

# **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.

## Dados agregados do Setor

Dezembro/2025

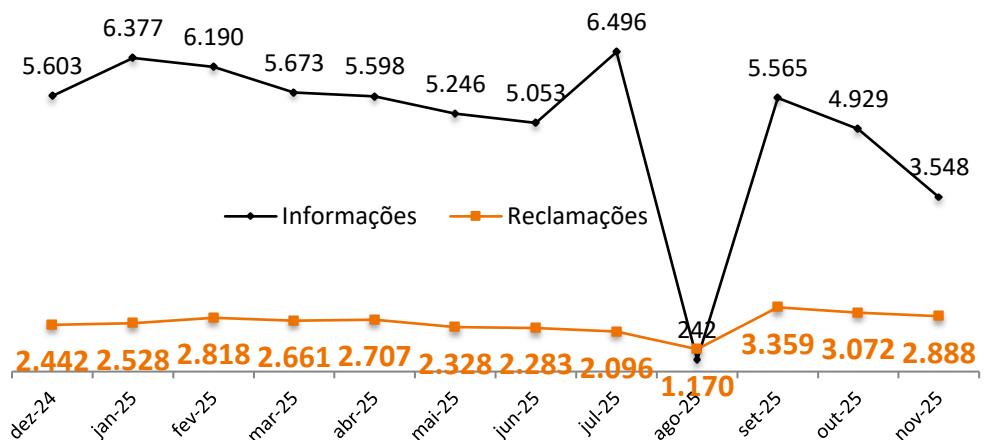
### Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	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

<sup>1</sup> Variação com relação ao mês anterior

<sup>2</sup> Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

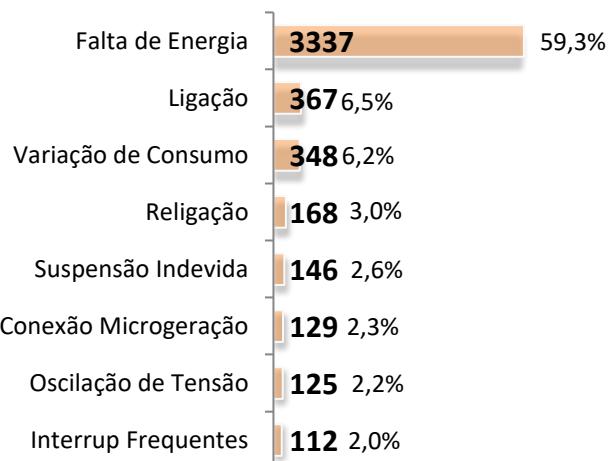
### Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



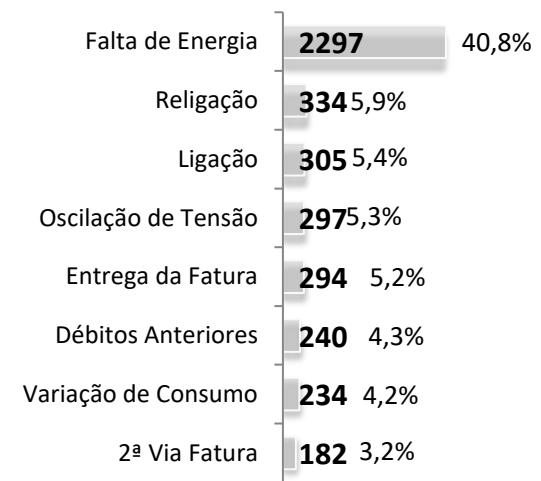
### Reclamações por concessionária no mês

	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



### Informações mais solicitadas no mês



## Dados agregados do Setor

### 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 <sup>1</sup>	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%
<b>Setor agregado</b>	<b>58,9%</b>

<sup>1</sup> Base de unidades consumidoras de dezembro de 2025

Dados por concessionária

Enel SP

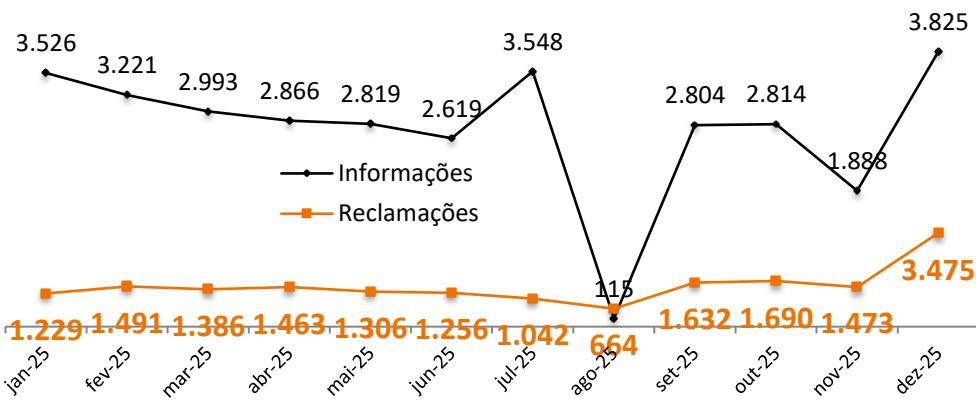
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	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

<sup>1</sup> Variação com relação ao mês anterior

<sup>2</sup> Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

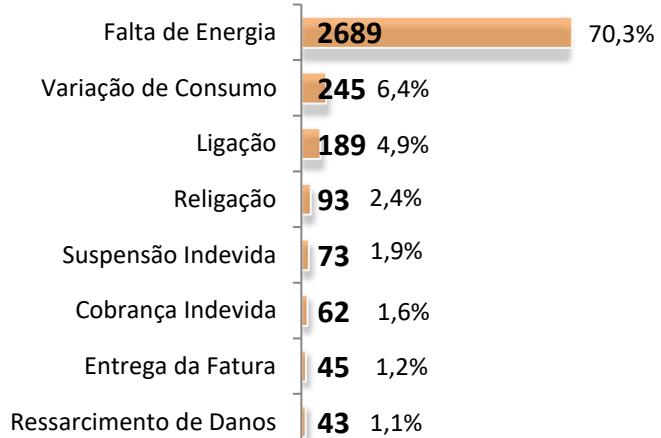
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



