

Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP

Setor: Energia Elétrica

Mês: Setembro/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.

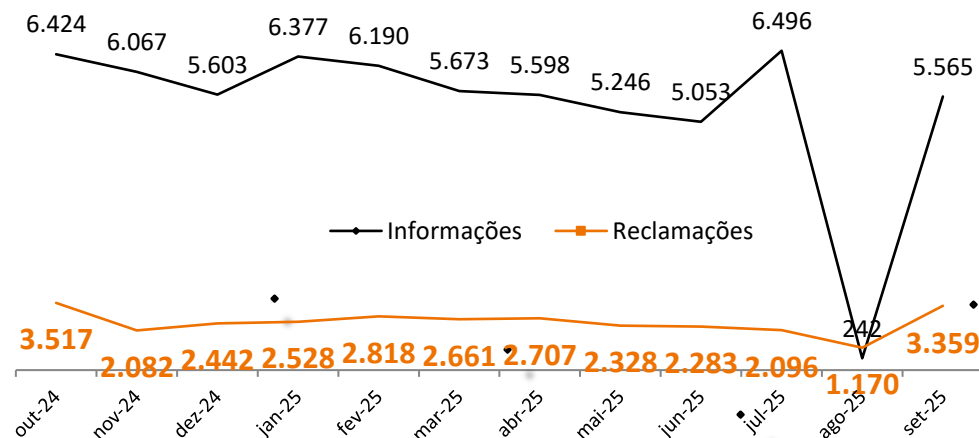
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
abr-25	5.598	2.707	1,73%	17	8.322
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

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	1.632	48,6%
CPFL Paulista	649	19,3%
EDP SP	287	8,5%
Neoenergia Elektro	389	11,6%
CPFL Piratininga	253	7,5%
Energisa Sul-Sudeste	104	3,1%
CPFL Santa Cruz	45	1,3%

Reclamações mais frequentes no mês

Falta de Energia	1012	30,1%
Variação de Consumo	512	15,2%
Ligação	327	9,7%
Religação	162	4,8%
Conexão Microgeração	162	4,8%
Suspensão Indevida	137	4,1%
Oscilação de Tensão	93	2,8%
Faturamento Microgeração	79	2,4%

Informações mais solicitadas no mês

Falta de Energia	1648	29,4%
Religação	501	8,9%
Débitos Anteriores	390	7,0%
Entrega da Fatura	350	6,3%
Variação de Consumo	325	5,8%
Ligação	295	5,3%
Alteração Cadastral	250	4,5%
Oscilação de Tensão	227	4,1%

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	8.648.103	1.632	1,89
EDP SP	2.203.929	287	1,30
Neoenergia Elektro	3.017.954	389	1,29
CPFL Paulista	5.123.970	649	1,27
CPFL Piratininga	2.005.485	253	1,26
Energisa Sul-Sudeste	895.999	104	1,16
CPFL Santa Cruz	475.227	45	0,95
Setor agregado	22.370.667	3.359	1,50

% reclamações procedentes

Concessionária	resultado do indicador
Energisa Sul-Sudeste	67,3%
CPFL Paulista	45,1%
CPFL Santa Cruz	44,4%
Neoenergia Elektro	35,0%
CPFL Piratininga	33,2%
EDP SP	31,0%
Enel SP	19,8%
Setor agregado	30,2%

¹ Base de unidades consumidoras de setembro de 2025

Enel SP

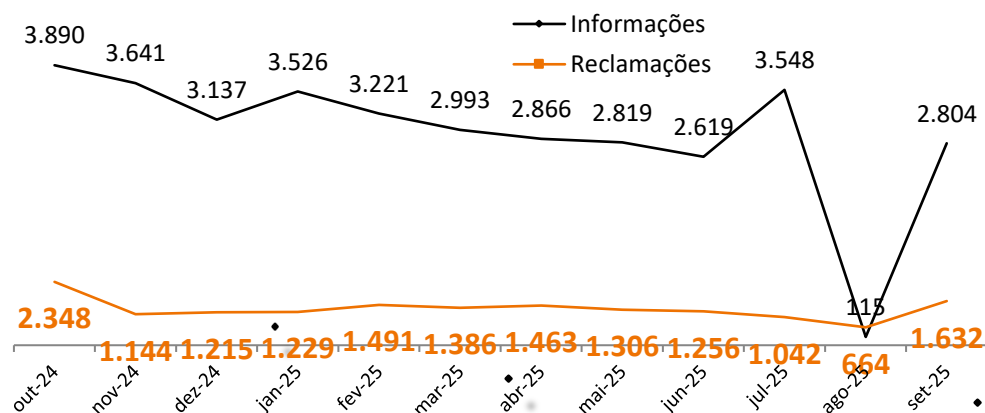
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
abr-25	2.866	1.463	5,56%	11	4.340
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

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	1.196
Osasco	49
Cotia	46
Santo André	44
Carapicuíba	36
São Bernardo do Campo	30
Barueri	28
Taboão da Serra	24
Mauá	24
Santana de Parnaíba	20

