Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP

Setor: Energia Elétrica

Mês: Setembro/2026

arsesp

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 n° 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 n° 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.

Dados agregados do Setor

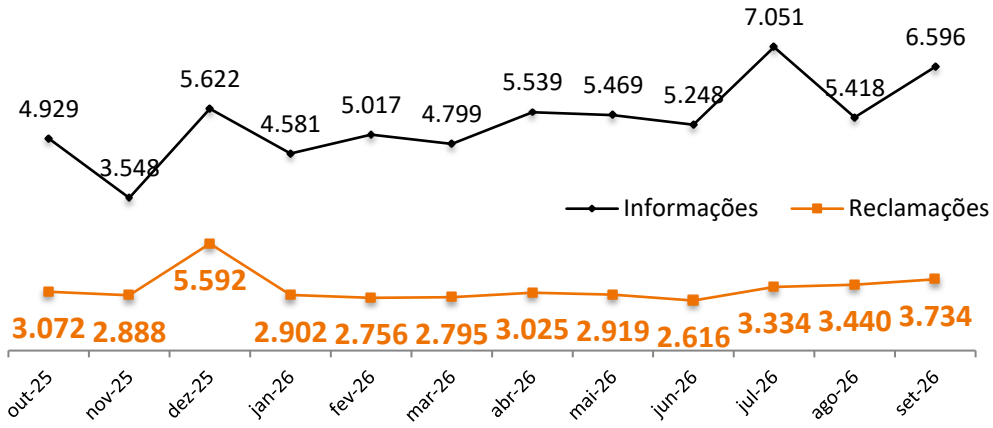
Setembro/2026

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação[1] das reclamações	Outros[2]	Total
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
ago-26	5.418	3.440	3,18%	16	8.874
set-26	6.596	3.734	8,55%	29	10.359

[1] Variação com relação ao mês anterior
[2] Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

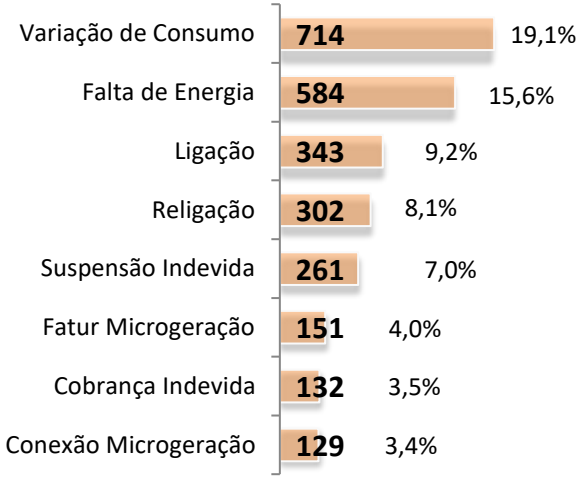
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



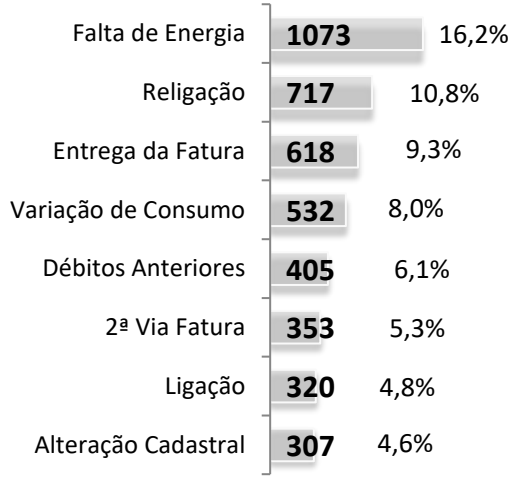
Reclamações por concessionária no mês

	Nº	%
Enel SP	1.880	50,3%
CPFL Paulista	664	17,8%
Neoenergia Elektro	391	10,5%
EDP SP	385	10,3%
CPFL Piratininga	273	7,3%
Energisa Sul-Sudeste	90	2,4%
CPFL Santa Cruz	51	1,4%

Reclamações mais frequentes no mês



Informações mais solicitadas no mês



Dados agregados do Setor

Setembro/2026

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	8.796.452	1.880	2,14
EDP SP	2.240.165	385	1,72
CPFL Piratininga	2.034.588	273	1,34
Neoenergia Elektro	3.053.384	391	1,28
CPFL Paulista	5.196.425	664	1,28
Energisa Sul-Sudeste	909.229	90	0,99
CPFL Santa Cruz	529.010	51	0,96
Setor agregado	**22.759.253**	**3.734**	**1,64**

[1] Base de unidades consumidoras de setembro de 2026

% reclamações procedentes

Concessionária	resultado do indicador
Energisa Sul-Sudeste	23,3%
EDP SP	20,3%
Enel SP	19,6%
Neoenergia Elektro	12,3%
CPFL Santa Cruz	7,8%
CPFL Paulista	6,0%
CPFL Piratininga	2,2%
Setor agregado	**15,2%**

Dados por concessionária

Setembro/2026

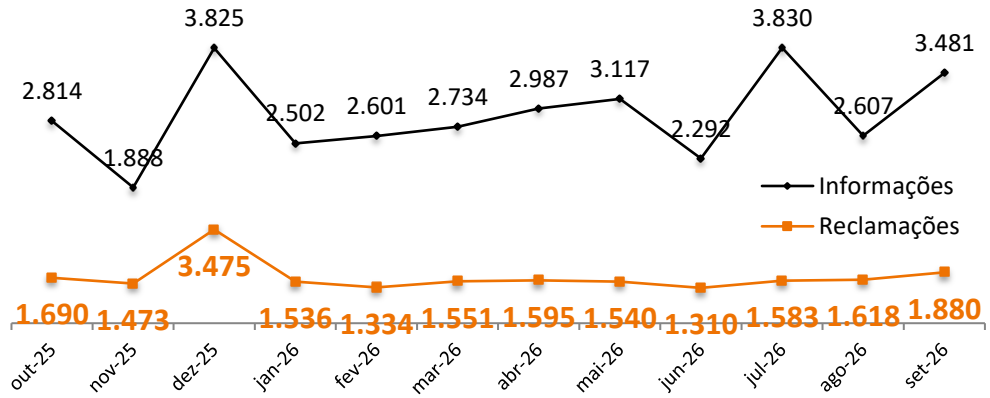
Enel SP

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação[1] das reclamações	Outros[2]	Total
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
ago-26	2.607	1.618	2,21%	2	4.227
set-26	3.481	1.880	16,19%	15	5.376

