

# Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP

Setor: Energia Elétrica

Mês: Março/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.

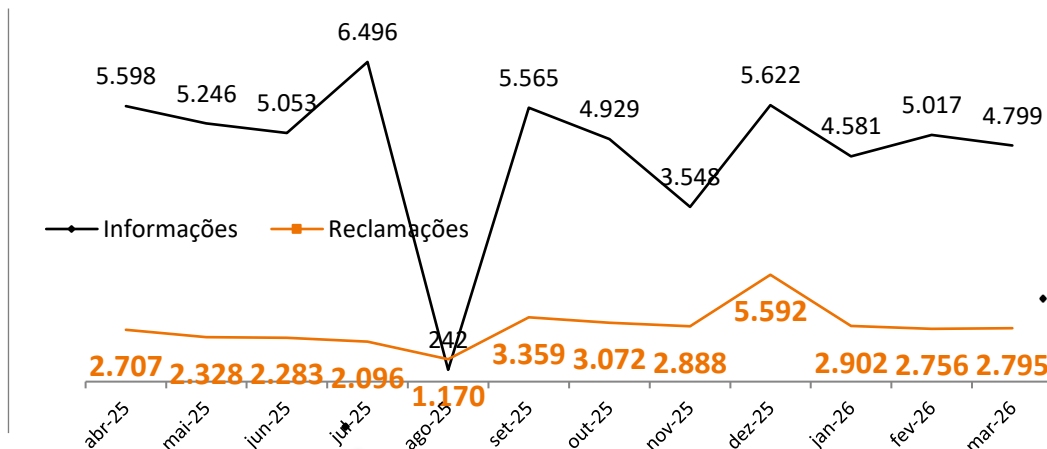
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
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
mar-26	4.799	2.795	1,42%	11	7.605

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

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

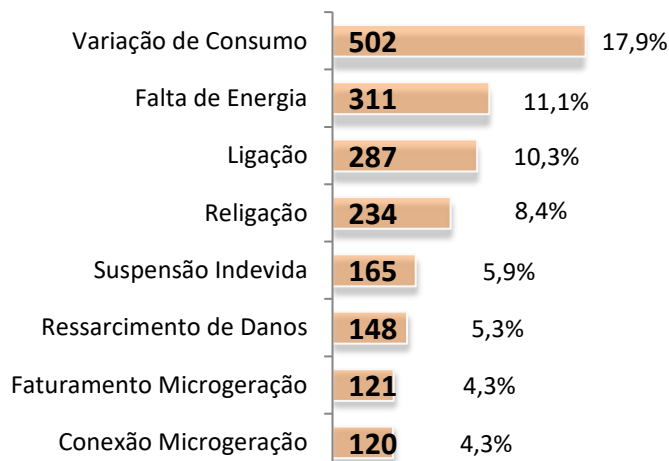
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



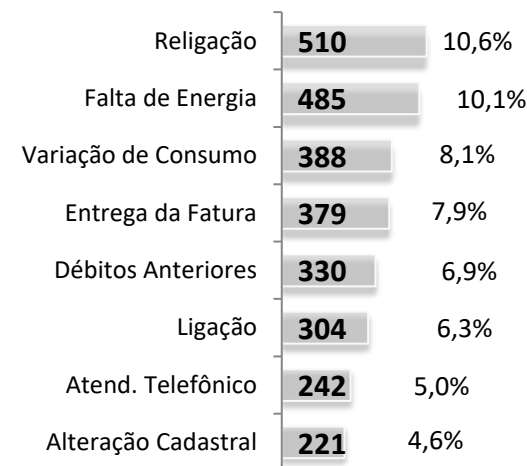
Reclamações por concessionária no mês

	Nº	%
Enel SP	1.551	55,5%
CPFL Paulista	415	14,8%
Neoenergia Elektro	325	11,6%
EDP SP	231	8,3%
CPFL Piratininga	189	6,8%
Energisa Sul-Sudeste	56	2,0%
CPFL Santa Cruz	28	1,0%

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	8.715.385	1.551	1,78
Neoenergia Elektro	3.039.673	325	1,07
EDP SP	2.218.714	231	1,04
CPFL Piratininga	2.022.479	189	0,93
CPFL Paulista	5.166.261	415	0,80
Energisa Sul-Sudeste	902.697	56	0,62
CPFL Santa Cruz	526.549	28	0,53
<b>Setor agregado</b>	<b>22.591.758</b>	<b>2.795</b>	<b>1,24</b>

### % reclamações procedentes

Concessionária	resultado do indicador
Enel SP	13,9%
Energisa Sul-Sudeste	12,5%
EDP SP	10,0%
CPFL Piratininga	7,9%
Neoenergia Elektro	7,7%
CPFL Paulista	6,0%
CPFL Santa Cruz	0,0%
<b>Setor agregado</b>	<b>11,1%</b>

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

Enel SP

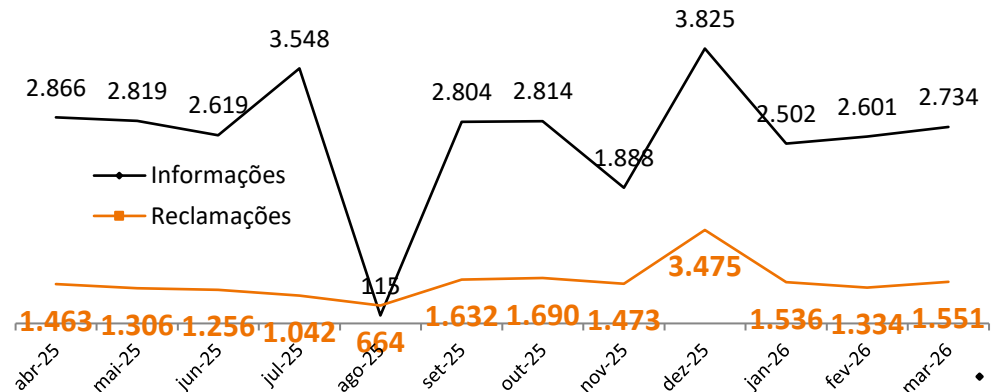
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
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
mar-26	2.734	1.551	16,27%	5	4.290

