

Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP

Setor: Energia Elétrica

Mês: Agosto/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.

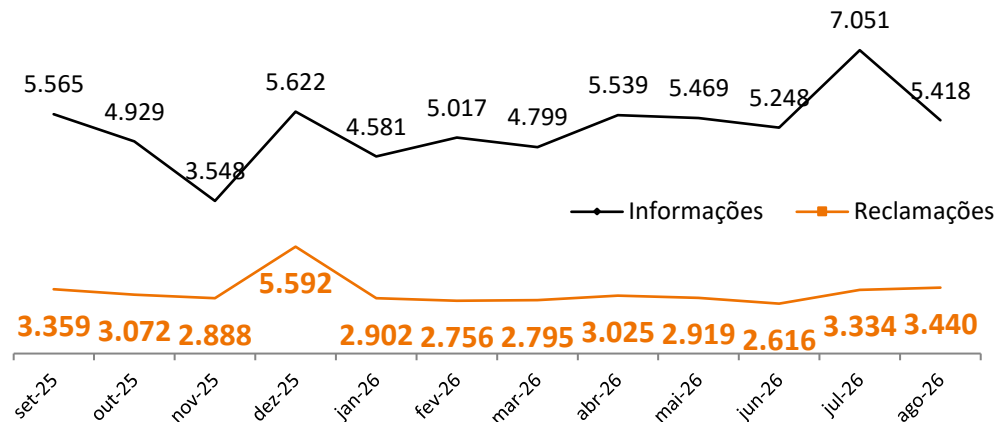
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
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
jul-26	7.051	3.334	27,45%	13	10.398
ago-26	5.418	3.440	3,18%	16	8.874

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	1.618	47,0%
CPFL Paulista	717	20,8%
Neoenergia Elektro	346	10,1%
EDP SP	325	9,4%
CPFL Piratininga	323	9,4%
Energisa Sul-Sudeste	57	1,7%
CPFL Santa Cruz	54	1,6%

Reclamações mais frequentes no mês

Variação de Consumo	669	19,4%
Ligação	337	9,8%
Religação	300	8,7%
Suspensão Indevida	267	7,7%
Falta de Energia	243	7,0%
Faturamento Microgeração	164	4,8%
Devolução de Valores	149	4,3%
Entrega da Fatura	140	4,1%

Informações mais solicitadas no mês

Religação	683	12,5%
Falta de Energia	614	11,3%
Entrega da Fatura	564	10,4%
Variação de Consumo	416	7,6%
Débitos Anteriores	377	6,9%
Alteração Cadastral	311	5,7%
2ª Via Fatura	293	5,4%
Ligação	282	5,2%

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	8.783.418	1.618	1,84
CPFL Piratininga	2.033.853	323	1,59
EDP SP	2.240.044	325	1,45
CPFL Paulista	5.192.348	717	1,38
Neoenergia Elektro	3.051.840	346	1,13
CPFL Santa Cruz	529.182	54	1,02
Energisa Sul-Sudeste	908.106	57	0,63
Setor agregado	22.738.791	3.440	1,51

% reclamações procedentes

Concessionária	resultado do indicador
EDP SP	11,4%
Energisa Sul-Sudeste	10,5%
Enel SP	8,7%
CPFL Paulista	4,2%
Neoenergia Elektro	3,8%
CPFL Piratininga	3,1%
CPFL Santa Cruz	1,9%
Setor agregado	6,9%

¹ Base de unidades consumidoras de agosto de 2026

Enel SP

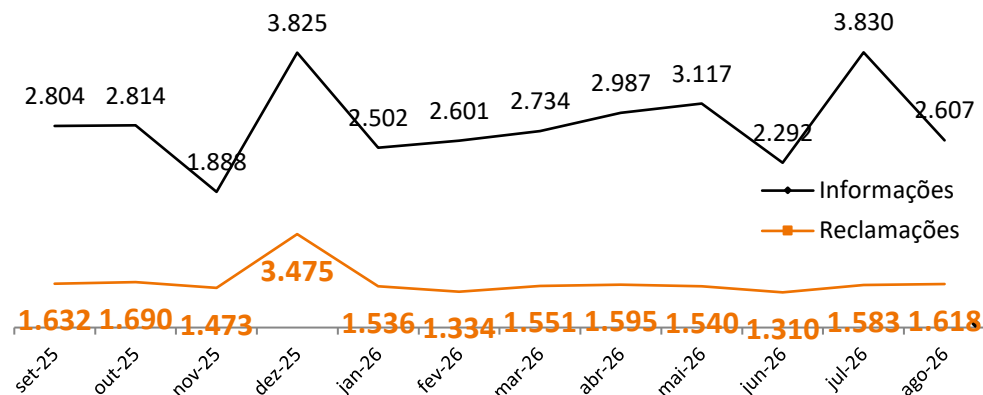
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
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
jul-26	3.830	1.583	20,84%	5	5.418
ago-26	2.607	1.618	2,21%	2	4.227

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	1176
Osasco	69
Santo André	55
São Bernardo do Campo	44
Cotia	36
Barueri	34
Carapicuíba	26
Santana de Parnaíba	21
Diadema	21
Mauá	18