Reclamações mais frequentes no mês

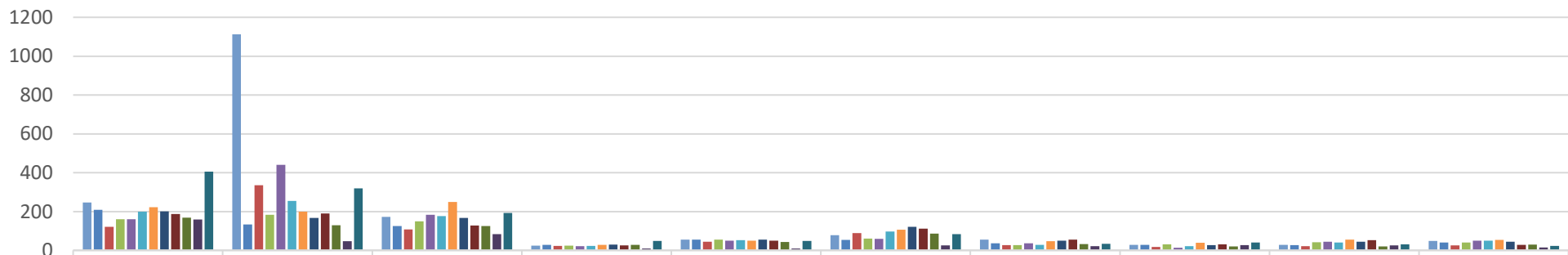
Variação de Consumo	406	24,9%
Falta de Energia	319	19,5%
Ligação	193	11,8%
Religação	84	5,1%
Suspensão Indevida	81	5,0%
Cobrança Indevida	54	3,3%
Nenhuma das Anteriores	51	3,1%
Faturamento por Média	48	2,9%

Informações mais solicitadas no mês

Falta de Energia	598	21,3%
Religação	260	9,3%
Variação de Consumo	238	8,5%
Entrega da Fatura	231	8,2%
Débitos Anteriores	223	8,0%
Alteração Cadastral	165	5,9%
Ligação	155	5,5%
2ª Via Fatura	140	5,0%

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
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
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

CPFL Paulista

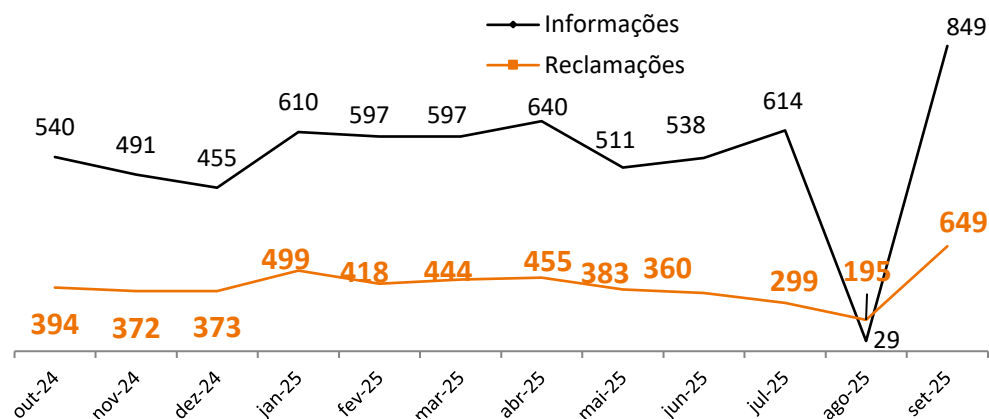
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
abr-25	640	455	2,48%	2	1.097
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

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	59
São José do Rio Preto	40
Ribeirão Preto	38
Bauru	32
Piracicaba	29
Botucatu	27
Marília	25
Americana	17
São Carlos	15
Birigui	15

Reclamações mais frequentes no mês

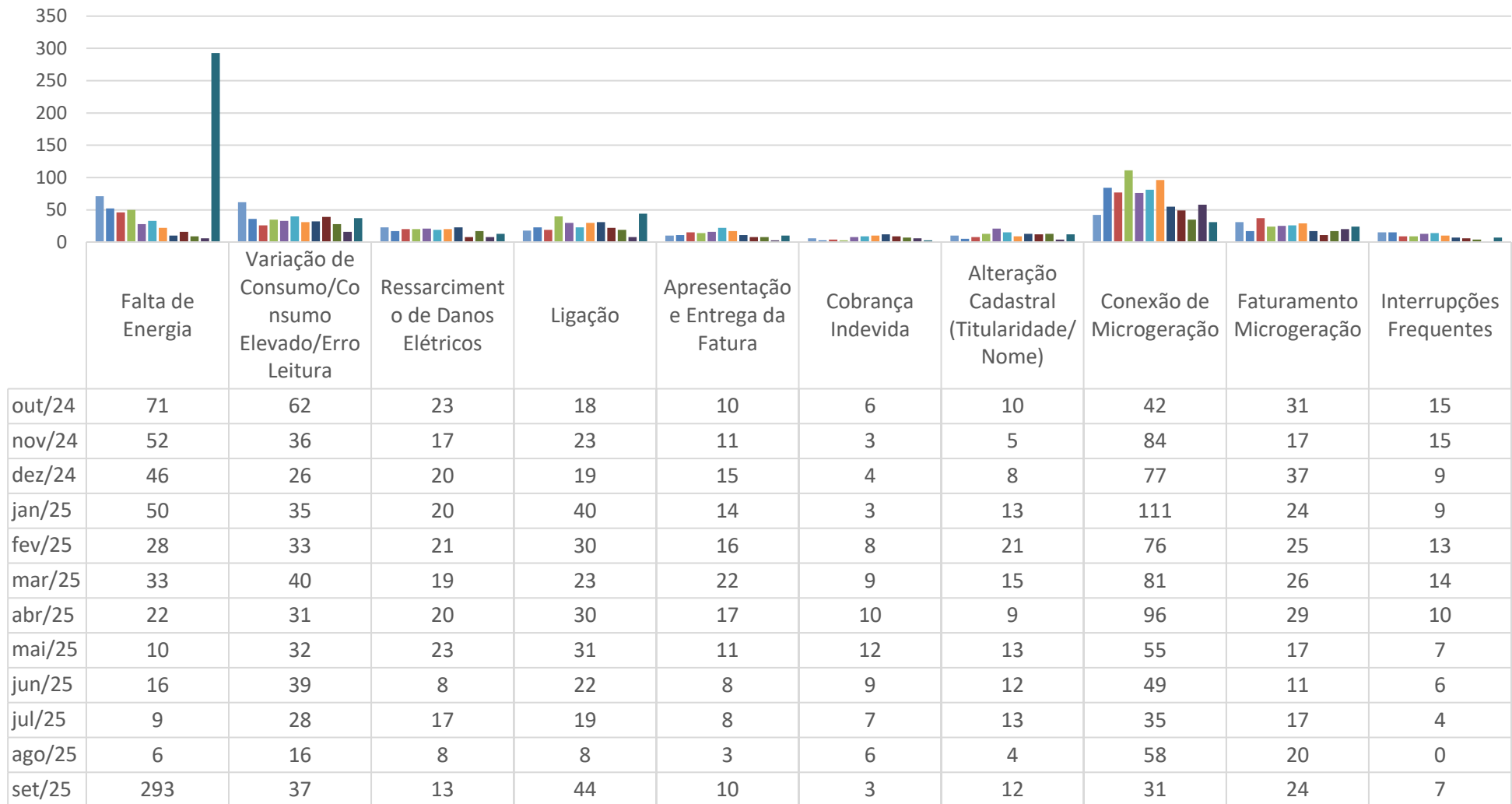
Falta de Energia	293	45,1%
Ligação	44	6,8%
Religação	38	5,9%
Variação de Consumo	37	5,7%
Conexão Microgeração	31	4,8%
Oscilação de Tensão	28	4,3%
Faturamento Microgeração	24	3,7%
Suspensão Indevida	19	2,9%

