

Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP

Setor: Energia Elétrica

Mês: Agosto/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.

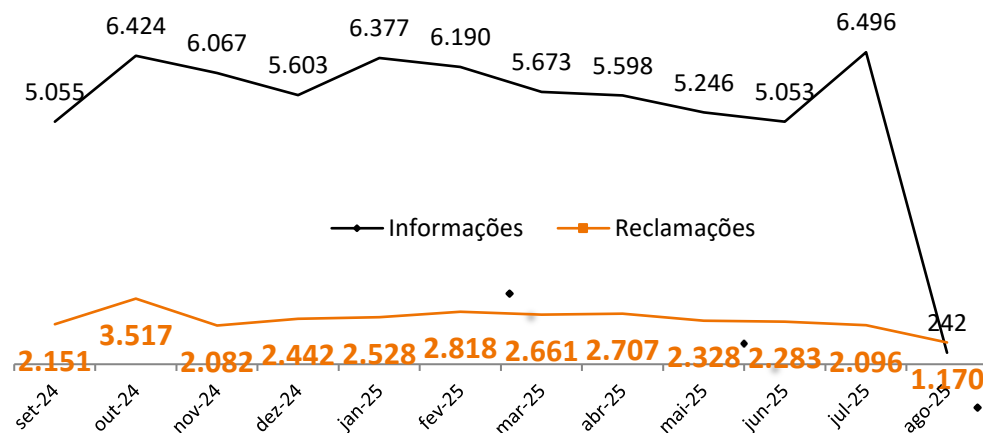
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
mar-25	5.673	2.661	-5,57%	16	8.350
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

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	664	56,8%
CPFL Paulista	195	16,7%
EDP SP	139	11,9%
Neoenergia Elektro	93	7,9%
CPFL Piratininga	56	4,8%
Energisa Sul-Sudeste	14	1,2%
CPFL Santa Cruz	9	0,8%

Reclamações mais frequentes no mês

Variação de Consumo	210	17,9%
Conexão Microgeração	136	11,6%
Ligação	125	10,7%
Falta de Energia	69	5,9%
Faturamento Microgeração	67	5,7%
Religação	63	5,4%
Suspensão Indevida	57	4,9%
Nenhuma das Anteriores	46	3,9%

Informações mais solicitadas no mês

Falta de Energia	43	17,8%
Devol Valores	35	14,5%
Variação de Consumo	14	5,8%
Religação	13	5,4%
ANEEL	12	5,0%
Cobrança Irregularidades	9	3,7%
Cobrança Indevida	8	3,3%
Ligação	8	3,3%

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	8.633.038	664	0,77
EDP SP	2.198.812	139	0,63
CPFL Paulista	5.115.762	195	0,38
Neoenergia Elektro	3.014.380	93	0,31
CPFL Piratininga	2.002.559	56	0,28
CPFL Santa Cruz	474.508	9	0,19
Energisa Sul-Sudeste	894.505	14	0,16
Setor agregado	22.333.564	1.170	0,52

% reclamações procedentes

Concessionária	resultado do indicador
CPFL Santa Cruz	11,1%
Enel SP	8,0%
EDP SP	7,2%
Neoenergia Elektro	5,4%
CPFL Paulista	3,1%
CPFL Piratininga	1,8%
Energisa Sul-Sudeste	0,0%
Setor agregado	6,5%

¹ Base de unidades consumidoras de agosto de 2024

Enel SP

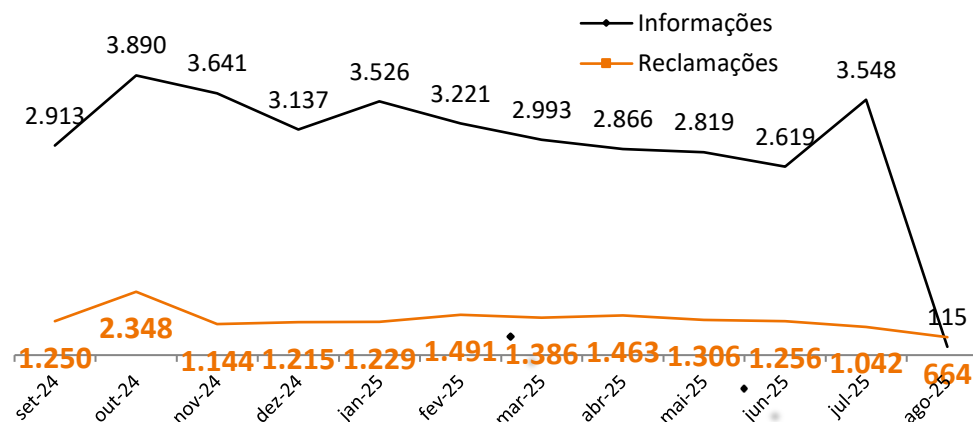
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
mar-25	2.993	1.386	-7,04%	7	4.386
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

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	488
Santo André	21
São Bernardo do Campo	20
Cotia	19
Osasco	19
Diadema	11
Barueri	10
Taboão da Serra	9
Embu das Artes	8
Mauá	7

