

Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP

Setor: Energia Elétrica

Mês: Fevereiro/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.

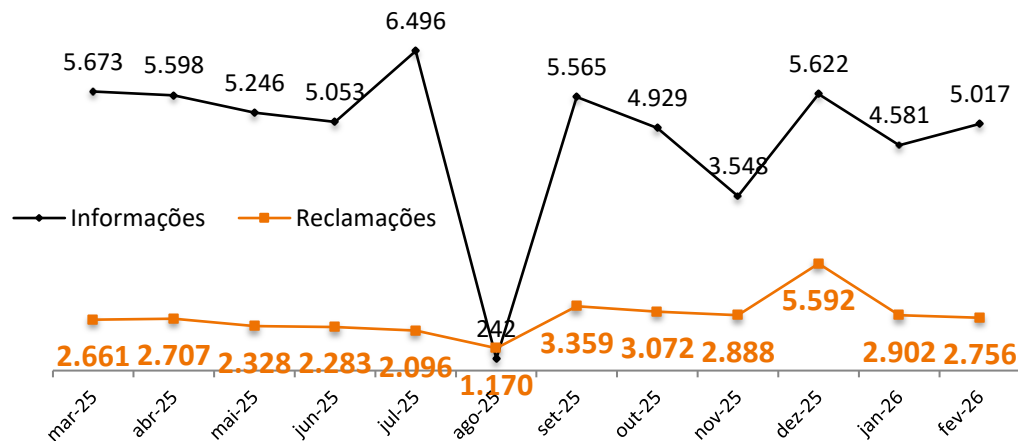
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
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
jan-26	4.581	2.902	-48,10%	16	7.499
fev-26	5.017	2.756	-5,03%	14	7.787

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	1.334	48,4%
CPFL Paulista	391	14,2%
Neoenergia Elektro	390	14,2%
EDP SP	386	14,0%
CPFL Piratininga	185	6,7%
Energisa Sul-Sudeste	42	1,5%
CPFL Santa Cruz	28	1,0%

Reclamações mais frequentes no mês

Variação de Consumo	511	18,5%
Falta de Energia	424	15,3%
Ligação	257	9,3%
Religação	177	6,4%
Suspensão Indevida	143	5,2%
Ressarcimento de Danos	143	5,2%
Conexão Microgeração	122	4,4%
Entrega da Fatura	99	3,6%

Informações mais solicitadas no mês

Falta de Energia	710	14,1%
Entrega da Fatura	490	9,7%
Religação	426	8,4%
Variação de Consumo	406	8,0%
Ligação	365	7,2%
Débitos Anteriores	313	6,2%
Alteração Cadastral	221	4,4%
2ª Via Fatura	212	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 mês	resultado do indicador
EDP SP	2.214.803	386	1,74
Enel SP	8.698.476	1.334	1,53
Neoenergia Elektro	3.033.313	390	1,29
CPFL Piratininga	2.017.517	185	0,92
CPFL Paulista	5.152.426	391	0,76
CPFL Santa Cruz	525.620	28	0,53
Energisa Sul-Sudeste	899.659	42	0,47
Setor agregado	22.541.814	2.756	1,22

% reclamações procedentes

Concessionária	resultado do indicador
EDP SP	25,9%
Neoenergia Elektro	17,2%
Energisa Sul-Sudeste	16,7%
Enel SP	14,4%
CPFL Paulista	12,5%
CPFL Santa Cruz	10,7%
CPFL Piratininga	6,5%
Setor agregado	15,6%

¹ Base de unidades consumidoras de fevereiro de 2026

Enel SP

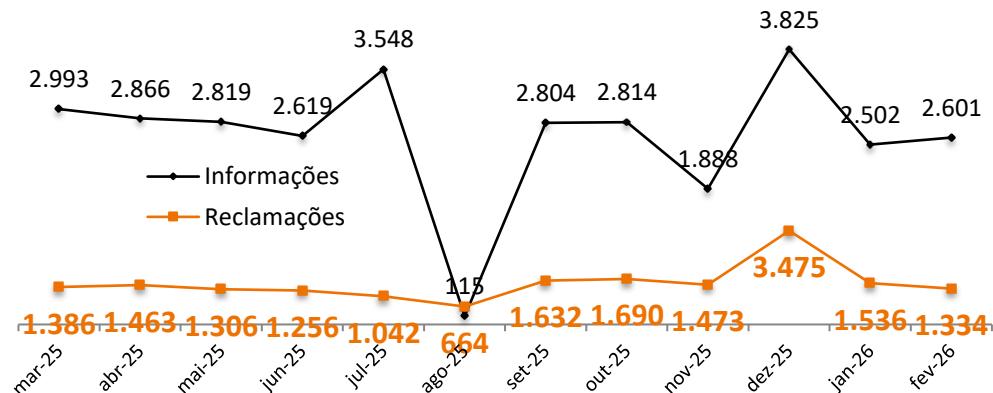
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
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
jan-26	2.502	1.536	-55,80%	8	4.046
fev-26	2.601	1.334	-13,15%	7	3.942

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	988
Santo André	45
Osasco	44
São Bernardo do Campo	33
Carapicuíba	32
Barueri	22
Cotia	22
Diadema	19
Santana de Parnaíba	16
Mauá	16

