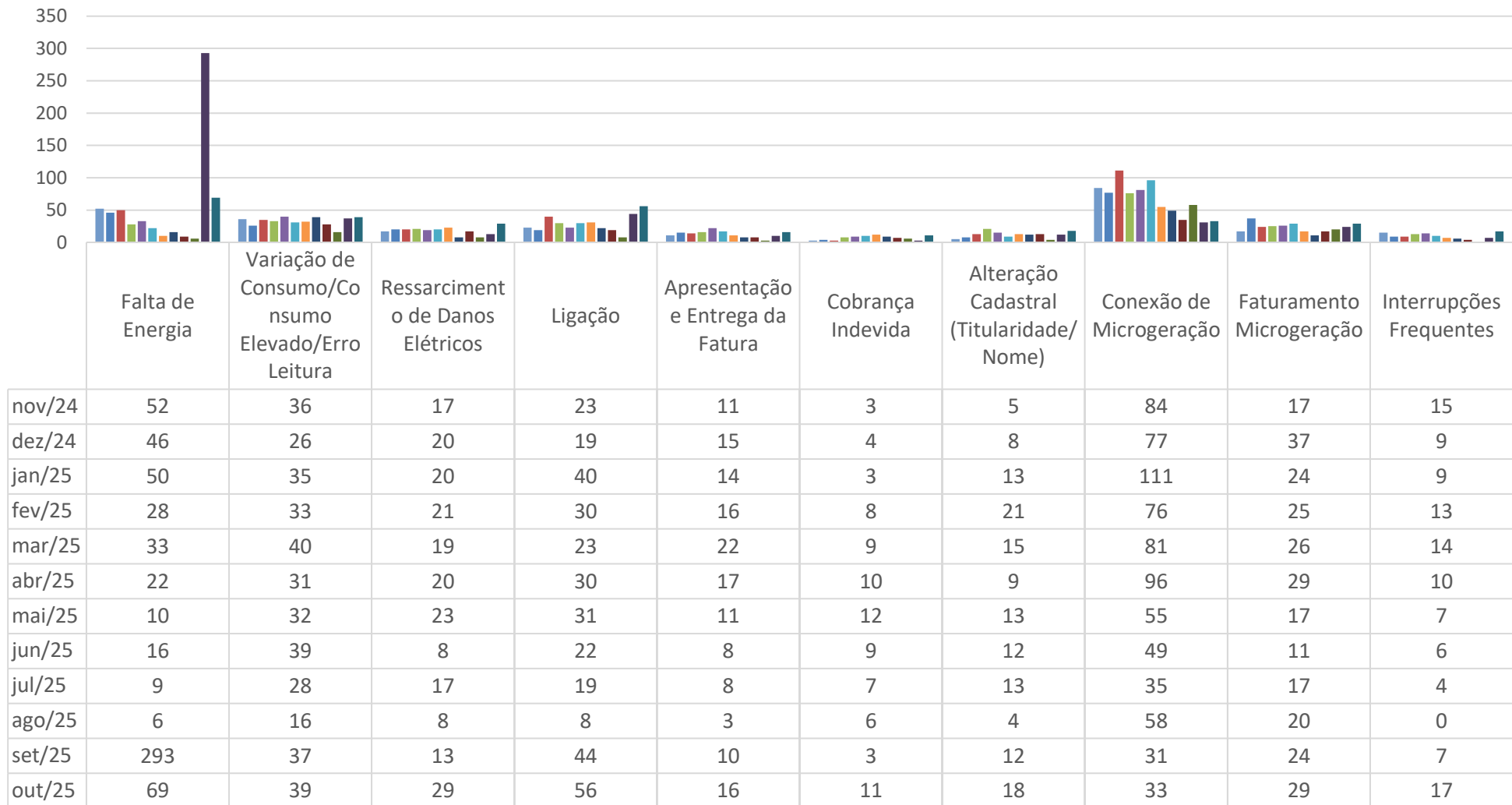
Informações mais solicitadas no mês





CPFL Paulista

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)