[1] Variação com relação ao mês anterior
[2] Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

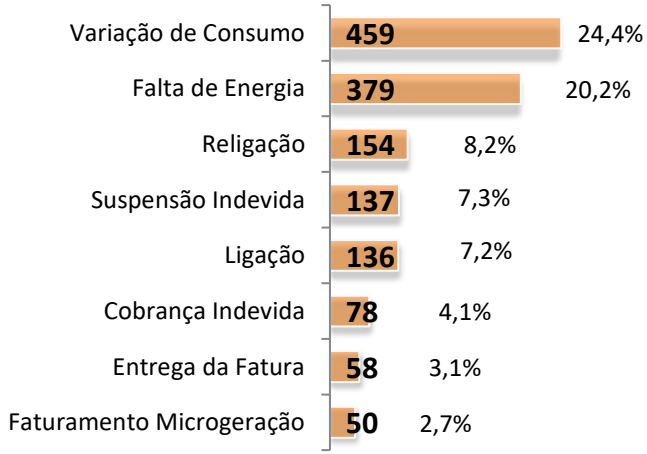
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



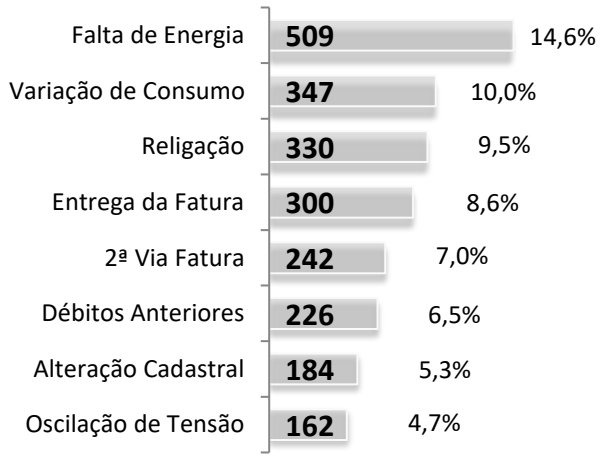
Municípios com mais reclamações no mês

	Quantidade
São Paulo	1360
Osasco	70
Santo André	67
São Bernardo do Campo	57
Barueri	55
Cotia	37
Santana De Parnaíba	34
São Caetano do Sul	21
Diadema	19
Carapicuíba	18

Reclamações mais frequentes no mês

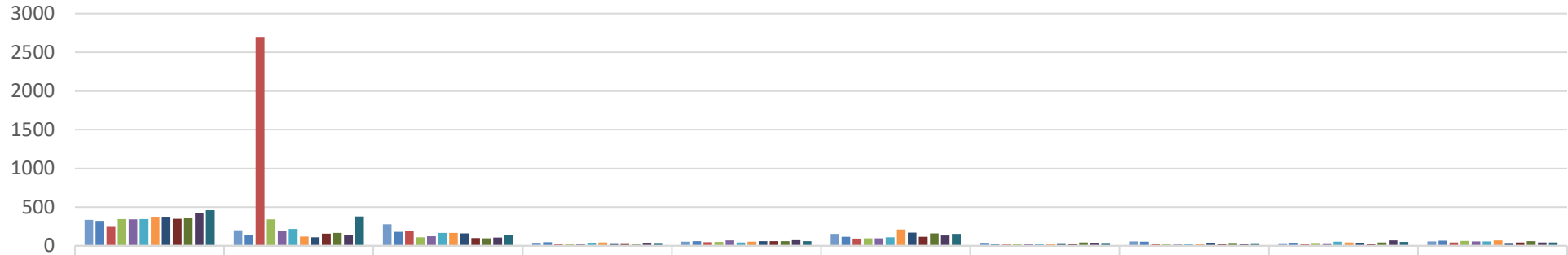


Informações mais solicitadas no mês



Enel SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



	Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro 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
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
jun/26	348	158	101	32	59	115	24	19	25	43
jul/26	361	168	96	15	60	159	43	36	43	59
ago/26	427	138	107	39	83	135	38	23	71	42
set/26	459	379	136	36	58	154	36	32	50	41

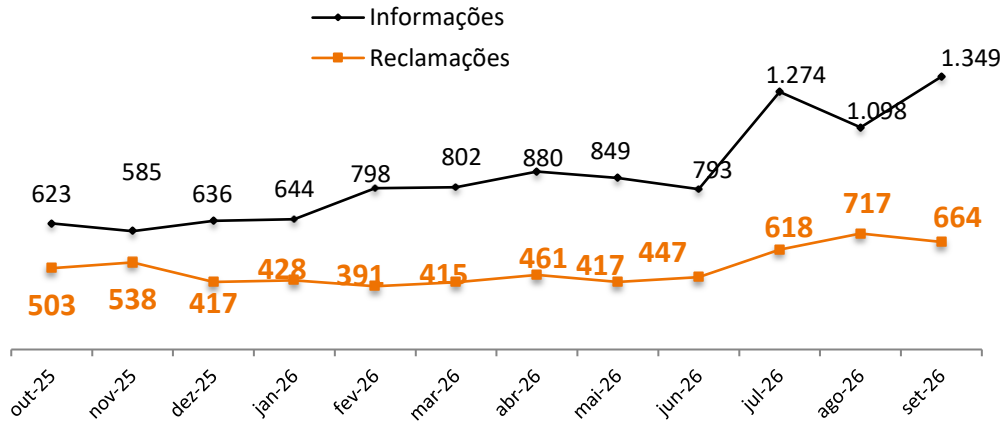
CPFL Paulista

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação[1] das reclamações	Outros[2]	Total
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	1.274	618	38,26%	3	1.895
ago-26	1.098	717	16,02%	5	1.820
set-26	1.349	664	-7,39%	3	2.016

