

Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP

Setor: Energia Elétrica

Mês: Julho/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.

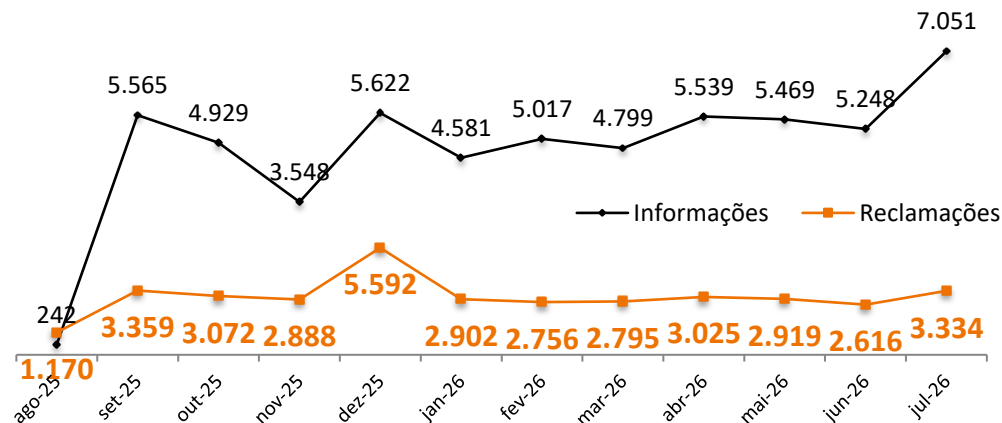
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
fev-26	5.017	2.756	-5,03%	14	7.787
mar-26	4.799	2.795	1,42%	11	7.605
abr-26	5.539	3.025	8,23%	16	8.580
mai-26	5.469	2.919	-3,50%	9	8.397
jun-26	5.248	2.616	-10,38%	13	7.877
jul-26	7.051	3.334	27,45%	13	10.398

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	1.583	47,5%
CPFL Paulista	618	18,5%
Neoenergia Elektro	378	11,3%
EDP SP	400	12,0%
CPFL Piratininga	236	7,1%
Energisa Sul-Sudeste	79	2,4%
CPFL Santa Cruz	40	1,2%

Reclamações mais frequentes no mês

Variação de Consumo	575	17,2%
Falta de Energia	429	12,8%
Ligação	329	9,8%
Religação	223	6,7%
Conexão Microgeração	171	5,1%
Suspensão Indevida	162	4,8%
Ressarcimento de Danos	128	3,8%
Entrega da Fatura	127	3,8%

Informações mais solicitadas no mês

Falta de Energia	873	12,3%
Entrega da Fatura	786	11,1%
Religação	591	8,4%
2ª Via Fatura	519	7,3%
Débitos Anteriores	513	7,3%
Variação de Consumo	447	6,3%
Ligação	393	5,6%
Alteração Cadastral	383	5,4%

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	8.770.703	1.583	1,80
EDP SP	2.236.383	400	1,79
Neoenergia Elektro	3.049.830	378	1,24
CPFL Paulista	5.185.161	618	1,19
CPFL Piratininga	2.031.155	236	1,16
Energisa Sul-Sudeste	907.813	79	0,87
CPFL Santa Cruz	528.574	40	0,76
Setor agregado	22.709.619	3.334	1,47

% reclamações procedentes

Concessionária	resultado do indicador
EDP SP	31,0%
Energisa Sul-Sudeste	29,1%
Neoenergia Elektro	11,6%
Enel SP	10,7%
CPFL Paulista	8,1%
CPFL Santa Cruz	5,0%
CPFL Piratininga	3,4%
Setor agregado	12,6%

¹ Base de unidades consumidoras de julho de 2026

Enel SP

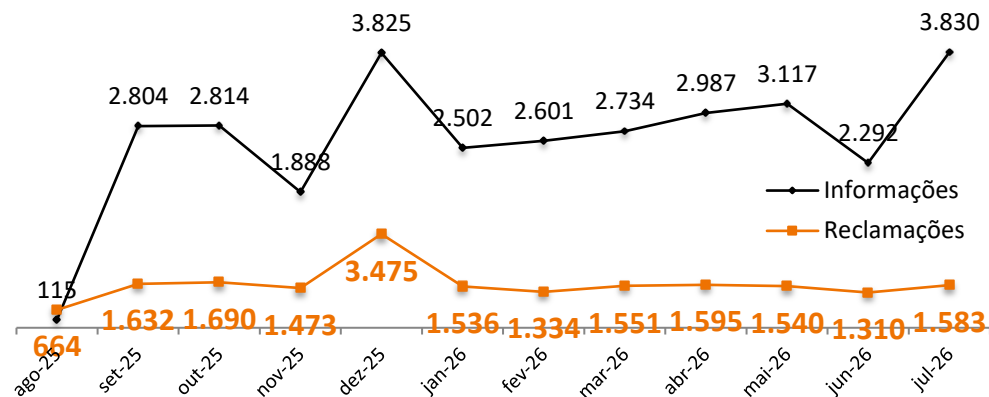
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
fev-26	2.601	1.334	-13,15%	7	3.942
mar-26	2.734	1.551	16,27%	5	4.290
abr-26	2.987	1.595	2,84%	4	4.586
mai-26	3.117	1.540	-3,45%	3	4.660
jun-26	2.292	1.310	-14,94%	9	3.611
jul-26	3.830	1.583	20,84%	5	5.418

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	1162
Osasco	59
Santo André	56
São Bernardo do Campo	51
Carapicuíba	31
Barueri	27
Cotia	26
Santana de Parnaíba	24
Diadema	17
Itapevi	17