CPFL Piratininga

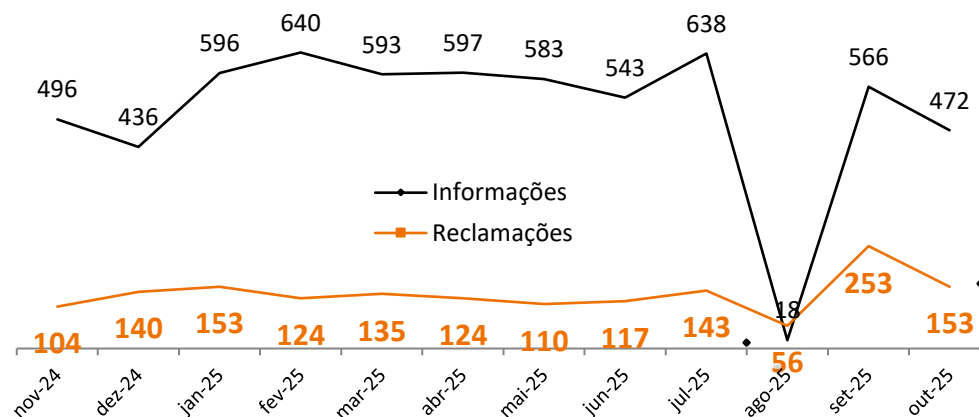
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
mai-25	583	110	-11,29%	0	693
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

<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

	Quantidade
Sorocaba	22
Praia Grande	19
Jundiaí	18
Santos	14
Salto	9
São Vicente	7
Porto Feliz	6
Guarujá	5
Várzea Paulista	5
Indaiatuba	5

Reclamações mais frequentes no mês

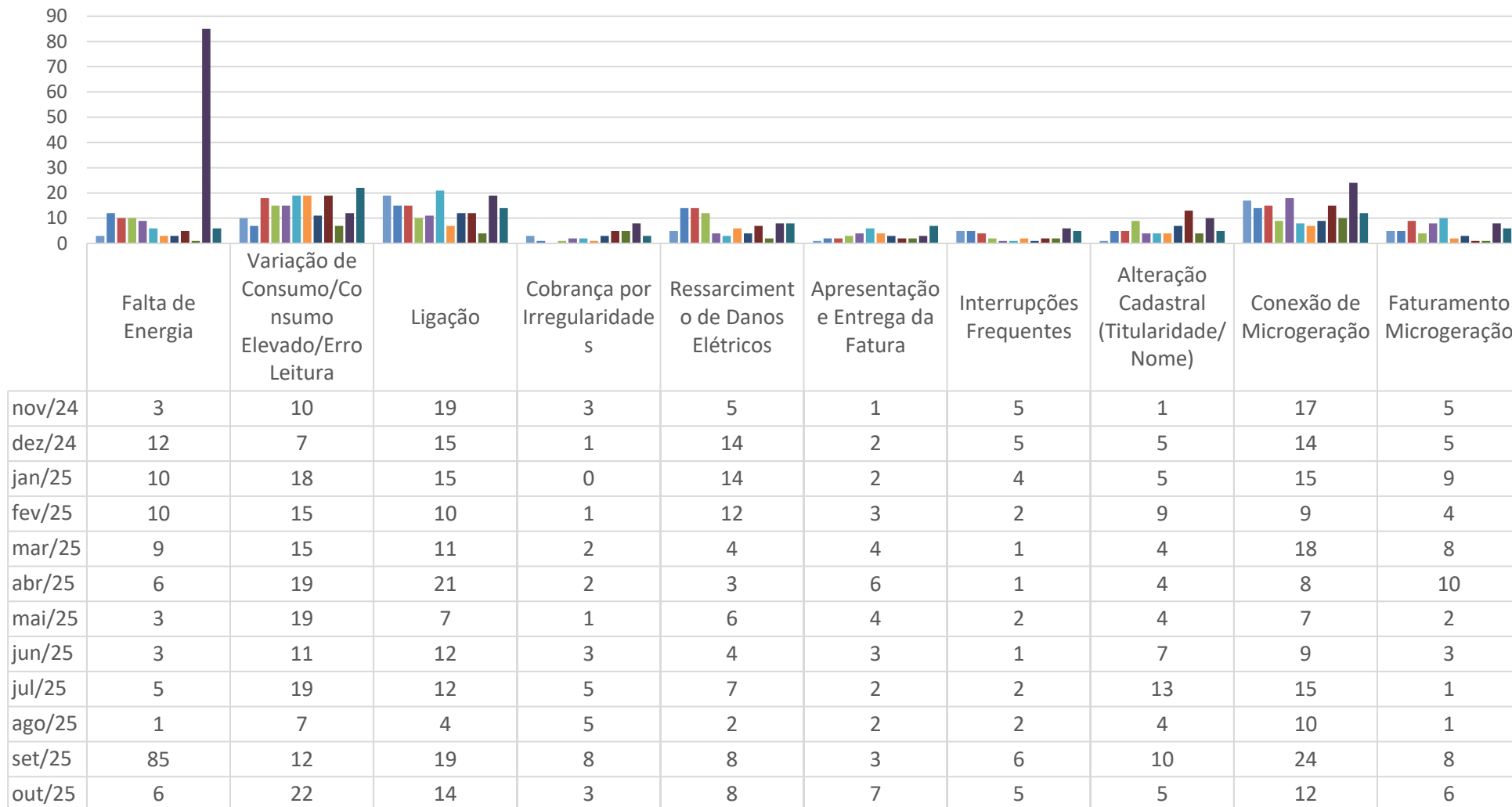
Variação de Consumo	22	14,4%
Religação	19	12,4%
Ligação	14	9,2%
Conexão Microgeração	12	7,8%
Ressarcimento de Danos	8	5,2%
Entrega da Fatura	7	4,6%
Oscilação de Tensão	7	4,6%
Faturamento Microgeração	6	3,9%

