

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

**Setor: Gás Canalizado**

**Mês: Junho/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.

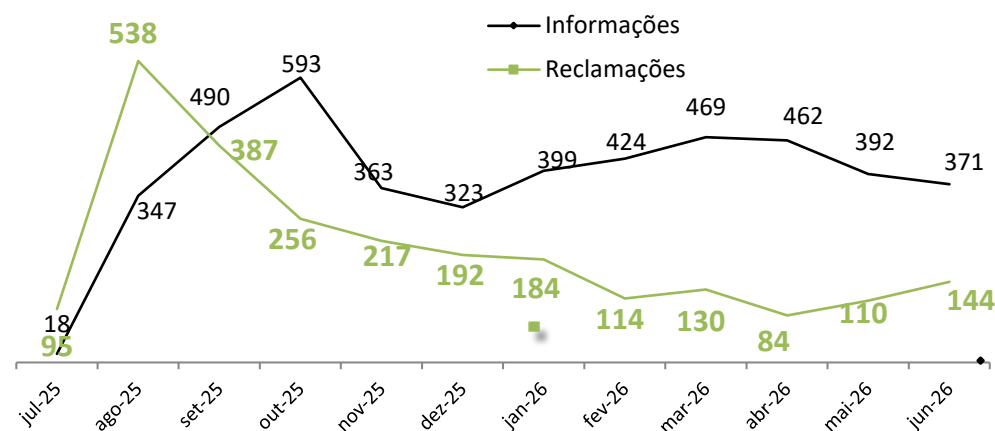
A análise dessas manifestações permite identificar oportunidades de aprimoramento na prestação dos serviços públicos e reforça o compromisso da Arsesp com a transparência e a melhoria contínua dos serviços por ela regulados.

### Manifestações por tipo (6 meses)

| Mês    | informações | reclamações | variação <sup>1</sup> das reclamações | Outros <sup>2</sup> | Total |
|--------|-------------|-------------|---------------------------------------|---------------------|-------|
| jan-26 | 399         | 184         | -4,17%                                | 52                  | 635   |
| fev-26 | 424         | 114         | -38,04%                               | 40                  | 578   |
| 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   |

<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 mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



### Reclamações por concessionária no mês

|                   | Nº  | %     |
|-------------------|-----|-------|
| Comgás            | 143 | 99,3% |
| Naturgy           | 1   | 0,7%  |
| Necta Gás Natural | 0   | 0,0%  |

### Reclamações mais frequentes no mês

|                              |    |       |
|------------------------------|----|-------|
| Faturamento                  | 59 | 41,0% |
| Cobrança                     | 30 | 20,8% |
| Religação                    | 9  | 6,3%  |
| Ligação                      | 9  | 6,3%  |
| Cadastro                     | 9  | 6,3%  |
| Medidor                      | 6  | 4,2%  |
| Corte/Susp. Do Fornecimento  | 5  | 3,5%  |
| Deslig. a ped. do consumidor | 3  | 2,1%  |

### Informações mais solicitadas no mês

|                       |    |       |
|-----------------------|----|-------|
| Fatura/Conta          | 78 | 21,0% |
| Débitos               | 47 | 12,7% |
| Faturamento           | 43 | 11,6% |
| Outros                | 39 | 10,5% |
| Ligação               | 28 | 7,5%  |
| Consulta de protocolo | 25 | 6,7%  |
| Cadastro              | 20 | 5,4%  |
| Religação             | 18 | 4,9%  |

## 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 <sup>1</sup> |      |
|-----------------------------|-------|------------------------------------------|-------|---------------------------|-------|--------------------------------------------------------------|------|
| Comgás                      | 21,7% | Comgás                                   | 0,00% | Comgás                    | 19,6% | Comgás                                                       | 0,49 |
| 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              | 21,5% | Setor agregado                           | 0,00% | Setor agregado            | 19,4% | Setor agregado                                               | 0,47 |