[1] Variação com relação ao mês anterior
[2] Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

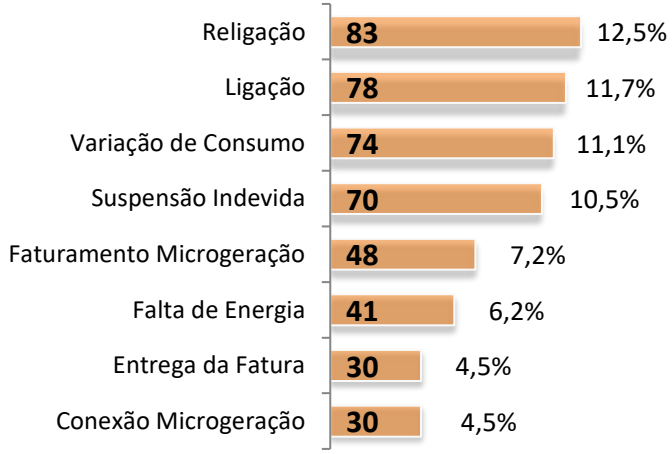
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



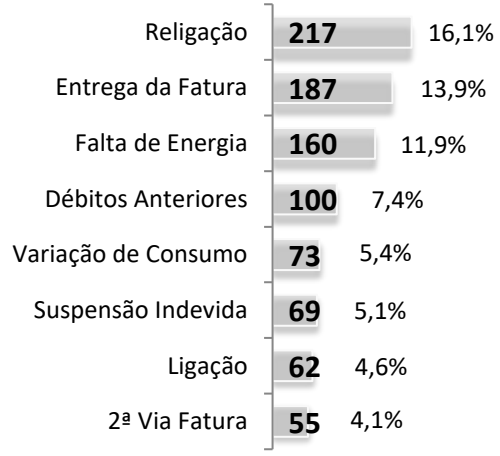
Municípios com mais reclamações no mês

	Quantidade
Campinas	101
Ribeirão Preto	50
São José do Rio Preto	34
Piracicaba	31
Bauru	31
Araraquara	22
Hortolândia	19
Franca	19
Araçatuba	17
Valinhos	17

Reclamações mais frequentes no mês

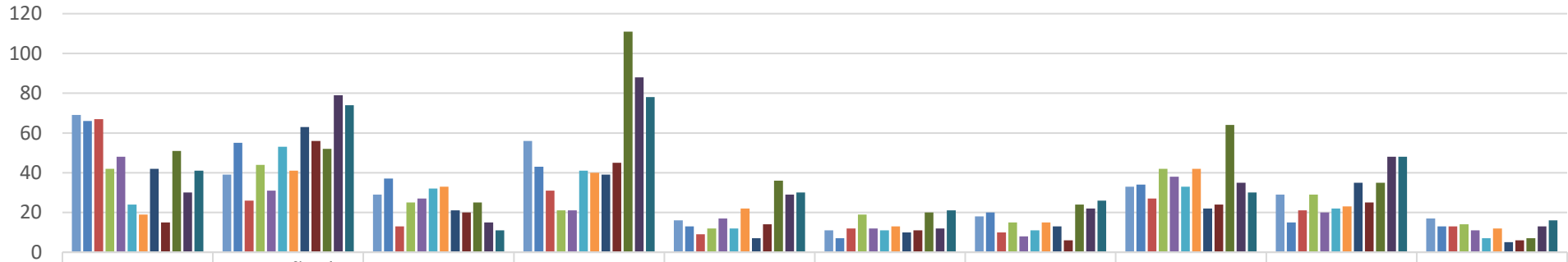


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Paulista

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



	Falta de Energia	Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura	Ressarcimento de Danos Elétricos	Ligação	Apresentação e Entrega da Fatura	Cobrança Indevida	Alteração Cadastral (Titularidade/ Nome)	Conexão de Microgeração	Faturamento Microgeração	Interrupções Frequentes
out/25	69	39	29	56	16	11	18	33	29	17
nov/25	66	55	37	43	13	7	20	34	15	13
dez/25	67	26	13	31	9	12	10	27	21	13
jan/26	42	44	25	21	12	19	15	42	29	14
fev/26	48	31	27	21	17	12	8	38	20	11
mar/26	24	53	32	41	12	11	11	33	22	7
abr/26	19	41	33	40	22	13	15	42	23	12
mai/26	42	63	21	39	7	10	13	22	35	5
jun/26	15	56	20	45	14	11	6	24	25	6
jul/26	51	52	25	111	36	20	24	64	35	7
ago/26	30	79	15	88	29	12	22	35	48	13
set/26	41	74	11	78	30	21	26	30	48	16