Informações mais solicitadas no mês

Falta de Energia	80	16,9%
Religação	54	11,4%
Débitos Anteriores	38	8,1%
Entrega da Fatura	33	7,0%
Ligação	28	5,9%
Oscilação de Tensão	28	5,9%
Atend Telefônico	27	5,7%
Alteração Cadastral	22	4,7%

CPFL Piratininga

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



CPFL Santa Cruz

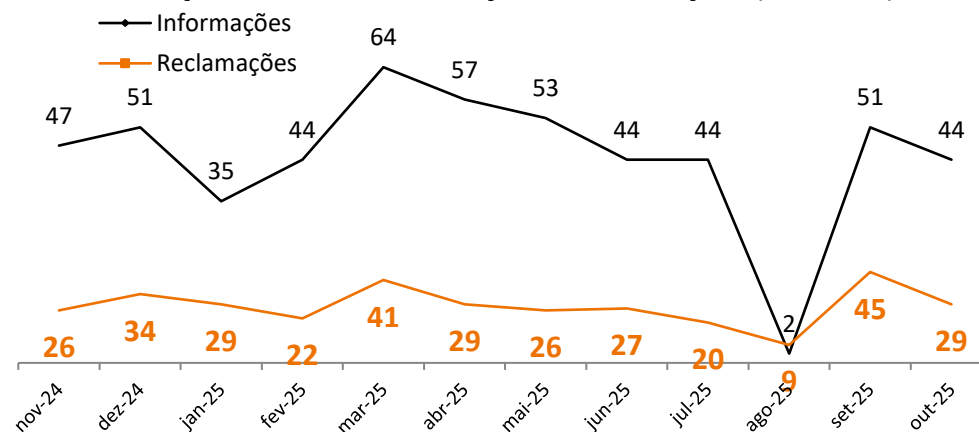
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
mai-25	53	26	-10,34%	0	79
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

<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

	Quantidade
Ourinhos	7
Chavantes	3
Itapetininga	3
Caconde	2
Casa Branca	2
São Pedro do Turvo	2
Piraju	1
Pedreira	1
Cerqueira César	1
São José do Rio Pardo	1

