

Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP

Setor: Gás Canalizado

Mês: Janeiro/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 **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.

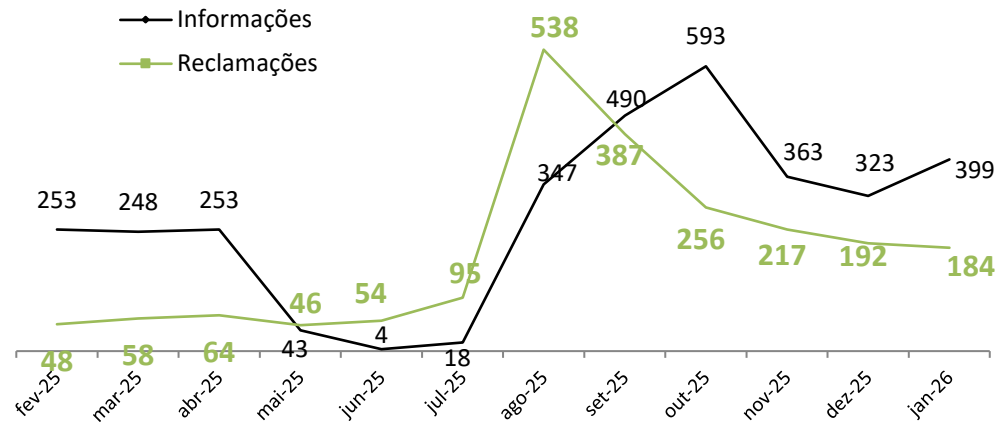
A análise dessas manifestações permite identificar oportunidades de aprimoramento na prestação dos serviços públicos e reforça o compromisso da Arsesp com a transparência e a melhoria contínua dos serviços por ela regulados.

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
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
jan-26	399	184	-4,17%	52	635

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	179	97,3%
Naturgy	4	2,2%
Necta Gás Natural	1	0,5%

Reclamações mais frequentes no mês

Faturamento	100	54,3%
Cobrança	25	13,6%
Ligação	16	8,7%
Cadastro	11	6,0%
Fatura/Conta	8	4,3%
Atend. Da Concessionária	5	2,7%
Deslig. a ped. do consum.	4	2,2%
Religação	3	1,6%

Informações mais solicitadas no mês

Fatura/Conta	139	34,8%
Faturamento	61	15,3%
Cobrança	31	7,8%
Ligação	28	7,0%
Débitos	27	6,8%
Outros	26	6,5%
Cadastro	14	3,5%
Religação	13	3,3%

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	39,1%	Comgás	0,00%	Necta Gás Natural	100,0%	Comgás	0,63
Naturgy	0,0%	Naturgy	0,00%	Comgás	13,4%	Naturgy	0,39
Necta Gás Natural	0,0%	Necta Gás Natural	0,00%	Naturgy	0,0%	Necta Gás Natural	0,17
Setor agregado	38,0%	Setor agregado	0,00%	Setor agregado	13,6%	Setor agregado	0,61

¹ Base de U.C.'s de janeiro de 2026

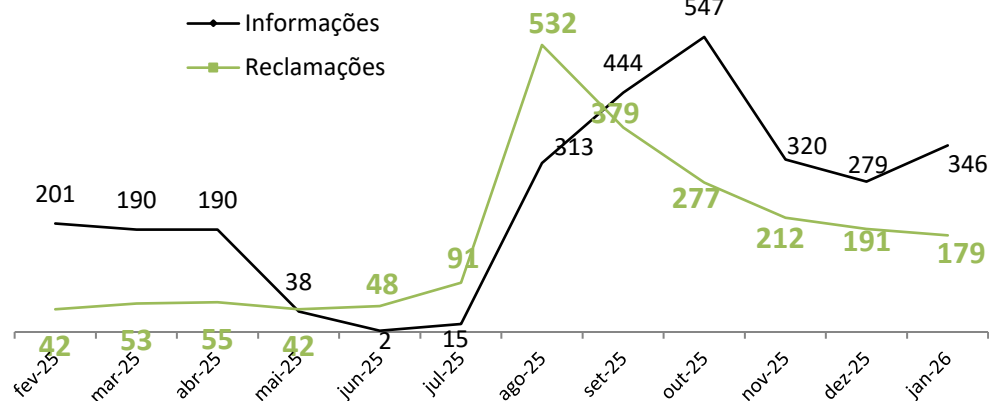
Comgás

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
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
jan-26	346	179	-6,70%	52	577

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
Campinas	13
Osasco	10
Jundiaí	7
São Bernardo do Campo	7
Indaiatuba	4
Santos	3
Diadema	3
São José dos Campos	3
Santana de Parnaíba	2

