

Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP

Setor: Energia Elétrica

Mês: Janeiro/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.

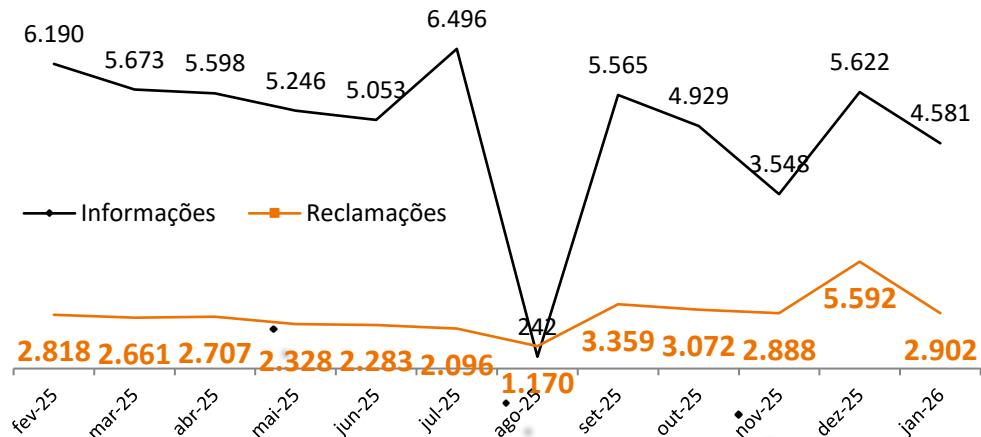
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
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
jan-26	4.581	2.902	-48,10%	16	7.499

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	1.536	52,9%
CPFL Paulista	428	14,7%
Neoenergia Elektro	363	12,5%
EDP SP	348	12,0%
CPFL Piratininga	133	4,6%
Energisa Sul-Sudeste	57	2,0%
CPFL Santa Cruz	37	1,3%

Reclamações mais frequentes no mês

Falta de Energia	583	20,0%
Variação de Consumo	497	17,1%
Ligação	216	7,4%
Religação	162	5,6%
Ressarcimento de Danos	145	5,0%
Suspensão Indevida	135	4,6%
Conexão Microgeração	127	4,4%
Cobrança Indevida	111	3,8%

Informações mais solicitadas no mês

Falta de Energia	715	15,5%
Variação de Consumo	431	9,3%
Religação	429	9,3%
Entrega da Fatura	375	8,1%
Ligação	279	6,1%
Débitos Anteriores	239	5,2%
Oscilação de Tensão	190	4,1%
2ª Via Fatura	190	4,1%

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	8.551.974	1.536	1,80
EDP SP	2.220.117	348	1,57
Neoenergia Elektro	3.035.227	363	1,20
CPFL Paulista	5.147.693	428	0,83
CPFL Santa Cruz	524.810	37	0,71
CPFL Piratininga	2.015.476	133	0,66
Energisa Sul-Sudeste	899.630	57	0,63
Setor agregado	22.394.927	2.902	1,30

% reclamações procedentes

Concessionária	resultado do indicador
EDP SP	29,3%
Enel SP	21,7%
CPFL Santa Cruz	21,6%
Neoenergia Elektro	19,0%
Energisa Sul-Sudeste	17,5%
CPFL Paulista	10,0%
CPFL Piratininga	4,5%
Setor agregado	19,7%

¹ Base de unidades consumidoras de janeiro de 2026

Enel SP

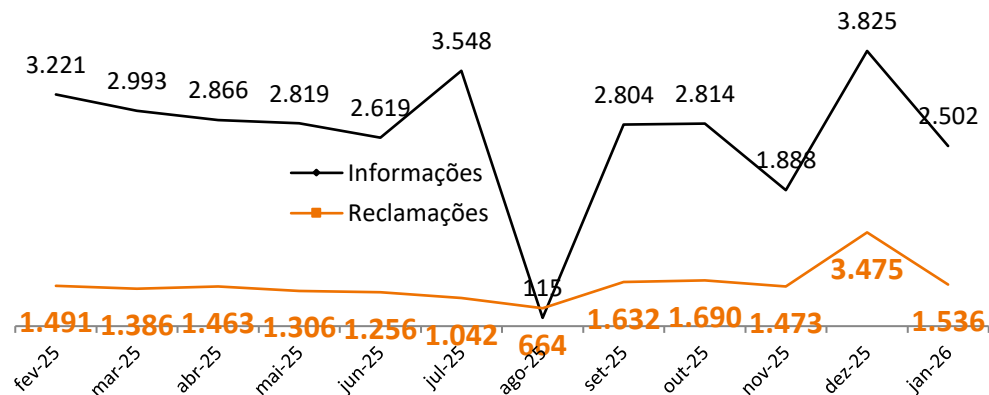
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
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
jan-26	2.502	1.536	-55,80%	8	4.046

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	1.137
Osasco	56
Santo André	55
São Bernardo do Campo	45
Barueri	26
Cotia	21
Diadema	21
Ribeirão Pires	19
Carapicuíba	19
Embu Das Artes	17