Reclamações mais frequentes no mês

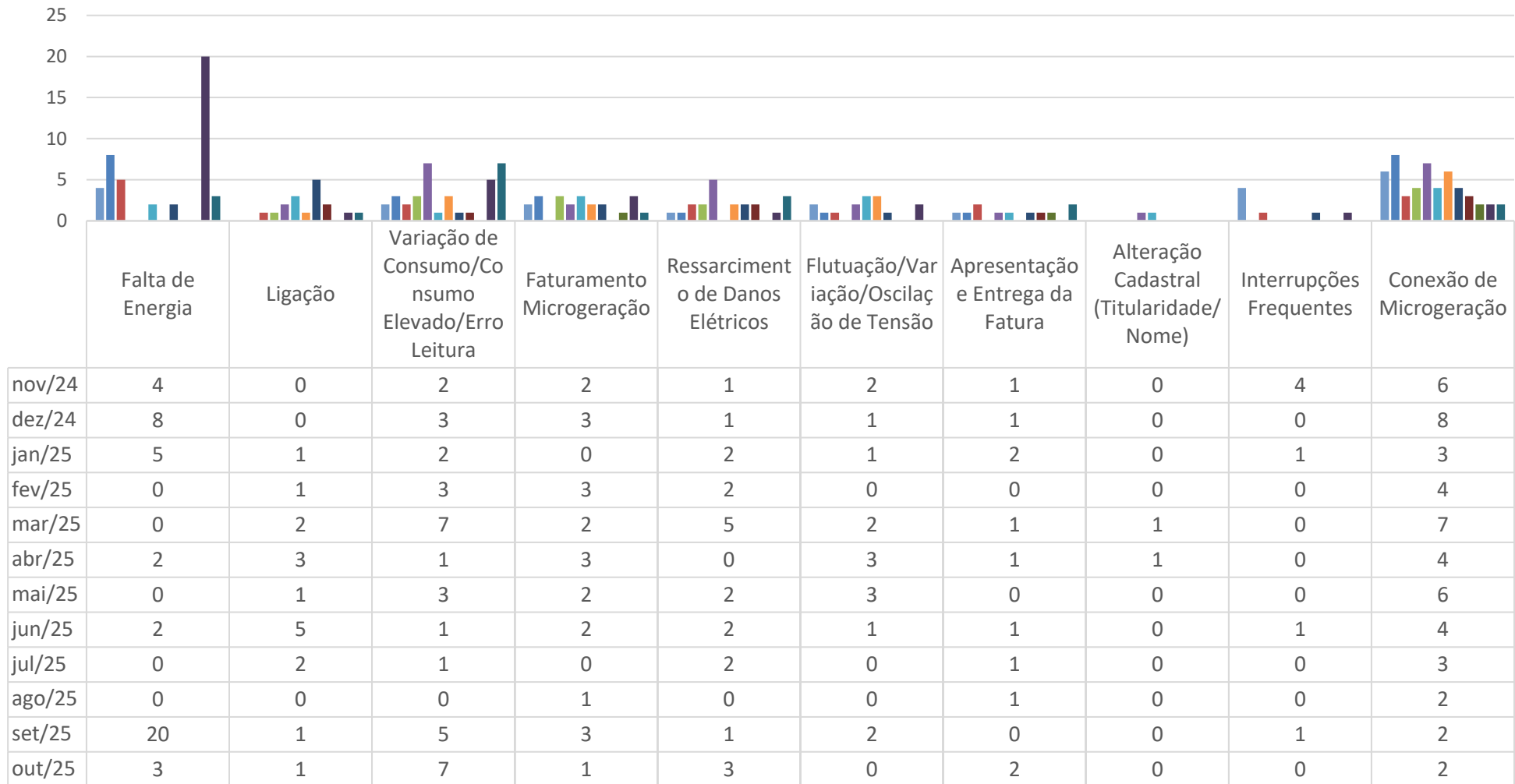
Variação de Consumo	7	24,1%
Ressarcimento de Danos	3	10,3%
Falta de Energia	3	10,3%
Nenhuma das Anteriores	3	10,3%
Entrega da Fatura	2	6,9%
Religação	2	6,9%
Conexão Microgeração	2	6,9%
Subst. Equipamento Rede	1	3,4%

Informações mais solicitadas no mês

Religação	10	22,7%
Ligação	7	15,9%
Falta de Energia	4	9,1%
Classif. UC Baixa Renda	2	4,5%
Entrega da Fatura	2	4,5%
Oscilação de Tensão	2	4,5%
Subst Equipamento Rede	2	4,5%
Débitos Anteriores	2	4,5%