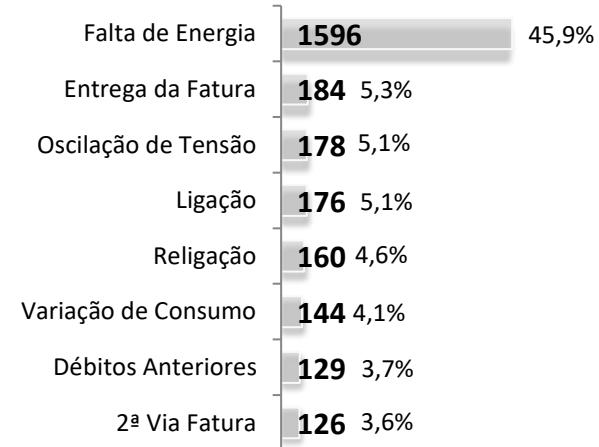
Municípios com mais reclamações no mês

	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



Informações mais solicitadas no mês

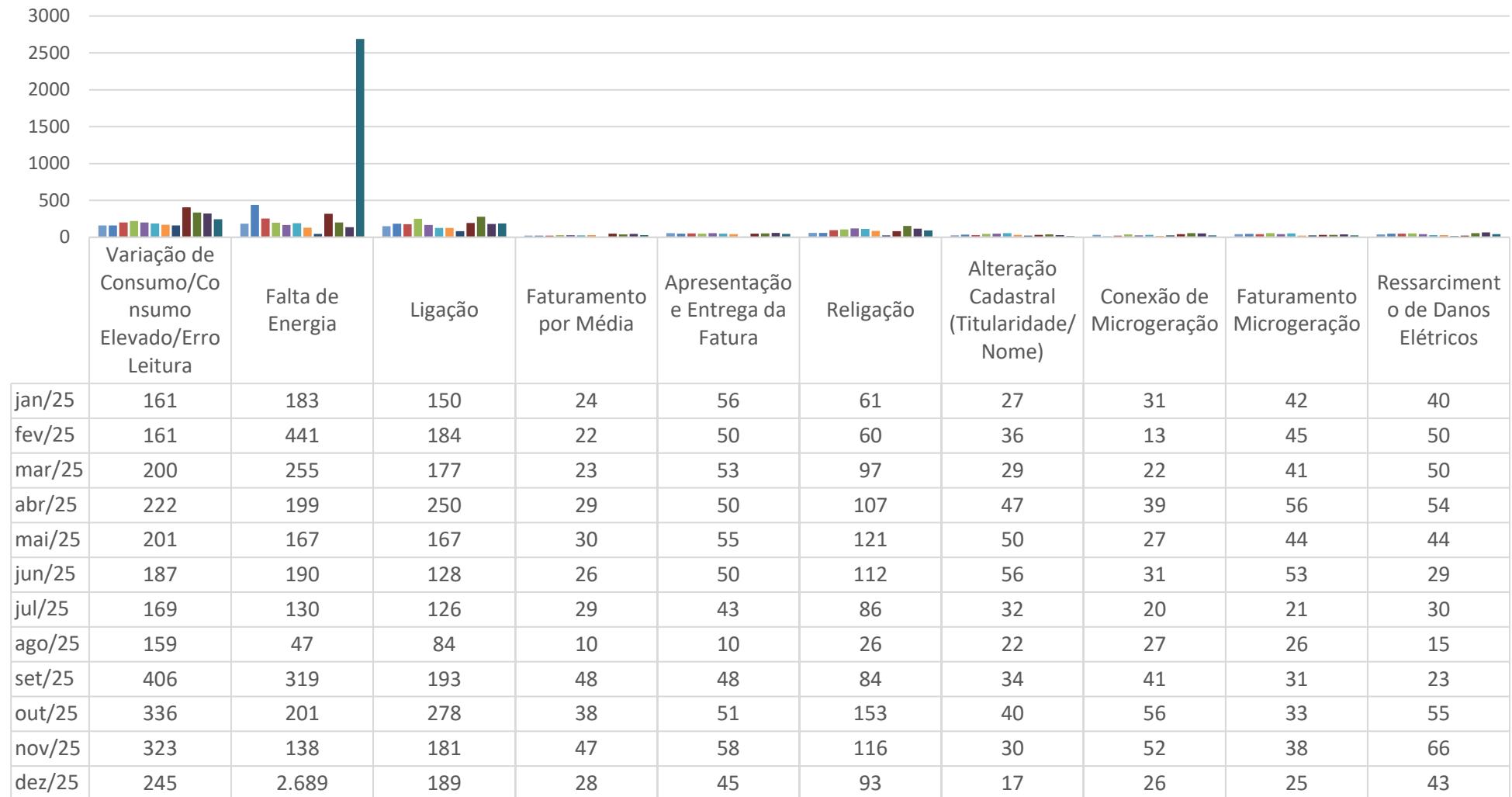


Dados por concessionária

Dezembro/2025

Enel SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



Dados por concessionária

CPFL Paulista

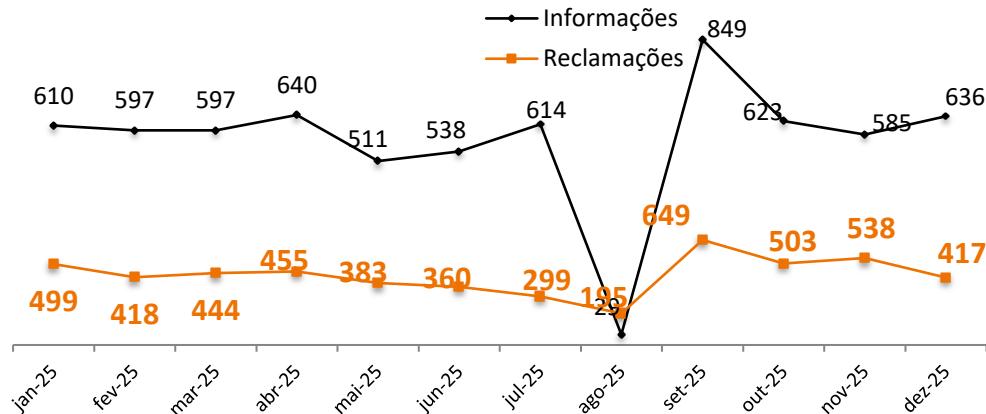
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	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

<sup>1</sup> Variação com relação ao mês anterior

<sup>2</sup> Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

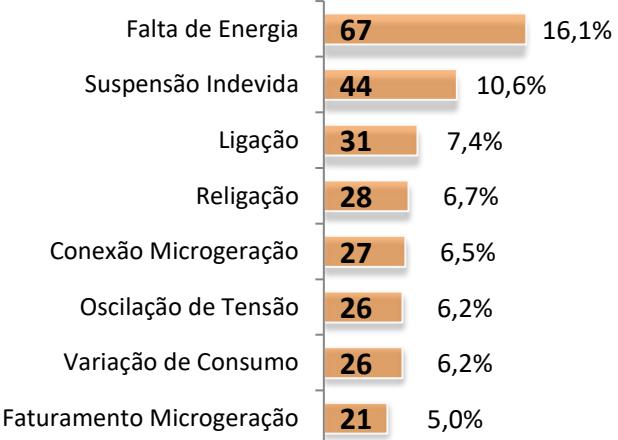
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