Reclamações mais frequentes no mês

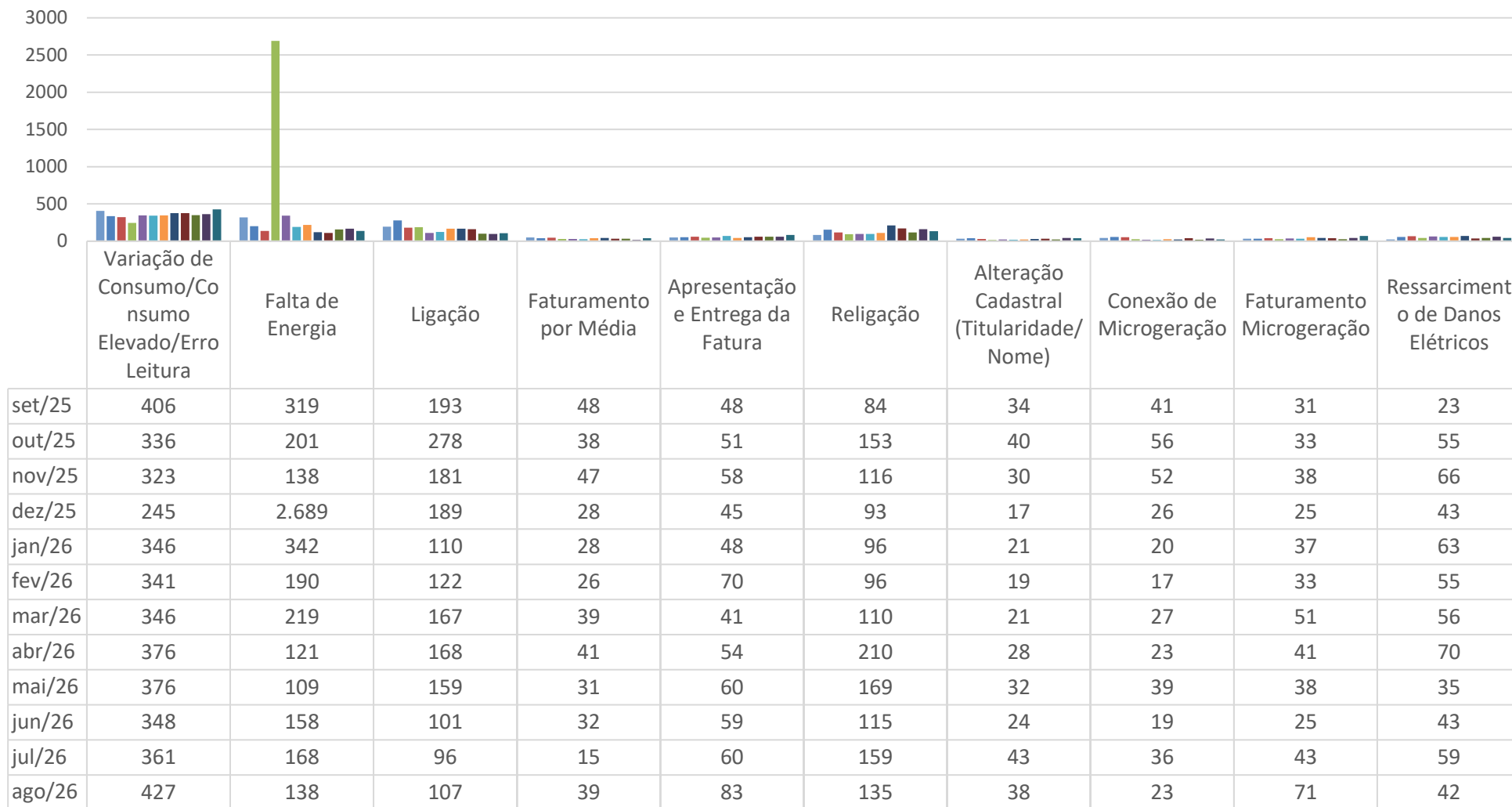
Variação de Consumo	427	26,4%
Falta de Energia	138	8,5%
Religação	135	8,3%
Suspensão Indevida	135	8,3%
Ligação	107	6,6%
Entrega da Fatura	83	5,1%
Faturamento Microgeração	71	4,4%
Cobrança Indevida	62	3,8%

Informações mais solicitadas no mês

Religação	258	9,9%
Variação de Consumo	256	9,8%
Entrega da Fatura	255	9,8%
Falta de Energia	228	8,7%
2ª Via Fatura	191	7,3%
Débitos Anteriores	189	7,2%
Alteração Cadastral	183	7,0%
Ligação	126	4,8%

Enel SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



CPFL Paulista

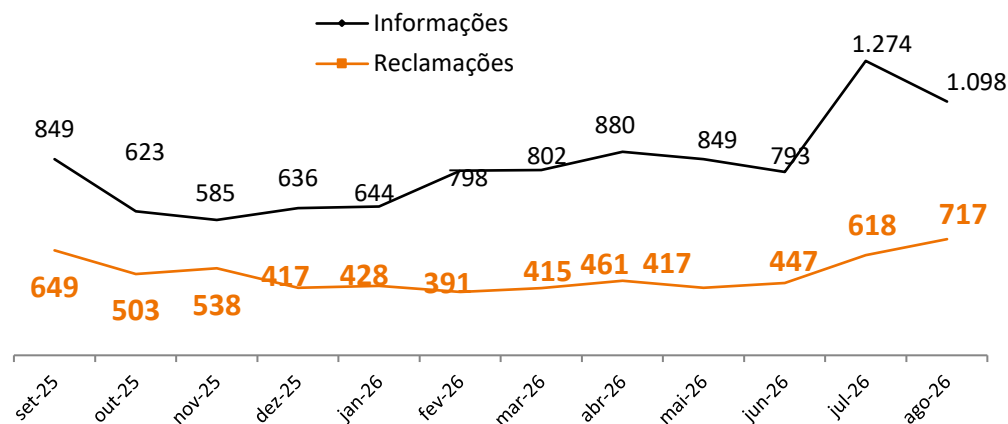
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
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
jul-26	1.274	618	38,26%	3	1.895
ago-26	1.098	717	16,02%	5	1.820

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

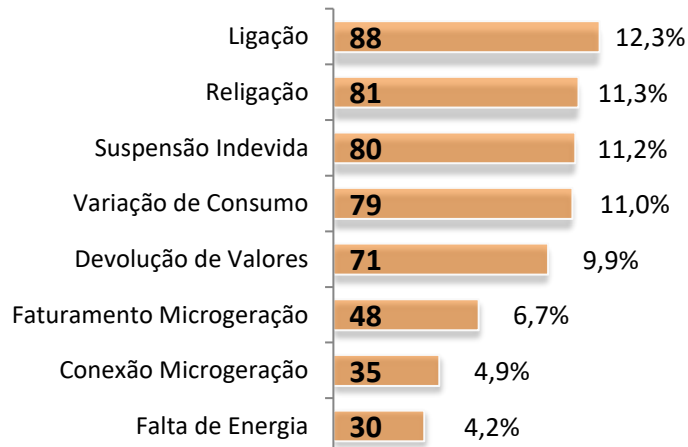
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