Dados por concessionária

Setembro/2026

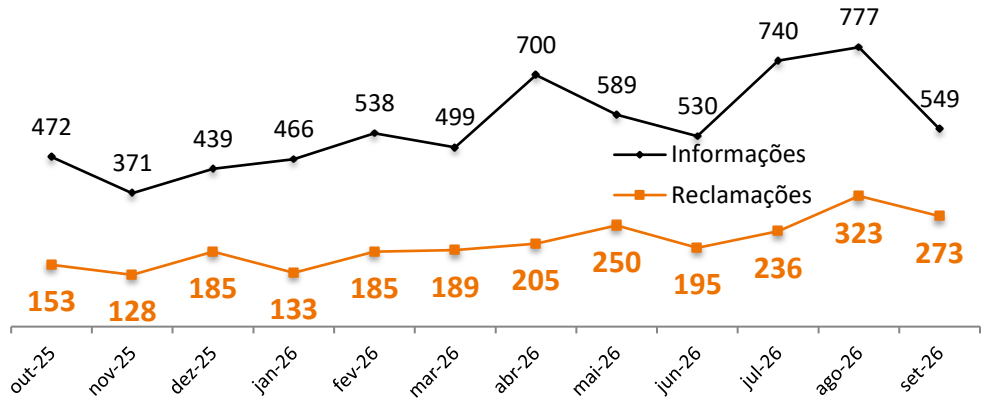
CPFL Piratininga

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação[1] das reclamações	Outros[2]	Total
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
ago-26	777	323	36,86%	0	1.100
set-26	549	273	-15,48%	2	824

[1] Variação com relação ao mês anterior
[2] Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

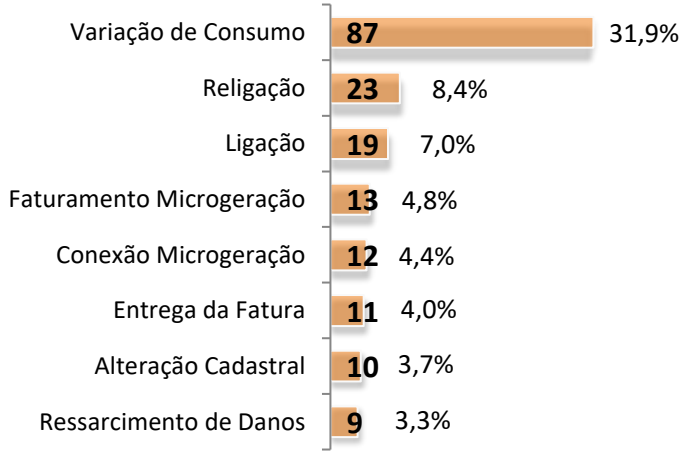
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



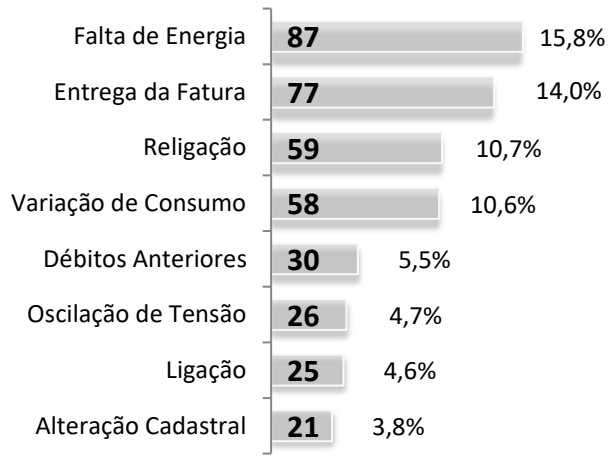
Municípios com mais reclamações no mês

	Quantidade
Sorocaba	97
Praia Grande	24
Santos	24
Jundiaí	20
Votorantim	16
São Vicente	13
Salto	10
Vinhedo	9
Indaiatuba	9
Araçoiaba Da Serra	7

Reclamações mais frequentes no mês

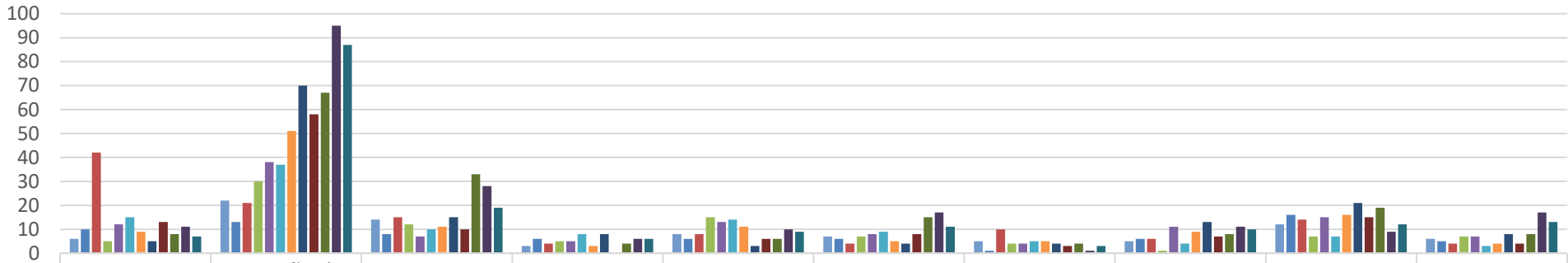


Informações mais solicitadas no mês



CPFL Piratininga

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



	Falta de Energia	Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro 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
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
ago/26	11	95	28	6	10	17	1	11	9	17
set/26	7	87	19	6	9	11	3	10	12	13

Dados por concessionária

Setembro/2026

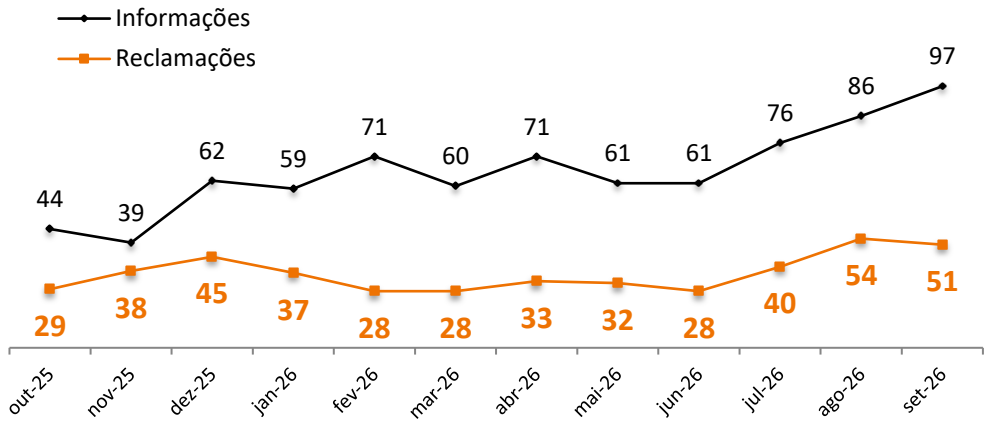
CPFL Santa Cruz

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação[1] das reclamações	Outros[2]	Total
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
ago-26	86	54	35,00%	0	140
set-26	97	51	-5,56%	0	148