<sup>1</sup> Base de U.C.'s de junho de 2026

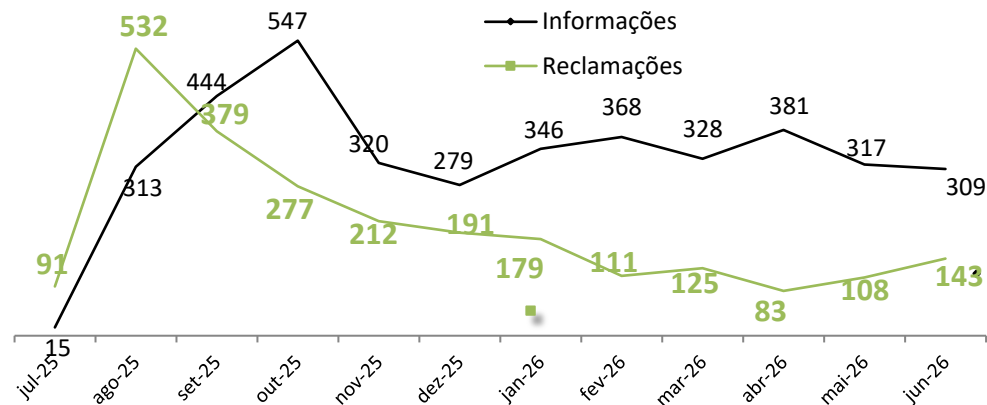
Comgás

Manifestações por tipo (6 meses)

| Mês    | informações | reclamações | variação <sup>1</sup> das reclamações | Outros <sup>2</sup> | Total |
|--------|-------------|-------------|---------------------------------------|---------------------|-------|
| jan-26 | 346         | 179         | -6,70%                                | 52                  | 577   |
| fev-26 | 368         | 111         | -61,26%                               | 38                  | 517   |
| 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   |

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

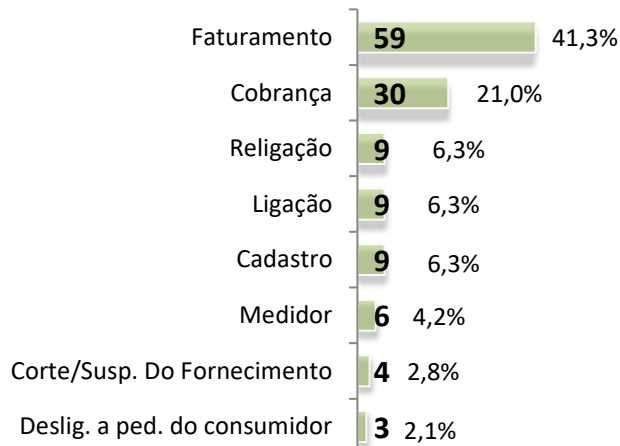
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



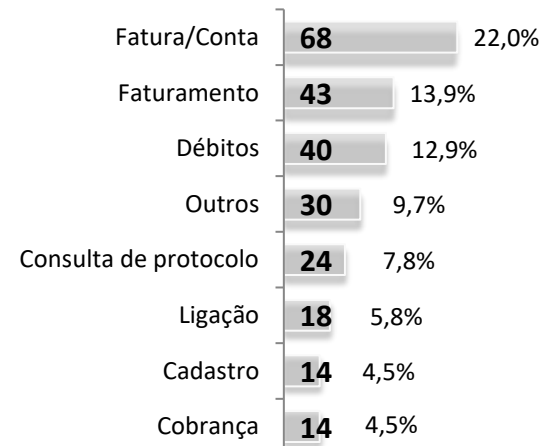
Municípios com mais reclamações no mês

|                     | Quantidade |
|---------------------|------------|
| São Paulo           | 79         |
| Campinas            | 15         |
| Santana de Parnaíba | 5          |
| São José dos Campos | 5          |
| Santo André         | 4          |
| Jundiaí             | 4          |
| Osasco              | 4          |
| Barueri             | 3          |
| Taboão da Serra     | 3          |
| Guarulhos           | 3          |