Reclamações mais frequentes no mês

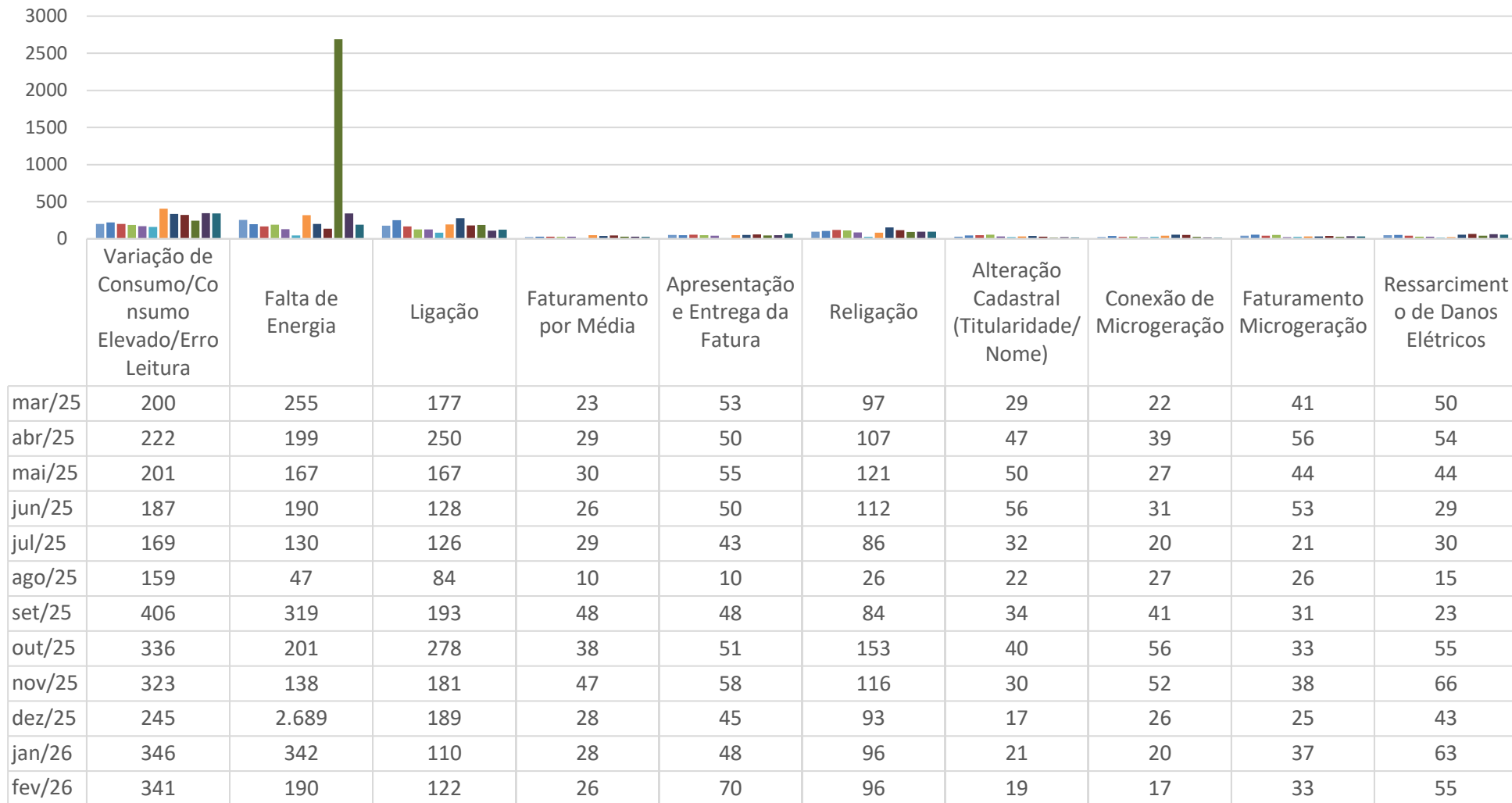
Variação de Consumo	341	25,6%
Falta de Energia	190	14,2%
Ligação	122	9,1%
Religação	96	7,2%
Suspensão Indevida	70	5,2%
Entrega da Fatura	70	5,2%
Cobrança Indevida	64	4,8%
Ressarcimento de Danos	55	4,1%

Informações mais solicitadas no mês

Falta de Energia	314	12,1%
Entrega da Fatura	291	11,2%
Variação de Consumo	249	9,6%
Religação	213	8,2%
Débitos Anteriores	185	7,1%
Ligação	173	6,7%
2ª Via Fatura	141	5,4%
Alteração Cadastral	137	5,3%

Enel SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



CPFL Paulista

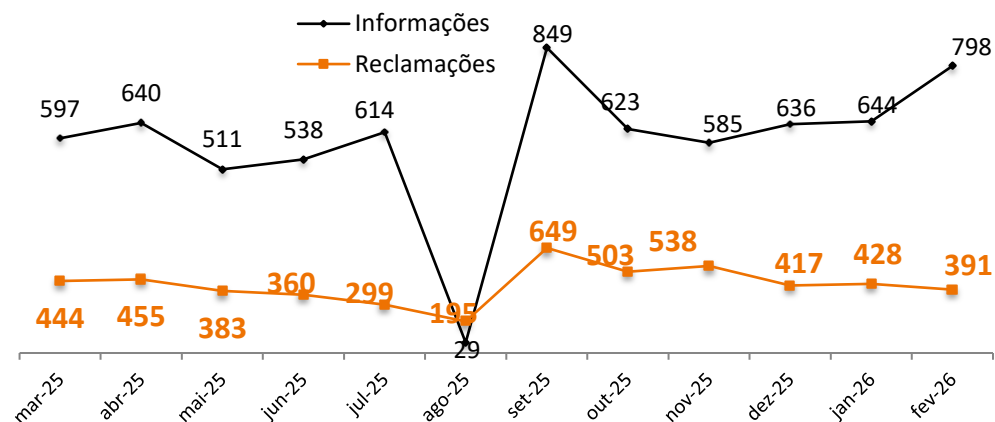
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
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
jan-26	644	428	2,64%	2	1.074
fev-26	798	391	-8,64%	1	1.190

