

Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP

Setor: Gás Canalizado

Mês: Setembro/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.

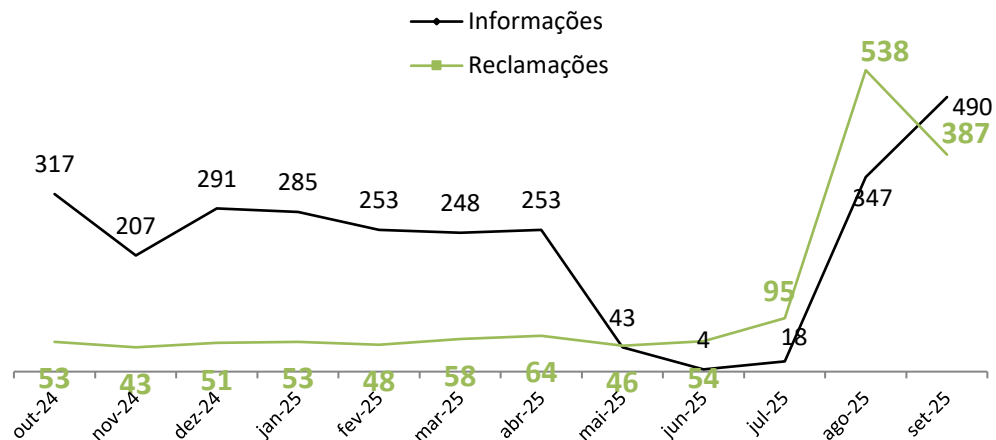
O SAU-Arsesp se destina a receber, registrar, analisar e responder às manifestações referentes aos serviços públicos regulados pela Agência, além de prestar orientações e informações sobre a legislação, como, por exemplo, os direitos e deveres dos consumidores e das concessionárias. Os prazos e procedimentos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

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
abr-25	253	64	10,34%	29	346
mai-25	43	46	-28,13%	20	109
jun-25	4	54	17,39%	15	73
jul-25	18	95	75,93%	9	122
ago-25	347	538	466,32%	92	977
set-25	490	387	-28,07%	127	1004

¹ Variação com relação ao mês anterior; ² Outros tipos de manifestação, conforme Del. ARSESP 947/19, art. 2º, XI.

Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



Reclamações por concessionária no mês

	Nº	%
Comgás	379	97,9%
Naturgy	7	1,8%
Necta Gás Natural	1	0,3%

Reclamações mais frequentes no mês

Faturamento	327	84,5%
Cobrança	26	6,7%
Fatura/Conta	7	1,8%
Ligação	7	1,8%
Religação	4	1,0%
Cadastro	3	0,8%
Deslig. a pedido do consum.	3	0,8%
Atend. Da Concessionária	3	0,8%

Informações mais solicitadas no mês

Fatura/Conta	159	32,4%
Faturamento	126	25,7%
Outros	53	10,8%
Atend. Da Concessionária	34	6,9%
Débito	25	5,1%
Cadastro	22	4,5%
Cobrança	16	3,3%
Deslig. a pedido do consum.	12	2,4%

Indicadores de Qualidade do Atendimento (reclamações registradas no SAU-ARSESP)

A medição e exposição dos indicadores de qualidade do atendimento visam incentivar a melhoria contínua do atendimento dos prestadores de serviço/concessionárias às reclamações registradas no SAU-ARSESP.

- ✓ **Reclamações devolvidas:** reclamações reenviadas pelo SAU-ARSESP ao prestador de serviço ou concessionária, após a resposta inicial da respectiva Ouvidoria, para complementação de esclarecimentos e providências, ou cujo prazo houver sido prorrogado.
- ✓ **Reclamações com resposta fora do prazo:** reclamações cuja resposta do prestador de serviço ou concessionária para o SAU-ARSESP foi encaminhada após o término do prazo estabelecido na deliberação.
- ✓ **Reclamações procedentes:** reclamações recebidas, analisadas e, no mérito, acolhidas integralmente pelo SAU-ARSESP.
- ✓ **Reclamações a cada 10 mil unidades consumidoras:** quantidade de reclamações sobre os serviços prestados pelo prestador ponderado pela sua base de economias/usuários.