Reclamações mais frequentes no mês



Informações mais solicitadas no mês



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 |
|--------|-------------|----------|---------|----------|--------|-----------|-------------------------------------|---------------|-------------------------------|---------------------------------|
| 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                               |
| fev/26 | 51          | 21       | 9       | 5        | 1      | 4         | 3                                   | 3             | 1                             | 4                               |
| mar/26 | 41          | 21       | 12      | 6        | 2      | 6         | 6                                   | 7             | 2                             | 4                               |
| abr/26 | 40          | 7        | 5       | 7        | 1      | 6         | 3                                   | 4             | 3                             | 1                               |
| mai/26 | 62          | 12       | 11      | 6        | 0      | 5         | 1                                   | 3             | 3                             | 0                               |
| jun/26 | 59          | 30       | 9       | 9        | 2      | 9         | 3                                   | 3             | 1                             | 1                               |

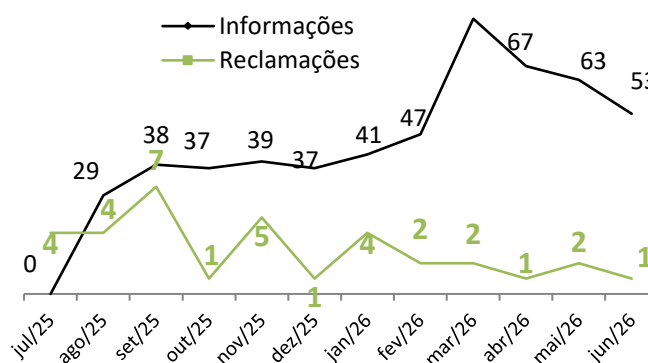
## Naturgy

### Manifestações por tipo (6 meses)

| Mês    | informações | reclamações | Outros <sup>2</sup> | Total |
|--------|-------------|-------------|---------------------|-------|
| jan/26 | 41          | 4           | 0                   | 45    |
| fev/26 | 47          | 2           | 2                   | 51    |
| mar/26 | 81          | 2           | 0                   | 83    |
| abr/26 | 67          | 1           | 0                   | 68    |
| mai/26 | 63          | 2           | 1                   | 66    |
| jun/26 | 53          | 1           | 1                   | 55    |

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

### Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



### Principais Informações no mês

|              |   |       |
|--------------|---|-------|
| Fatura/Conta | 9 | 17,0% |
| Religação    | 7 | 13,2% |
| Ligação      | 7 | 13,2% |
| Outros       | 7 | 13,2% |

### Reclamações no mês

|                        |   |        |
|------------------------|---|--------|
| Corte/Susp. Do Fornec. | 1 | 100,0% |
|------------------------|---|--------|

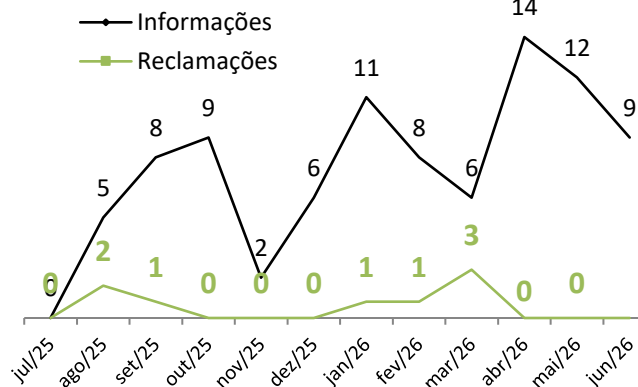
## Necta Gás Natural

### Manifestações por tipo (6 meses)

| Mês    | informações | reclamações | Outros <sup>2</sup> | Total |
|--------|-------------|-------------|---------------------|-------|
| jan/26 | 11          | 1           | 0                   | 12    |
| fev/26 | 8           | 1           | 0                   | 9     |
| mar/26 | 6           | 3           | 0                   | 9     |
| abr/26 | 14          | 0           | 1                   | 15    |
| mai/26 | 12          | 0           | 0                   | 12    |
| jun/26 | 9           | 0           | 0                   | 9     |

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

### Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



### Principais Informações no mês

|          |   |       |
|----------|---|-------|
| Ligação  | 3 | 33,3% |
| Outros   | 2 | 22,2% |
| Cadastro | 2 | 22,2% |
| Débitos  | 1 | 11,1% |

Nenhuma reclamação registrada 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](mailto: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**