

Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP

Setor: Energia Elétrica

Ano: 2025





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.

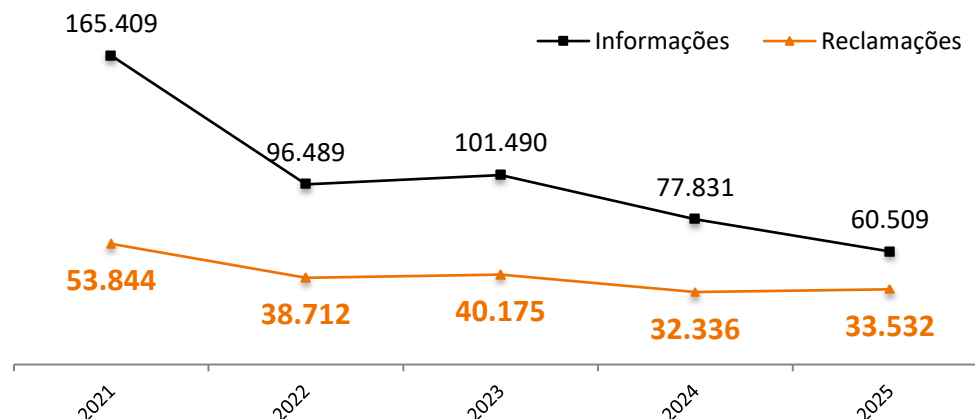
Manifestações por tipo (5 anos)

Ano	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
2021	165.409	53.844	-10,21%	240	219.493
2022	96.489	38.712	-28,10%	180	135.381
2023	101.490	40.175	3,78%	155	141.820
2024	77.831	32.336	-19,51%	216	110.383
2025	60.509	33.532	3,70%	175	94.216

¹ Variação com relação ao ano anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

Evolução anual de Informações e Reclamações (5 anos)



Reclamações por concessionária no ano

	Nº	%
Enel SP	18.487	55,1%
CPFL Paulista	5.160	15,4%
EDP SP	3.748	11,2%
Neoenergia Elektro	3.459	10,3%
CPFL Piratininga	1.681	5,0%
Energisa Sul-Sudeste	637	1,9%
CPFL Santa Cruz	360	1,1%

Reclamações mais frequentes no mês

Falta de Energia	8134	24,2%
Variação de Consumo	3963	11,8%
Ligação	3559	10,6%
Religação	2006	6,0%
Conexão Microgeração	1814	5,4%
Suspensão Indevida	1445	4,3%
Ressarcimento de Danos	1191	3,5%
Oscilação de Tensão	1036	3,1%

Informações mais solicitadas no ano

Débitos Anteriores	5253	8,6%
Entrega da Fatura	4941	8,1%
2ª Via Fatura	3389	5,6%
Ligação	3150	5,2%
Alteração Cadastral	2848	4,7%
Variação de Consumo	2775	4,6%
Atend Telefônico	2646	4,3%
Oscilação de Tensão	2549	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 ano	resultado do indicador
Enel SP	8.680.088	18.487	21,30
EDP SP	2.222.137	3.748	16,87
Neoenergia Elektro	3.026.721	3.459	11,43
CPFL Paulista	5.145.530	5.160	10,03
Energisa Sul-Sudeste	899.901	637	7,08
CPFL Santa Cruz	524.799	360	6,86
CPFL Piratininga	2.014.153	1.681	3,27
Setor agregado	22.513.329	33.532	14,89

% reclamações procedentes

Concessionária	resultado do indicador
EDP SP	31,9%
Energisa Sul-Sudeste	31,9%
Enel SP	28,1%
Neoenergia Elektro	27,0%
CPFL Santa Cruz	13,3%
CPFL Paulista	13,3%
CPFL Piratininga	12,0%
Setor agregado	25,2%

¹ Base de unidades consumidoras de Dezembro de 2025

Enel SP

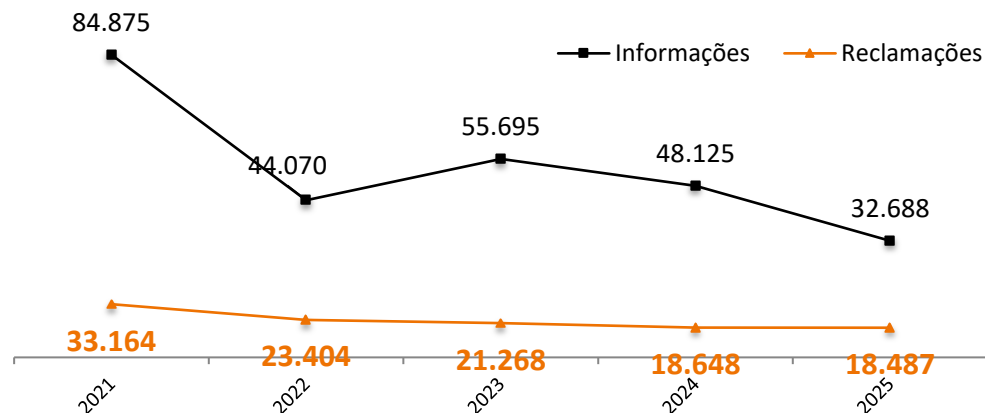
Manifestações por tipo (5 anos)

Ano	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
2021	84.875	33.164	-14,23%	117	118.156
2022	44.070	23.404	-29,43%	92	67.566
2023	55.695	21.268	-9,13%	71	77.034
2024	48.125	18.648	-12,32%	115	66.888
2025	32.688	18.487	-0,86%	90	51.265

¹ Variação com relação ao ano anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

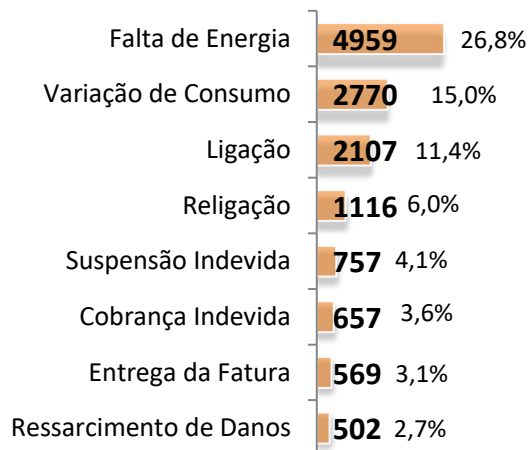
Evolução anual de Informações e Reclamações (5 anos)



