

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

**Setor: Saneamento Básico**

**Ano: 2025**



## 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.

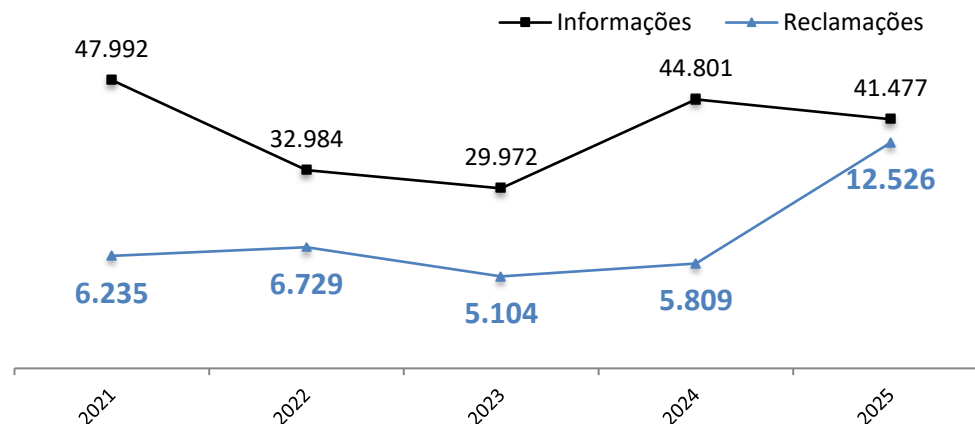
### Manifestações por tipo (5 anos)

| Ano  | informações | reclamações | variação <sup>1</sup> das reclamações | Outros <sup>2</sup> | Total  |
|------|-------------|-------------|---------------------------------------|---------------------|--------|
| 2021 | 47.992      | 6.235       | 101,71%                               | 4.757               | 58.984 |
| 2022 | 32.984      | 6.729       | 7,92%                                 | 6.025               | 45.738 |
| 2023 | 29.972      | 5.104       | -24,15%                               | 1.040               | 36.116 |
| 2024 | 44.801      | 5.809       | 13,81%                                | 2.699               | 53.309 |
| 2025 | 41.477      | 12.526      | 115,63%                               | 4.623               | 58.626 |

<sup>1</sup> Variação com relação ao mês anterior;

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

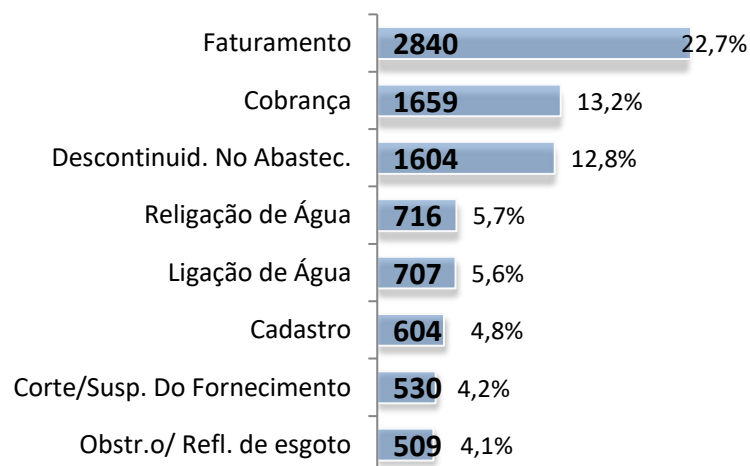
### Evolução anual de Informações e Reclamações (5 anos)



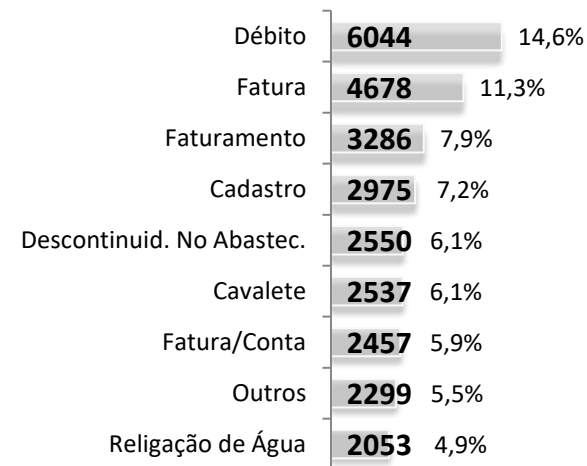
### Reclamações por prestador de serviços no ano

|                   | Nº     | %     |
|-------------------|--------|-------|
| SABESP            | 12.498 | 99,8% |
| SAEG              | 14     | 0,1%  |
| Saneaqua          | 6      | 0,0%  |
| Águas de Cabralia | 1      | 0,0%  |
| Igarapava         | 5      | 0,0%  |
| BRK Ambiental     | 0      | 0,0%  |
| Águas Piquete     | 2      | 0,0%  |
| SAAE Aparecida    | 0      | 0,0%  |

### Reclamações mais frequentes no ano



### Informações mais solicitadas no ano



## Reclamações a cada 10 mil economias de água por prestadores de serviços em 2025

| Prestador de serviços | Total de reclamações | Quantidade de economias de água <sup>1</sup> | Reclamações a cada 10 mil economias de água |
|-----------------------|----------------------|----------------------------------------------|---------------------------------------------|
| Sabesp                | 12.498               | 13.239.471                                   | 9,44                                        |
| SAEG                  | 14                   | 53.213                                       | 2,63                                        |
| Saneaqua              | 6                    | 20.014                                       | 3,00                                        |
| Igarapava Saneamento  | 5                    | 11.622                                       | 4,30                                        |
| Águas Piquete         | 2                    | 5.496                                        | 3,64                                        |
| Águas de Cabralia     | 1                    | 1.611                                        | 6,21                                        |
| BRK Ambiental         | 0                    | 10.561                                       | 0,00                                        |
| SAAE Aparecida        | 0                    | 12.448                                       | 0,00                                        |
| <b>Setor agregado</b> | <b>12.526</b>        | <b>13.354.436</b>                            | <b>9,38</b>                                 |

<sup>1</sup> Economia: imóvel ou subdivisão de imóvel, com numeração própria, caracterizada como unidade autônoma de consumo, de qualquer categoria, atendida por ramal próprio ou compartilhado com outras economias (conforme inciso XX, art.2º da Deliberação ARSESP nº 106/09). Mês Base: dezembro de 2025.

### Reclamações fora do prazo em 2025 (reiteradas)

| Prestador de serviços | Total de reclamações | Quantidade de reiteradas <sup>1</sup> | % de reiteradas |
|-----------------------|----------------------|---------------------------------------|-----------------|
| Sabesp                | 12.498               | 3.655                                 | 29,2%           |
| SAEG                  | 14                   | 1                                     | 7,1%            |
| Saneaqua              | 6                    | 1                                     | 16,7%           |
| Igarapava Saneamento  | 5                    | 0                                     | 0,0%            |
| Águas Piquete         | 2                    | 0                                     | 0,0%            |
| Águas de Cabralia     | 1                    | 0                                     | 0,0%            |
| BRK Ambiental         | 0                    | 0                                     | 0,0%            |
| SAAE Aparecida        | 0                    | 0                                     | 0,0%            |
| <b>Setor agregado</b> | <b>12.526</b>        | <b>3.657</b>                          | <b>29,2%</b>    |

<sup>1</sup> Reclamação cuja resposta da Ouvidoria foi enviada fora do prazo regulado, sem solicitação de prazo adicional ou justificativa.

## Reclamações devolvidas em 2025

| Prestador de serviços | Total de reclamações | Quantidade de devolvidas <sup>1</sup> | % de devolvidas |
|-----------------------|----------------------|---------------------------------------|-----------------|
| Sabesp                | 12.498               | 4.143                                 | 33,1%           |
| SAEG                  | 14                   | 3                                     | 21,4%           |
| Saneaqua              | 6                    | 3                                     | 50,0%           |
| Igarapava Saneamento  | 5                    | 2                                     | 40,0%           |
| Águas Piquete         | 2                    | 0                                     | 0,0%            |
| Águas de Cabralia     | 1                    | 0                                     | 0,0%            |
| BRK Ambiental         | 0                    | 0                                     | 0,0%            |
| SAAE Aparecida        | 0                    | 0                                     | 0,0%            |
| <b>Setor agregado</b> | <b>12.526</b>        | <b>4.151</b>                          | <b>33,1%</b>    |

<sup>1</sup>Reclamação que o SAU-Arsesp devolveu à Ouvidoria da empresa, após o envio da resposta inicial, para complementação de esclarecimentos e providências.