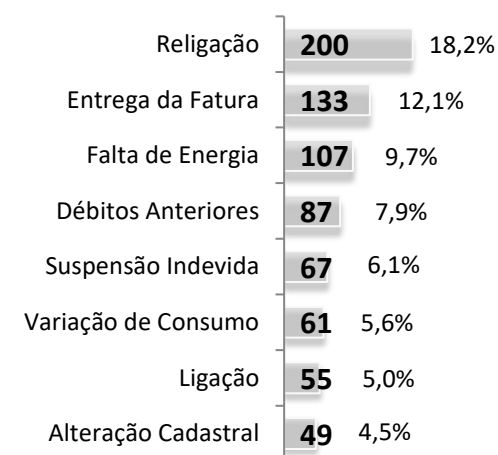
Municípios com mais reclamações no mês

	Quantidade
Campinas	101
Ribeirão Preto	69
São José do Rio Preto	37
Bauru	31
Franca	26
Marília	23
Piracicaba	23
São Carlos	22
Araraquara	22
Sumaré	21

Reclamações mais frequentes no mês

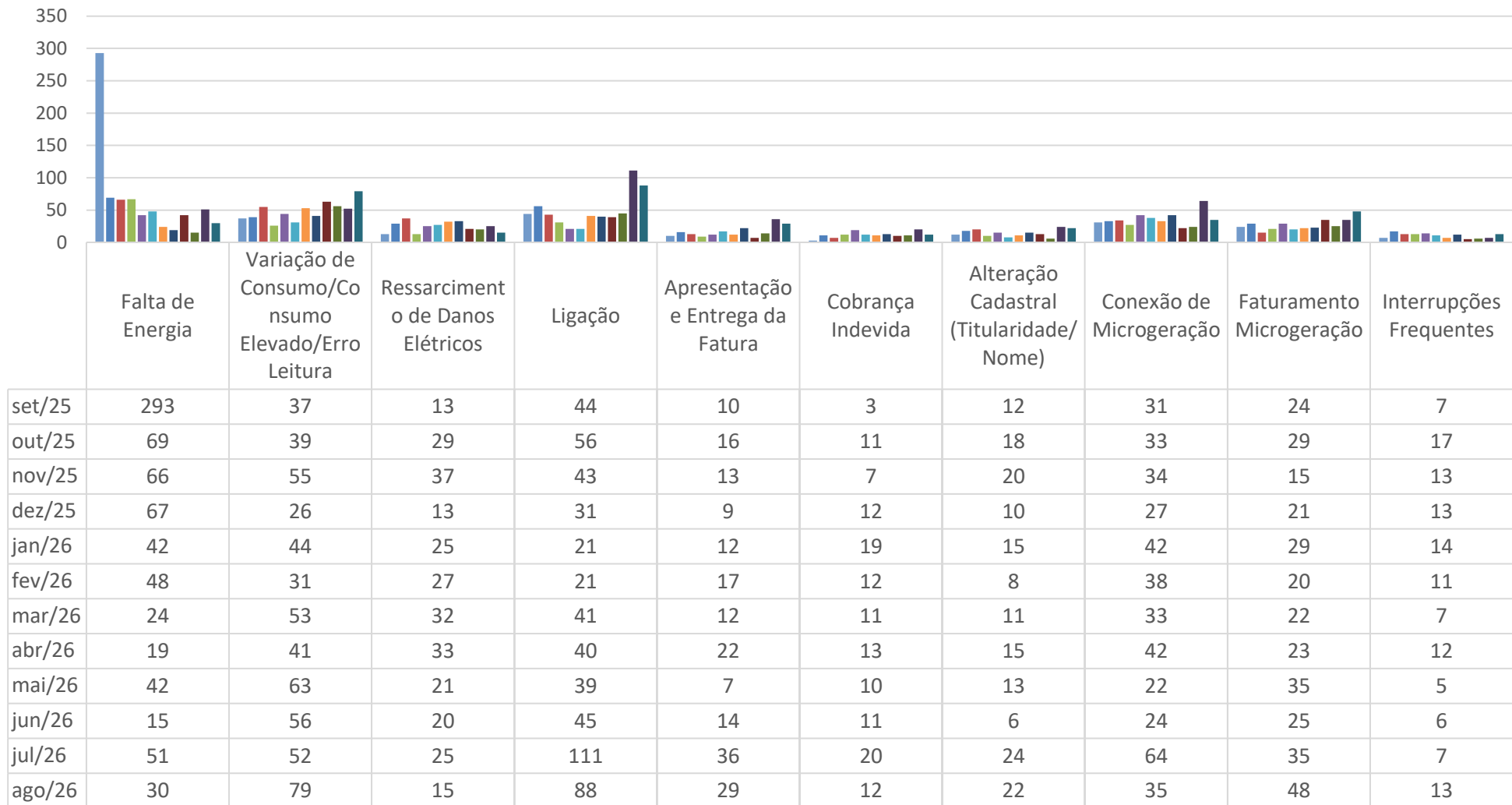


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Paulista

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



CPFL Piratininga

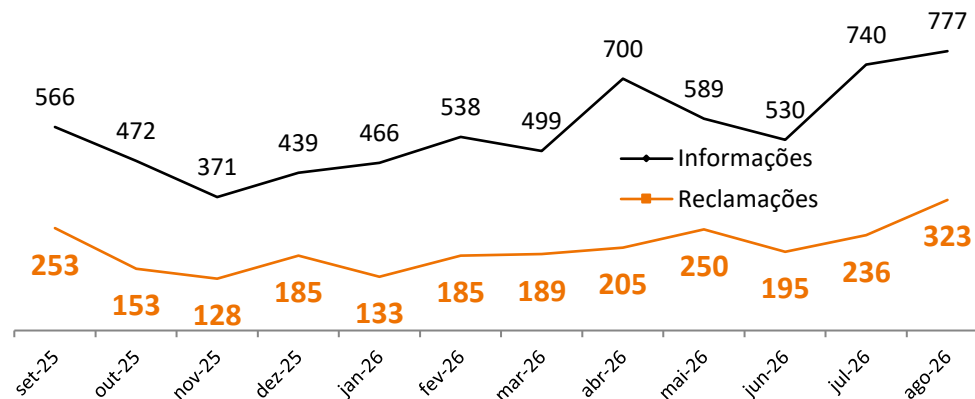
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
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
jul-26	740	236	21,03%	2	978
ago-26	777	323	36,86%	0	1.100