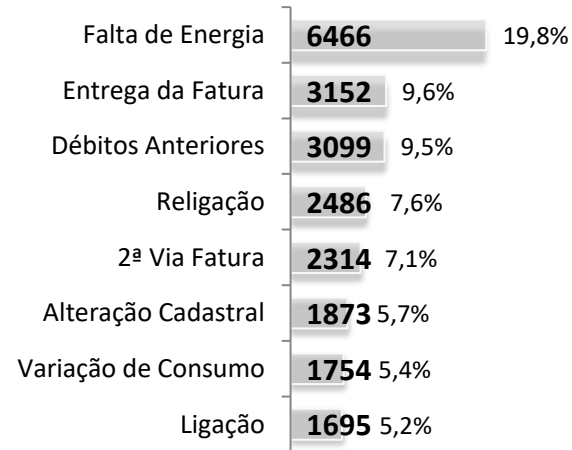
Municípios com mais reclamações no ano

	Quantidade
São Paulo	13.494
Osasco	681
Santo André	580
São Bernardo do Campo	503
Cotia	429
Carapicuíba	279
Barueri	274
Santana de Parnaíba	217
Mauá	214
Embu das Artes	210

Reclamações mais frequentes no ano

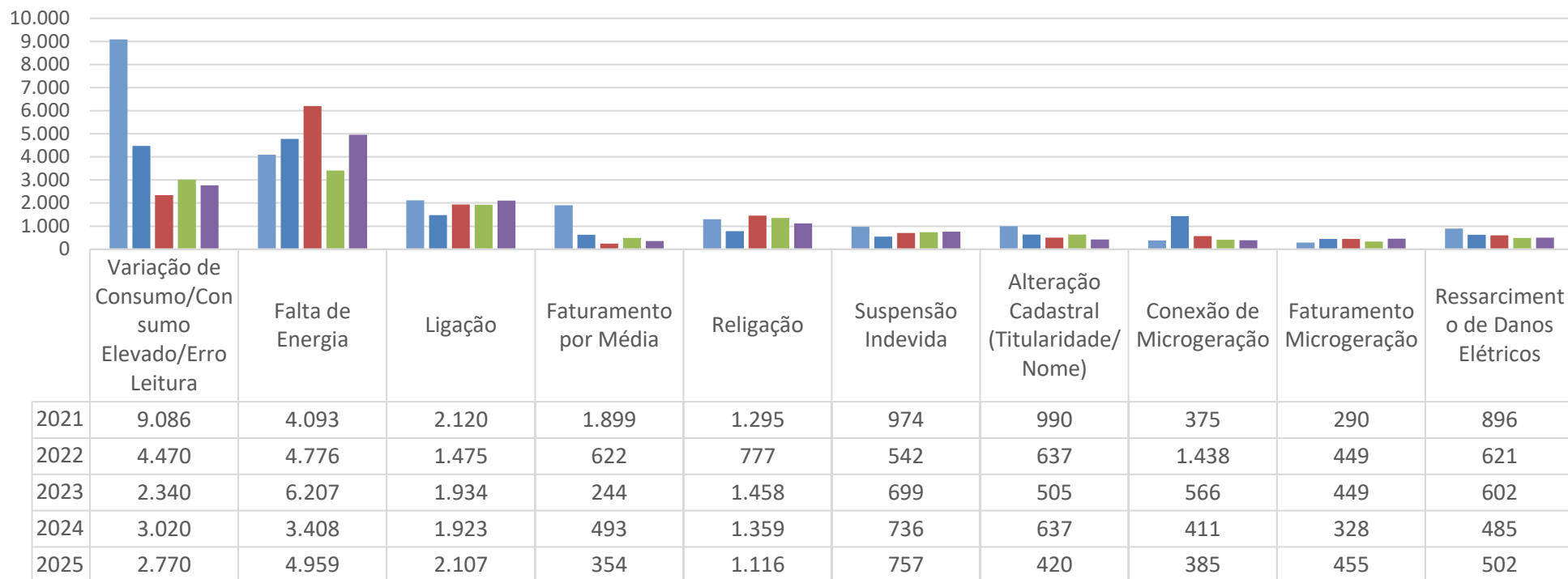


Informações mais solicitadas no ano



Enel SP

Evolução anual dos assuntos mais reclamados (últimos 5 anos)



CPFL Paulista

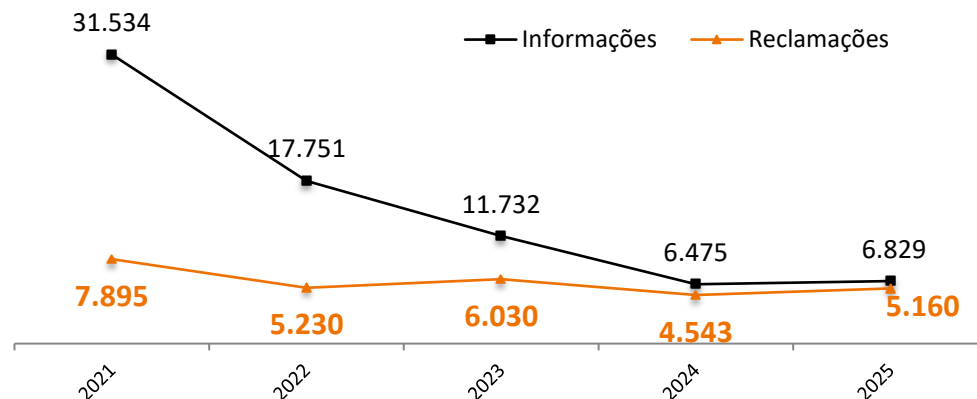
Manifestações por tipo (5 anos)