## Reclamações procedentes em 2025

| Prestador de serviços | Total de reclamações | Quantidade reclamações procedentes <sup>1</sup> | % de reclamações procedentes |
|-----------------------|----------------------|-------------------------------------------------|------------------------------|
| Sabesp                | 12.498               | 6.998                                           | 56,0%                        |
| Saeg                  | 14                   | 9                                               | 64,3%                        |
| Saneaqua              | 6                    | 4                                               | 66,7%                        |
| Igarapava Saneamento  | 5                    | 3                                               | 60,0%                        |
| Águas Piquete         | 2                    | 1                                               | 50,0%                        |
| Águas De Cabrália     | 1                    | 0                                               | 0,0%                         |
| BRK Ambiental         | 0                    | 0                                               | 0,0%                         |
| SAAE Aparecida        | 0                    | 0                                               | 0,0%                         |
| <b>Setor Agregado</b> | <b>12.526</b>        | <b>7.015</b>                                    | <b>56,0%</b>                 |

<sup>1</sup> Reclamação na qual, após análise do SAU-Arsesp, verificou-se haver fundamento à luz da legislação.

## Reclamações por municípios durante o ano de 2025

| Município             | Quant. |
|-----------------------|--------|
| São Paulo             | 6367   |
| Guarulhos             | 534    |
| Osasco                | 467    |
| Santo André           | 329    |
| Guarujá               | 309    |
| São José dos Campos   | 286    |
| Praia Grande          | 242    |
| Carapicuíba           | 235    |
| São Bernardo do Campo | 220    |
| Cotia                 | 216    |
| Barueri               | 189    |
| Santana de Parnaíba   | 172    |
| Embu das Artes        | 157    |
| São Vicente           | 138    |
| Santos                | 117    |
| Itapeverica da Serra  | 110    |
| Itanhaém              | 93     |
| Itapevi               | 88     |
| Taboão da Serra       | 87     |
| Jandira               | 84     |
| Itaquaquecetuba       | 82     |
| Taubaté               | 78     |
| Caraguatatuba         | 74     |
| Embu-Guaçu            | 68     |
| Mongaguá              | 63     |

| Município              | Quant. |
|------------------------|--------|
| Diadema                | 53     |
| Suzano                 | 50     |
| Pindamonhangaba        | 49     |
| Franco da Rocha        | 48     |
| Hortolândia            | 47     |
| Francisco Morato       | 46     |
| Caieiras               | 45     |
| Mairiporã              | 44     |
| Bertioga               | 43     |
| Ferraz de Vasconcelos  | 41     |
| Presidente Prudente    | 41     |
| Franca                 | 41     |
| Ribeirão Pires         | 37     |
| Caçapava               | 35     |
| Mauá                   | 35     |
| Peruibe                | 34     |
| Arujá                  | 33     |
| Cubatão                | 33     |
| Ubatuba                | 33     |
| Poá                    | 32     |
| Vargem Grande Paulista | 31     |
| Tatuí                  | 30     |
| São Sebastião          | 29     |
| Botucatu               | 29     |
| São Roque              | 28     |

| Município               | Quant. |
|-------------------------|--------|
| Paulínia                | 25     |
| Avaré                   | 23     |
| Bragança Paulista       | 23     |
| Cajamar                 | 23     |
| Guararema               | 23     |
| Lorena                  | 23     |
| Santa Isabel            | 21     |
| Itapetininga            | 20     |
| Registro                | 19     |
| Itatiba                 | 18     |
| Pirapora do Bom Jesus   | 16     |
| Itapeva                 | 15     |
| Itupeva                 | 15     |
| Ilhabela                | 15     |
| Várzea Paulista         | 15     |
| Ibiúna                  | 14     |
| Guaratinguetá           | 14     |
| Tremembé                | 13     |
| Santa Cruz do Rio Pardo | 13     |
| Monte Mor               | 12     |
| Boituva                 | 11     |
| Nazaré Paulista         | 10     |
| Iguape                  | 10     |
| Santa Branca            | 10     |
| Salto de Pirapora       | 10     |

Municípios com reclamações no ano (continuação)

| Município             | Quant. |
|-----------------------|--------|
| Campos do Jordão      | 10     |
| São João da Boa Vista | 9      |
| Araçariguama          | 9      |
| Serra Negra           | 9      |
| Rio Grande da Serra   | 9      |
| São Manuel            | 8      |
| Campo Limpo Paulista  | 8      |
| Guariba               | 8      |
| Assis                 | 7      |
| Ilha Comprida         | 7      |
| Jales                 | 6      |
| Mairinque             | 6      |
| Iperó                 | 6      |
| Álvares Machado       | 6      |
| Jarinu                | 6      |
| Juquitiba             | 5      |
| Capão Bonito          | 5      |
| Capela do Alto        | 5      |
| Mogi das Cruzes       | 5      |
| Igarapava             | 5      |
| Adamantina            | 5      |
| Fernandópolis         | 5      |
| Agudos                | 5      |
| São Miguel Arcanjo    | 5      |
| Cajati                | 5      |

| Município             | Quant. |
|-----------------------|--------|
| Paranapanema          | 4      |
| Bananal               | 4      |
| Sarapuí               | 4      |
| Bernardino de Campos  | 4      |
| Igaratá               | 4      |
| Piedade               | 4      |
| Jambeiro              | 4      |
| Lins                  | 4      |
| Pariquera-Açu         | 3      |
| Pirapozinho           | 3      |
| Socorro               | 3      |
| Biritiba-Mirim        | 3      |
| Alumínio              | 3      |
| Cananéia              | 3      |
| São Lourenço da Serra | 3      |
| Piraju                | 3      |
| Itariri               | 3      |
| Presidente Epitácio   | 2      |
| Colômbia              | 2      |
| Osvaldo Cruz          | 2      |
| Duartina              | 2      |
| Pilar do Sul          | 2      |
| Itararé               | 2      |
| Óleo                  | 2      |
| Eldorado              | 2      |

| Município               | Quant. |
|-------------------------|--------|
| Taquarivaí              | 2      |
| Vargem                  | 2      |
| Tupã                    | 2      |
| Pederneiras             | 2      |
| Cachoeira Paulista      | 2      |
| Mirante do Paranapanema | 2      |
| Serra Azul              | 2      |
| Águas de São Pedro      | 2      |
| Gabriel Monteiro        | 2      |
| Cajuru                  | 2      |
| Piquete                 | 2      |
| Mococa                  | 2      |
| Divinolândia            | 2      |
| Pinhalzinho             | 2      |
| Rosana                  | 2      |
| Fartura                 | 2      |
| Itaí                    | 2      |
| Itatinga                | 2      |
| Adolfo                  | 2      |
| Santo Antônio do Pinhal | 2      |
| Juquiá                  | 2      |
| Lupércio                | 2      |
| Bauru                   | 1      |
| Tarabai                 | 1      |
| Iaras                   | 1      |

## Municípios com reclamações no ano (continuação)

| Município       | Quant. |
|-----------------|--------|
| Lagoinha        | 1      |
| Urânia          | 1      |
| Indiaporã       | 1      |
| Alvinlândia     | 1      |
| Angatuba        | 1      |
| Jaborandi       | 1      |
| Buritizal       | 1      |
| Torrinha        | 1      |
| Luiziânia       | 1      |
| Águas da Prata  | 1      |
| Quatá           | 1      |
| Novo Horizonte  | 1      |
| Regente Feijó   | 1      |
| Sarutaiá        | 1      |
| Barra do Turvo  | 1      |
| Pardinho        | 1      |
| Ribeira         | 1      |
| Tapiratiba      | 1      |
| Ribeirão Grande | 1      |
| Icém            | 1      |
| Iporanga        | 1      |
| Buri            | 1      |
| Canas           | 1      |
| Jeriquara       | 1      |
| Marabá Paulista | 1      |

| Município                  | Quant. |
|----------------------------|--------|
| Morungaba                  | 1      |
| Roseira                    | 1      |
| Nova Granada               | 1      |
| Rubinéia                   | 1      |
| Espírito Santo do Pinhal   | 1      |
| Saltinho                   | 1      |
| Oscar Bressane             | 1      |
| Altair                     | 1      |
| Euclides da Cunha Paulista | 1      |
| Miracatu                   | 1      |
| Sete Barras                | 1      |
| Gália                      | 1      |
| Aguaí                      | 1      |
| Guapiara                   | 1      |
| Taciba                     | 1      |
| Apiaí                      | 1      |
| Jacupiranga                | 1      |
| Cabrália Paulista          | 1      |
| Pedregulho                 | 1      |
| Cabreúva                   | 1      |
| Torre de Pedra             | 1      |
| Santo Expedito             | 1      |
| Cesário Lange              | 1      |
| Arandu                     | 1      |
| Florínea                   | 1      |

