

Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP

Setor: Gás Canalizado

Mês: Outubro/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.

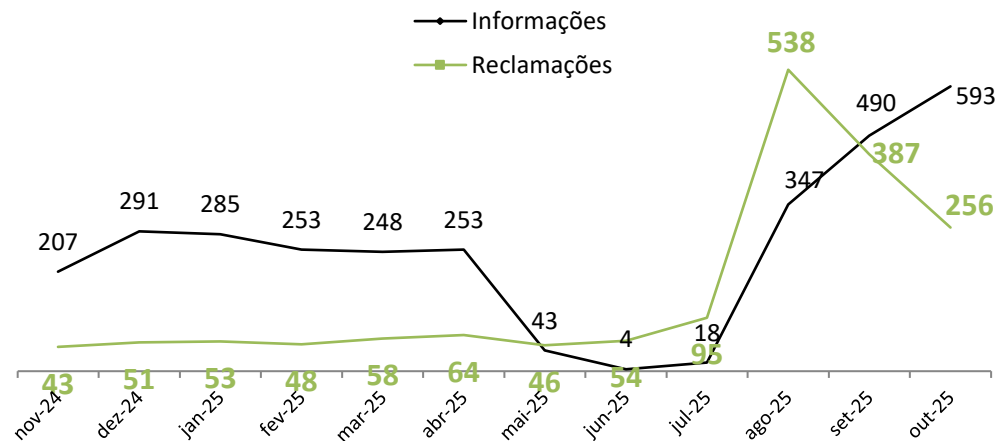
O SAU-Arsesp se destina a receber, registrar, analisar e responder às manifestações referentes aos serviços públicos regulados pela Agência, além de prestar orientações e informações sobre a legislação, como, por exemplo, os direitos e deveres dos consumidores e das concessionárias. Os prazos e procedimentos referentes ao SAU-Arsesp estão estabelecidos na Deliberação ARSESP nº 947, de 27 de dezembro de 2019.

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
mai-25	43	46	-28,13%	20	109
jun-25	4	54	17,39%	15	73
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

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

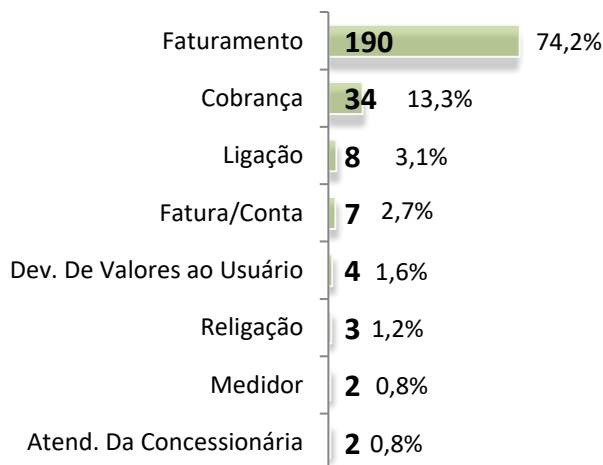
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