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

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

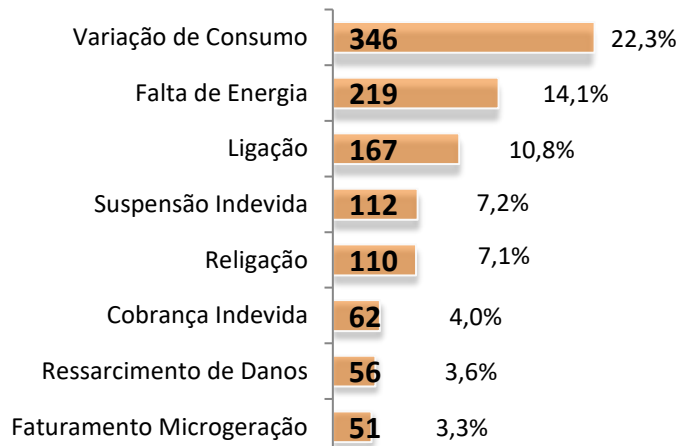
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



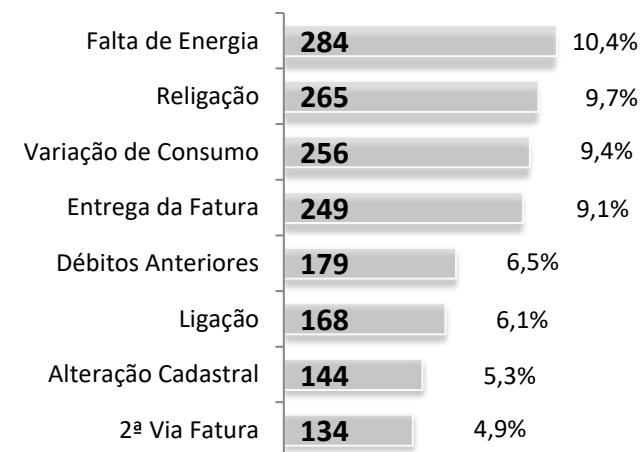
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
São Paulo	1141
Osasco	59
Santo André	53
São Bernardo do Campo	34
Barueri	33
Cotia	32
Carapicuíba	29
Diadema	20
Mauá	17
Santana de Parnaíba	14