Reclamações mais frequentes no mês

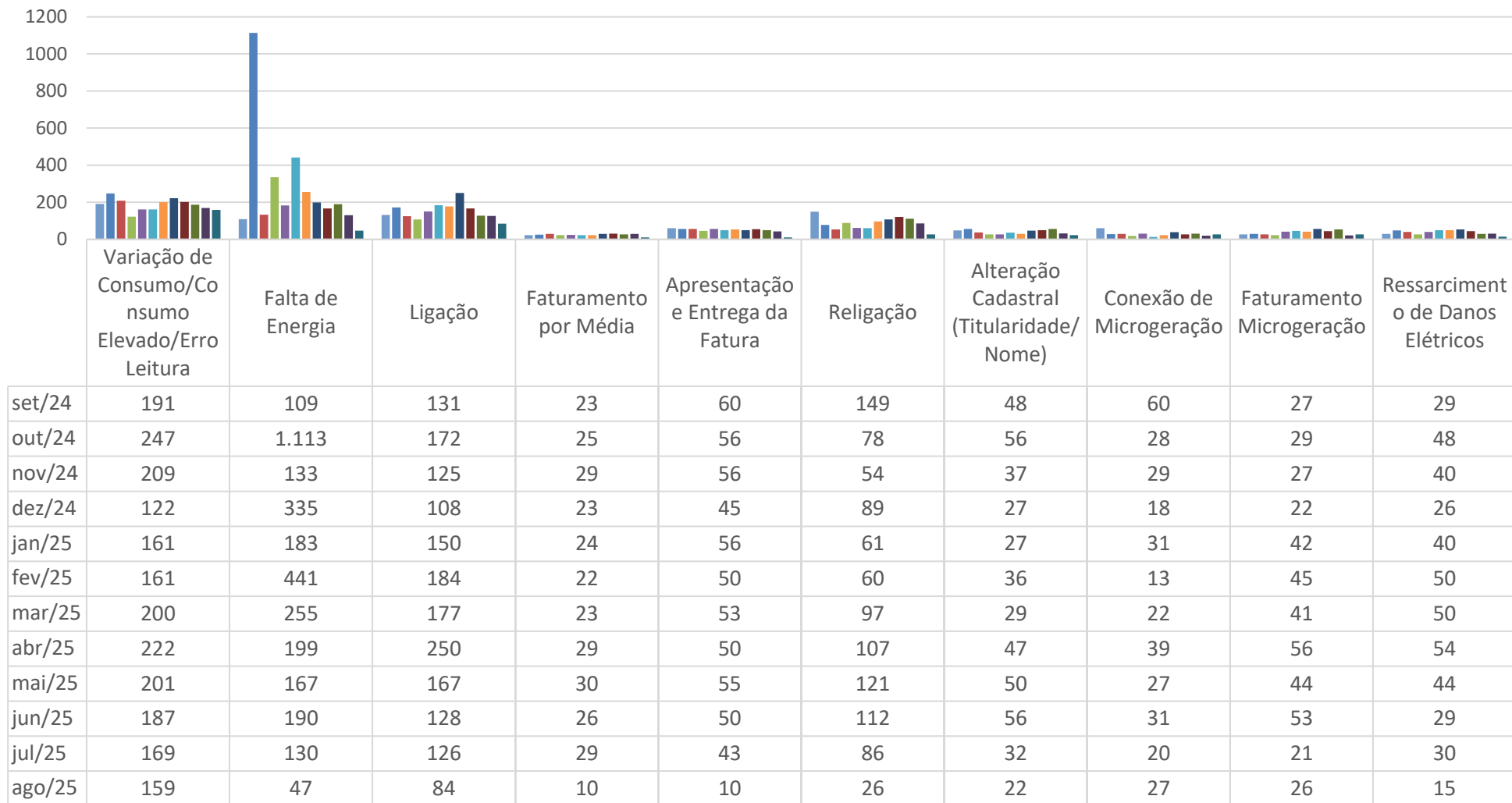
Variação de Consumo	159	23,9%
Ligação	84	12,7%
Falta de Energia	47	7,1%
Suspensão Indevida	35	5,3%
Nenhuma das Anteriores	29	4,4%
Alteração de carga	27	4,1%
Conexão Microgeração	27	4,1%
Religação	26	3,9%

Informações mais solicitadas no mês

Falta de Energia	28	24,3%
Variação de Consumo	14	12,2%
Ligação	7	6,1%
ANEEL	7	6,1%
Religação	4	3,5%
Subst. Equipamento Rede	4	3,5%
Entrega da Fatura	4	3,5%
Oscilação de Tensão	4	3,5%

Enel SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



CPFL Paulista

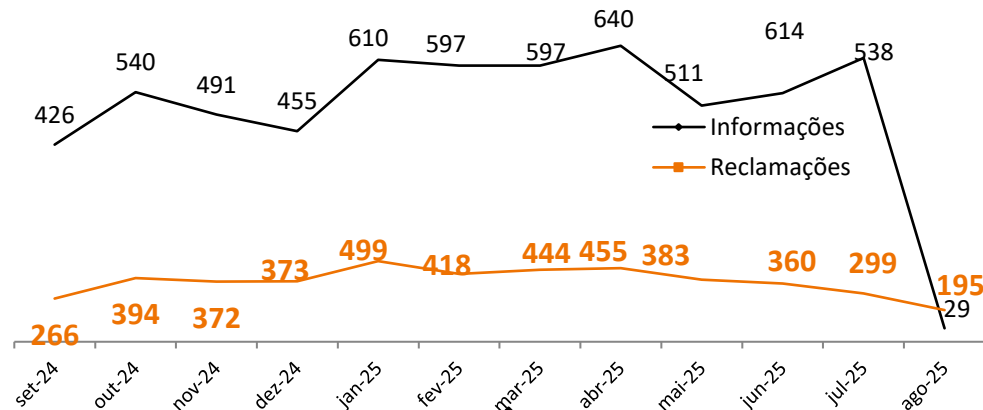
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
mar-25	597	444	6,22%	3	1.044
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