CPFL Santa Cruz

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



Neoenergia Elektro

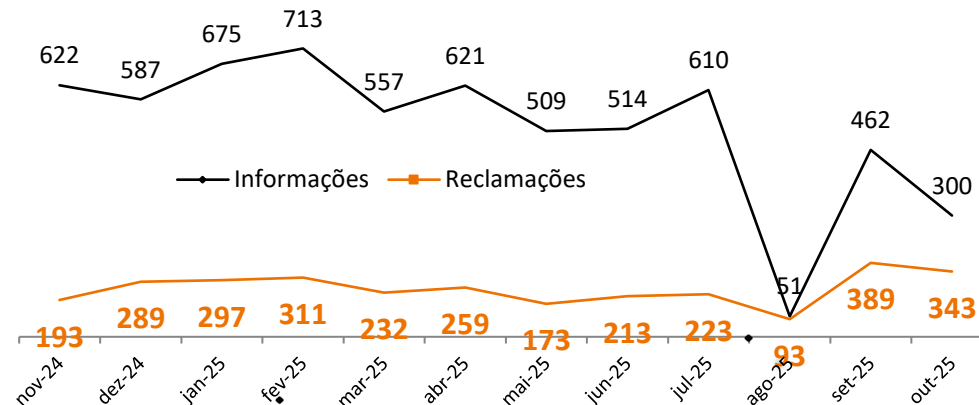
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
mai-25	509	173	-33,20%	0	682
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

<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

	Quantidade
Mogi Mirim	39
Fernandópolis	38
Itanhaém	13
Atibaia	11
Mogi Guaçu	10
Mairiporã	10
Limeira	10
Araras	8
Junqueirópolis	8
Votuporanga	7

Reclamações mais frequentes no mês

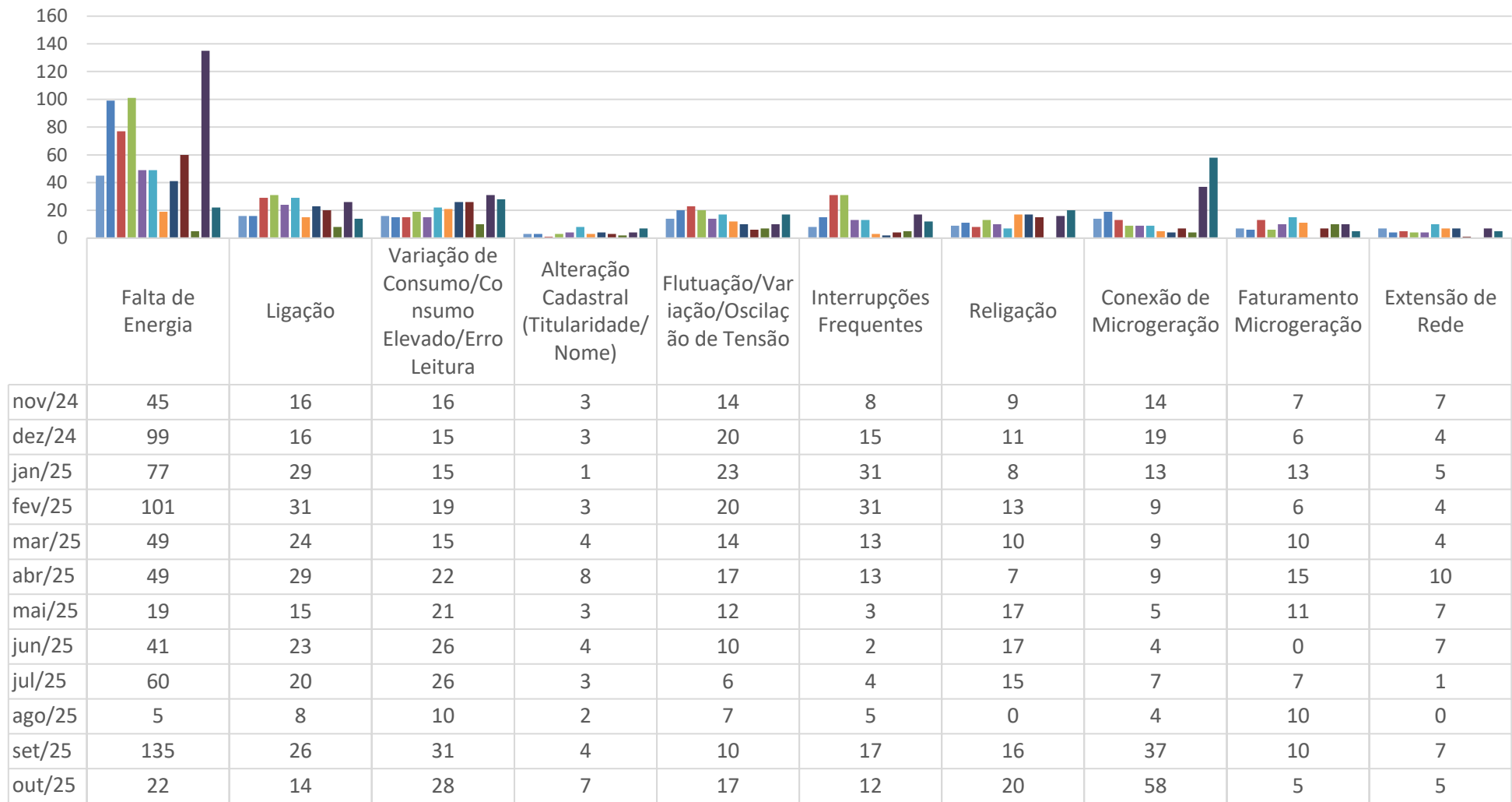
Conexão Microgeração	58	16,9%
Devol Valores	57	16,6%
Variação de Consumo	28	8,2%
Falta de Energia	22	6,4%
Religação	20	5,8%
Oscilação de Tensão	17	5,0%
Suspensão Indevida	16	4,7%
Cobrança Irregularidades	16	4,7%