Reclamações mais frequentes no mês

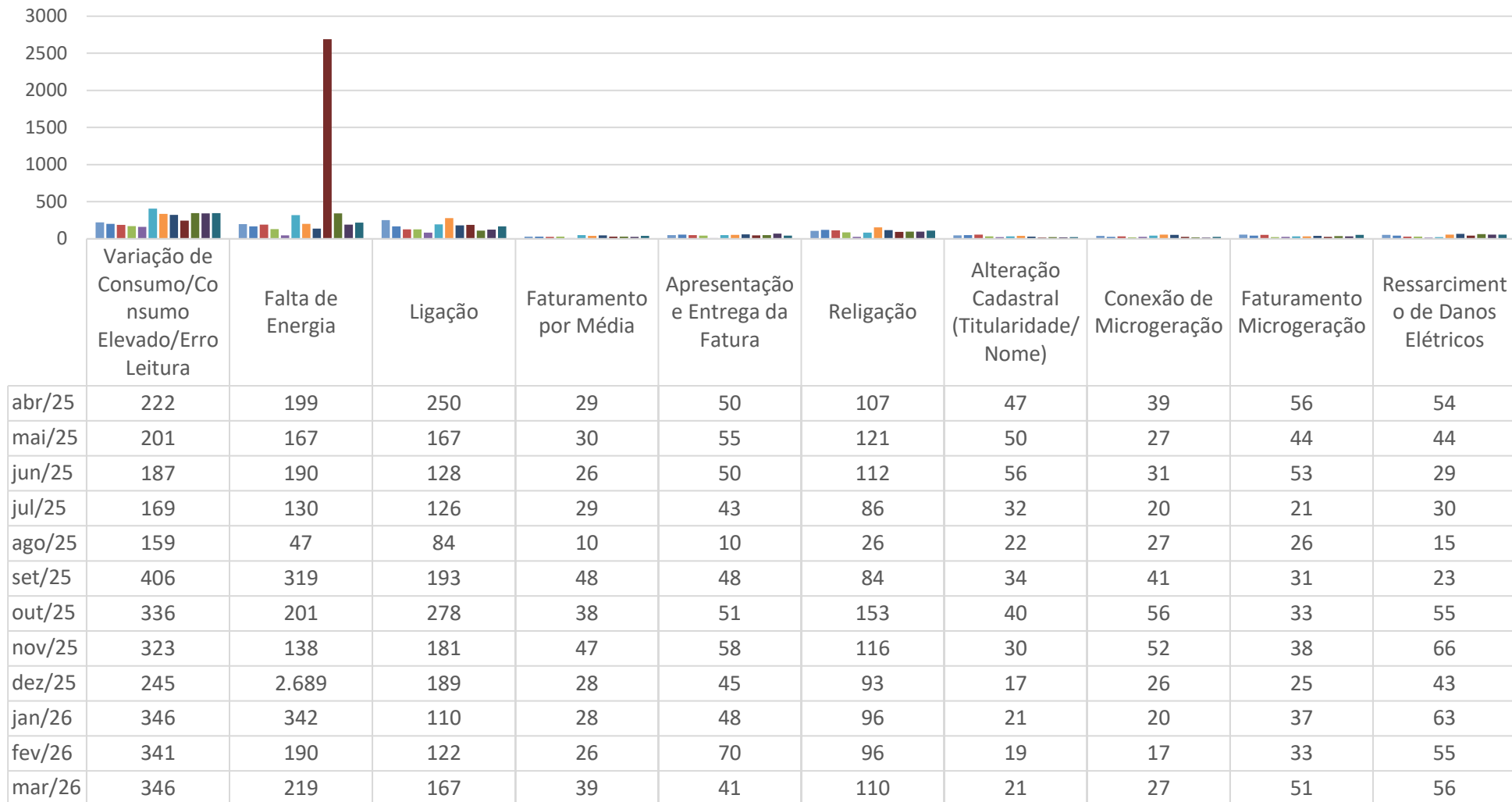


Informações mais solicitadas no mês



Enel SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



CPFL Paulista

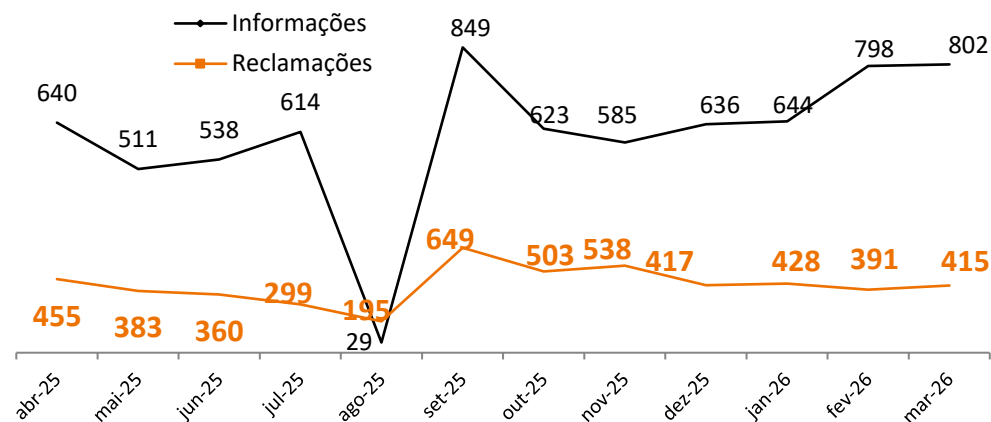
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
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
mar-26	802	415	6,14%	2	1.219

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

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

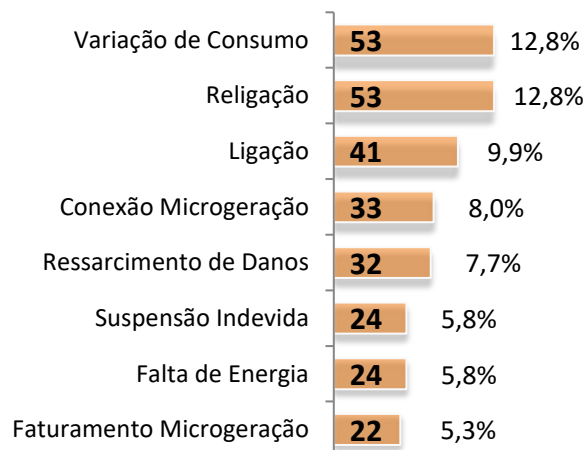
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



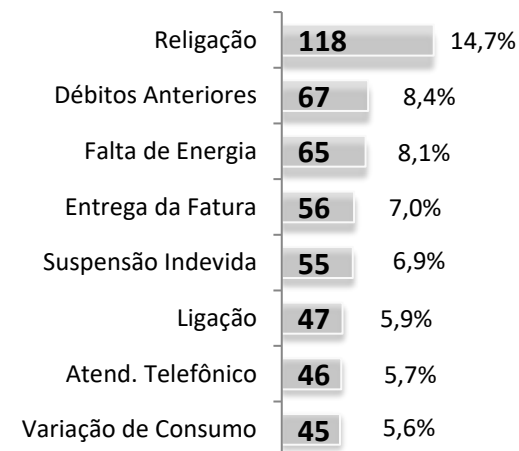
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Campinas	40
Ribeirão Preto	39
São José do Rio Preto	34
Piracicaba	25
Hortolândia	14
Bauru	13
Araçatuba	13
São Carlos	12
Franca	11
Sumaré	10