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	41
Ribeirão Preto	40
São José do Rio Preto	24
Bauru	17
Araçatuba	14
Piracicaba	14
Franca	14
Americana	13
Itatiba	10
Sumaré	9

Reclamações mais frequentes no mês

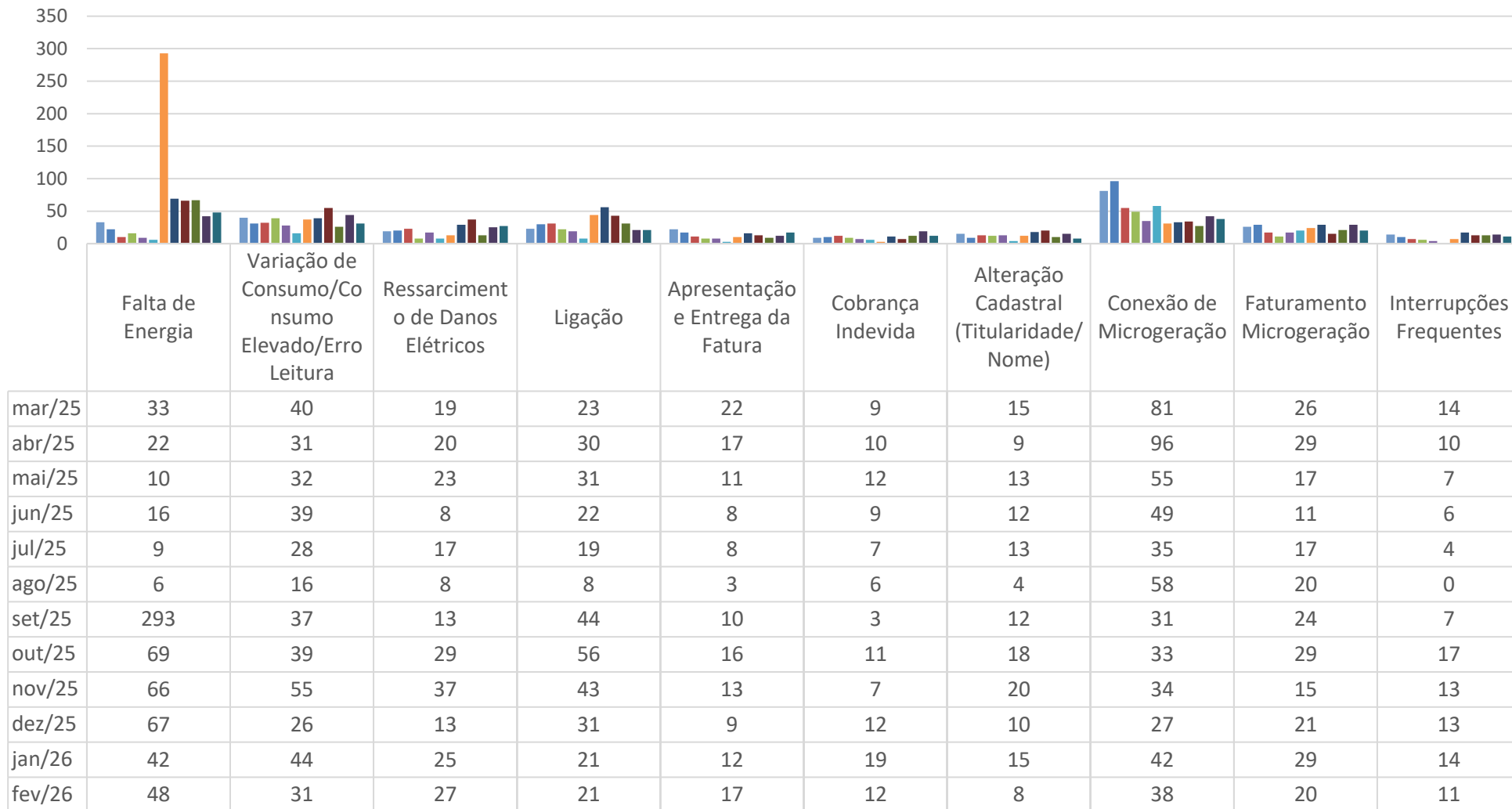
Falta de Energia	48	12,3%
Suspensão Indevida	44	11,3%
Conexão Microgeração	38	9,7%
Religação	33	8,4%
Variação de Consumo	31	7,9%
Ressarcimento de Danos	27	6,9%
Ligação	21	5,4%
Faturamento Microgeração	20	5,1%

Informações mais solicitadas no mês

Falta de Energia	100	12,5%
Entrega da Fatura	79	9,9%
Religação	75	9,4%
Suspensão Indevida	63	7,9%
Ligação	48	6,0%
Variação de Consumo	45	5,6%
Débitos Anteriores	43	5,4%
Atend. Telefônico	33	4,1%

