Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP

Setor: Gás Canalizado

Mês: Setembro/2026

arsesp

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 n° 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 n° 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.

Dados agregados do Setor

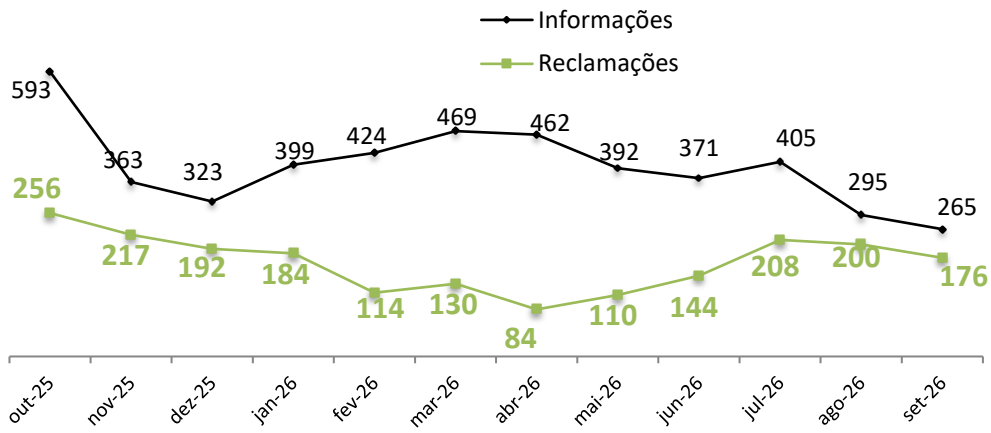
Setembro/2026

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação[1] das reclamações	Outros[2]	Total
abr-26	462	84	-35,38%	37	583
mai-26	392	110	30,95%	40	542
jun-26	371	144	30,91%	29	544
jul-26	405	208	44,44%	49	662
ago-26	295	200	-3,85%	46	541
set-26	265	176	-12,00%	45	486

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

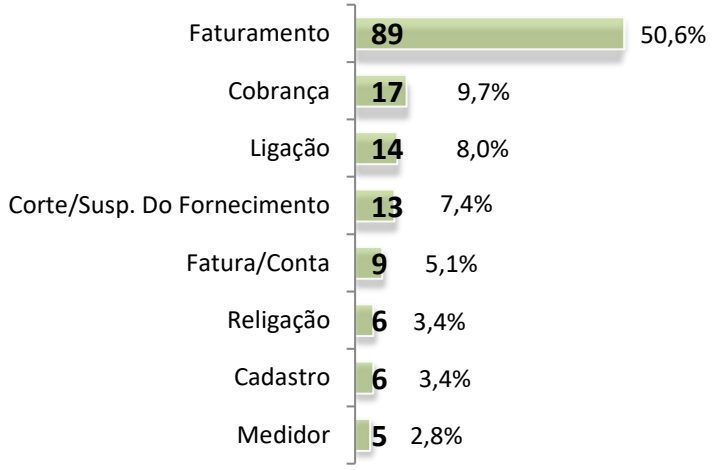
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



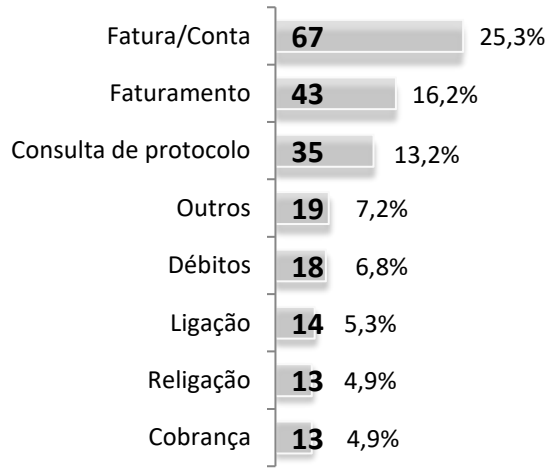
Reclamações por concessionária no mês

	Nº	%
Comgás	168	95,5%
Naturgy	7	4,0%
Necta Gás Natural	1	0,6%

Reclamações mais frequentes no mês



Informações mais solicitadas no mês



Dados agregados do Setor

Setembro/2026

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	
Necta Gás Natural	100,0%
Comgás	35,1%
Naturgy	28,6%
Setor agregado	**35,2%**

% reclamações com resposta fora do prazo	
Comgás	0,00%
Naturgy	0,00%
Necta Gás Natural	0,00%
Setor agregado	**0,00%**

% reclamações procedentes	
Comgás	18,5%
Naturgy	28,6%
Necta Gás Natural	0,0%
Setor agregado	**18,8%**

reclamações a cada 10 mil unidades consumidoras[1]	
Naturgy	0,66
Comgás	0,57
Necta Gás Natural	0,16
Setor agregado	**0,57**

