

Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP

Setor: Energia Elétrica

Mês: Dezembro/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.

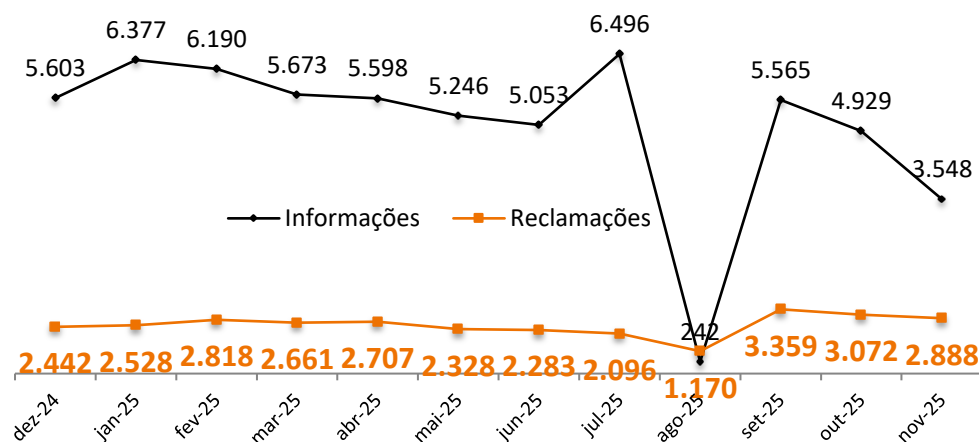
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
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
nov-25	3.548	2.888	-5,99%	17	6.453
dez-25	5.622	5.592	93,63%	10	11.224

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	3.825	68,0%
Neoenergia Elektro	575	10,2%
EDP SP	479	8,5%
CPFL Paulista	417	7,4%
CPFL Piratininga	185	3,3%
Energisa Sul-Sudeste	96	1,7%
CPFL Santa Cruz	45	0,8%

Reclamações mais frequentes no mês

Falta de Energia	3337	59,3%
Ligação	367	6,5%
Variação de Consumo	348	6,2%
Religação	168	3,0%
Suspensão Indevida	146	2,6%
Conexão Microgeração	129	2,3%
Oscilação de Tensão	125	2,2%
Interrup Frequentes	112	2,0%

Informações mais solicitadas no mês

Falta de Energia	2297	40,8%
Religação	334	5,9%
Ligação	305	5,4%
Oscilação de Tensão	297	5,3%
Entrega da Fatura	294	5,2%
Débitos Anteriores	240	4,3%
Variação de Consumo	234	4,2%
2ª Via Fatura	182	3,2%

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	8.680.088	3.825	4,41
EDP SP	2.222.137	479	2,16
Neoenergia Elektro	3.026.721	575	1,90
Energisa Sul-Sudeste	899.901	96	1,07
CPFL Piratininga	2.014.153	185	0,92
CPFL Santa Cruz	524.799	45	0,86
CPFL Paulista	5.145.530	417	0,81
Setor agregado	22.513.329	5.622	2,50

% reclamações procedentes

Concessionária	resultado do indicador
Enel SP	69,8%
Neoenergia Elektro	48,7%
EDP SP	43,6%
Energisa Sul-Sudeste	35,4%
CPFL Piratininga	22,7%
CPFL Santa Cruz	22,2%
CPFL Paulista	16,5%
Setor agregado	58,9%

¹ Base de unidades consumidoras de dezembro de 2025

Enel SP

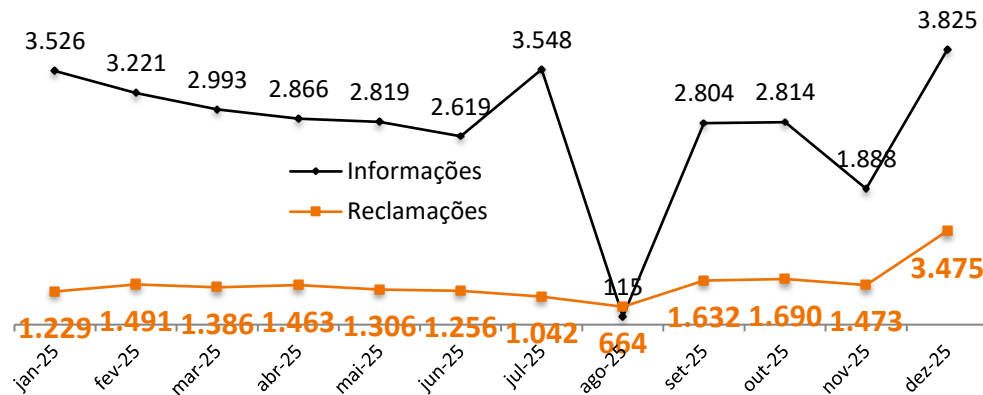
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
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
nov-25	1.888	1.473	-12,84%	7	3.368
dez-25	3.825	3.475	135,91%	3	7.303

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	2.828
Santo André	129
Cotia	120
Osasco	111
São Bernardo do Campo	87
Carapicuíba	49
Taboão da Serra	48
Embu das Artes	42
Barueri	40
Diadema	36

