

# Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP

Setor: Gás Canalizado

Mês: Fevereiro/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.

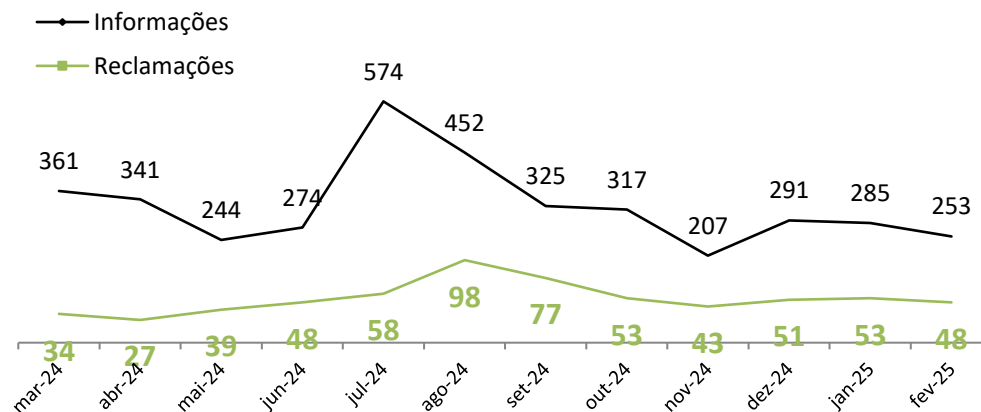
O SAU-Arsesp se destina a receber, registrar, analisar e responder às manifestações referentes aos serviços públicos regulados pela Agência, além de prestar orientações e informações sobre a legislação, como, por exemplo, os direitos e deveres dos consumidores e das concessionárias. Os prazos e procedimentos 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 <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
set-24	325	77	-21,43%	45	447
out-24	317	53	-31,17%	14	384
nov-24	207	43	-18,87%	9	259
dez-24	291	51	18,60%	29	371
jan-25	285	53	3,92%	24	362
fev-25	253	48	-9,43%	23	324

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

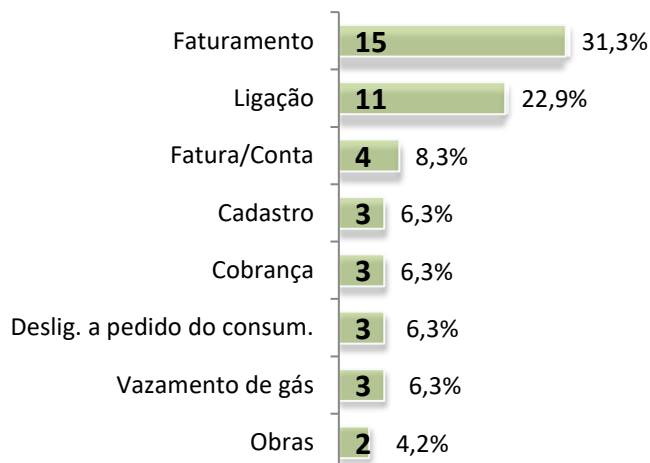
**Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)**



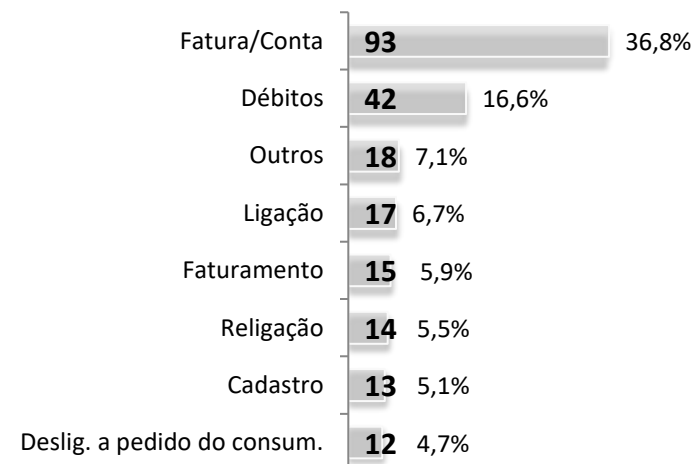
**Reclamações por concessionária no mês**

	Nº	%
Comgás	42	87,5%
Necta Gás Natural	4	8,3%
Naturgy	2	4,2%

**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 <sup>1</sup>	
Necta Gás Natural	25,0%	Necta Gás Natural	50,0%	Necta Gás Natural	25,0%	Necta Gás Natural	0,83
Comgás	21,4%	Comgás	0,0%	Comgás	16,7%	Naturgy	0,21
Naturgy	0,0%	Naturgy	0,0%	Naturgy	0,0%	Comgás	0,16
<b>Setor agregado</b>	<b>20,8%</b>	<b>Setor agregado</b>	<b>4,2%</b>	<b>Setor agregado</b>	<b>16,7%</b>	<b>Setor agregado</b>	<b>0,17</b>