[1] Variação com relação ao mês anterior
[2] Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

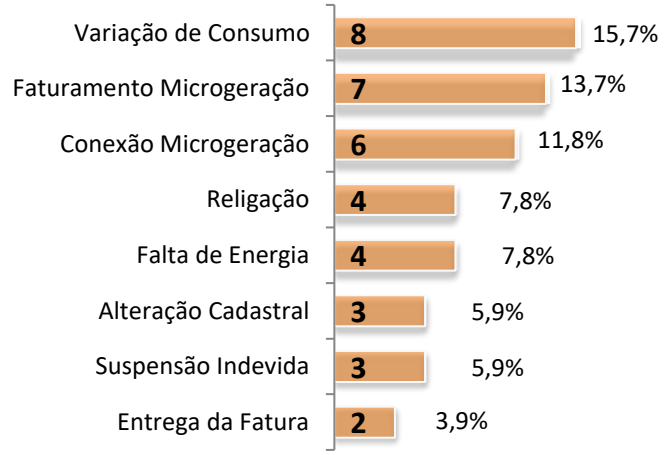
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



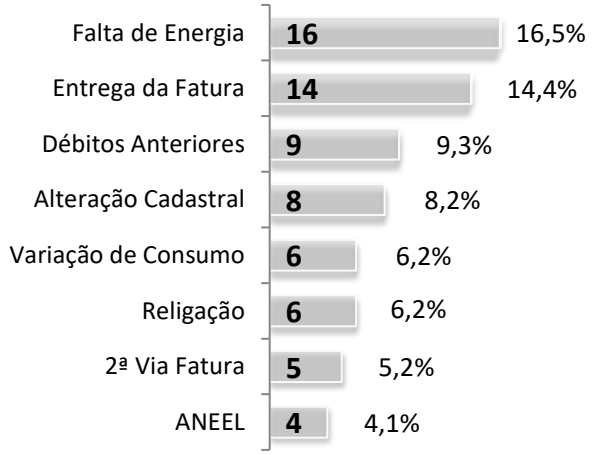
Municípios com mais reclamações no mês

	Quantidade
Ourinhos	11
Avaré	7
Itapetininga	7
Mococa	4
São José do Rio Pardo	4
Pedreira	3
Cerqueira César	2
Águas de Santa Bárbara	2
Espírito Santo do Turvo	1
Chavantes	1

Reclamações mais frequentes no mês

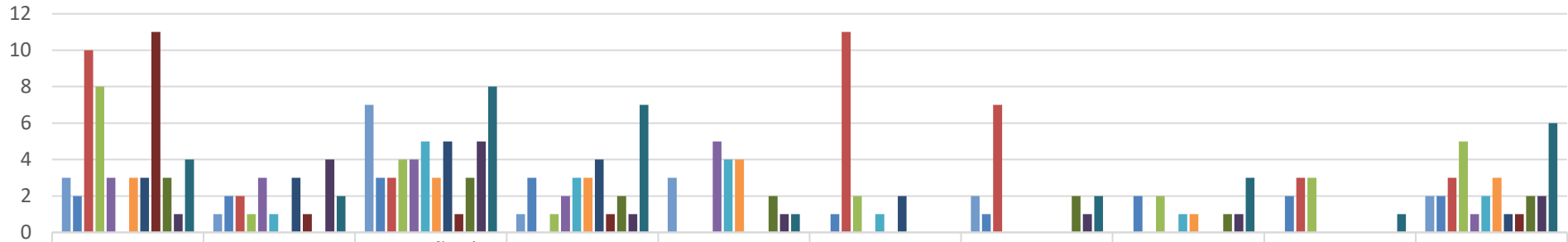


Informações mais solicitadas no mês



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
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
mai/26	3	3	5	4	0	2	0	0	0	1
jun/26	11	1	1	1	0	0	0	0	0	1
jul/26	3	0	3	2	2	0	2	1	0	2
ago/26	1	4	5	1	1	0	1	1	0	2
set/26	4	2	8	7	1	0	2	3	1	6

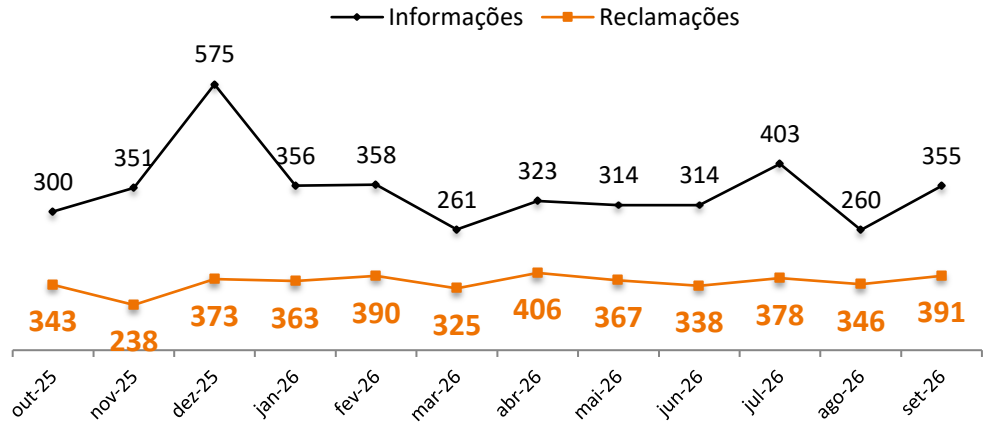
Neoenergia Elektro

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação[1] das reclamações	Outros[2]	Total
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
ago-26	260	346	-8,47%	3	609
set-26	355	391	13,01%	3	749

