

Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP

Setor: Gás Canalizado

Mês: Agosto/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 **Ouidoria** 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**.

Este relatório apresenta, de maneira consolidada, as manifestações registradas pelos usuários dos serviços regulados, por meio dos diferentes canais de atendimento disponibilizados pela Agência.

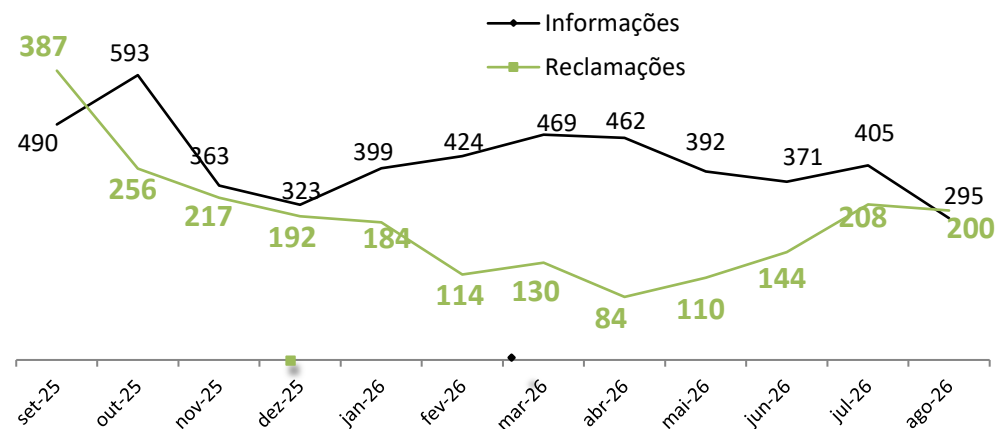
A análise dessas manifestações permite identificar oportunidades de aprimoramento na prestação dos serviços públicos e reforça o compromisso da Arsesp com a transparência e a melhoria contínua dos serviços por ela regulados.

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
mar-26	469	130	14,04%	39	638
abr-26	462	84	-35,38%	37	583
mai-26	392	110	30,95%	40	542
jun-26	371	144	30,91%	29	544
jul-26	405	208	44,44%	49	662
ago-26	295	200	-3,85%	46	541

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	192	96,0%
Naturgy	6	3,0%
Necta Gás Natural	2	1,0%

Reclamações mais frequentes no mês

Faturamento	99	49,5%
Ligação	21	10,5%
Cadastro	16	8,0%
Cobrança	15	7,5%
Religação	12	6,0%
Corte/Susp. Do Fornec.	12	6,0%
Fatura/Conta	6	3,0%
Deslig. a ped. do consum.	5	2,5%

Informações mais solicitadas no mês

Faturamento	66	22,4%
Consulta de protocolo	44	14,9%
Fatura/Conta	43	14,6%
Débitos	22	7,5%
Ligação	19	6,4%
Cadastro	18	6,1%
Cobrança	15	5,1%
Outros	14	4,7%

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	
Comgás	32,3%	Comgás	0,00%	Necta Gás Natural	50,0%	Comgás	0,66
Naturgy	16,7%	Naturgy	0,00%	Comgás	21,4%	Naturgy	0,57
Necta Gás Natural	0,0%	Necta Gás Natural	0,00%	Naturgy	16,7%	Necta Gás Natural	0,32
Setor agregado	31,5%	Setor agregado	0,00%	Setor agregado	21,5%	Setor agregado	0,65

¹ Base de U.C.'s de agosto de 2026

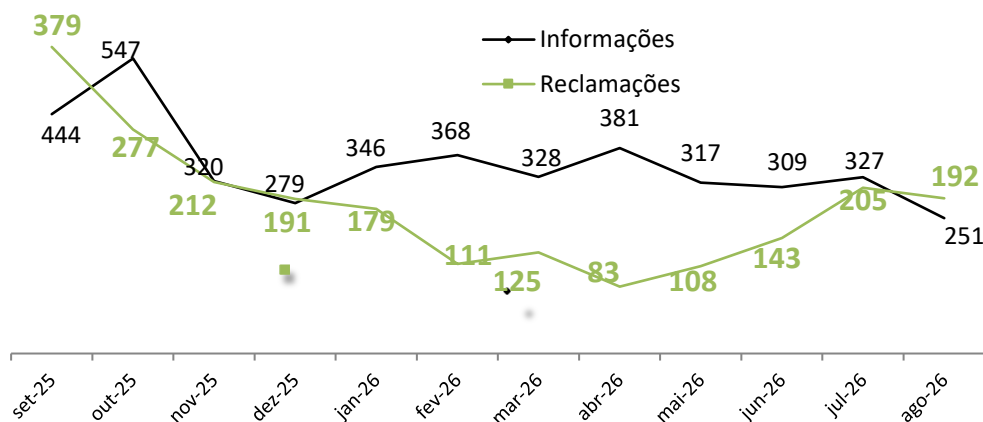
Comgás

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
mar-26	328	125	11,20%	39	492
abr-26	381	83	-50,60%	36	500
mai-26	317	108	23,15%	39	464
jun-26	309	143	24,48%	28	480
jul-26	327	205	30,24%	52	584
ago-26	251	192	-6,77%	41	484