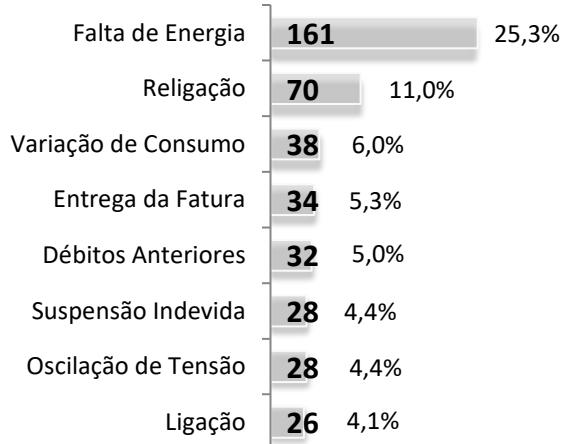
Municípios com mais reclamações no mês

	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



Informações mais solicitadas no mês

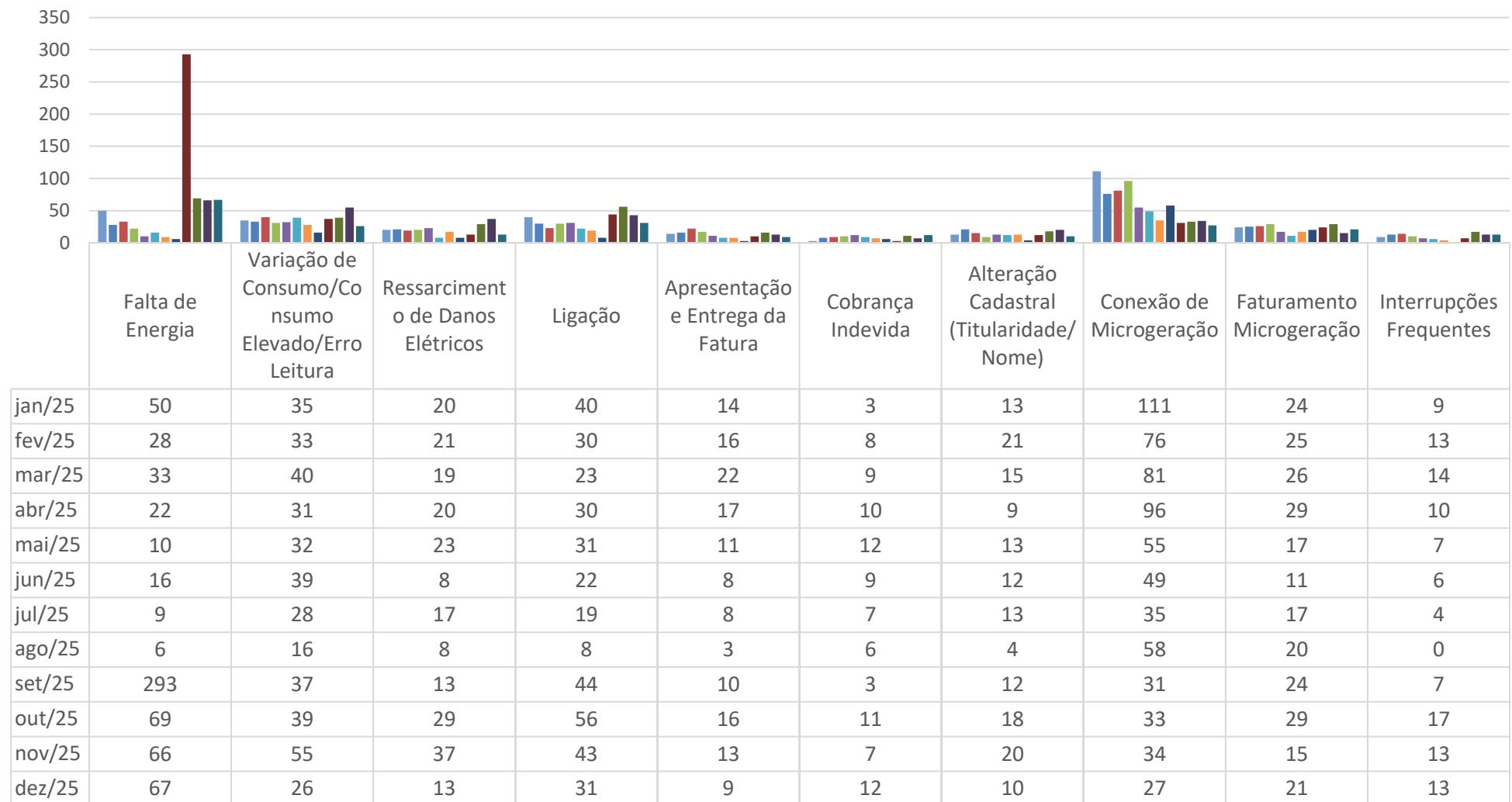


Dados por concessionária

Dezembro/2025

CPFL Paulista

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



Dados por concessionária

CPFL Piratininga

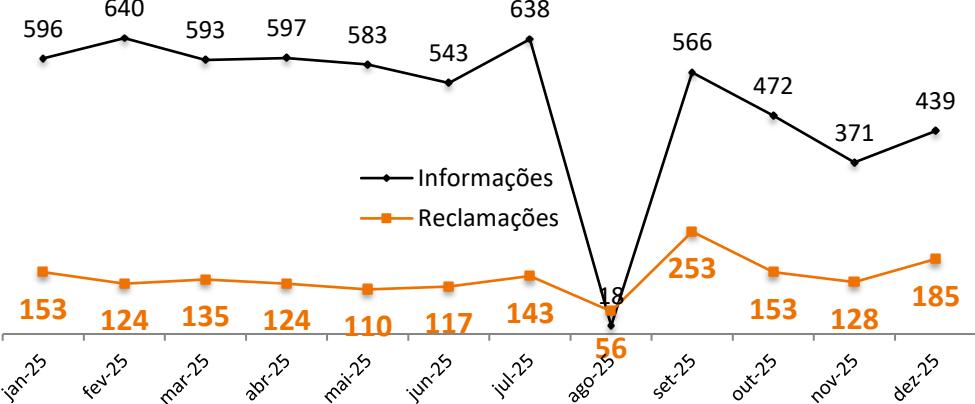
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	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

<sup>1</sup> Variação com relação ao mês anterior

<sup>2</sup> Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

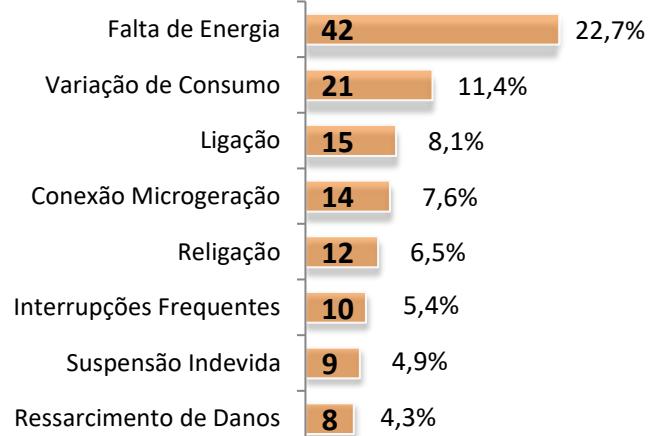
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