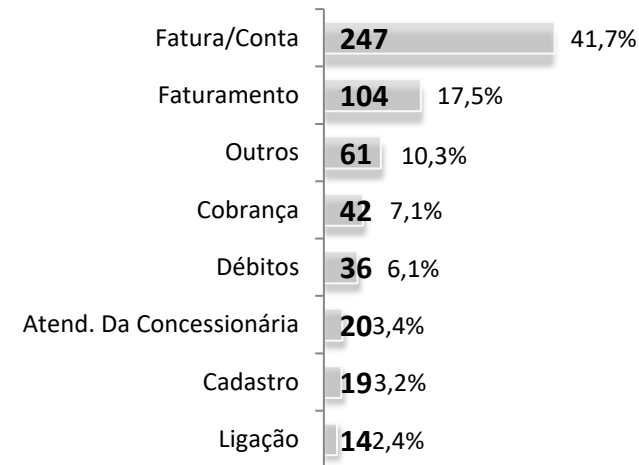
Reclamações por concessionária no mês

	Nº	%
Comgás	255	99,6%
Naturgy	1	0,4%
Necta Gás Natural	0	0,0%

Reclamações mais frequentes no mês



Informações mais solicitadas no mês



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	40,4%	Comgás	0,0%	Comgás	7,8%	Comgás	0,91
Naturgy	0,0%	Naturgy	0,0%	Naturgy	0,0%	Naturgy	0,10
Necta Gás Natural	0,0%	Necta Gás Natural	0,0%	Necta Gás Natural	0,0%	Necta Gás Natural	0,00
Setor agregado	40,2%	Setor agregado	0,0%	Setor agregado	7,8%	Setor agregado	0,87

¹ Base de U.C.'s de outubro de 2025

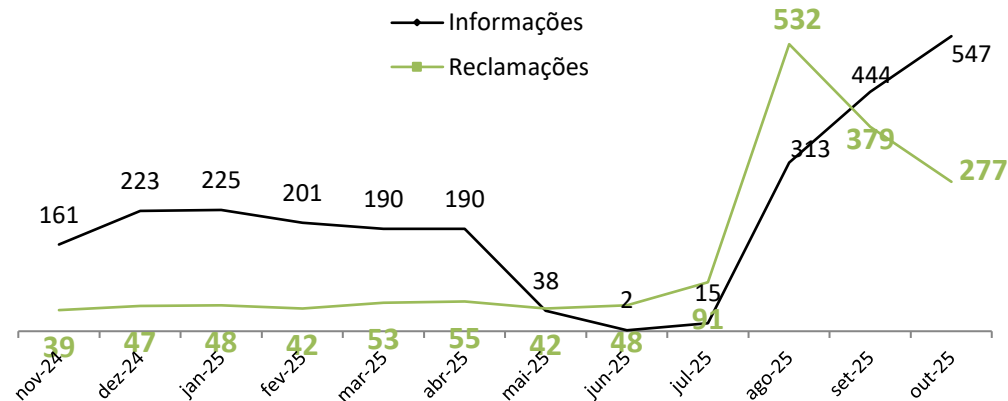
Comgás

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
mai-25	38	42	-30,95%	20	100
jun-25	2	48	12,50%	13	63
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

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

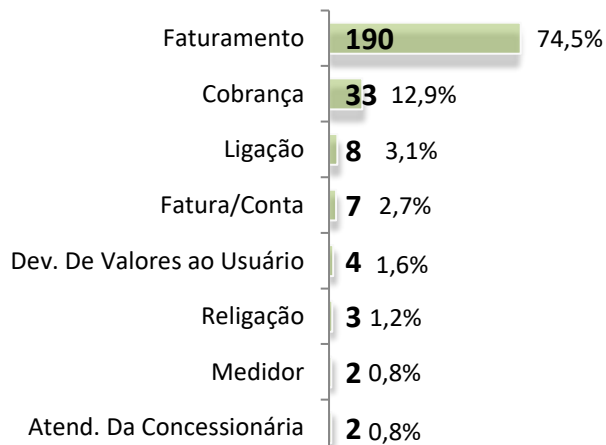
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



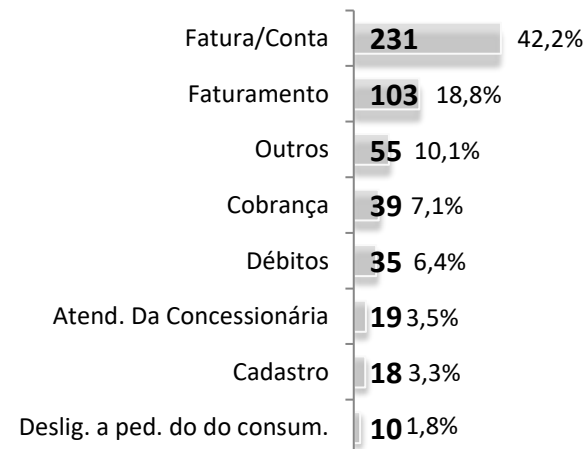
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
São Paulo	154
Campinas	23
Jundiaí	16
Osasco	10
São José dos Campos	9
São Bernardo do Campo	8
Piracicaba	4
Americana	4
Guarulhos	3
São Caetano do Sul	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
nov/24	18	7	2	4	1	3	0	2	0	2
dez/24	14	11	7	3	1	1	4	3	1	0
jan/25	22	7	6	2	4	2	2	2	3	0
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