Reclamações mais frequentes no mês

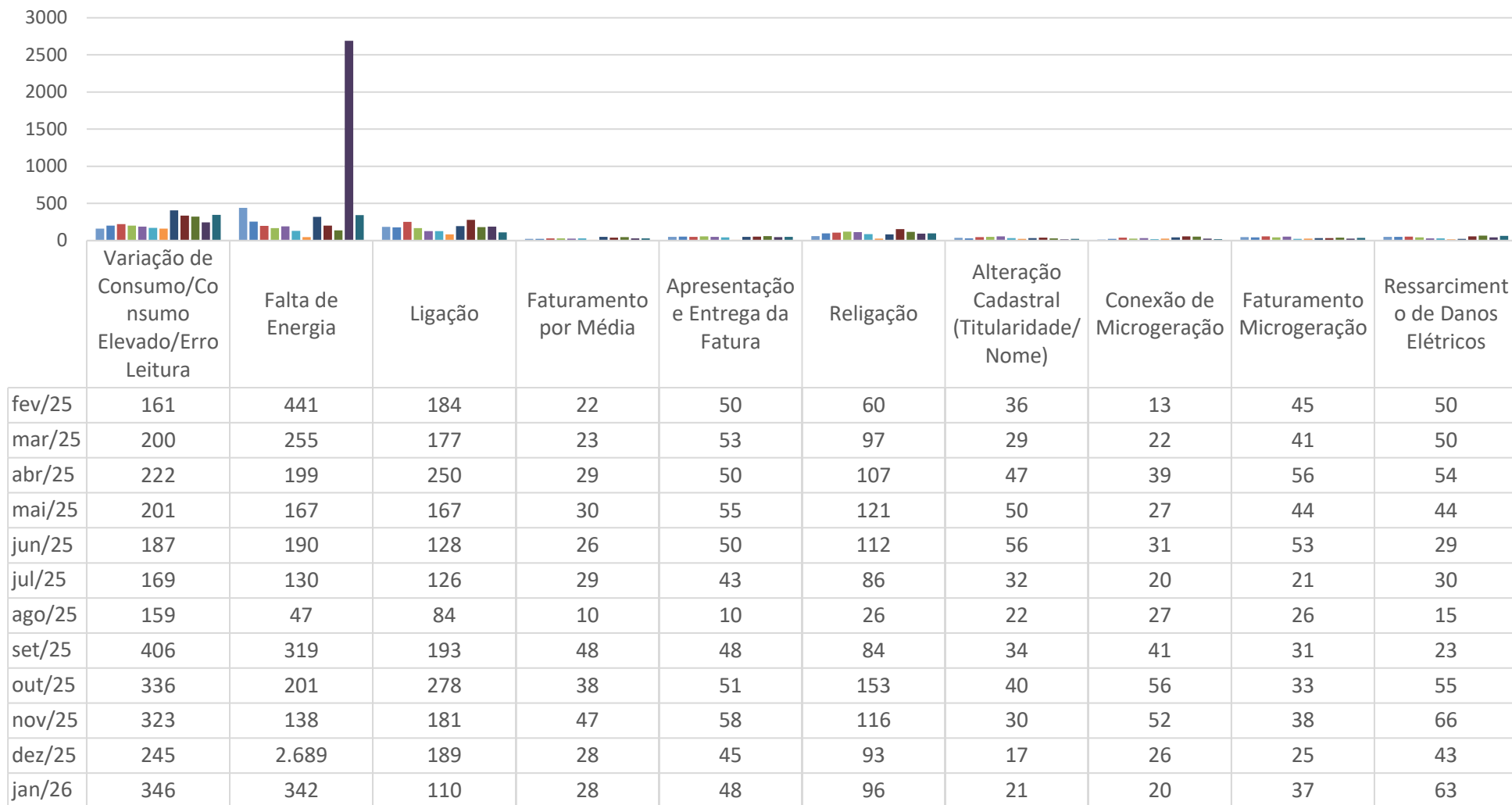
Variação de Consumo	346	22,5%
Falta de Energia	342	22,3%
Ligação	110	7,2%
Religação	96	6,3%
Suspensão Indevida	79	5,1%
Cobrança Indevida	75	4,9%
Ressarcimento de Danos	63	4,1%
Nenhuma das Anteriores	61	4,0%

Informações mais solicitadas no mês

Falta de Energia	364	14,5%
Variação de Consumo	272	10,9%
Religação	218	8,7%
Entrega da Fatura	216	8,6%
Ligação	146	5,8%
Débitos Anteriores	142	5,7%
Alteração Cadastral	118	4,7%
2ª Via Fatura	116	4,6%

Enel SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



CPFL Paulista

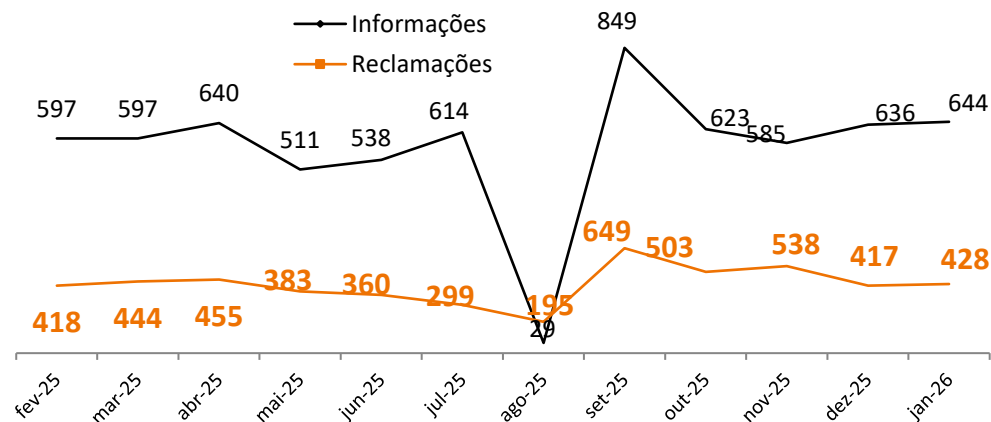
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
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
jan-26	644	428	2,64%	2	1.074

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

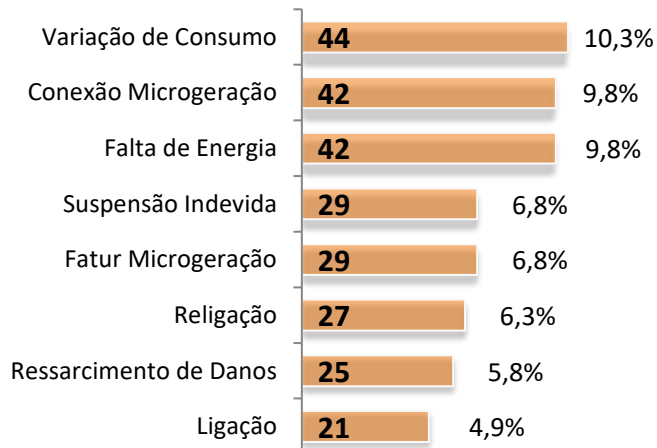
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



