

# **Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP**

**Setor: Gás Canalizado**

**Ano: 2023**

## Apresentação

A Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo – Arsesp é uma autarquia de regime especial, criada pela Lei Complementar nº 1.025, de 07 de dezembro de 2007, regulamentada pelo Decreto 52.455, de 07 de dezembro de 2007 e que tem, entre as suas principais atribuições, no âmbito do Estado de São Paulo:

- a) Gás Canalizado: regular e fiscalizar os serviços de distribuição de gás canalizado das três concessionárias paulistas.
- b) Saneamento Básico: regular e fiscalizar os serviços de saneamento de titularidade estadual, assim como os de titularidade municipal, que venham a ser delegados à Arsesp pelos municípios paulistas que manifestarem tal interesse.
- c) Energia Elétrica: por meio de convênio de delegação e descentralização, firmado com a Agência Nacional de Energia Elétrica - Aneel, fiscalizar as concessionárias de distribuição e os agentes de geração que atuam no Estado de São Paulo.
- d) Novos Serviços: o Decreto nº 67.882, de 15 de agosto de 2023, alterou o regulamento da Agência Reguladora, integrando novas atribuições (previstas na lei nº 17.293 de 20 de outubro de 2020). Assim, a Arsesp passará a regular e a fiscalizar os todos os serviços públicos que vierem a ser delegados pelo governo do Estado, como parques, hospitais, resíduos sólidos entre outros.

A Agência também atua, por meio de delegação da ANEEL, na fiscalização das distribuidoras de energia elétrica, PCHs e PCTs, situadas no Estado de São Paulo, e em atividades da Ouvidoria Setorial da ANEEL, conforme contratos de metas.

O 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.

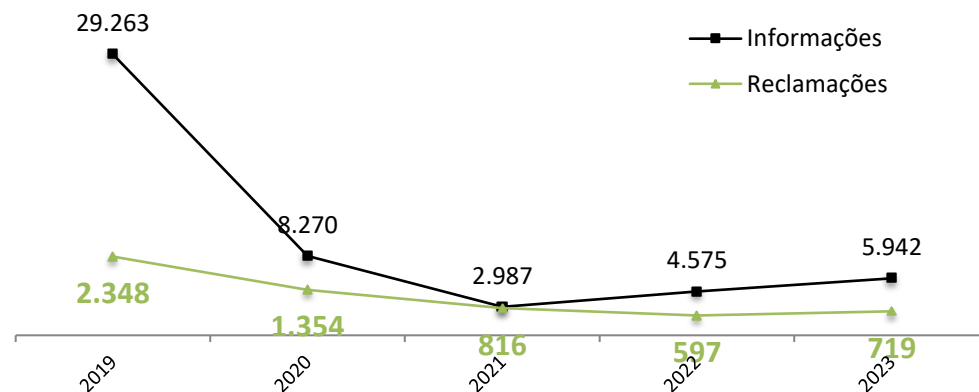
**Manifestações por tipo (5 anos)**

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
2019	29.263	2.348	-	1.929	33.540
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

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

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

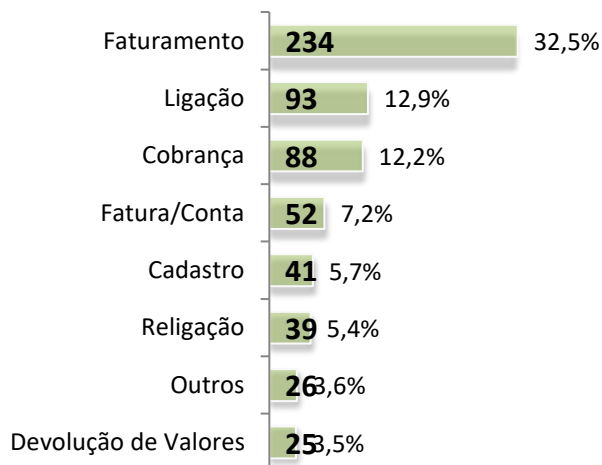
**Evolução anual de Informações e Reclamações (5 anos)**