Ano	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
2021	31.534	7.895	-6,17%	35	39.464
2022	17.751	5.230	-33,76%	36	23.017
2023	11.732	6.030	15,30%	26	17.788
2024	6.475	4.543	-24,66%	21	11.039
2025	6.829	5.160	13,58%	32	12.021

¹ Variação com relação ao ano anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

Evolução anual de Informações e Reclamações (5 anos)



Municípios com mais reclamações no ano

	Quantidade
Campinas	543
Ribeirão Preto	477
São José do Rio Preto	334
Piracicaba	218
Bauru	205
São Carlos	125
Araçatuba	123
Americana	116
Franca	112
Valinhos	109

Reclamações mais frequentes no ano

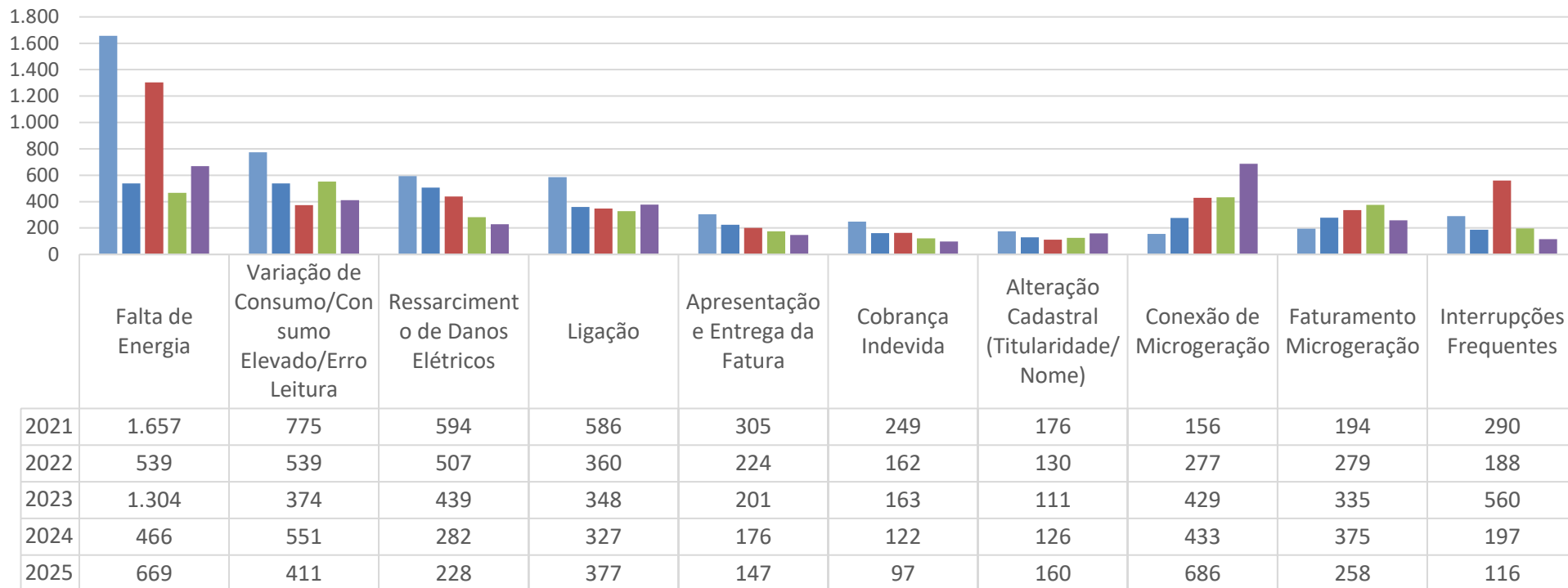
Conexão Microgeração	686	13,3%
Falta de Energia	669	13,0%
Variação de Consumo	411	8,0%
Religação	388	7,5%
Ligação	377	7,3%
Suspensão Indevida	361	7,0%
Faturamento Microgeração	258	5,0%
Ressarcimento de Danos	228	4,4%

Informações mais solicitadas no ano

Falta de Energia	1147	16,8%
Religação	948	13,9%
Débitos Anteriores	455	6,7%
Entrega da Fatura	425	6,2%
Ligação	327	4,8%
Variação de Consumo	315	4,6%
Iluminação Pública	304	4,5%
Suspensão Indevida	298	4,4%

CPFL Paulista

Evolução anual dos assuntos mais reclamados (últimos 5 anos)



CPFL Piratininga

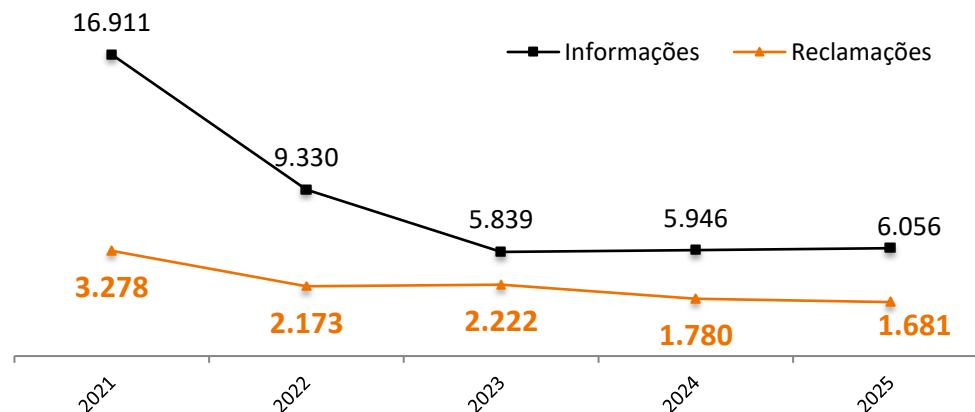
Manifestações por tipo (5 anos)

Ano	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
2021	16.911	3.278	10,59%	20	20.209
2022	9.330	2.173	-33,71%	19	11.522
2023	5.839	2.222	2,25%	29	8.090
2024	5.946	1.780	-19,89%	30	7.756
2025	6.056	1.681	-5,56%	12	7.749