<sup>1</sup> Base de U.C.'s de fevereiro de 2025

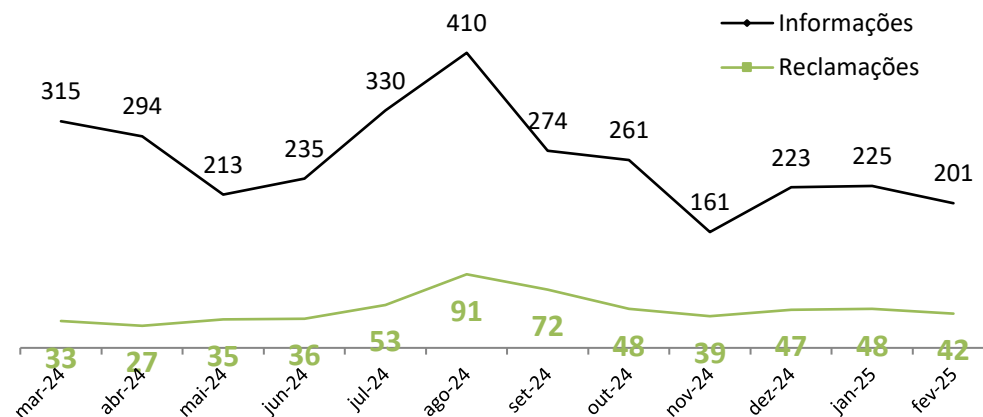
Comgás

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
set-24	274	72	-26,39%	44	390
out-24	261	48	-50,00%	14	323
nov-24	161	39	-23,08%	9	209
dez-24	223	47	17,02%	26	296
jan-25	225	48	2,08%	20	293
fev-25	201	42	-14,29%	19	262

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

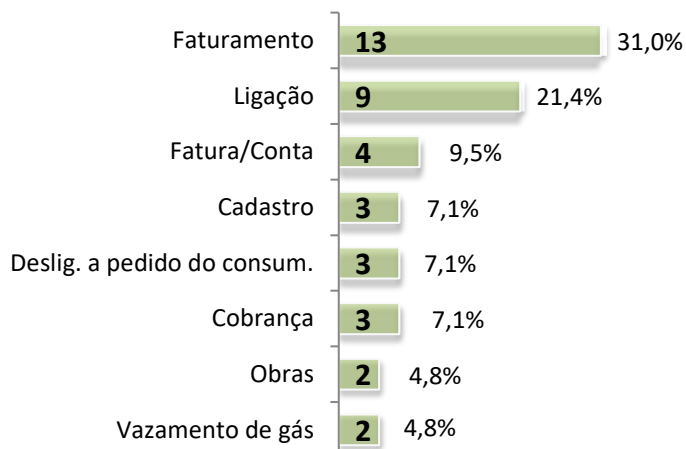
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



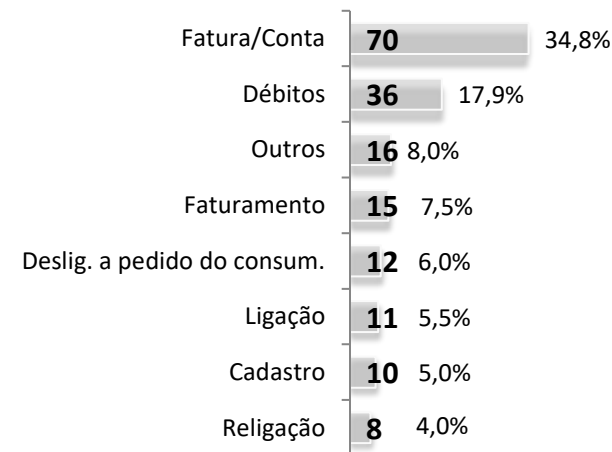
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
São Paulo	24
Santo André	6
Mogi das Cruzes	2
Guarulhos	2
São José dos Campos	2
São Caetano do Sul	1
Cotia	1
Osasco	1
Taboão da Serra	1
Paulínia	1

