

Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP

Setor: Gás Canalizado

Mês: Janeiro/2025





Apresentação

A Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo – Arsesp, autarquia de regime especial, criada pela Lei Complementar nº 1.025, de 7 de dezembro de 2007, é responsável, no âmbito estadual, por:

- regular, controlar e fiscalizar os **serviços de distribuição de gás canalizado** e, preservadas as competências e prerrogativas municipais, os **serviços de saneamento básico** de titularidade estadual ou serviços de competência municipal, delegados por convênio à Arsesp;
- fiscalizar os **serviços de energia elétrica**, de competência da União, por meio de convênio com a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel);
- exercer a regulação e a fiscalização de **outros serviços delegados pelo Estado** (exceto serviços de rodovias e transportes).

Este Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU-Arsesp visa apresentar, de maneira consolidada, as manifestações registradas pelos usuários dos serviços regulados nos canais de atendimento do SAU-Arsesp, com o intuito de sinalizar aspectos a serem aprimorados na prestação dos serviços e dar transparência à sociedade.

O SAU-Arsesp se destina a receber, registrar, analisar e responder às manifestações referentes aos serviços públicos regulados pela Agência, além de prestar orientações e informações sobre a legislação, como, por exemplo, os direitos e deveres dos consumidores e das concessionárias. Os prazos e procedimentos referentes ao SAU-Arsesp estão estabelecidos na Deliberação ARSESP nº 947, de 27 de dezembro de 2019.

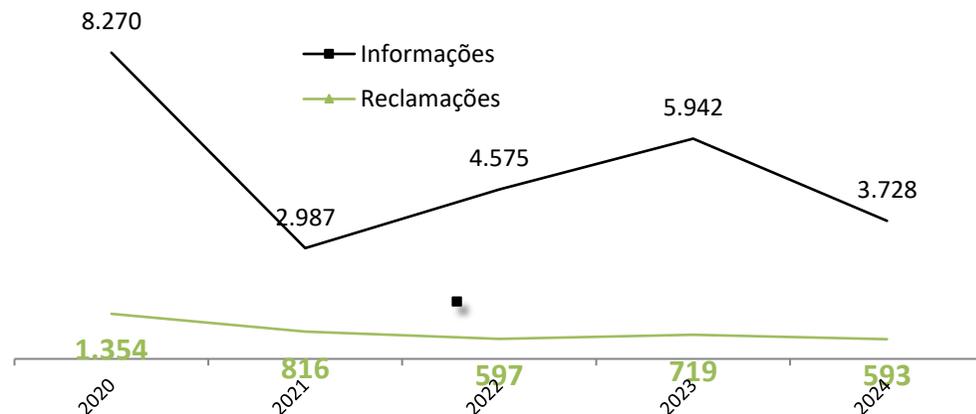
Manifestações por tipo (5 anos)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
2020	8.270	1.354	-42,33%	830	10.454
2021	2.987	816	-39,73%	697	4.500
2022	4.575	597	-26,84%	805	5.977
2023	5.942	719	20,44%	431	7.092
2024	3.728	593	-17,52%	255	4.576

¹ Variação com relação ao mês anterior;

² Outros tipos de manifestação, conforme Del. ARSESP 947/19, art. 2º, XI.

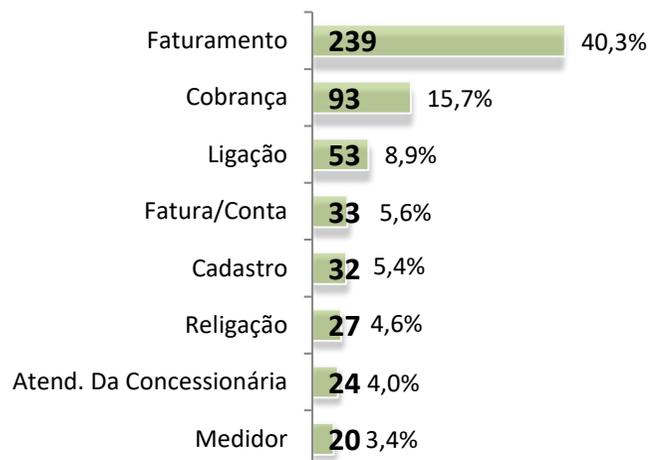
Evolução anual de Informações e Reclamações (5 anos)