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	112
Praia Grande	29
Jundiaí	28
Santos	21
São Vicente	15
Indaiatuba	13
Votorantim	13
Boituva	9
Itu	7
Guarujá	7

Reclamações mais frequentes no mês

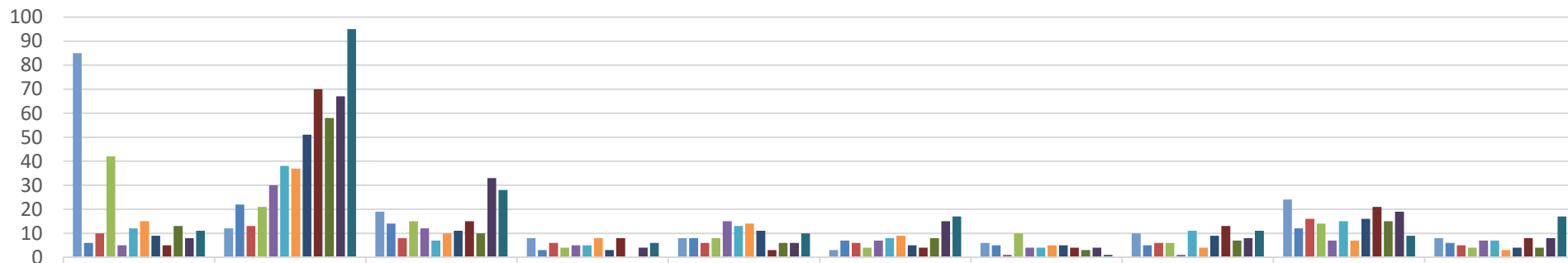
Variação de Consumo	95	29,4%
Religação	30	9,3%
Ligação	28	8,7%
Entrega da Fatura	17	5,3%
Faturamento Microgeração	17	5,3%
Suspensão Indevida	16	5,0%
Cobrança Indevida	13	4,0%
Alteração Cadastral	11	3,4%

Informações mais solicitadas no mês

Religação	126	16,2%
Entrega da Fatura	123	15,8%
Falta de Energia	113	14,5%
Variação de Consumo	49	6,3%
Débitos Anteriores	44	5,7%
2ª Via Fatura	37	4,8%
Suspensão Indevida	32	4,1%
Atendimento Telefônico	29	3,7%

CPFL Piratininga

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



	Falta de Energia	Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro de Leitura	Ligação	Cobrança por Irregularidades	Ressarcimento de Danos Elétricos	Apresentação e Entrega da Fatura	Interrupções Frequentes	Alteração Cadastral (Titularidade/ Nome)	Conexão de Microgeração	Faturamento Microgeração
set/25	85	12	19	8	8	3	6	10	24	8
out/25	6	22	14	3	8	7	5	5	12	6
nov/25	10	13	8	6	6	6	1	6	16	5
dez/25	42	21	15	4	8	4	10	6	14	4
jan/26	5	30	12	5	15	7	4	1	7	7
fev/26	12	38	7	5	13	8	4	11	15	7
mar/26	15	37	10	8	14	9	5	4	7	3
abr/26	9	51	11	3	11	5	5	9	16	4
mai/26	5	70	15	8	3	4	4	13	21	8
jun/26	13	58	10	0	6	8	3	7	15	4
jul/26	8	67	33	4	6	15	4	8	19	8
ago/26	11	95	28	6	10	17	1	11	9	17

CPFL Santa Cruz

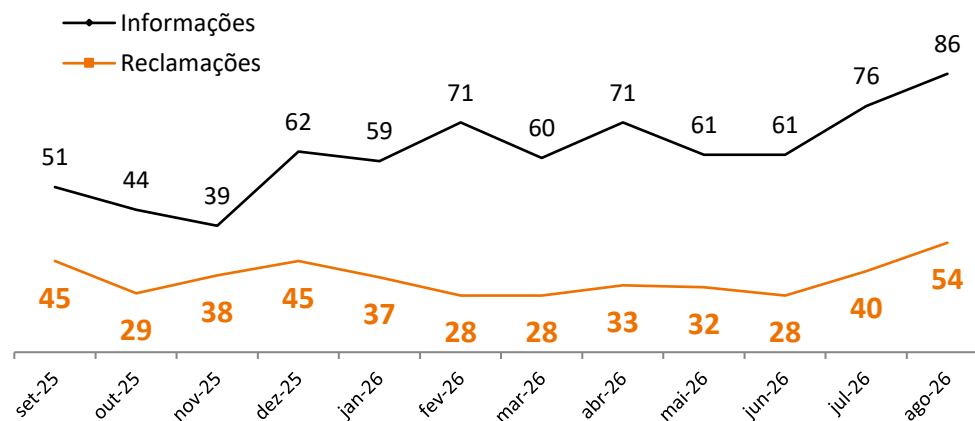
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
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
jul-26	76	40	42,86%	0	116
ago-26	86	54	35,00%	0	140

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
Ipaussu	13
Ourinhos	12
Divinolândia	8
Itapetininga	5
Avaré	3
Jaguaríuna	2
Praia Grande	1
Cerqueira César	1
São Paulo	1
Itobi	1