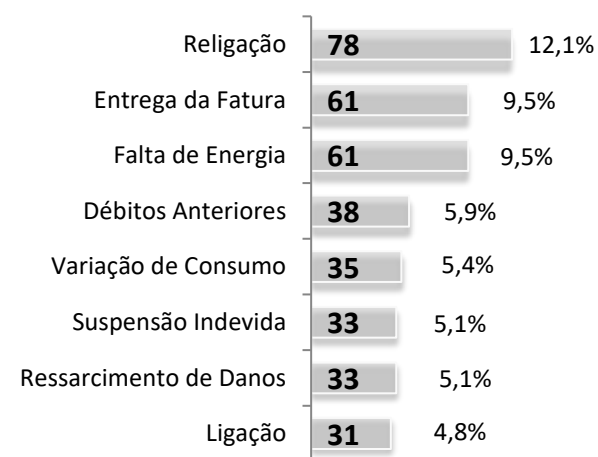
Municípios com mais reclamações no mês

	Quantidade
Ribeirão Preto	48
Campinas	34
Bauru	26
Piracicaba	22
São José do Rio Preto	18
São Carlos	16
Jaboticabal	12
Hortolândia	12
Araraquara	10
São Pedro	10

Reclamações mais frequentes no mês

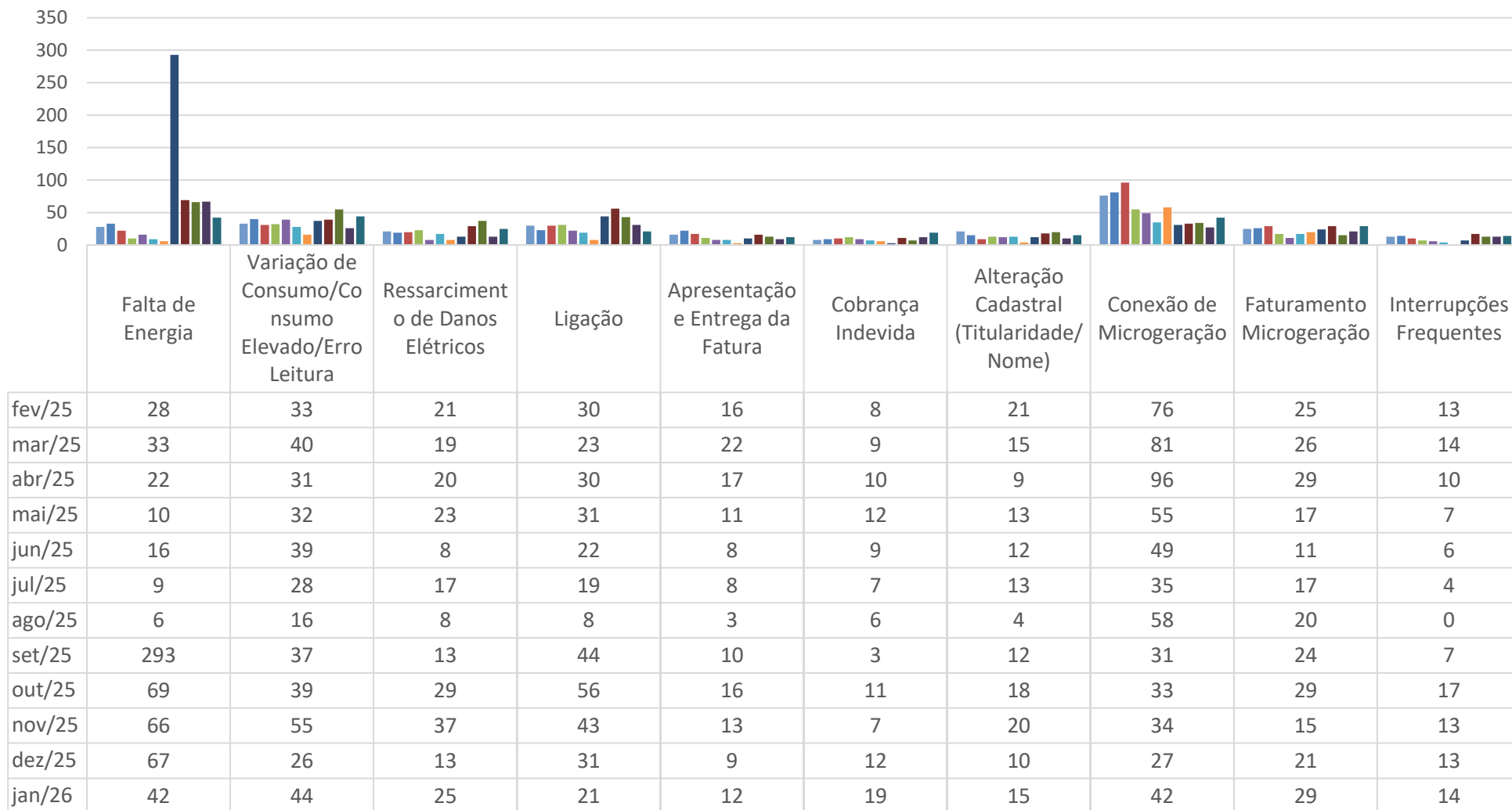


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Paulista

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



CPFL Piratininga

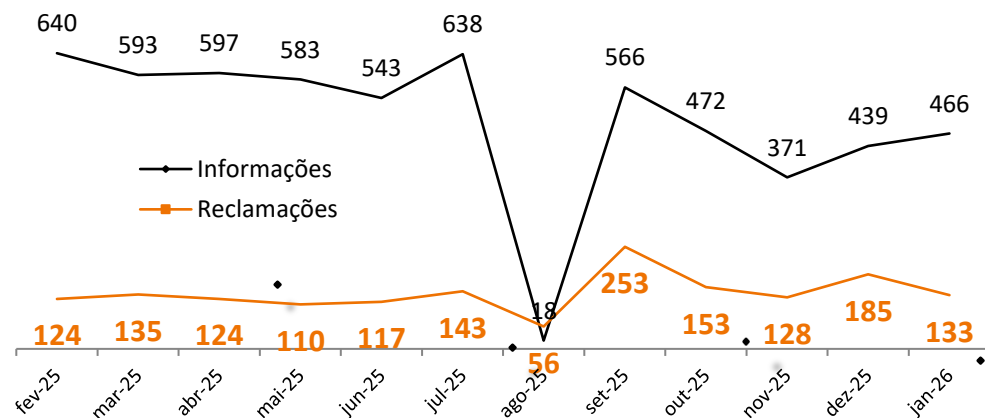
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
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
jan-26	466	133	-28,11%	0	599