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	18
Campinas	15
São José do Rio Preto	14
Piracicaba	12
Bauru	11
Sumaré	6
Orlândia	5
Itatiba	5
Socorro	3
Americana	3

Reclamações mais frequentes no mês

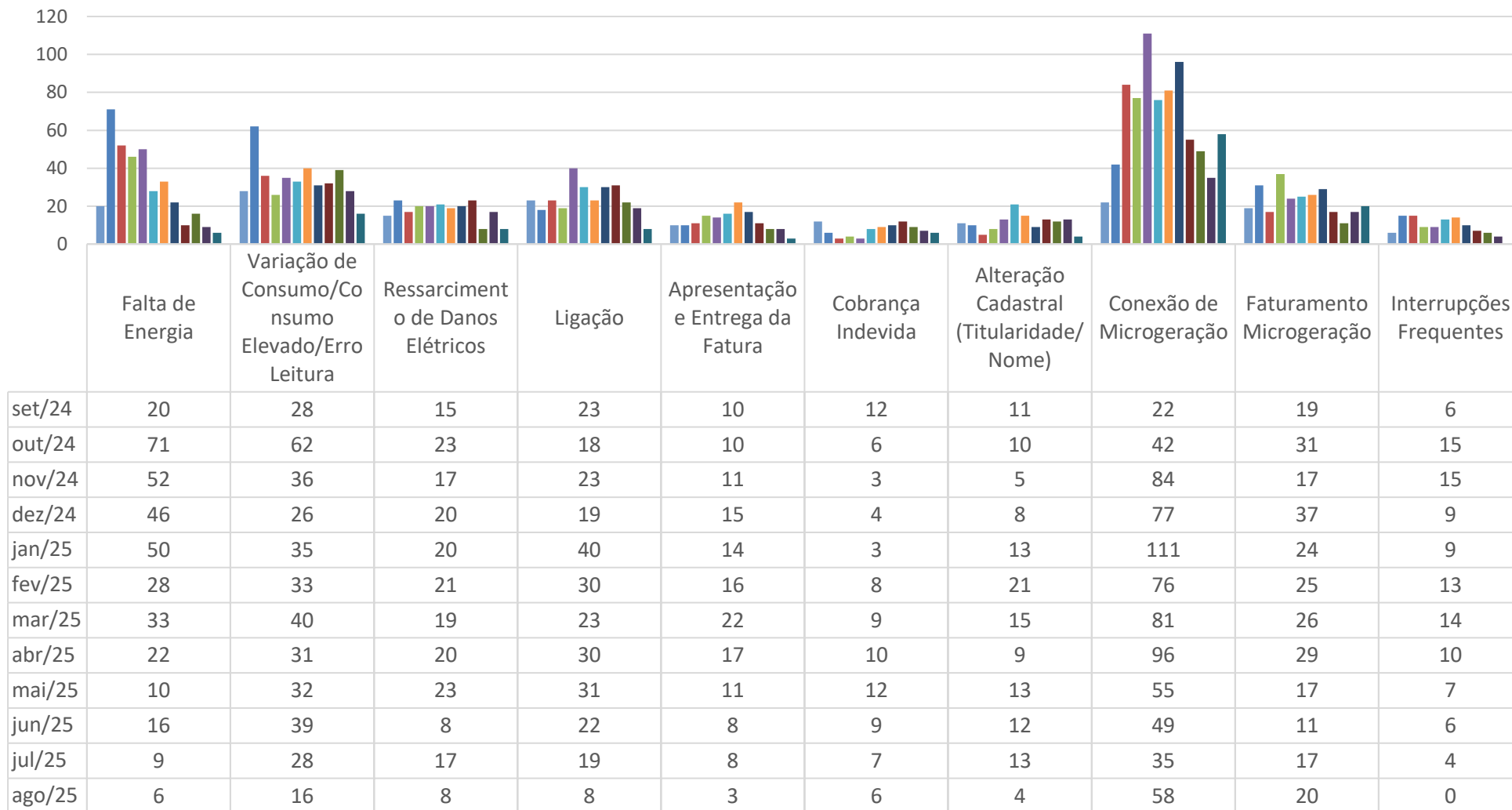
Conexão Microgeração	58	29,7%
Fatur Microgeração	20	10,3%
Religação	17	8,7%
Variação de Consumo	16	8,2%
Suspensão Indevida	9	4,6%
Ressarcimento de Danos	8	4,1%
Ligação	8	4,1%
Oscilação de Tensão	7	3,6%

Informações mais solicitadas no mês

Suspensão Indevida	4	13,8%
ANEEL	4	13,8%
Ressarcimento de Danos	4	13,8%
Falta de Energia	3	10,3%
Devol Valores	3	10,3%
Fatur Microgeração	2	6,9%
Religação	2	6,9%
Multa/Auto Religação	1	3,4%