Reclamações mais frequentes no mês

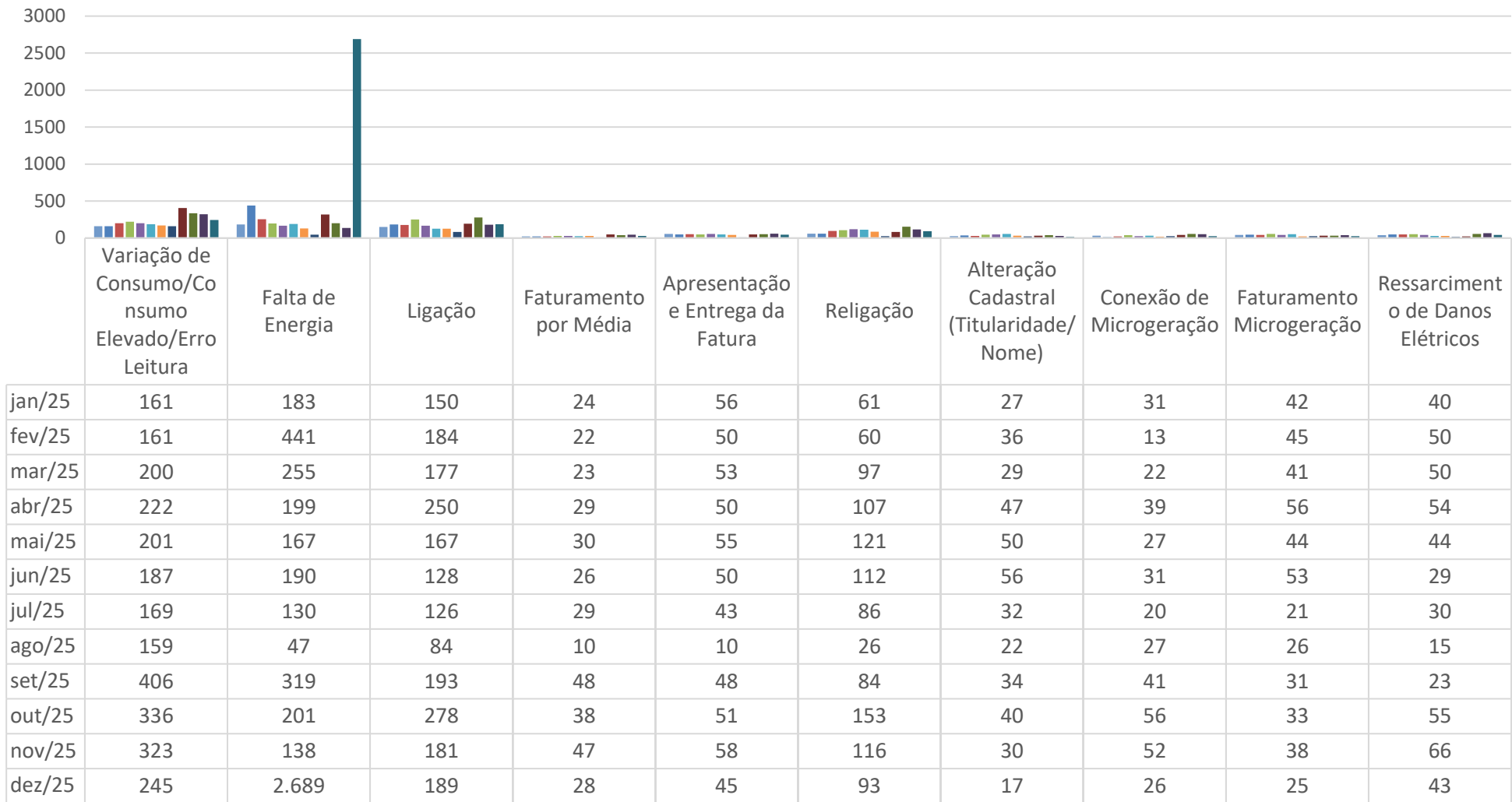
Falta de Energia	2689	70,3%
Variação de Consumo	245	6,4%
Ligação	189	4,9%
Religação	93	2,4%
Suspensão Indevida	73	1,9%
Cobrança Indevida	62	1,6%
Entrega da Fatura	45	1,2%
Ressarcimento de Danos	43	1,1%

Informações mais solicitadas no mês

Falta de Energia	1596	45,9%
Entrega da Fatura	184	5,3%
Oscilação de Tensão	178	5,1%
Ligação	176	5,1%
Religação	160	4,6%
Variação de Consumo	144	4,1%
Débitos Anteriores	129	3,7%
2ª Via Fatura	126	3,6%

Enel SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



CPFL Paulista

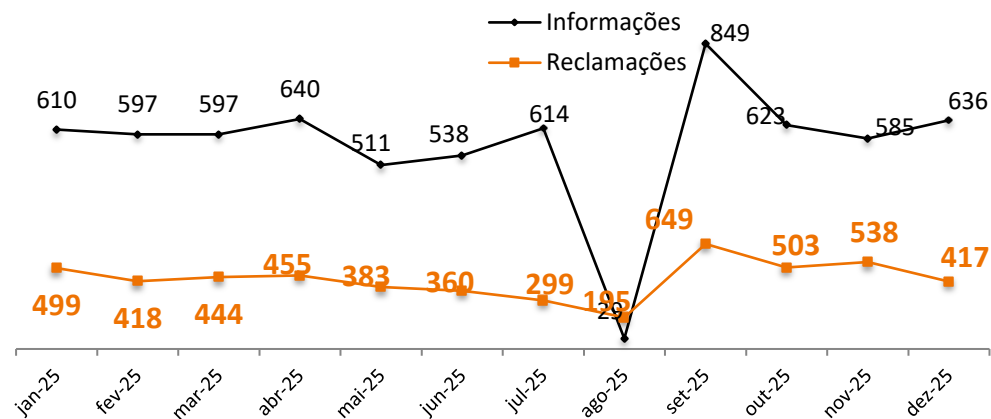
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
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
nov-25	585	538	6,96%	4	1.127
dez-25	636	417	-22,49%	5	1.058

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	45
Ribeirão Preto	32
Bauru	24
São José do Rio Preto	22
São Carlos	15
Piracicaba	14
Franca	13
Americana	12
Araçatuba	8
São Pedro	7