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	31
Jundiaí	17
Praia Grande	11
Salto	9
Santos	7
Indaiatuba	7
São Vicente	5
Itu	5
Votorantim	5
Guarujá	4

Reclamações mais frequentes no mês

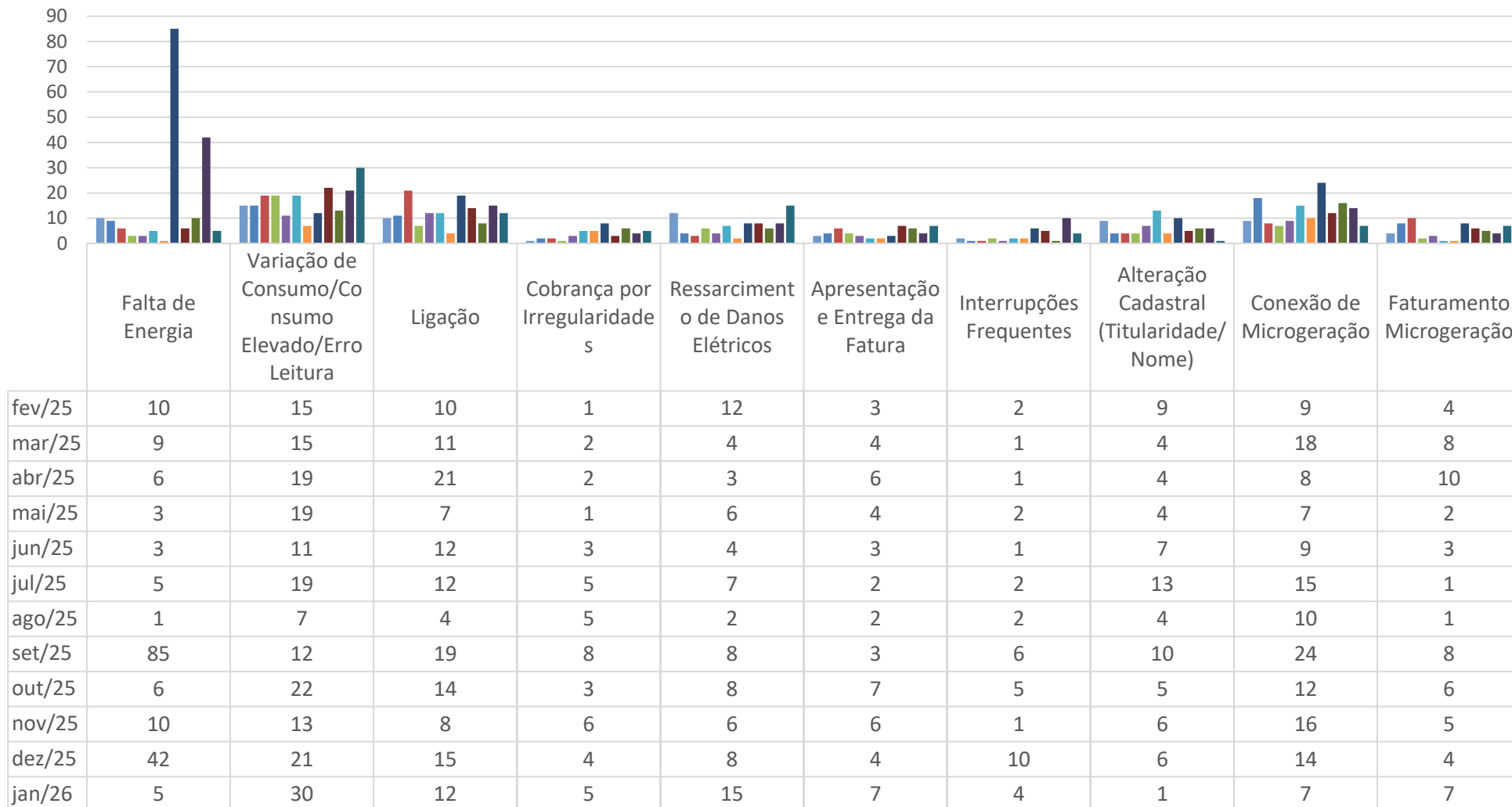
Variação de Consumo	30	22,6%
Ressarcimento de Danos	15	11,3%
Ligação	12	9,0%
Conexão Microgeração	7	5,3%
Fatur Microgeração	7	5,3%
Entrega da Fatura	7	5,3%
Cobrança Irregularidades	5	3,8%
Falta de Energia	5	3,8%

Informações mais solicitadas no mês

Falta de Energia	63	13,5%
Entrega da Fatura	58	12,4%
Religação	55	11,8%
Variação de Consumo	50	10,7%
Débitos Anteriores	31	6,7%
2ª Via Fatura	27	5,8%
Ligação	22	4,7%
Oscilação de Tensão	20	4,3%