Reclamações mais frequentes no mês

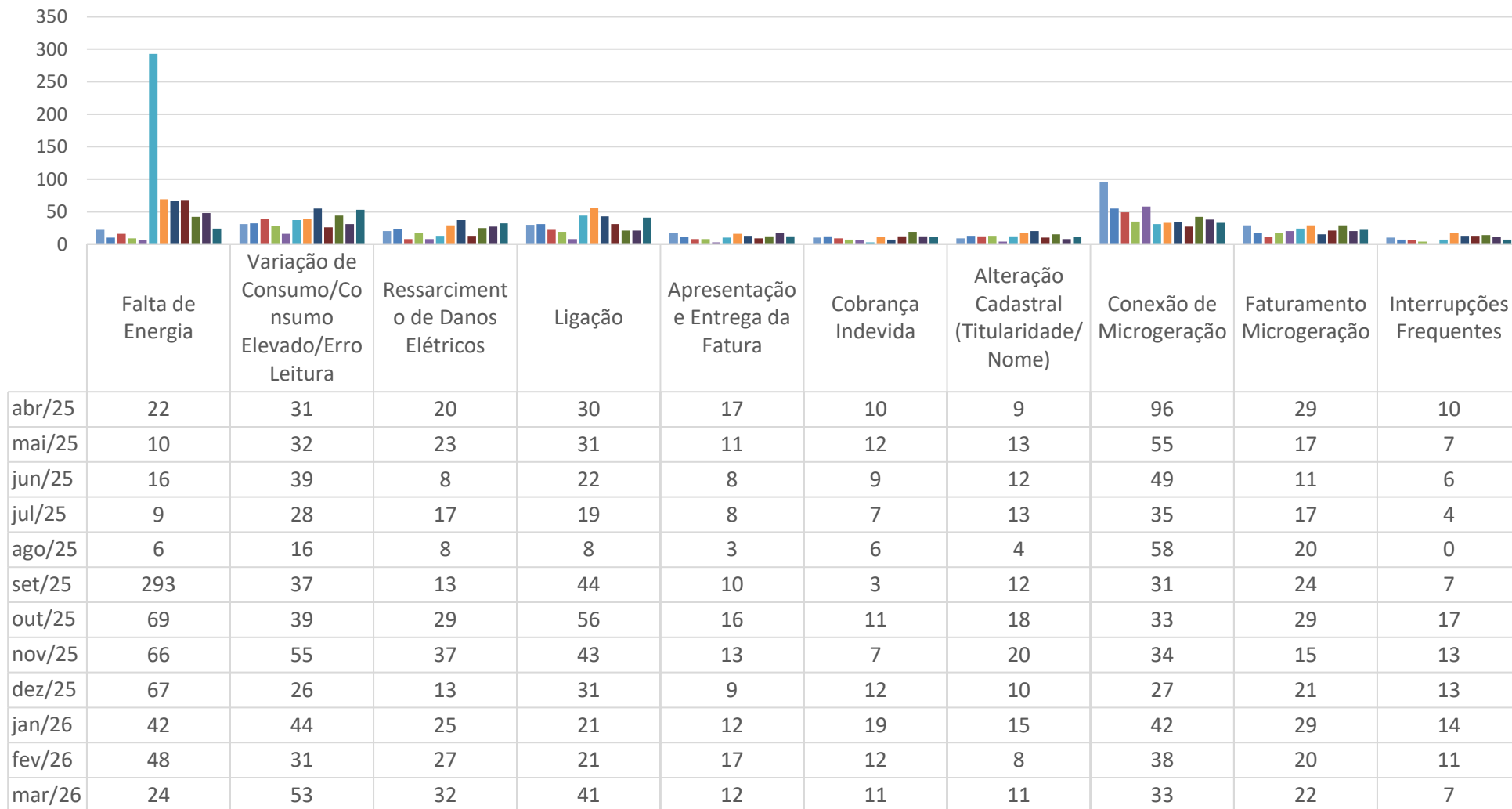


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Paulista

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



CPFL Piratininga

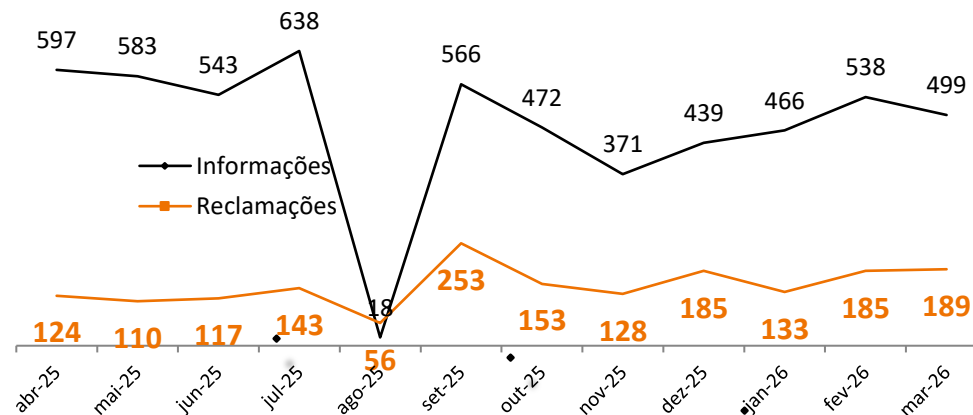
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
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
mar-26	499	189	2,16%	0	688

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

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

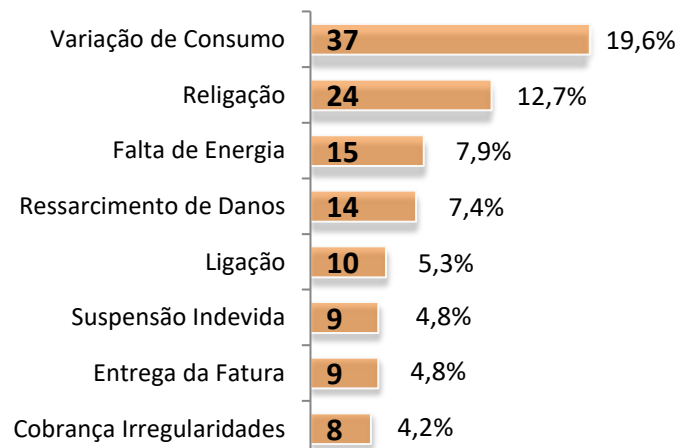
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



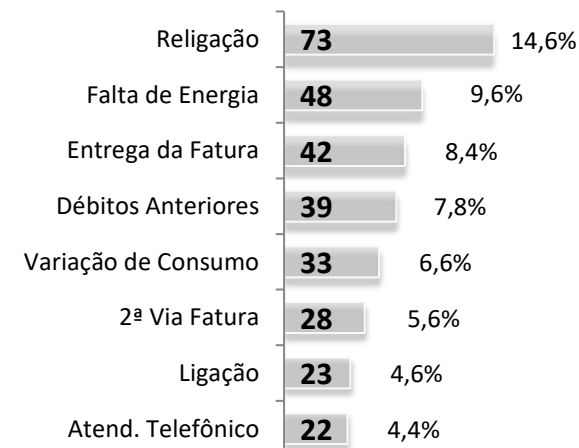
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Sorocaba	53
Jundiaí	24
Santos	16
São Vicente	14
Praia Grande	12
Itupeva	8
Indaiatuba	8
Louveira	7
Salto	6
Itu	5

Reclamações mais frequentes no mês

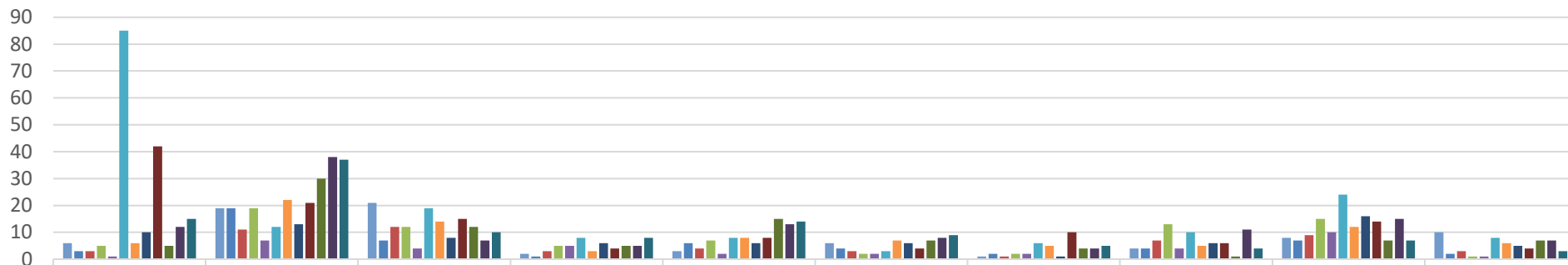


Informações mais solicitadas no mês



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
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
mar/26	15	37	10	8	14	9	5	4	7	3