[1] Variação com relação ao mês anterior
[2] Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

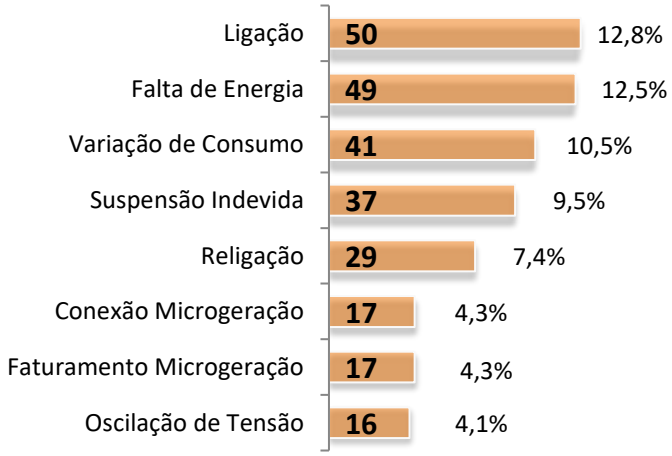
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



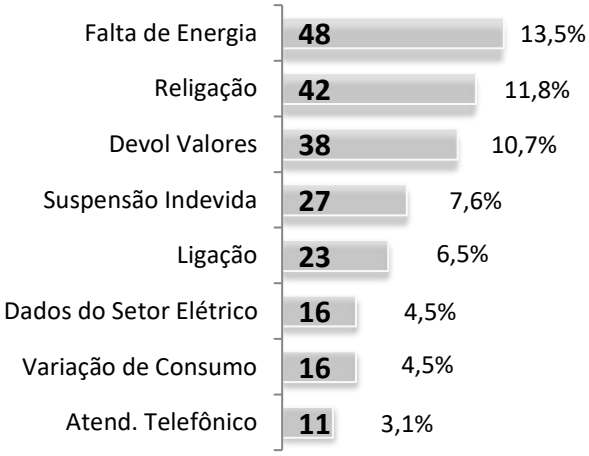
Municípios com mais reclamações no mês

	Quantidade
Atibaia	16
Rio Claro	16
Limeira	15
Ubatuba	14
Peruíbe	12
Mogi Mirim	12
Mogi Guaçu	11
Francisco Morato	11
Guarujá	10
Araras	10

Reclamações mais frequentes no mês

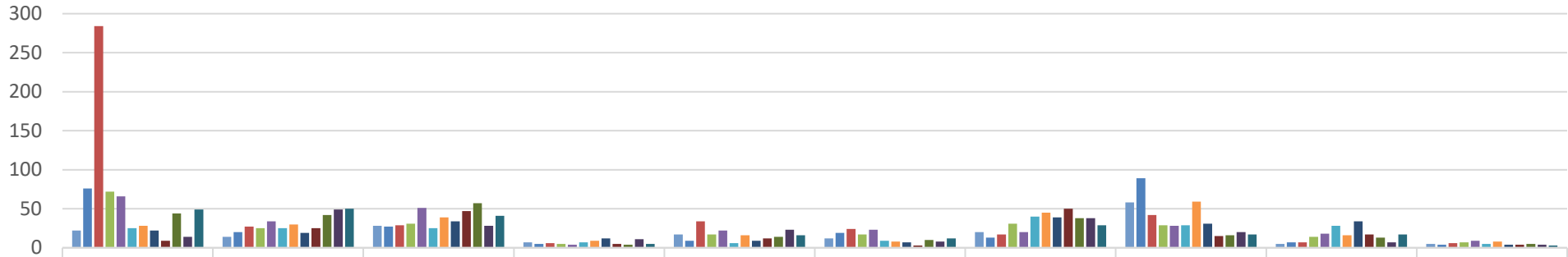


Informações mais solicitadas no mês



Neoenergia Elektro

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



	Falta de Energia	Ligação	Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura	Alteração Cadastral (Titularidade/ Nome)	Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão	Interrupções Frequentes	Religação	Conexão de Microgeração	Faturamento Microgeração	Extensão de Rede
out/25	22	14	28	7	17	12	20	58	5	5
nov/25	76	20	27	5	9	19	13	89	7	4
dez/25	284	27	29	6	34	24	17	42	7	6
jan/26	72	25	31	5	17	17	31	29	14	7
fev/26	66	34	51	4	22	23	20	28	18	9
mar/26	25	25	25	7	6	9	40	29	28	5
abr/26	28	30	39	9	16	8	45	59	16	8
mai/26	22	19	34	12	9	7	39	31	34	4
jun/26	9	25	47	5	12	3	50	15	17	4
jul/26	44	42	57	4	14	10	38	16	13	5
ago/26	14	49	28	11	23	8	38	20	7	4
set/26	49	50	41	5	16	12	29	17	17	3