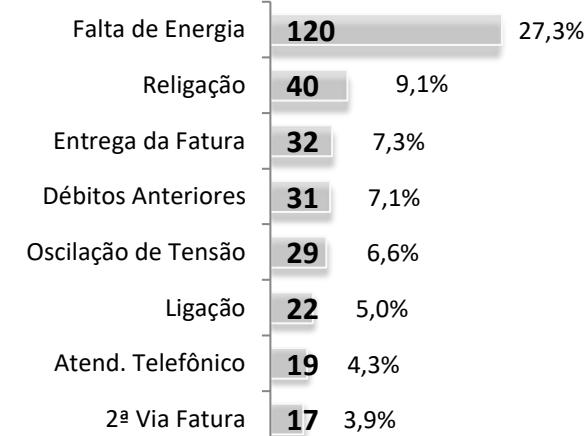
Municípios com mais reclamações no mês

	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



Informações mais solicitadas no mês

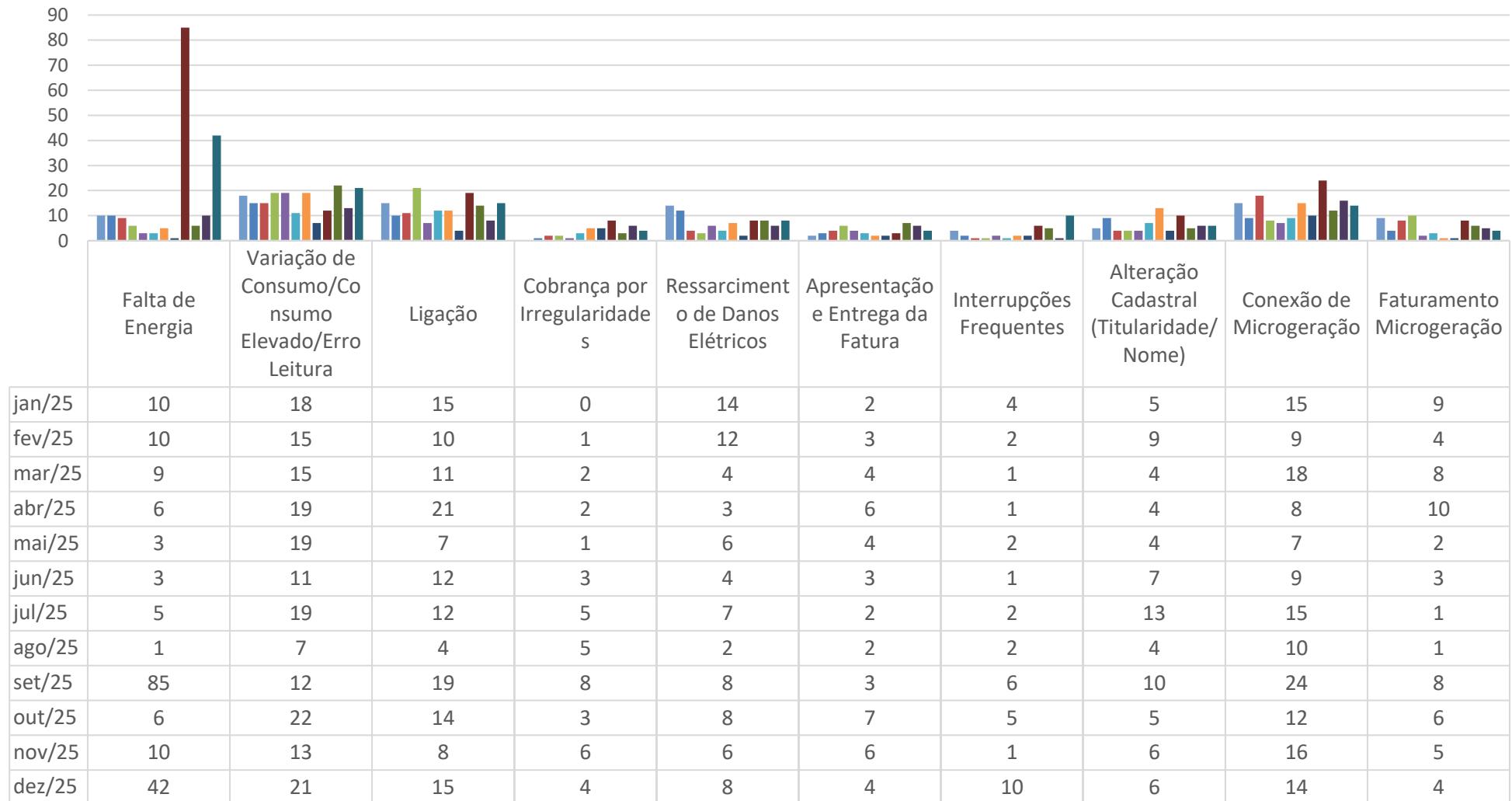


Dados por concessionária

Dezembro/2025

CPFL Piratininga

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



Dados por concessionária

CPFL Santa Cruz

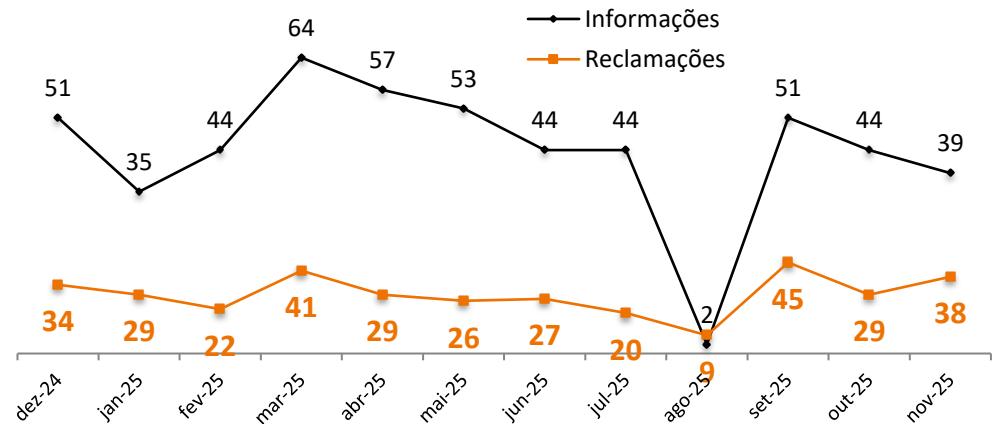
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	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