Reclamações mais frequentes no mês

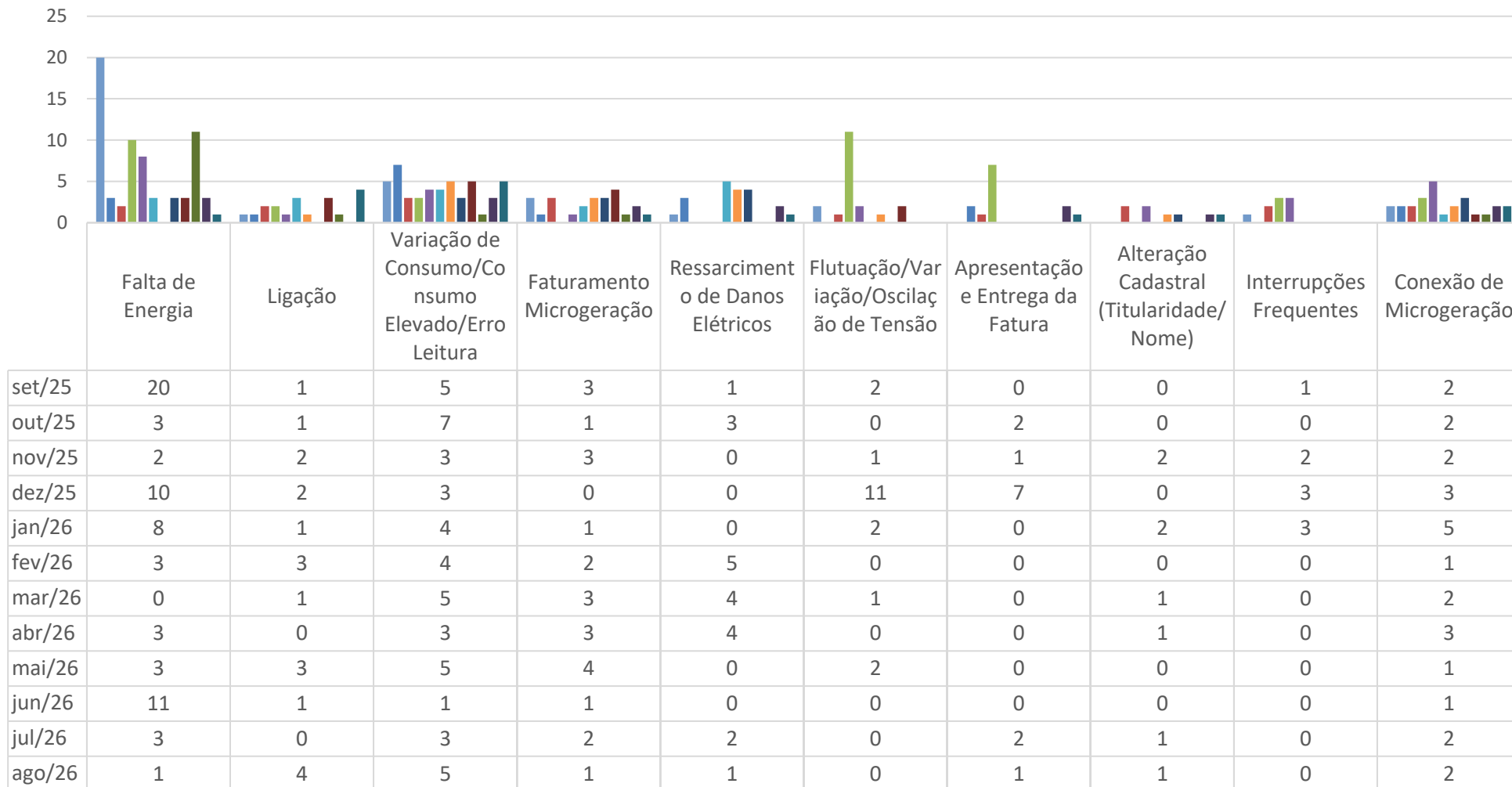
Devolução de Valores	21	38,9%
Variação de Consumo	5	9,3%
Suspensão Indevida	5	9,3%
Religação	4	7,4%
Ligação	4	7,4%
Conexão Microgeração	2	3,7%
Multa/Auto Religação	1	1,9%
Relocação Poste/Rede	1	1,9%

Informações mais solicitadas no mês

Religação	19	22,1%
Entrega da Fatura	11	12,8%
Variação de Consumo	7	8,1%
2ª Via Fatura	7	8,1%
Falta de Energia	5	5,8%
Ligação	5	5,8%
Devolução de Valores	5	5,8%
Alteração Cadastral	4	4,7%

CPFL Santa Cruz

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



Neoenergia Elektro

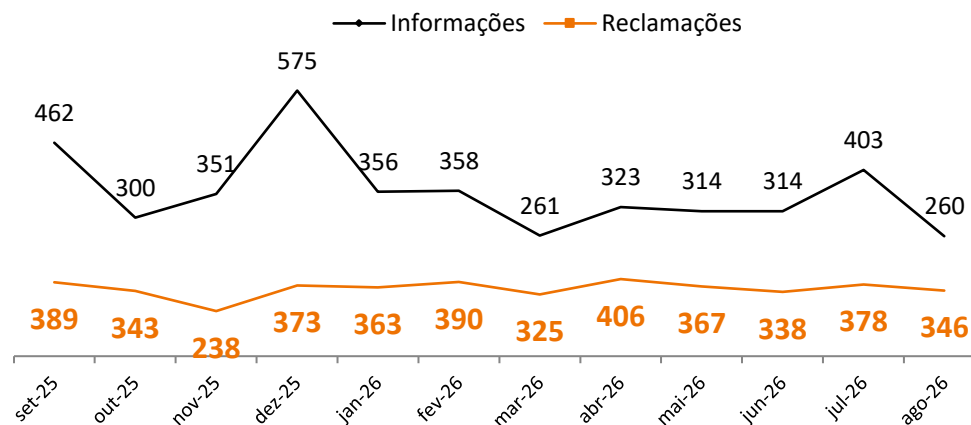
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
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
jul-26	403	378	11,83%	3	784
ago-26	260	346	-8,47%	3	609

