

# Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP

Setor: Energia Elétrica

Mês: Maio/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.

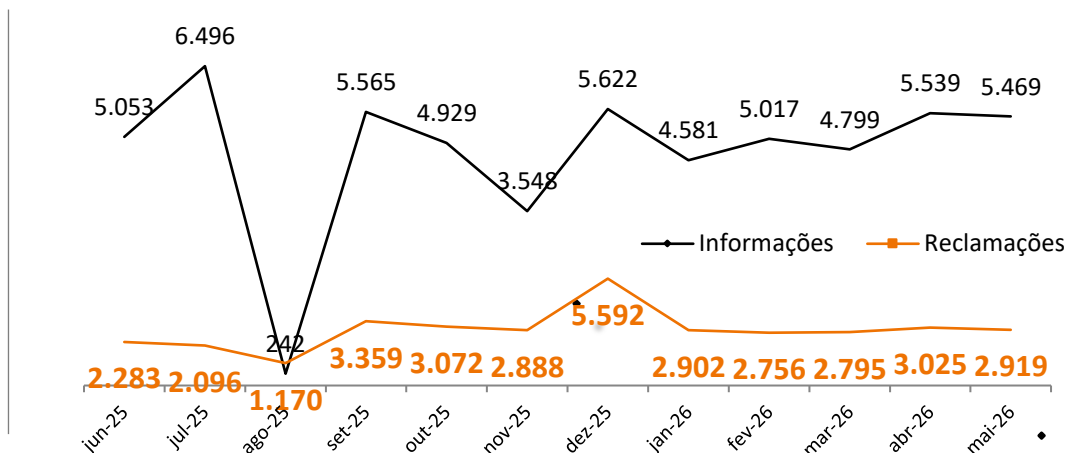
Manifestações por tipo (6 meses)

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

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

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

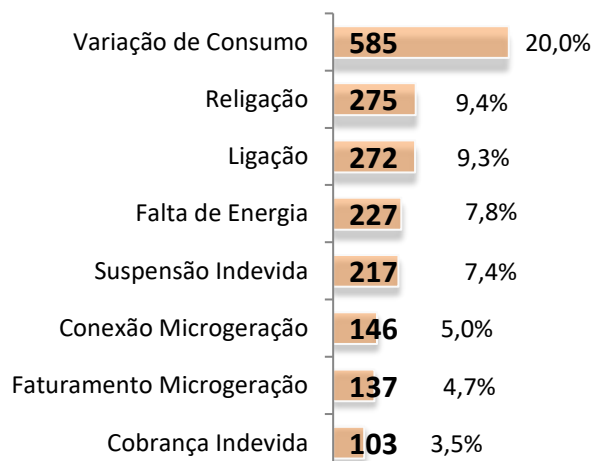
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



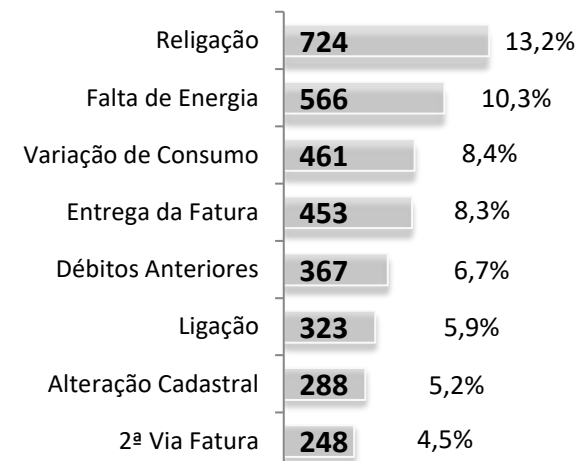
Reclamações por concessionária no mês

	Nº	%
Enel SP	1.540	52,8%
CPFL Paulista	417	14,3%
Neoenergia Elektro	367	12,6%
EDP SP	256	8,8%
CPFL Piratininga	250	8,6%
Energisa Sul-Sudeste	57	2,0%
CPFL Santa Cruz	32	1,1%

Reclamações mais frequentes no mês



Informações mais solicitadas no mês



## 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	8.740.845	1.540	1,76
CPFL Piratininga	2.026.422	250	1,23
Neoenergia Elektro	3.045.610	367	1,21
EDP SP	2.227.464	256	1,15
CPFL Paulista	5.177.397	417	0,81
Energisa Sul-Sudeste	904.627	57	0,63
CPFL Santa Cruz	527.871	32	0,61
<b>Setor agregado</b>	<b>22.650.236</b>	<b>2.919</b>	<b>1,29</b>

### % reclamações procedentes

Concessionária	resultado do indicador
Energisa Sul-Sudeste	21,1%
EDP SP	12,1%
CPFL Paulista	10,1%
CPFL Santa Cruz	9,4%
Enel SP	7,1%
Neoenergia Elektro	5,7%
CPFL Piratininga	2,0%
<b>Setor agregado</b>	<b>7,7%</b>

<sup>1</sup> Base de unidades consumidoras de maio de 2026

Enel SP

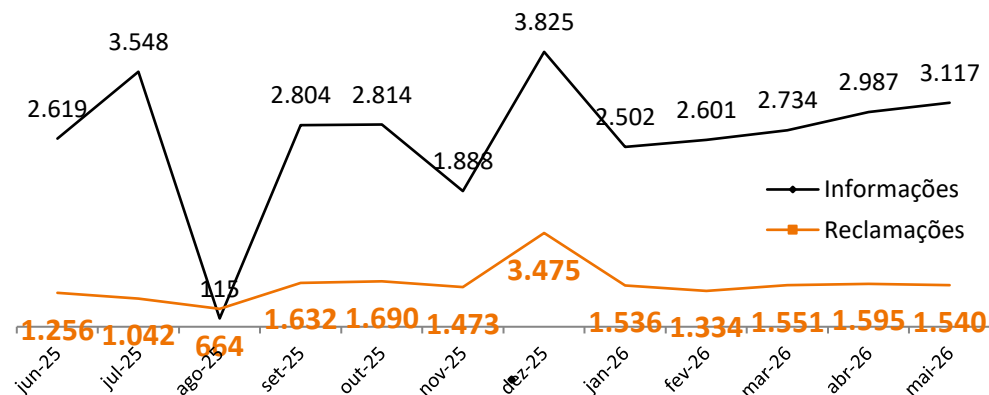
Manifestações por tipo (6 meses)