CPFL Santa Cruz

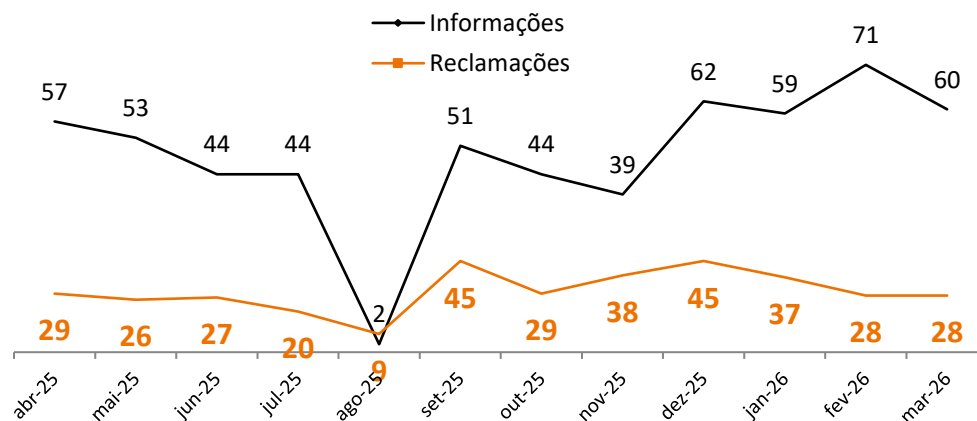
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
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
mar-26	60	28	0,00%	0	88

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

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

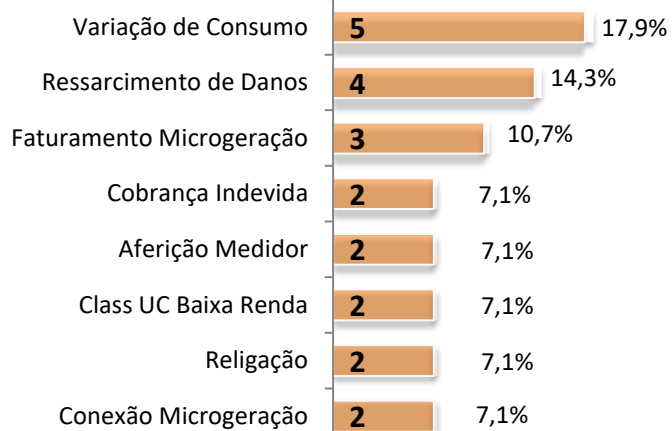
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



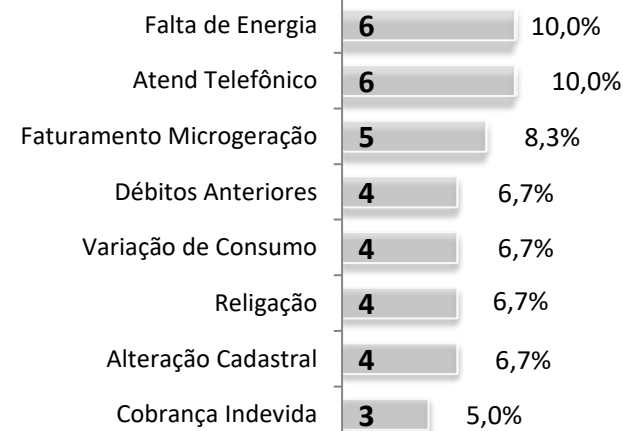
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Ourinhos	6
São José do Rio Pardo	4
Jaguariúna	2
São Miguel Arcanjo	2
Itapetininga	2
Mococa	2
Iaras	1
Ribeirão Preto	1
Piraju	1
Ipaussu	1

Reclamações mais frequentes no mês

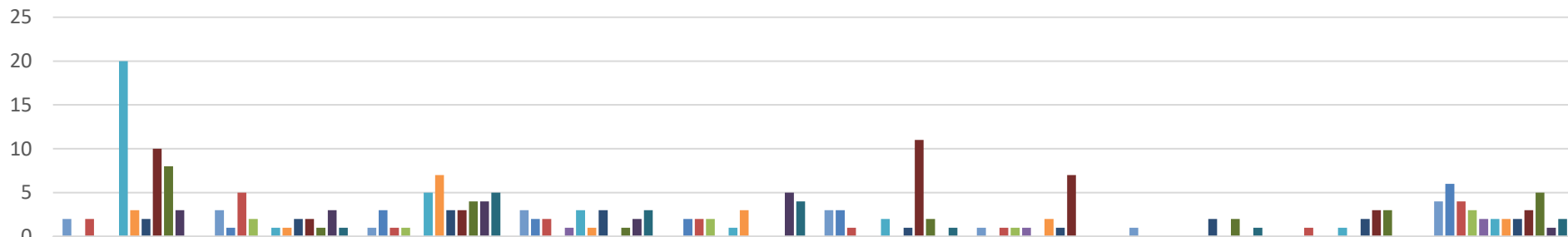


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Santa Cruz

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



	Falta de Energia	Ligação	Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro de 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
abr/25	2	3	1	3	0	3	1	1	0	4
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

Neoenergia Elektro

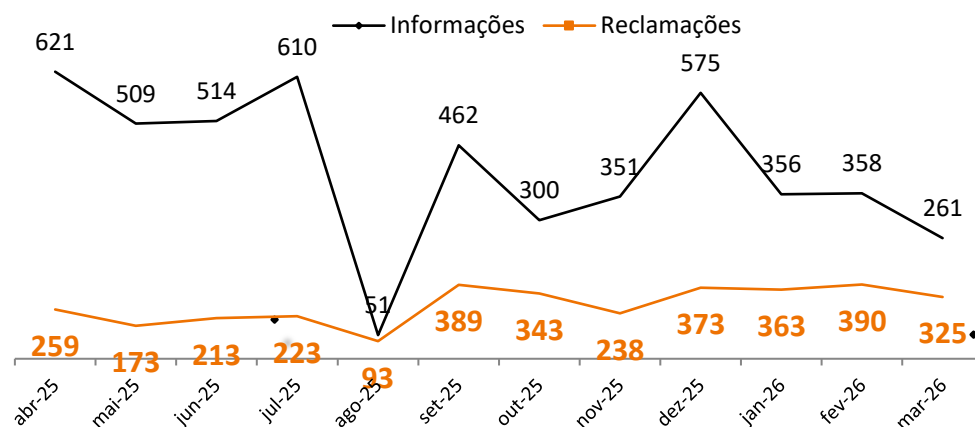
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
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
mar-26	261	325	-16,67%	1	587