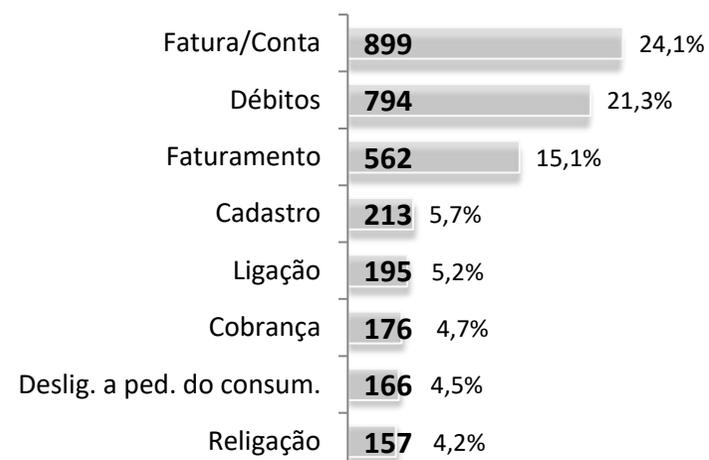
Reclamações por concessionária no ano

	Nº	%
Comgás	540	91,1%
Naturgy	33	5,6%
Gás Brasileiro	20	3,4%

Reclamações mais frequentes no ano



Informa es mais solicitadas no ano



Reclamações a cada 10 mil unidades usuárias por concessionária em 2024

Concessionária	Total de Reclamações	Quantidade de Usuários ¹	Reclamações a cada 10 mil Usuários
Comgás	540	2.684.258	2,01
Naturgy	33	96.614	3,42
Necta	20	47.494	4,21
Setor agregado	593	2.828.366	2,10

¹ Usuário: pessoa física ou jurídica, de direito público ou privado, legalmente representada, que utiliza os Serviços de Distribuição de Gás prestados pela Concessionária, em uma ou mais Unidades Usuárias, e que assume a responsabilidade pelo pagamento da(s) quantidade(s) de Gás consumida(s) e pelas demais obrigações legais, regulamentares e contratuais (conforme inciso L do Artigo 2º da Deliberação ARSESP nº 732/2017. Mês referência: dezembro de 2024

Reclamações fora do prazo em 2024 (reiteradas)

Prestador de serviços	Total de reclamações	Quantidade de reiteradas ¹	% de reiteradas
Comgás	540	0	0,0%
Naturgy	33	0	0,0%
Necta	20	7	35,0%
Setor agregado	593	7	1,2%

¹ Reclamação cuja resposta da Ouvidoria da Concessionária para o SAU-Arsesp foi enviada fora do prazo, sem solicitação de prazo adicional ou justificativa.

Reclamações devolvidas em 2024

Prestador de serviços	Total de reclamações	Quantidade de devolvidas ¹	% de devolvidas
Comgás	540	236	43,7%
Naturgy	33	6	18,2%
Necta	20	6	30,0%
Setor agregado	593	248	41,8%

¹ Reclamação que o SAU-Arsesp devolveu à Ouvidoria da Concessionária, após o envio da resposta inicial, para complementação de esclarecimentos e providências.

Reclamações procedentes em 2024

Prestador de serviços	Total de reclamações	Quantidade reclamações procedentes ¹	% de reclamações procedentes
Comgás	540	225	41,7%
Naturgy	33	21	63,6%
Necta	20	12	60,0%
Setor agregado	593	258	43,5%

¹ Reclamação na qual, após análise do SAU-Arsesp, verificou-se haver fundamento à luz da legislação.