CPFL Paulista

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



CPFL Piratininga

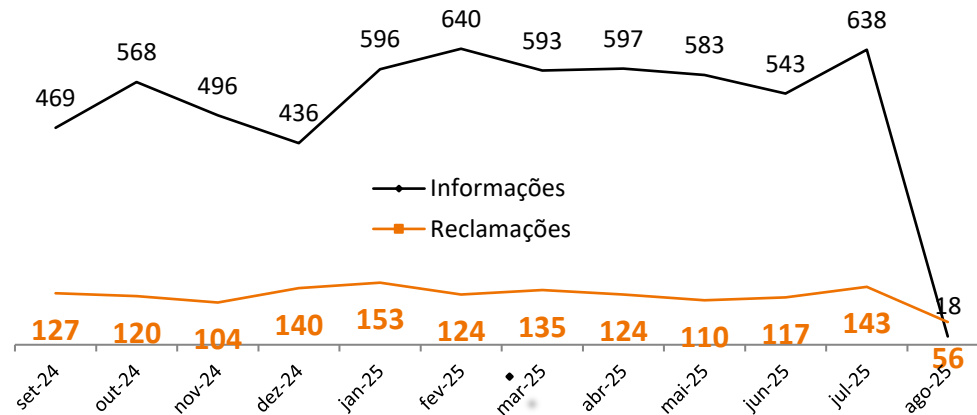
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
mar-25	593	135	8,87%	1	729
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

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
Santos	9
Jundiaí	7
Praia Grande	6
Sorocaba	6
São Vicente	5
Indaiatuba	4
Ibiúna	3
Ribeirão Preto	2
Guarujá	2
Boituva	2

Reclamações mais frequentes no mês

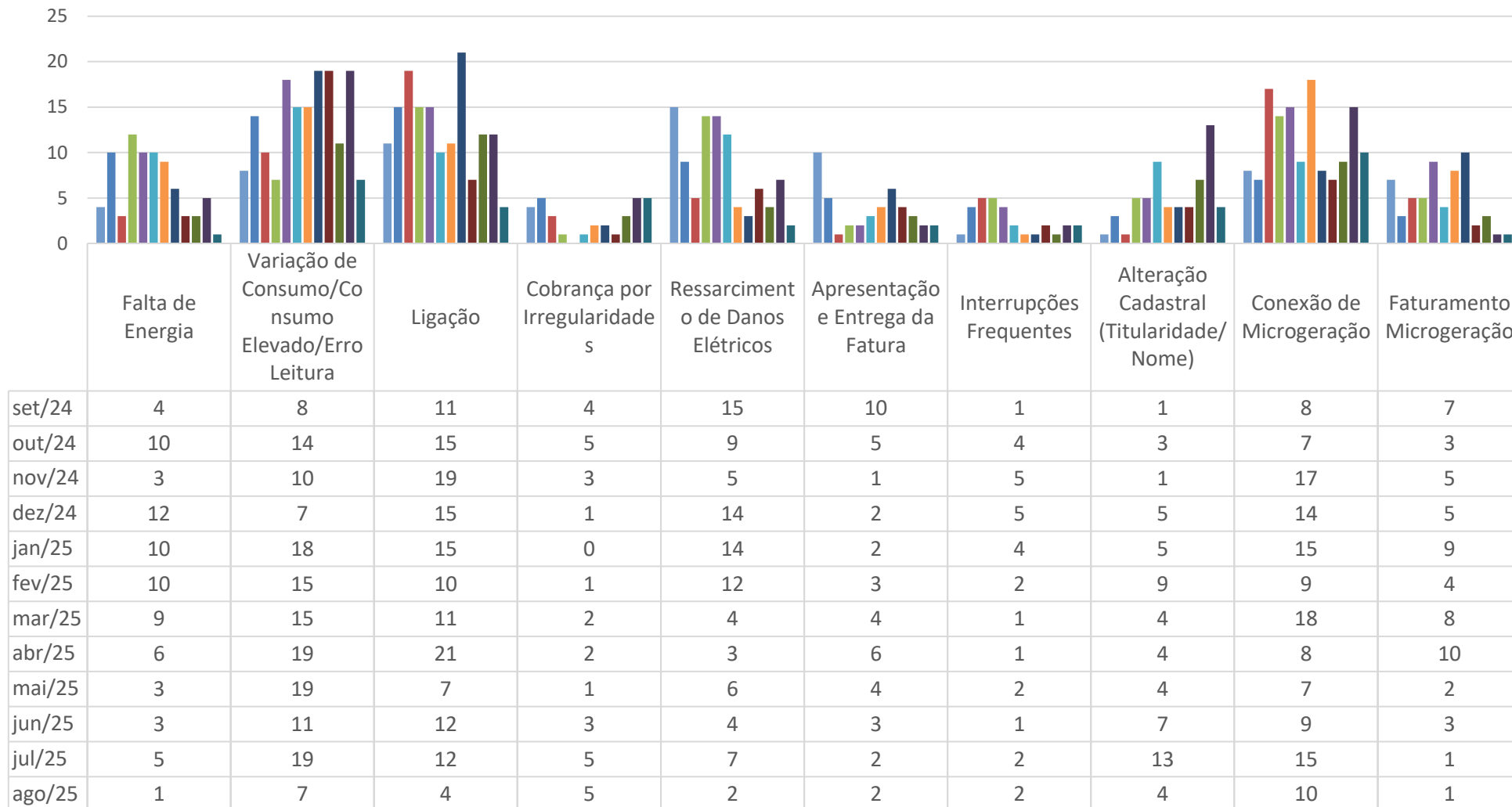
Conexão Microgeração	10	17,9%
Variação de Consumo	7	12,5%
Cobrança Irregularidades	5	8,9%
Religação	5	8,9%
Ligação	4	7,1%
Alteração Cadastral	4	7,1%
Suspensão Indevida	3	5,4%
Cobrança Indevida	2	3,6%