CPFL Paulista

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



CPFL Piratininga

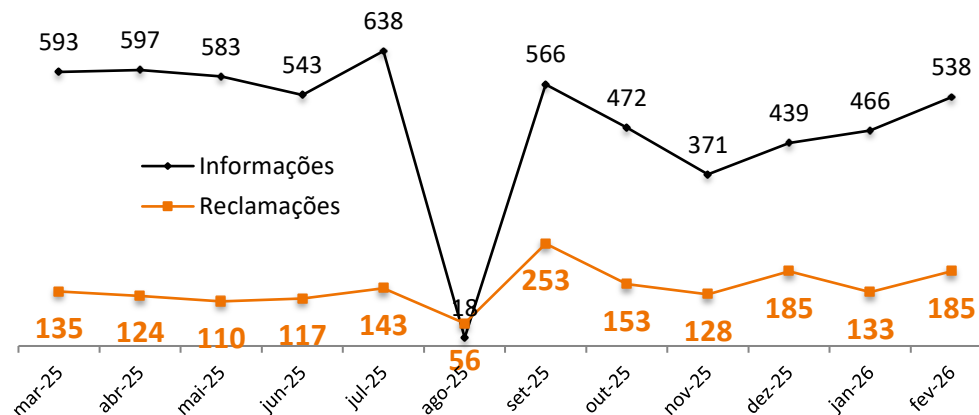
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
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
jan-26	466	133	-28,11%	0	599
fev-26	538	185	39,10%	1	724

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	48
Praia Grande	24
Indaiatuba	15
Jundiaí	14
Santos	13
São Vicente	8
Itu	6
Votorantim	6
Salto	5
Vinhedo	5

Reclamações mais frequentes no mês

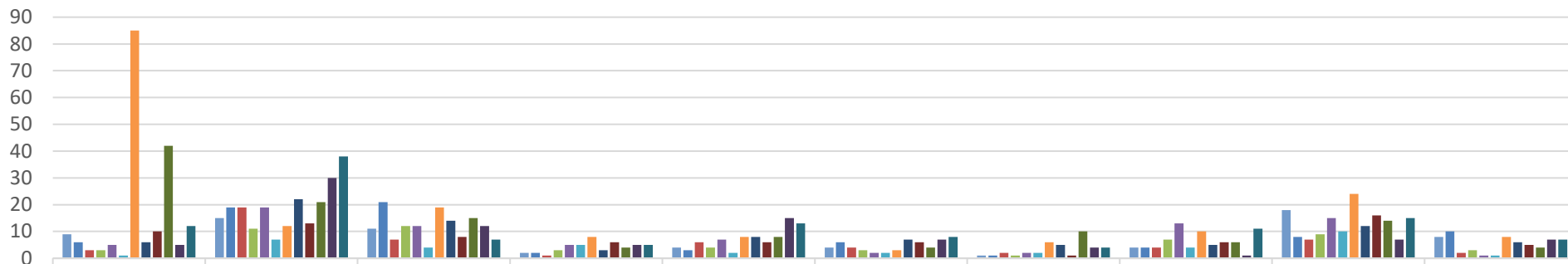
Variação de Consumo	38	20,5%
Conexão Microgeração	15	8,1%
Religação	14	7,6%
Ressarcimento de Danos	13	7,0%
Falta de Energia	12	6,5%
Alteração Cadastral	11	5,9%
Entrega da Fatura	8	4,3%
Alteração de carga	7	3,8%

Informações mais solicitadas no mês

Falta de Energia	71	13,2%
Entrega da Fatura	64	11,9%
Religação	55	10,2%
Débitos Anteriores	39	7,2%
Variação de Consumo	37	6,9%
Ligação	27	5,0%
Atend. Telefônico	24	4,5%
Oscilação de Tensão	23	4,3%

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
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
jan/26	5	30	12	5	15	7	4	1	7	7
fev/26	12	38	7	5	13	8	4	11	15	7

CPFL Santa Cruz

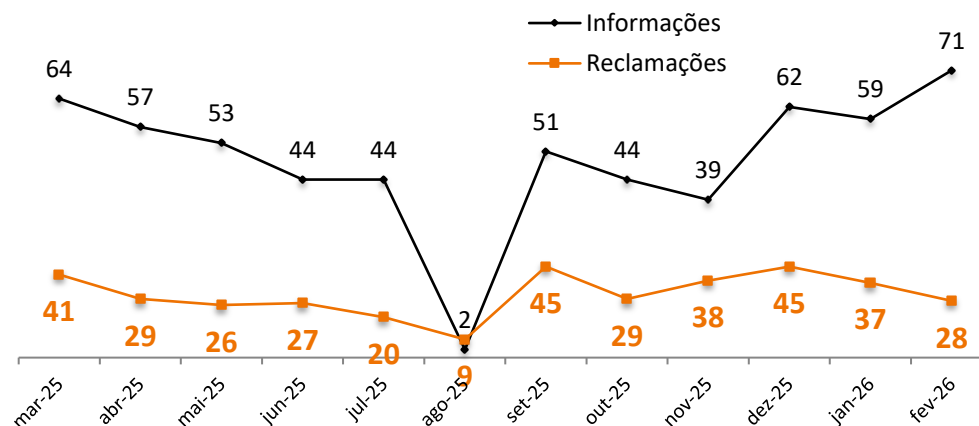
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
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
jan-26	59	37	-17,78%	0	96
fev-26	71	28	-24,32%	0	99

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
Ourinhos	5
Mococa	4
São Miguel Arcanjo	2
Chavantes	2
Águas De Santa Bárbara	2
Avaré	1
Canitar	1
Piraju	1
Araçoiaba da Serra	1
Luís Antônio	1