Comgás

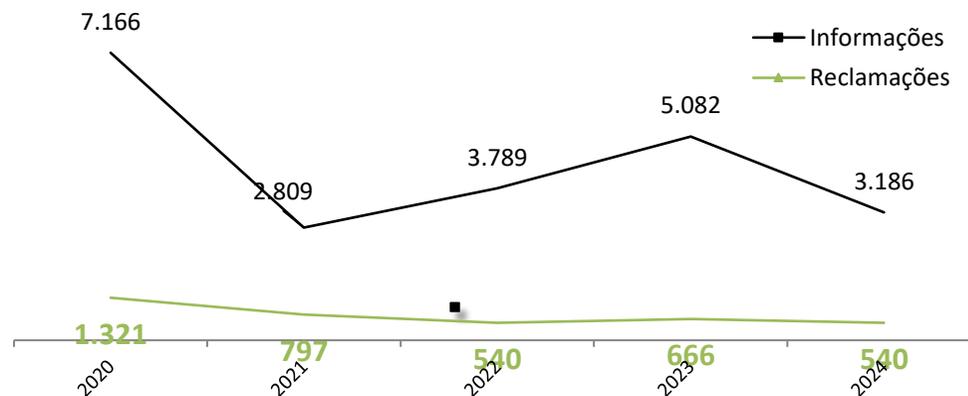
Manifestações por tipo (5 anos)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
2020	7.166	1.321	-74,94%	815	9.302
2021	2.809	797	-65,75%	680	4.286
2022	3.789	540	-47,59%	728	5.057
2023	5.082	666	18,92%	391	6.139
2024	3.186	540	-23,33%	242	3.968

¹Variação com relação ao mês anterior;

²Outros tipos de manifestação, conforme Del. ARSESP 947/19, art. 2º, XI.

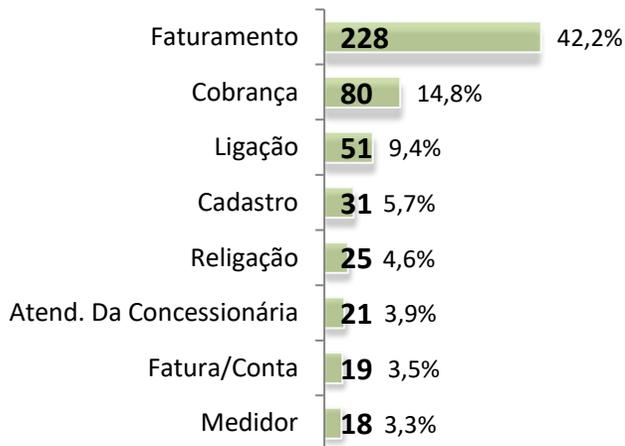
Evolução anual de Informações e Reclamações (5 anos)



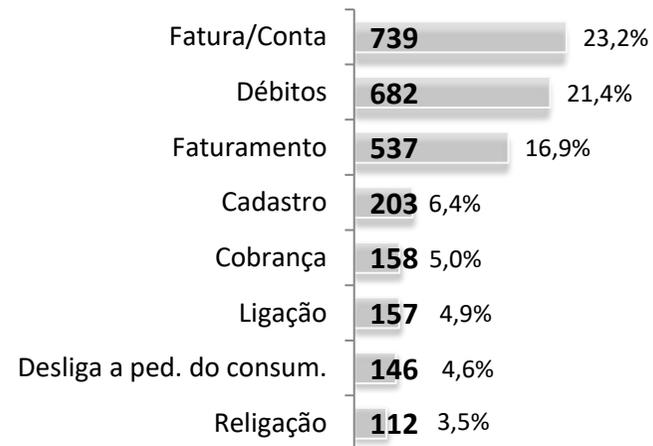
Municípios com mais reclamações no ano

Município	Quantidade
São Paulo	331
São Bernardo do Campo	33
Campinas	28
Guarulhos	18
Osasco	17
Santos	12
São José dos Campos	12
Santo André	9
Mogi das Cruzes	8
Diadema	7