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

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

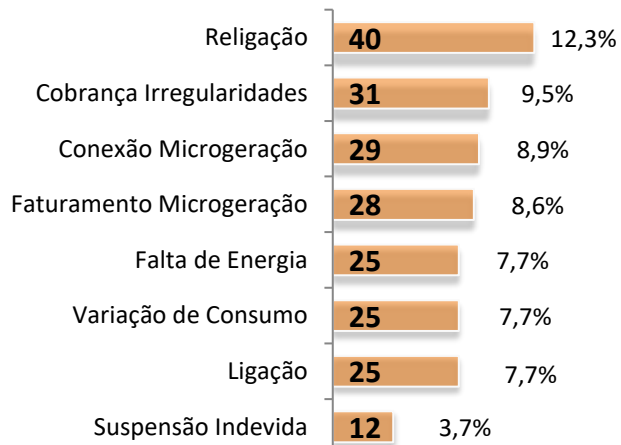
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



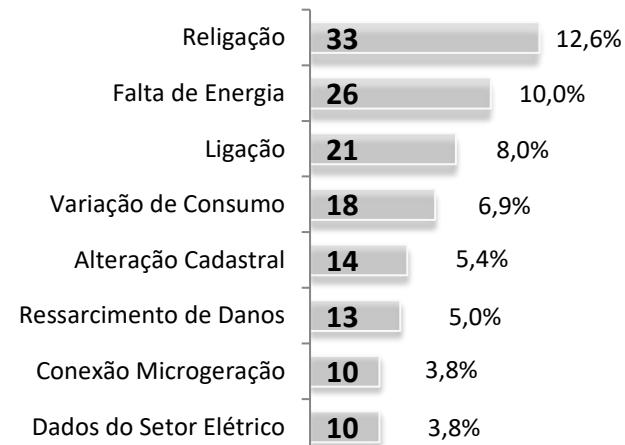
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Atibaia	17
Limeira	15
Ubatuba	13
Itirapina	11
Fernandópolis	11
Franco da Rocha	10
Votuporanga	9
Cabreúva	9
Andradina	8
Mogi Mirim	7