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

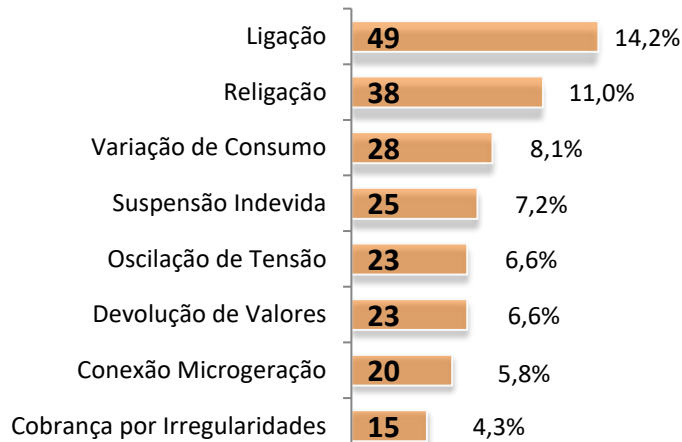
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



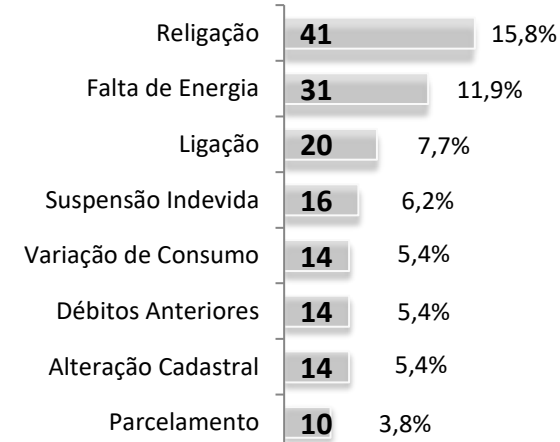
Municípios com mais reclamações no mês

	Quantidade
Mogi Guaçu	18
Atibaia	17
Limeira	17
Itanhaém	16
Paulicéia	16
Mairiporã	15
Guarujá	11
Andradina	10
Peruíbe	9
Rio Claro	9