¹ Variação com relação ao ano anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

Evolução anual de Informações e Reclamações (5 anos)



Municípios com mais reclamações no ano

	Quantidade
Sorocaba	271
Praia Grande	178
Jundiaí	174
Santos	169
Indaiatuba	97
São Vicente	92
Salto	66
Itu	56
Itupeva	54
Votorantim	53

Reclamações mais frequentes no ano

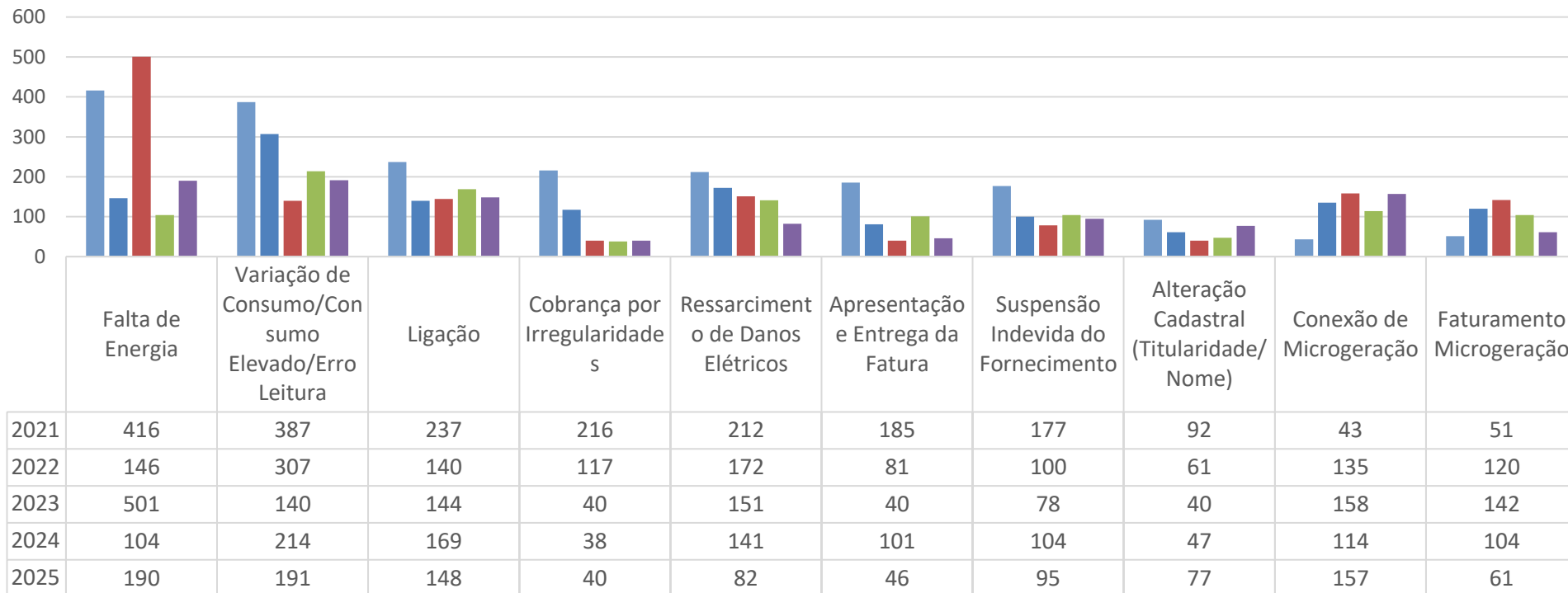
Variação de Consumo	191	11,4%
Falta de Energia	190	11,3%
Conexão Microgeração	157	9,3%
Religação	150	8,9%
Ligação	148	8,8%
Suspensão Indevida	95	5,7%
Ressarcimento de Danos	82	4,9%
Alteração Cadastral	77	4,6%

Informações mais solicitadas no ano

Falta de Energia	1232	20,3%
Religação	952	15,7%
Débitos Anteriores	475	7,8%
Ligação	371	6,1%
Entrega da Fatura	371	6,1%
Oscilação de Tensão	298	4,9%
Atend. Telefônico	271	4,5%
Alteração Cadastral	267	4,4%

CPFL Piratininga

Evolução anual dos assuntos mais reclamados (últimos 5 anos)



CPFL Santa Cruz

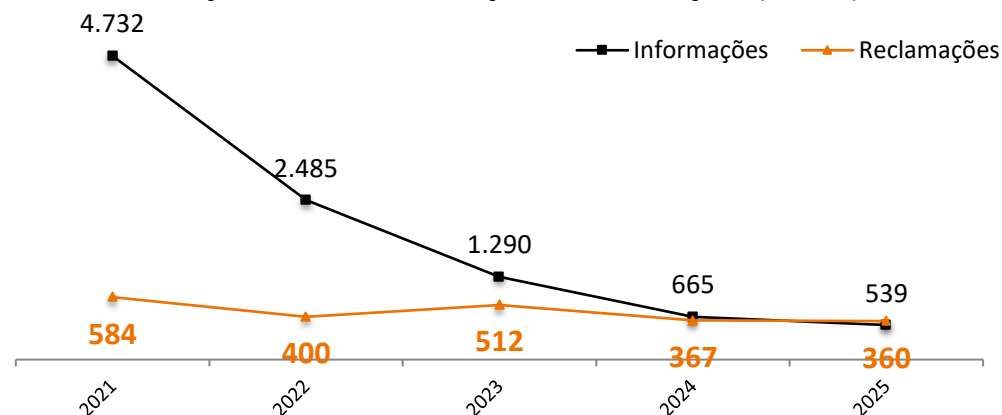
Manifestações por tipo (5 anos)

Ano	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
2021	4.732	584	1,74%	0	5.316
2022	2.485	400	-31,51%	1	2.886
2023	1.290	512	28,00%	3	1.805
2024	665	367	-28,32%	0	1.032
2025	539	360	-1,91%	1	900