CPFL Piratininga

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



CPFL Santa Cruz

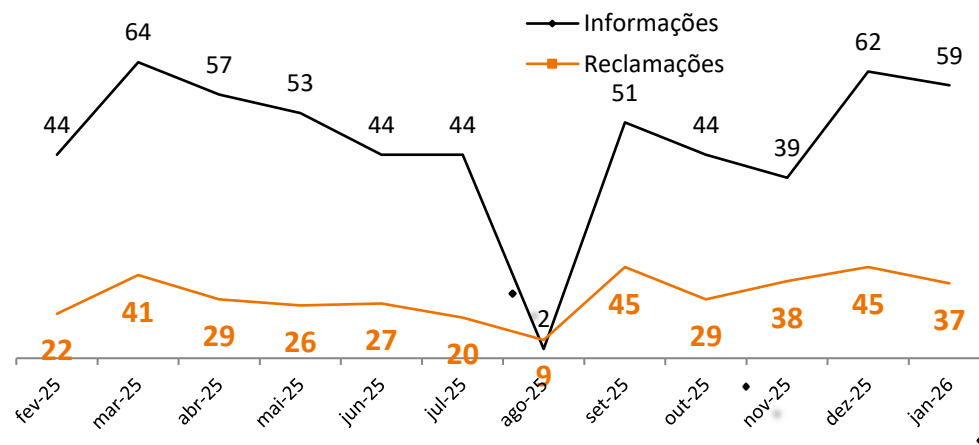
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
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
jan-26	59	37	-17,78%	0	96

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

Município	Quantidade
Avaré	4
Santa Cruz do Rio Pardo	4
São Miguel Arcanjo	4
Pedreira	2
Jaguariúna	2
Bernardino de Campos	2
Chavantes	2
Ourinhos	2
Espírito Santo do Turvo	2
Piraju	2

Reclamações mais frequentes no mês

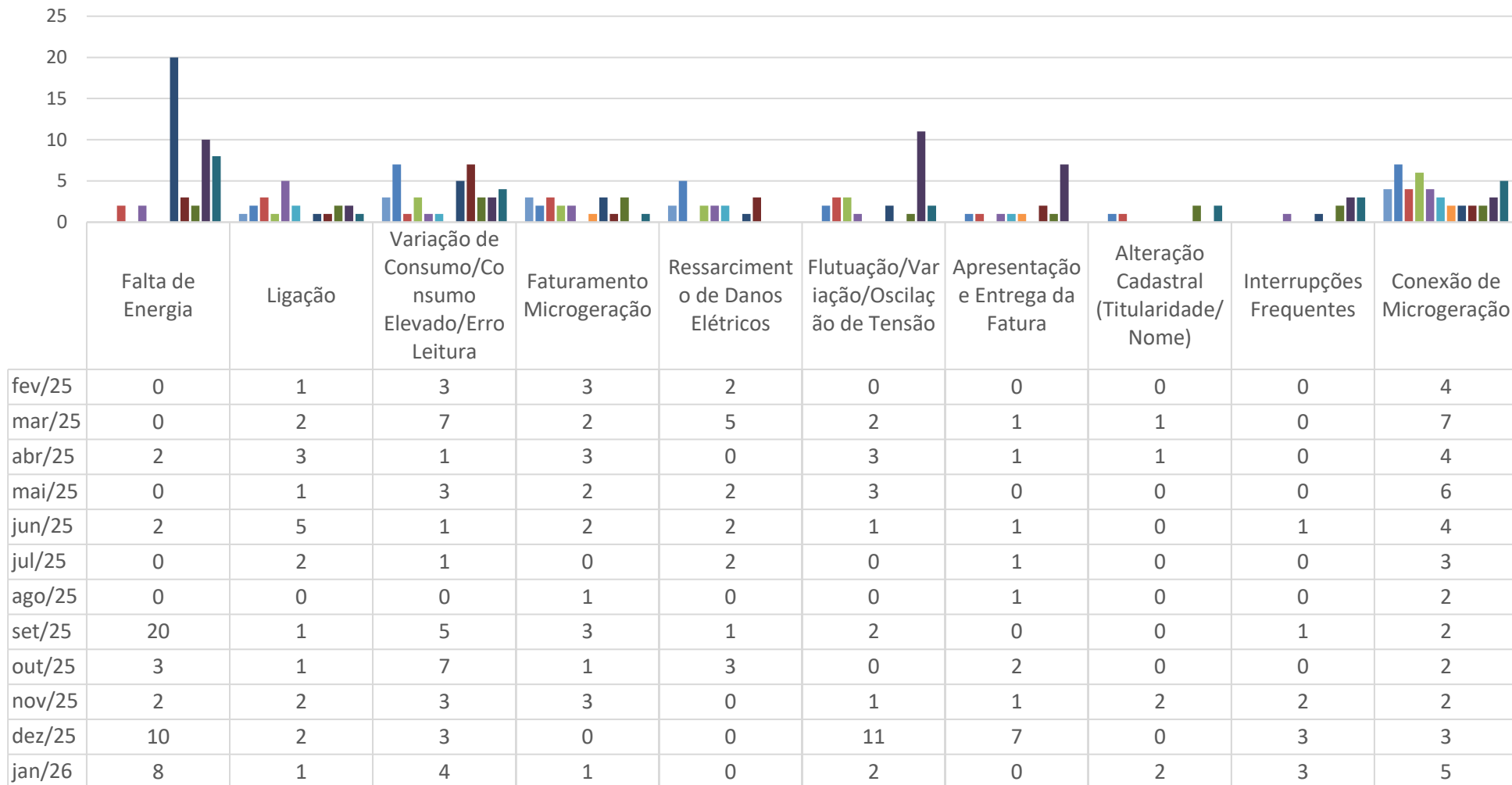
Falta de Energia	8	21,6%
Conexão Microgeração	5	13,5%
Variação de Consumo	4	10,8%
Interrup Frequentes	3	8,1%
Alteração de carga	3	8,1%
Oscilação de Tensão	2	5,4%
Suspensão Indevida	2	5,4%
Alteração Cadastral	2	5,4%

Informações mais solicitadas no mês

Variação de Consumo	13	22,0%
Religação	8	13,6%
Falta de Energia	7	11,9%
Parcelamento	5	8,5%
Fatur Microgeração	3	5,1%
Ressarcimento de Danos	2	3,4%
Oscilação de Tensão	2	3,4%
Relocação Poste/Rede	2	3,4%