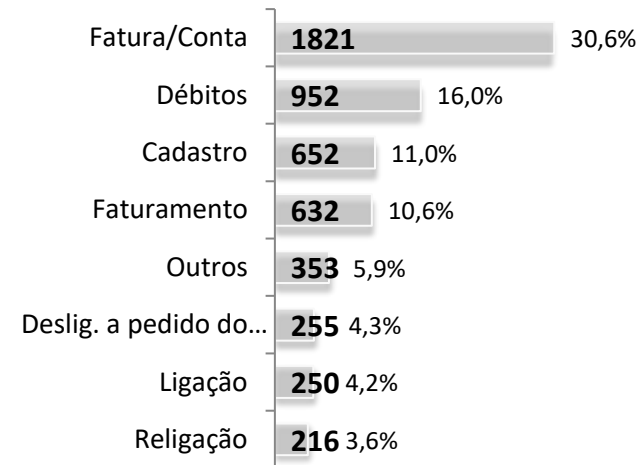
**Reclamações por concessionária no ano**

	Nº	%
Comgás	666	92,6%
Naturgy	41	5,7%
Necta Gás Natural	12	1,7%

**Reclamações mais frequentes no ano**



**Informações mais solicitadas no ano**



## Reclamações a cada 10 mil economias de água por prestadores de serviços em 2023

Concessionária	Quantidade de Usuários <sup>1</sup>	Total de Reclamações	Reclamações a cada 10 mil Usuários
Naturgy	94.985	41	4,32
Gás Brasileiro	44.681	12	2,69
Comgás	2.536.529	666	2,63
<b>Setor agregado</b>	<b>2.676.195</b>	<b>719</b>	<b>2,69</b>

<sup>1</sup> 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 2023

### Reclamações fora do prazo em 2023 (reiteradas)

Prestador de serviços	Quantidade de reiteradas <sup>1</sup>	Total de reclamações	% de reiteradas
Comgás	0	666	0,0%
Naturgy	3	41	7,3%
Necta Gás Natural	7	12	58,3%
<b>Setor agregado</b>	<b>10</b>	<b>719</b>	<b>1,4%</b>

<sup>1</sup> 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 2023

Prestador de serviços	Quantidade de devolvidas <sup>1</sup>	Total de reclamações	% de devolvidas
Comgás	222	666	33,3%
Naturgy	0	41	0,0%
Necta Gás Natural	0	12	0,0%
<b>Setor agregado</b>	<b>222</b>	<b>719</b>	<b>30,9%</b>

<sup>1</sup> 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 2023

Prestador de serviços	Quantidade reclamações procedentes <sup>1</sup>	Total de reclamações	% de reclamações procedentes
Comgás	209	666	31,4%
Naturgy	19	41	46,3%
Necta Gás Natural	4	12	33,3%
<b>Setor agregado</b>	<b>232</b>	<b>719</b>	<b>32,3%</b>

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

Comgás

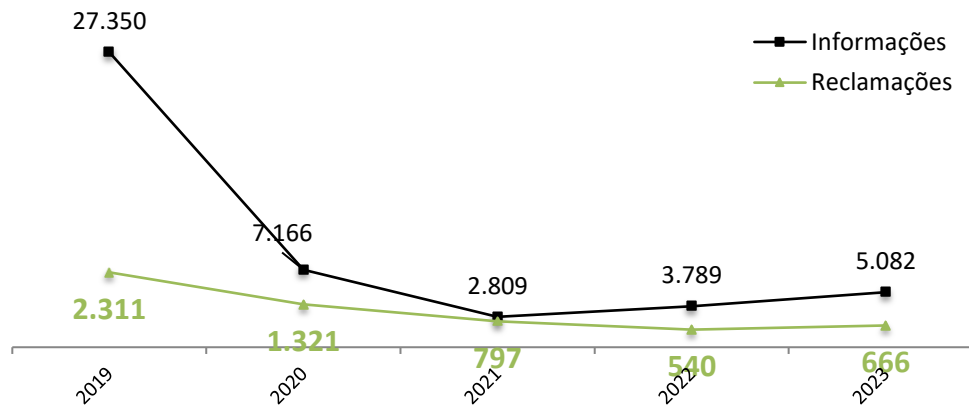
Manifestações por tipo (5 anos)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
2019	27.350	2.311	-	1.899	31.560
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