Informações mais solicitadas no mês

Religação	3	16,7%
Falta de Energia	3	16,7%
Alteração Cadastral	2	11,1%
Atend Telefônico	2	11,1%
Cobranças Diversas	2	11,1%
Entrega da Fatura	2	11,1%
Conexão Microgeração	2	11,1%
Cobrança Irregularidades	1	5,6%

CPFL Piratininga

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



CPFL Santa Cruz

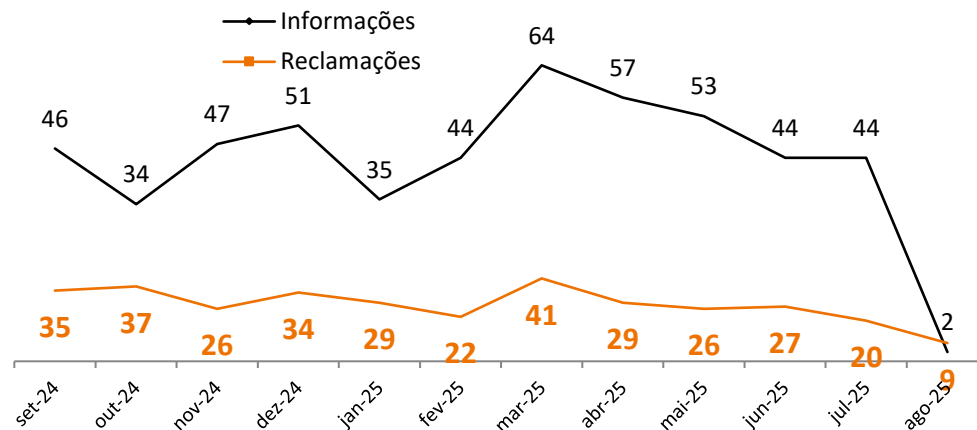
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
mar-25	64	41	86,36%	0	105
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

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



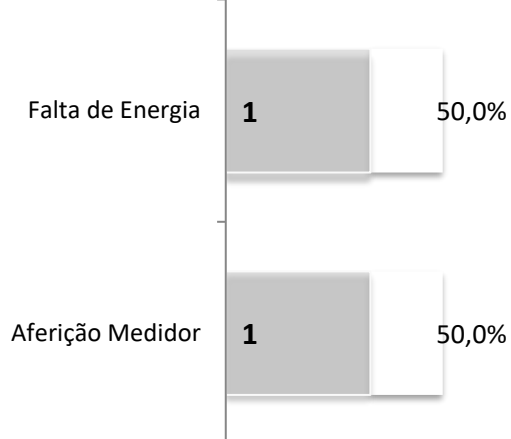
Municípios com mais reclamações no mês

	Quantidade
Manduri	2
Pedreira	2
Jaguariúna	2
Itapetininga	1
Holambra	1
Mococa	1

Reclamações mais frequentes no mês

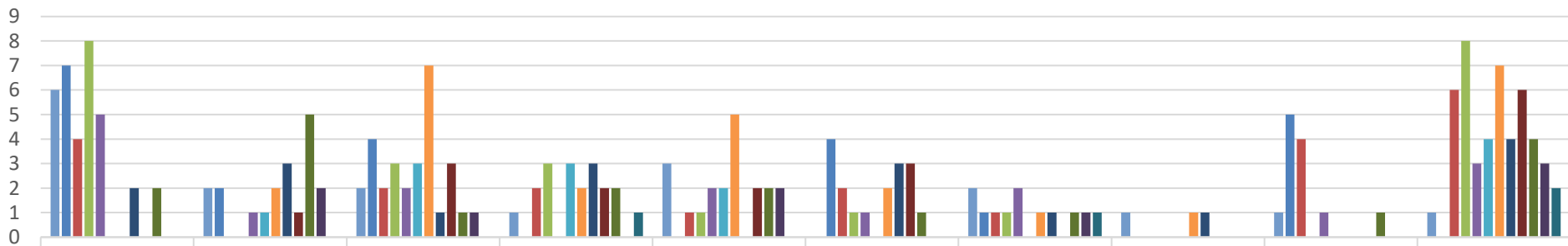
Conexão Microgeração	2	22,2%
Subst Equipamento Rede	1	11,1%
Suspensão Indevida	1	11,1%
Entrega da Fatura	1	11,1%
Relocação Poste/Rede	1	11,1%
Devol Valores	1	11,1%
Nenhuma das Anteriores	1	11,1%
Fatur Microgeração	1	11,1%

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
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
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