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

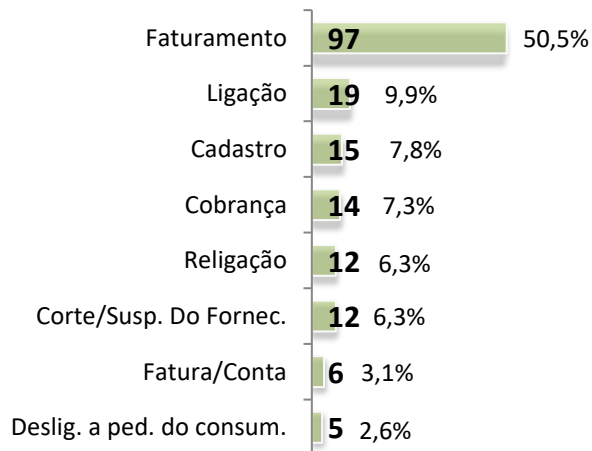
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



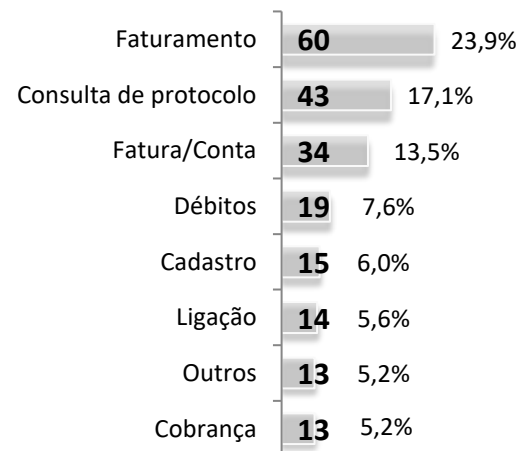
Municípios com mais reclamações no mês

	Quantidade
São Paulo	94
Campinas	22
Santo André	9
São Bernardo do Campo	8
São José dos Campos	8
Guarulhos	8
Barueri	6
Diadema	6
Mogi das Cruzes	4
Santos	4