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

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

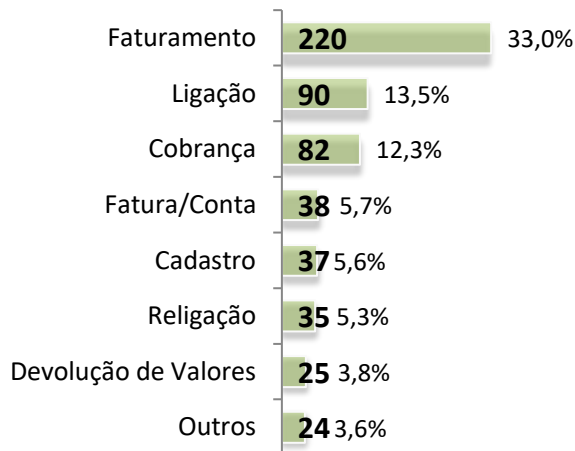
Evolução anual de Informações e Reclamações (5 anos)



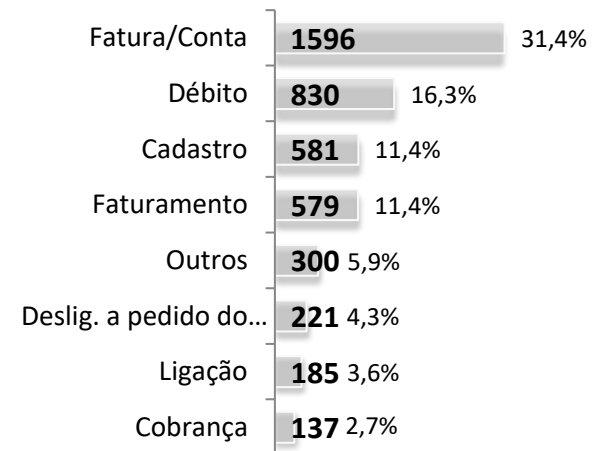
Municípios com mais reclamações no ano

Município	Quantidade
São Paulo	388
Campinas	45
São Bernardo do Campo	39
Guarulhos	28
Jundiaí	16
Osasco	16
Santos	12
São José dos Campos	12
Taboão da Serra	12
Santo André	12