[illegible]

Sabesp

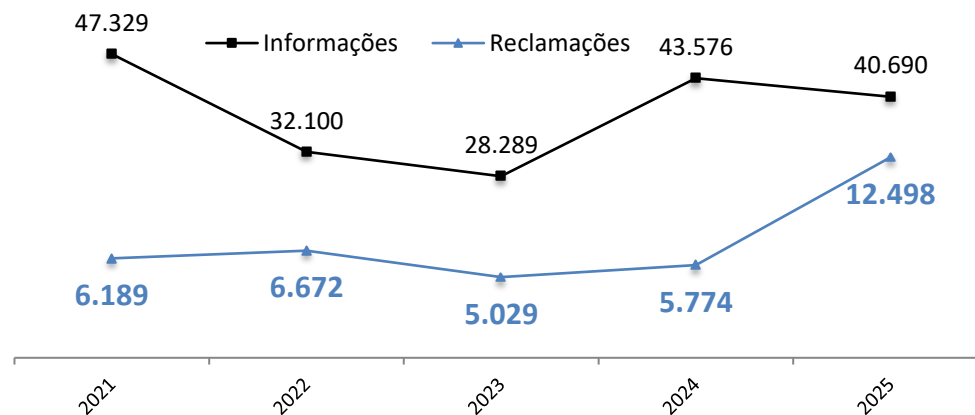
Manifestações por tipo (5 anos)

| Ano  | informações | reclamações | variação <sup>1</sup> das reclamações | Outros <sup>2</sup> | Total  |
|------|-------------|-------------|---------------------------------------|---------------------|--------|
| 2021 | 47.329      | 6.189       | 103,59%                               | 4.725               | 58.243 |
| 2022 | 32.100      | 6.672       | 7,80%                                 | 5.926               | 44.698 |
| 2023 | 28.289      | 5.029       | -24,63%                               | 953                 | 34.271 |
| 2024 | 43.576      | 5.774       | 14,81%                                | 2.636               | 51.986 |
| 2025 | 40.690      | 12.498      | 116,45%                               | 4.581               | 57.769 |

<sup>1</sup> Variação com relação ao ano anterior;

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

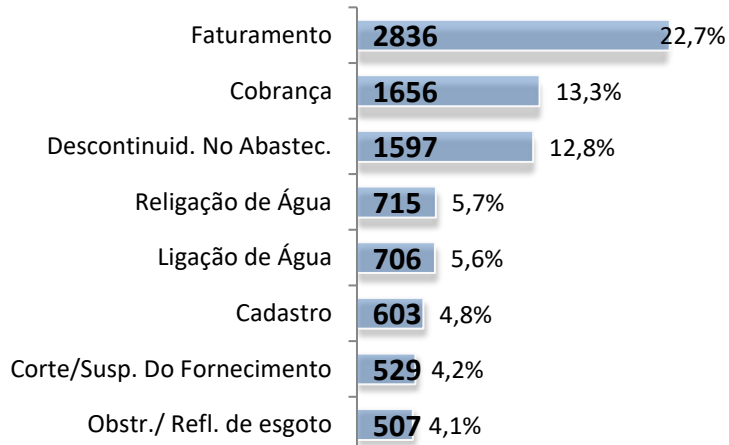
Evolução anual de Informações e Reclamações (5 anos)



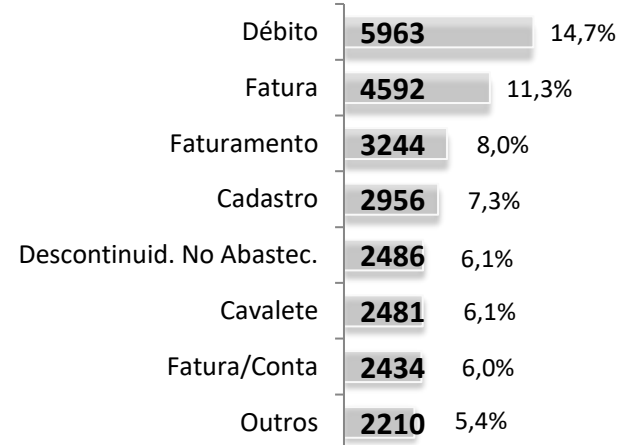
Municípios com mais reclamações no ano

|                       | Quantidade |
|-----------------------|------------|
| São Paulo             | 6.367      |
| Guarulhos             | 534        |
| Osasco                | 467        |
| Santo André           | 329        |
| Guarujá               | 309        |
| São José dos Campos   | 286        |
| Praia Grande          | 242        |
| Carapicuíba           | 235        |
| São Bernardo do Campo | 220        |
| Cotia                 | 216        |

Reclamações mais frequentes no ano

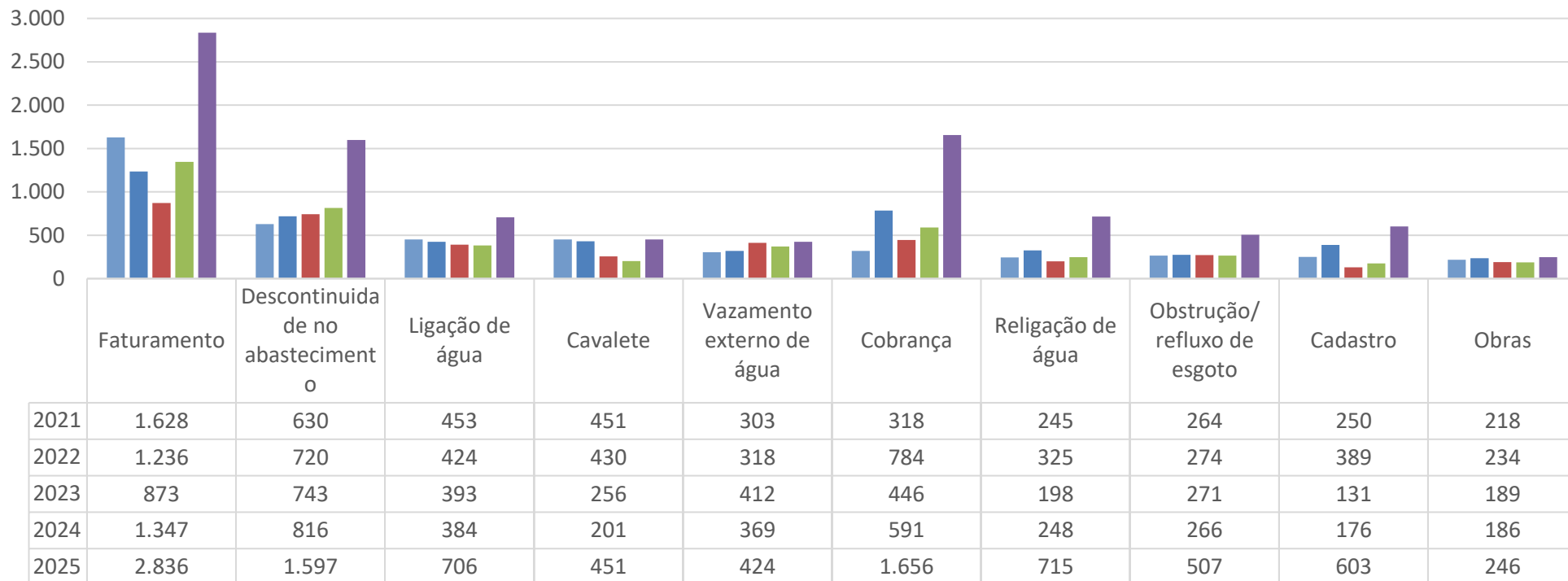


Informações mais solicitadas no ano



Sabesp

Evolução anual dos assuntos mais reclamados (5 anos)



BRK Ambiental

Manifestações por tipo (5 anos)