Reclamações mais frequentes no mês

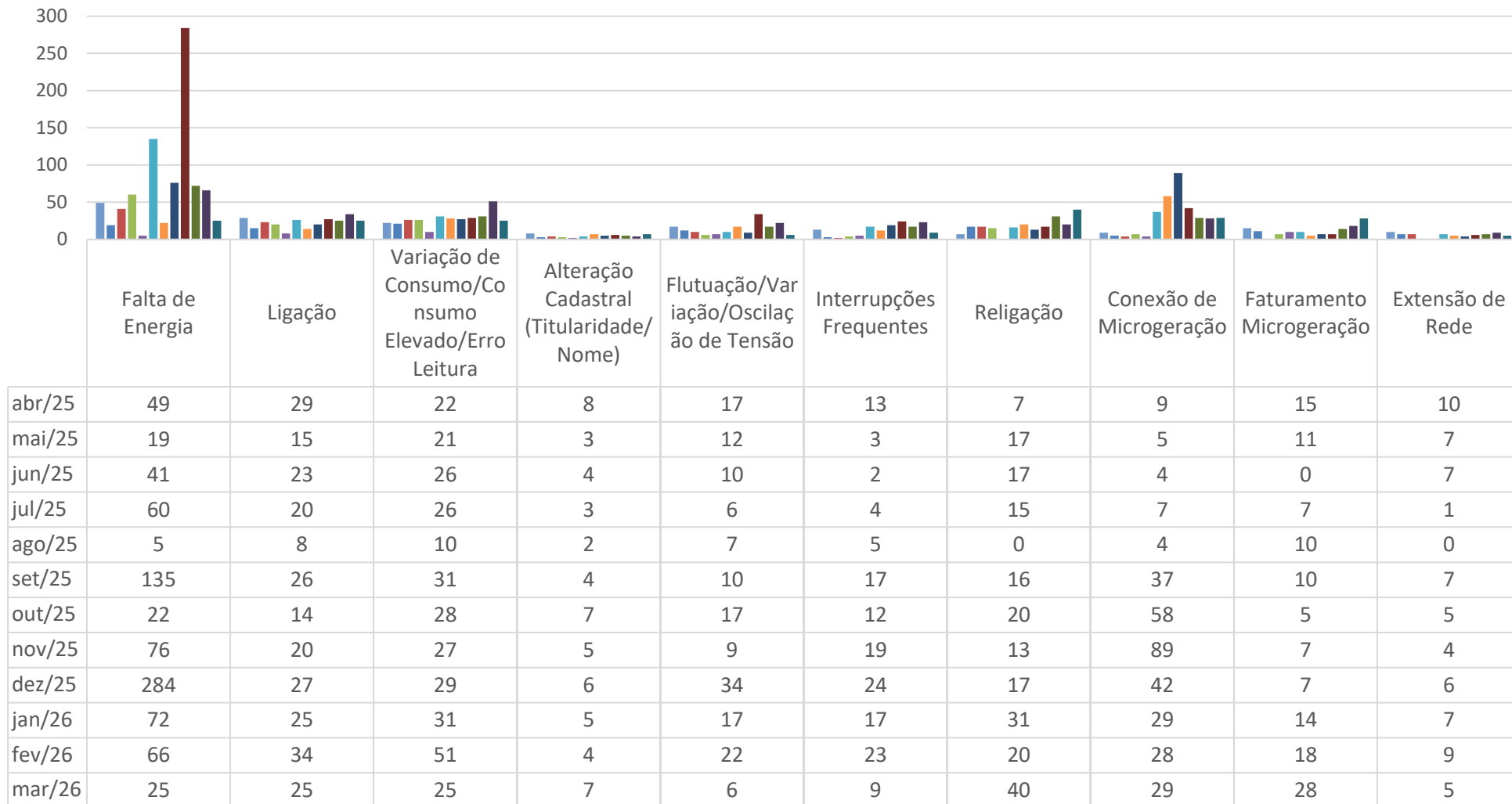


Informações mais solicitadas no mês



Neoenergia Elektro

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



EDP SP

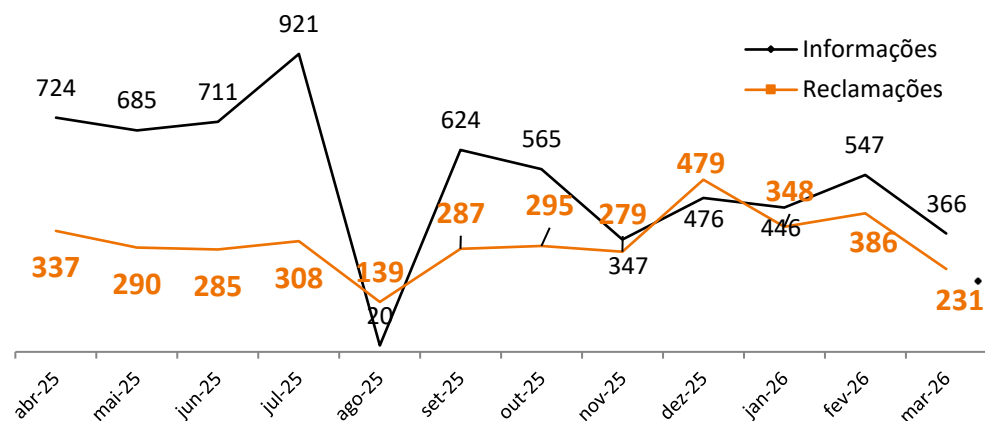
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
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
mar-26	366	231	-40,16%	3	600

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

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

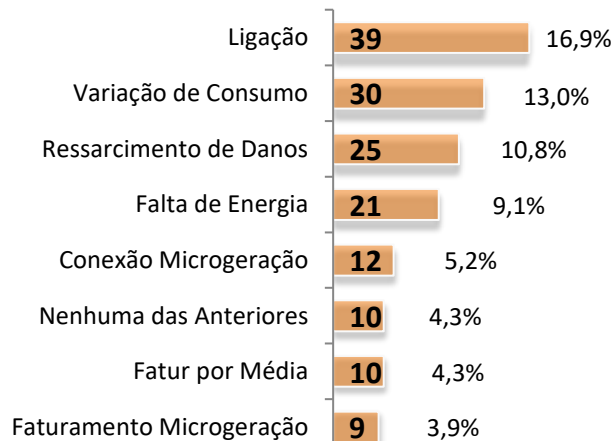
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



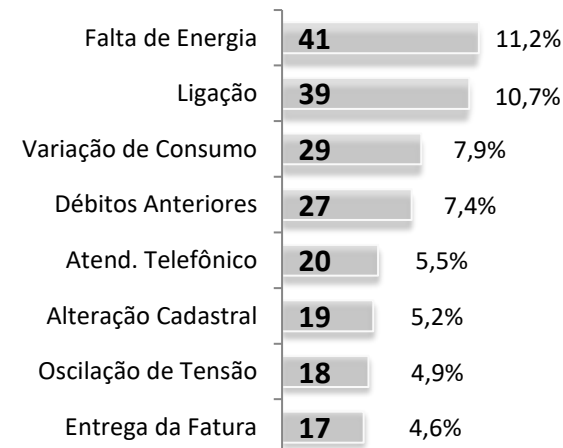
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Guarulhos	65
Mogi das Cruzes	28
São José dos Campos	22
Taubaté	19
Suzano	17
Itaquaquecetuba	13
Ferraz de Vasconcelos	13
Pindamonhangaba	11
São Sebastião	6
Jacareí	6