<sup>1</sup> Variação com relação ao mês anterior

<sup>2</sup> Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

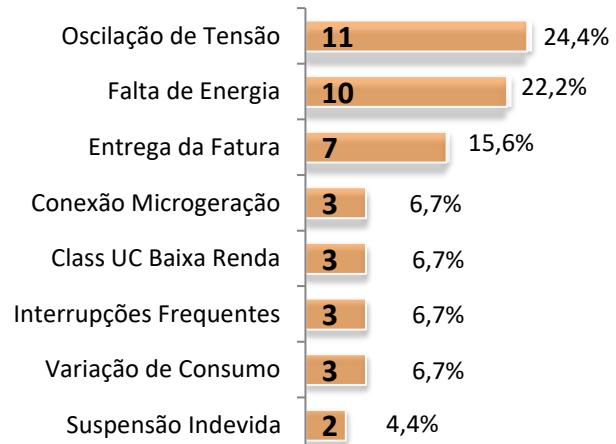
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



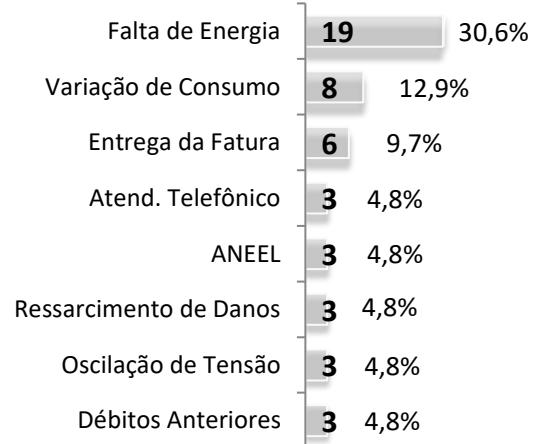
Municípios com mais reclamações no mês

	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



Informações mais solicitadas no mês

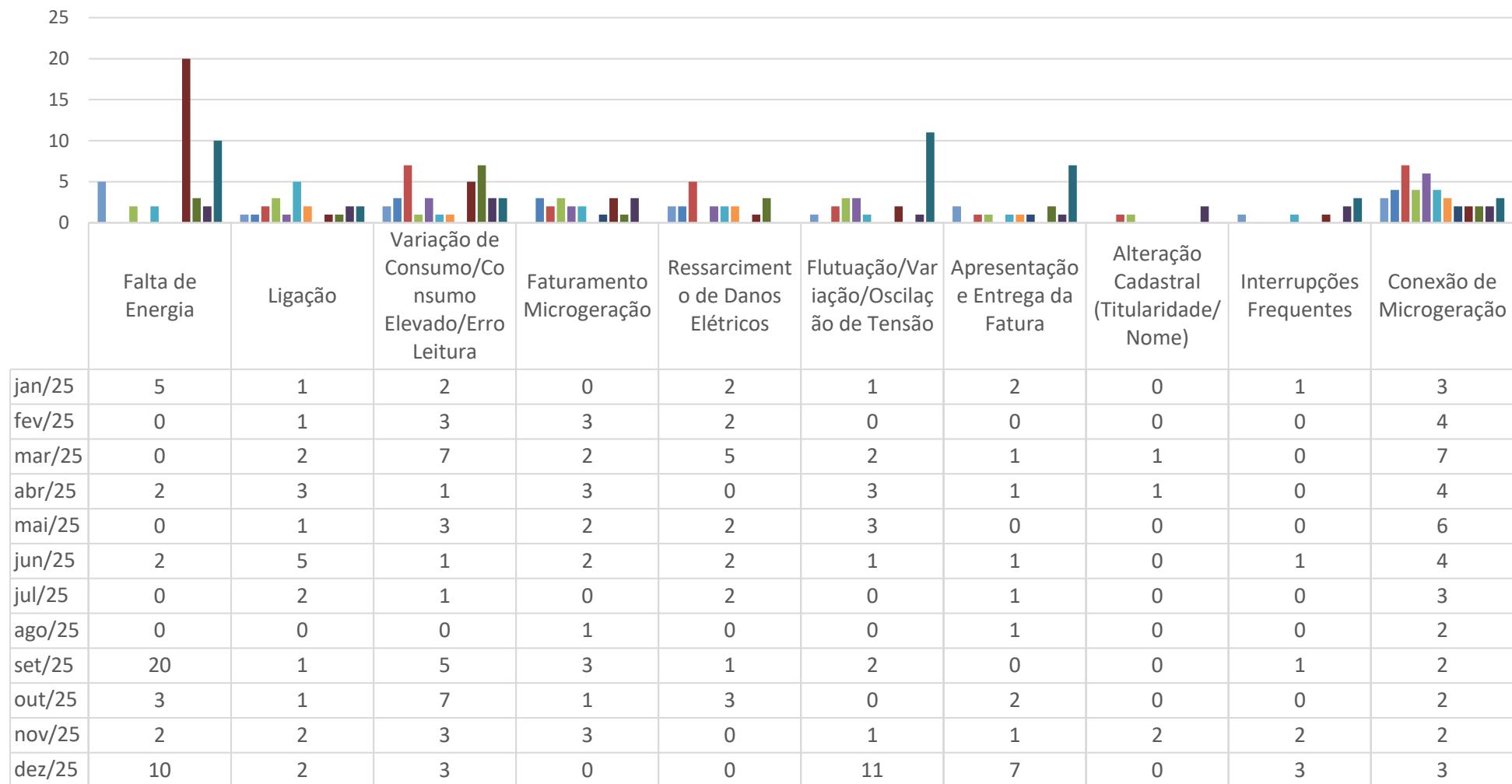


Dados por concessionária

Dezembro/2025

CPFL Santa Cruz

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



Dados por concessionária

Neoenergia Elektro

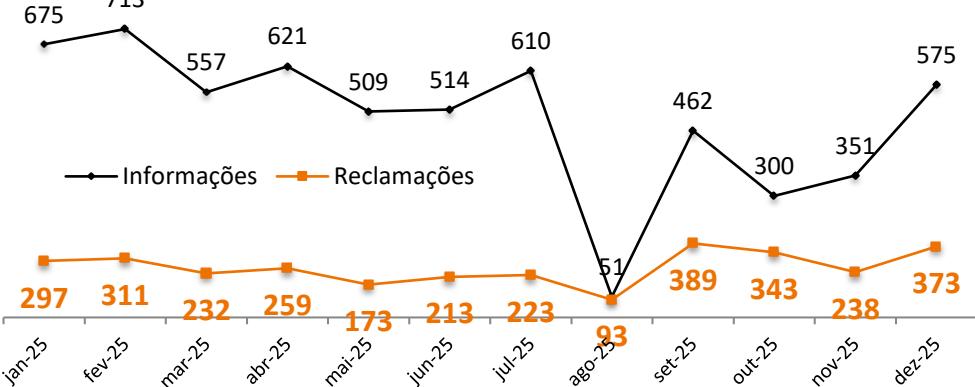
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	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