Reclamações mais frequentes no mês

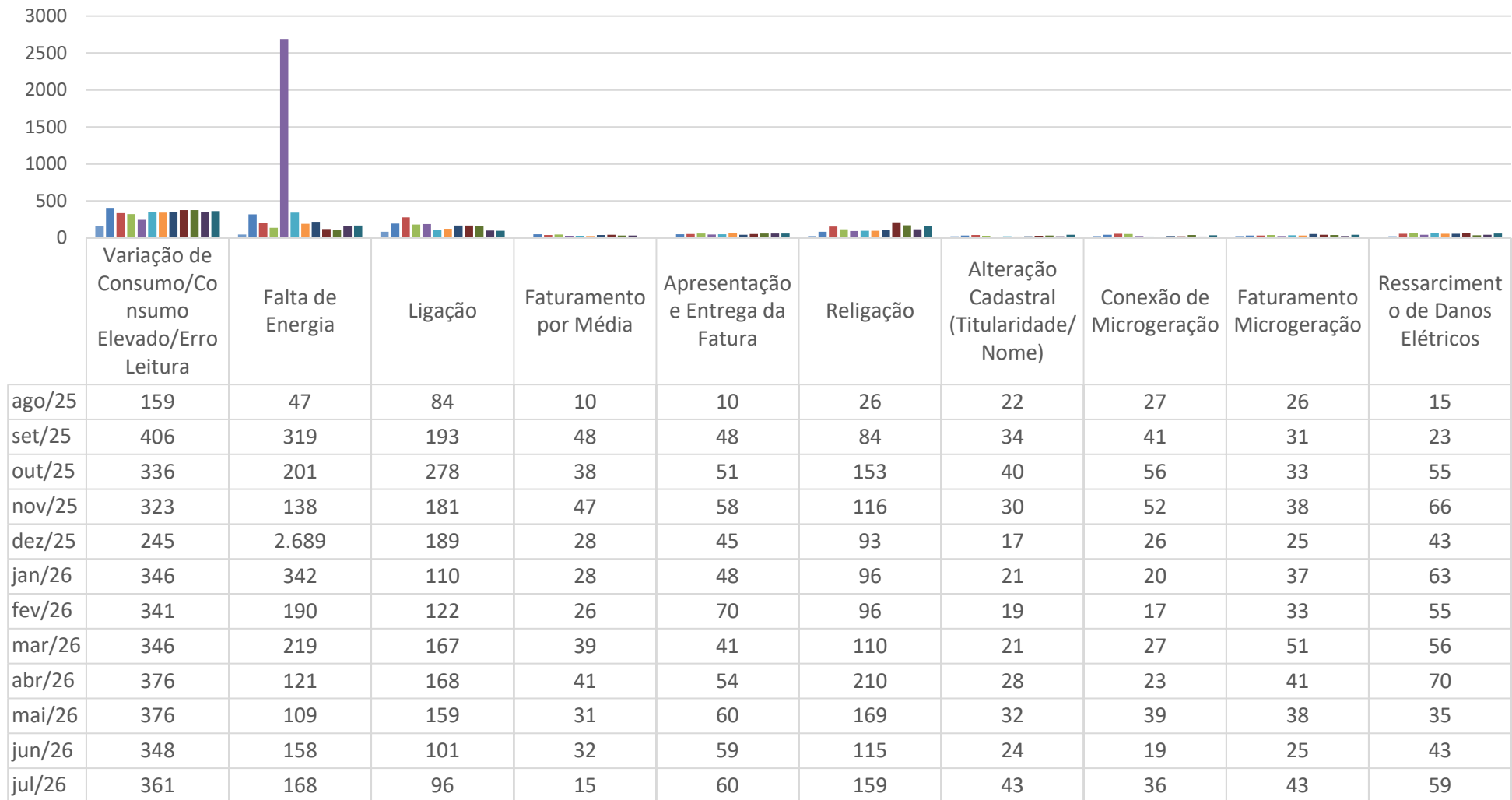
Variação de Consumo	361	22,8%
Falta de Energia	168	10,6%
Religação	159	10,0%
Suspensão Indevida	122	7,7%
Ligação	96	6,1%
Cobrança Indevida	79	5,0%
Entrega da Fatura	60	3,8%
Ressarcimento de Danos	59	3,7%

Informações mais solicitadas no mês

Religação	419	10,9%
Falta de Energia	341	8,9%
Entrega da Fatura	329	8,6%
2ª Via Fatura	321	8,4%
Débitos Anteriores	305	8,0%
Variação de Consumo	283	7,4%
Alteração Cadastral	237	6,2%
Ligação	204	5,3%

Enel SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



CPFL Paulista

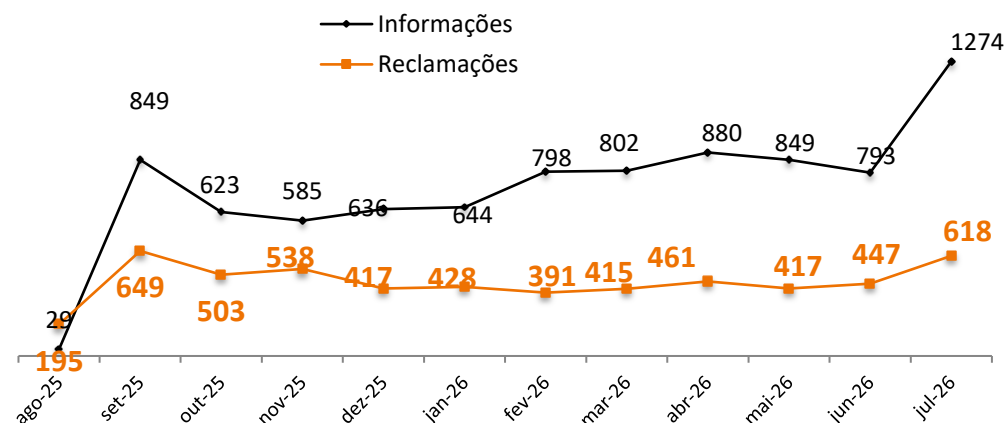
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
fev-26	798	391	-8,64%	1	1.190
mar-26	802	415	6,14%	2	1.219
abr-26	880	461	11,08%	6	1.347
mai-26	849	417	-9,54%	1	1.267
jun-26	793	447	7,19%	0	1.240
jul-26	1274	618	38,26%	3	1.895

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	72
Campinas	46
Jaú	37
Bauru	27
Araraquara	24
São José do Rio Preto	22
Franca	22
São Carlos	21
Piracicaba	19
Colina	18