[1] Base de U.C.'s de setembro de 2026

Dados por concessionária

Setembro/2026

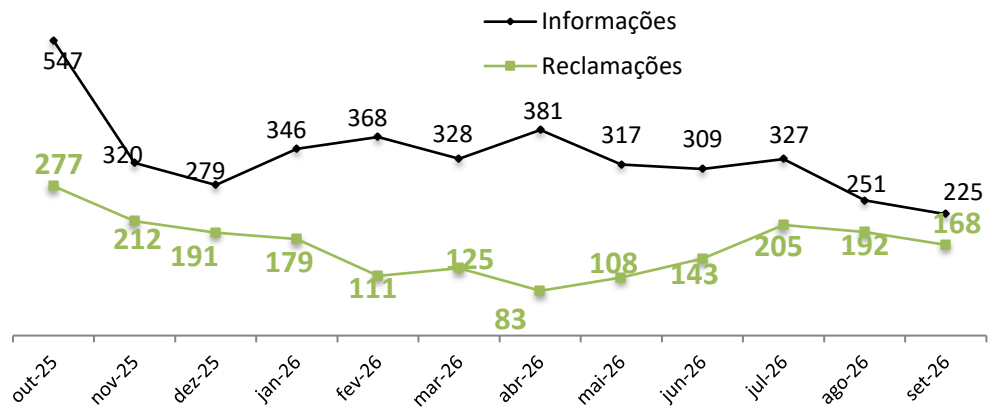
Comgás

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação[1] das reclamações	Outros[2]	Total
abr-26	381	83	-50,60%	36	500
mai-26	317	108	23,15%	39	464
jun-26	309	143	24,48%	28	480
jul-26	327	205	30,24%	52	584
ago-26	251	192	-6,77%	41	484
set-26	225	168	-14,29%	42	435

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

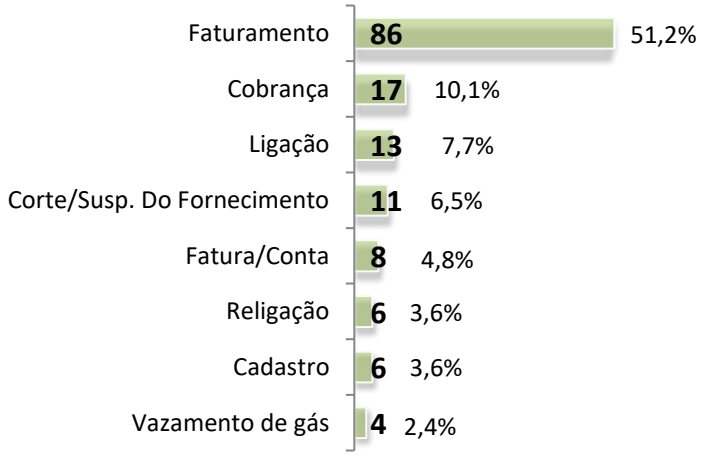
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



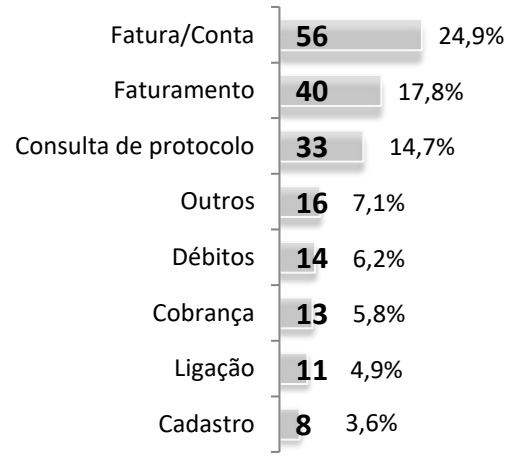
Municípios com mais reclamações no mês

	Quantidade
São Paulo	84
Campinas	12
Jundiaí	8
Barueri	7
São Bernardo do Campo	7
Osasco	5
Guarulhos	5
São José dos Campos	5
Santo André	4
Taboão da Serra	4