Informações mais solicitadas no mês

Falta de Energia	45	15,0%
Religação	30	10,0%
Devol Valores	29	9,7%
Variação de Consumo	20	6,7%
Suspensão Indevida	16	5,3%
Ligação	16	5,3%
Débitos Anteriores	15	5,0%
Oscilação de Tensão	13	4,3%

Neoenergia Elektro

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



EDP SP

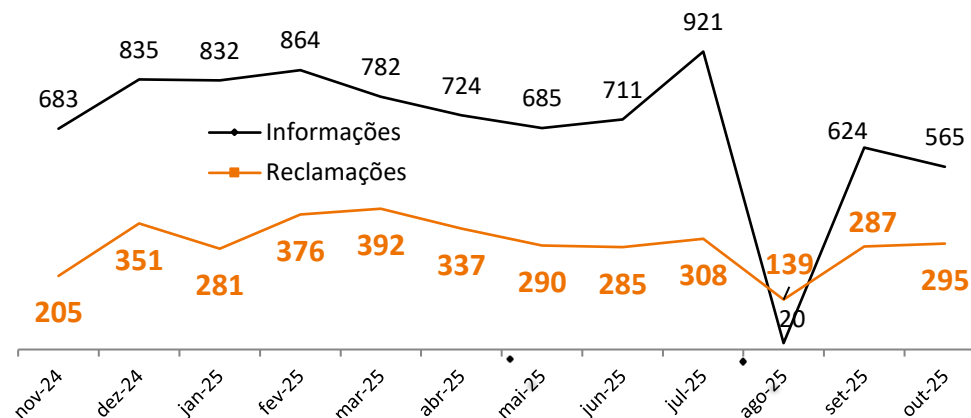
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
mai-25	685	290	-13,95%	1	976
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

<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

	Quantidade
Guarulhos	110
Mogi das Cruzes	34
São José dos Campos	33
Taubaté	18
Itaquaquecetuba	14
Suzano	10
Caçapava	9
São Sebastião	8
Pindamonhangaba	8
Caragatatuba	7

Reclamações mais frequentes no mês

Ligação	68	23,1%
Falta de Energia	57	19,3%
Variação de Consumo	27	9,2%
Religação	14	4,7%
Conexão Microgeração	11	3,7%
Alteração de carga	11	3,7%
Oscilação de Tensão	10	3,4%
Ressarcimento de Danos	9	3,1%