¹ Variação com relação ao ano anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

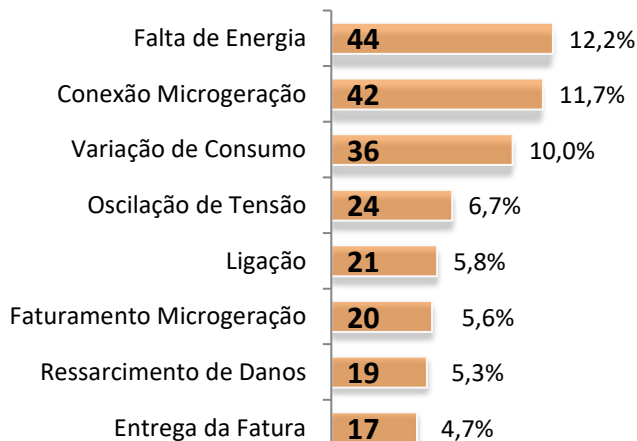
Evolução anual de Informações e Reclamações (5 anos)



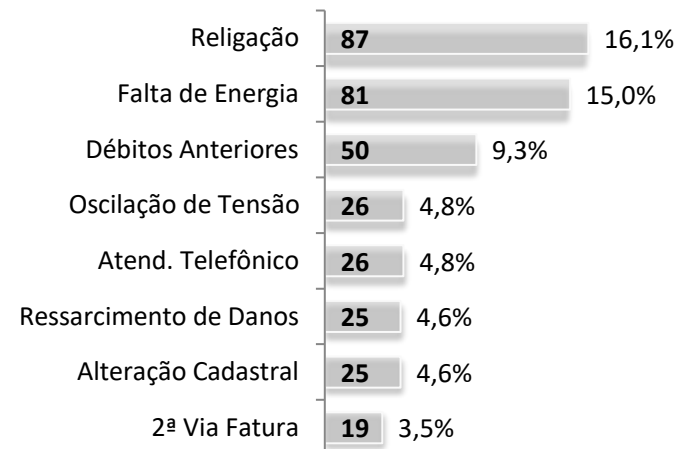
Municípios com mais reclamações no ano

	Quantidade
Ourinhos	47
Itapetininga	39
Avaré	22
Mococa	21
Pedreira	20
Santa Cruz do Rio Pardo	19
Casa Branca	18
Taquarituba	15
São Miguel Arcanjo	14
Arandu	13

Reclamações mais frequentes no ano

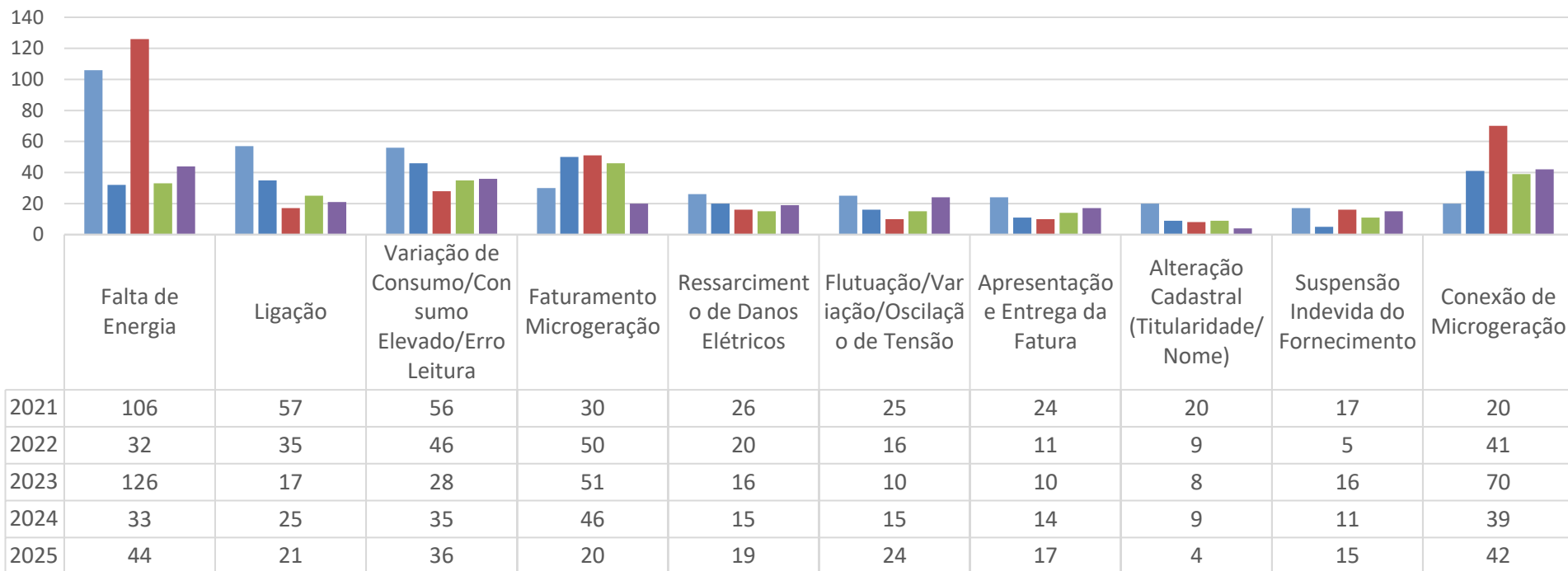


Informações mais solicitadas no ano



CPFL Santa Cruz

Evolução anual dos assuntos mais reclamados (últimos 5 anos)