Reclamações mais frequentes no ano

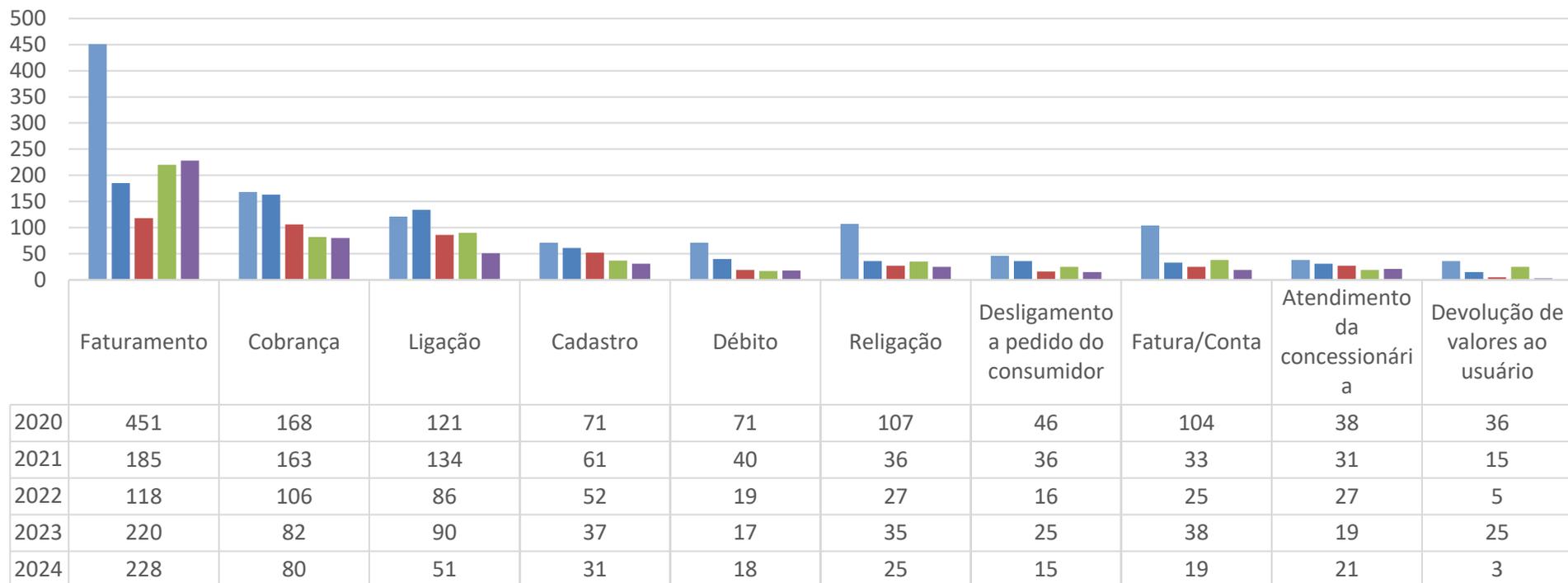


Informações mais solicitadas no ano



Comgás

Evolução anual dos assuntos mais reclamados (5 anos)



Naturgy

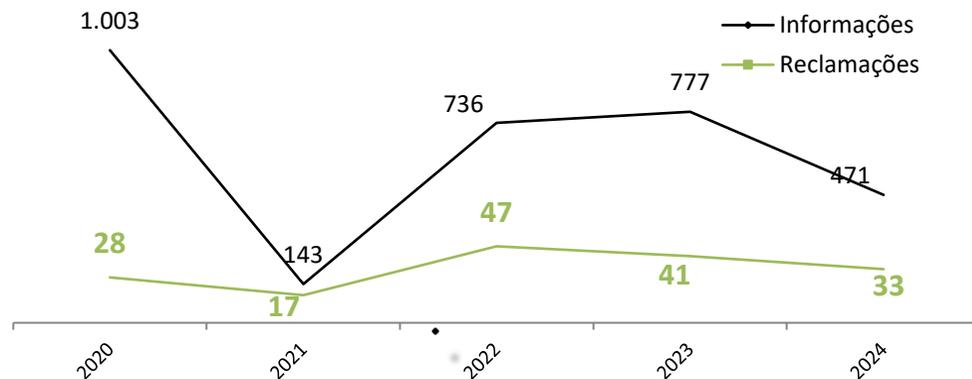
Manifestações por tipo (5 anos)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
2020	1.003	28	-14,29%	9	1.040
2021	143	17	-64,71%	14	174
2022	736	47	63,83%	48	831
2023	777	41	-14,63%	38	856
2024	471	33	-24,24%	13	517

¹ Variação com relação ao mês anterior;

² Outros tipos de manifestação, conforme Del. ARSESP 947/19, art. 2º, XI.