Informações mais solicitadas no mês

Falta de Energia	384	45,2%
Religação	71	8,4%
Débitos Anteriores	39	4,6%
Ligação	36	4,2%
Atend. Telefônico	32	3,8%
Oscilação de Tensão	31	3,7%
Suspensão Indevida	21	2,5%
Variação de Consumo	21	2,5%

CPFL Paulista

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



CPFL Piratininga

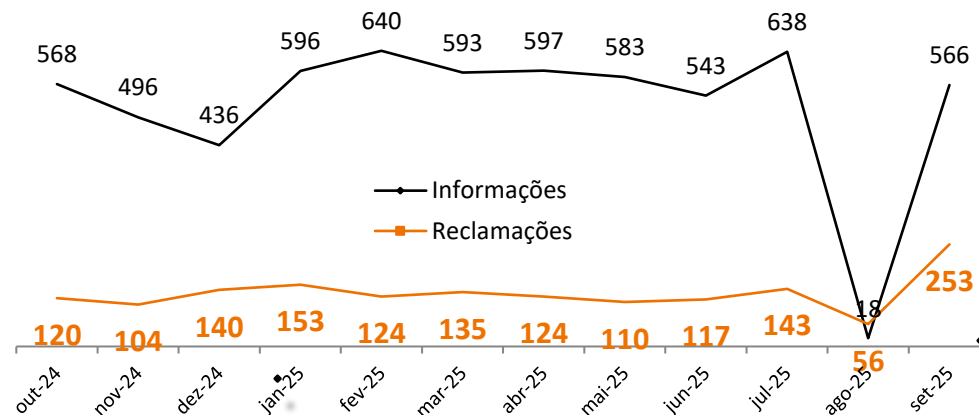
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
abr-25	597	124	-8,15%	2	723
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

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
Indaiatuba	30
Jundiaí	26
Praia Grande	26
Sorocaba	23
Santos	18
Itu	15
Salto	12
Várzea Paulista	12
Itupeva	12
São Vicente	7