Neoenergia Elektro

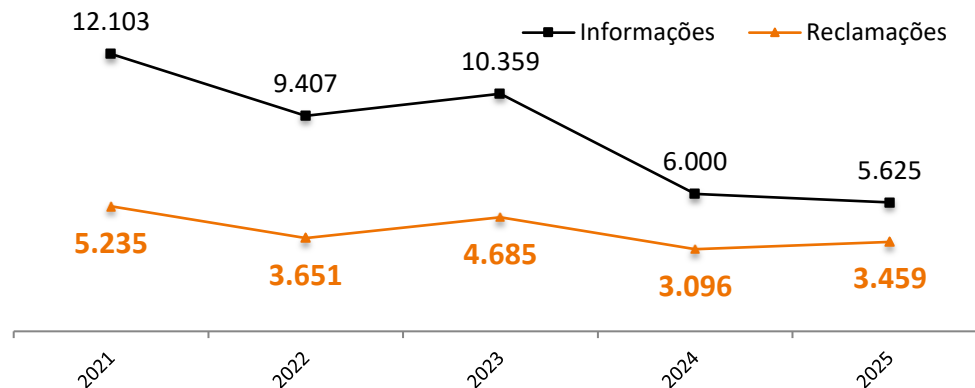
Manifestações por tipo (5 anos)

Ano	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
2021	12.103	5.235	-7,25%	36	17.374
2022	9.407	3.651	-30,26%	10	13.068
2023	10.359	4.685	28,32%	12	15.056
2024	6.000	3.096	-33,92%	22	9.118
2025	5.625	3.459	11,72%	16	9.100

¹ Variação com relação ao ano anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

Evolução anual de Informações e Reclamações (5 anos)



Municípios com mais reclamações no ano

	Quantidade
Atibaia	206
Mairiporã	138
Ubatuba	119
Limeira	102
Guarujá	92
Mogi Mirim	91
Bertioga	83
Araras	82
Arujá	79
Itanhaém	74

Reclamações mais frequentes no ano

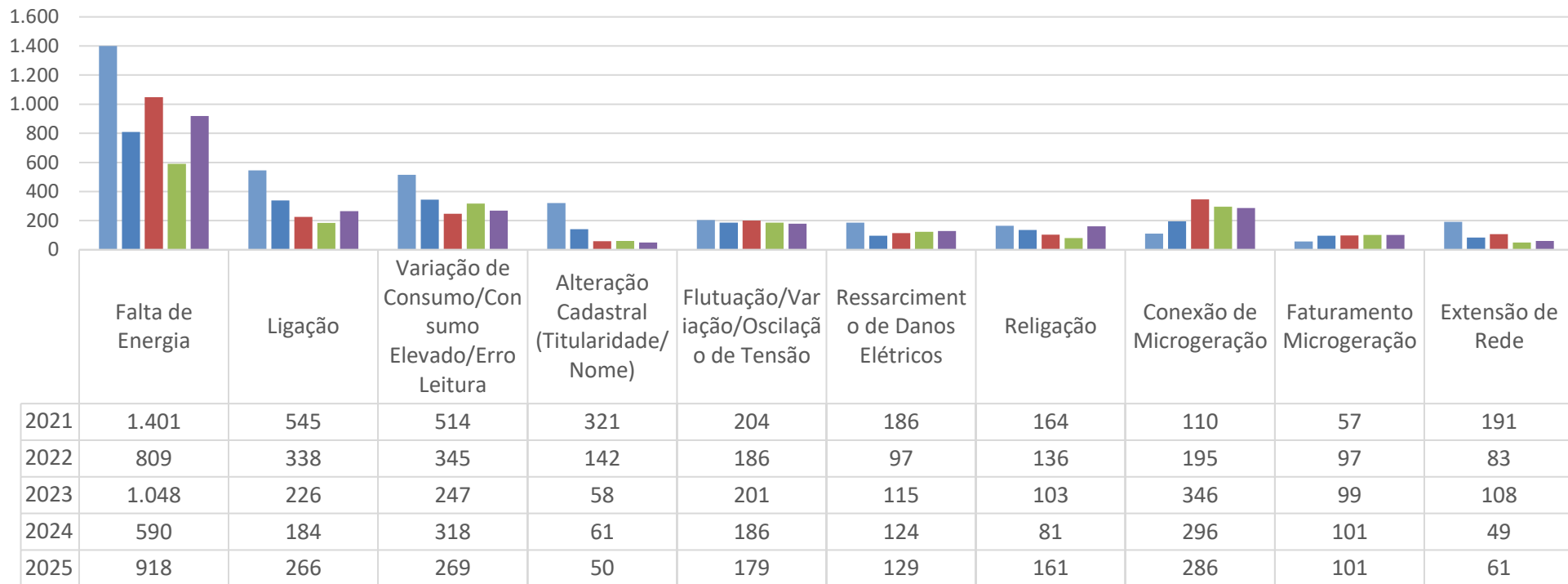
Falta de Energia	918	26,5%
Conexão Microgeração	286	8,3%
Variação de Consumo	269	7,8%
Ligação	266	7,7%
Oscilação de Tensão	179	5,2%
Interrupções Frequentes	174	5,0%
Religação	161	4,7%
Ressarcimento de Danos	129	3,7%

Informações mais solicitadas no ano

Falta de Energia	1377	24,5%
Religação	558	9,9%
Débitos Anteriores	429	7,6%
Entrega da Fatura	338	6,0%
Oscilação de Tensão	270	4,8%
Iluminação Pública	256	4,6%
Atend. Telefônico	232	4,1%
2ª Via Fatura	228	4,1%

Neoenergia Elektro

Evolução anual dos assuntos mais reclamados (últimos 5 anos)



EDP SP

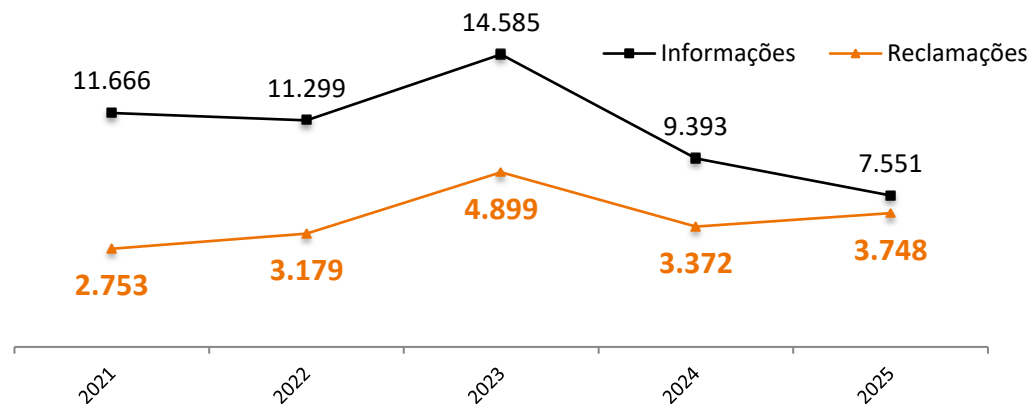
Manifestações por tipo (5 anos)