Neoenergia Elektro

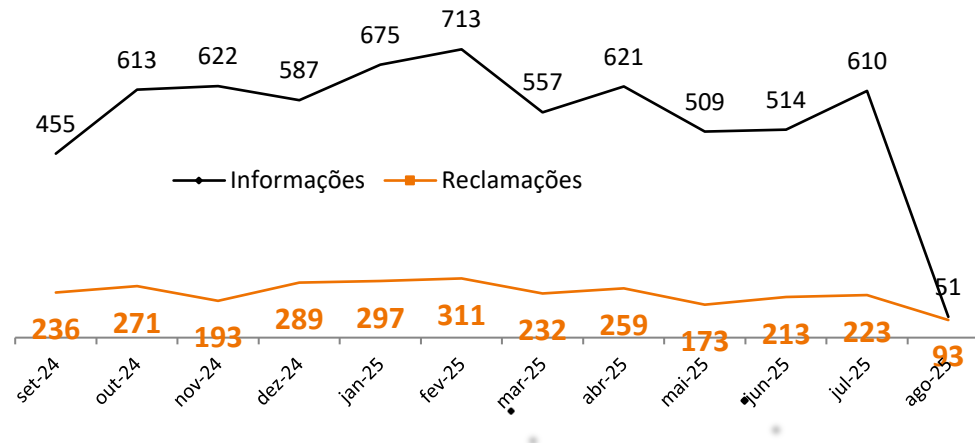
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
mar-25	557	232	-25,40%	1	790
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

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
Rio Claro	6
Mairiporã	5
Bertioga	5
Limeira	4
Ubatuba	4
Guarujá	4
Mongaguá	3
Cardoso	3
Atibaia	3
Francisco Morato	3

Reclamações mais frequentes no mês

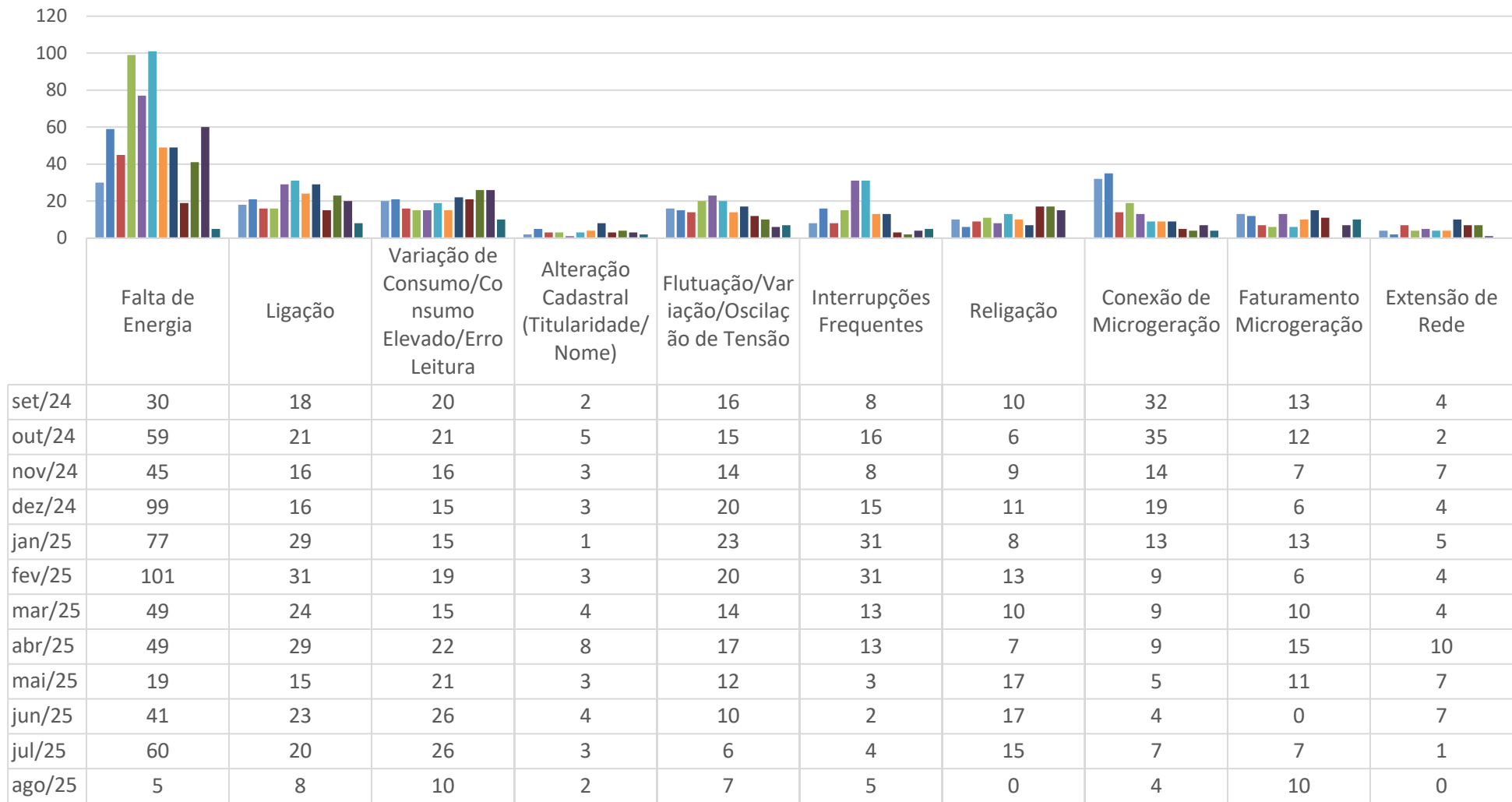
Variação de Consumo	10	10,8%
Faturamento Microgeração	10	10,8%
Ligação	8	8,6%
Religação	8	8,6%
Oscilação de Tensão	7	7,5%
Interrupções Frequentes	5	5,4%
Suspensão Indevida	5	5,4%
Falta de Energia	5	5,4%