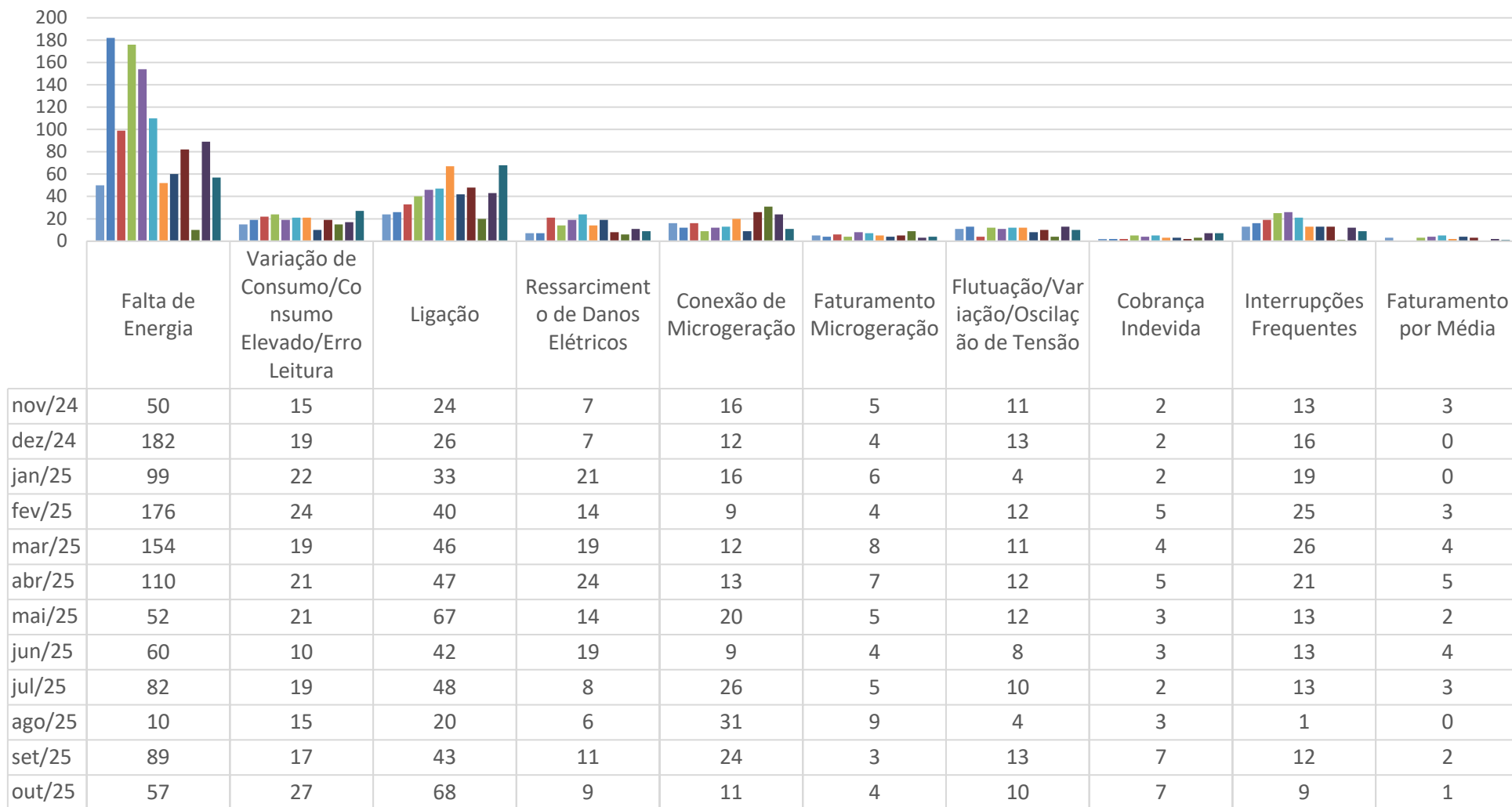
Informações mais solicitadas no mês

Falta de Energia	109	19,3%
Entrega da Fatura	51	9,0%
Ligação	45	8,0%
Religação	42	7,4%
Débitos Anteriores	37	6,5%
Atend. Telefônico	32	5,7%
Iluminação Pública	26	4,6%
Variação de Consumo	24	4,2%



EDP SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



Energisa Sul-Sudeste

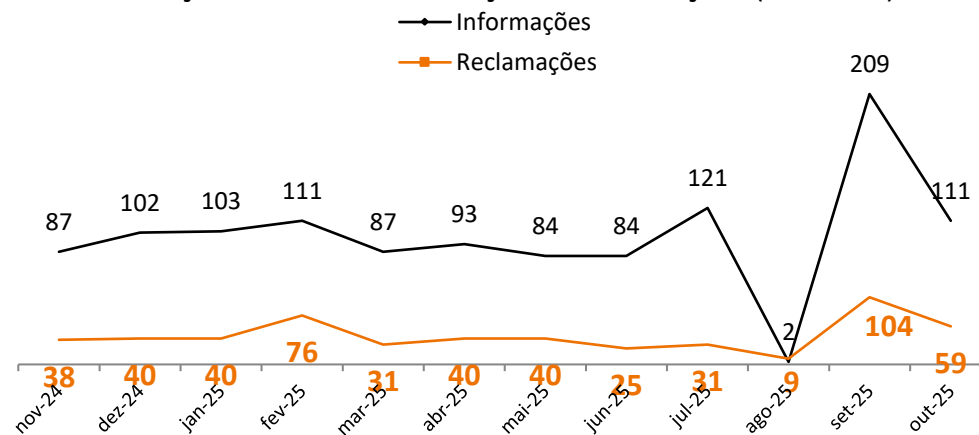
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
mai-25	84	40	0,00%	0	124
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