Reclamações mais frequentes no mês

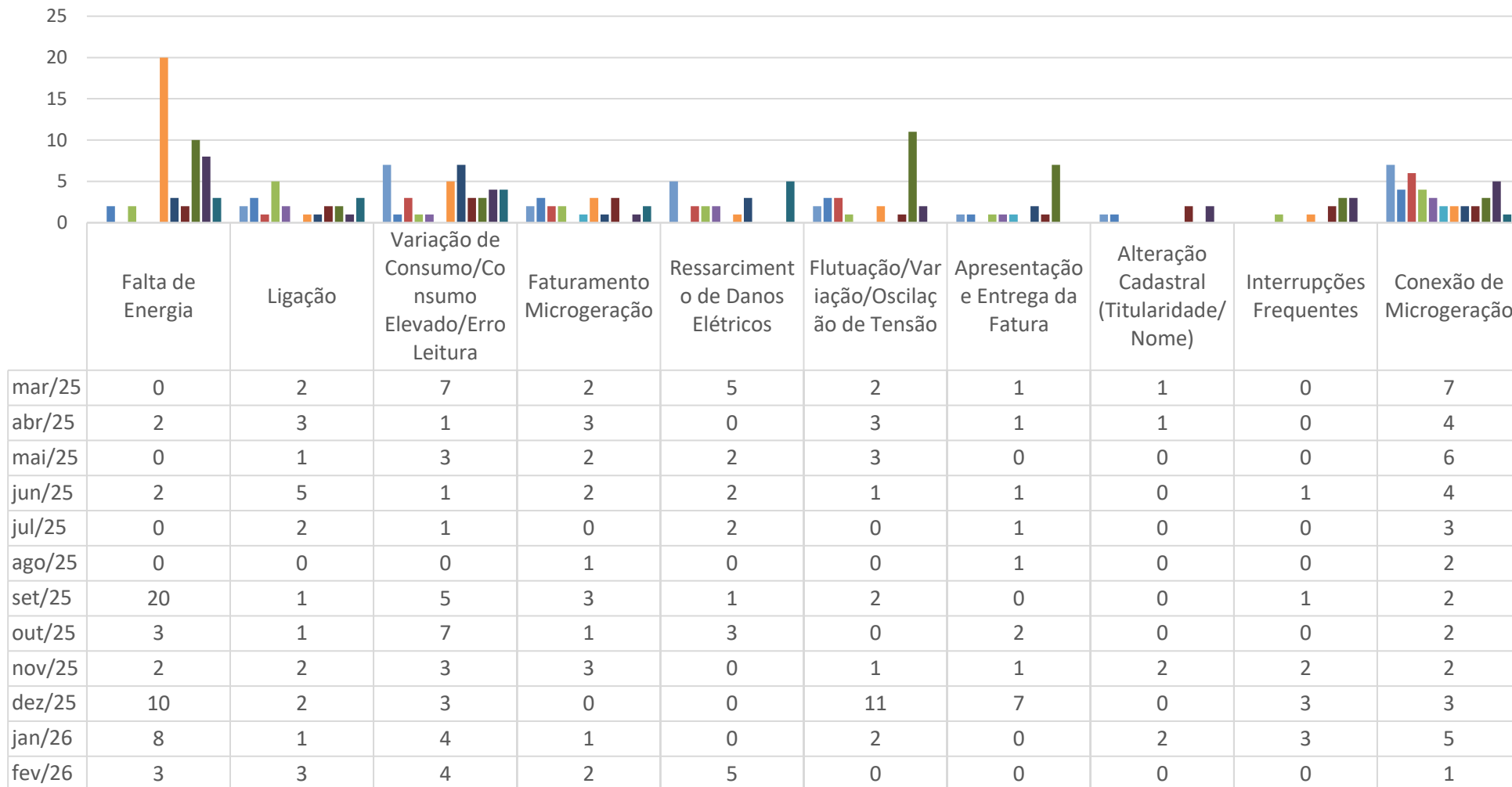
Ressarcimento de Danos	5	17,9%
Alteração de carga	5	17,9%
Variação de Consumo	4	14,3%
Ligação	3	10,7%
Falta de Energia	3	10,7%
Fatur Microgeração	2	7,1%
Aferição Medidor	2	7,1%
Religação	2	7,1%

Informações mais solicitadas no mês

Falta de Energia	12	16,9%
Débitos Anteriores	6	8,5%
Religação	6	8,5%
Atend. Telefônico	6	8,5%
Faturamento Microgeração	5	7,0%
Entrega da Fatura	5	7,0%
Aferição Medidor	4	5,6%
Iluminação Pública	3	4,2%

CPFL Santa Cruz

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



Neoenergia Elektro

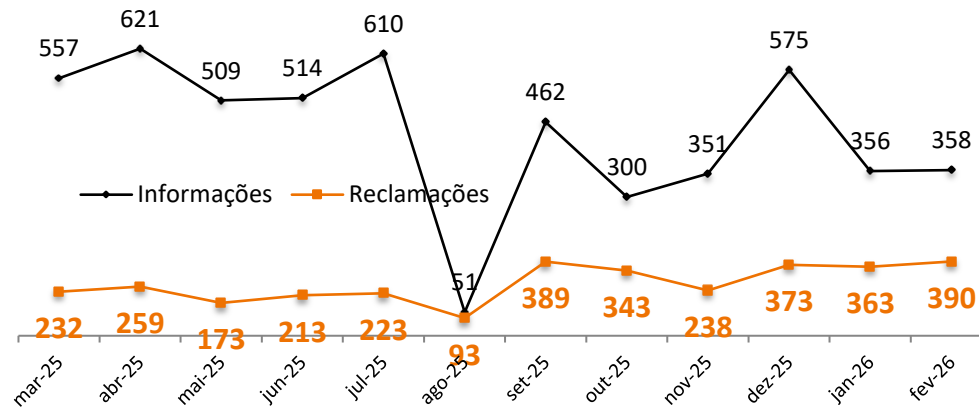
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
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
jan-26	356	363	-2,68%	4	723
fev-26	358	390	7,44%	4	752