Reclamações mais frequentes no mês

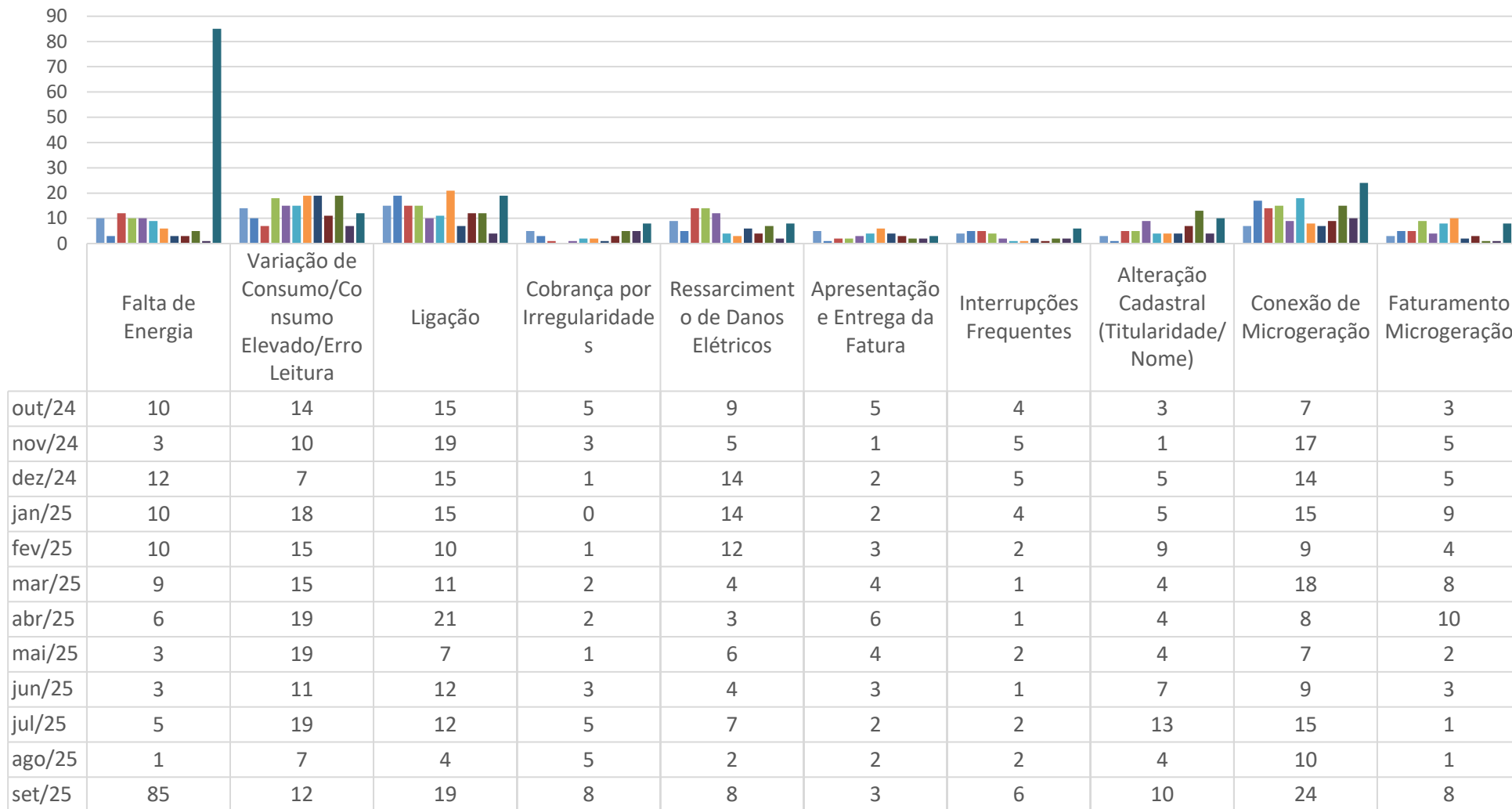
Falta de Energia	85	33,6%
Conexão Microgeração	24	9,5%
Ligação	19	7,5%
Alteração de carga	15	5,9%
Variação de Consumo	12	4,7%
Religação	12	4,7%
Alteração Cadastral	10	4,0%
Ressarcimento de Danos	8	3,2%

Informações mais solicitadas no mês

Falta de Energia	210	37,1%
Religação	53	9,4%
Oscilação de Tensão	39	6,9%
Ligação	36	6,4%
Débitos Anteriores	34	6,0%
Entrega da Fatura	32	5,7%
Alteração Cadastral	25	4,4%
Atend. Telefônico	21	3,7%

CPFL Piratininga

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



CPFL Santa Cruz

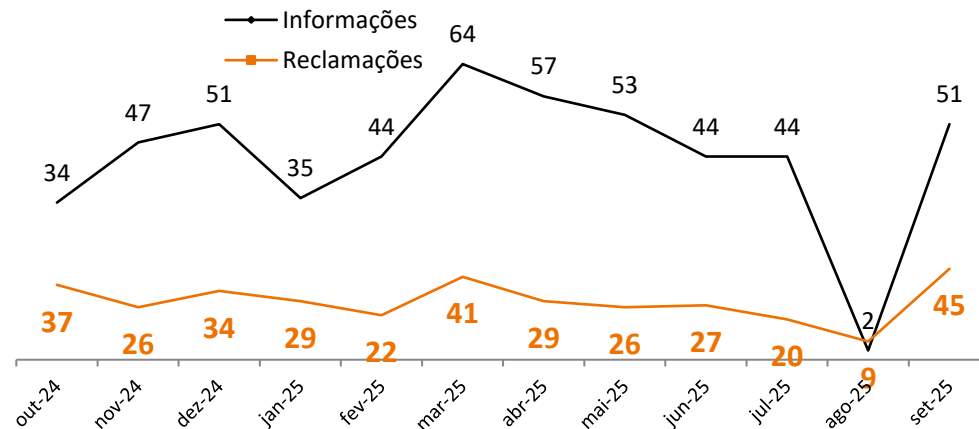
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
abr-25	57	29	-29,27%	0	86
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

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
Avaré	9
Ourinhos	6
Cerqueira César	5
Pedreira	3
Santa Cruz do Rio Pardo	3
Itapetininga	3
Iaras	2
Manduri	2
Taquarituba	2
Jaguariúna	2