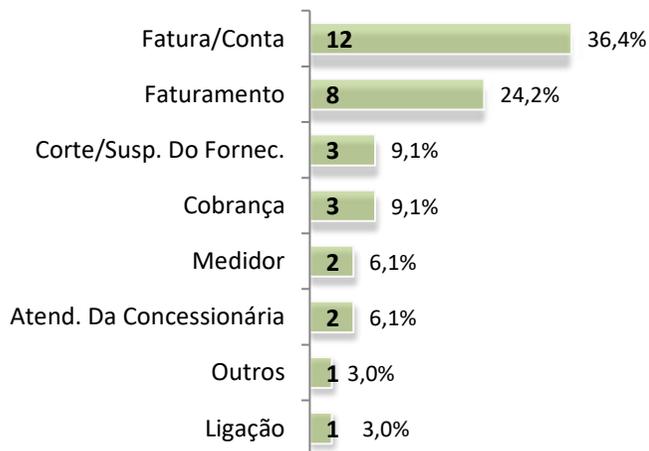
Evolução anual de Informações e Reclamações (5 anos)



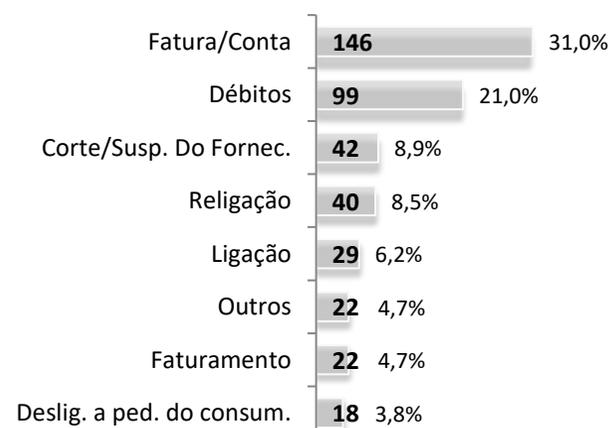
Municípios com mais reclamações no ano

Município	Quantidade
Sorocaba	25
Porto Feliz	2
Salto	2
Votorantim	1
Tatuí	1
Botucatu	1
Mairinque	1