<sup>1</sup> Variação com relação ao mês anterior

<sup>2</sup> Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

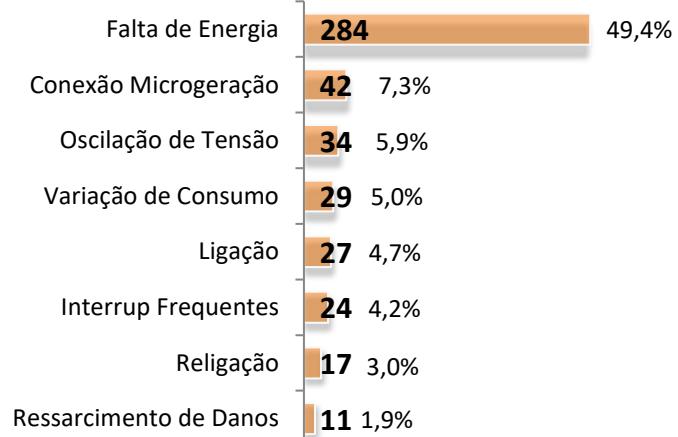
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



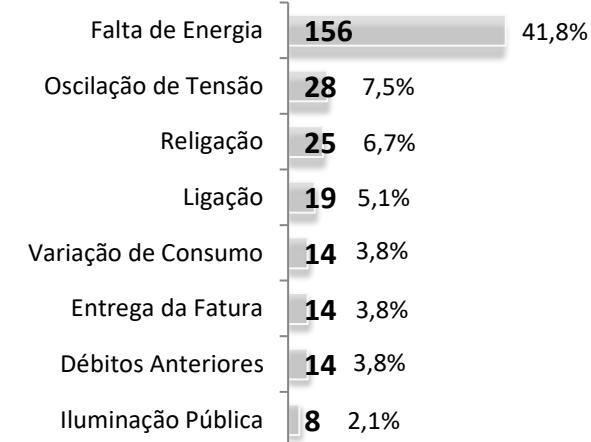
Municípios com mais reclamações no mês

	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



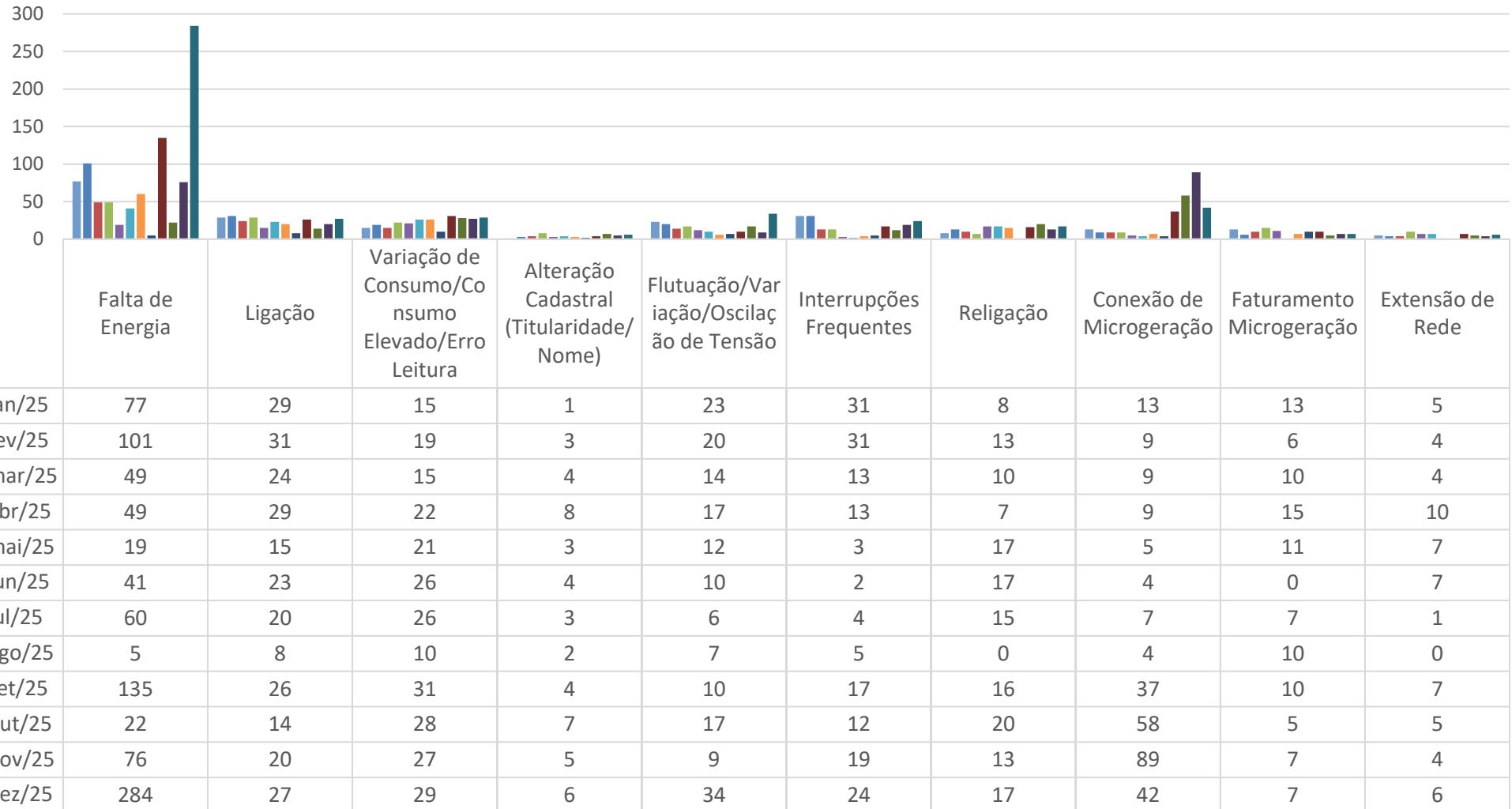
Informações mais solicitadas no mês



Dados por concessionária

Neoenergia Elektro

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



Dados por concessionária

Dezembro/2025

EDP SP

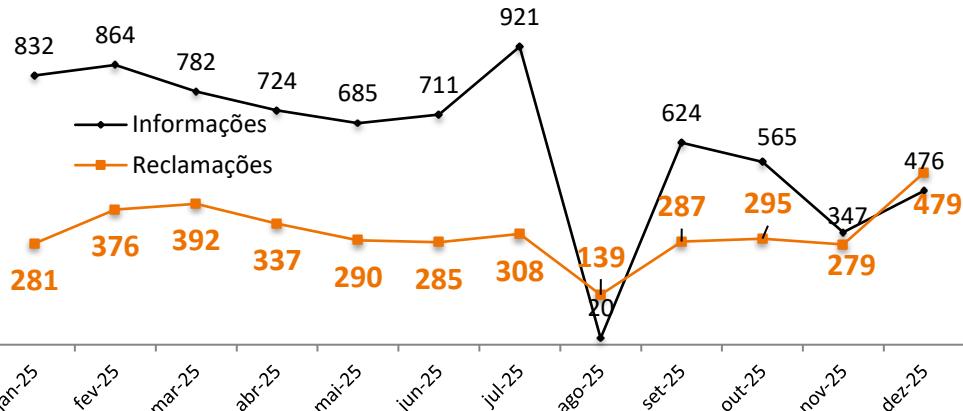
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	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