Reclamações mais frequentes no mês

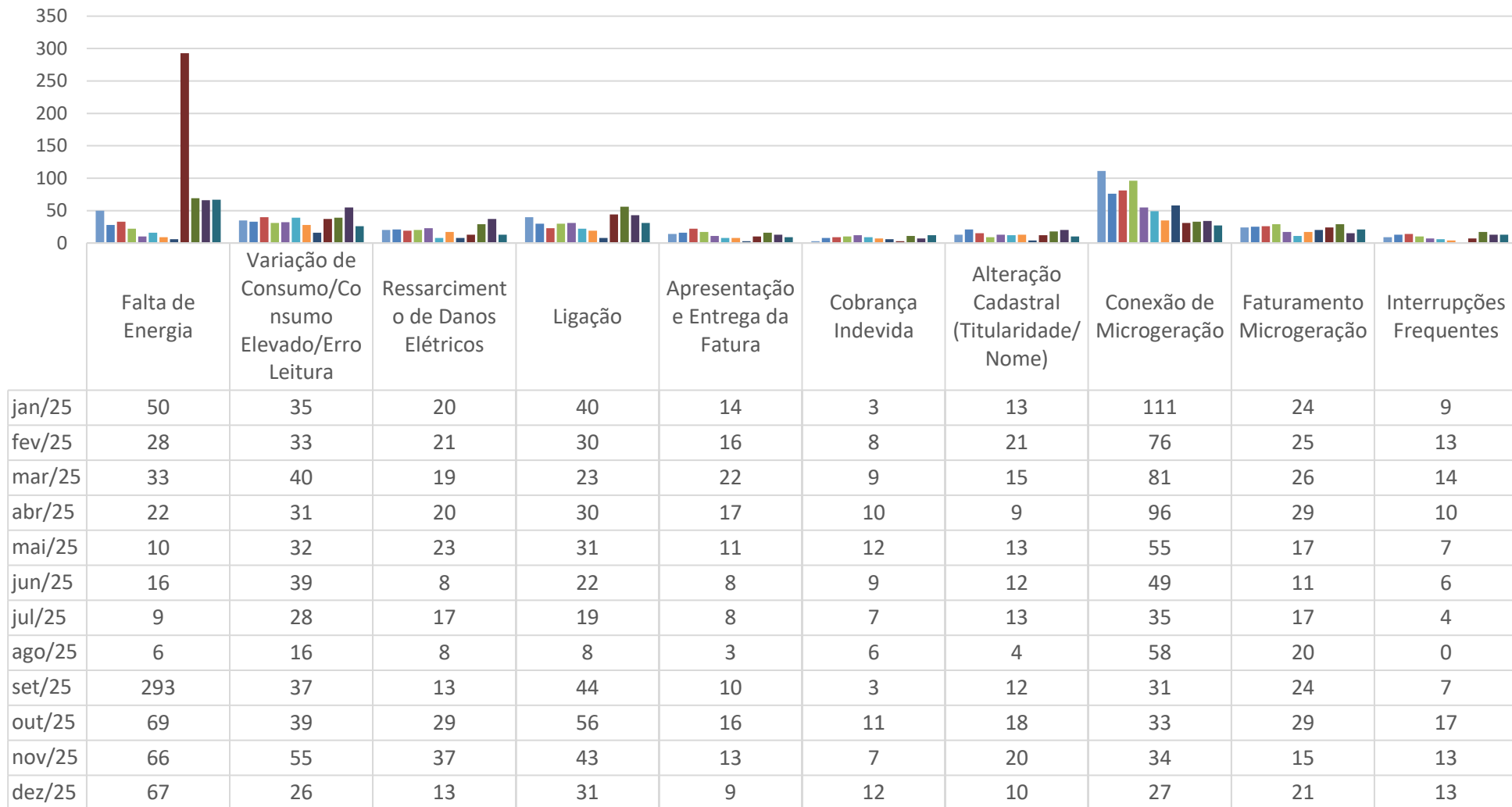
Falta de Energia	67	16,1%
Suspensão Indevida	44	10,6%
Ligação	31	7,4%
Religação	28	6,7%
Conexão Microgeração	27	6,5%
Oscilação de Tensão	26	6,2%
Variação de Consumo	26	6,2%
Faturamento Microgeração	21	5,0%

Informações mais solicitadas no mês

Falta de Energia	161	25,3%
Religação	70	11,0%
Variação de Consumo	38	6,0%
Entrega da Fatura	34	5,3%
Débitos Anteriores	32	5,0%
Suspensão Indevida	28	4,4%
Oscilação de Tensão	28	4,4%
Ligação	26	4,1%

CPFL Paulista

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



CPFL Piratininga

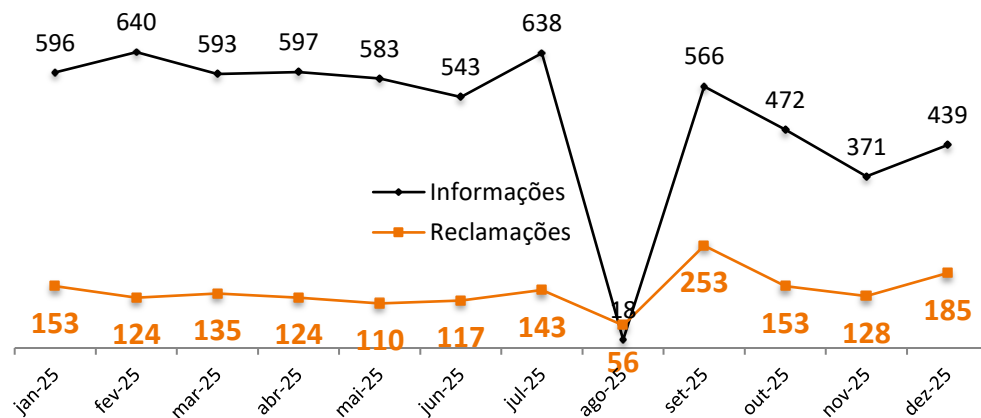
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
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
nov-25	371	128	-16,34%	1	500
dez-25	439	185	44,53%	1	625