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

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

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

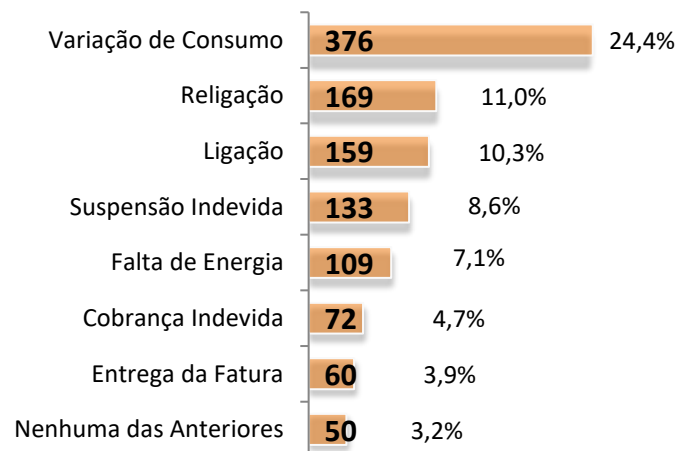
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



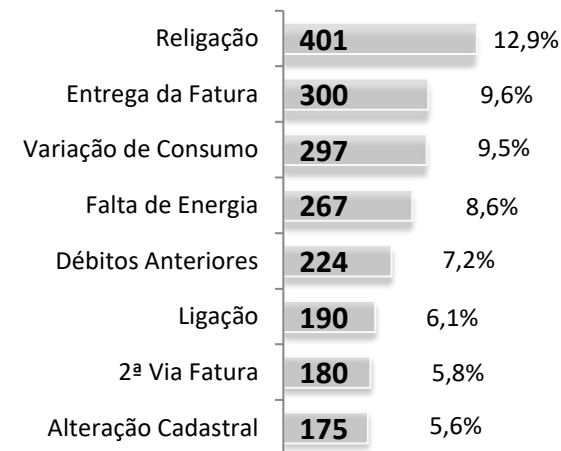
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
São Paulo	1117
Osasco	61
Santo André	56
São Bernardo do Campo	40
Cotia	38
Barueri	30
Carapicuíba	26
Santana de Parnaíba	21
Mauá	21
Diadema	18

Reclamações mais frequentes no mês

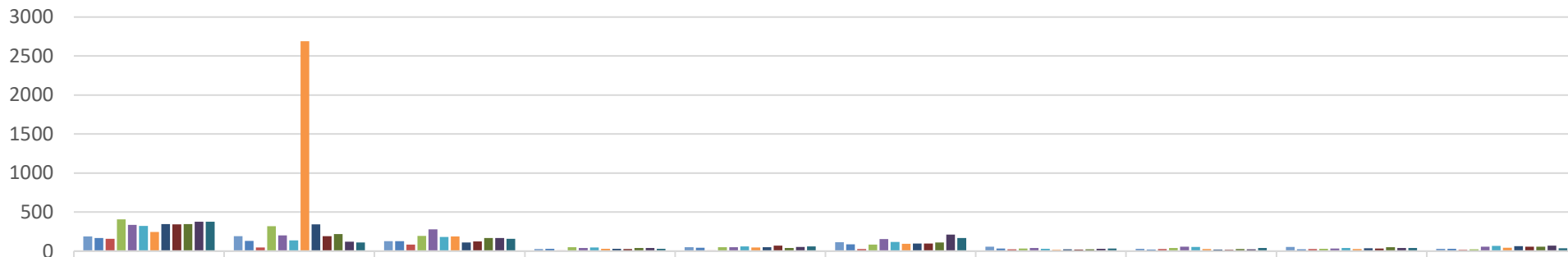


Informações mais solicitadas no mês



Enel SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



	Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro de Leitura	Falta de Energia	Ligação	Faturamento por Média	Apresentação e Entrega da Fatura	Religação	Alteração Cadastral (Titularidade/ Nome)	Conexão de Microgeração	Faturamento Microgeração	Ressarcimento de Danos Elétricos
jun/25	187	190	128	26	50	112	56	31	53	29
jul/25	169	130	126	29	43	86	32	20	21	30
ago/25	159	47	84	10	10	26	22	27	26	15
set/25	406	319	193	48	48	84	34	41	31	23
out/25	336	201	278	38	51	153	40	56	33	55
nov/25	323	138	181	47	58	116	30	52	38	66
dez/25	245	2.689	189	28	45	93	17	26	25	43
jan/26	346	342	110	28	48	96	21	20	37	63
fev/26	341	190	122	26	70	96	19	17	33	55
mar/26	346	219	167	39	41	110	21	27	51	56
abr/26	376	121	168	41	54	210	28	23	41	70
mai/26	376	109	159	31	60	169	32	39	38	35

CPFL Paulista

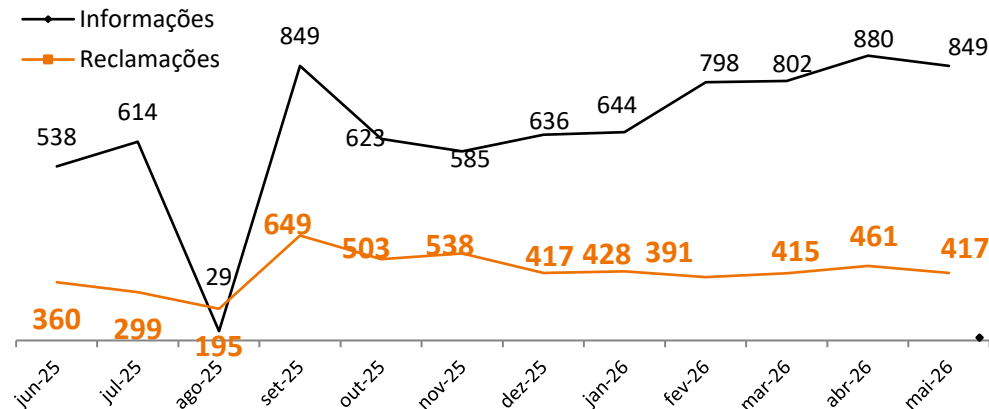
Manifestações por tipo (6 meses)

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

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

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

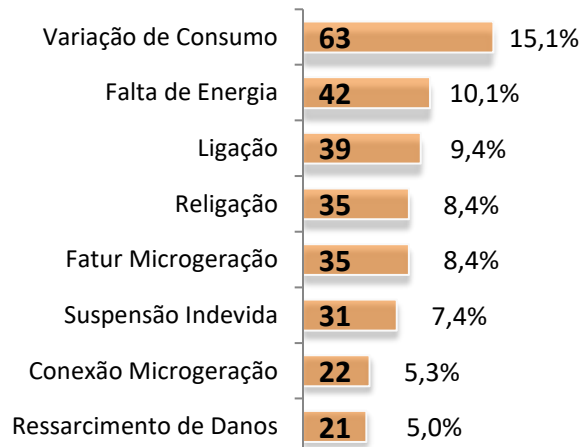
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