Reclamações mais frequentes no mês

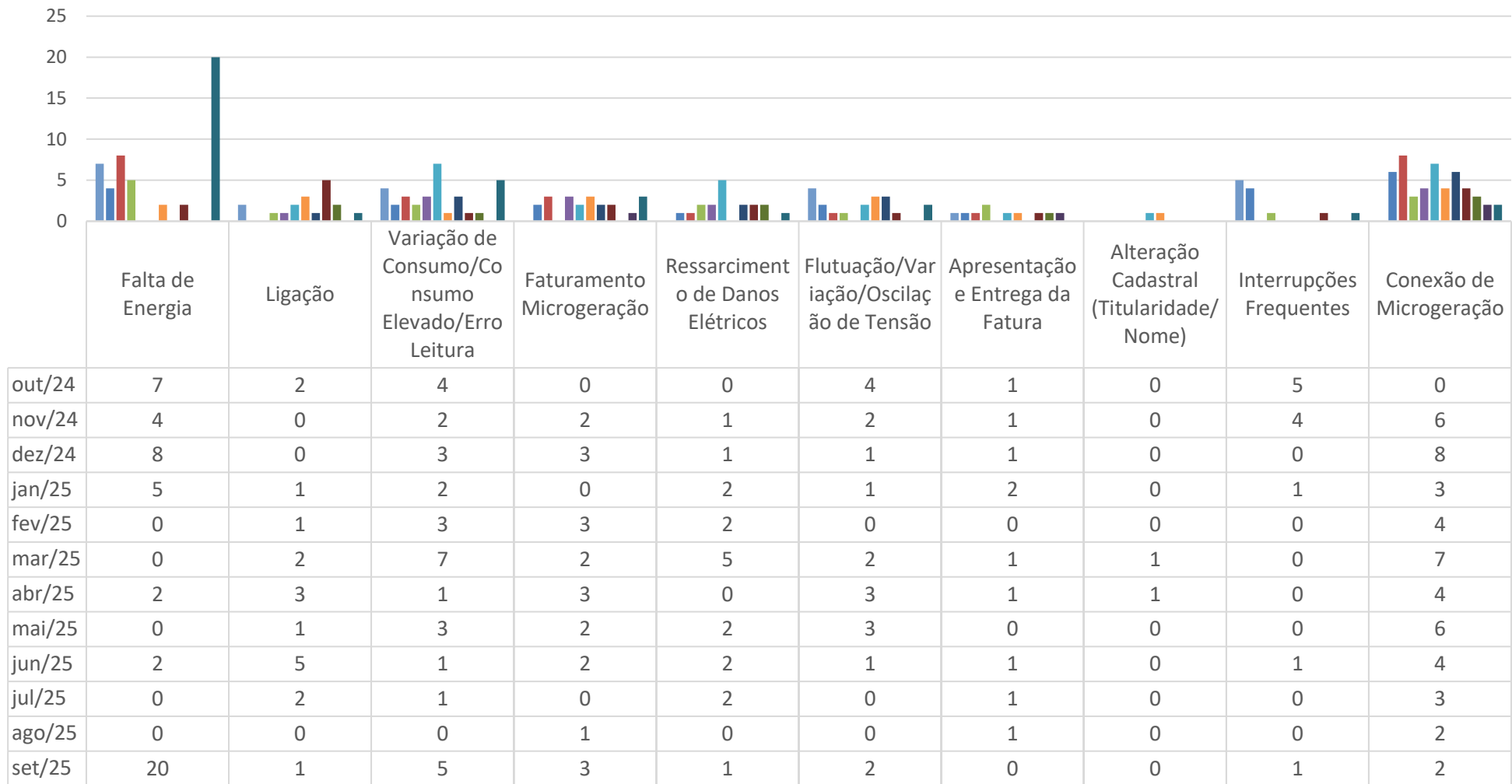
Falta de Energia	20	44,4%
Variação de Consumo	5	11,1%
Faturamento Microgeração	3	6,7%
Conexão Microgeração	2	4,4%
Oscilação de Tensão	2	4,4%
Religação	1	2,2%
Devolução de Valores	1	2,2%
Nenhuma das Anteriores	1	2,2%

Informações mais solicitadas no mês

Falta de Energia	15	29,4%
Religação	7	13,7%
Alteração Cadastral	5	9,8%
Oscilação de Tensão	4	7,8%
Parcelamento	3	5,9%
Ligação	3	5,9%
Débitos Anteriores	2	3,9%
Atend. Telefônico	2	3,9%

CPFL Santa Cruz

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



Neoenergia Elektro

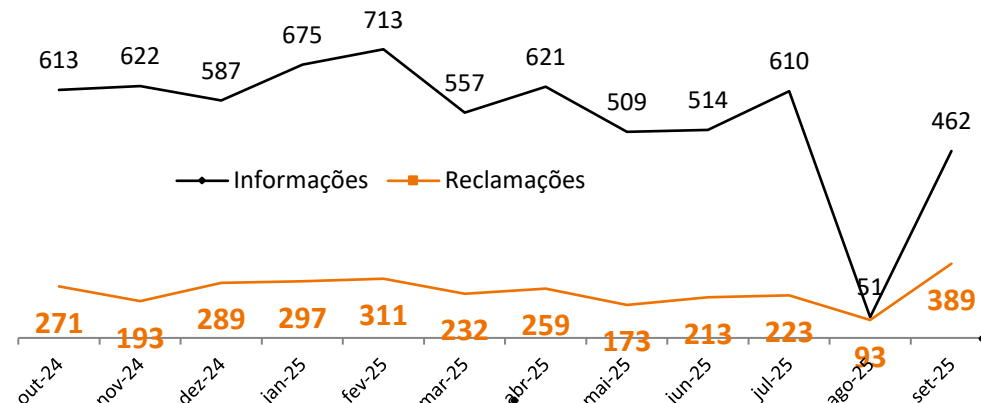
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
abr-25	621	259	11,64%	0	880
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