Ano	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
2021	11.666	2.753	-4,14%	29	14.448
2022	11.299	3.179	15,47%	18	14.496
2023	14.585	4.899	54,11%	11	19.495
2024	9.393	3.372	-31,17%	24	12.789
2025	7.551	3.748	11,15%	23	11.322

¹ Variação com relação ao ano anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

Evolução anual de Informações e Reclamações (5 anos)



Municípios com mais reclamações no ano

	Quantidade
Guarulhos	1.083
Mogi das Cruzes	445
São José dos Campos	390
Suzano	259
Itaquaquecetuba	233
Taubaté	195
Caraguatatuba	146
São Sebastião	141
Jacareí	132
Ferraz de Vasconcelos	100

Reclamações mais frequentes no ano

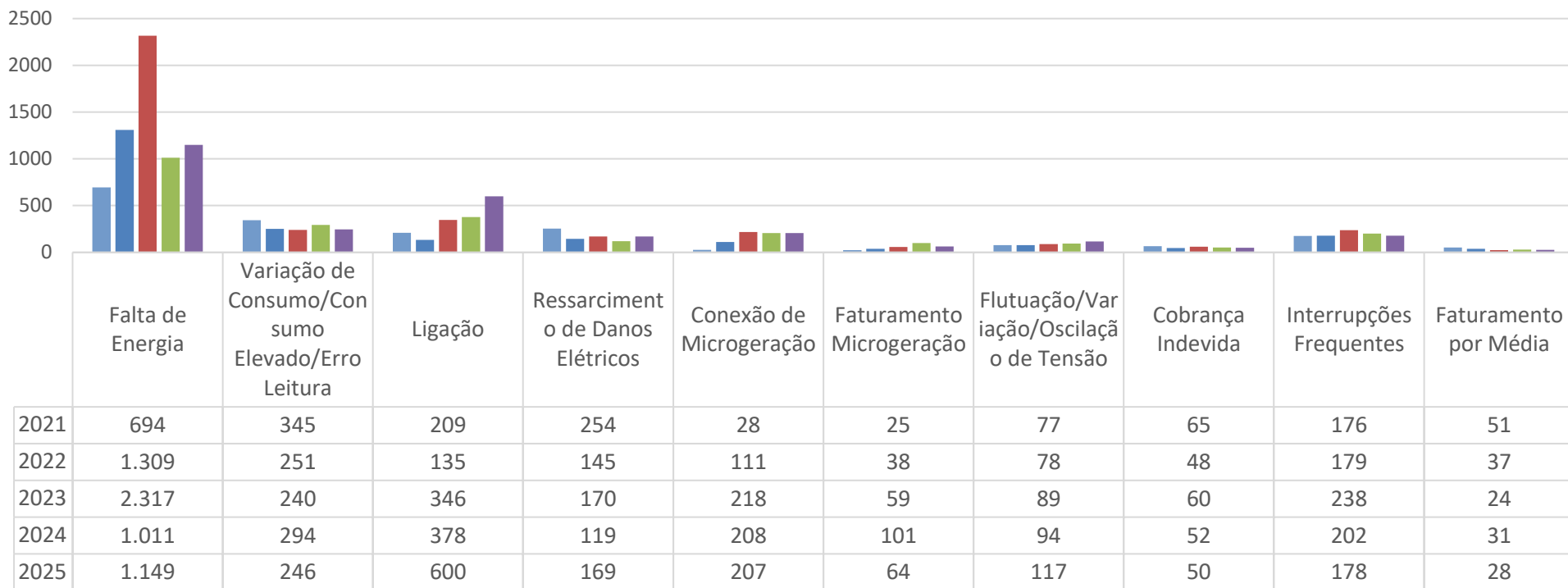
Falta de Energia	1149	30,7%
Ligação	600	16,0%
Variação de Consumo	246	6,6%
Conexão Microgeração	207	5,5%
Interrupções Frequentes	178	4,7%
Ressarcimento de Danos	169	4,5%
Religação	152	4,1%
Oscilação de Tensão	117	3,1%

Informações mais solicitadas no ano

Falta de Energia	1914	25,3%
Débitos Anteriores	644	8,5%
Entrega da Fatura	572	7,6%
Religação	561	7,4%
Ligação	486	6,4%
Oscilação de Tensão	437	5,8%
2ª Via Fatura	363	4,8%
Atend. Telefônico	314	4,2%

EDP SP

Evolução anual dos assuntos mais reclamados (últimos 5 anos)



Energisa Sul-Sudeste

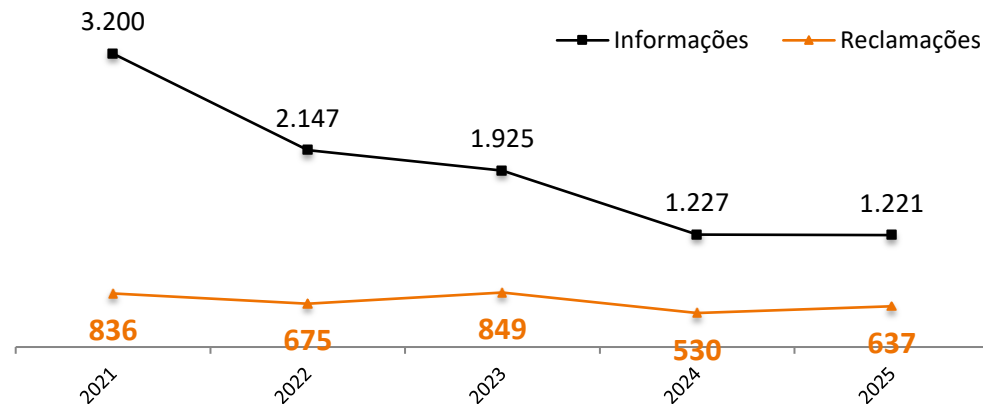
Manifestações por tipo (5 anos)