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

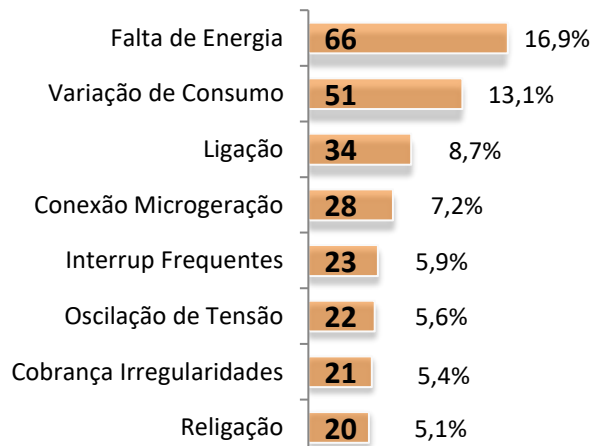
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



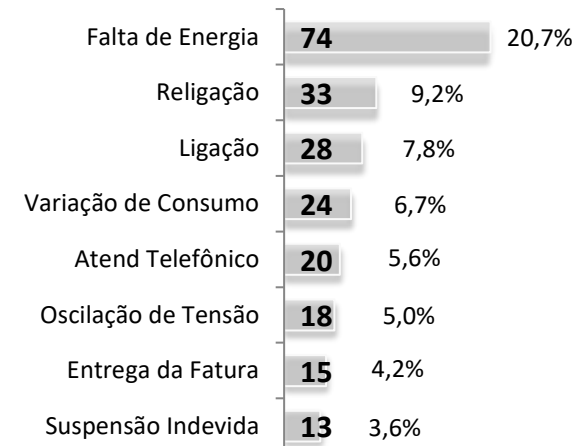
Municípios com mais reclamações no mês

	Quantidade
Mairiporã	26
Jarinu	22
Atibaia	17
Limeira	16
Arujá	15
Angatuba	15
Itanhaém	13
São João da Boa Vista	11
Tatuí	10
Ubatuba	10