Reclamações mais frequentes no ano



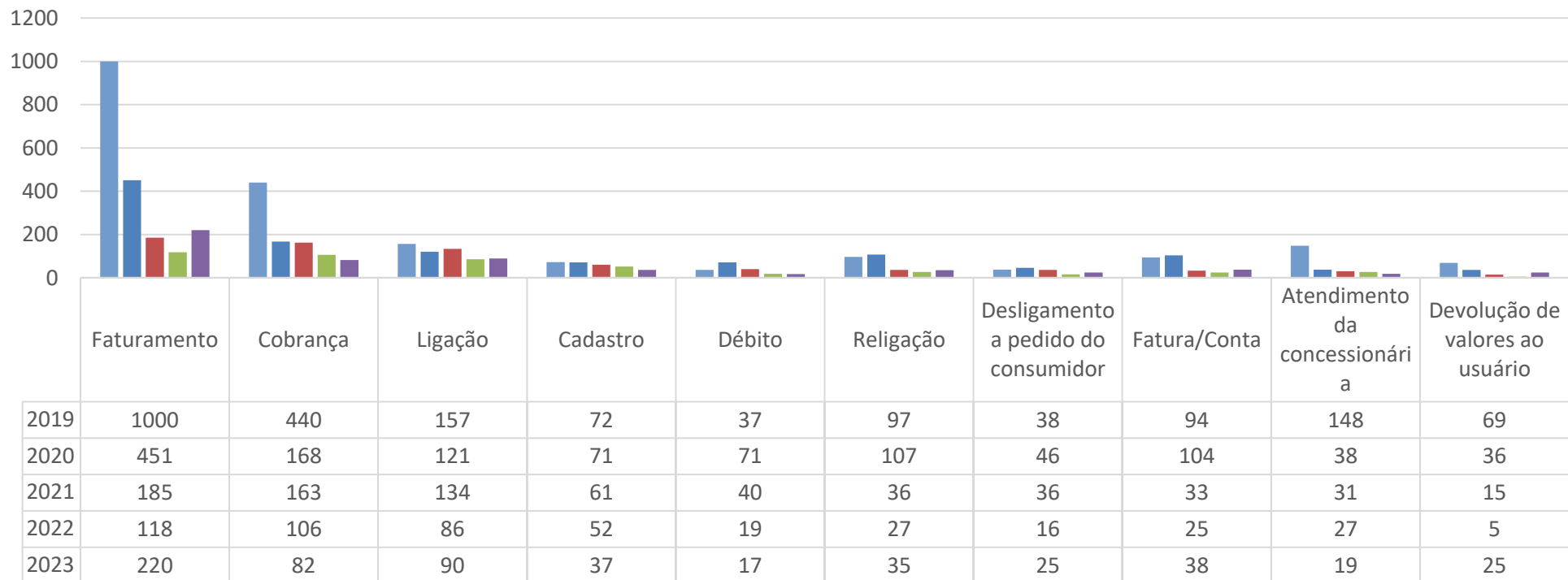
Informações mais solicitadas no ano





Comgás

Evolução anual dos assuntos mais reclamados (5 anos)



Naturgy

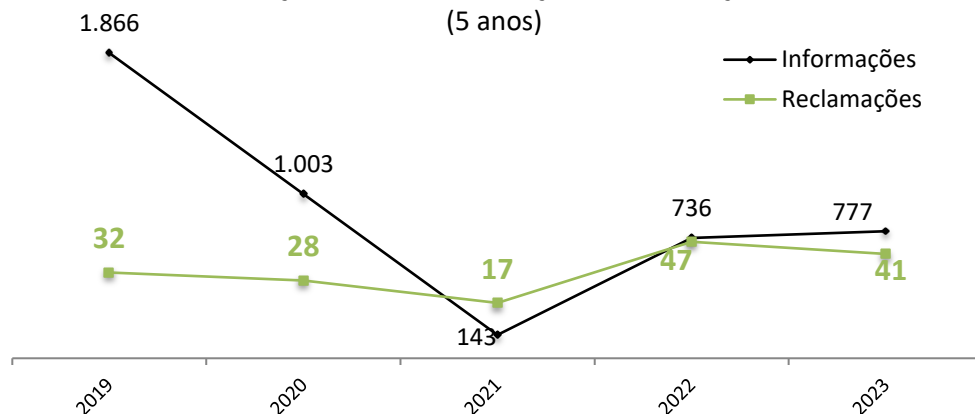
Manifestações por tipo (5 anos)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
2019	1.866	32	-	26	1.924
2020	1.003	28	14%	9	1.040
2021	143	17	65%	14	174
2022	736	47	-64%	48	831
2023	777	41	15%	38	856

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

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

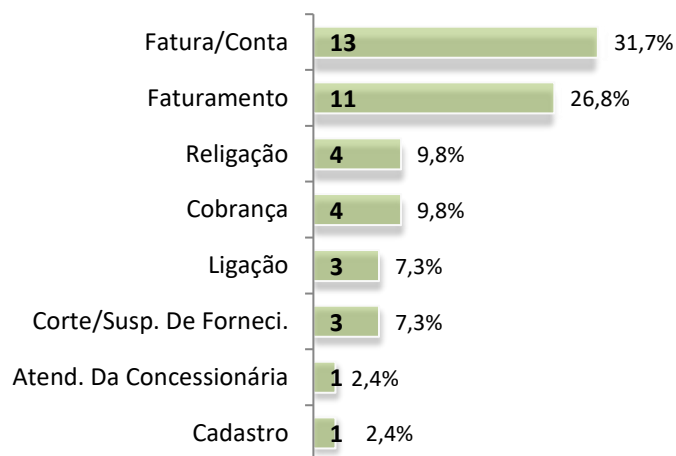
Evolução anual de Informações e Reclamações