Principais Reclamações no ano

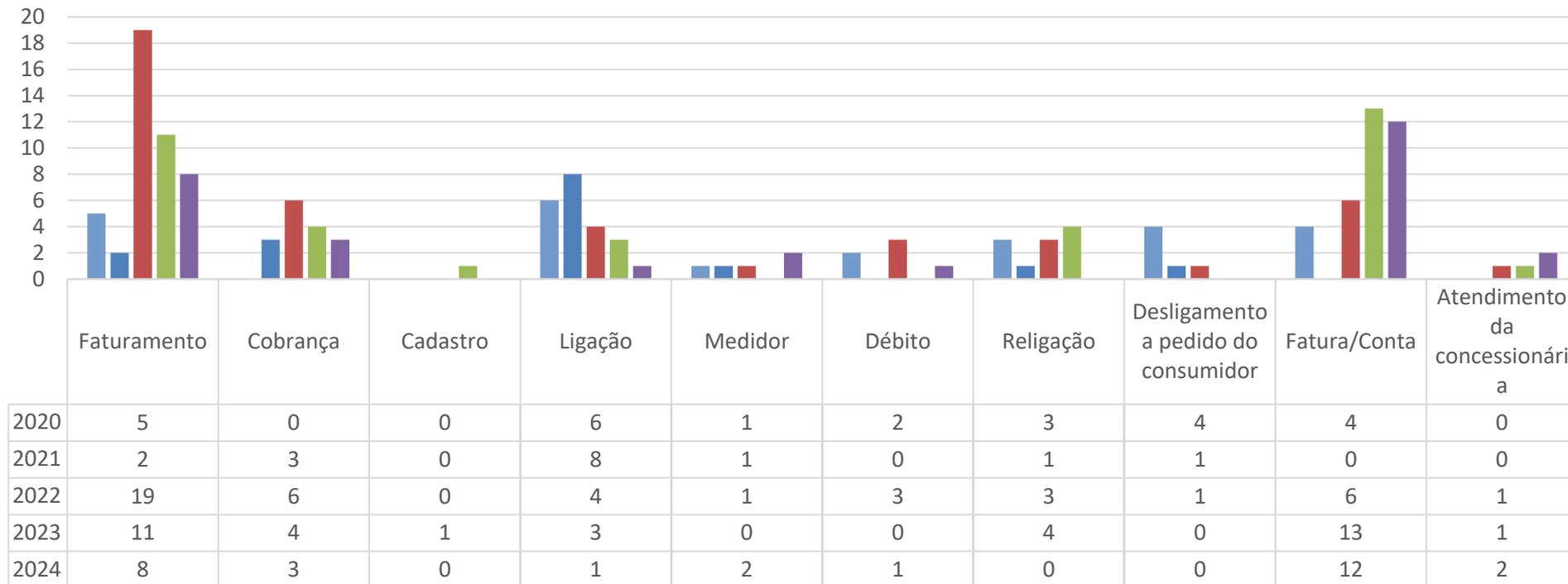


Principais Informações no ano



Naturgy

Evolução anual dos assuntos mais reclamados (5 anos)



Necta Gás Natural

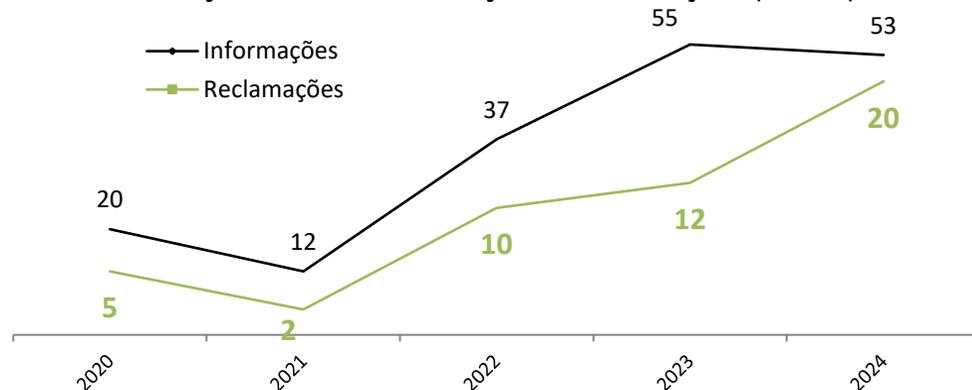
Manifestações por tipo (5 anos)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
2020	20	5	0%	2	27
2021	12	2	-150%	3	17
2022	37	10	80%	6	53
2023	55	12	17%	1	68
2024	53	20	40%	0	73

¹ Variação com relação ao mês anterior;

² Outros tipos de manifestação, conforme Del. ARSESP 947/19, art. 2º, XI.

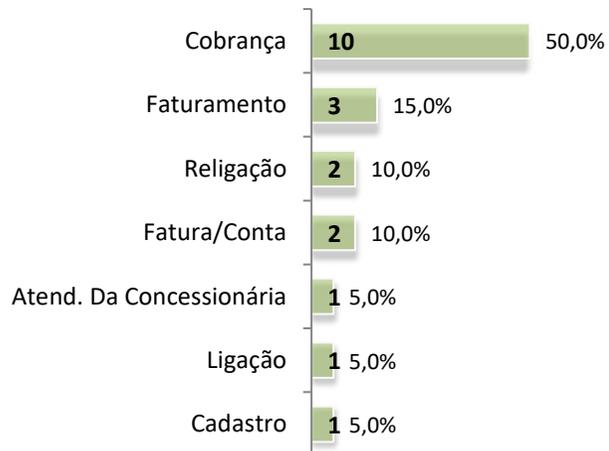
Evolução anual de Informações e Reclamações (5 anos)



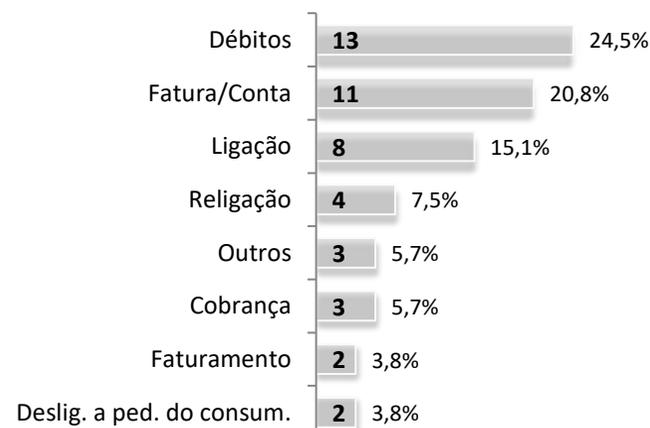
Municípios com mais reclamações no ano

Município	Quantidade
Ribeirão Preto	7
Araçatuba	4
Bauru	3
Araraquara	2
São Carlos	2
Porto Ferreira	1
Marília	1