Reclamações mais frequentes no mês

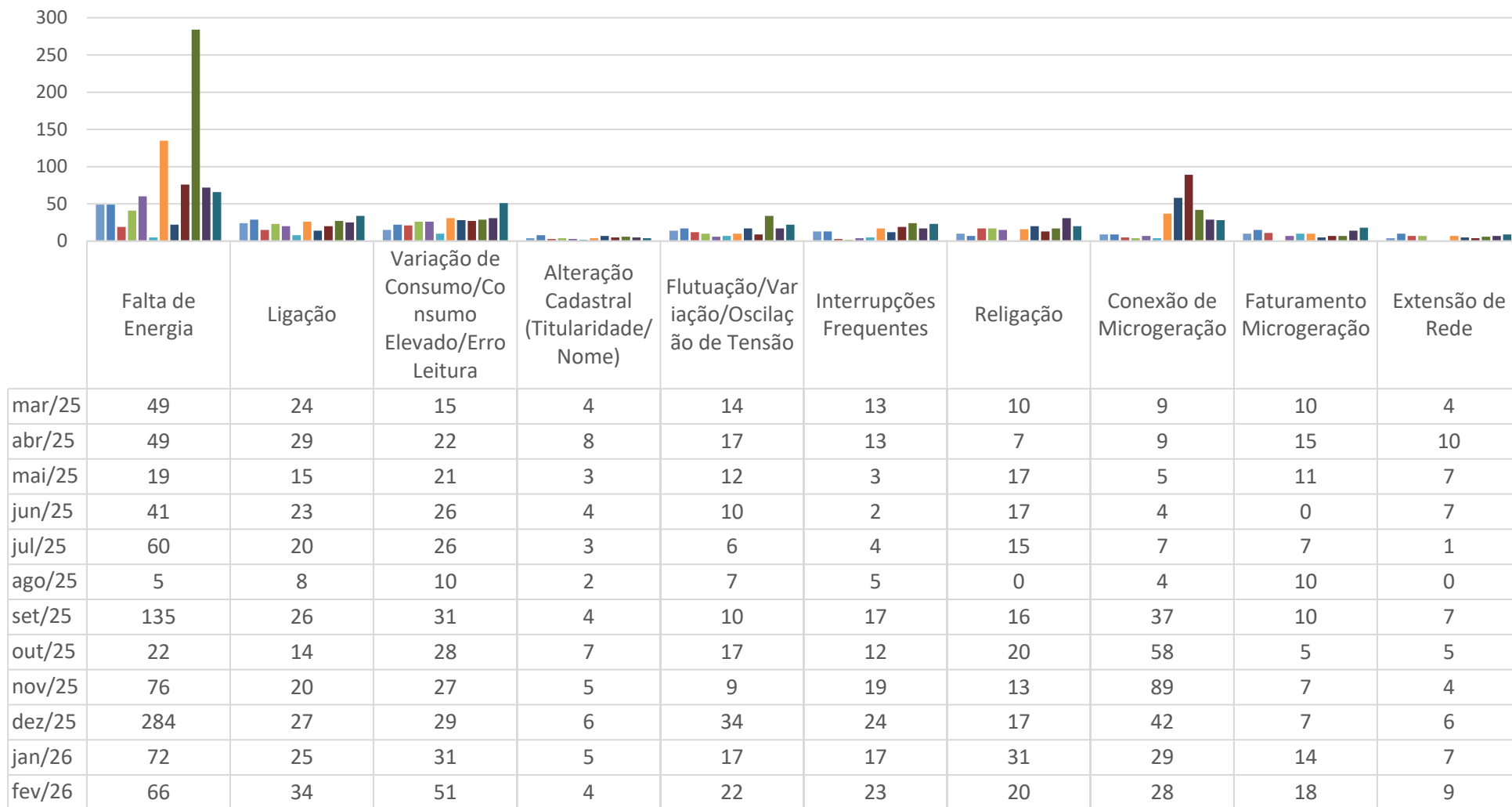


Informações mais solicitadas no mês



Neoenergia Elektro

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



EDP SP

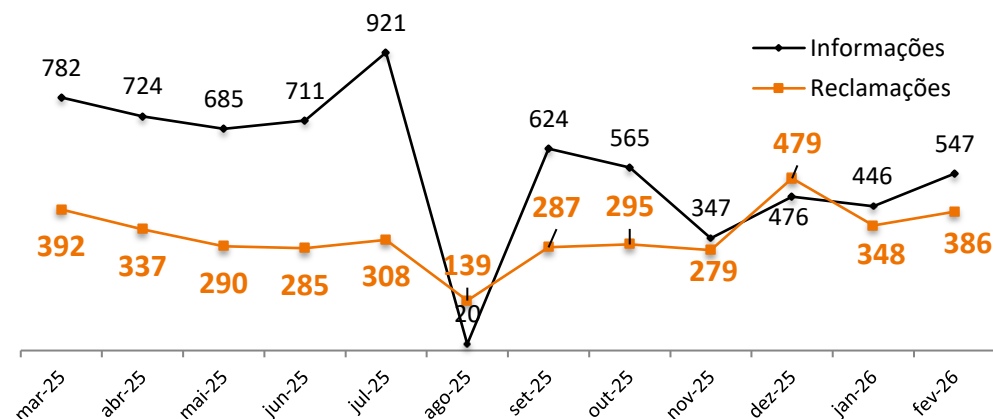
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
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
jan-26	446	348	-27,35%	2	796
fev-26	547	386	10,92%	1	934

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

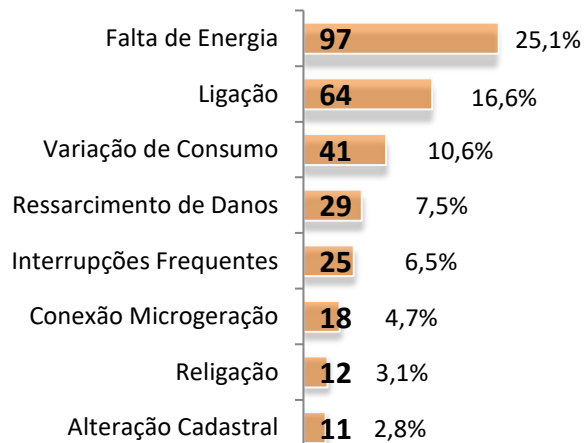
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



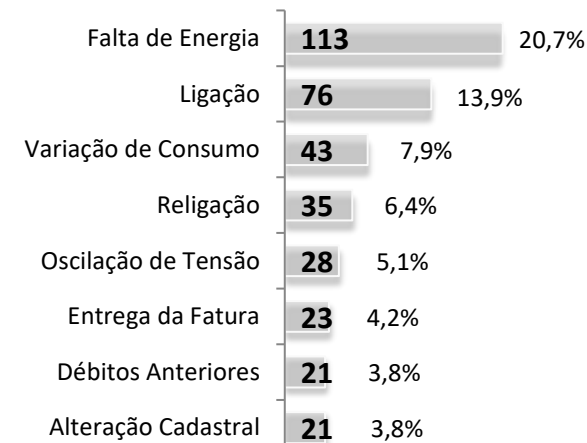
Municípios com mais reclamações no mês

	Quantidade
Guarulhos	73
São José dos Campos	49
Mogi das Cruzes	45
Taubaté	40
Itaquaquetuba	35
Suzano	21
Pindamonhangaba	19
Ferraz de Vasconcelos	11
Jacareí	11
Biritiba-Mirim	10

Reclamações mais frequentes no mês

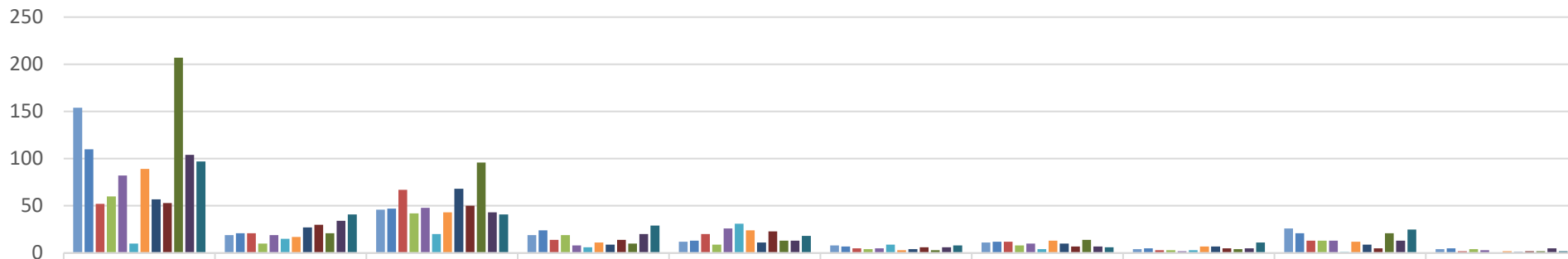


Informações mais solicitadas no mês



EDP SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



	Falta de Energia	Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro de Leitura	Ligação	Ressarcimento de Danos Elétricos	Conexão de Microgeração	Faturamento de Microgeração	Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão	Cobrança Indevida	Interrupções Frequentes	Faturamento por Média
mar/25	154	19	46	19	12	8	11	4	26	4
abr/25	110	21	47	24	13	7	12	5	21	5
mai/25	52	21	67	14	20	5	12	3	13	2
jun/25	60	10	42	19	9	4	8	3	13	4
jul/25	82	19	48	8	26	5	10	2	13	3
ago/25	10	15	20	6	31	9	4	3	1	0
set/25	89	17	43	11	24	3	13	7	12	2
out/25	57	27	68	9	11	4	10	7	9	1
nov/25	53	30	50	14	23	6	7	5	5	2
dez/25	207	21	96	10	13	3	14	4	21	2
jan/26	104	34	43	20	13	6	7	5	13	5
fev/26	97	41	41	29	18	8	6	11	25	2