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	27
Jundiaí	26
Ibiúna	15
Praia Grande	14
Santos	12
Itupeva	12
São Vicente	11
São Roque	9
Salto	8
Votorantim	7

Reclamações mais frequentes no mês

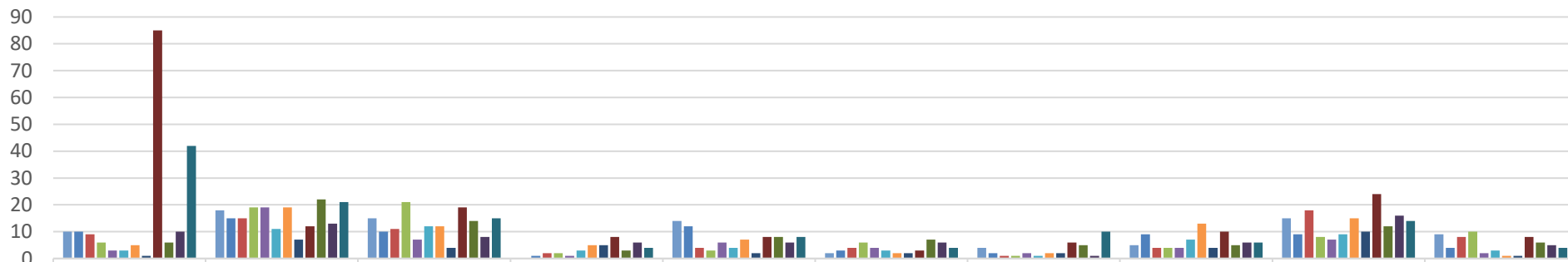
Falta de Energia	42	22,7%
Variação de Consumo	21	11,4%
Ligação	15	8,1%
Conexão Microgeração	14	7,6%
Religação	12	6,5%
Interrupções Frequentes	10	5,4%
Suspensão Indevida	9	4,9%
Ressarcimento de Danos	8	4,3%

Informações mais solicitadas no mês

Falta de Energia	120	27,3%
Religação	40	9,1%
Entrega da Fatura	32	7,3%
Débitos Anteriores	31	7,1%
Oscilação de Tensão	29	6,6%
Ligação	22	5,0%
Atend. Telefônico	19	4,3%
2ª Via Fatura	17	3,9%

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
jan/25	10	18	15	0	14	2	4	5	15	9
fev/25	10	15	10	1	12	3	2	9	9	4
mar/25	9	15	11	2	4	4	1	4	18	8
abr/25	6	19	21	2	3	6	1	4	8	10
mai/25	3	19	7	1	6	4	2	4	7	2
jun/25	3	11	12	3	4	3	1	7	9	3
jul/25	5	19	12	5	7	2	2	13	15	1
ago/25	1	7	4	5	2	2	2	4	10	1
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

CPFL Santa Cruz

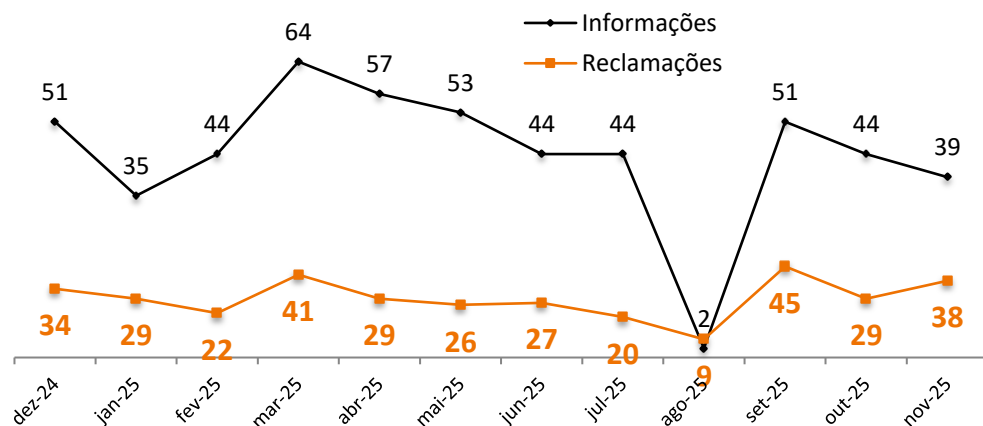
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
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
nov-25	39	38	31,03%	0	77
dez-25	62	45	18,42%	0	107

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
Caconde	7
Ourinhos	6
São Miguel Arcanjo	6
Arandu	6
Andradina	4
Avaré	3
Itapetininga	3
Pedreira	2
Óleo	1
Chavantes	1

Reclamações mais frequentes no mês

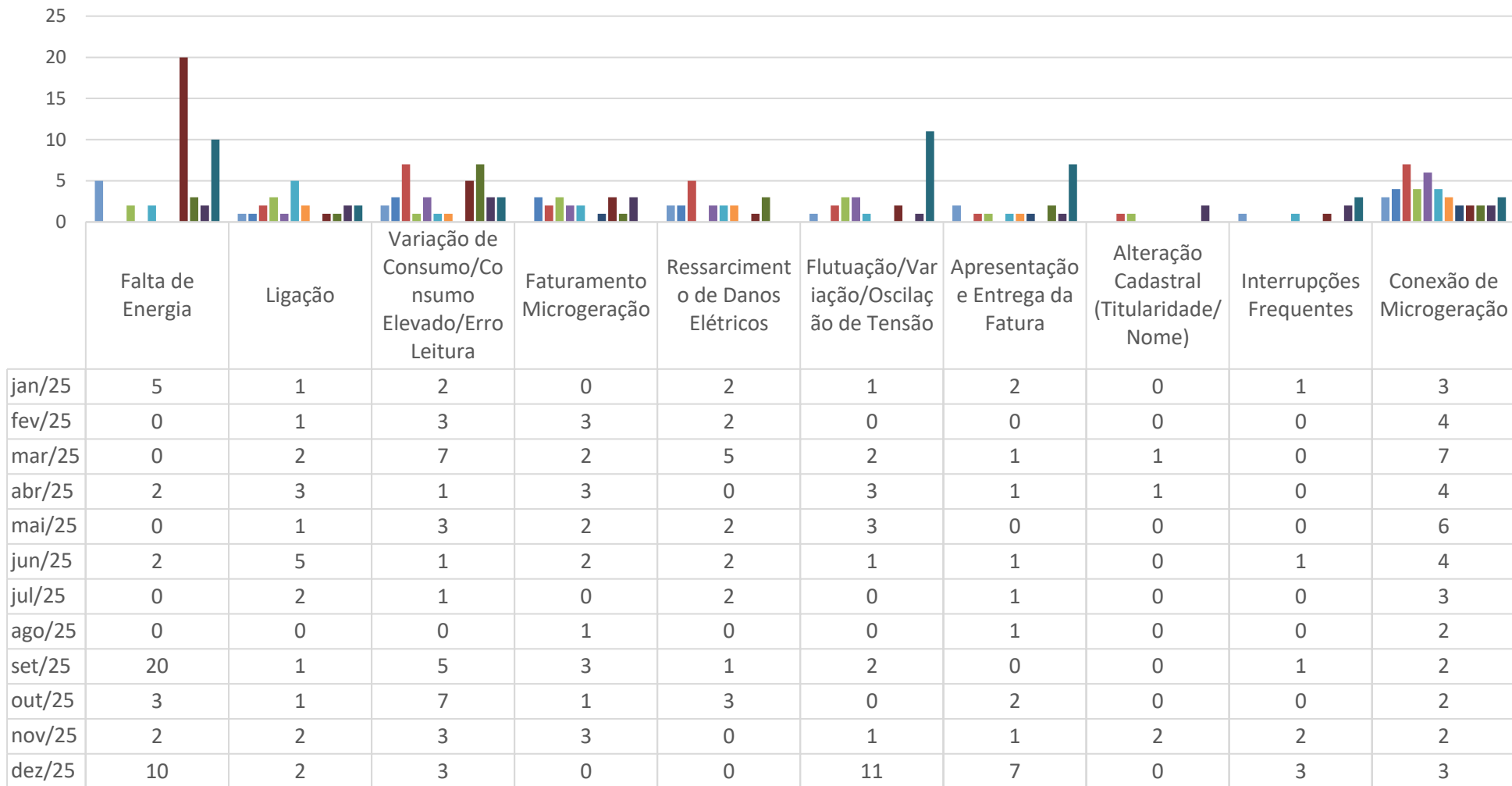
Oscilação de Tensão	11	24,4%
Falta de Energia	10	22,2%
Entrega da Fatura	7	15,6%
Conexão Microgeração	3	6,7%
Class UC Baixa Renda	3	6,7%
Interrupções Frequentes	3	6,7%
Variação de Consumo	3	6,7%
Suspensão Indevida	2	4,4%

Informações mais solicitadas no mês

Falta de Energia	19	30,6%
Variação de Consumo	8	12,9%
Entrega da Fatura	6	9,7%
Atend. Telefônico	3	4,8%
ANEEL	3	4,8%
Ressarcimento de Danos	3	4,8%
Oscilação de Tensão	3	4,8%
Débitos Anteriores	3	4,8%

CPFL Santa Cruz

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



Neoenergia Elektro

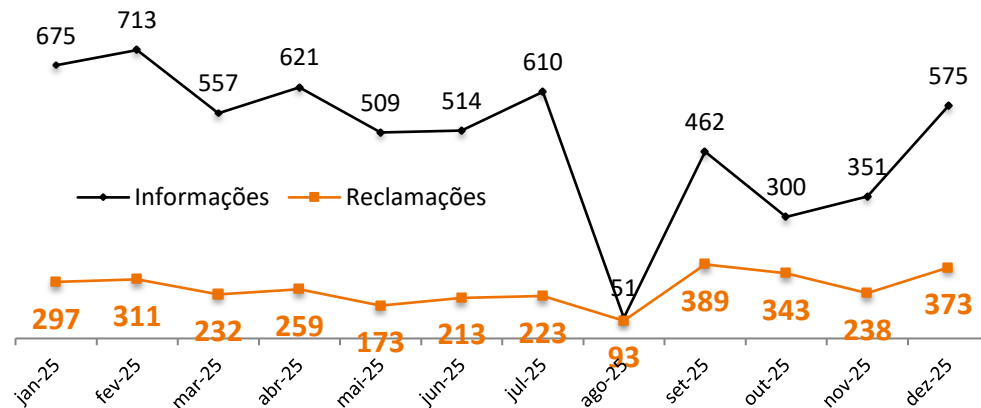
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
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
nov-25	351	238	-30,61%	3	592
dez-25	575	373	56,72%	0	948

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

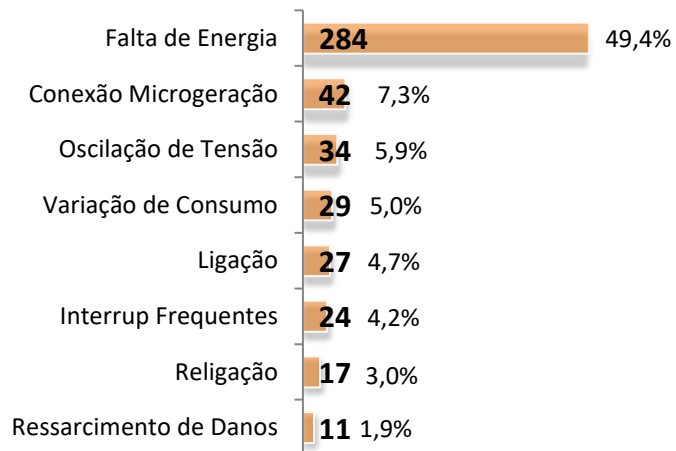
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