<sup>1</sup> Variação com relação ao mês anterior

<sup>2</sup> Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

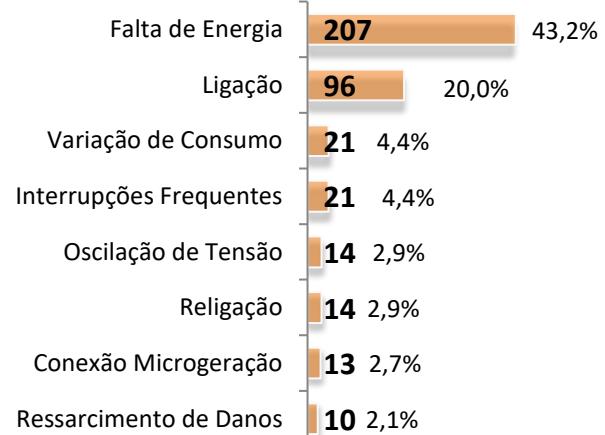
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



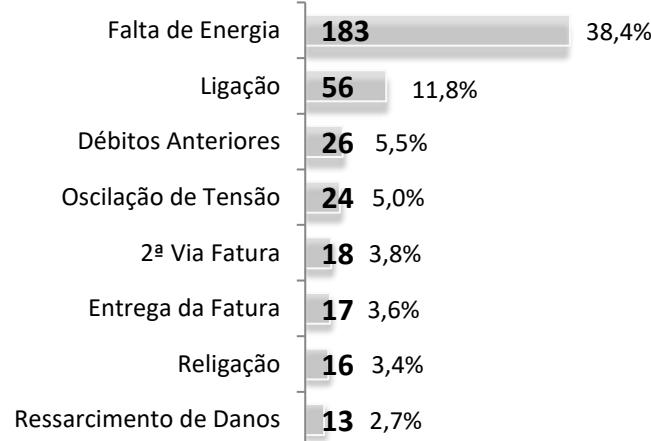
Municípios com mais  
reclamações no mês

	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

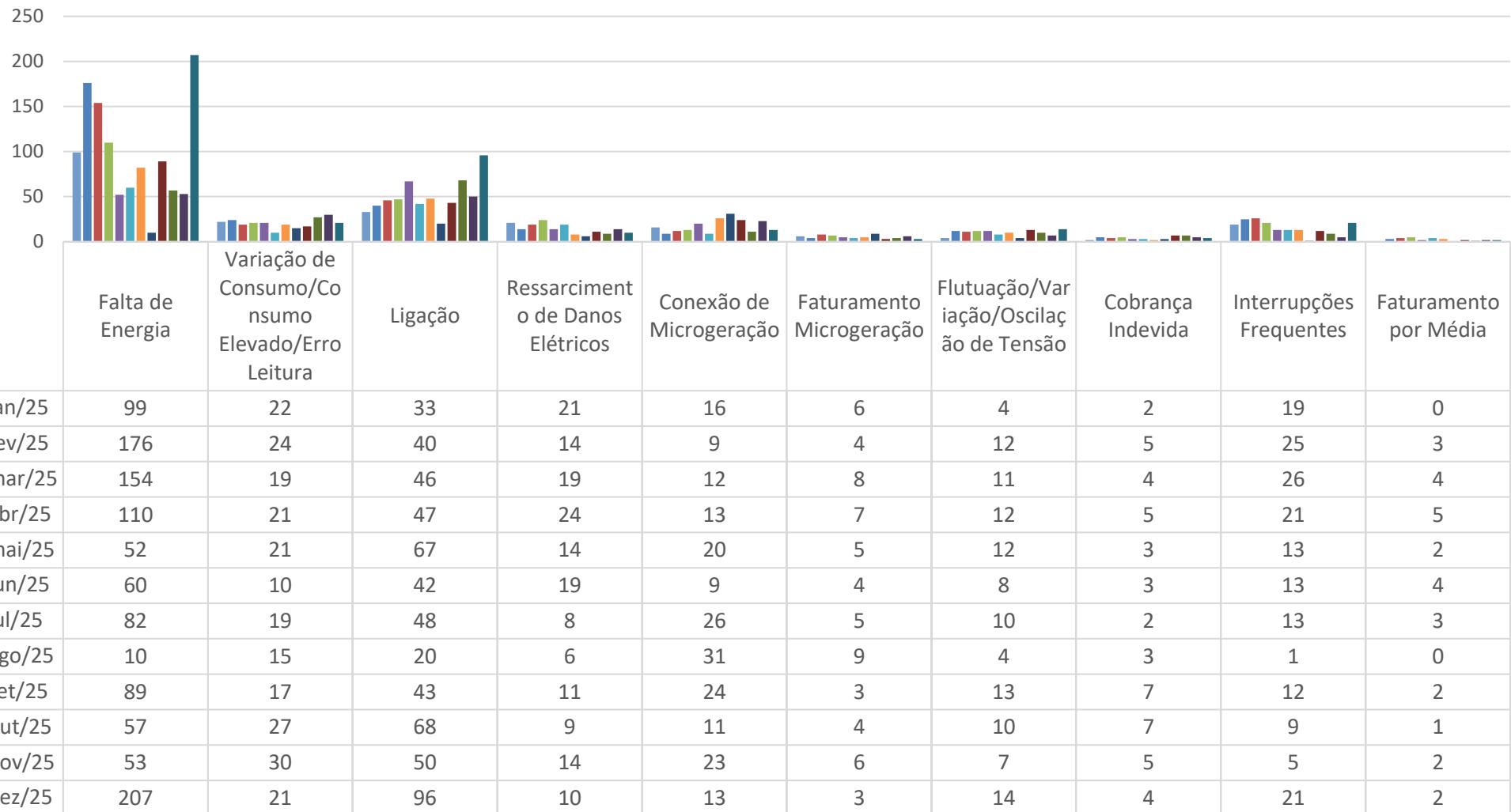


Dados por concessionária

Dezembro/2025

EDP SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



Dados por concessionária

Dezembro/2025

Energisa Sul-Sudeste

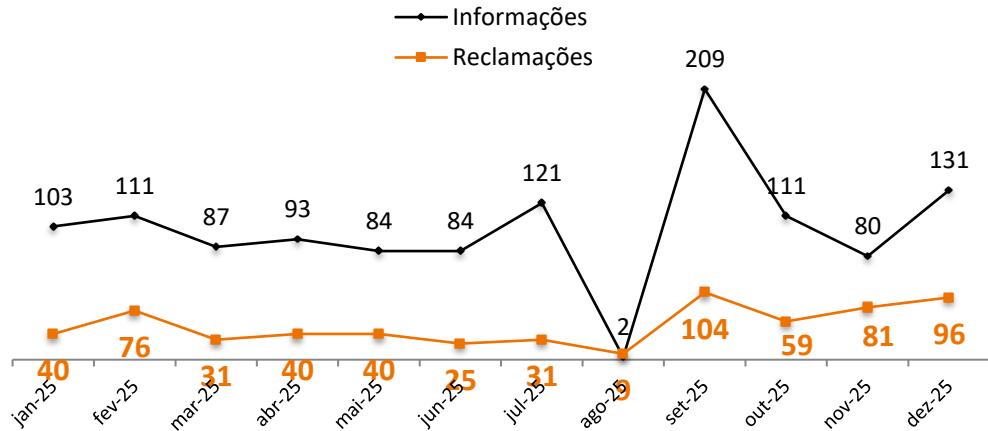
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	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