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
Mairiporã	30
Atibaia	26
Jarinu	16
Guarujá	13
Piedade	10
Rio Claro	10
Itanhaém	10
Francisco Morato	8
Nazaré Paulista	8
Araras	8

Reclamações mais frequentes no mês

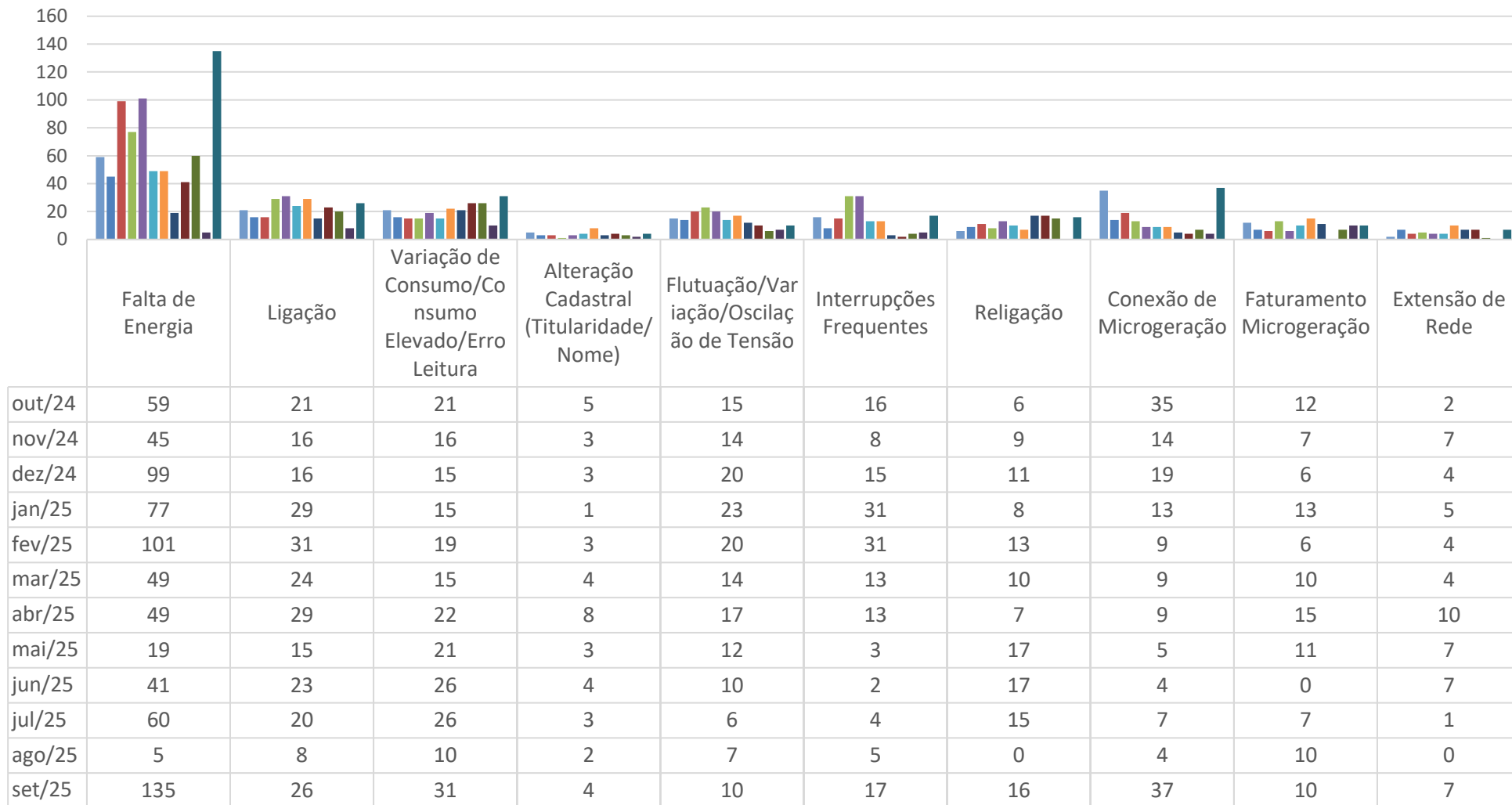
Falta de Energia	135	34,7%
Conexão Microgeração	37	9,5%
Variação de Consumo	31	8,0%
Ligação	26	6,7%
Suspensão Indevida	25	6,4%
Interrupções Frequentes	17	4,4%
Religação	16	4,1%
Oscilação de Tensão	10	2,6%

Informações mais solicitadas no mês

Falta de Energia	141	30,5%
Religação	49	10,6%
Devolução de Valores	33	7,1%
Oscilação de Tensão	25	5,4%
Variação de Consumo	18	3,9%
Débitos Anteriores	17	3,7%
Entrega da Fatura	17	3,7%
Ligação	15	3,2%