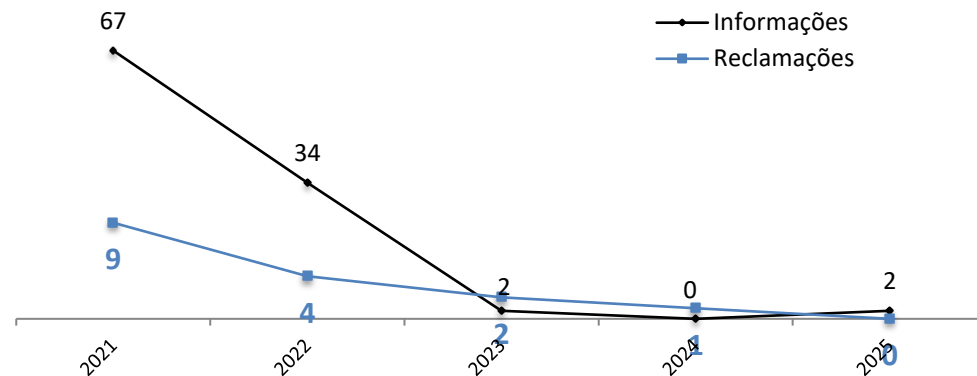
| Ano  | informações | reclamações | variação <sup>1</sup> das reclamações | Outros <sup>2</sup> | Total |
|------|-------------|-------------|---------------------------------------|---------------------|-------|
| 2021 | 67          | 9           | -50%                                  | 6                   | 82    |
| 2022 | 34          | 4           | -56%                                  | 3                   | 41    |
| 2023 | 2           | 2           | -50%                                  | 0                   | 4     |
| 2024 | 0           | 1           | -50%                                  | 0                   | 1     |
| 2025 | 2           | 0           | -100%                                 | 0                   | 2     |

<sup>1</sup> Variação com relação ao ano anterior;

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

Evolução anual de Informações e Reclamações

(5 anos)

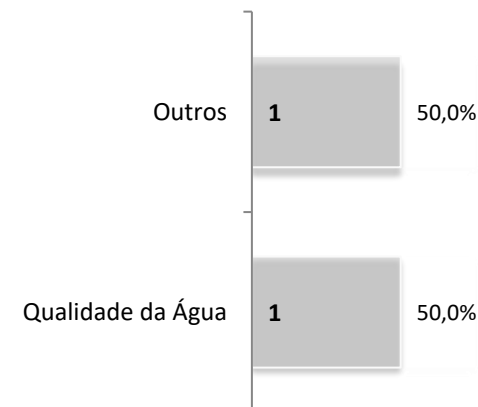


Município Correspondente às reclamações do ano

|                 | Quantidade |
|-----------------|------------|
| Santa Gertrudes | 0          |

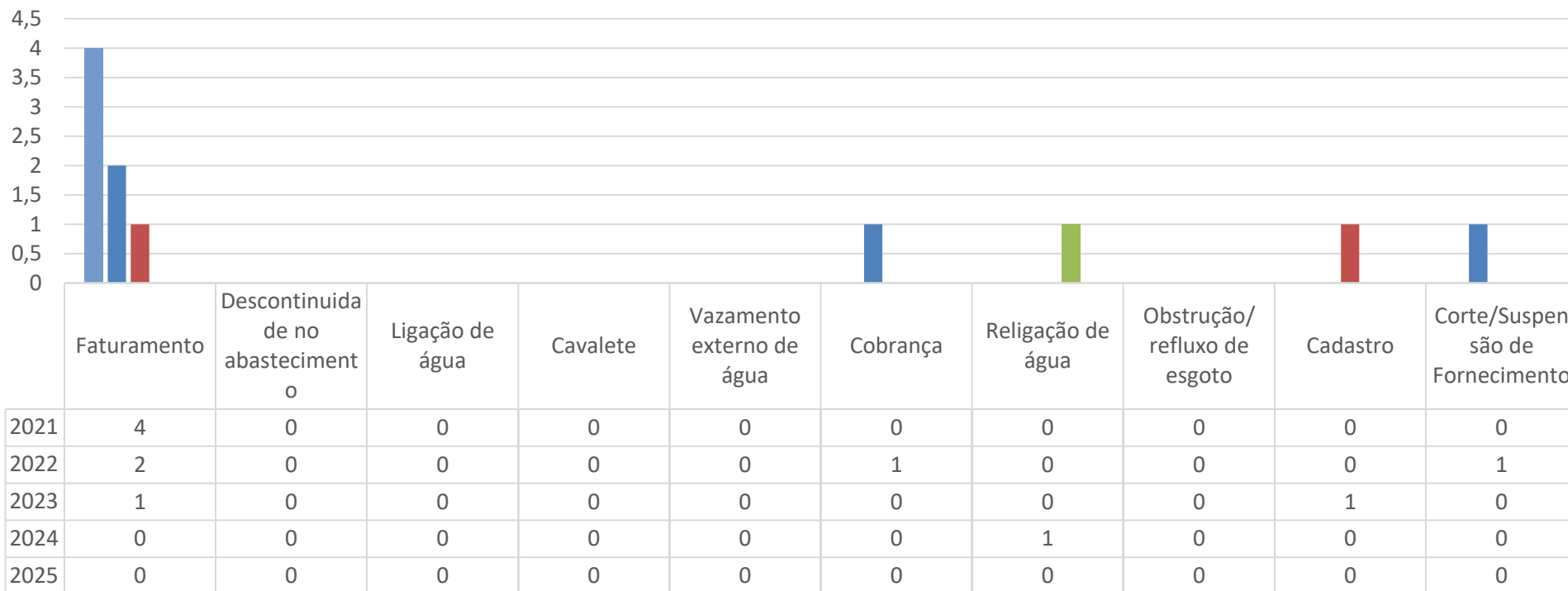
Nenhuma reclamação registrada no ano

Informações no ano



## BRK Ambiental

### Evolução anual dos assuntos mais reclamados (5 anos)



## Saneaqua

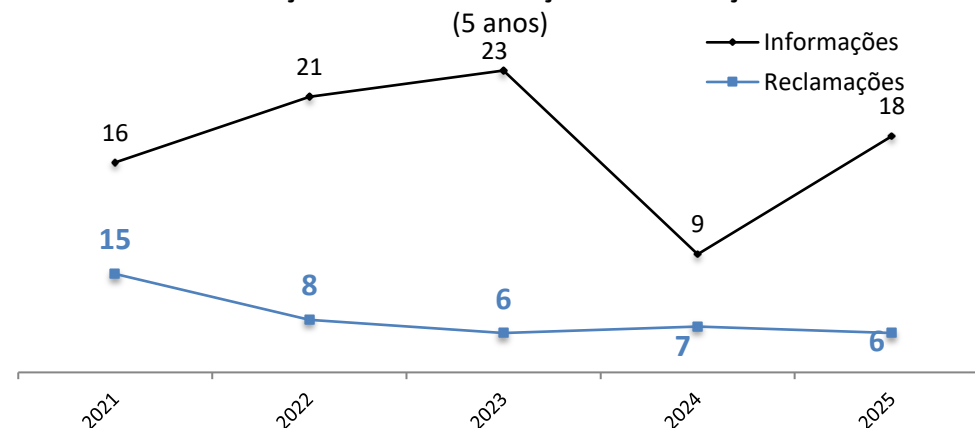
### Manifestações por tipo (5 anos)

| Ano  | informações | reclamações | variação <sup>1</sup> das reclamações | Outros <sup>2</sup> | Total |
|------|-------------|-------------|---------------------------------------|---------------------|-------|
| 2021 | 16          | 15          | -54,55%                               | 4                   | 35    |
| 2022 | 21          | 8           | -46,67%                               | 5                   | 34    |
| 2023 | 23          | 6           | -25,00%                               | 1                   | 30    |
| 2024 | 9           | 7           | 16,67%                                | 0                   | 16    |
| 2025 | 18          | 6           | -14,29%                               | 3                   | 27    |

<sup>1</sup> Variação com relação ao ano anterior;

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

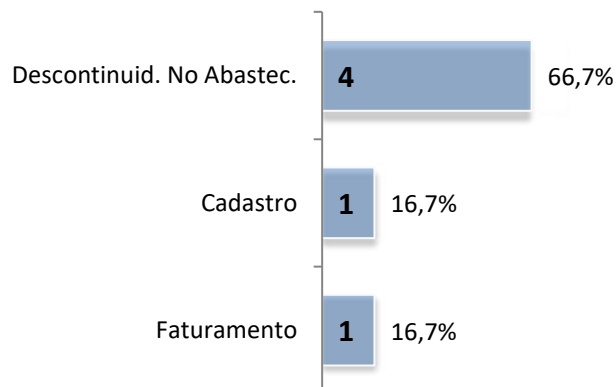
### Evolução anual de Informações e Reclamações