Energisa Sul-Sudeste

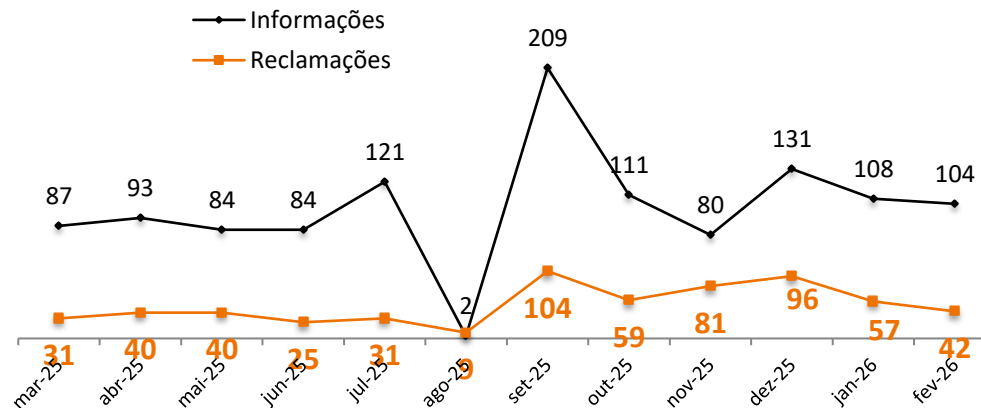
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
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
jan-26	108	57	-40,63%	0	165
fev-26	104	42	-26,32%	0	146

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

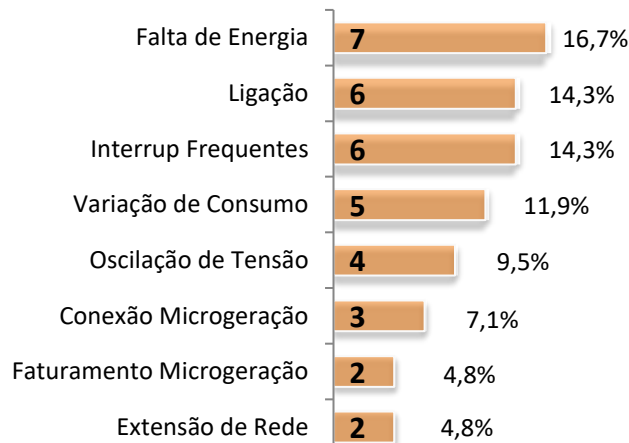
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



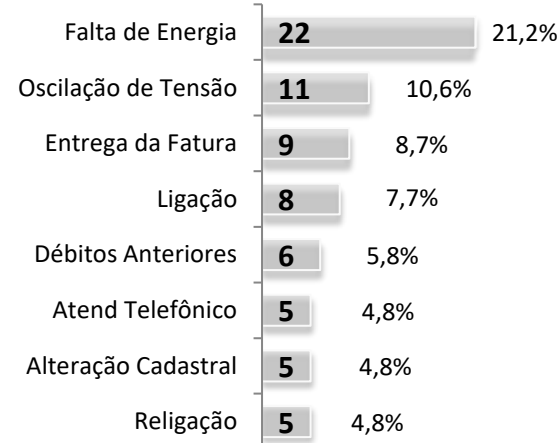
Municípios com mais reclamações no mês

	Quantidade
Bragança Paulista	13
Assis	7
Pinhalzinho	3
Presidente Prudente	2
Álvares Machado	2
São José Do Rio Preto	2
Inúbia Paulista	1
Iacri	1
Itajobi	1
Rinópolis	1

Reclamações mais frequentes no mês

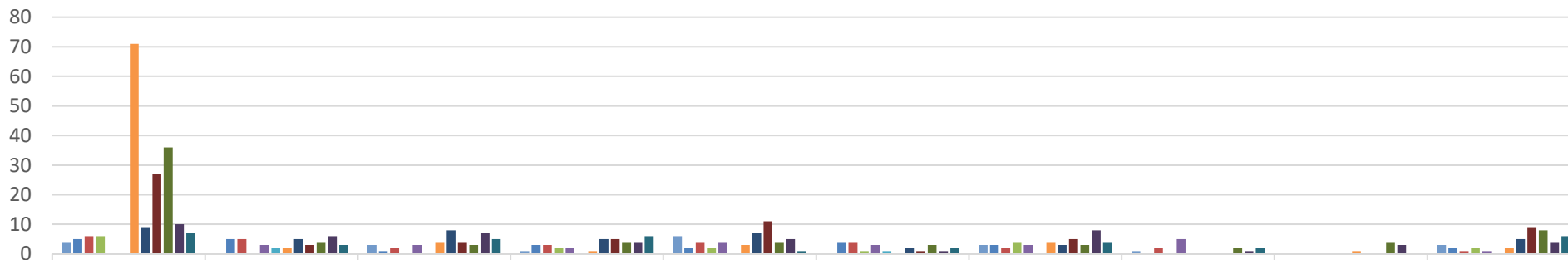


Informações mais solicitadas no mês



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
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
jan/26	10	6	7	4	5	1	8	1	3	4
fev/26	7	3	5	6	1	2	4	2	0	6

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