Reclamações mais frequentes no mês

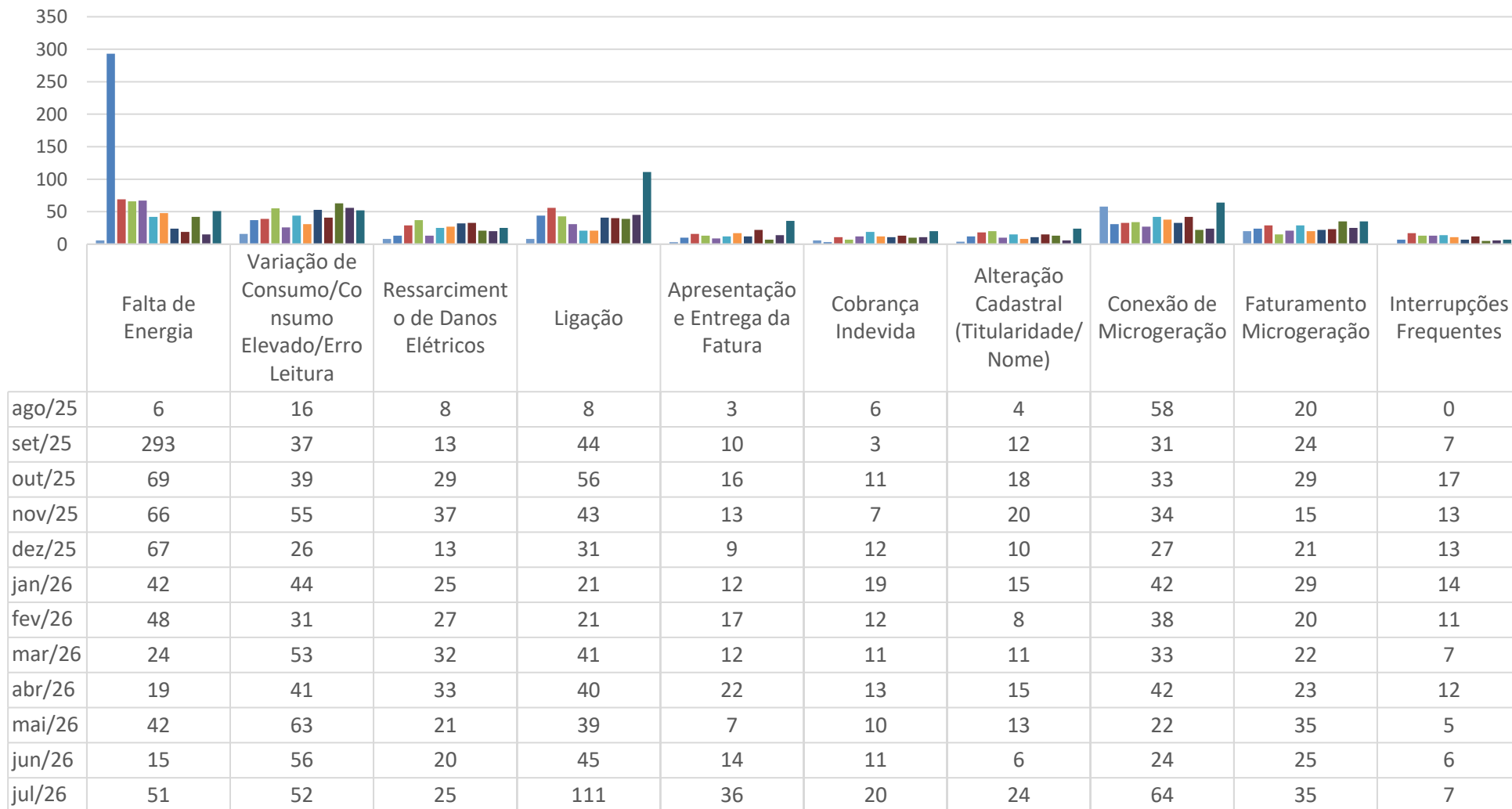
Ligação	111	18,0%
Conexão Microgeração	64	10,4%
Variação de Consumo	52	8,4%
Falta de Energia	51	8,3%
Devol Valores	41	6,6%
Entrega da Fatura	36	5,8%
Faturamento Microgeração	35	5,7%
Ressarcimento de Danos	25	4,0%

Informações mais solicitadas no mês

Entrega da Fatura	231	18,1%
Falta de Energia	185	14,5%
Débitos Anteriores	97	7,6%
2ª Via Fatura	95	7,5%
Ligação	65	5,1%
Atend Telefônico	59	4,6%
Variação de Consumo	54	4,2%
Dados do Setor Elétrico	48	3,8%

CPFL Paulista

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



CPFL Piratininga

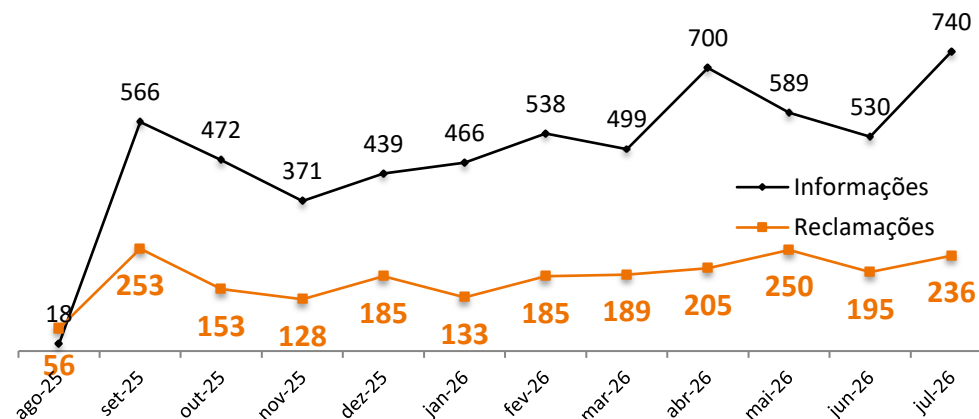
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
fev-26	538	185	39,10%	1	724
mar-26	499	189	2,16%	0	688
abr-26	700	205	8,47%	1	906
mai-26	589	250	21,95%	1	840
jun-26	530	195	-22,00%	0	725
jul-26	740	236	21,03%	2	978

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	103
Jundiaí	28
Praia Grande	15
Santos	12
Indaiatuba	12
Votorantim	12
Salto	8
São Vicente	8
Iperó	6
Itu	4