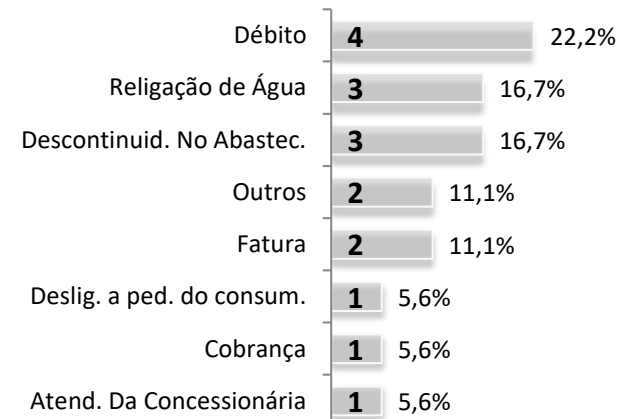
### Município Correspondente às reclamações do ano

|           | Quantidade |
|-----------|------------|
| Mairinque | 6          |

### Reclamações no ano



### Principais Informações no ano





## Águas de Cabrália

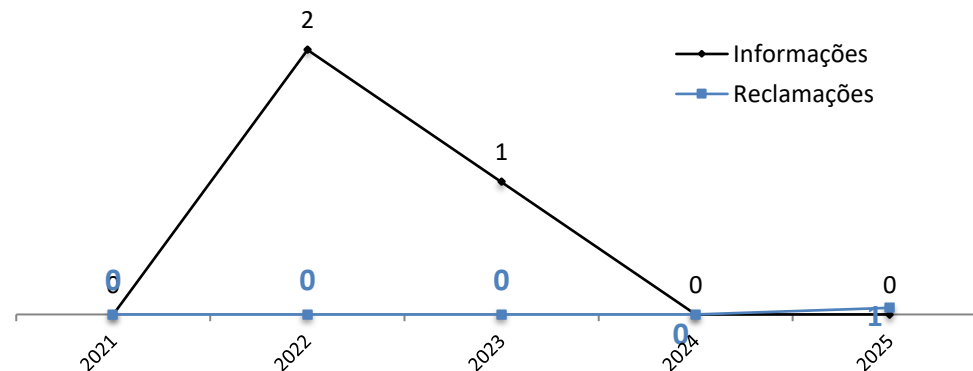
### Manifestações por tipo (5 anos)

| Ano  | informações | reclamações | variação <sup>1</sup> das reclamações | Outros <sup>2</sup> | Total |
|------|-------------|-------------|---------------------------------------|---------------------|-------|
| 2021 | 0           | 0           | -                                     | 0                   | 0     |
| 2022 | 2           | 0           | -                                     | 0                   | 2     |
| 2023 | 1           | 0           | -                                     | 0                   | 1     |
| 2024 | 0           | 0           | -                                     | 0                   | 0     |
| 2025 | 0           | 1           | -                                     | 0                   | 1     |

<sup>1</sup> Variação com relação ao ano anterior;

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

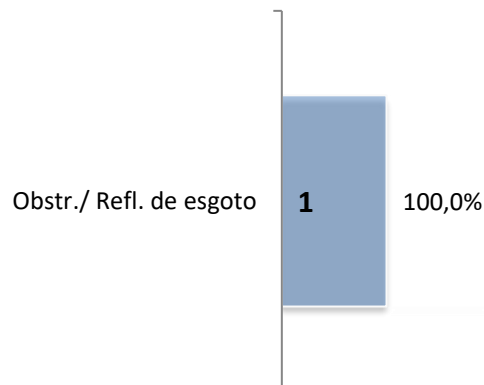
### Evolução anual de Informações e Reclamações (5 anos)



### Município Correspondente às reclamações do ano

|                   | Quantidade |
|-------------------|------------|
| Cabrália Paulista | 1          |

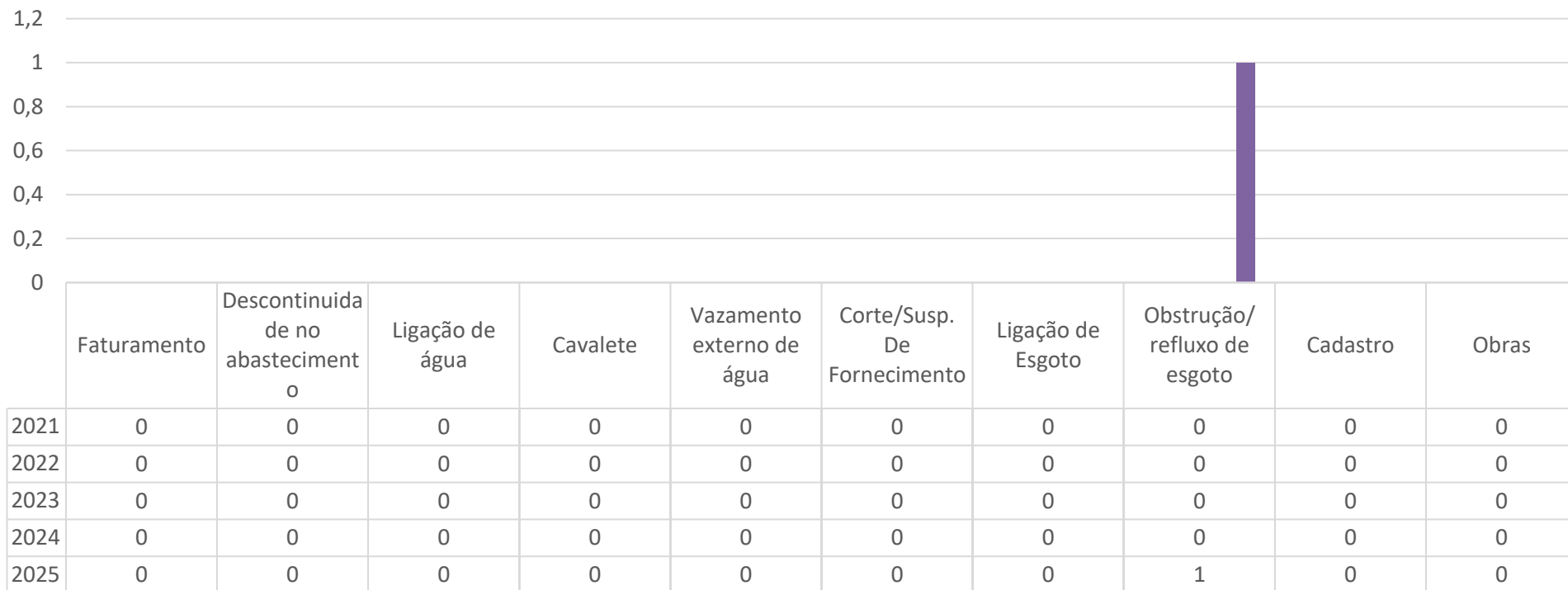
### Reclamações no ano



Nenhuma informação registrada no ano

Águas de Cabrália

Evolução anual dos assuntos mais reclamados (5 anos)



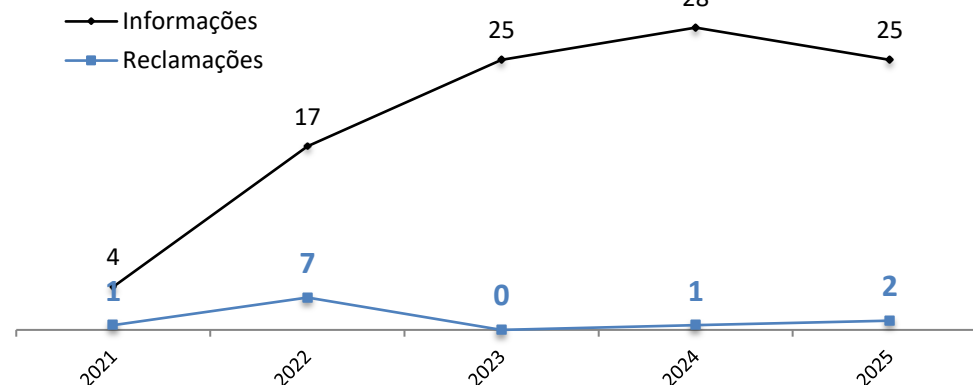
## Águas Piquete

## Manifestações por tipo (5 anos)

| Ano  | informações | reclamações | variação <sup>1</sup> das reclamações | Outros <sup>2</sup> | Total |
|------|-------------|-------------|---------------------------------------|---------------------|-------|
| 2021 | 4           | 1           | -                                     | 0                   | 5     |
| 2022 | 17          | 7           | 600%                                  | 0                   | 24    |
| 2023 | 25          | 0           | -100%                                 | 1                   | 26    |
| 2024 | 28          | 1           | -                                     | 0                   | 29    |
| 2025 | 25          | 2           | 100%                                  | 2                   | 29    |