Dados por concessionária

Setembro/2026

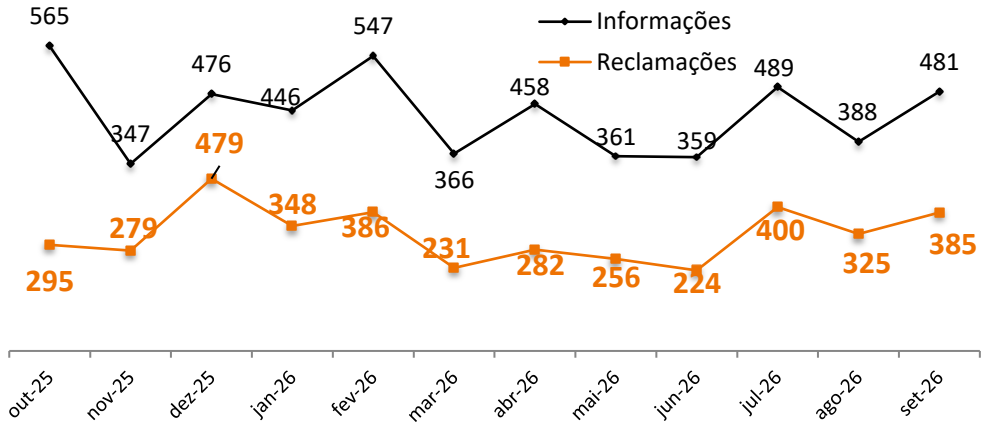
EDP SP

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação[1] das reclamações	Outros[2]	Total
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
ago-26	388	325	-18,75%	6	719
set-26	481	385	18,46%	6	872

[1] Variação com relação ao mês anterior
[2] Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

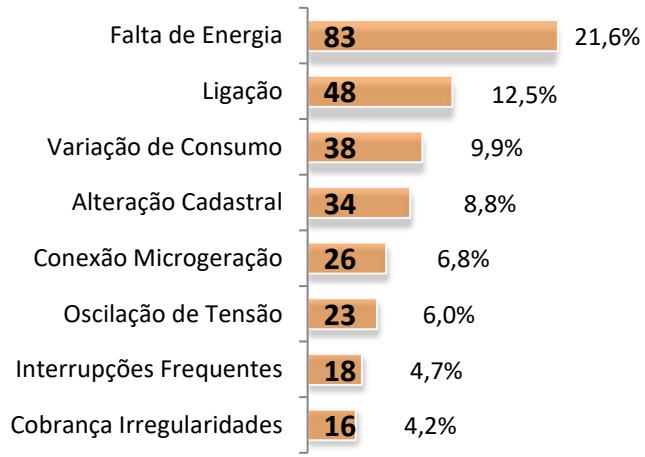
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



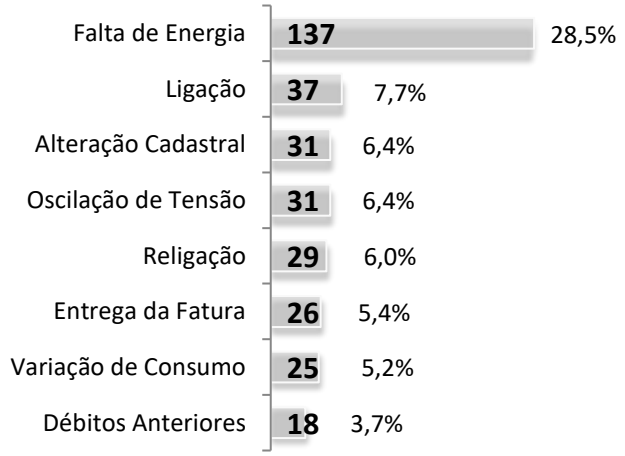
Municípios com mais reclamações no mês

	Quantidade
Guarulhos	116
São José dos Campos	56
Mogi das Cruzes	55
Suzano	28
Itaquaquecetuba	23
Taubaté	13
Jacareí	13
São Sebastião	9
Ferraz de Vasconcelos	9
Caraguatatuba	8

Reclamações mais frequentes no mês

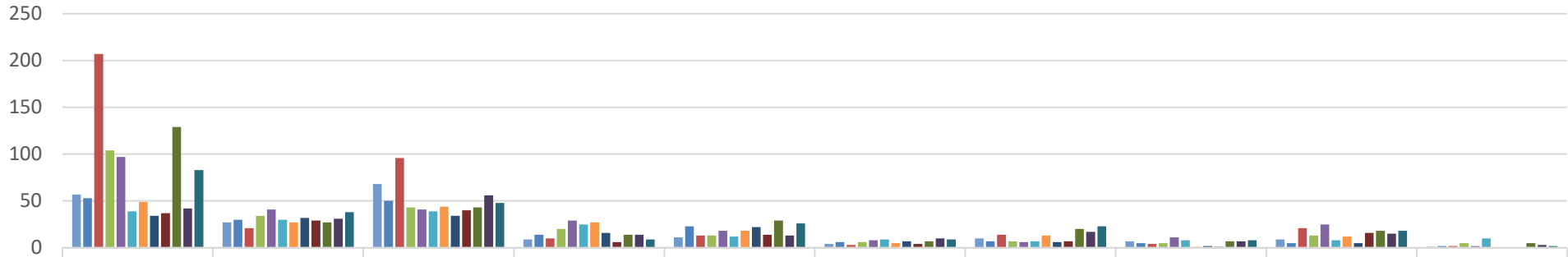


Informações mais solicitadas no mês



EDP SP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



	Falta de Energia	Variação de Consumo/Consumo Elevado/Erro Leitura	Ligação	Ressarcimento de Danos Elétricos	Conexão de Microgeração	Faturamento Microgeração	Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão	Cobrança Indevida	Interrupções Frequentes	Faturamento por Média
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
mar/26	39	30	39	25	12	9	7	8	8	10
abr/26	49	27	44	27	18	5	13	1	12	0
mai/26	34	32	34	16	22	7	6	2	5	0
jun/26	37	29	40	6	14	4	7	1	16	0
jul/26	129	27	43	14	29	7	20	7	18	5
ago/26	42	31	56	14	13	10	17	7	15	3
set/26	83	38	48	9	26	9	23	8	18	2