Reclamações mais frequentes no mês

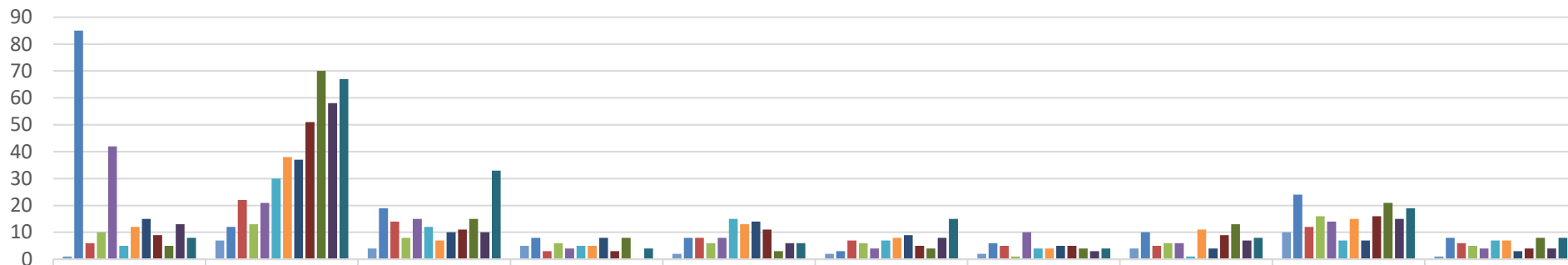
Variação de Consumo	67	28,4%
Ligação	33	14,0%
Conexão Microgeração	19	8,1%
Entrega da Fatura	15	6,4%
Atend Presencial	8	3,4%
Faturamento Microgeração	8	3,4%
Alteração Cadastral	8	3,4%
Falta de Energia	8	3,4%

Informações mais solicitadas no mês

Entrega da Fatura	156	21,1%
Falta de Energia	89	12,0%
2ª Via Fatura	71	9,6%
Débitos Anteriores	59	8,0%
Variação de Consumo	52	7,0%
Alteração Cadastral	44	5,9%
Dados do Setor Elétrico	32	4,3%
Religação	29	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 de Microgeração
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
mar/26	15	37	10	8	14	9	5	4	7	3
abr/26	9	51	11	3	11	5	5	9	16	4
mai/26	5	70	15	8	3	4	4	13	21	8
jun/26	13	58	10	0	6	8	3	7	15	4
jul/26	8	67	33	4	6	15	4	8	19	8

CPFL Santa Cruz

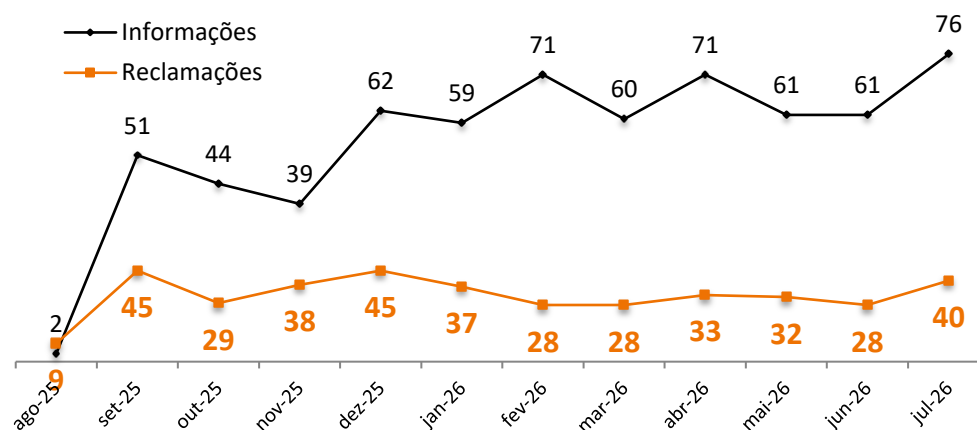
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
fev-26	71	28	-24,32%	0	99
mar-26	60	28	0,00%	0	88
abr-26	71	33	17,86%	0	104
mai-26	61	32	-3,03%	0	93
jun-26	61	28	-12,50%	0	89
jul-26	76	40	42,86%	0	116

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
Divinolândia	9
Itapetininga	6
Pedreira	4
Caconde	4
Santa Cruz Do Rio Pardo	3
Ourinhos	3
Mococa	2
Avaré	2
Jaguarúna	2
Espírito Santo Do Turvo	1

Reclamações mais frequentes no mês

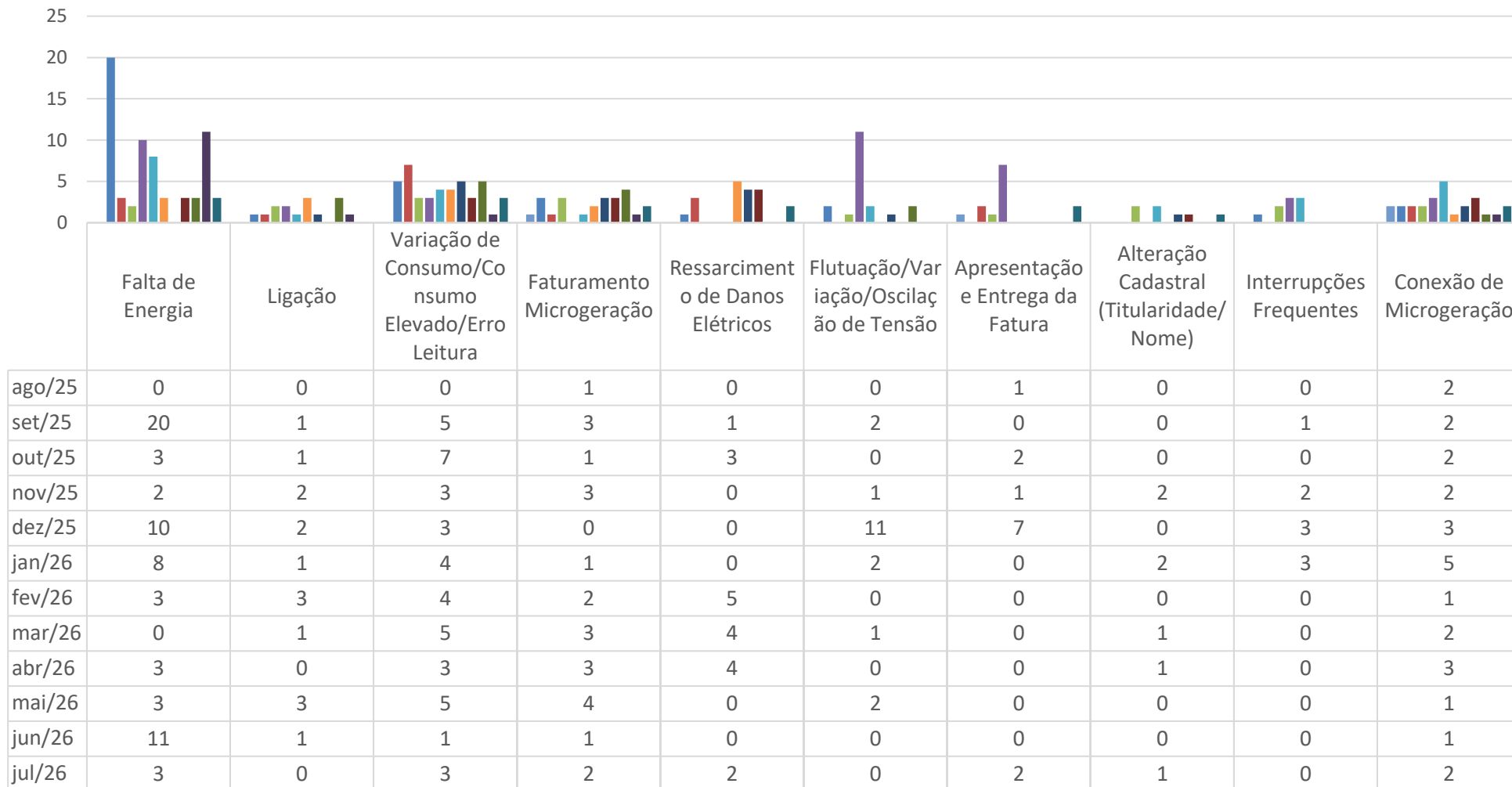
Devolução de Valores	8	20,0%
Interrup Programada	5	12,5%
Variação de Consumo	3	7,5%
Falta de Energia	3	7,5%
Faturamento Microgeração	2	5,0%
Religação	2	5,0%
Ressarcimento de Danos	2	5,0%
Suspensão Indevida	2	5,0%

Informações mais solicitadas no mês

Entrega da Fatura	15	19,7%
Falta de Energia	8	10,5%
Débitos Anteriores	5	6,6%
Cobrança Indevida	4	5,3%
Variação de Consumo	4	5,3%
2ª Via Fatura	4	5,3%
Alteração Cadastral	4	5,3%
Dificuldade Pagamento	4	5,3%

CPFL Santa Cruz

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



Neoenergia Elektro

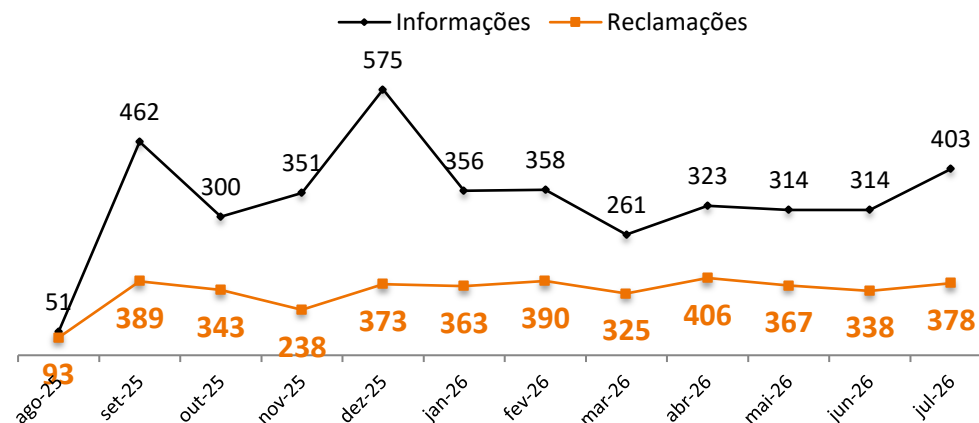
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
fev-26	358	390	7,44%	4	752
mar-26	261	325	-16,67%	1	587
abr-26	323	406	24,92%	2	731
mai-26	314	367	-9,61%	1	682
jun-26	314	338	-7,90%	1	653
jul-26	403	378	11,83%	3	784

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

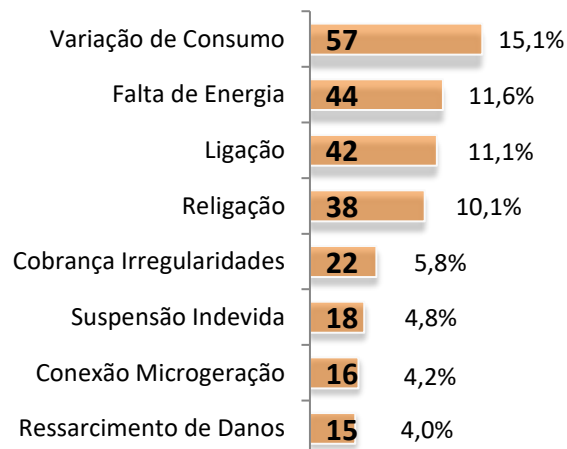
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



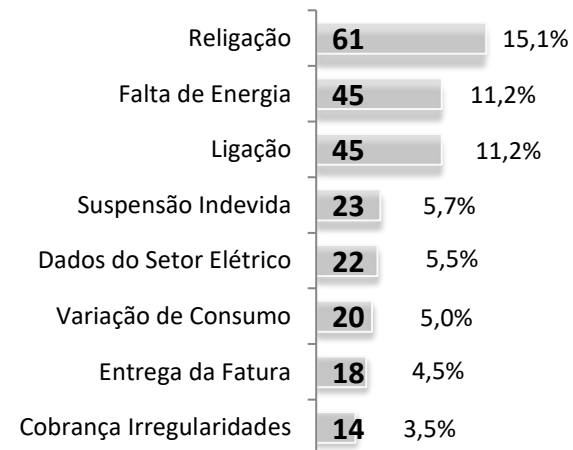
Municípios com mais reclamações no mês

	Quantidade
Bragança Paulista	23
Catanduva	9
Assis	7
Presidente Prudente	4
Presidente Venceslau	4
Tuiuti	4
Presidente Epitácio	2
Adamantina	2
Tarumã	2
Iacri	2