Reclamações mais frequentes no mês

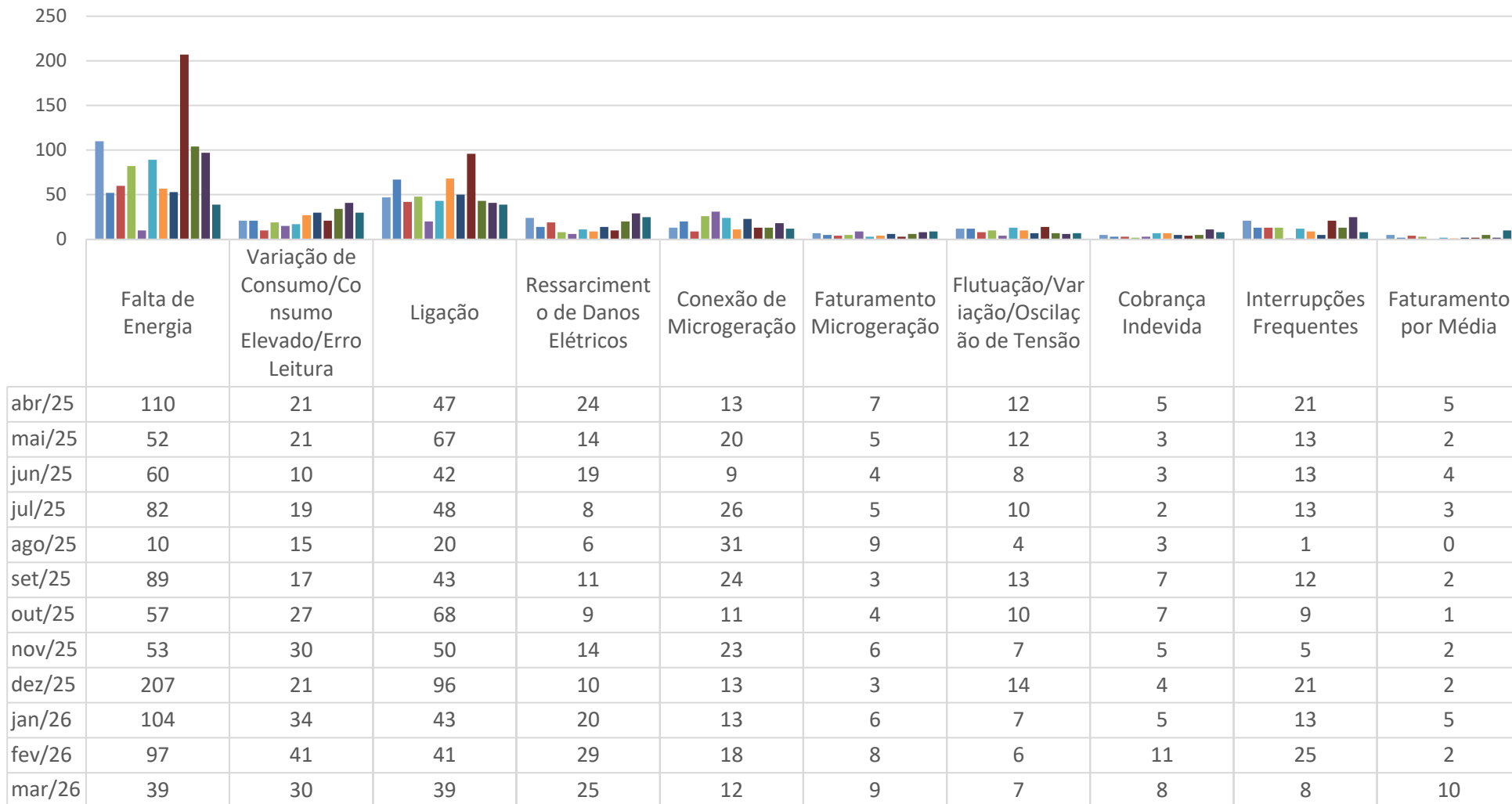


Informações mais solicitadas no mês



EDP SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



Energisa Sul-Sudeste

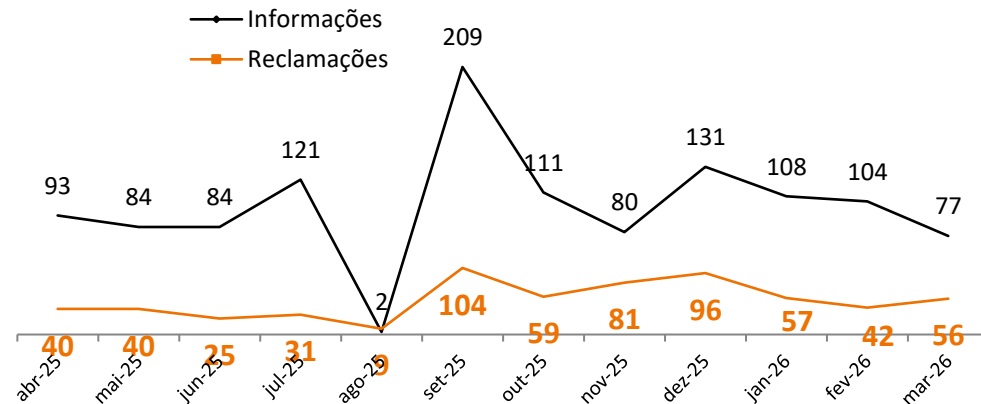
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
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
mar-26	77	56	33,33%	0	133

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

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

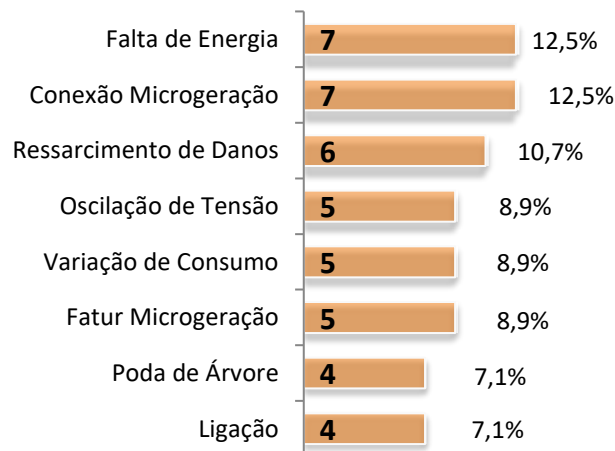
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



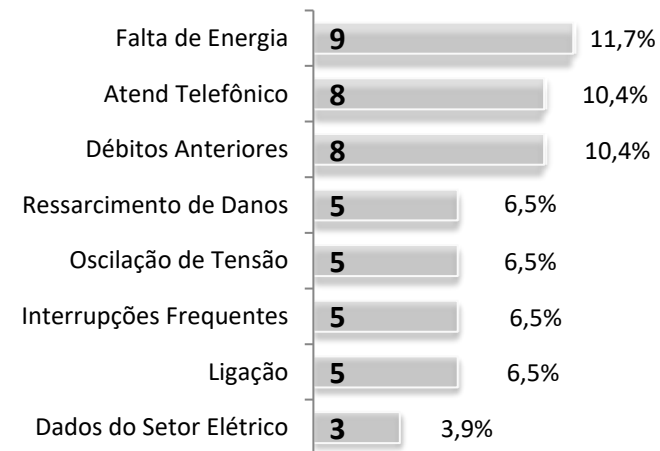
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
Bragança Paulista	14
Presidente Prudente	12
Paraguaçu Paulista	6
Assis	4
Itajobi	2
Lucélia	2
Tuiuti	1
Quatá	1
Presidente Epitácio	1
Catiguá	1

Reclamações mais frequentes no mês

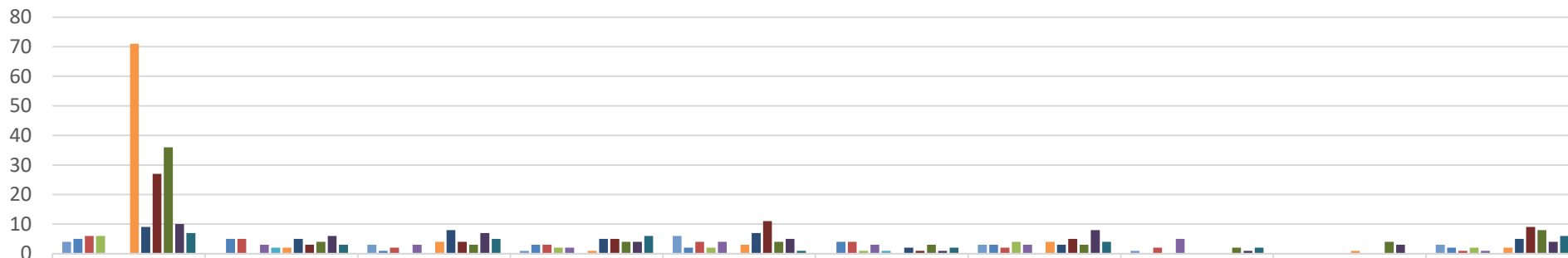


Informações mais solicitadas no mês



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](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