Reclamações mais frequentes no mês

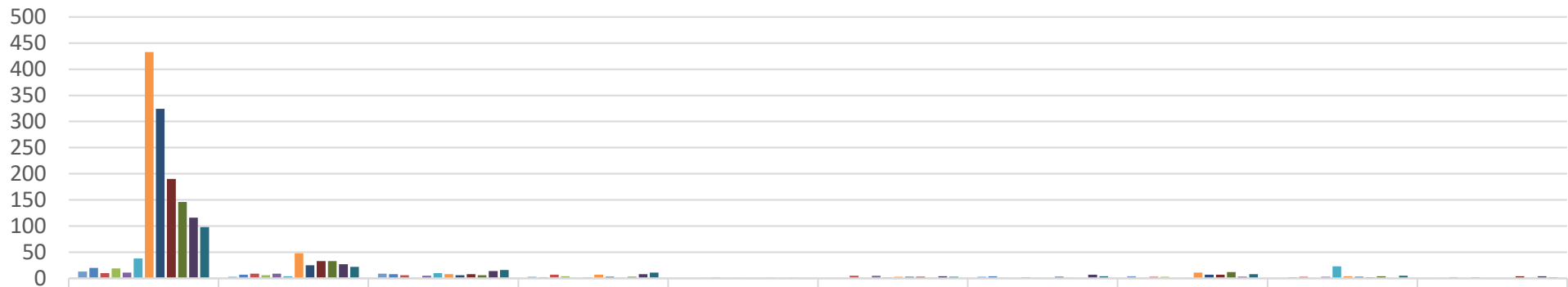
Faturamento	98	54,7%
Cobrança	22	12,3%
Ligação	16	8,9%
Cadastro	11	6,1%
Fatura/Conta	8	4,5%
Atend. Da Concessionária	5	2,8%
Deslig. a ped. do consumidor	4	2,2%
Religação	3	1,7%

Informações mais solicitadas no mês

Fatura/Conta	121	35,0%
Faturamento	59	17,1%
Cobrança	31	9,0%
Débitos	26	7,5%
Outros	23	6,6%
Ligação	19	5,5%
Cadastro	13	3,8%
Deslig. a ped. do consum.	9	2,6%

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
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
out/25	190	33	8	1	1	3	1	7	2	4
nov/25	146	33	6	3	0	1	0	12	4	1
dez/25	116	27	14	8	1	4	7	3	0	4
jan/26	98	22	16	11	0	3	4	8	5	2

Dados por concessionária

Janeiro/2026

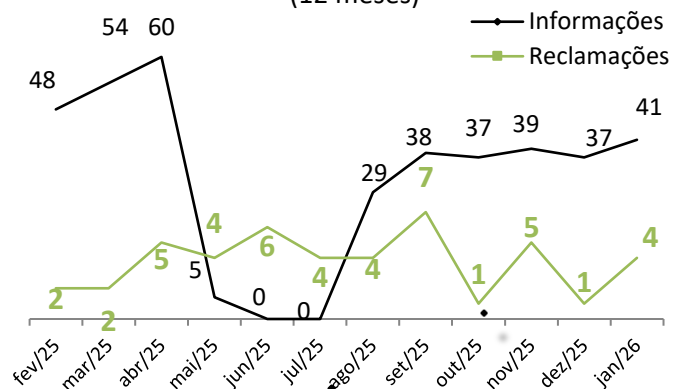
Naturgy

Manifestações por tipo (6 meses)

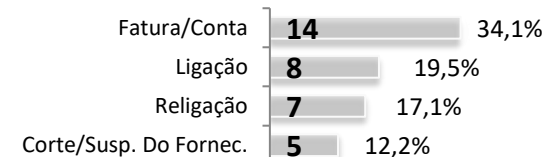
Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
ago/25	29	4	2	35
set/25	38	7	3	48
out/25	37	1	3	41
nov/25	39	5	1	45
dez/25	37	1	1	39
jan/26	41	4	0	45

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

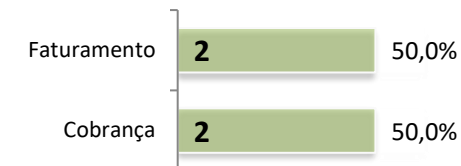
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



Principais Informações no mês



Reclamações no mês



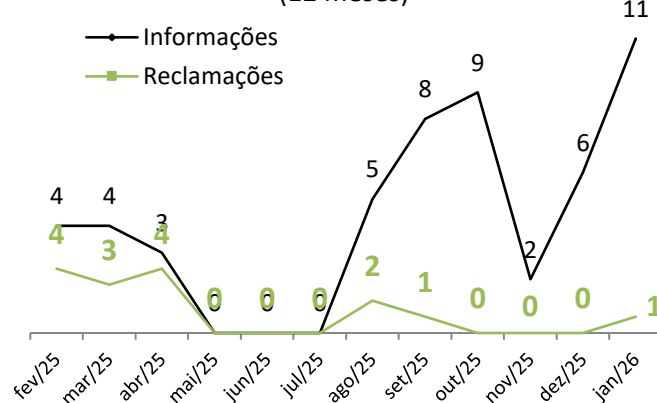
Necta Gás Natural

Manifestações por tipo (6 meses)

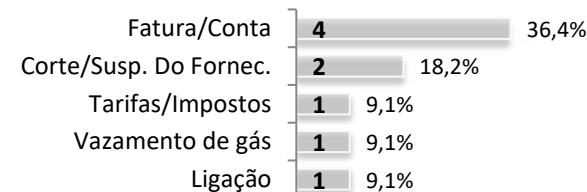
Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
ago/25	5	2	0	7
set/25	8	1	1	10
out/25	9	0	0	9
nov/25	2	0	0	2
dez/25	6	0	0	6
jan/26	11	1	0	12

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

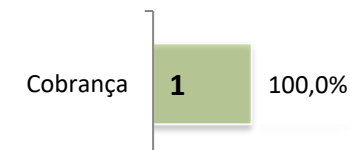
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



Principais Informações no mês



Reclamação no mês



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