Reclamações mais frequentes no mês

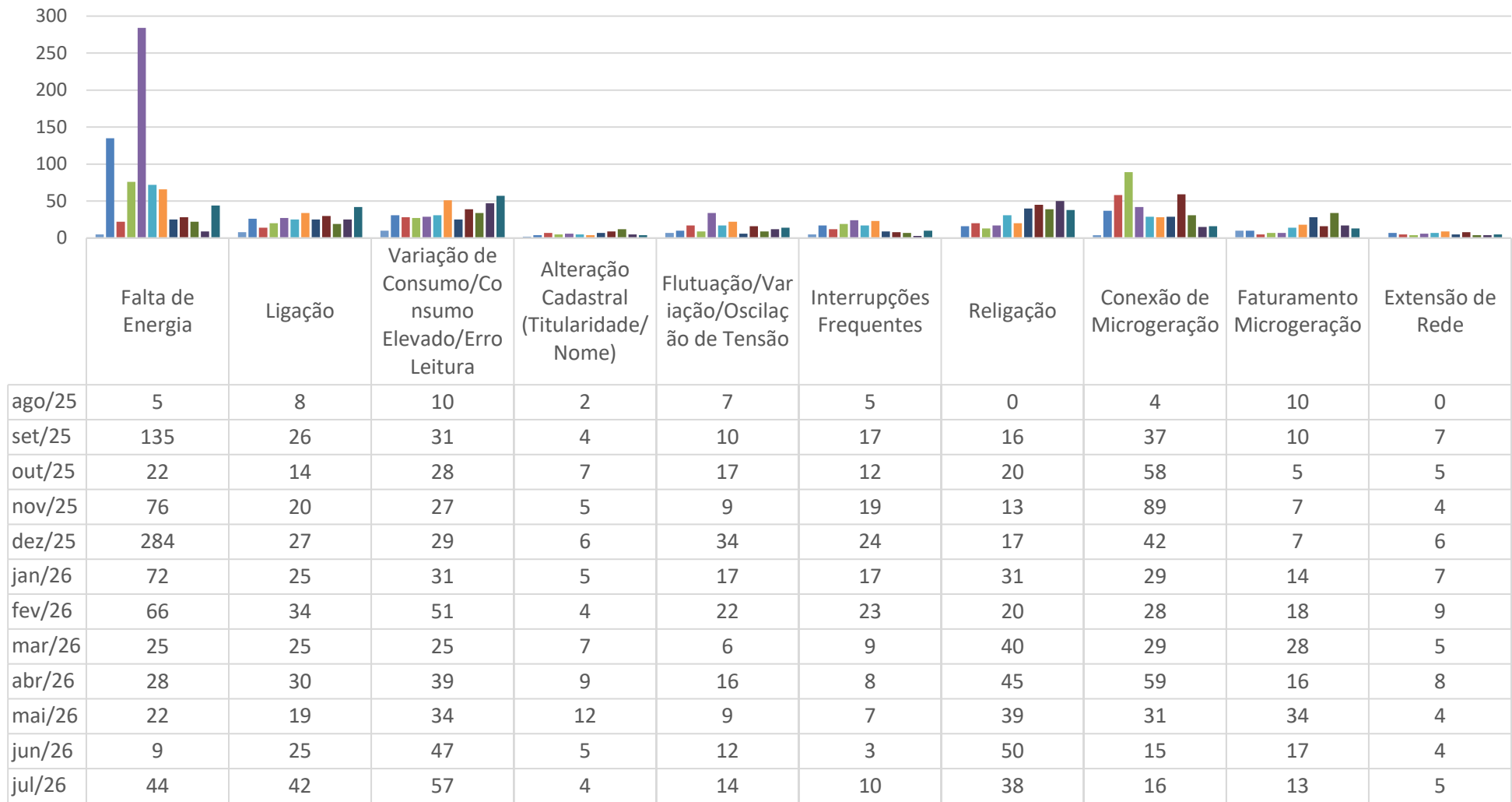


Informações mais solicitadas no mês



Neoenergia Elektro

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



EDP SP

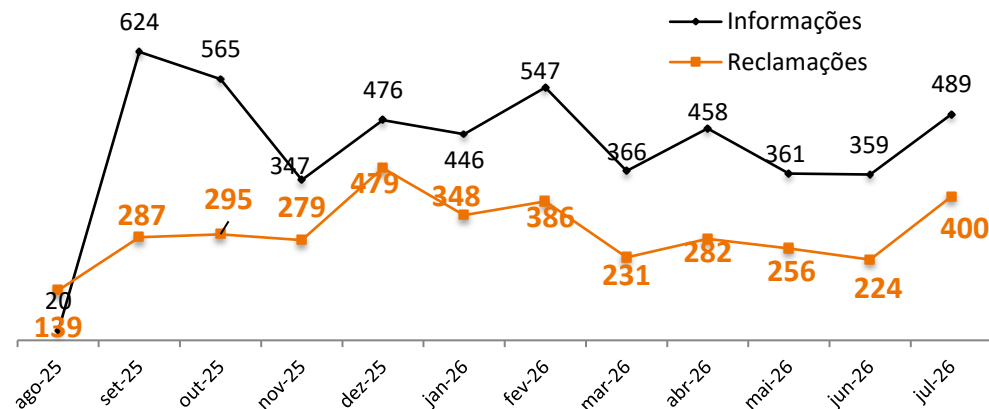
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
fev-26	547	386	10,92%	1	934
mar-26	366	231	-40,16%	3	600
abr-26	458	282	22,08%	2	742
mai-26	361	256	-9,22%	3	620
jun-26	359	224	-12,50%	3	586
jul-26	489	400	78,57%	0	889

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	116
Mogi das Cruzes	53
São José dos Campos	42
Suzano	32
Caragatatuba	20
Itaquaquecetuba	17
Ferraz de Vasconcelos	17
Jacareí	15
São Sebastião	13
Taubaté	12

Reclamações mais frequentes no mês

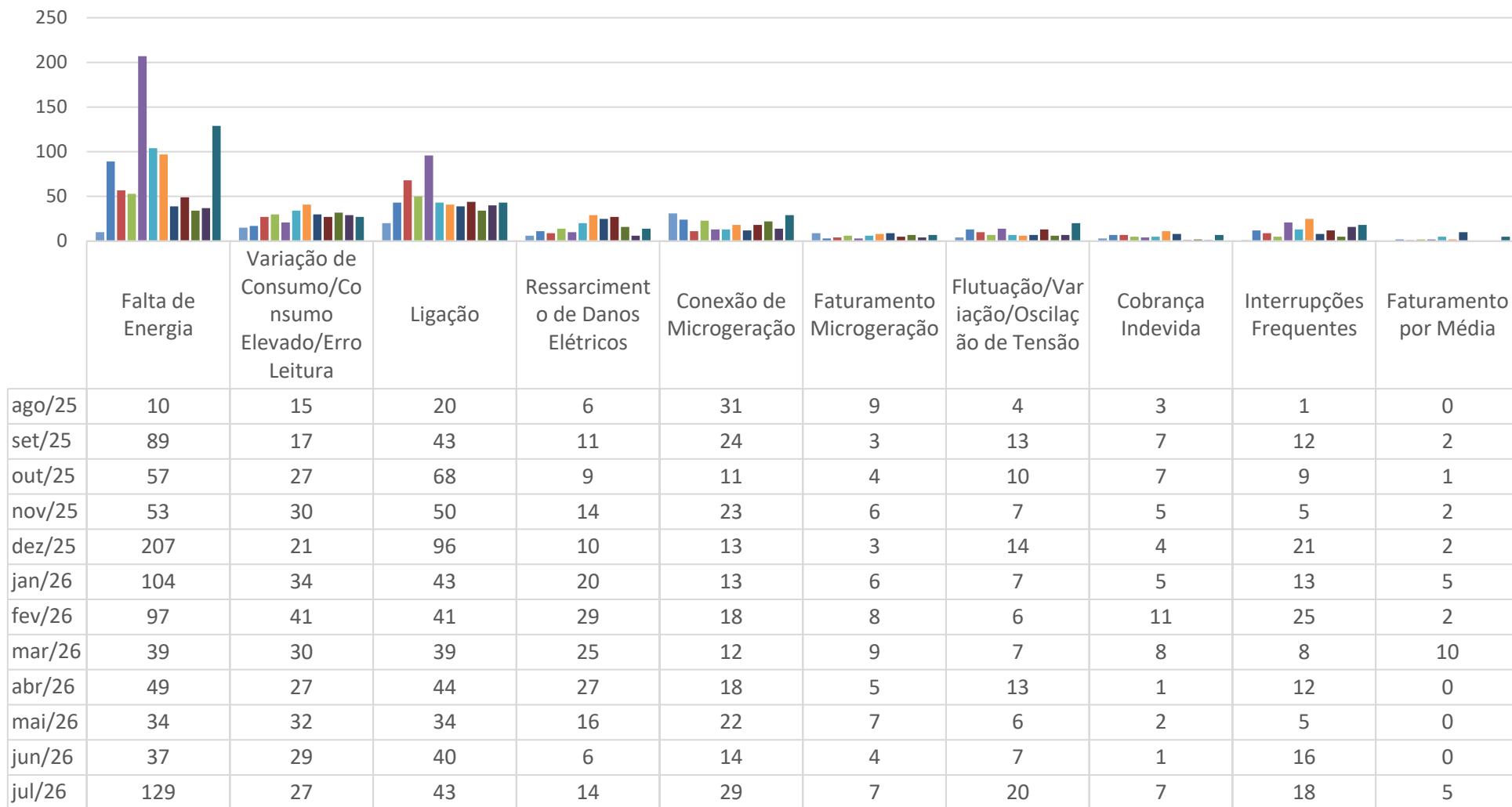
Falta de Energia	129	32,3%
Ligação	43	10,8%
Conexão Microgeração	29	7,3%
Variação de Consumo	27	6,8%
Oscilação de Tensão	20	5,0%
Interrupções Frequentes	18	4,5%
Alteração Cadastral	17	4,3%
Ressarcimento de Danos	14	3,5%

Informações mais solicitadas no mês

Falta de Energia	143	29,2%
Ligação	40	8,2%
Alteração Cadastral	32	6,5%
Oscilação de Tensão	28	5,7%
Entrega da Fatura	27	5,5%
Débitos Anteriores	23	4,7%
Variação de Consumo	21	4,3%
Dados do Setor Elétrico	21	4,3%

EDP SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



Energisa Sul-Sudeste

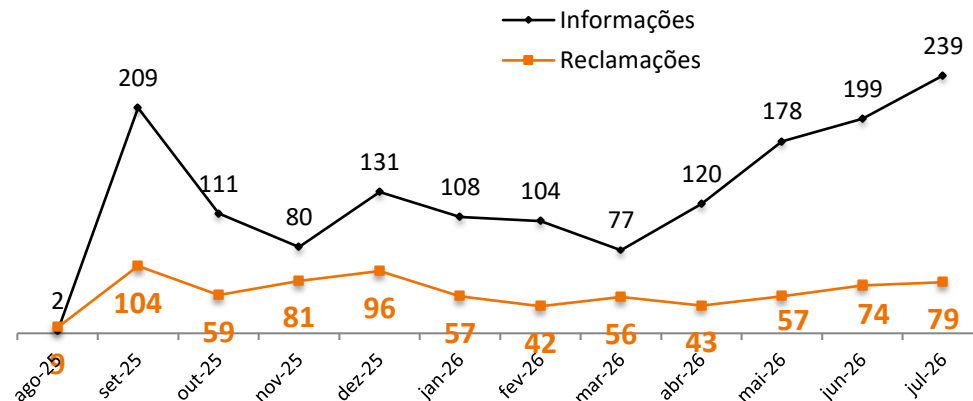
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
fev-26	104	42	-26,32%	0	146
mar-26	77	56	33,33%	0	133
abr-26	120	43	-23,21%	1	164
mai-26	178	57	32,56%	0	235
jun-26	199	74	29,82%	0	273
jul-26	239	79	6,76%	0	318

¹ Variação com relação ao mês anterior

² Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

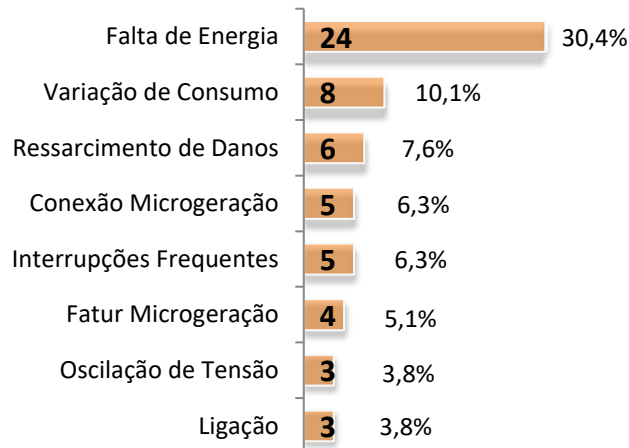
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



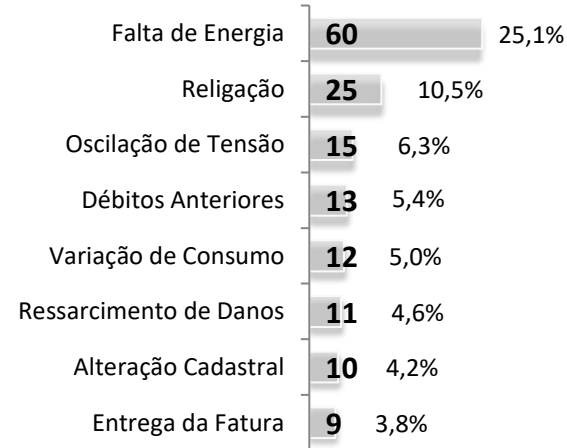
Municípios com mais reclamações no mês

	Quantidade
Bragança Paulista	23
Catanduva	9
Assis	7
Presidente Prudente	4
Presidente Venceslau	4
Tuiuti	4
Presidente Epitácio	2
Adamantina	2
Tarumã	2
Iacri	2

Reclamações mais frequentes no mês

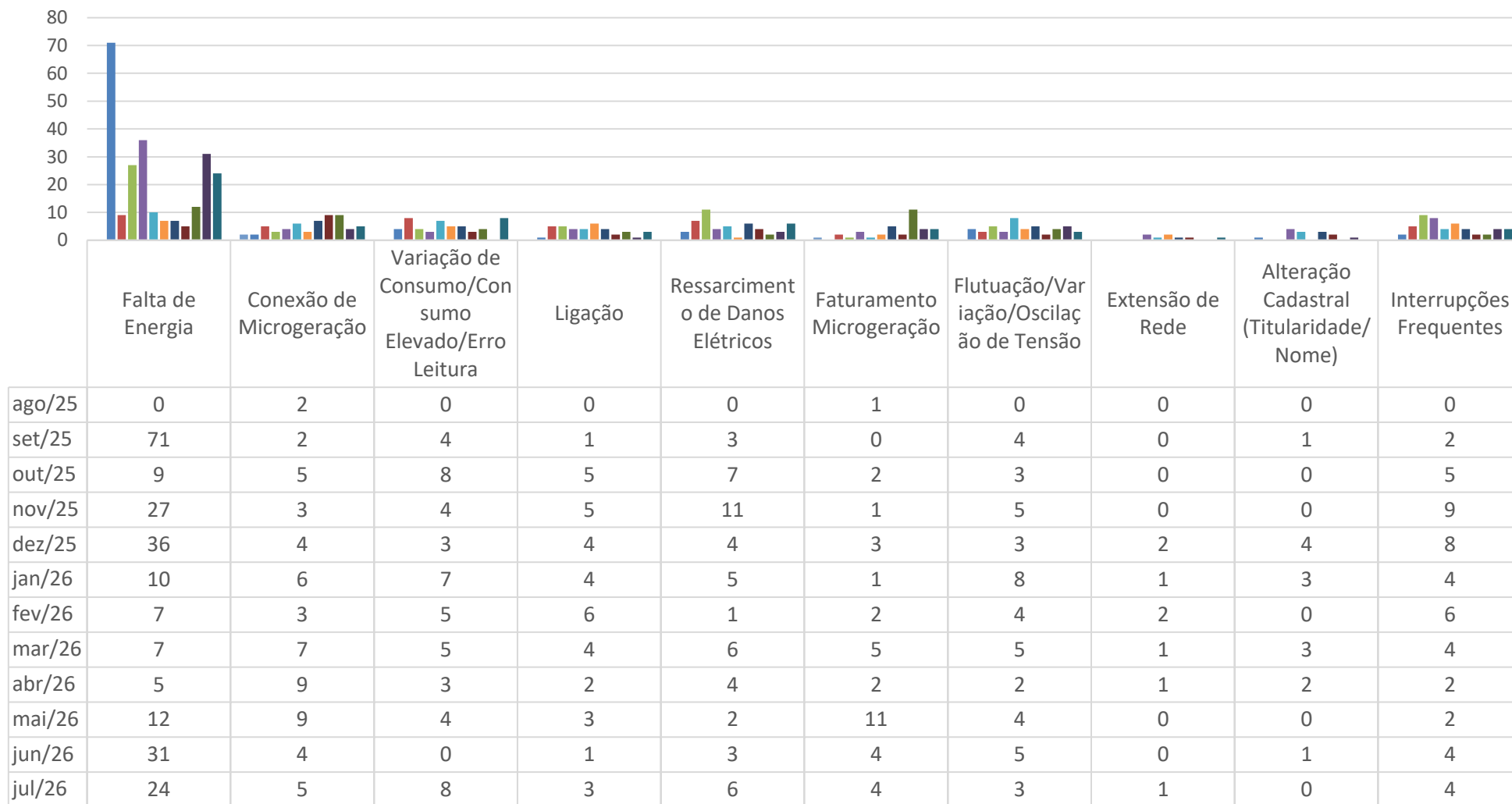


Informações mais solicitadas no mês



Energisa Sul-Sudeste

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



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