Reclamações mais frequentes no mês

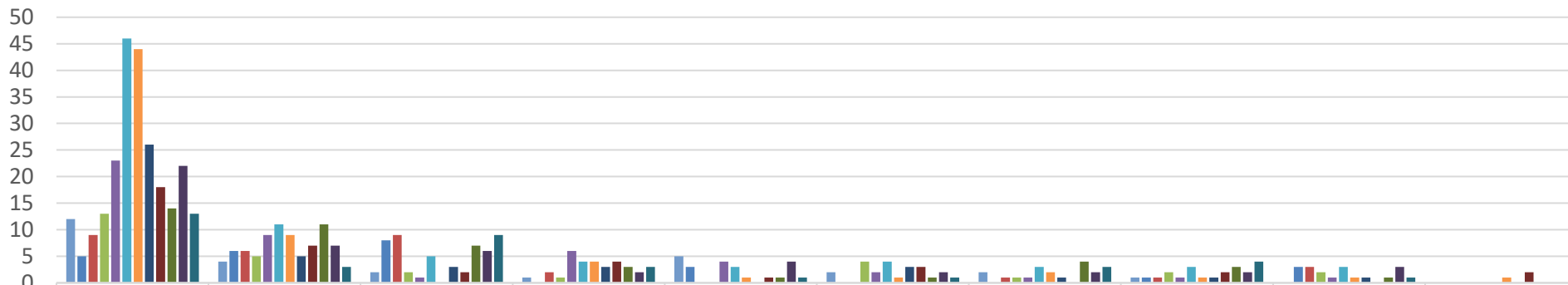


Informações mais solicitadas no mês



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
mar/24	12	4	2	1	5	2	2	1	0	0
abr/24	5	6	8	0	3	0	0	1	3	0
mai/24	9	6	9	2	0	0	1	1	3	0
jun/24	13	5	2	1	0	4	1	2	2	0
jul/24	23	9	1	6	4	2	1	1	1	0
ago/24	46	11	5	4	3	4	3	3	3	0
set/24	44	9	0	4	1	1	2	1	1	1
out/24	26	5	3	3	0	3	1	1	1	0
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

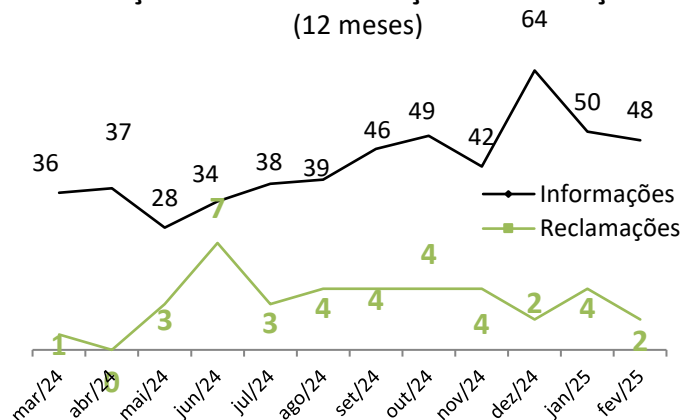
### Naturgy

#### Manifestações por tipo (6 meses)

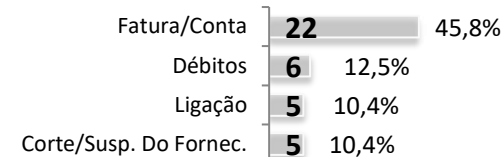
Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
set/24	46	4	1	51
out/24	49	4	0	53
nov/24	42	4	0	46
dez/24	64	2	3	69
jan/25	50	4	2	56
fev/25	48	2	0	50

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

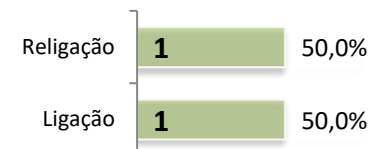
#### Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



#### Informações no mês



#### Reclamações no mês



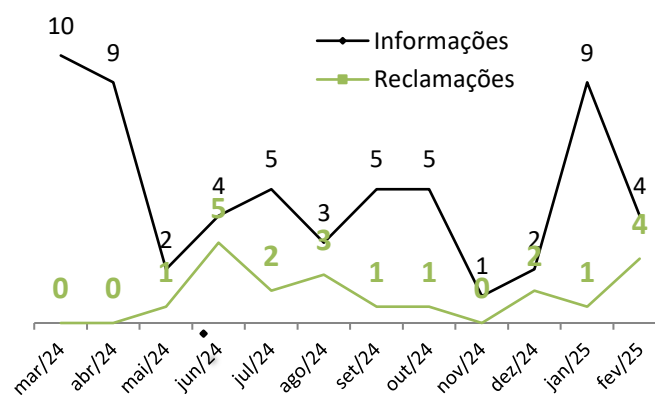
### Necta Gás Natural

#### Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
set/24	5	1	0	6
out/24	5	1	0	6
nov/24	1	0	0	1
dez/24	2	2	0	4
jan/25	9	1	2	12
fev/25	4	4	0	8

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

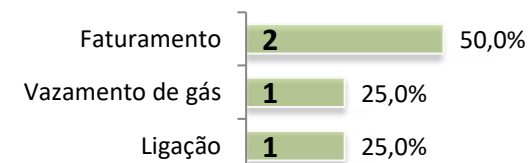
#### Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



#### Informações no mês



#### Reclamação 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](mailto: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](mailto: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