Reclamações mais frequentes no mês



Informações mais solicitadas no mês

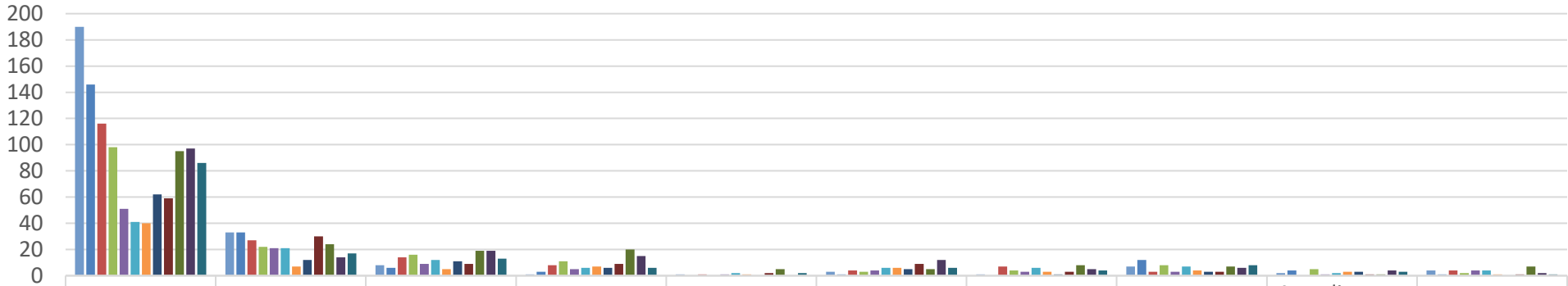


Dados por concessionária

Setembro/2026

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
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
jul/26	95	24	19	20	5	5	8	7	1	7
ago/26	97	14	19	15	0	12	5	6	4	2
set/26	86	17	13	6	2	6	4	8	3	1

Dados por concessionária

Setembro/2026

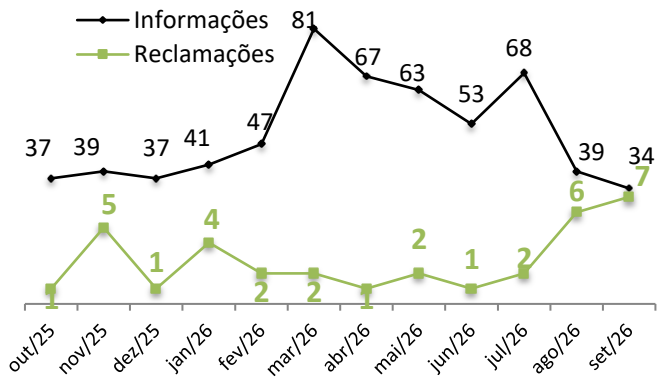
Naturgy

Manifestações por tipo (6 meses)

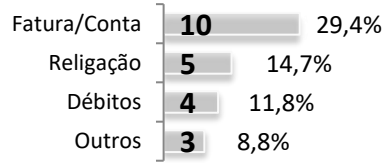
Mês	informações	reclamações	Outros[2]	Total
abr/26	67	1	0	68
mai/26	63	2	1	66
jun/26	53	1	1	55
jul/26	68	2	5	75
ago/26	39	6	4	49
set/26	34	7	1	42

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

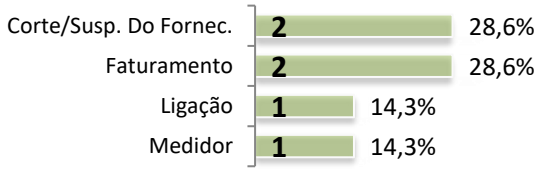
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



Principais Informações no mês



Reclamações no mês



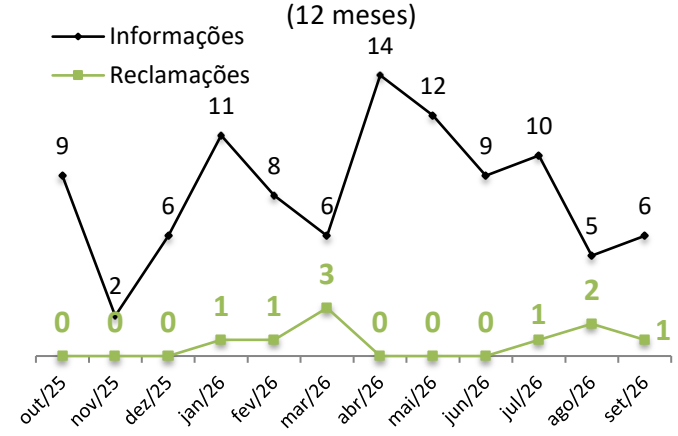
Necta Gás Natural

Manifestações por tipo (6 meses)

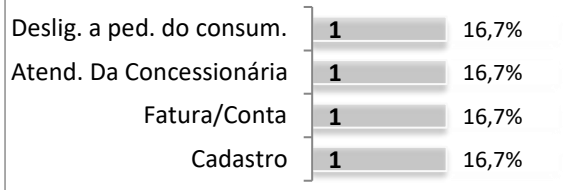
Mês	informações	reclamações	Outros[2]	Total
abr/26	14	0	1	15
mai/26	12	0	0	12
jun/26	9	0	0	9
jul/26	10	1	0	11
ago/26	5	2	1	8
set/26	6	1	2	9

[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



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

ARSESP
GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Parcerias em Investimentos