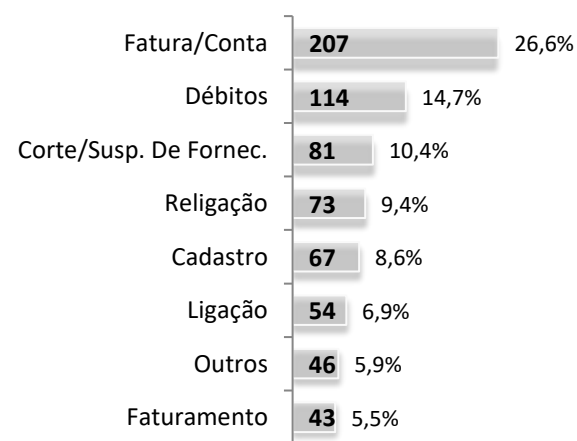
Municípios com mais reclamações no ano

Município	Quantidade
Sorocaba	21
Itu	5
Salto	3
Tatuí	3
Votorantim	3
Boituva	2
Porto Feliz	2
Itapetininga	1
Botucatu	1

Principais Reclamações no ano

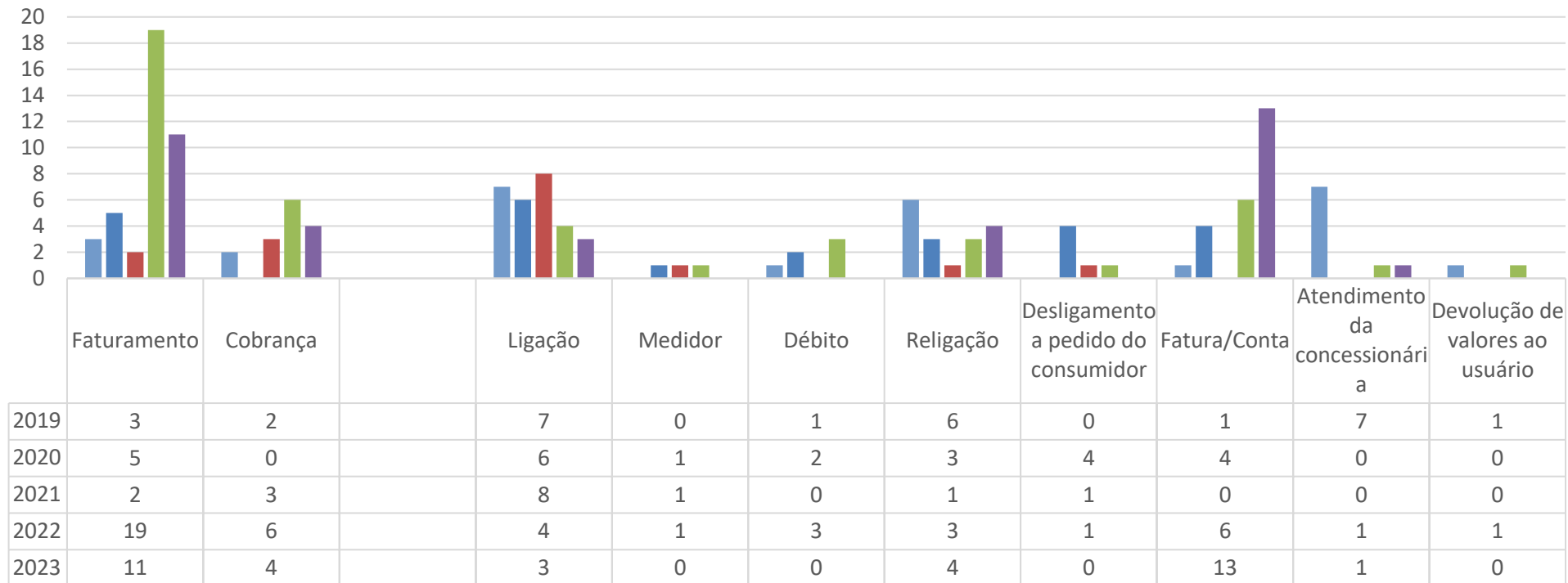


Principais Informações no ano



Naturgy

Evolução anual dos assuntos mais reclamados (5 anos)