Reclamações mais frequentes no mês

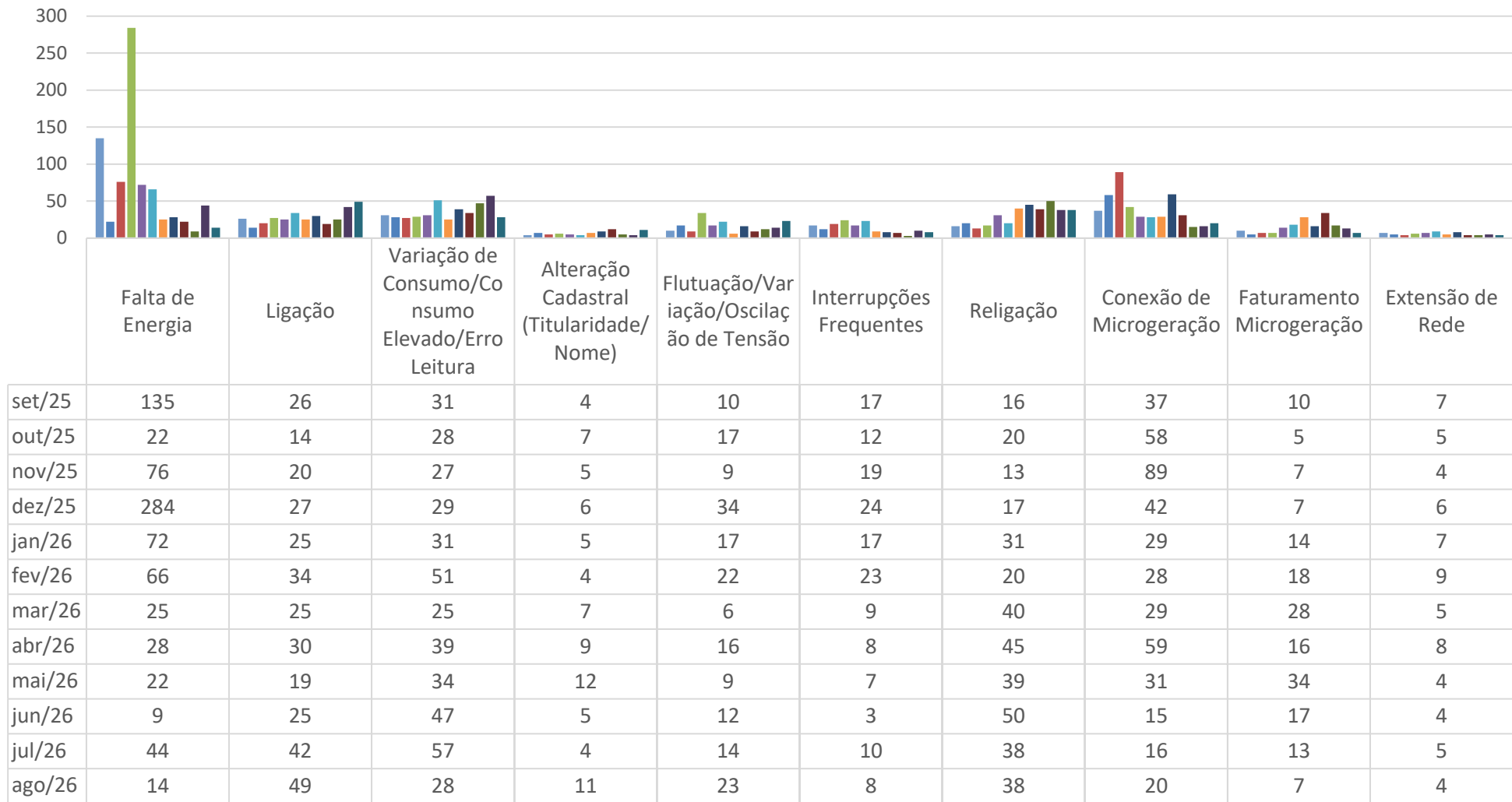


Informações mais solicitadas no mês



Neoenergia Elektro

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



EDP SP

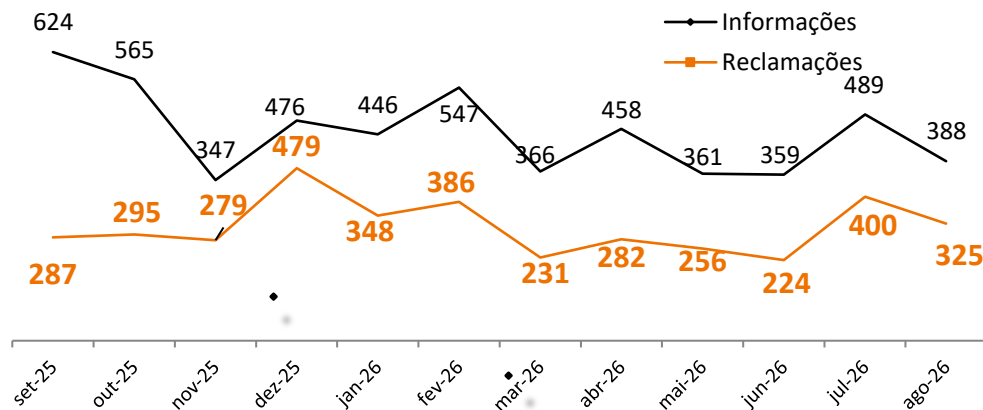
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
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
jul-26	489	400	78,57%	0	889
ago-26	388	325	-18,75%	6	719

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

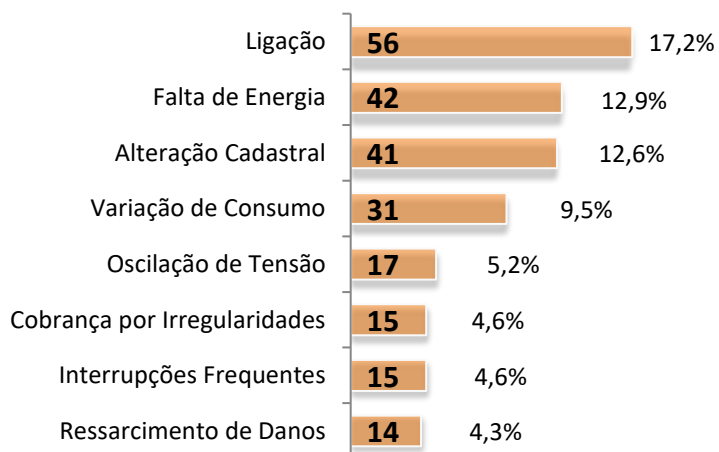
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



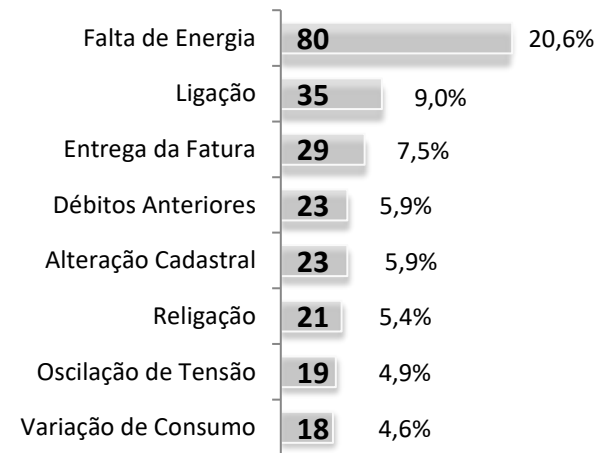
Municípios com mais reclamações no mês

	Quantidade
Guarulhos	104
Mogi das Cruzes	41
São José Dos Campos	37
Itaquaquecetuba	22
Suzano	21
Taubaté	13
Ferraz de Vasconcelos	11
Poá	10
Caraguatatuba	8
Jacareí	8