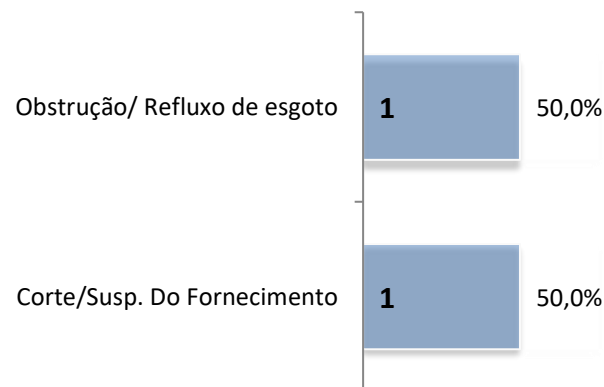
<sup>1</sup> Variação com relação ao ano anterior;

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

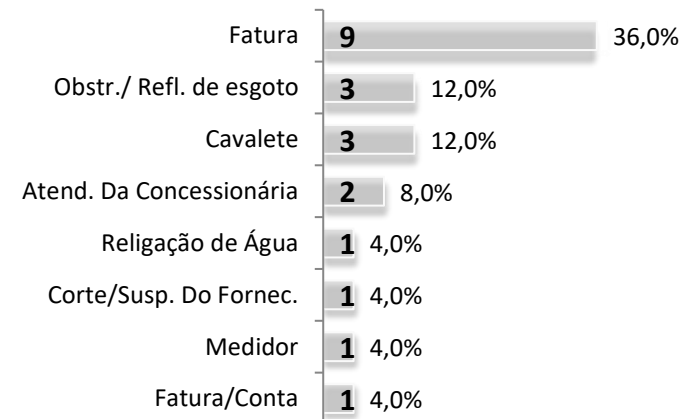
Evolução anual de Informações e Reclamações  
(5 anos)

Município Correspondente às  
reclamações do ano

|         | Quantidade |
|---------|------------|
| Piquete | 2          |

## Reclamações no Ano

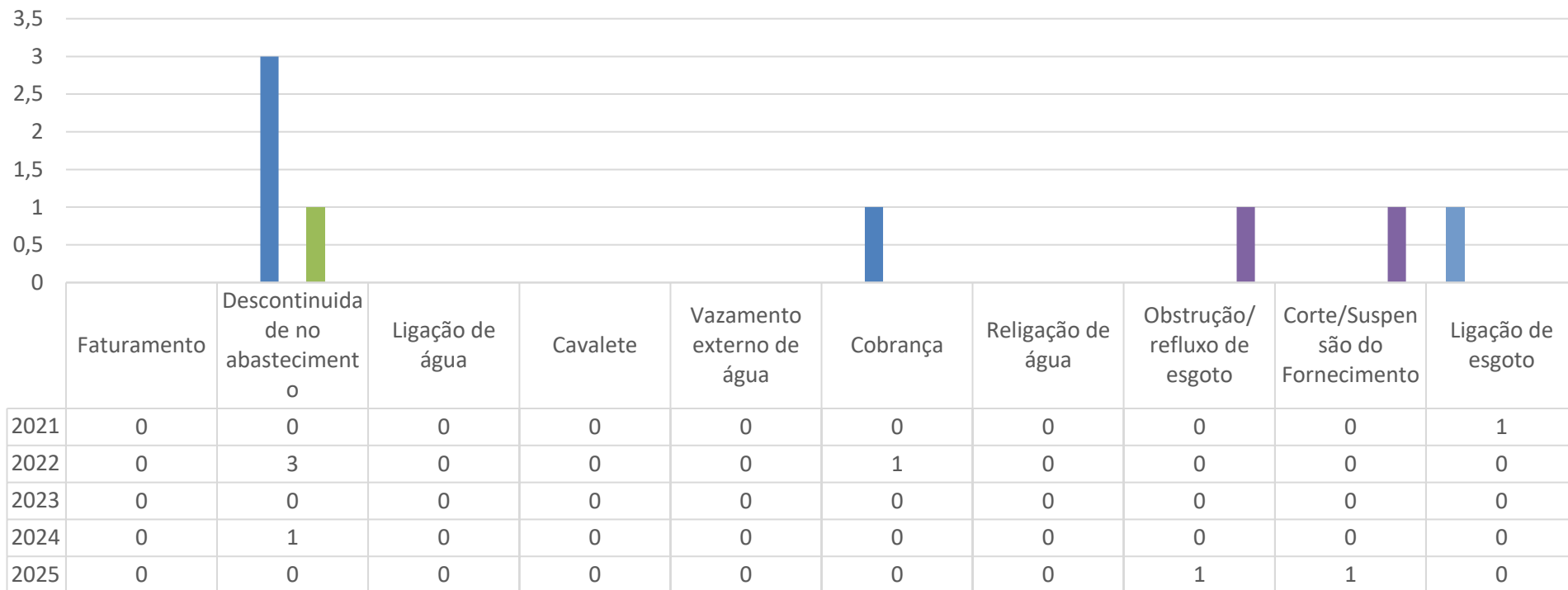


## Principais Informações no ano



## Águas Piquete

### Evolução anual dos assuntos mais reclamados (5 anos)



Saeg

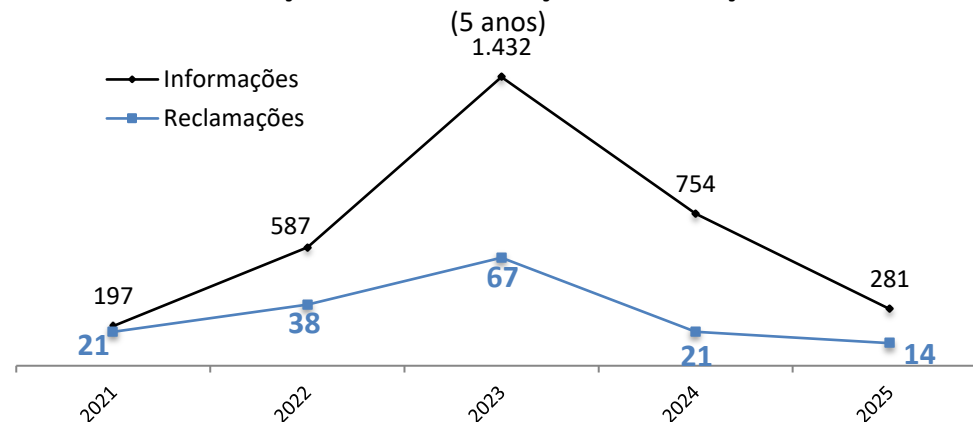
Manifestações por tipo (5 anos)

| Ano  | informações | reclamações | variação <sup>1</sup> das reclamações | Outros <sup>2</sup> | Total |
|------|-------------|-------------|---------------------------------------|---------------------|-------|
| 2021 | 197         | 21          | -                                     | 12                  | 230   |
| 2022 | 587         | 38          | 80,95%                                | 89                  | 714   |
| 2023 | 1.432       | 67          | 76,32%                                | 85                  | 1.584 |
| 2024 | 754         | 21          | -68,66%                               | 58                  | 833   |
| 2025 | 281         | 14          | -33,33%                               | 32                  | 327   |

<sup>1</sup> Variação com relação ao ano anterior;

