

Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP

Setor: Gás Canalizado

2025



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 **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**.

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.

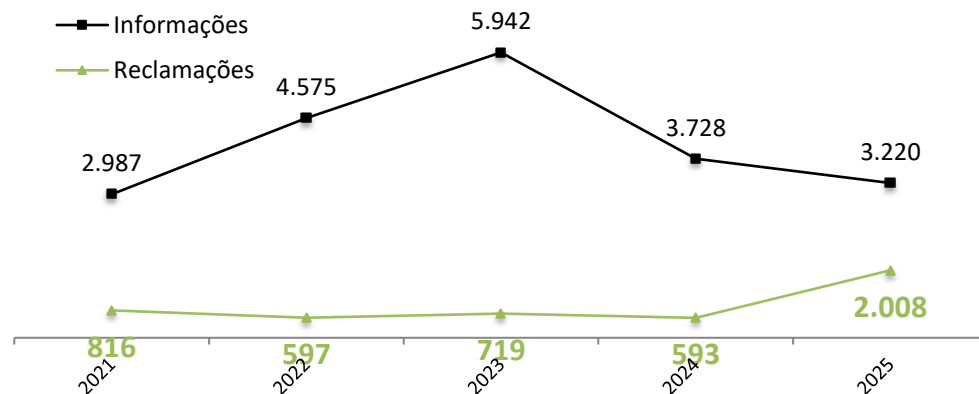
Manifestações por tipo (5 anos)

Ano	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
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
2025	3.220	2.008	238,62%	614	5.842

¹ Variação com relação ao mês anterior;

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

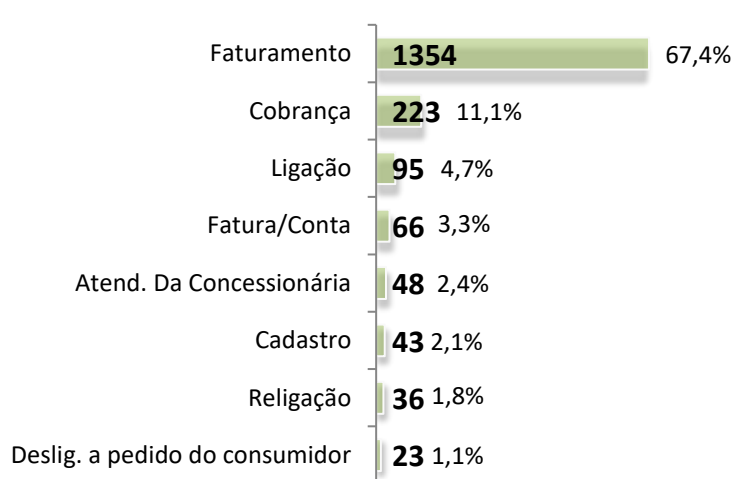
Evolução anual de Informações e Reclamações (5 anos)



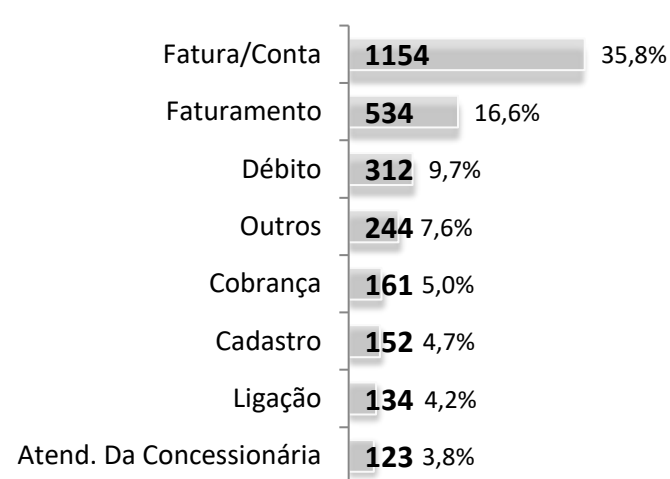
Reclamações por concessionária no ano

	Nº	%
Comgás	1.948	97,0%
Naturgy	45	2,2%
Necta Gás Natural	15	0,7%

Reclamações mais frequentes no ano



Informações mais solicitadas no ano



Reclamações a cada 10 mil unidades usuárias por concessionária em 2025

Concessionária	Total de Reclamações	Quantidade de Usuários ¹	Reclamações a cada 10 mil Usuários
Comgás	1.948	2.841.206	6,86
Naturgy	45	101.219	4,45
Necta Gás Natural	15	57.571	2,61
Setor agregado	2.008	2.999.996	6,69

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 2025

Reclamações fora do prazo em 2025 (reiteradas)

Prestador de serviços	Total de reclamações	Quantidade de reiteradas ¹	% de reiteradas
Comgás	1.948	0	0,0%
Naturgy	45	0	0,0%
Necta Gás Natural	15	5	33,3%
Setor agregado	2.008	5	0,2%

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 2025

Prestador de serviços	Total de reclamações	Quantidade de devolvidas ¹	% de devolvidas
Comgás	1.948	906	46,5%
Naturgy	45	14	31,1%
Necta Gás Natural	15	2	13,3%
Setor agregado	2.008	922	45,9%

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 2025

Prestador de serviços	Total de reclamações	Quantidade reclamações procedentes ¹	% de reclamações procedentes
Comgás	1.948	736	37,8%
Naturgy	45	21	46,7%
Necta Gás Natural	15	10	66,7%
Setor agregado	2.008	767	38,2%

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

Comgás

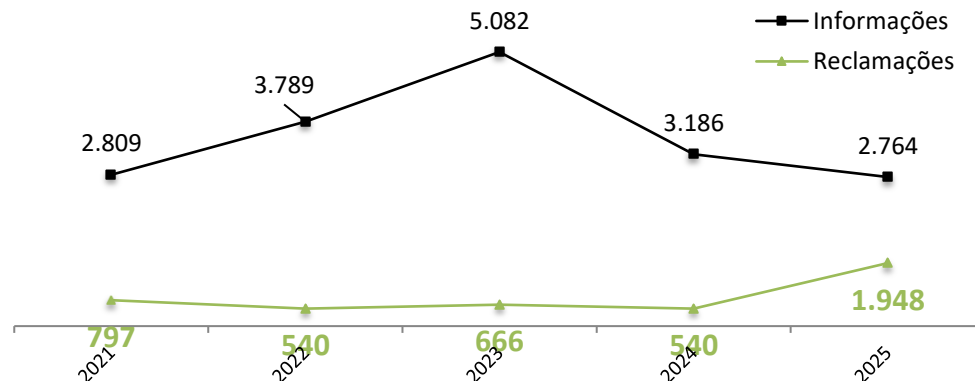
Manifestações por tipo (5 anos)

Ano	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
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
2025	2.764	1.948	72,28%	588	5.300

¹ Variação com relação ao mês anterior;

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

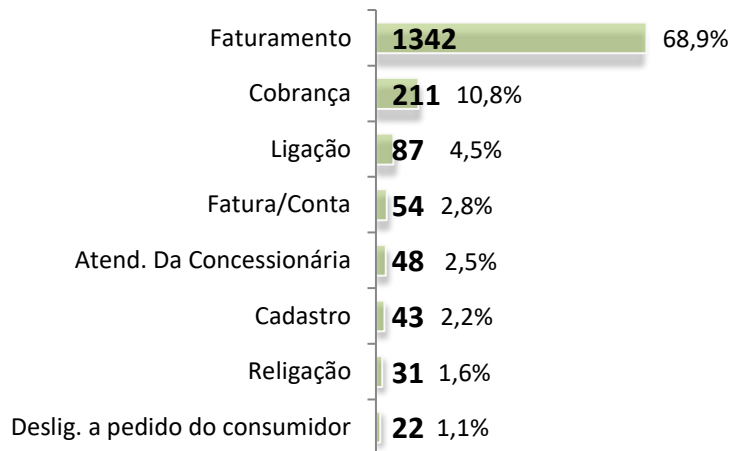
Evolução anual de Informações e Reclamações (5 anos)



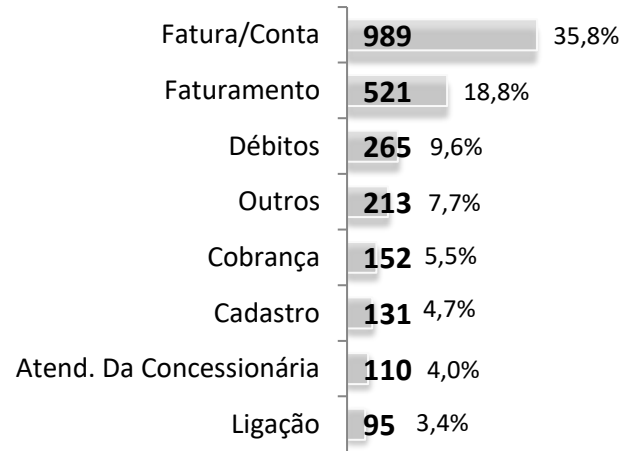
Municípios com mais reclamações no ano

	Quantidade
São Paulo	1.203
Jundiaí	197
Campinas	124
São José dos Campos	55
Osasco	47
Guarulhos	38
São Bernardo do Campo	35
Cotia	31
Piracicaba	26
Santo André	20

Reclamações mais frequentes no ano

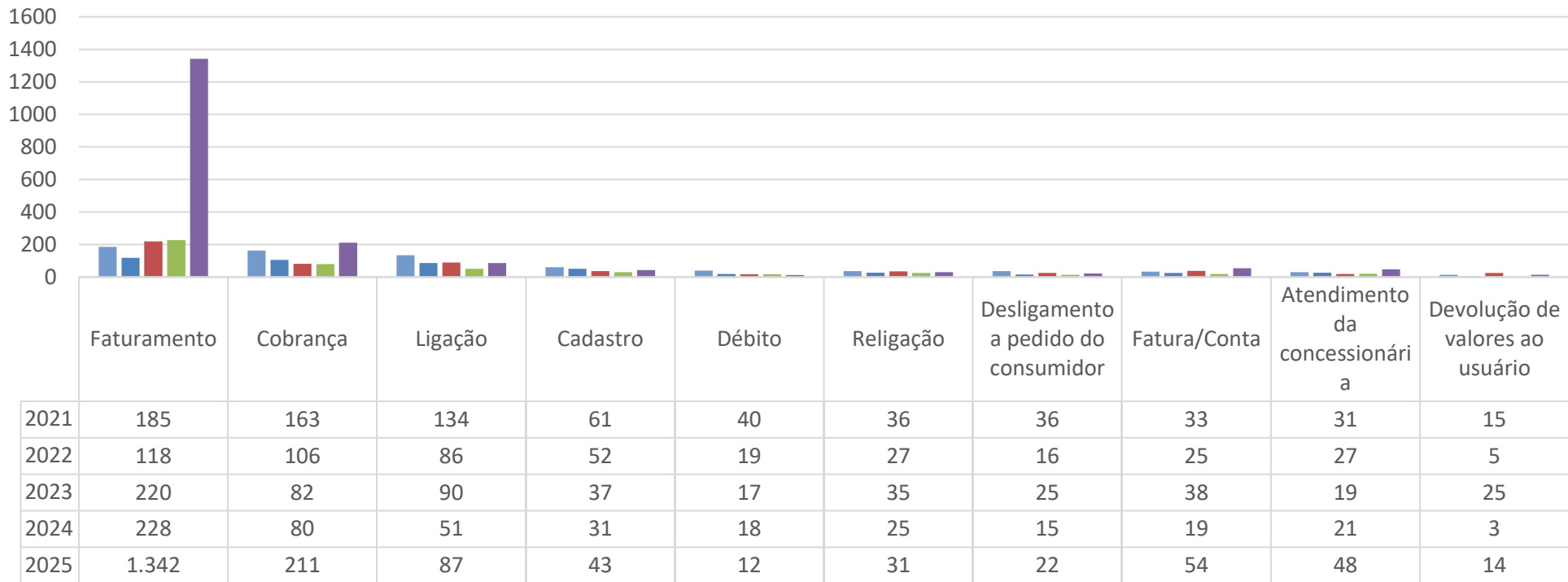


Informações mais solicitadas no ano



Comgás

Evolução anual dos assuntos mais reclamados (5 anos)



Naturgy

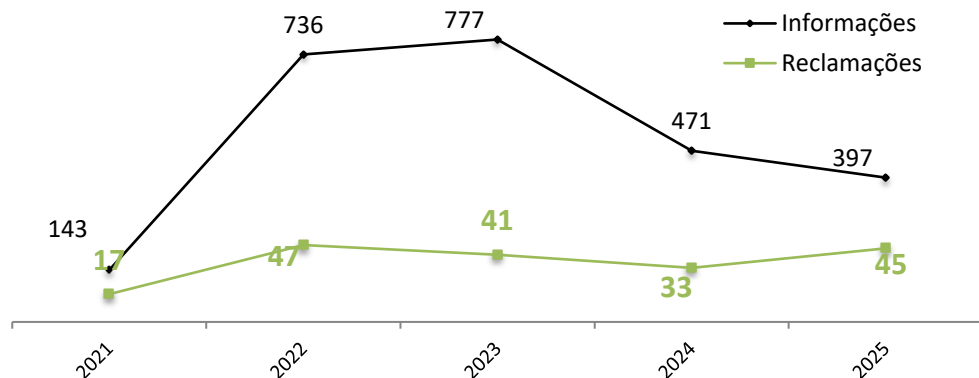
Manifestações por tipo (5 anos)

Ano	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
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
2025	397	45	26,67%	23	465

¹ Variação com relação ao mês anterior;

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

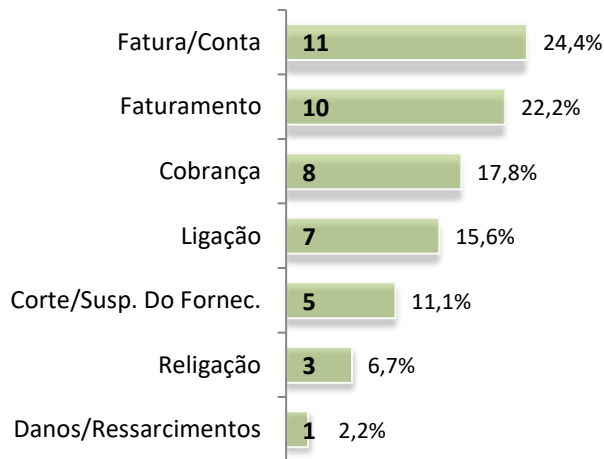
Evolução anual de Informações e Reclamações (5 anos)



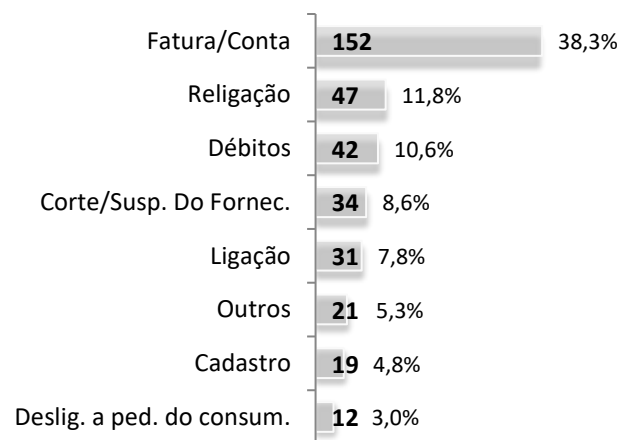
Municípios com mais reclamações no ano

	Quantidade
Sorocaba	32
Itu	3
Votorantim	2
Porto Feliz	2
Cerquilha	1
Boituva	1
Tatuí	1
Salto	1
Águas de Santa Bárbara	1
São Roque	1

Reclamações no ano

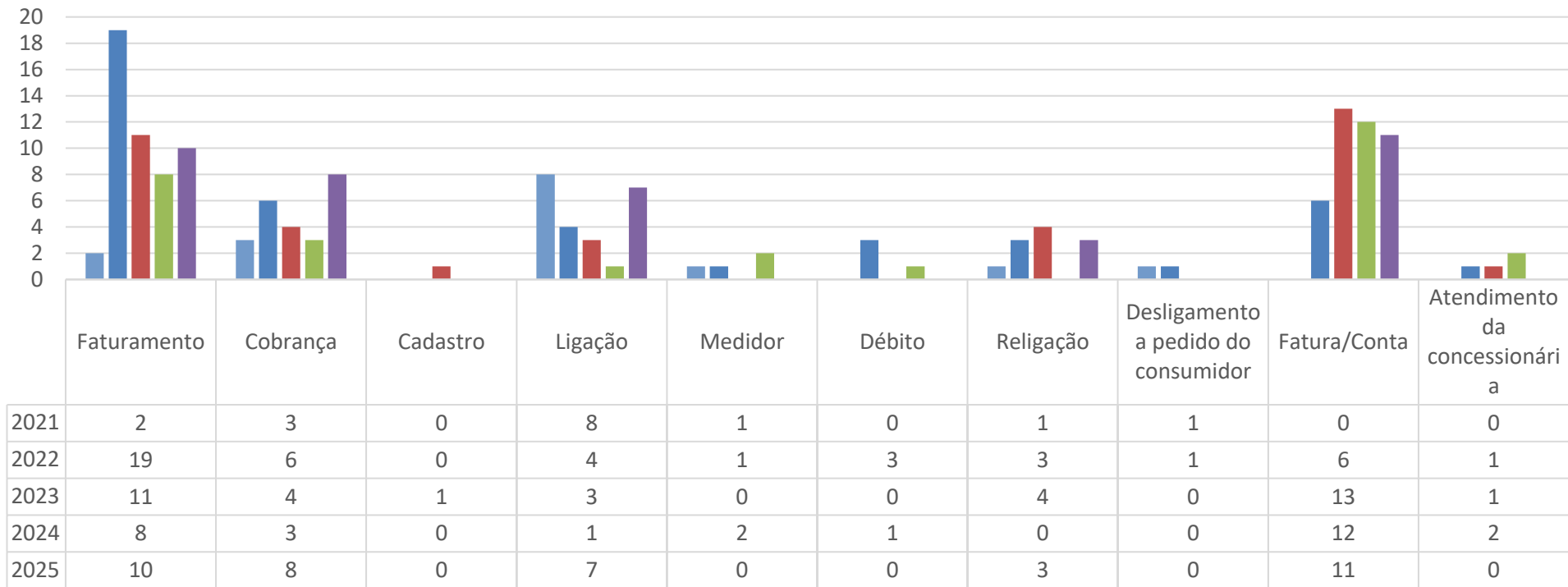


Principais Informações no ano



Naturgy

Evolução anual dos assuntos mais reclamados (5 anos)



Necta Gás Natural

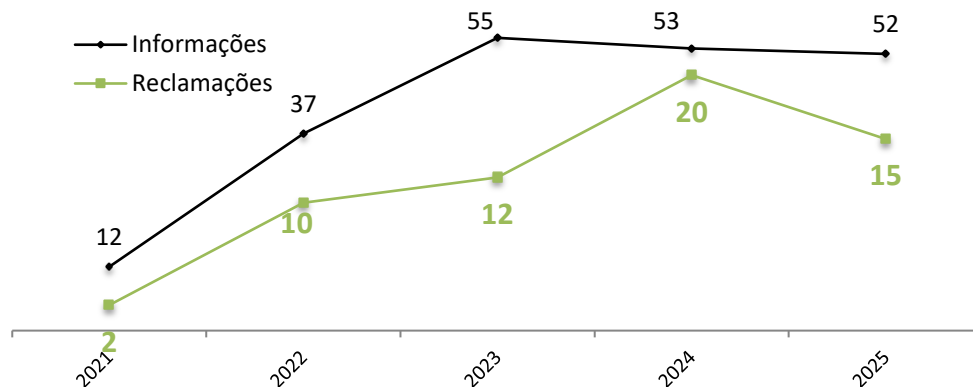
Manifestações por tipo (5 anos)

Ano	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
2021	12	2	-150%	3	17
2022	37	10	80%	6	53
2023	55	12	17%	1	68
2024	53	20	40%	0	73
2025	52	15	-33%	3	70

¹ Variação com relação ao mês anterior;

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

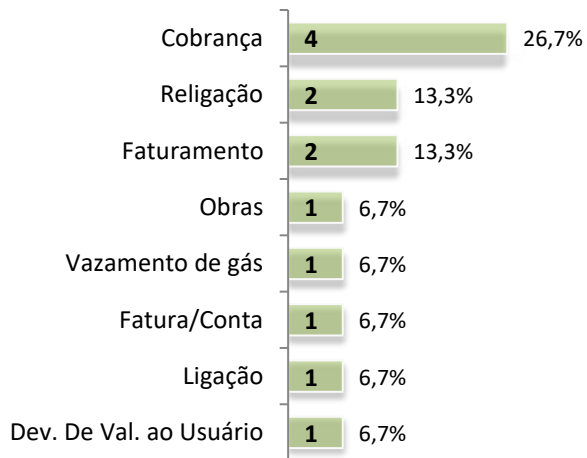
Evolução anual de Informações e Reclamações (5 anos)