Reclamações mais frequentes no mês

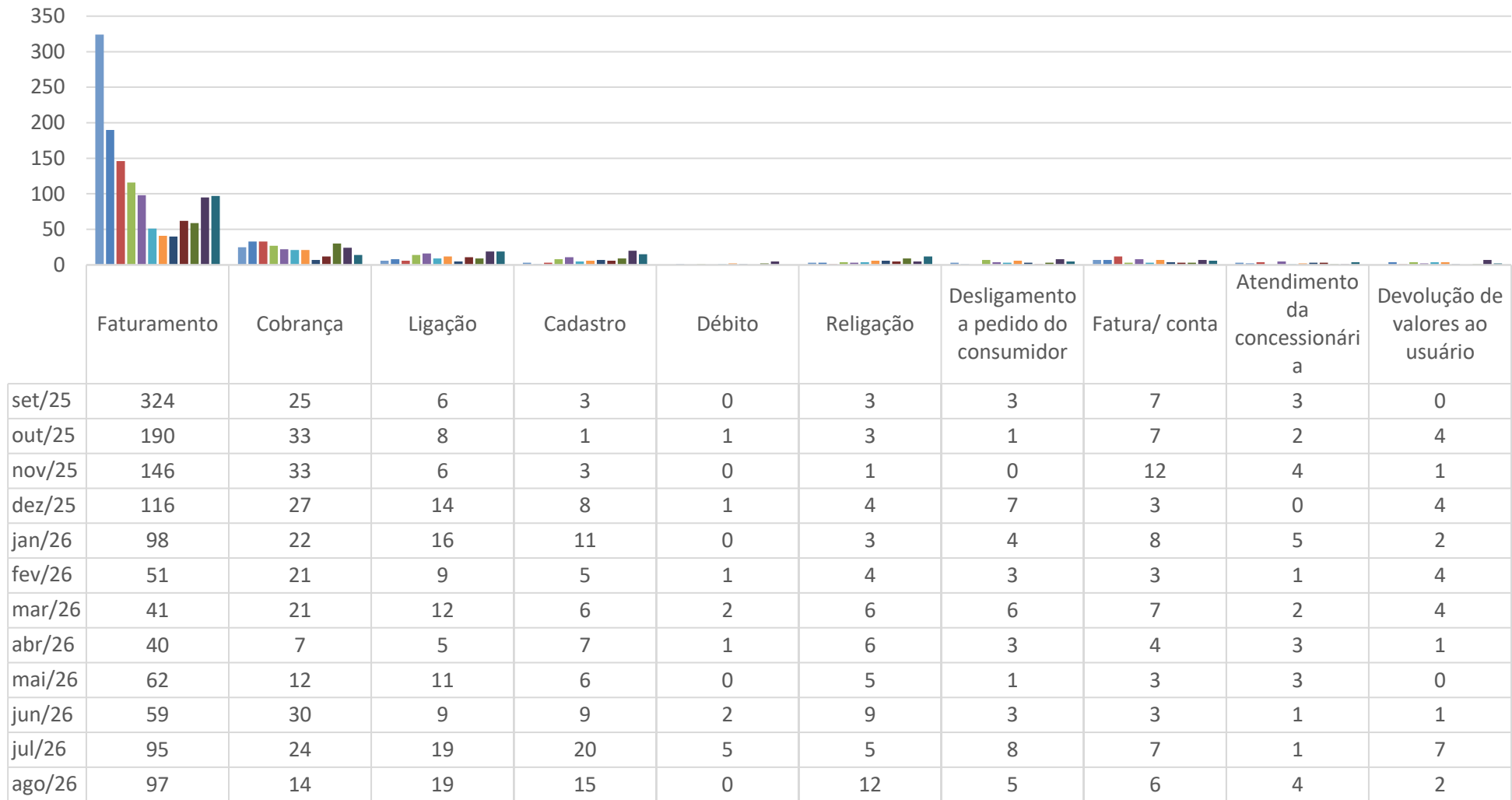


Informações mais solicitadas no mês



Comgás

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



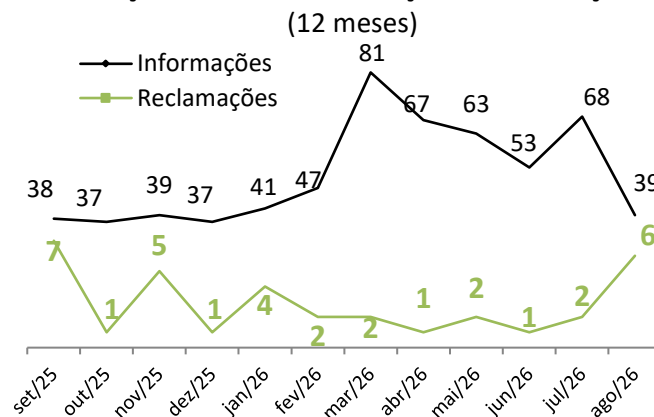
Naturgy

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
mar/26	81	2	0	83
abr/26	67	1	0	68
mai/26	63	2	1	66
jun/26	53	1	1	55
jul/26	68	2	5	75
ago/26	39	6	4	49

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

Evolução mensal de Informações e Reclamações



Principais Informações no mês

Fatura/Conta	8	20,5%
Faturamento	5	12,8%
Religação	5	12,8%
Ligação	4	10,3%

Reclamações no mês

Ligação	2	33,3%
Cobrança	1	16,7%
Vazamento de gás	1	16,7%
Cadastro	1	16,7%

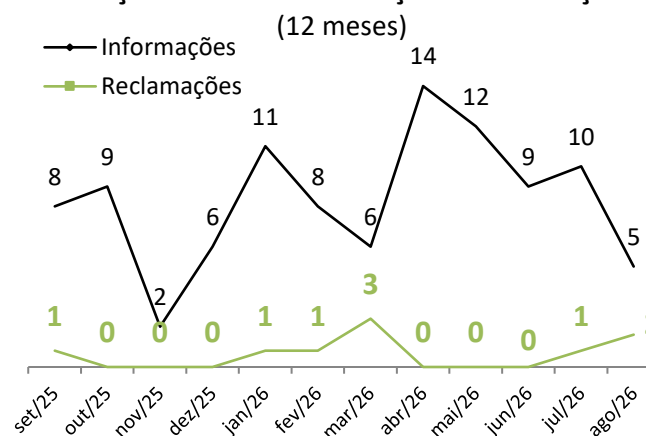
Necta Gás Natural

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
mar/26	6	3	0	9
abr/26	14	0	1	15
mai/26	12	0	0	12
jun/26	9	0	0	9
jul/26	10	1	0	11
ago/26	5	2	1	8

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

Evolução mensal de Informações e Reclamações



Principais Informações no mês

Religação	1	20,0%
Fatura/Conta	1	20,0%
Ligação	1	20,0%
Débitos	1	20,0%

Reclamação no mês

Vazamento de gás	1	50,0%
Faturamento	1	50,0%

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