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

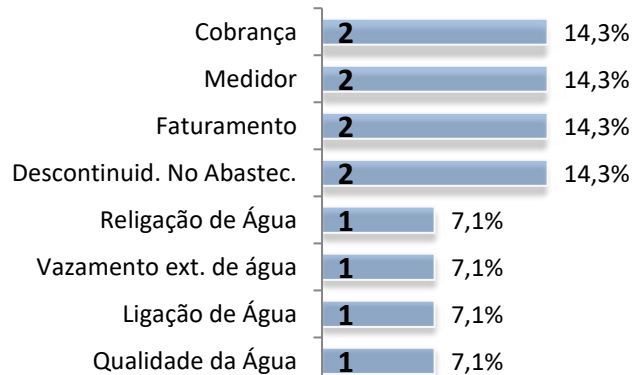
Evolução anual de Informações e Reclamações



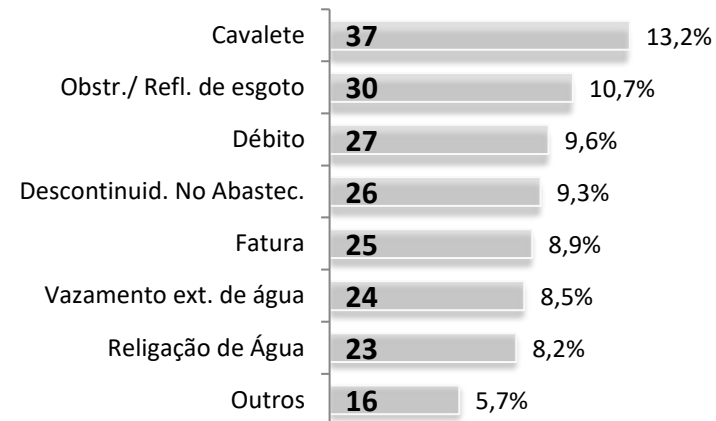
Município Correspondente às  
reclamações do ano

|               | Quantidade |
|---------------|------------|
| Guaratinguetá | 14         |

Principais reclamações no ano

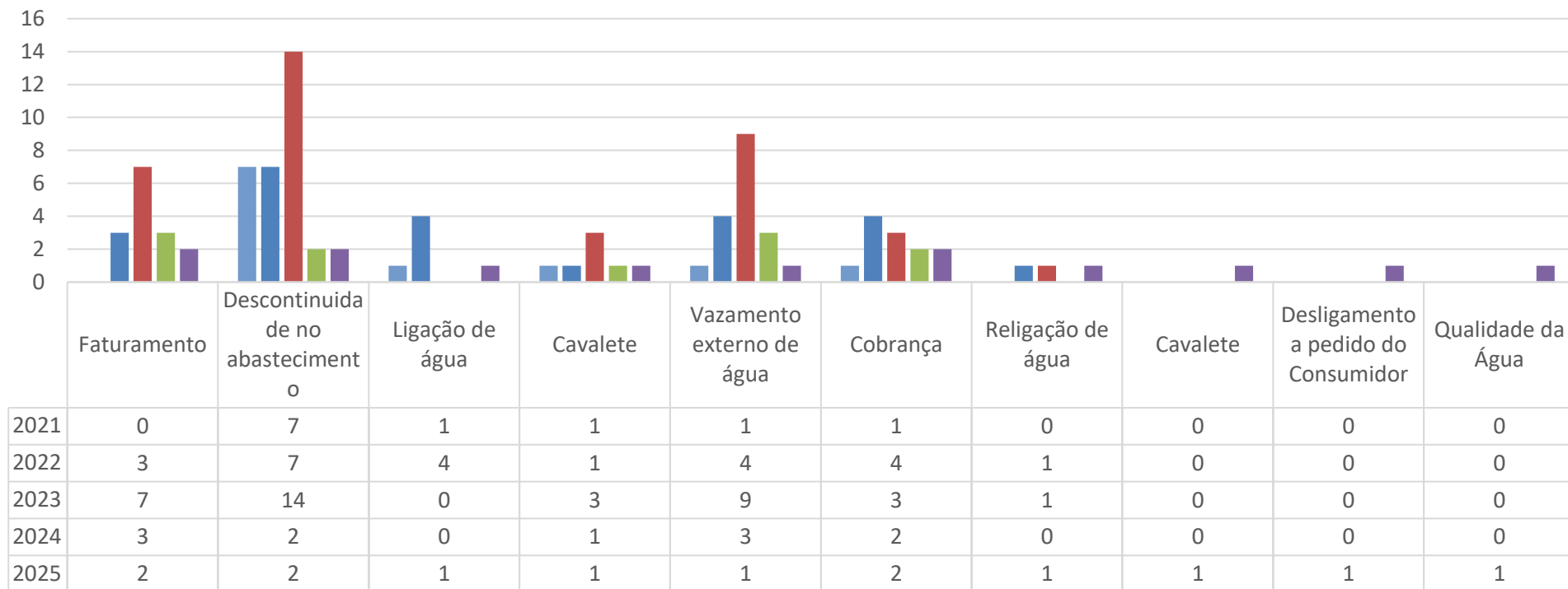


Principais Informações no ano



Saeg

Evolução anual dos assuntos mais reclamados (5 anos)



SAAE Aparecida

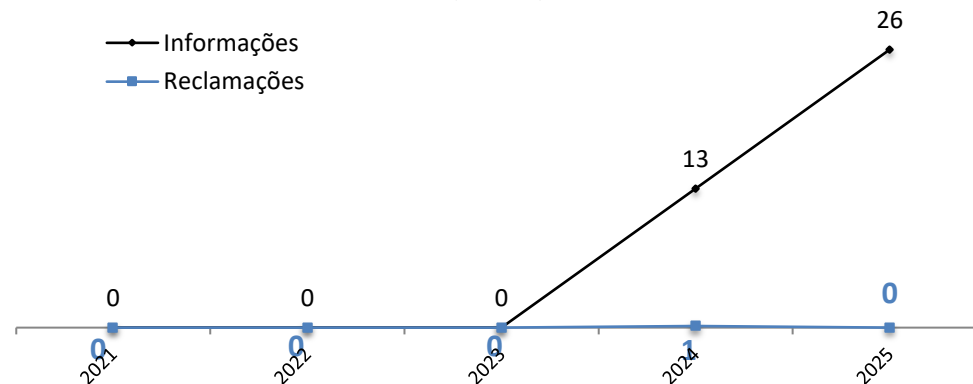
Manifestações por tipo (5 anos)

| Ano   | informações | reclamações | variação <sup>1</sup> das reclamações | Outros <sup>2</sup> | Total |
|-------|-------------|-------------|---------------------------------------|---------------------|-------|
| 2021* | -           | -           | -                                     | -                   | -     |
| 2022* | -           | -           | -                                     | -                   | -     |
| 2023* | -           | -           | -                                     | -                   | -     |
| 2024  | 13          | 1           | -                                     | 1                   | 15    |
| 2025  | 26          | 0           | -100,00%                              | 0                   | 26    |

<sup>1</sup> Variação com relação ao ano anterior;

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

Evolução anual de Informações e Reclamações  
(5 anos)