CPFL Santa Cruz

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



Neoenergia Elektro

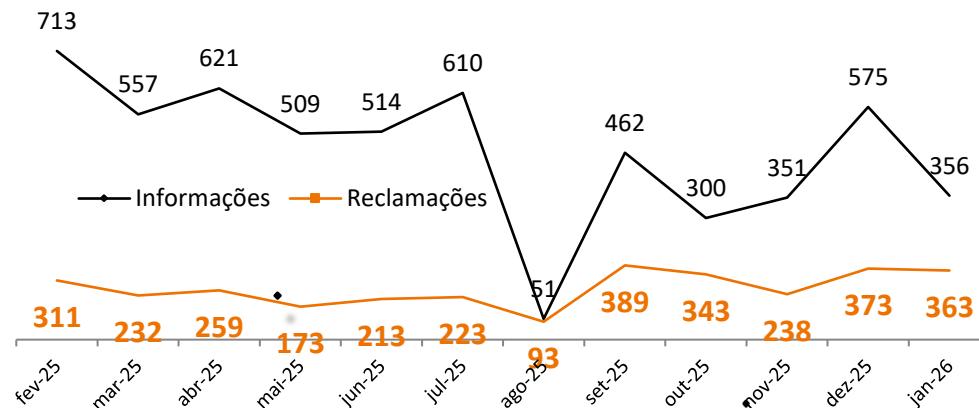
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
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
jan-26	356	363	-2,68%	4	723

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
Atibaia	19
Ubatuba	18
Guarujá	15
Limeira	13
Pirassununga	9
Itanhaém	9
Peruíbe	8
Votuporanga	8
Arujá	8
Junqueirópolis	8

Reclamações mais frequentes no mês

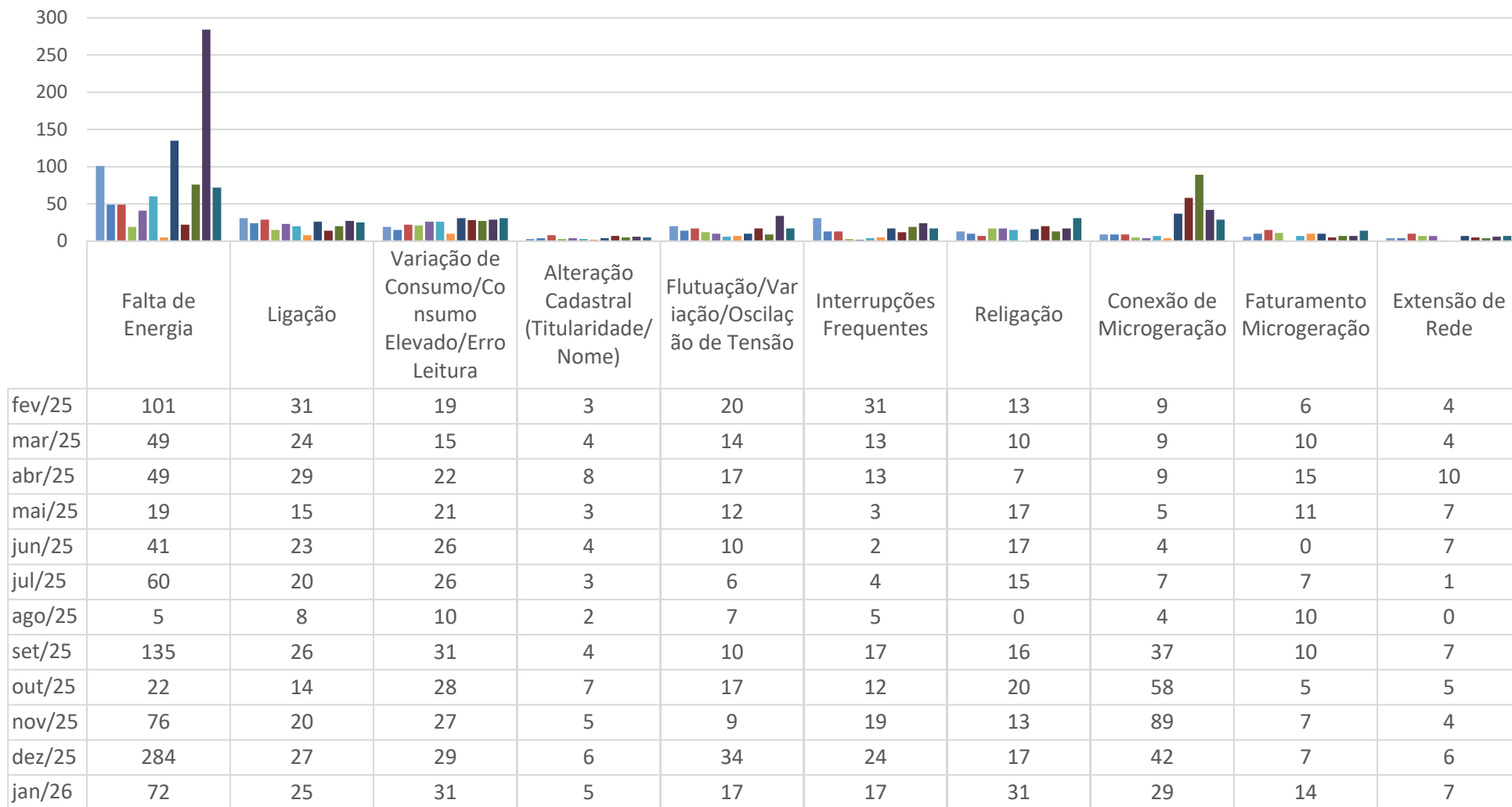
Falta de Energia	72	19,8%
Variação de Consumo	31	8,5%
Religação	31	8,5%
Conexão Microgeração	29	8,0%
Ligação	25	6,9%
Interrupções Frequentes	17	4,7%
Oscilação de Tensão	17	4,7%
Cobrança Irregularidades	15	4,1%