% de reclamações devolvidas		% reclamações com resposta fora do prazo		% reclamações procedentes		reclamações a cada 10 mil unidades consumidoras ¹	
Naturgy	28,6%	Comgás	0,0%	Naturgy	14,3%	Comgás	1,36
Comgás	15,3%	Naturgy	0,0%	Comgás	2,4%	Naturgy	0,70
Necta Gás Natural	0,0%	Necta Gás Natural	0,0%	Necta Gás Natural	0,0%	Necta Gás Natural	0,19
Setor agregado	15,5%	Setor agregado	0,0%	Setor agregado	2,6%	Setor agregado	1,32

¹ Base de U.C.'s de setembro de 2025

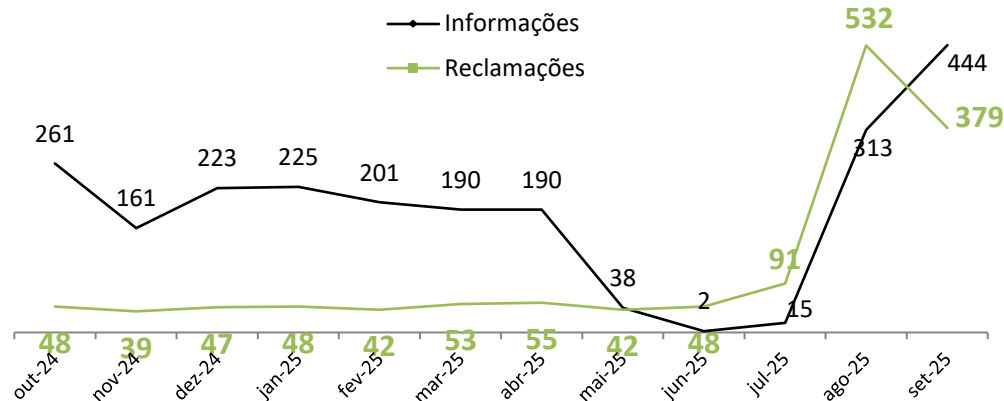
Comgás

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
abr-25	190	55	3,64%	26	271
mai-25	38	42	-30,95%	20	100
jun-25	2	48	12,50%	13	63
jul-25	15	91	47,25%	8	114
ago-25	313	532	82,89%	90	935
set-25	444	379	-40,37%	119	942

¹ Variação com relação ao mês anterior; ² Outros tipos de manifestação, conforme Del. ARSESP 947/19, art. 2º, XI.

Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



Municípios com mais reclamações no mês

	Quantidade
São Paulo	224
Jundiaí	71
Campinas	27
Osasco	17
São José dos Campos	6
Guarulhos	5
São Bernardo do Campo	4
Indaiatuba	4
Taboão da Serra	3
Americana	3

Reclamações mais frequentes no mês

Faturamento	324	85,5%
Cobrança	25	6,6%
Fatura/Conta	7	1,8%
Ligação	6	1,6%
Religação	3	0,8%
Cadastro	3	0,8%
Deslig. a pedido do Consum.	3	0,8%
Atend. Da Concessionária	3	0,8%

Informações mais solicitadas no mês

Fatura/Conta	153	34,5%
Faturamento	124	27,9%
Outros	47	10,6%
Atend. Da Concessionária	28	6,3%
Débitos	19	4,3%
Cadastro	19	4,3%
Cobrança	15	3,4%
Ligação	9	2,0%

Comgás

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



	Faturamento	Cobrança	Ligação	Cadastro	Débito	Religação	Desligamento a pedido do consumidor	Fatura/ conta	Atendimento da concessionária	Devolução de valores ao usuário
out/24	26	5	3	3	0	3	1	1	1	0
nov/24	18	7	2	4	1	3	0	2	0	2
dez/24	14	11	7	3	1	1	4	3	1	0
jan/25	22	7	6	2	4	2	2	2	3	0
fev/25	13	3	9	3	1	1	3	4	1	0
mar/25	20	7	8	2	1	1	4	1	2	1
abr/25	10	9	6	7	1	5	1	3	3	2
mai/25	19	6	1	4	2	1	0	3	0	0
jun/25	11	9	5	1	0	5	2	0	3	2
jul/25	38	4	10	2	1	2	1	1	23	0
ago/25	433	48	8	7	0	3	0	11	4	0
set/25	324	25	6	3	0	3	3	7	3	0