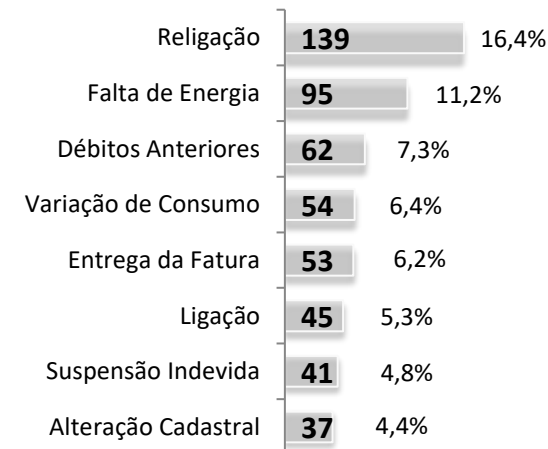
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Campinas	56
Ribeirão Preto	48
Piracicaba	15
São Carlos	15
São José do Rio Preto	14
Franca	12
Araçatuba	11
Botucatu	11
Marília	9
Araraquara	8

Reclamações mais frequentes no mês

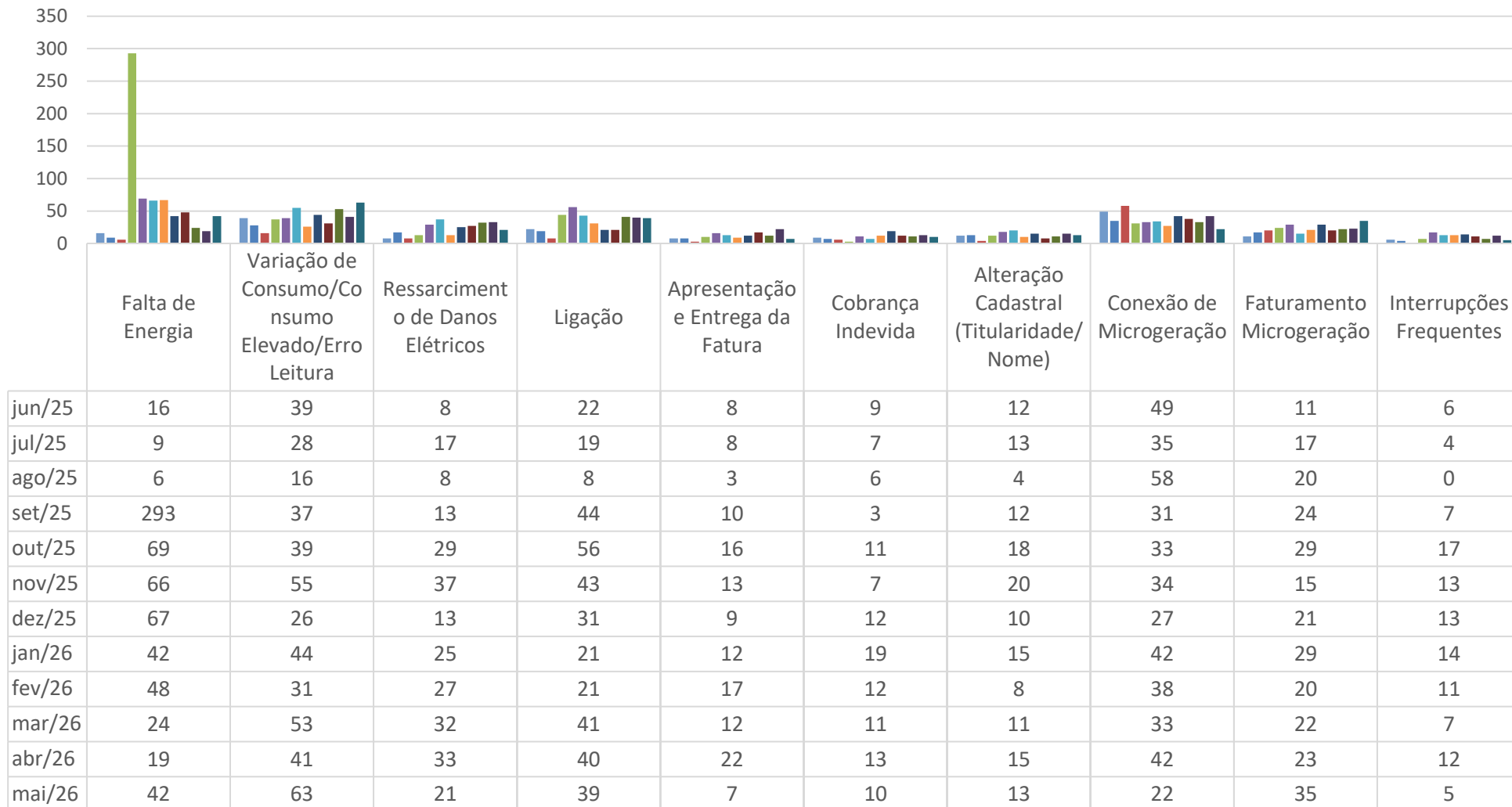


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Paulista

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



CPFL Piratininga

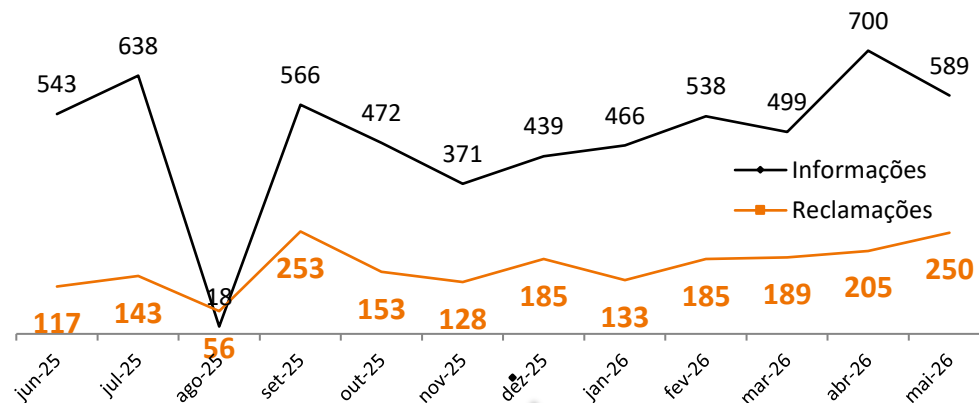
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
dez-25	439	185	44,53%	1	625
jan-26	466	133	-28,11%	0	599
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