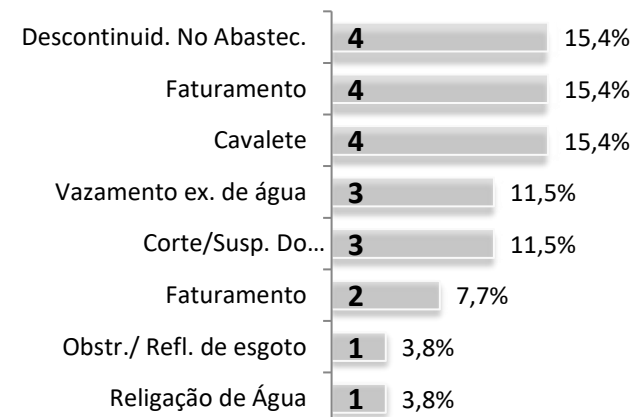


Município Correspondente às  
reclamações do ano

|           | Quantidade |
|-----------|------------|
| Aparecida | 0          |

Nenhuma reclamação  
registrada no ano

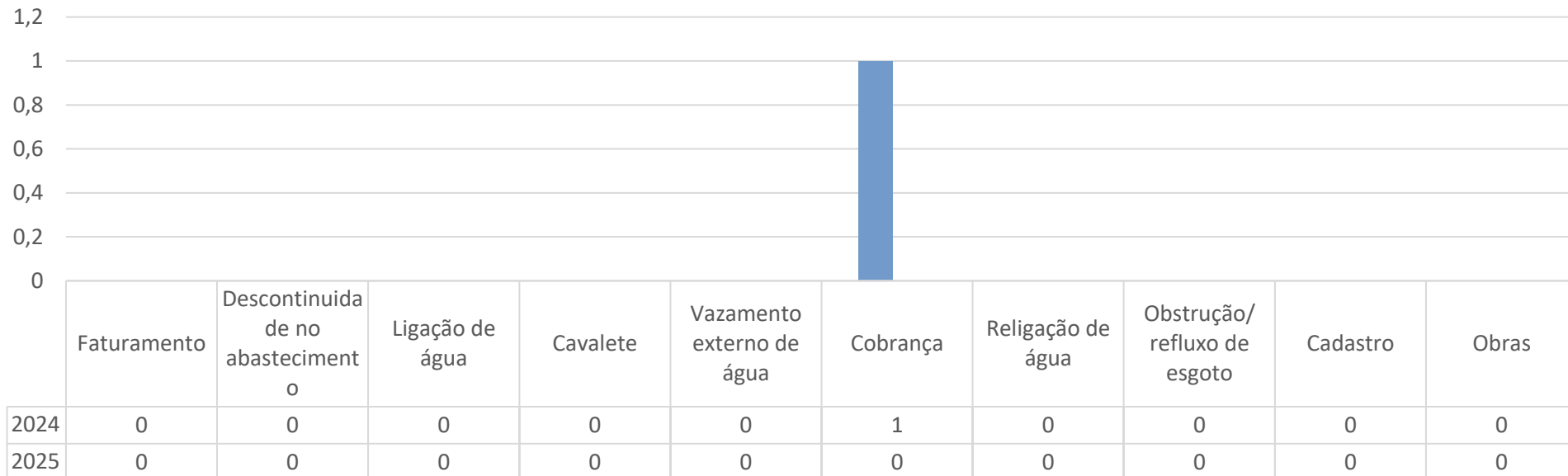
Principais Informações no ano



\* A Arsesp não atuava na regulação deste município nos anos anteriores.

SAAE Aparecida

Evolução anual dos assuntos mais reclamados (2 anos\*)



\* A Arsesp não atuava na regulação deste município nos anos anteriores.

Igarapava Saneamento

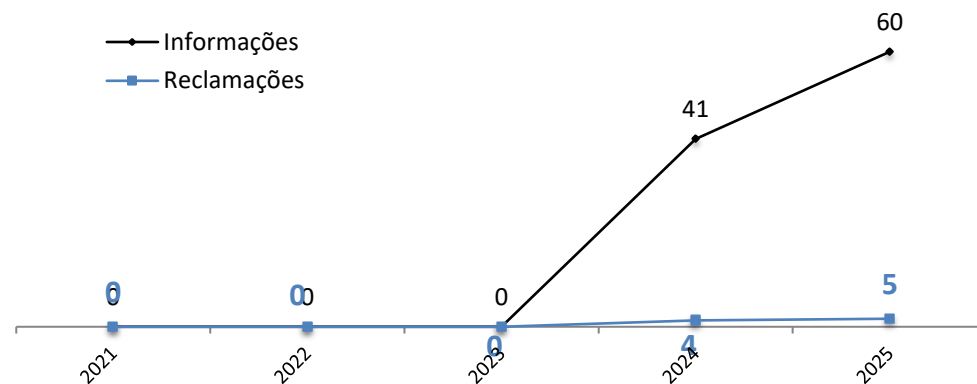
Manifestações por tipo (5 anos)

| Ano   | informações | reclamações | variação <sup>1</sup> das reclamações | Outros <sup>2</sup> | Total |
|-------|-------------|-------------|---------------------------------------|---------------------|-------|
| 2021* | -           | -           | -                                     | -                   | -     |
| 2022* | -           | -           | -                                     | -                   | -     |
| 2023* | -           | -           | -                                     | -                   | -     |
| 2024  | 41          | 4           | -                                     | 1                   | 46    |
| 2025  | 60          | 5           | 25,00%                                | 4                   | 69    |

<sup>1</sup> Variação com relação ao ano anterior;

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

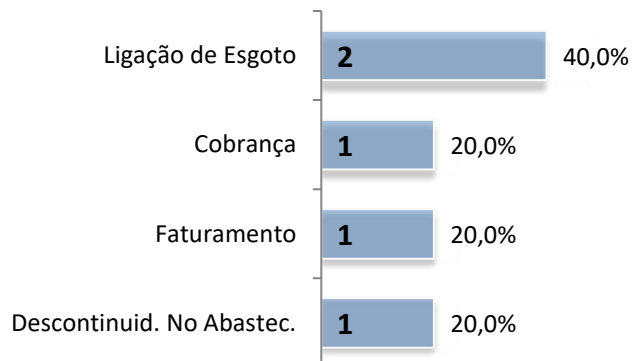
Evolução anual de Informações e Reclamações  
(5 anos)



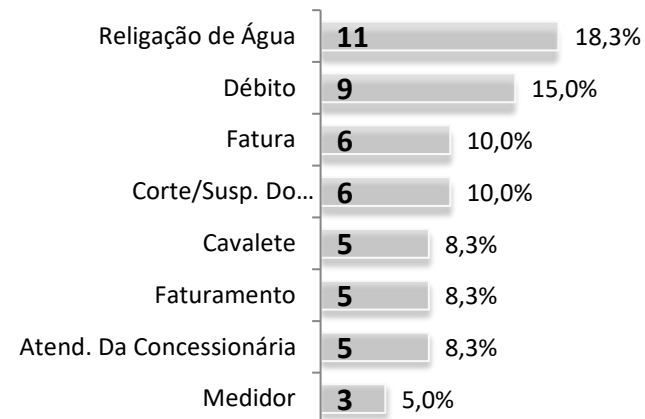
Município Correspondente às  
reclamações do ano

|           | Quantidade |
|-----------|------------|
| Igarapava | 05         |

Reclamações no ano



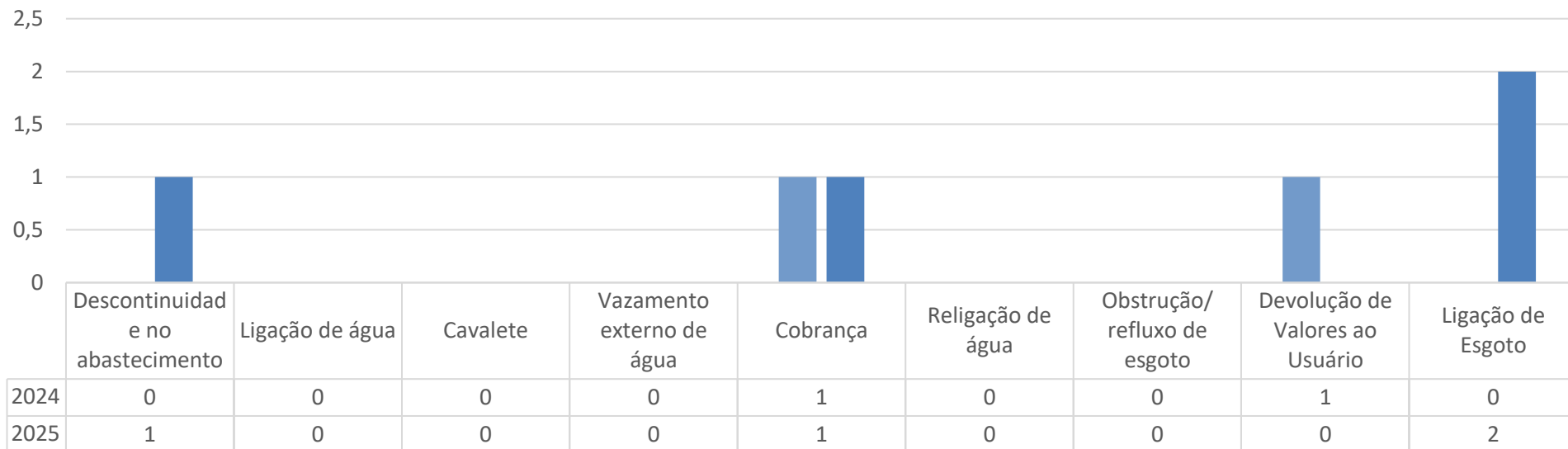
Principais Informações no ano



\* A Arsesp não atuava na regulação deste município nos anos anteriores.

Igarapava Saneamento

Evolução anual dos assuntos mais reclamados (2 anos\*)



\* A Arsesp não atuava na regulação deste município nos anos anteriores.

## 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