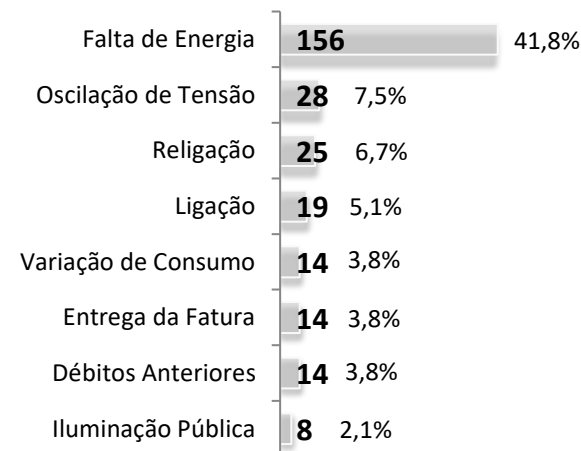
Municípios com mais reclamações no mês

	Quantidade
Mairiporã	41
Atibaia	39
Campos do Jordão	36
Arujá	25
Jarinu	20
Santa Isabel	20
Francisco Morato	15
Araras	13
Votuporanga	13
Piedade	12

Reclamações mais frequentes no mês

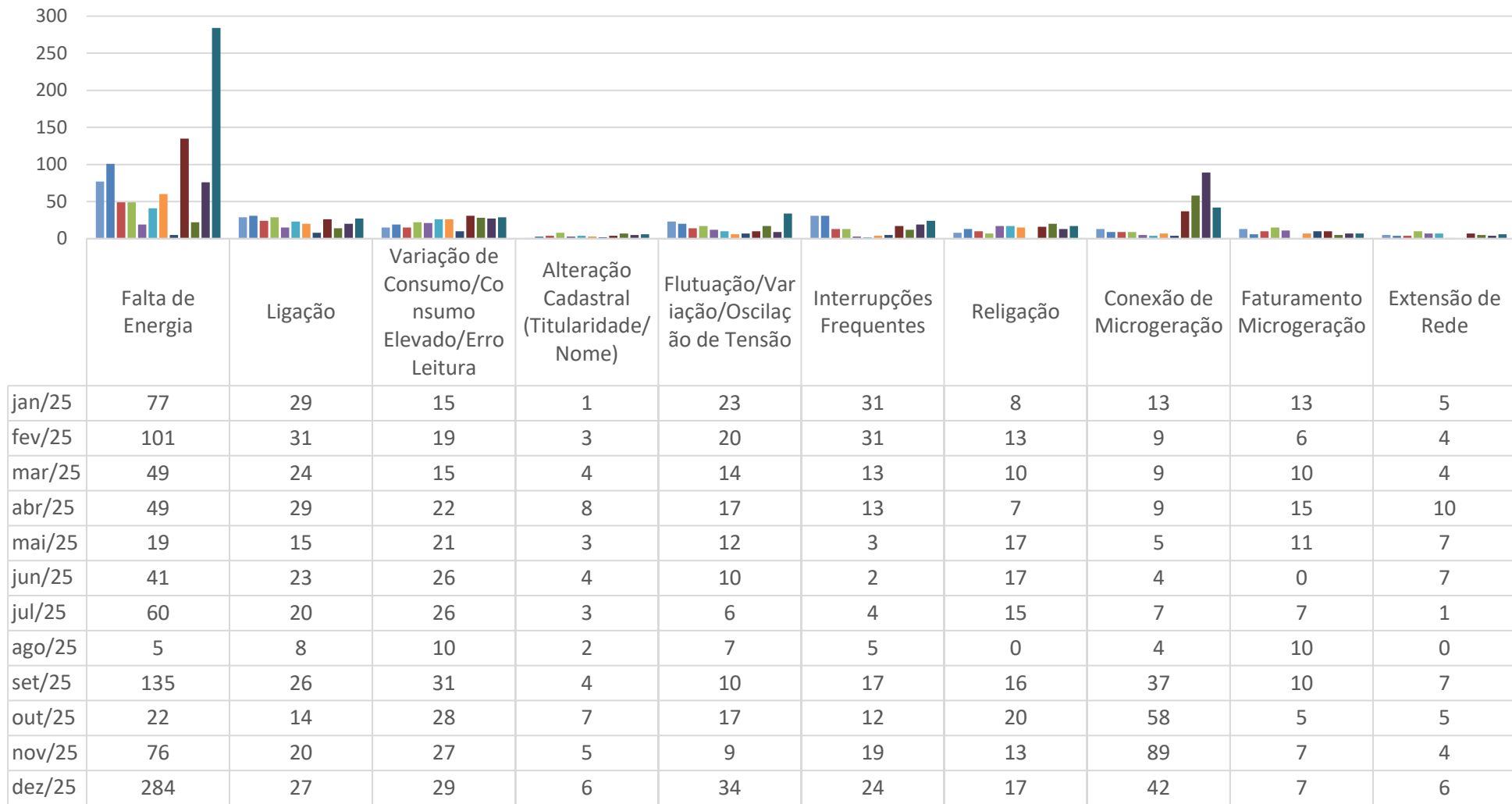


Informações mais solicitadas no mês



Neoenergia Elektro

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



EDP SP

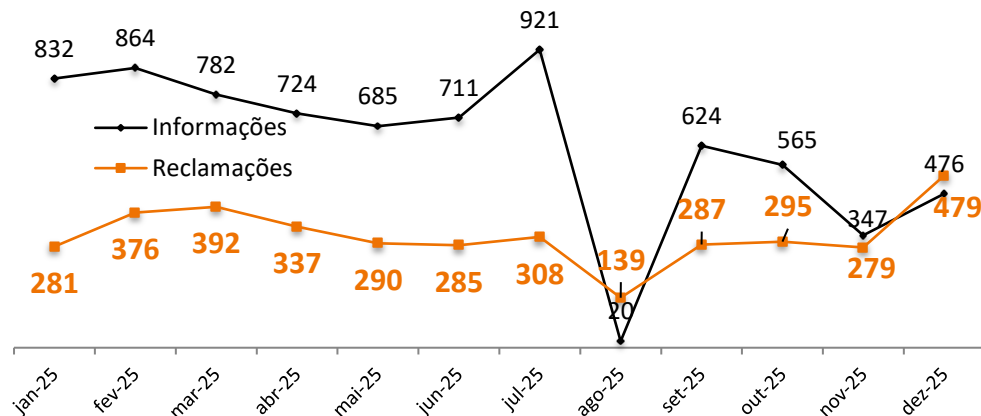
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