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

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

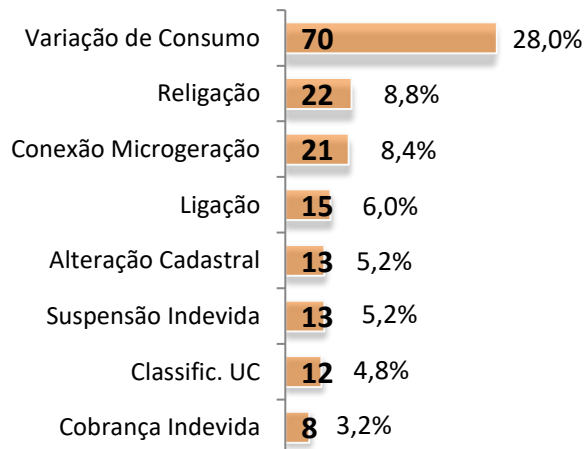
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



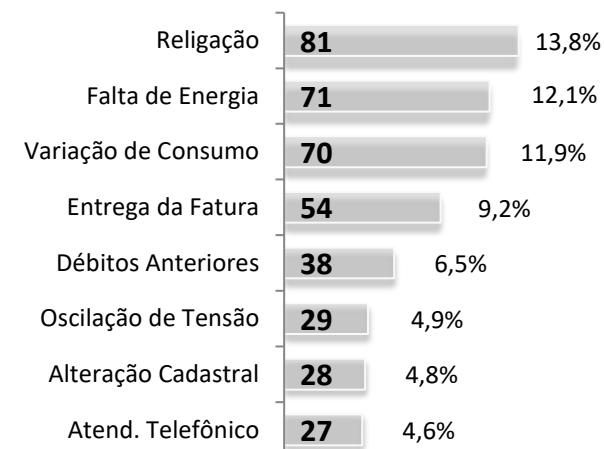
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Sorocaba	99
Santos	21
Jundiaí	21
São Vicente	20
Votorantim	20
Praia Grande	16
Itu	9
Salto	6
Araçoiaba da Serra	4
Porto Feliz	4
Várzea Paulista	3

Reclamações mais frequentes no mês

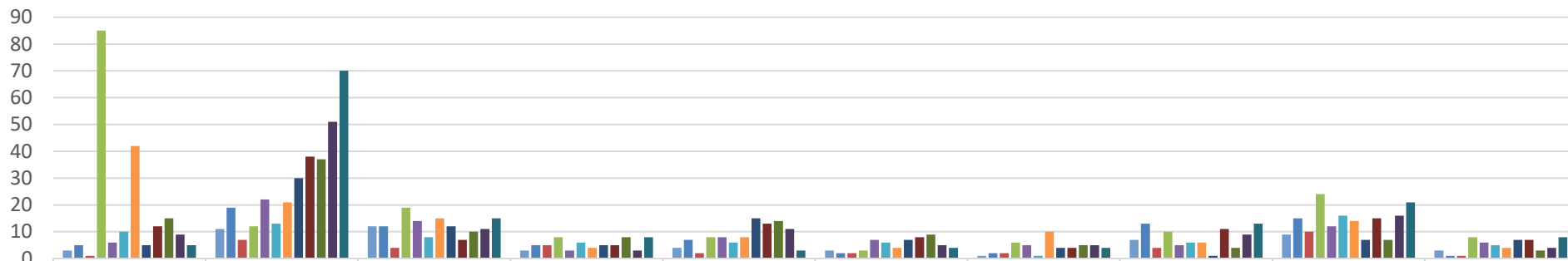


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Piratininga

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



	Falta de Energia	Varição de Consumo/Consumo Elevado/Erro 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
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
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

CPFL Santa Cruz

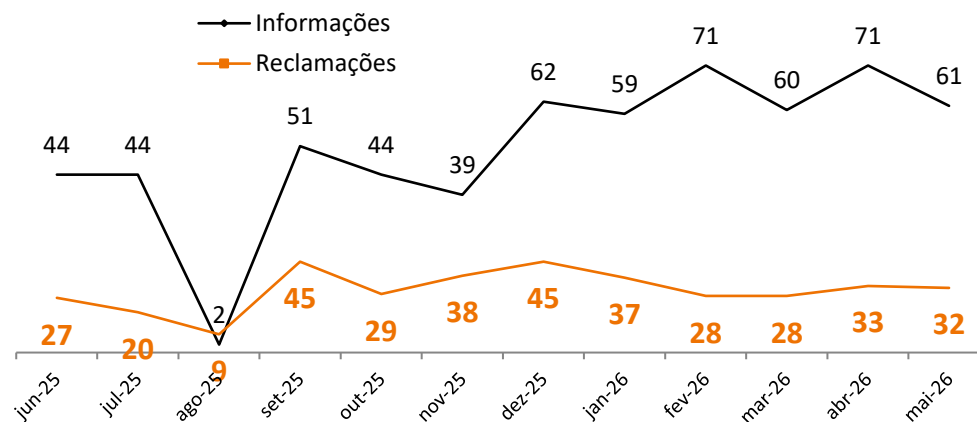
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
dez-25	62	45	18,42%	0	107
jan-26	59	37	-17,78%	0	96
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

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

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

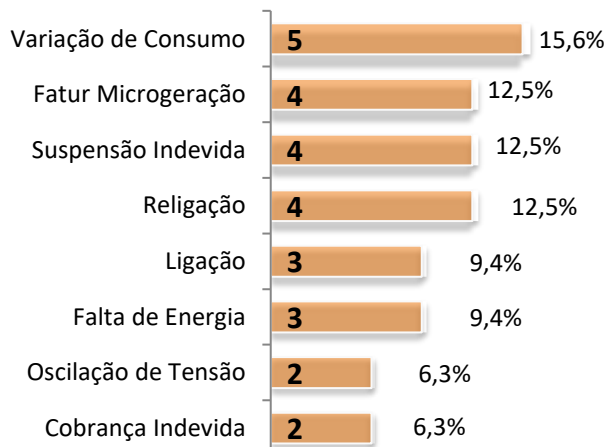
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