Neoenergia Elektro

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



EDP SP

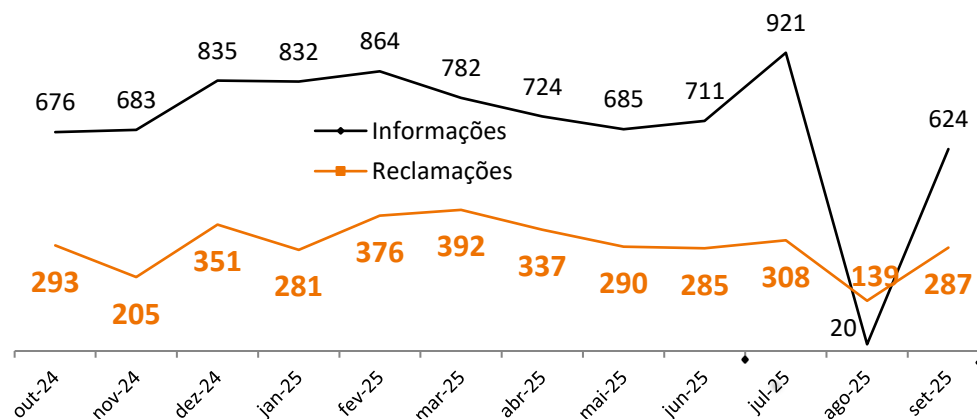
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
abr-25	724	337	-14,03%	2	1.063
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

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

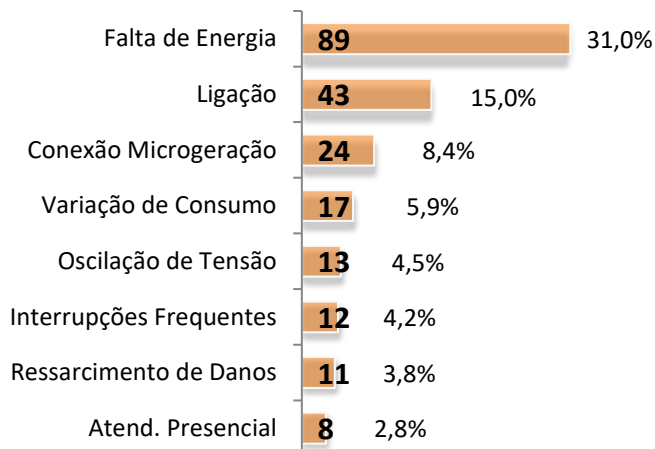
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



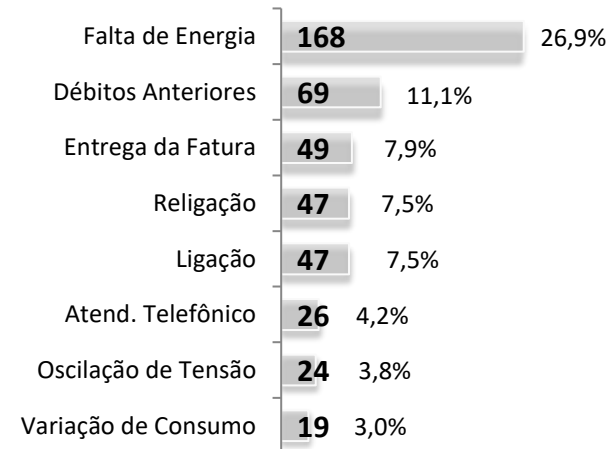
Municípios com mais reclamações no mês

	Quantidade
Guarulhos	76
São José dos Campos	37
Mogi das Cruzes	34
Itaquaquecetuba	26
Taubaté	17
Caraguatatuba	16
Suzano	13
Ferraz de Vasconcelos	9
São Sebastião	9
Guararema	9