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
nov-25	347	279	-5,42%	2	628
dez-25	476	479	71,68%	1	956

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

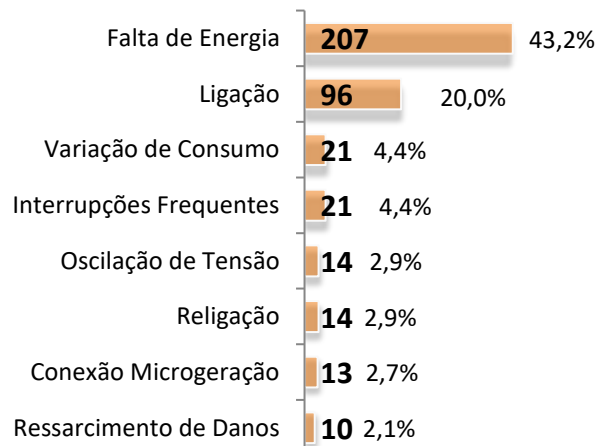
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



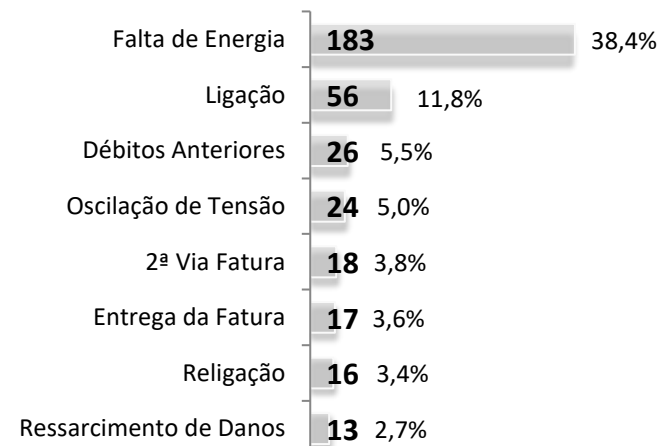
Municípios com mais reclamações no mês

	Quantidade
Mogi das Cruzes	87
Guarulhos	86
São José dos Campos	57
Suzano	35
Jacareí	27
Itaquaquecetuba	24
Biritiba-mirim	18
São Sebastião	17
Taubaté	17
Pindamonhangaba	12