Informações mais solicitadas no mês

Falta de Energia	71	19,9%
Ligação	26	7,3%
Religação	26	7,3%
Oscilação de Tensão	21	5,9%
Suspensão Indevida	20	5,6%
Variação de Consumo	19	5,3%
Entrega da Fatura	13	3,7%
Ressarcimento de Danos	13	3,7%

Neoenergia Elektro

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



EDP SP

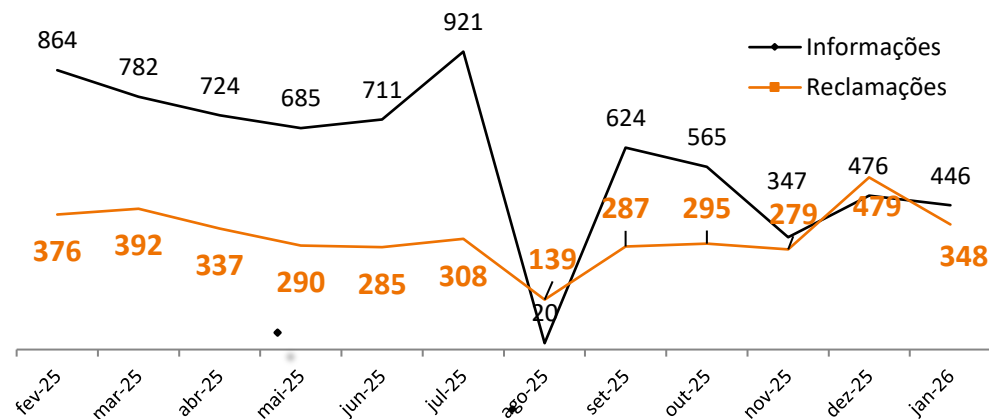
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
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
jan-26	446	348	-27,35%	2	796

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	65
Mogi das Cruzes	62
São José dos Campos	37
Itaquaquecetuba	26
Taubaté	25
São Sebastião	19
Suzano	16
Jacareí	12
Biritiba-mirim	12
Caçapava	10

Reclamações mais frequentes no mês

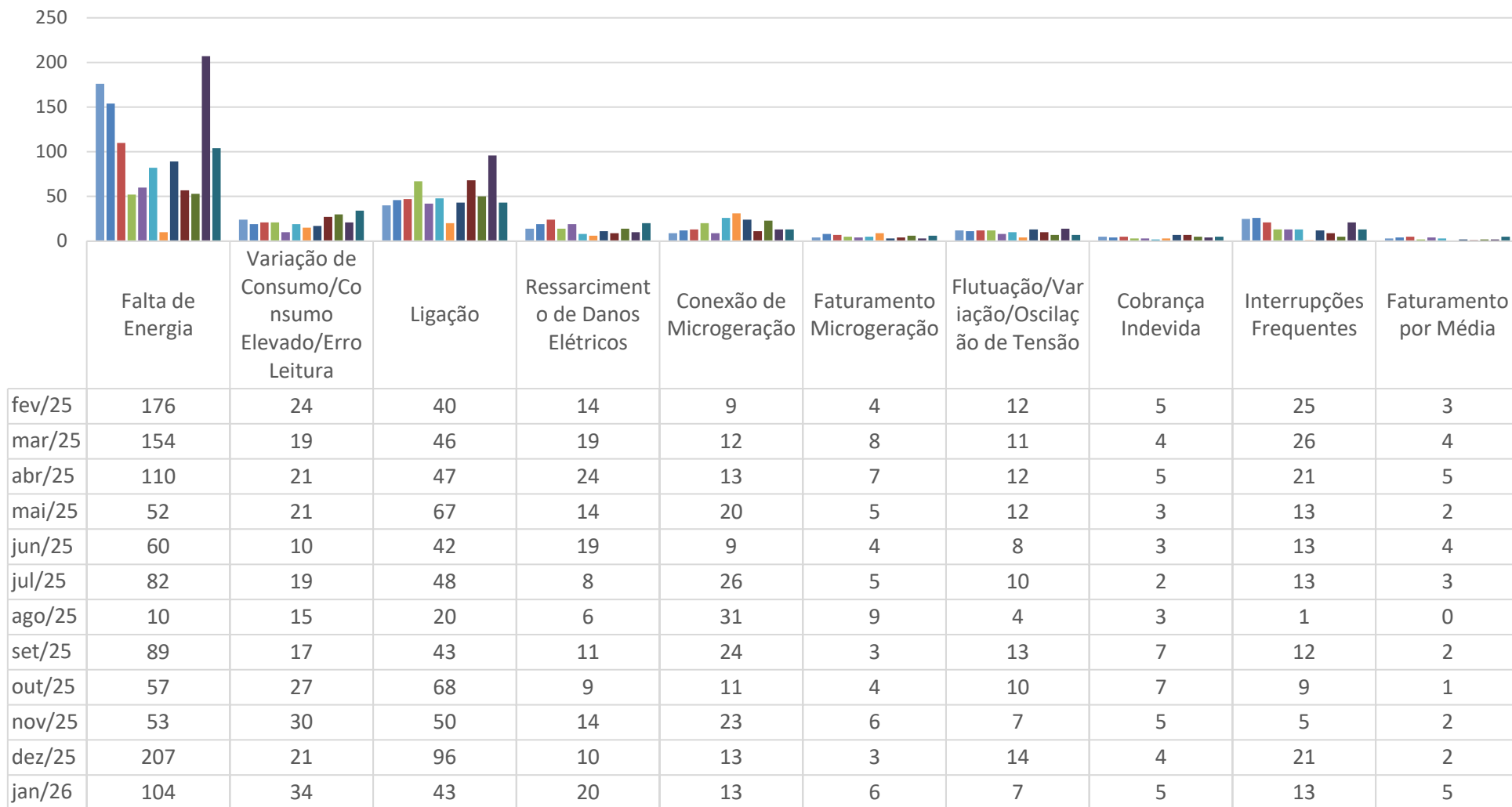
Falta de Energia	104	29,9%
Ligação	43	12,4%
Variação de Consumo	34	9,8%
Ressarcimento de Danos	20	5,7%
Cobrança Irregularidades	19	5,5%
Conexão Microgeração	13	3,7%
Interrup Frequentes	13	3,7%
Suspensão Indevida	9	2,6%