Informações mais solicitadas no mês

Devolução de Valores	29	56,9%
Religação	3	5,9%
Cobrança Indevida	3	5,9%
Poste em Mau Estado	3	5,9%
Oscilação de Tensão	2	3,9%
Relocação Poste/Rede	2	3,9%
Falta de Energia	2	3,9%
Poda de Árvore	1	2,0%

Neoenergia Elektro

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



EDP SP

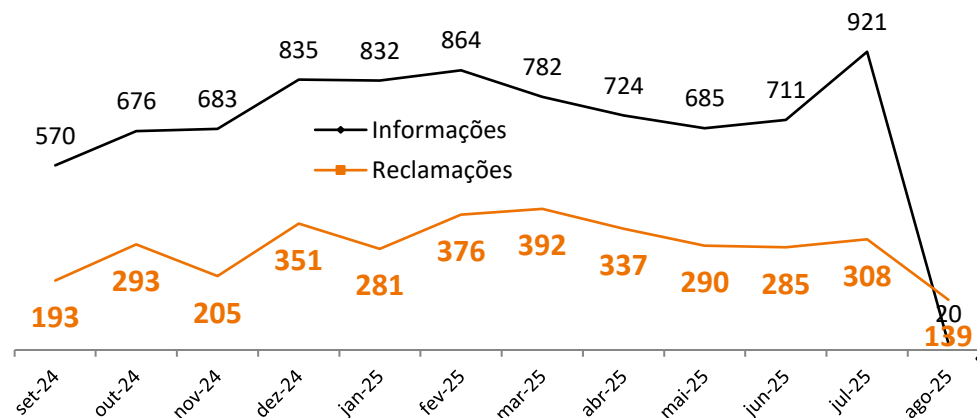
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
mar-25	782	392	4,26%	4	1.178
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

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	40
Mogi das Cruzes	17
São José dos Campos	12
Itaquaquecetuba	11
Pindamonhangaba	9
Caraguatatuba	8
Suzano	6
Jacareí	5
Caçapava	4

Reclamações mais frequentes no mês

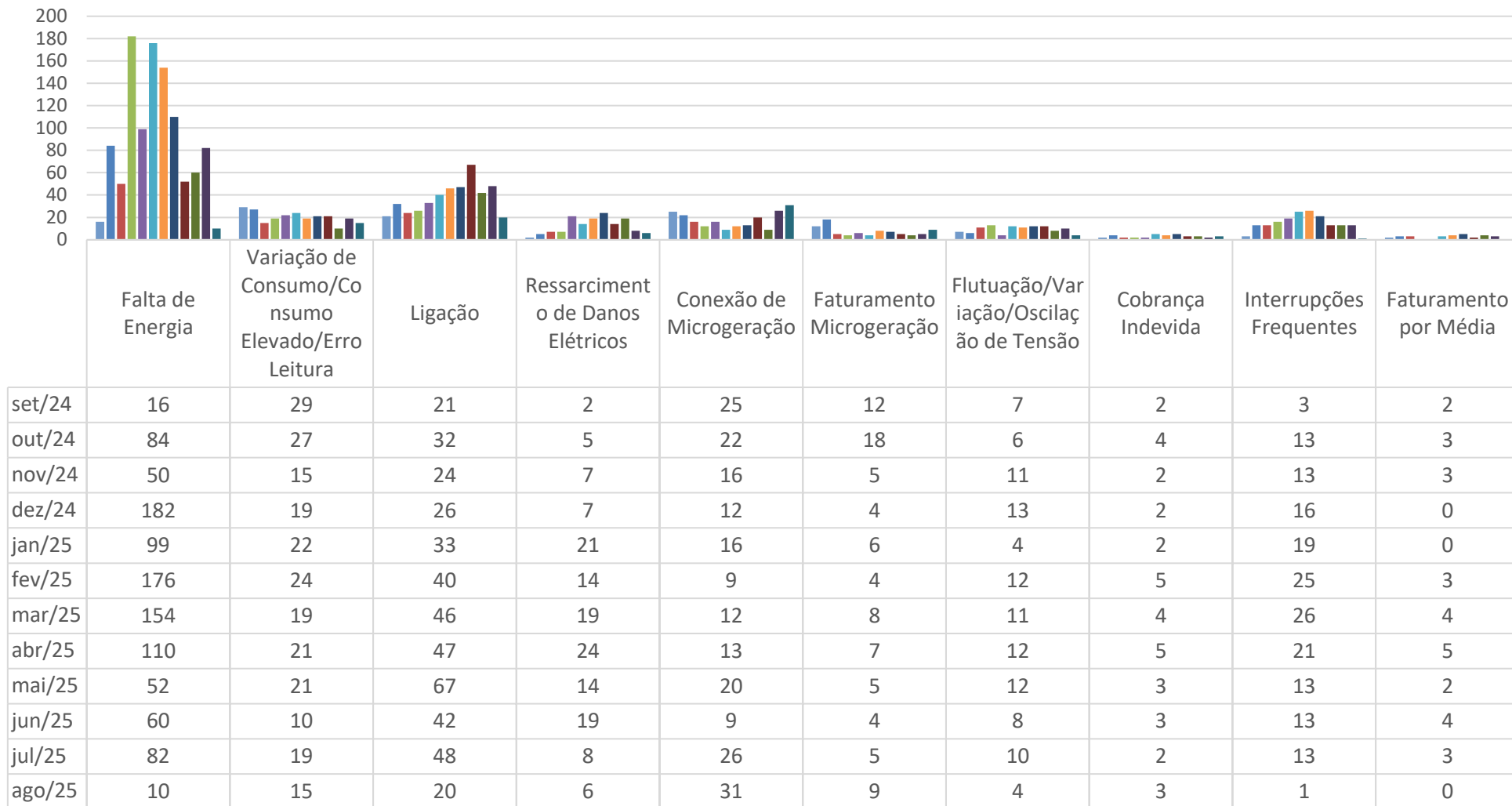
Conexão Microgeração	31	22,3%
Ligação	20	14,4%
Variação de Consumo	15	10,8%
Falta de Energia	10	7,2%
Faturamento Microgeração	9	6,5%
Ressarcimento de Danos	6	4,3%
Religação	6	4,3%
Cobrança Irregularidades	5	3,6%