Ano	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
2021	3.200	836	11,91%	3	4.039
2022	2.147	675	-19,26%	4	2.826
2023	1.925	849	25,78%	3	2.777
2024	1.227	530	-37,57%	4	1.761
2025	1.221	637	20,19%	1	1.859

¹ Variação com relação ao ano anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

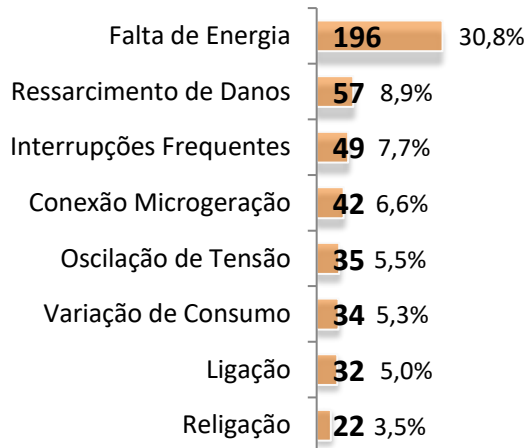
Evolução anual de Informações e Reclamações (5 anos)



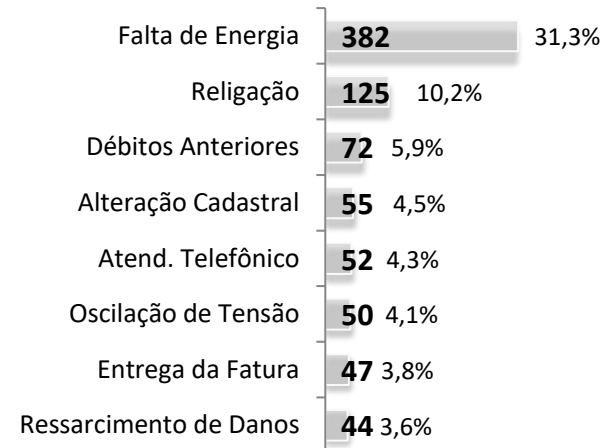
Municípios com mais reclamações no ano

	Quantidade
Bragança Paulista	132
Presidente Prudente	83
Assis	57
Catanduva	44
Tupã	26
Paraguaçu Paulista	18
Adamantina	17
Pinhalzinho	16
Lucélia	14
Regente Feijó	14

Reclamações mais frequentes no ano

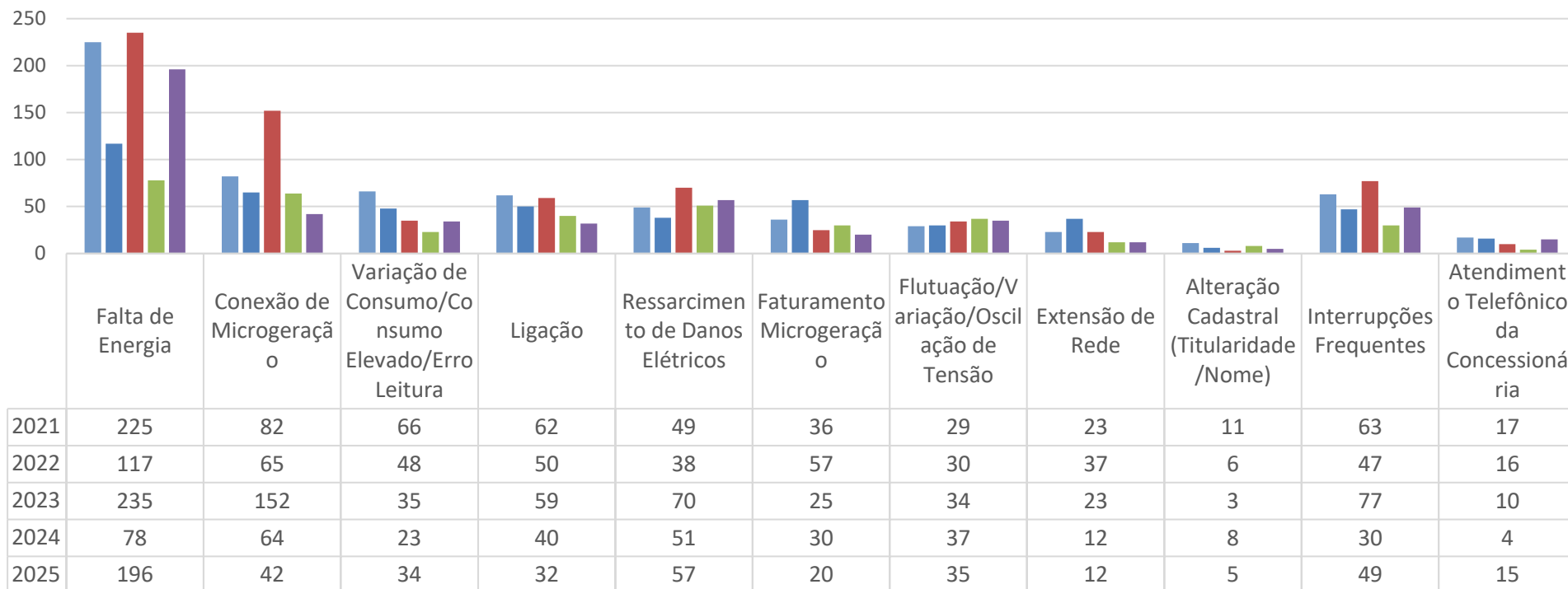


Informações mais solicitadas no ano



Energisa Sul-Sudeste

Evolução anual dos assuntos mais reclamados (últimos 5 anos)



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