Dados por concessionária

Setembro/2026

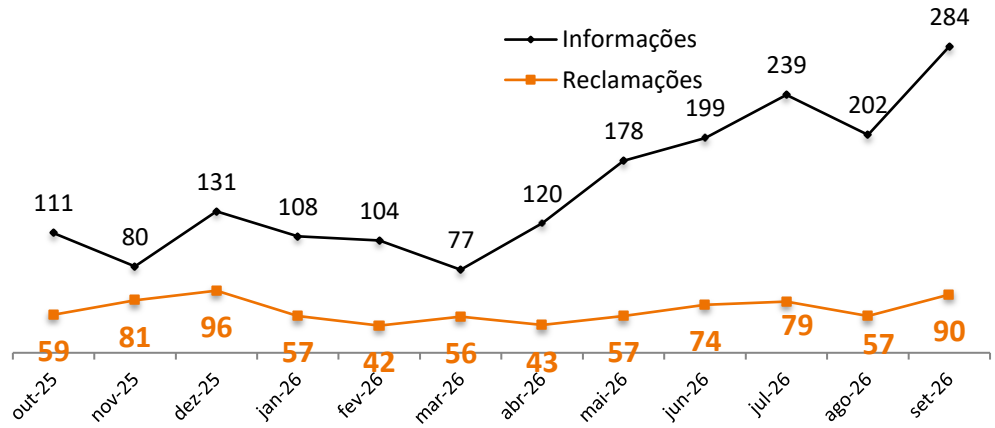
Energisa Sul-Sudeste

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação[1] das reclamações	Outros[2]	Total
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
ago-26	202	57	-27,85%	0	259
set-26	284	90	57,89%	0	374

[1] Variação com relação ao mês anterior
[2] Denúncias, Elogio e Sugestão/Crítica

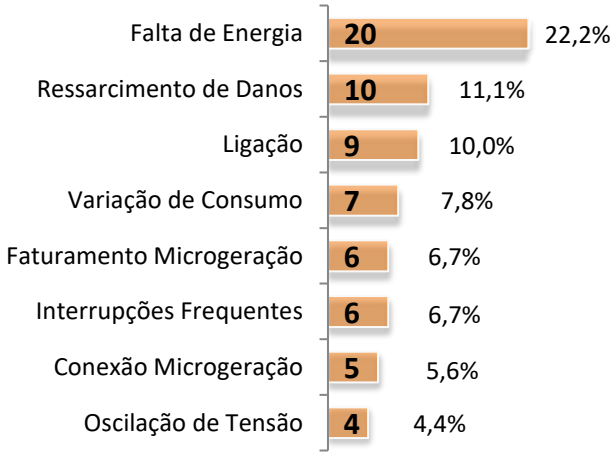
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



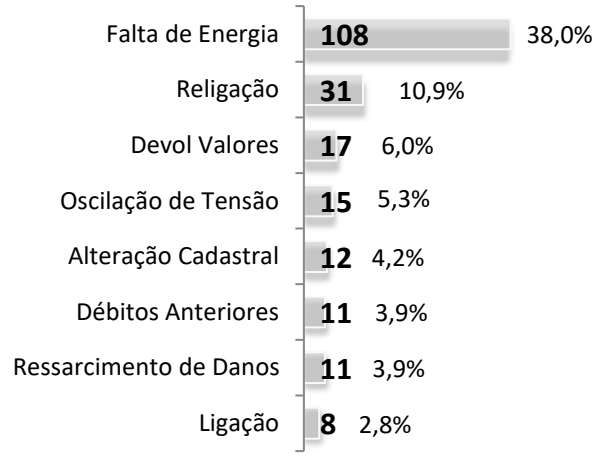
Municípios com mais reclamações no mês

	Quantidade
Presidente Prudente	23
Bragança Paulista	14
Tupã	7
Catanduva	5
Paraguaçu Paulista	4
Assis	4
Pinhalzinho	4
Adamantina	4
Álvares Machado	3
Rancharia	2

Reclamações mais frequentes no mês

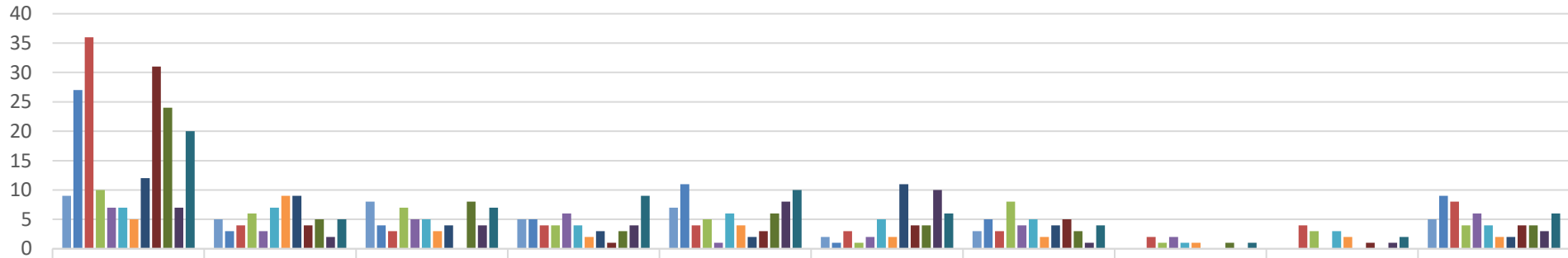


Informações mais solicitadas no mês



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
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
mar/26	7	7	5	4	6	5	5	1	3	4
abr/26	5	9	3	2	4	2	2	1	2	2
mai/26	12	9	4	3	2	11	4	0	0	2
jun/26	31	4	0	1	3	4	5	0	1	4
jul/26	24	5	8	3	6	4	3	1	0	4
ago/26	7	2	4	4	8	10	1	0	1	3
set/26	20	5	7	9	10	6	4	1	2	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

ARSESP
GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Parcerias em Investimentos