Reclamações mais frequentes no mês

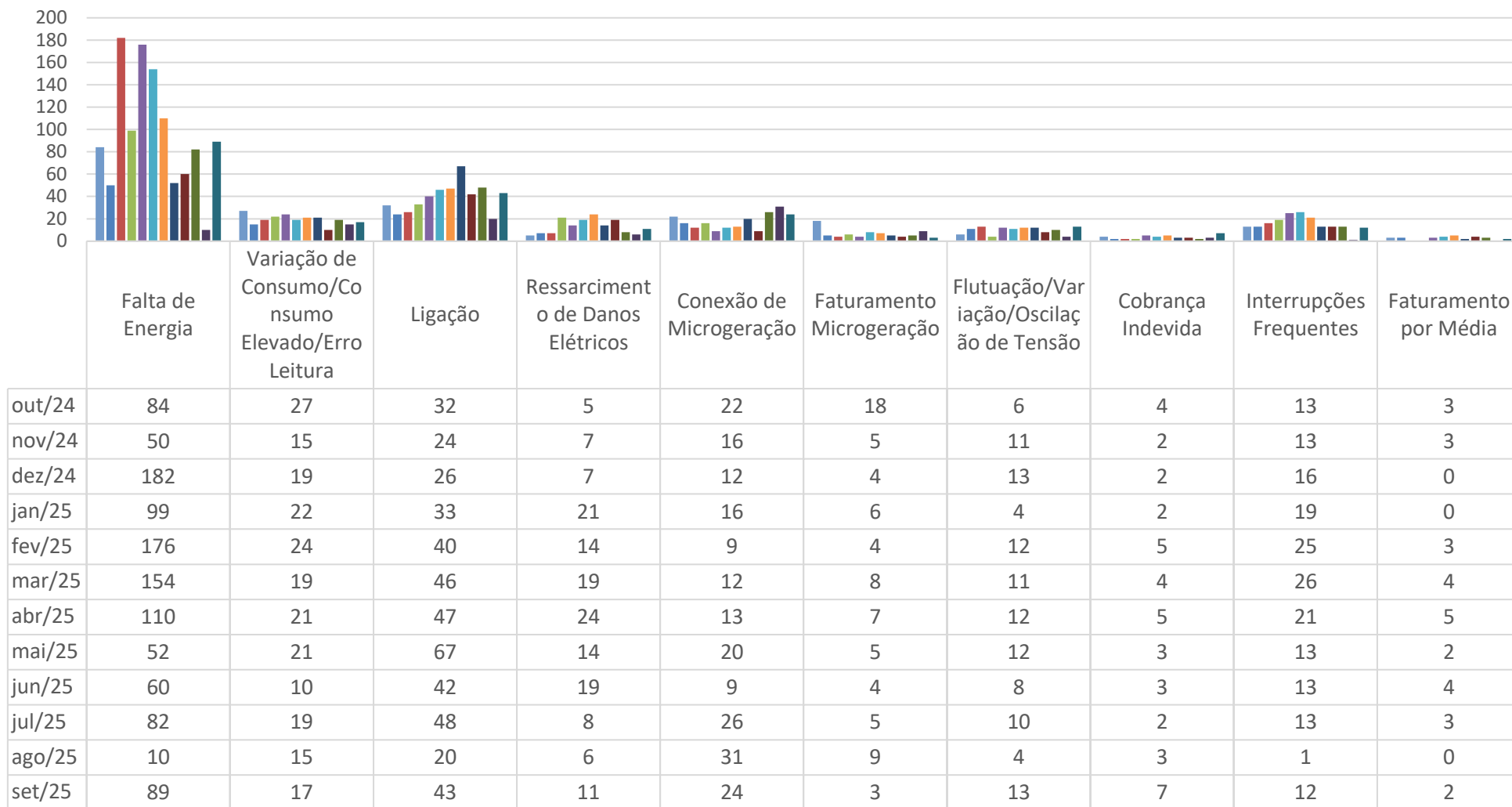


Informações mais solicitadas no mês



EDP SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)S



Energisa Sul-Sudeste

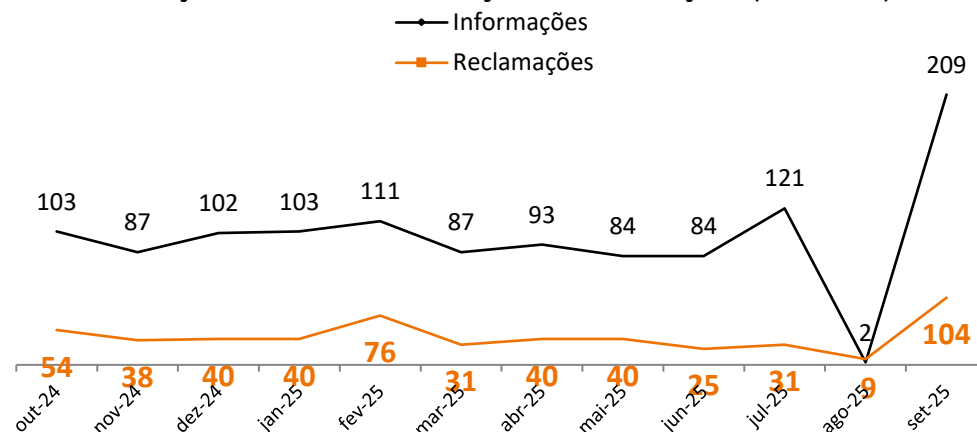
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
abr-25	93	40	29,03%	0	133
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

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	15
Presidente Prudente	10
Paraguaçu Paulista	9
Assis	8
Lucélia	5
Tupã	4
Catanduva	4
Adamantina	3
Borborema	2
Rancharia	2

Reclamações mais frequentes no mês

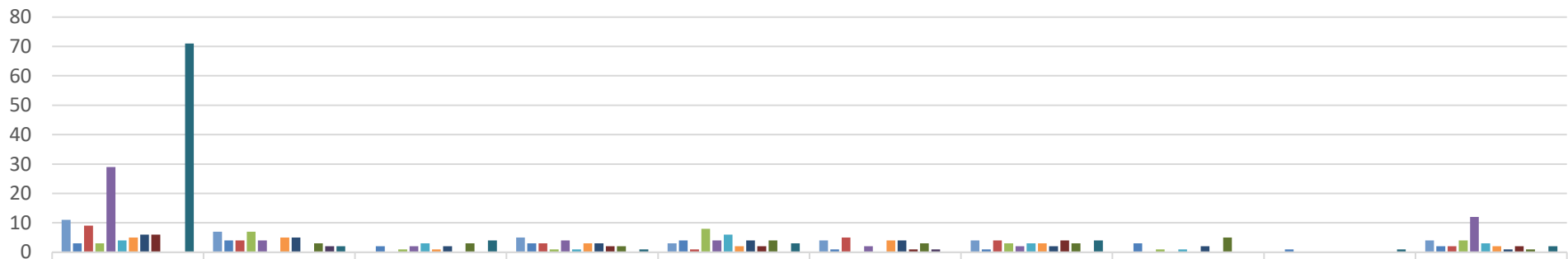
Falta de Energia	71	68,3%
Oscilação de Tensão	4	3,8%
Religação	4	3,8%
Variação de Consumo	4	3,8%
Ressarcimento de Danos	3	2,9%
Nenhuma das Anteriores	2	1,9%
Interrup Frequentes	2	1,9%
Atend. Telefônico	2	1,9%

Informações mais solicitadas no mês

Falta de Energia	130	62,2%
Alteração Cadastral	11	5,3%
Religação	9	4,3%
Variação de Consumo	8	3,8%
Oscilação de Tensão	6	2,9%
Atend Telefônico	6	2,9%
Alteração de carga	4	1,9%
Débitos Anteriores	4	1,9%

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
out/24	11	7	0	5	3	4	4	0	0	4
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

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