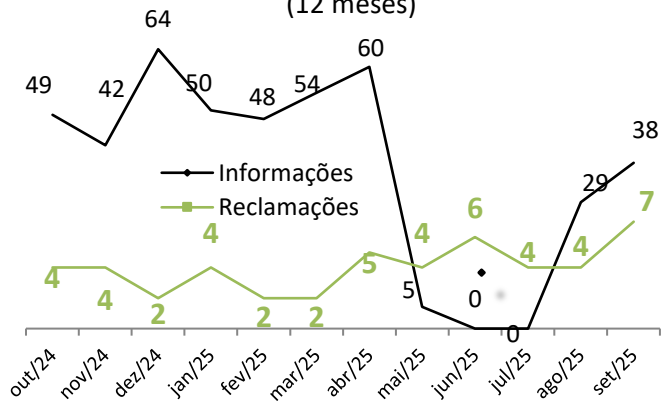
Naturgy

Manifestações por tipo (6 meses)

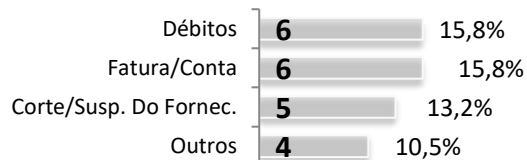
Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
abr/25	60	5	3	68
mai/25	5	4	0	9
jun/25	0	6	2	8
jul/25	0	4	1	5
ago/25	29	4	2	35
set/25	38	7	3	48

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

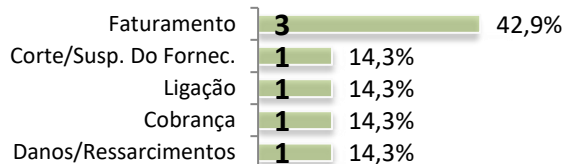
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



Principais Informações no mês



Reclamações no mês



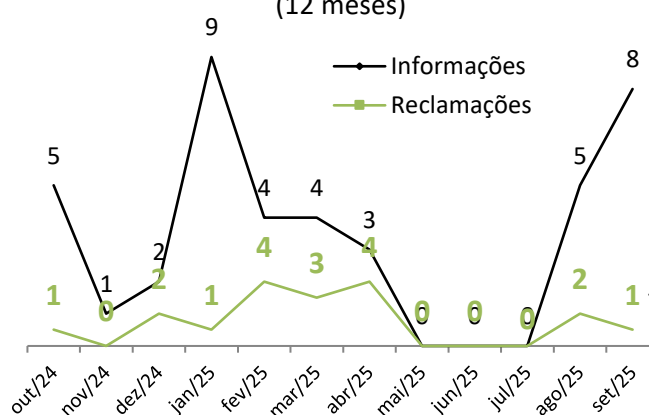
Necta Gás Natural

Manifestações por tipo (6 meses)

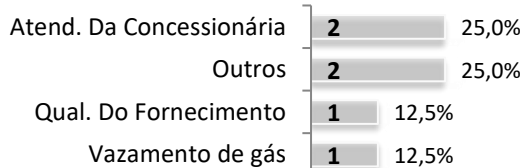
Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
abr/25	3	4	0	7
mai/25	0	0	0	0
jun/25	0	0	0	0
jul/25	0	0	0	0
ago/25	5	2	0	7
set/25	8	1	1	10

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

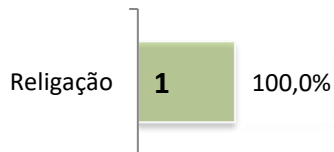
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



Principais Informações no mês



Reclamação no mês



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