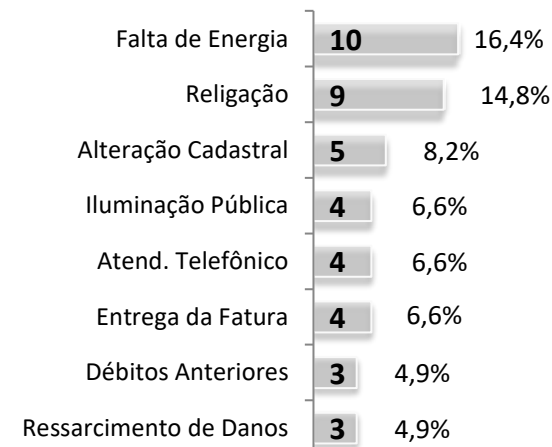
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Ourinhos	9
Itapetininga	5
Jaguariúna	3
Mococa	3
Casa Branca	2
Sorocaba	1
Campinas	1
Ipaussu	1
São Miguel Arcanjo	1
São Sebastião da Gramma	1

Reclamações mais frequentes no mês

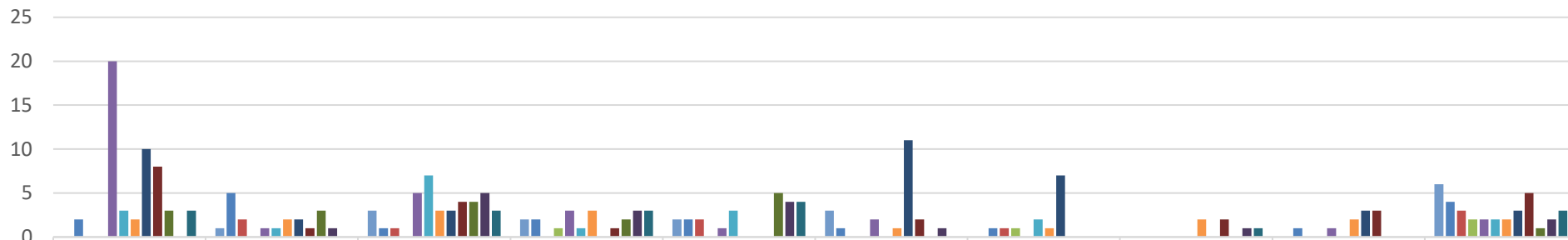


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Santa Cruz

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



	Falta de Energia	Ligação	Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura	Faturamento Microgeração	Ressarcimento de Danos Elétricos	Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão	Apresentação e Entrega da Fatura	Alteração Cadastral (Titularidade/ Nome)	Interrupções Frequentes	Conexão de Microgeração
mai/25	0	1	3	2	2	3	0	0	0	6
jun/25	2	5	1	2	2	1	1	0	1	4
jul/25	0	2	1	0	2	0	1	0	0	3
ago/25	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2
set/25	20	1	5	3	1	2	0	0	1	2
out/25	3	1	7	1	3	0	2	0	0	2
nov/25	2	2	3	3	0	1	1	2	2	2
dez/25	10	2	3	0	0	11	7	0	3	3
jan/26	8	1	4	1	0	2	0	2	3	5
fev/26	3	3	4	2	5	0	0	0	0	1
mar/26	0	1	5	3	4	1	0	1	0	2
abr/26	3	0	3	3	4	0	0	1	0	3

Neoenergia Elektro

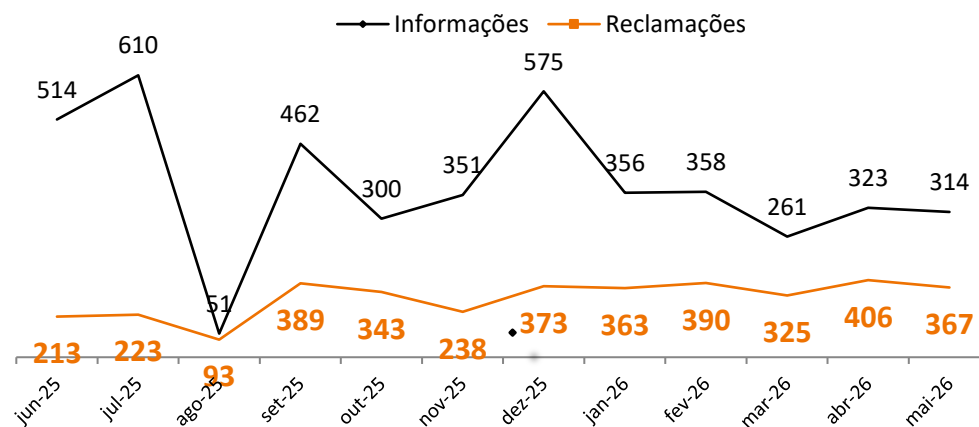
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
dez-25	575	373	56,72%	0	948
jan-26	356	363	-2,68%	4	723
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

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

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

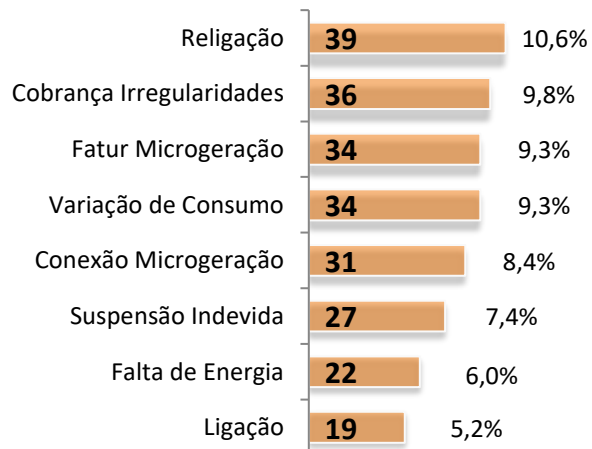
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



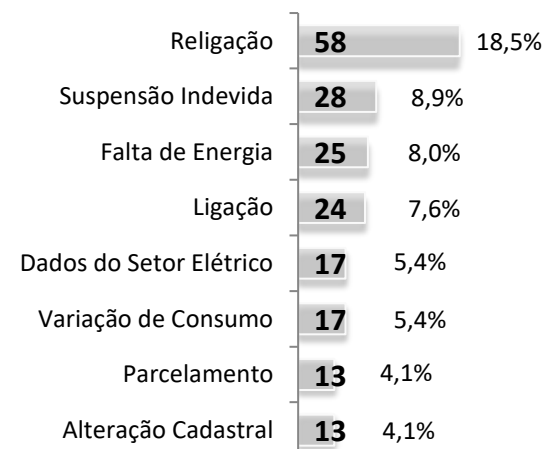
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Limeira	28
Rio Claro	24
Itapeva	17
Mairiporã	17
Atibaia	16
Mogi Guaçu	12
Guarujá	12
Bertioga	9
São João da Boa Vista	9
Pirassununga	8

Reclamações mais frequentes no mês

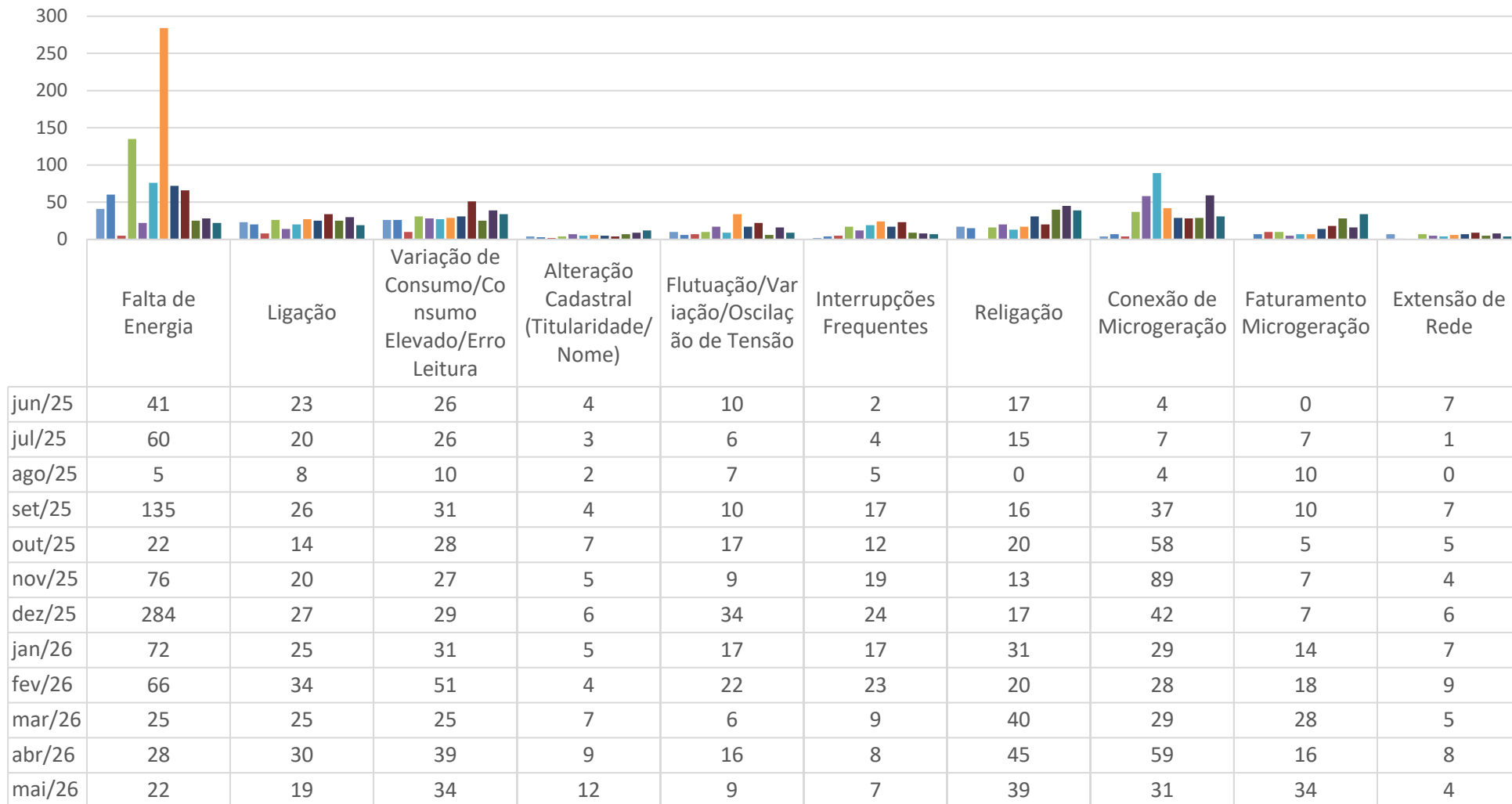


Informações mais solicitadas no mês



Neoenergia Elektro

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



EDP SP

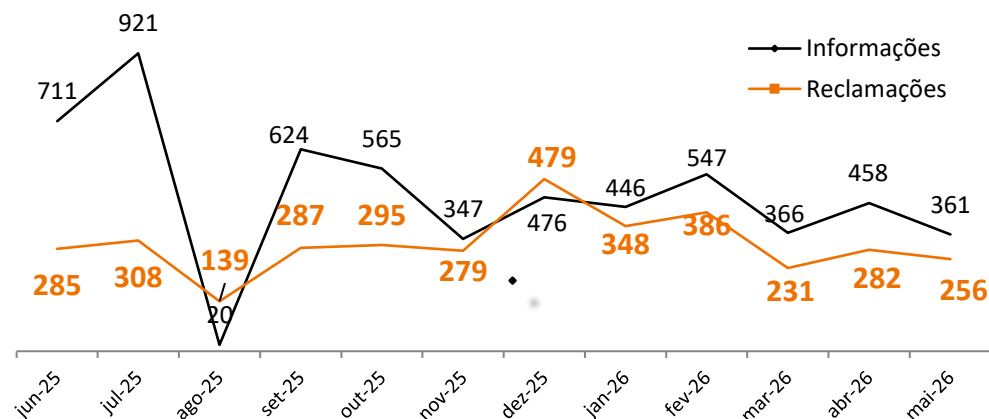
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
dez-25	476	479	71,68%	1	956
jan-26	446	348	-27,35%	2	796
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

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

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

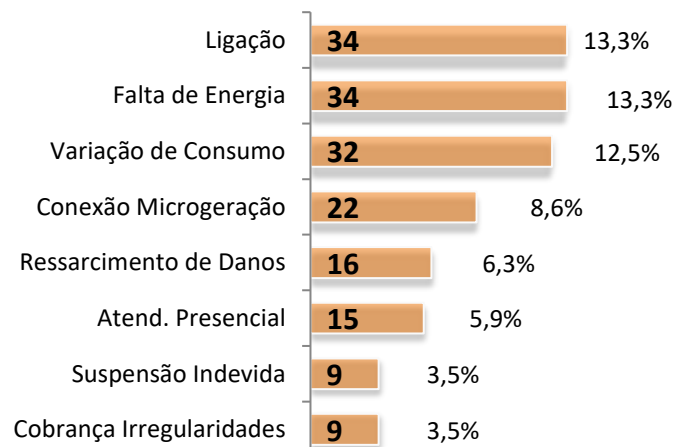
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



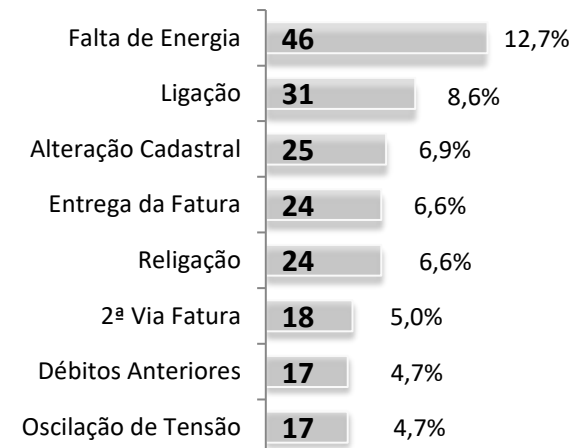
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Guarulhos	76
Mogi das Cruzes	32
São José dos Campos	28
Suzano	15
Itaquaquecetuba	15
Jacareí	14
Taubaté	10
São Sebastião	10
Pindamonhangaba	9
Caragatatuba	8

Reclamações mais frequentes no mês

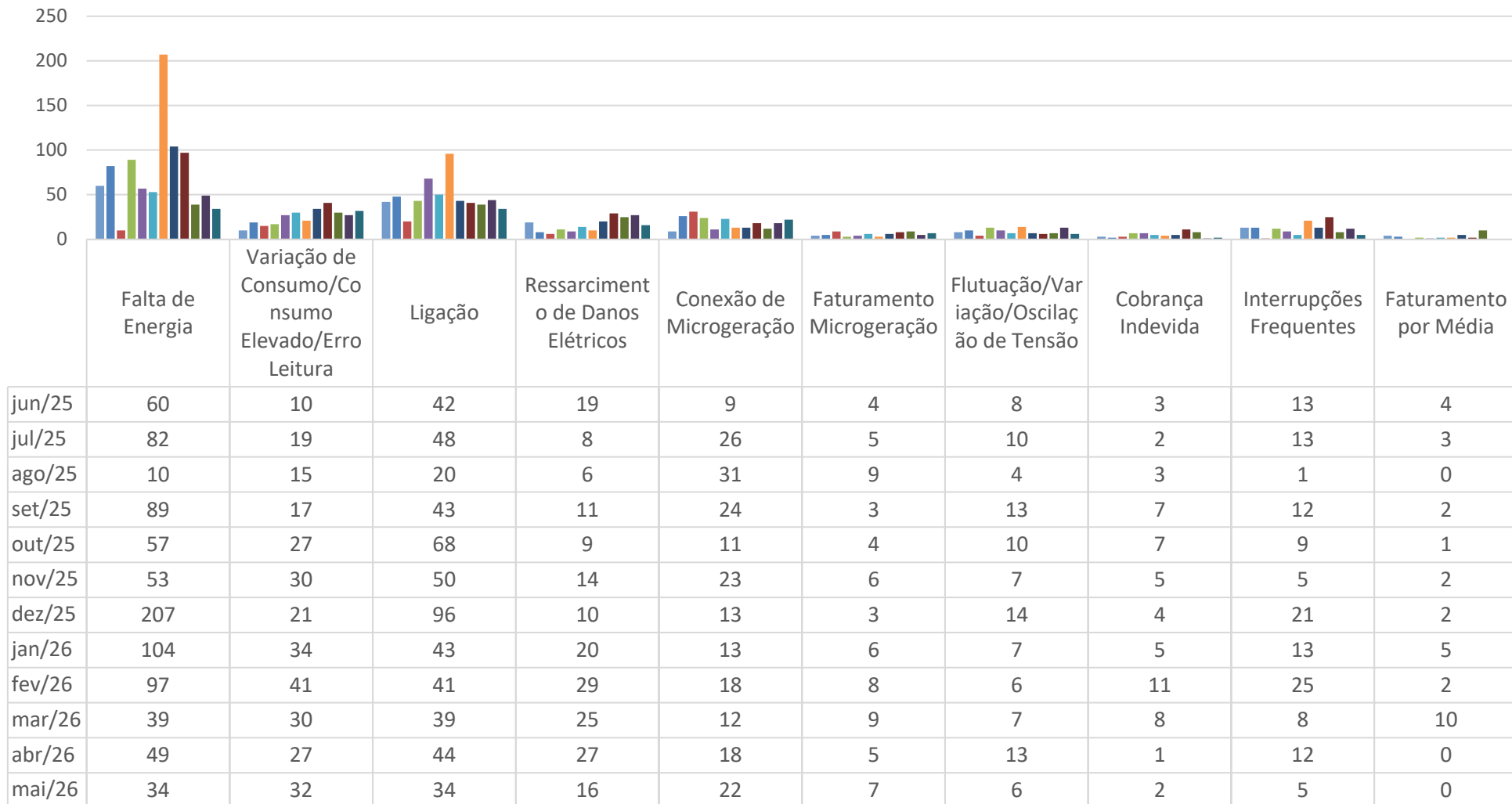


Informações mais solicitadas no mês



EDP SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



Energisa Sul-Sudeste

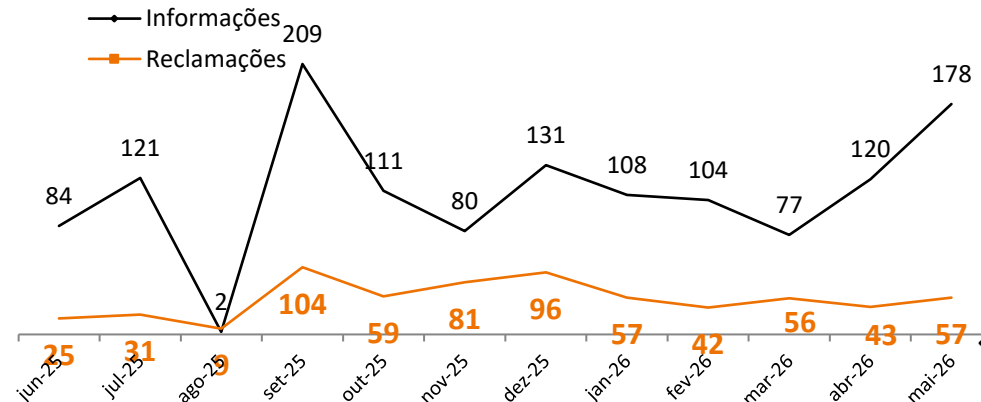
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
dez-25	131	96	18,52%	0	227
jan-26	108	57	-40,63%	0	165
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

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

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

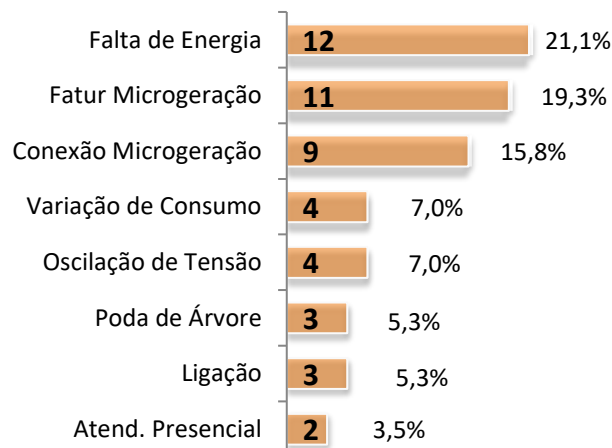
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



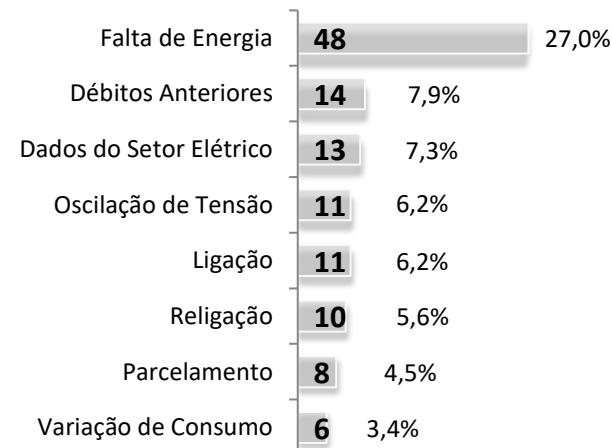
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Presidente Prudente	7
Bragança Paulista	6
Catanduva	5
Assis	4
Paraguaçu Paulista	3
Pinhalzinho	3
Presidente Venceslau	3
Adamantina	3
Echaporã	3
Oswaldo Cruz	3

Reclamações mais frequentes no mês

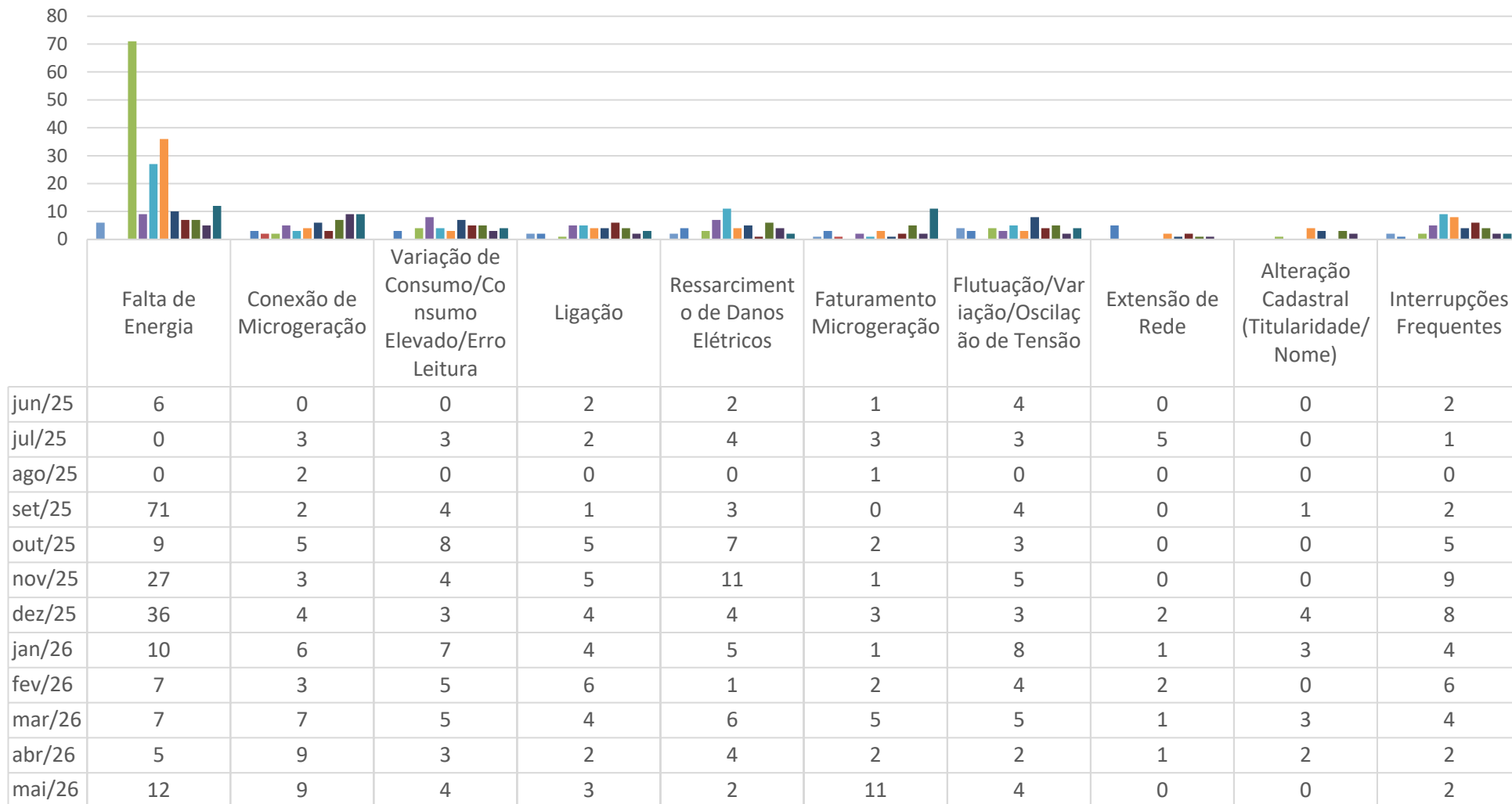


Informações mais solicitadas no mês



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](mailto: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