Reclamações mais frequentes no mês

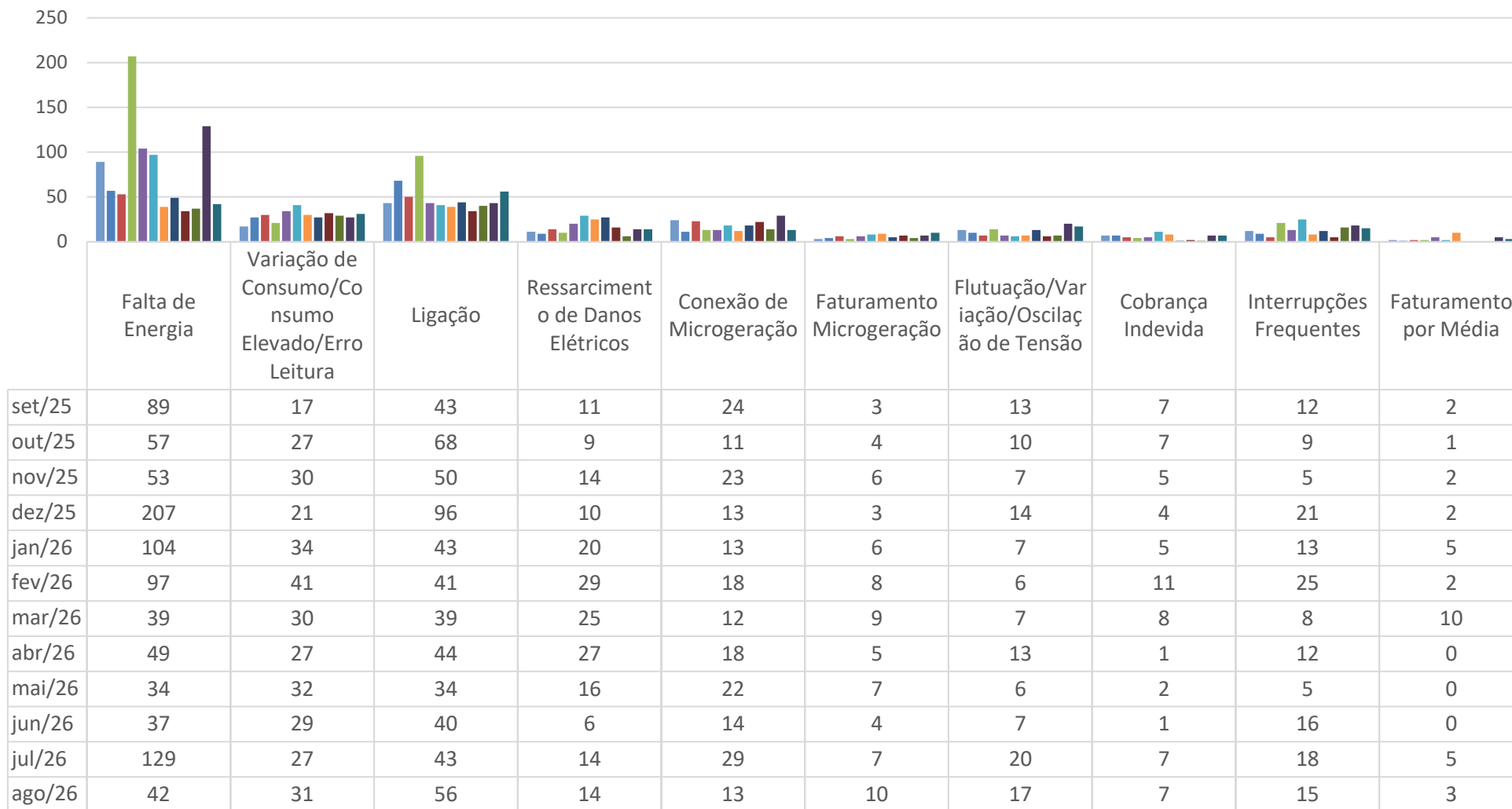


Informações mais solicitadas no mês



EDP SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



Energisa Sul-Sudeste

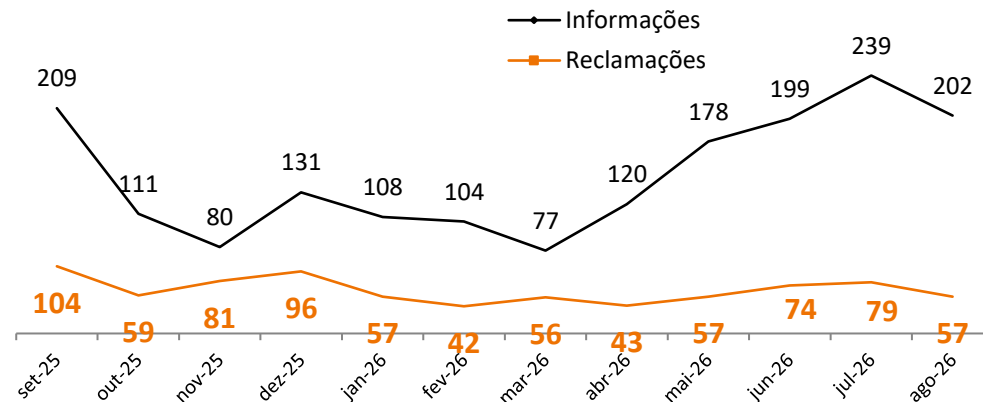
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
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
jul-26	239	79	6,76%	0	318
ago-26	202	57	-27,85%	0	259

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	4
Urupês	3
Quatá	3
Paraguaçu Paulista	2
Piquerobi	2
Pinhalzinho	2
Assis	2
Presidente Prudente	2
Caiabu	2

Reclamações mais frequentes no mês

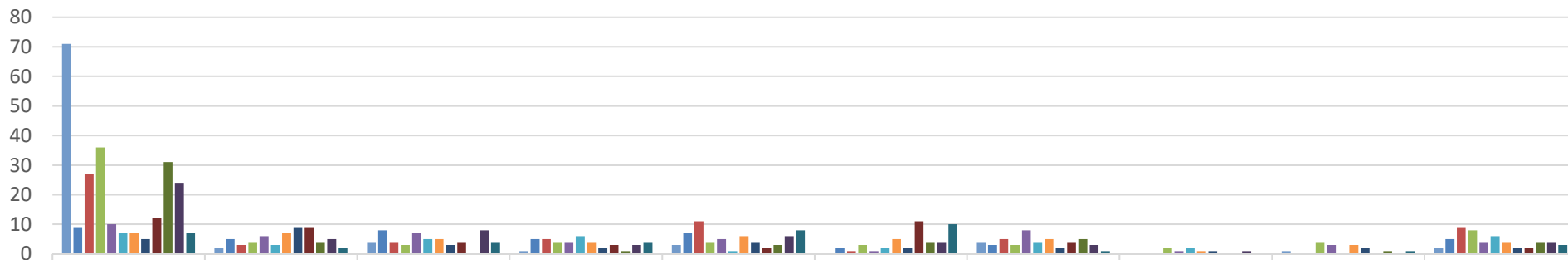
Faturamento Microgeração	10	17,5%
Ressarcimento de Danos	8	14,0%
Falta de Energia	7	12,3%
Ligação	4	7,0%
Variação de Consumo	4	7,0%
Suspensão Indevida	3	5,3%
Interrupções Frequentes	3	5,3%
Religação	2	3,5%

Informações mais solicitadas no mês

Falta de Energia	49	24,3%
Religação	16	7,9%
Devolução de Valores	10	5,0%
Alteração Cadastral	9	4,5%
Variação de Consumo	9	4,5%
Débitos Anteriores	9	4,5%
Ligação	9	4,5%
Oscilação de Tensão	8	4,0%

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/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
dez/25	36	4	3	4	4	3	3	2	4	8
jan/26	10	6	7	4	5	1	8	1	3	4
fev/26	7	3	5	6	1	2	4	2	0	6
mar/26	7	7	5	4	6	5	5	1	3	4
abr/26	5	9	3	2	4	2	2	1	2	2
mai/26	12	9	4	3	2	11	4	0	0	2
jun/26	31	4	0	1	3	4	5	0	1	4
jul/26	24	5	8	3	6	4	3	1	0	4
ago/26	7	2	4	4	8	10	1	0	1	3

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