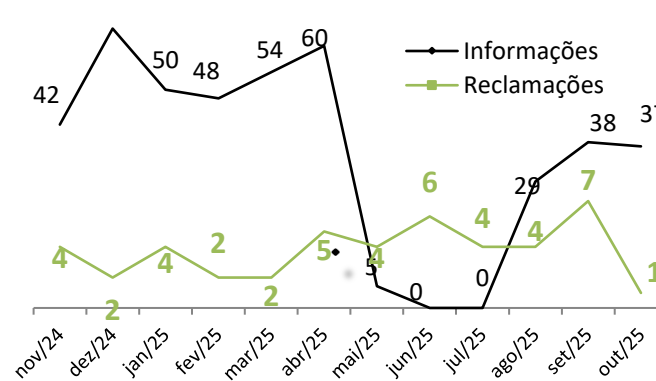
Naturgy

Manifestações por tipo (6 meses)

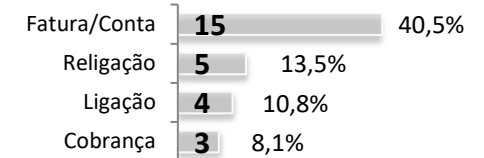
Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
mai/25	5	4	0	9
jun/25	0	6	2	8
jul/25	0	4	1	5
ago/25	29	4	2	35
set/25	38	7	3	48
out/25	37	1	3	41

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

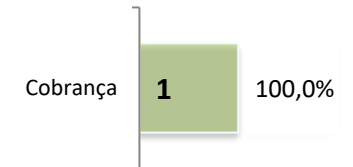
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



Principais Informações no mês



Reclamações no mês



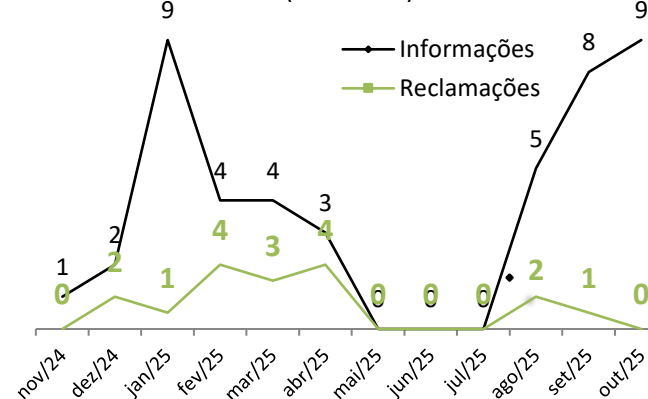
Necta Gás Natural

Manifestações por tipo (6 meses)

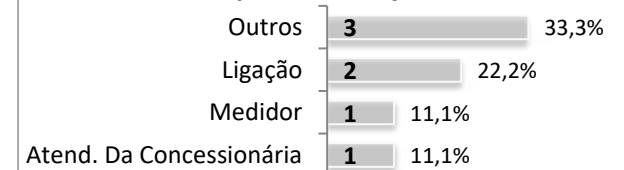
Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
mai/25	0	0	0	0
jun/25	0	0	0	0
jul/25	0	0	0	0
ago/25	5	2	0	7
set/25	8	1	1	10
out/25	9	0	0	9

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



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