Reclamações no ano

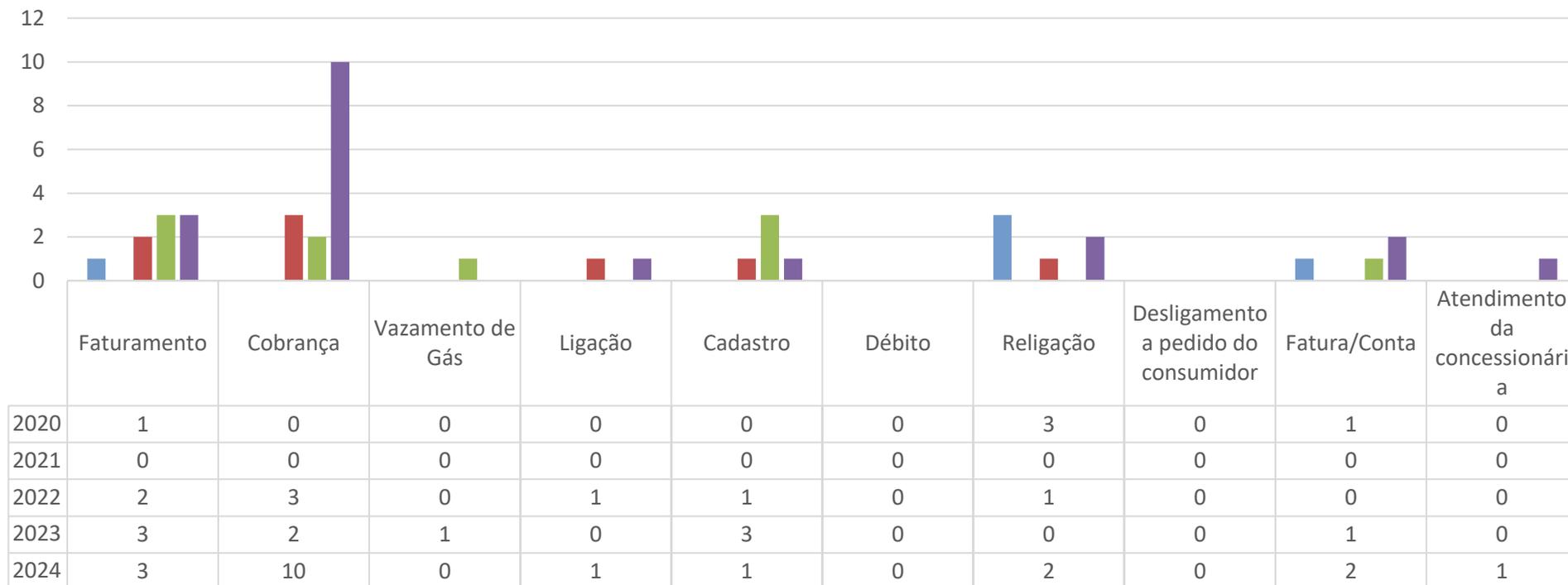


Principais Informações no ano



Necta Gás Natural

Evolução anual dos assuntos mais reclamados (5 anos)



Dúvidas ou reclamações sobre os serviços de energia elétrica, gás canalizado e saneamento básico?

Para reclamações, ligue primeiro para a concessionária que atua em sua cidade. Caso a situação não seja resolvida ou você não fique satisfeito, ligue para Arsesp.

Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU)

Energia elétrica – 0800 72 70167

Gás canalizado – 0800 77 004 27

Saneamento – 0800 77 168 83

Ou escreva para sau@arsesp.sp.gov.br

Ouvidoria – 0800 770 6884 <https://fala.sp.gov.br/>

Canal Exclusivo para Prefeitos:

Whatsapp - 11 - 96919-4920

convenios@arsesp.sp.gov.br

Rua Cristiano Viana, 428 - CEP 05411-902 |
São Paulo – SP

PABX: (11)3204-2100

Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP