

Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP

Setor: Gás Canalizado

Mês: Dezembro/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.

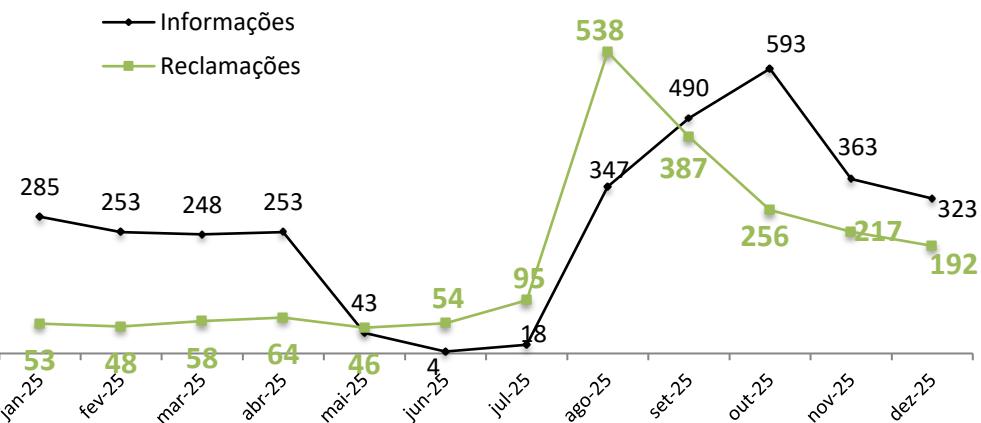
Dados agregados do Setor

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
jul-25	18	95	75,93%	9	122
ago-25	347	538	466,32%	92	977
set-25	490	387	-28,07%	127	1004
out-25	593	256	-33,85%	117	966
nov-25	363	217	-15,23%	80	660
dez-25	323	192	-11,52%	49	564

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	191	99,5%
Naturgy	1	0,5%
Necta Gás Natural	0	0,0%

Reclamações mais frequentes no mês

Faturamento	117	60,9%
Cobrança	27	14,1%
Ligaçāo	14	7,3%
CADASTRO	8	4,2%
Deslig. a Pedido do Consum.	7	3,6%
Religāção	4	2,1%
Devolução de Valores	4	2,1%
Fatura/Conta	3	1,6%

Informações mais solicitadas no mês

Fatura/Conta	98	30,3%
Faturamento	55	17,0%
Débitos	34	10,5%
Outros	32	9,9%
Ligaçāo	17	5,3%
Cadastro	17	5,3%
Cobrança	15	4,6%
Atend. Da Concessionária	13	4,0%

Dados agregados do Setor

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	60,7%	Comgás	0,00%	Comgás	31,9%	Comgás	0,67
Naturgy	0,0%	Naturgy	0,00%	Naturgy	0,0%	Naturgy	0,10
Necta Gás Natural	0,0%	Necta Gás Natural	0,00%	Necta Gás Natural	0,0%	Necta Gás Natural	0,00
Setor agregado	60,4%	Setor agregado	0,00%	Setor agregado	31,8%	Setor agregado	0,64

¹ Base de U.C.'s de dezembro de 2025

Dados por concessionária

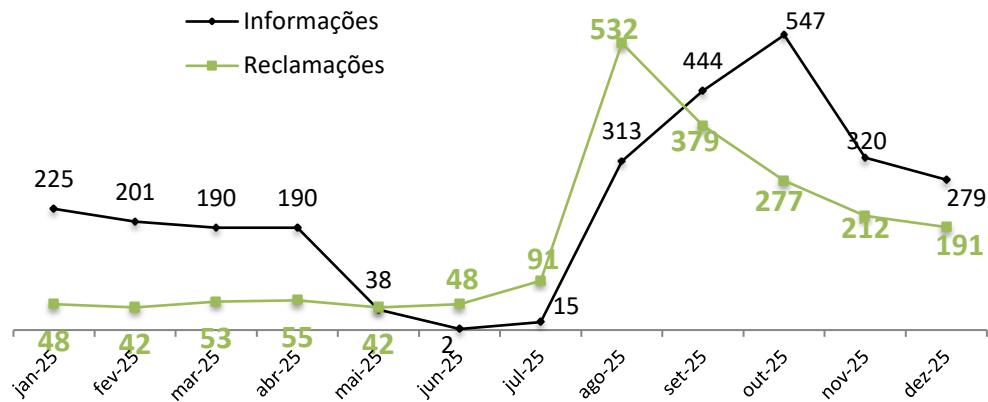
Comgás

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
jul-25	15	91	47,25%	8	114
ago-25	313	532	82,89%	90	935
set-25	444	379	-40,37%	119	942
out-25	547	277	-36,82%	114	938
nov-25	320	212	-30,66%	79	611
dez-25	279	191	-10,99%	48	518

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

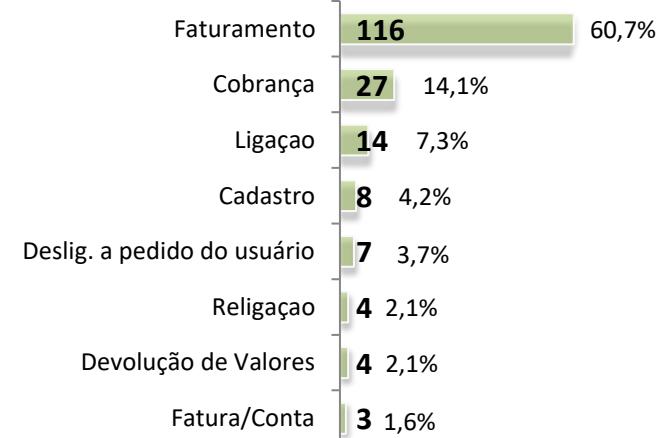
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



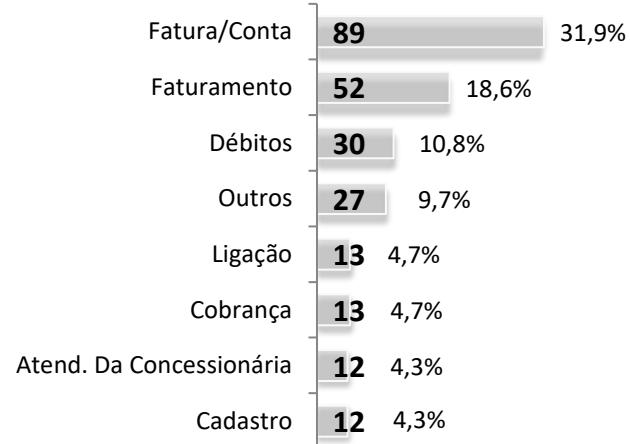
Municípios com mais reclamações no mês

	Quantidade
São Paulo	109
Jundiaí	14
Campinas	14
São José dos Campos	10
Guarulhos	6
Piracicaba	5
Osasco	5
São Bernardo do Campo	3
Santana de Parnaíba	3
Embu das Artes	2

Reclamações mais frequentes no mês



Informações mais solicitadas no mês

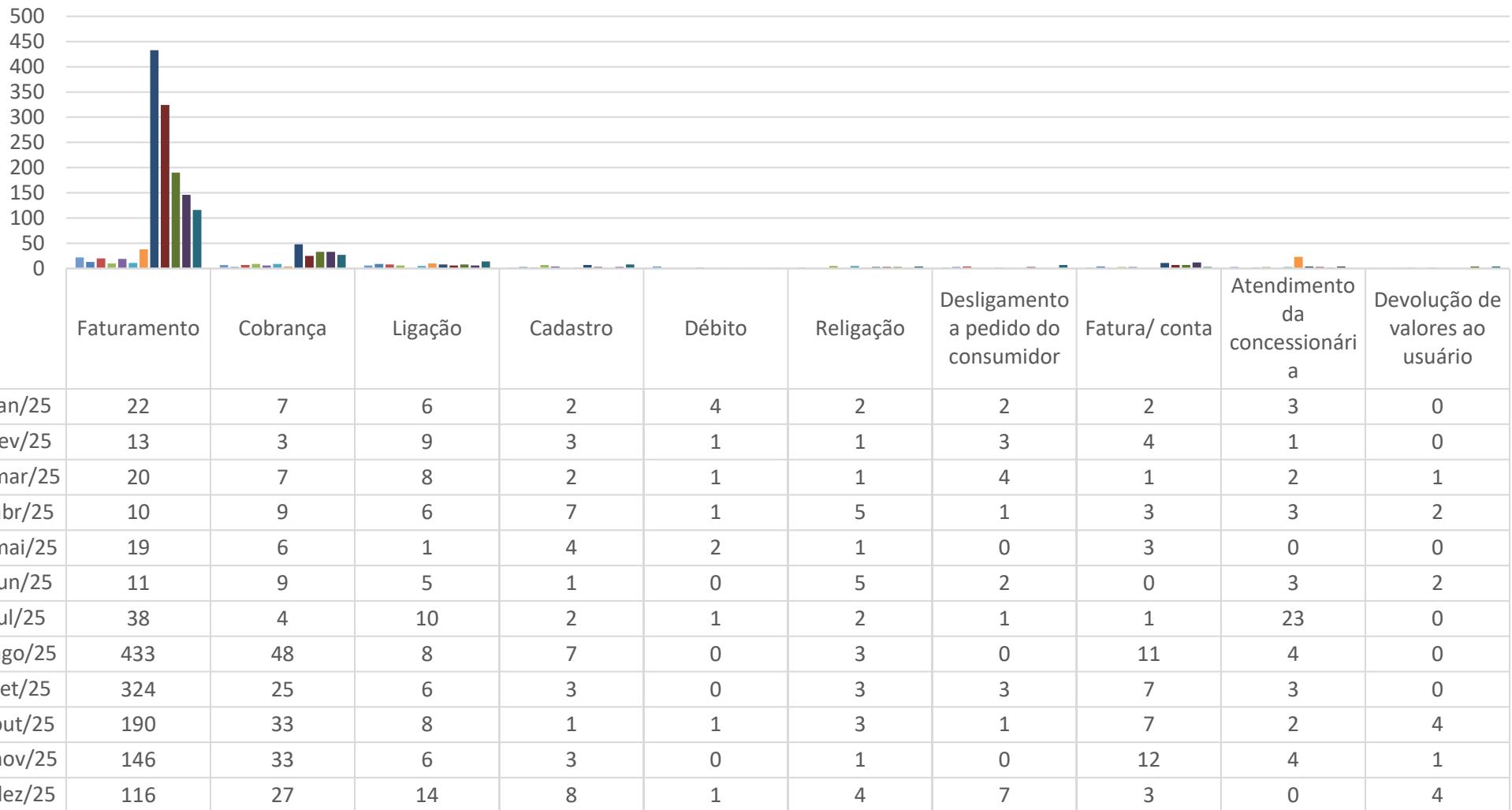


Dados por concessionária

Dezembro/2025

Comgás

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



Dados por concessionária

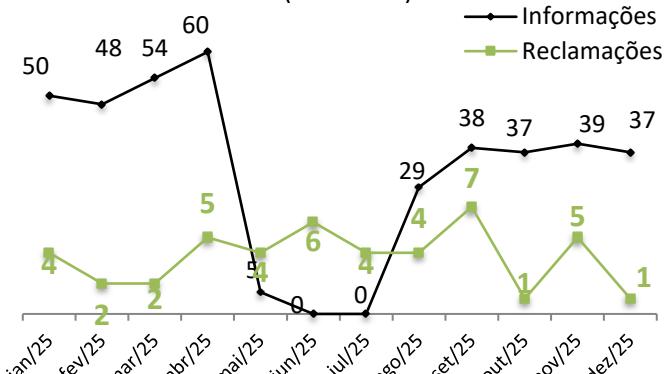
Naturgy

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
jul/25	0	4	1	5
ago/25	29	4	2	35
set/25	38	7	3	48
out/25	37	1	3	41
nov/25	39	5	1	45
dez/25	37	1	1	39

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

Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



Informações no mês

Fatura/Conta	9	24,3%
Religação	5	13,5%
Cadastro	4	10,8%
Débitos	4	10,8%

Reclamações no mês

Faturamento	1	100,0%
-------------	---	--------

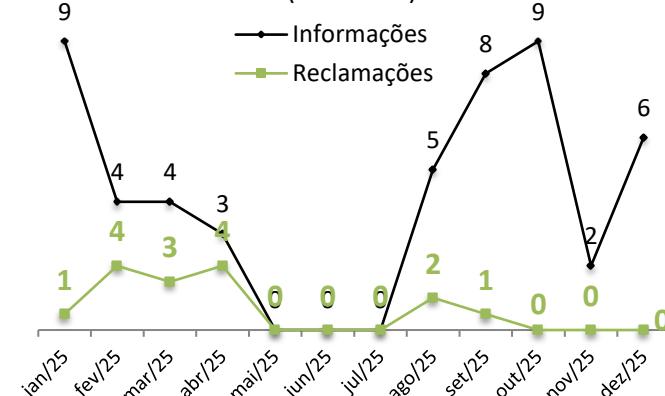
Necta Gás Natural

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
jul/25	0	0	0	0
ago/25	5	2	0	7
set/25	8	1	1	10
out/25	9	0	0	9
nov/25	2	0	0	2
dez/25	6	0	0	6

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

Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



Informações no mês

Outros	2	33,3%
Cadastro	1	16,7%
Religação	1	16,7%
Atend. Da Concessionária	1	16,7%
Corte/Suspe. Do Fornec.	1	16,7%

Nenhuma reclamação registrada 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