Informações mais solicitadas no mês

Falta de Energia	114	25,6%
Ligação	51	11,4%
Variação de Consumo	30	6,7%
Religação	28	6,3%
Alteração Cadastral	22	4,9%
Entrega da Fatura	17	3,8%
ANEEL	14	3,1%
Oscilação de Tensão	14	3,1%

EDP SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



Energisa Sul-Sudeste

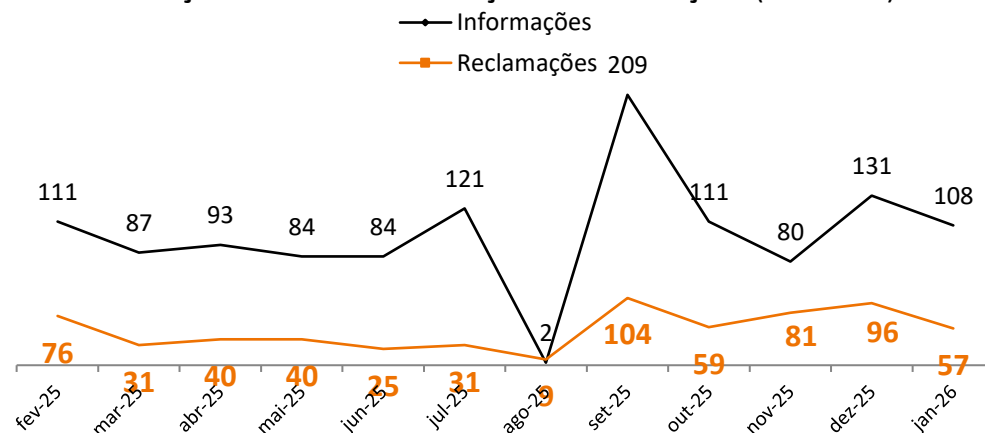
Manifestações por tipo (6 meses)

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

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

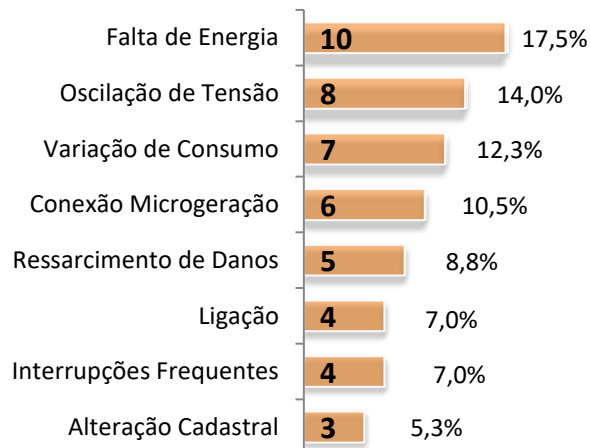
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



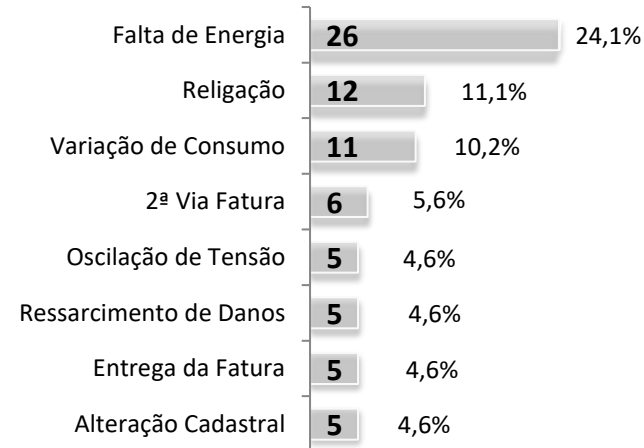
Municípios com mais reclamações no mês

	Quantidade
Assis	7
Presidente Prudente	6
Bragança Paulista	5
Presidente Venceslau	4
Novo Horizonte	4
Regente Feijó	3
Presidente Epitácio	3
Itajobi	2
Presidente Bernardes	2
Rancharia	2

Reclamações mais frequentes no mês

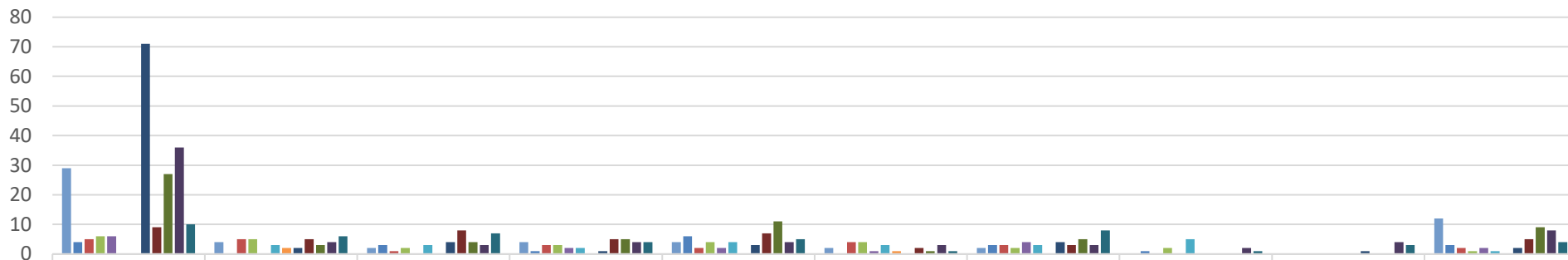


Informações mais solicitadas no mês



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
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
jan/26	10	6	7	4	5	1	8	1	3	4

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