Reclamações mais frequentes no mês

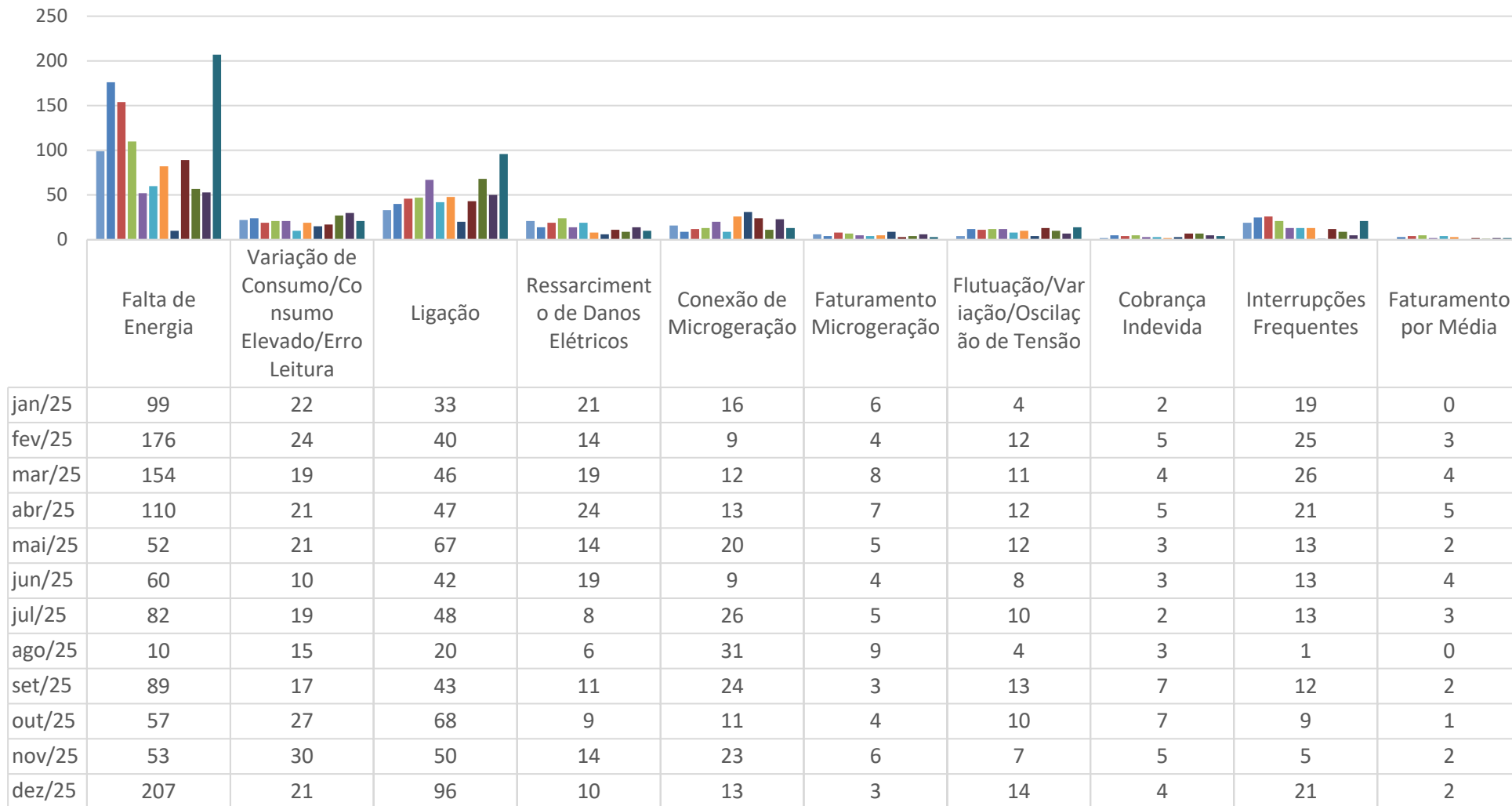


Informações mais solicitadas no mês



EDP SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



Energisa Sul-Sudeste

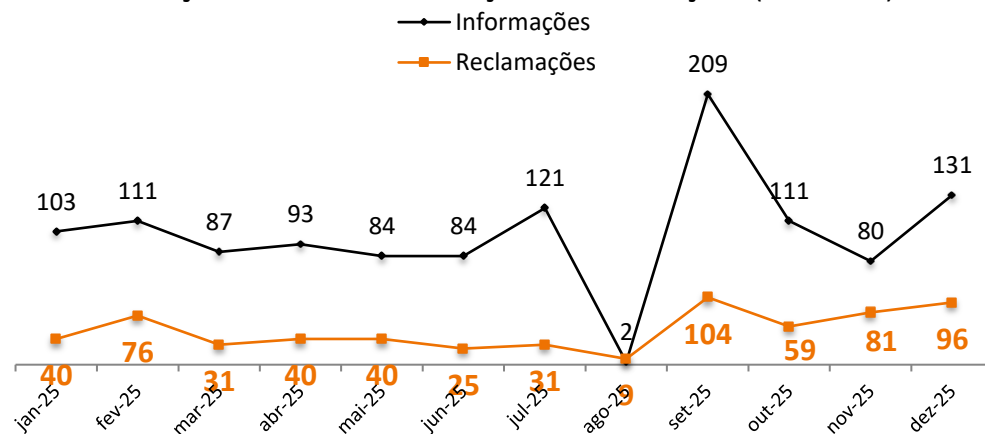
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
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
nov-25	80	81	37,29%	0	161
dez-25	131	96	18,52%	0	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
Presidente Prudente	15
Bragança Paulista	13
Assis	10
Catanduva	6
Pinhalzinho	4
Pedrinhas Paulista	3
Tupã	3
Caiuá	3
Adamantina	3
Rancharia	2

Reclamações mais frequentes no mês

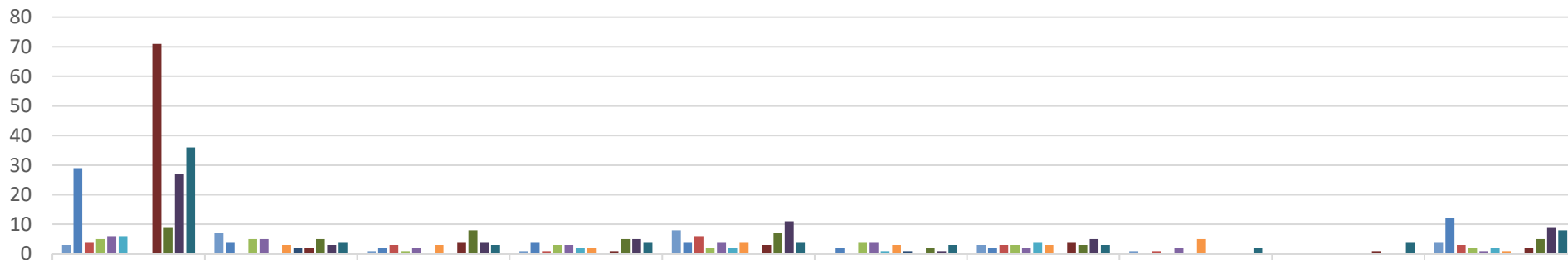
Falta de Energia	36	37,5%
Interrupções Frequentes	8	8,3%
Suspensão Indevida	4	4,2%
Parcelamento	4	4,2%
Ressarcimento de Danos	4	4,2%
Cobrança Irregularidades	4	4,2%
Conexão Microgeração	4	4,2%
Ligação	4	4,2%

Informações mais solicitadas no mês

Falta de Energia	45	34,4%
Religação	20	15,3%
Oscilação de Tensão	6	4,6%
Ressarcimento de Danos	5	3,8%
Ligação	4	3,1%
Class UC Baixa Renda	4	3,1%
Subst Equipamento Rede	3	2,3%
Atend .Telefônico	3	2,3%

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
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
nov/25	27	3	4	5	11	1	5	0	0	9
dez/25	36	4	3	4	4	3	3	2	4	8

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