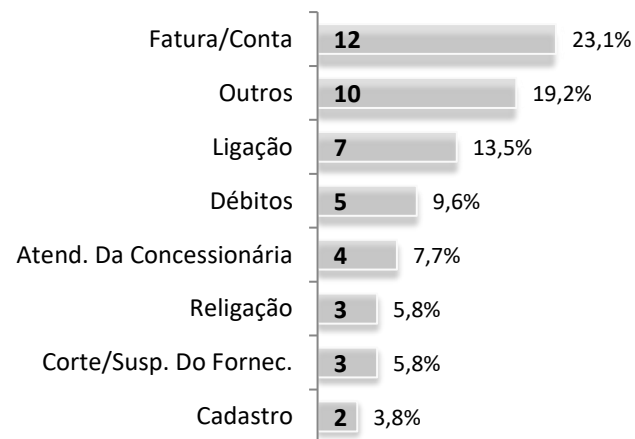
Municípios com mais reclamações no ano

	Quantidade
São Carlos	4
Ribeirão Preto	3
Marília	3
Bauru	1
Araçatuba	1
São José do Rio Preto	1
Porto Ferreira	1
Araraquara	1

Principais Reclamações no ano

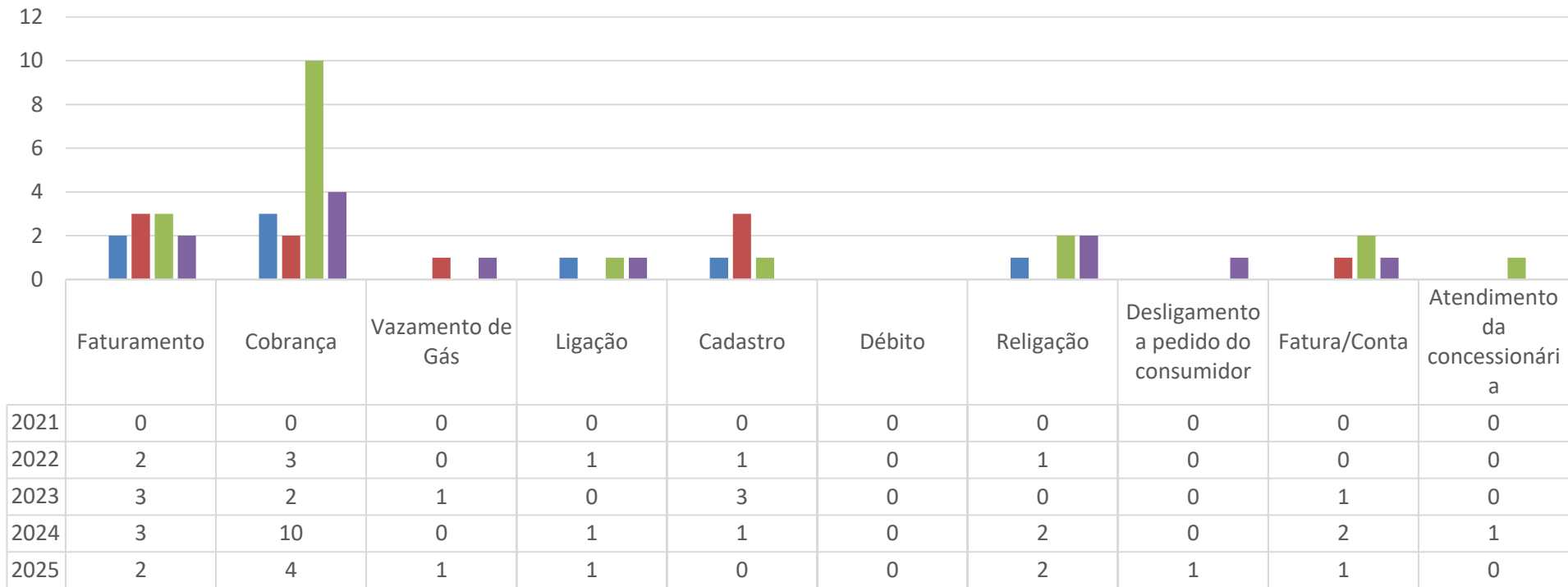


Principais Informações no ano



Necta Gás Natural

Evolução anual dos assuntos mais reclamados (5 anos)



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