Informações mais solicitadas no mês

Cobrança Irregularidades	5	25,0%
Falta de Energia	5	25,0%
Interrup Frequentes	2	10,0%
Nenhuma das Anteriores	1	5,0%
Oscilação de Tensão	1	5,0%
Ligação	1	5,0%
Extensão de Rede	1	5,0%
Entrega da Fatura	1	5,0%

EDP SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



Energisa Sul-Sudeste

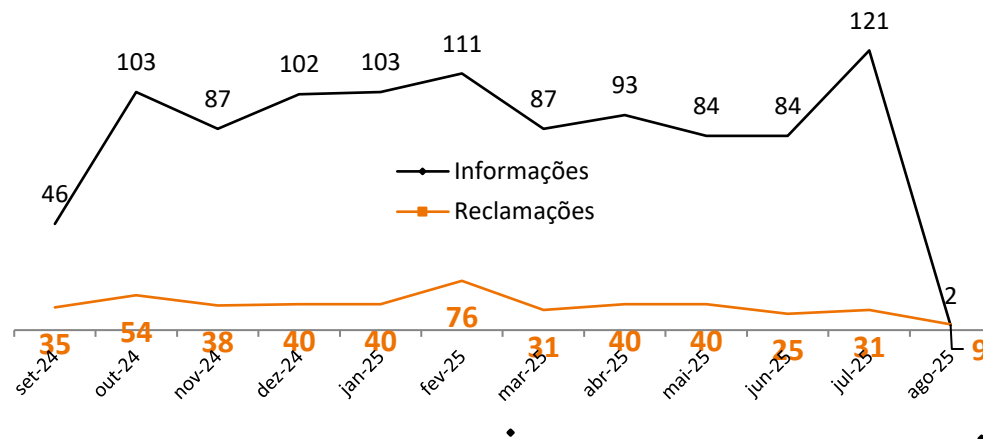
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
mar-25	87	31	-59,21%	0	118
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

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
Catanduva	3
Tupã	3
Bragança Paulista	2
Presidente Prudente	1
Paraguaçu Paulista	1
Tarumã	1
Itajobi	1
Nova Aliança	1
Novo Horizonte	1

Reclamações mais frequentes no mês

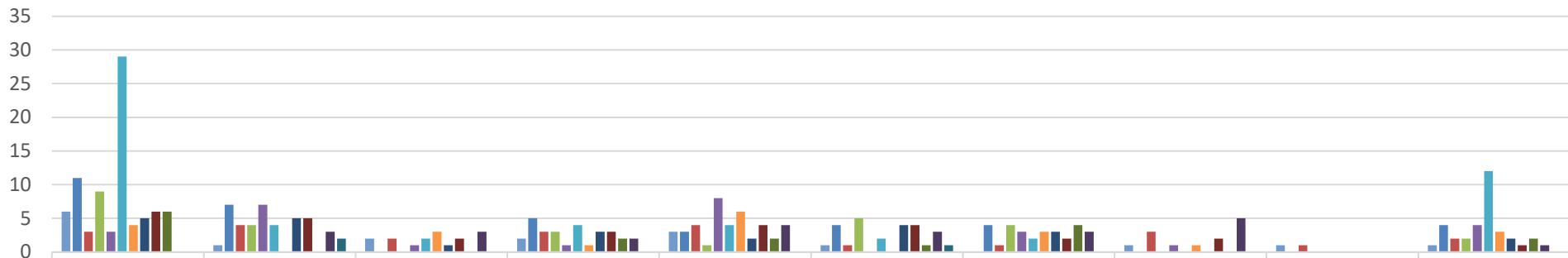
Conexão Microgeração	2	22,2%
Subst. Equipamento Rede	1	11,1%
Suspensão Indevida	1	11,1%
Entrega da Fatura	1	11,1%
Relocação Poste/Rede	1	11,1%
Devolução de Valores	1	11,1%
Nenhuma das Anteriores	1	11,1%
Faturamento Microgeração	1	11,1%

Informações mais solicitadas no mês

Falta de Energia	1	50,0%
Aferição Medidor	1	50,0%

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
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
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

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