Necta Gás Natural

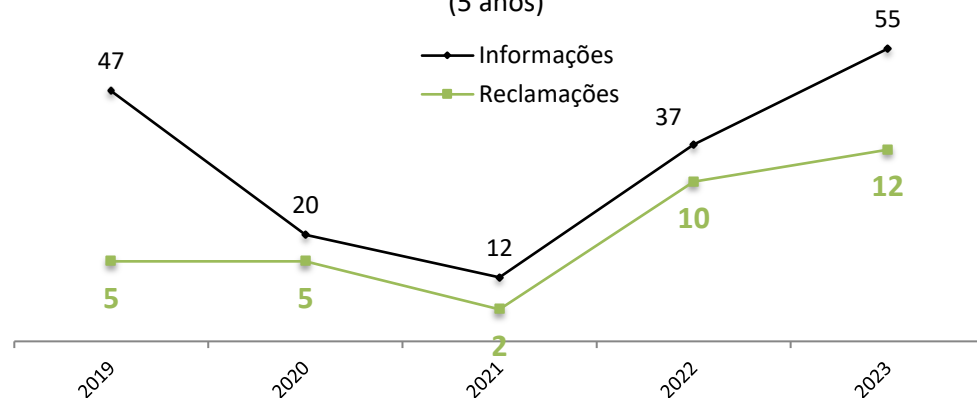
Manifestações por tipo (5 anos)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
2019	47	5	-	2	54
2020	20	5	0%	2	27
2021	12	2	-150%	3	17
2022	37	10	80%	6	53
2023	55	12	17%	1	68

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

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

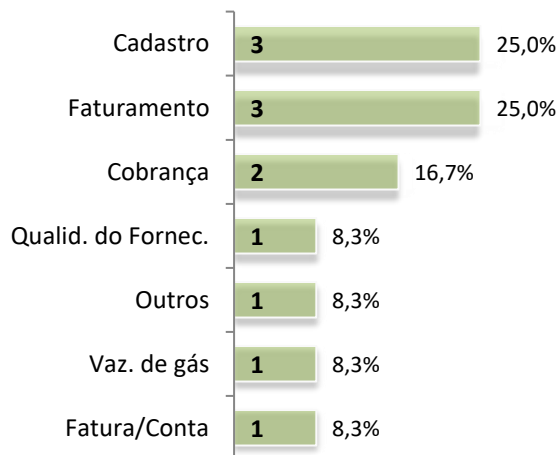
Evolução anual de Informações e Reclamações (5 anos)



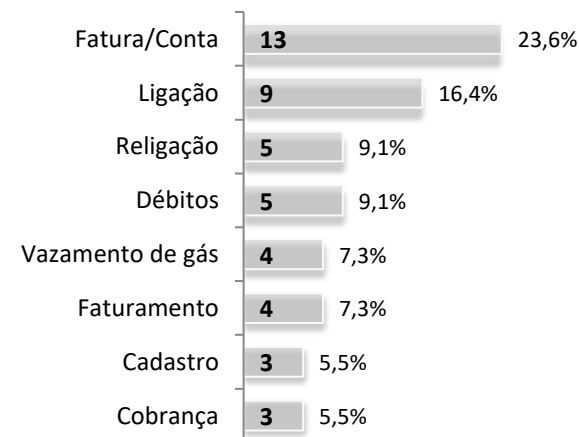
Municípios com mais reclamações no ano

Município	Quantidade
Ribeirão Preto	5
Araçatuba	4
São Carlos	1
Araraquara	1
Marília	1