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

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

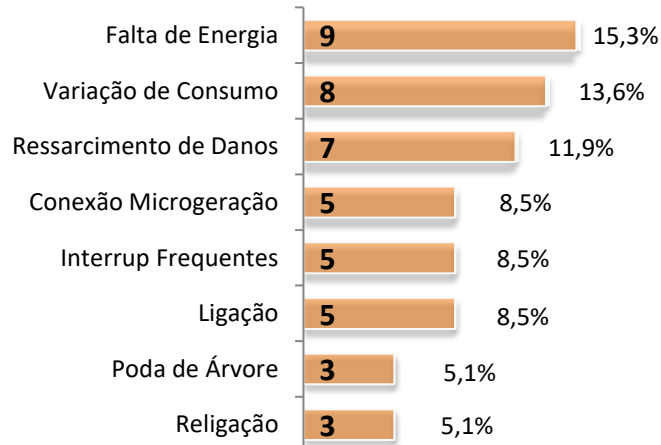
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



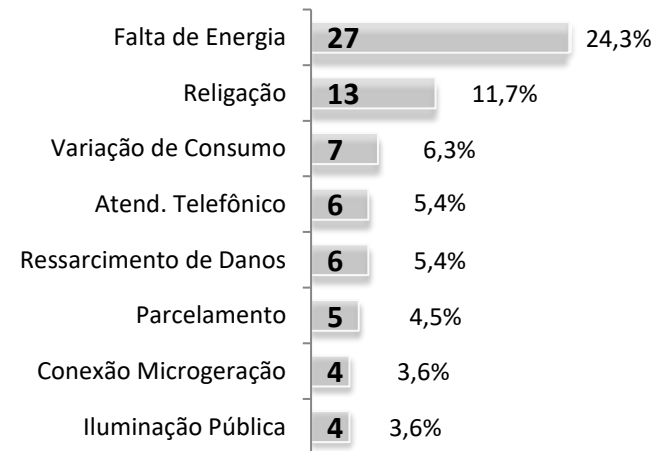
Municípios com mais reclamações no mês

	Quantidade
Bragança Paulista	15
Presidente Prudente	11
Assis	5
Lucélia	4
Tupã	4
Catanduva	3
Vargem	3
Regente Feijó	2
Santo Anastácio	1
Pedra Bela	1

Reclamações mais frequentes no mês

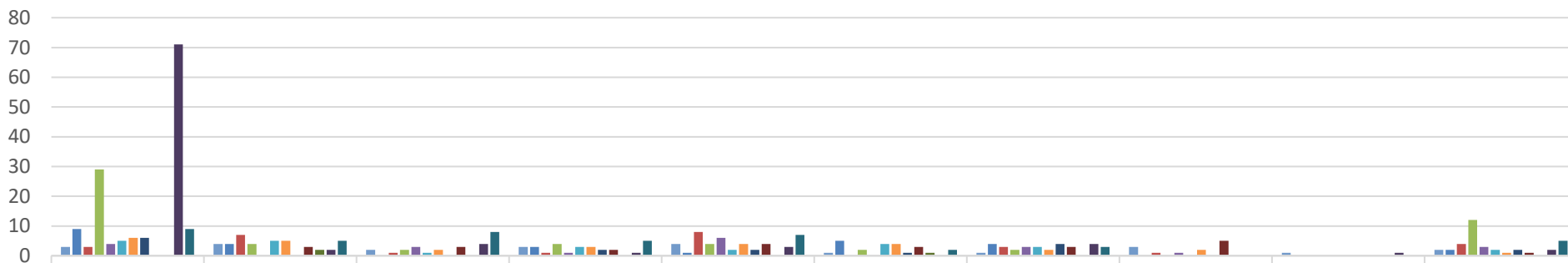


Informações mais solicitadas no mês



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 de Microgeração	Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão	Extensão de Rede	Alteração Cadastral (Titularidade/Nome)	Interrupções Frequentes
nov/24	3	4	2	3	4	1	1	3	1	2
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

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](mailto: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](mailto: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**