<sup>1</sup> Variação com relação ao mês anterior

<sup>2</sup> Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

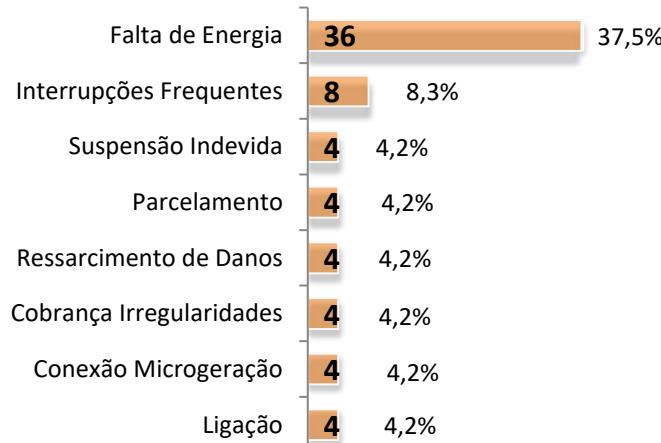
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



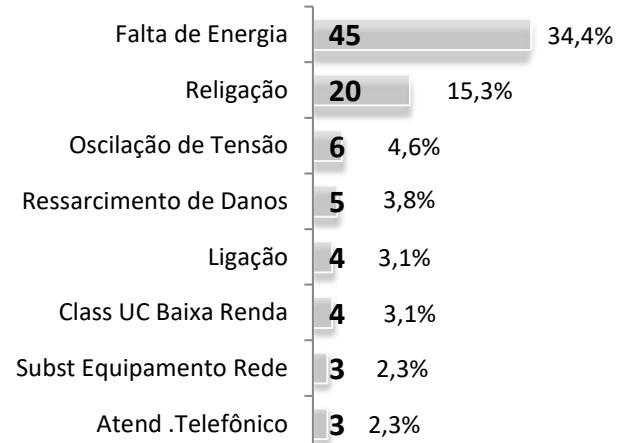
Municípios com mais reclamações no mês

	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



Informações mais solicitadas no mês

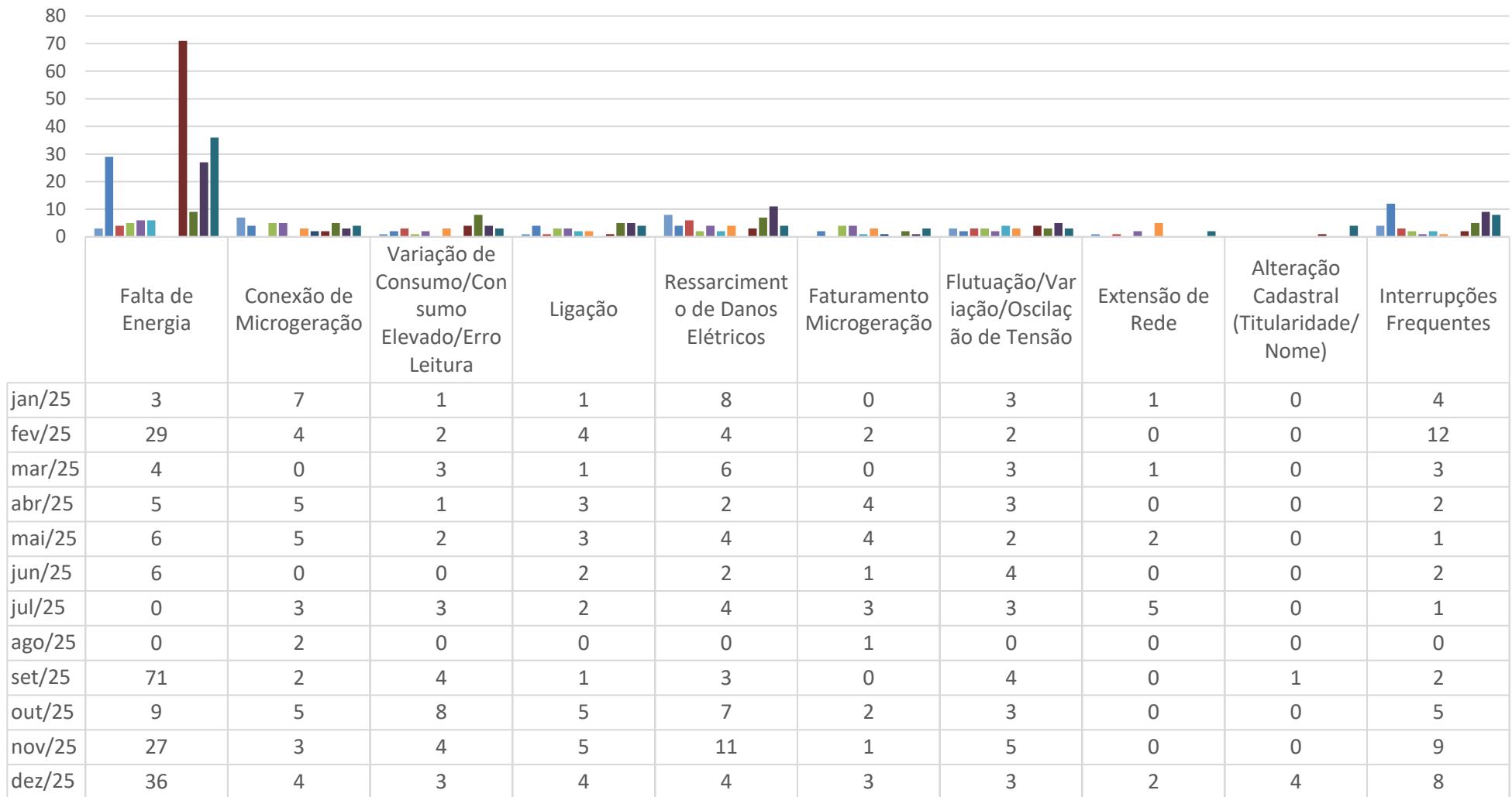


Dados por concessionária

Dezembro/2025

Energisa Sul-Sudeste

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



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](mailto: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](mailto: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**