Reclamações no ano

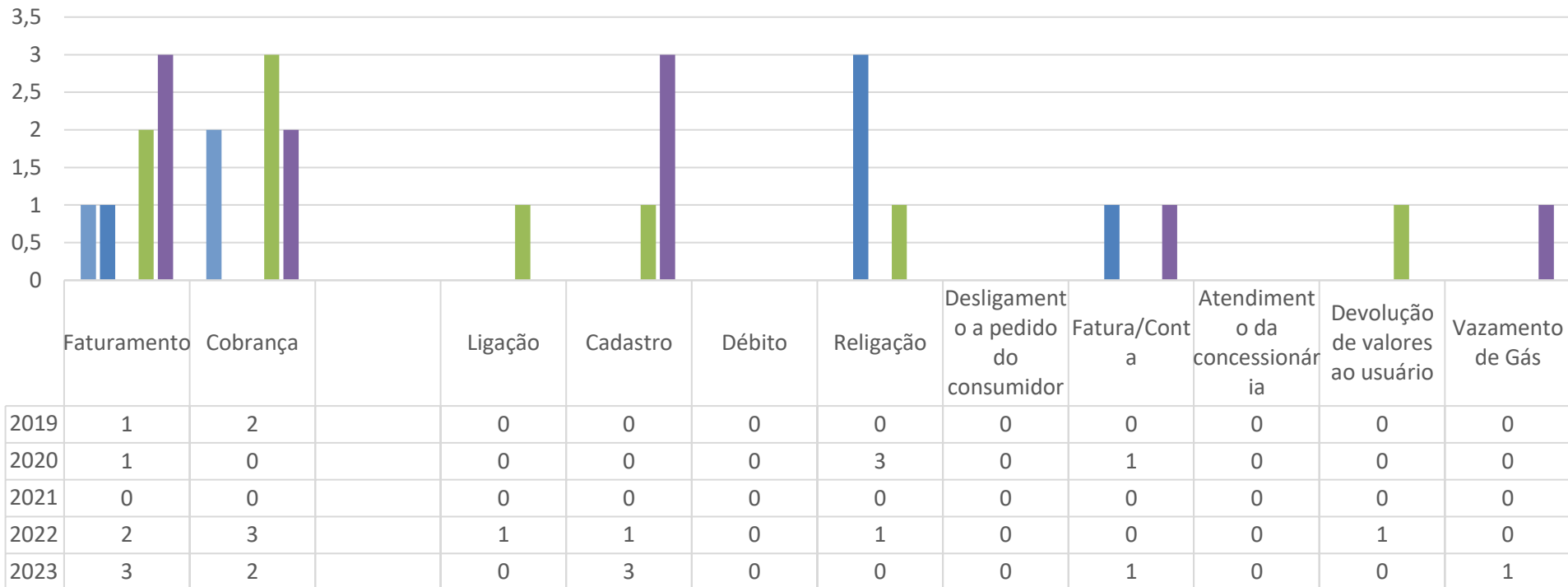


Principais Informações no ano



Necta Gás Natural

Evolução anual dos assuntos mais reclamados (5 anos)



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

Para reclamações, contate primeiramente a concessionária que atua em seu município. Caso a situação não seja resolvida ou você não fique satisfeito, ligue para o SAU-ARSESP.

### **Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU-ARSESP)**

**Energia Elétrica** – 0800 727 01 67

**Gás canalizado** – 0800 770 04 27

**Saneamento** – 0800 771 68 83

[sau@arsesp.sp.gov.br](mailto:sau@arsesp.sp.gov.br)

### **Ouvidoria ARSESP**

0800 770 6884

[ouvidoriaarsesp@sp.gov.br](mailto:ouvidoriaarsesp@sp.gov.br)

### **Canal exclusivo para prefeitos**

0800 771 7733

[arsesp.municipios@arsesp.sp.gov.br](mailto:arsesp.municipios@arsesp.sp.gov.br)

Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo – ARSESP

Rua Cristiano Viana, 428 - 4º Andar

CEP 05411-902

Horário de atendimento (protocolo): 8:30 às 17:30

PABX: (11) 3204-2100

[www.arsesp.sp.gov.br](http://www.arsesp.sp.gov.br)



Secretaria de  **SÃO PAULO**  
Parcerias em Investimentos GOVERNO DO ESTADO