

# **Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) Gás canalizado**

**Ano 2017**

## Apresentação

A Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo – ARSESP é uma autarquia de regime especial, vinculada à Secretaria Estadual de Governo, criada pela Lei Complementar nº 1.025, de 07 de dezembro de 2007, e regulamentada pelo Decreto 52.455, de 07 de dezembro de 2007, com o objetivo de regular, controlar e fiscalizar, no âmbito do Estado de São Paulo, os serviços de distribuição de gás canalizado e, preservadas as competências e prerrogativas municipais, de saneamento básico.

A Agência também atua, por meio de delegação da ANEEL, na fiscalização das distribuidoras de energia elétrica, PCHs e PCTs, situadas no Estado de São Paulo, e possui convênio de descentralização com a Ouvidoria Setorial da ANEEL, sendo responsável pelo tratamento das manifestações registradas no Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO. Ao todo, acompanha o desempenho das 14 concessionárias de distribuição e 12 permissionárias, contribuindo para a observância das regras normativas vigentes.

O Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU ARSESP visa apresentar, de maneira consolidada, as manifestações registradas pelos consumidores das concessionárias na ARSESP, com o intuito de sinalizar aspectos a serem aprimorados na prestação dos serviços e dar ampla transparência à sociedade.

O SAU ARSESP tem como objetivo receber, apurar e encaminhar soluções relativas às reclamações dos consumidores sobre os serviços regulados pela Agência, além de prestar orientações e informações sobre a legislação dos setores, como, por exemplo, os direitos e deveres dos consumidores e das concessionárias.

## Dados agregados do setor

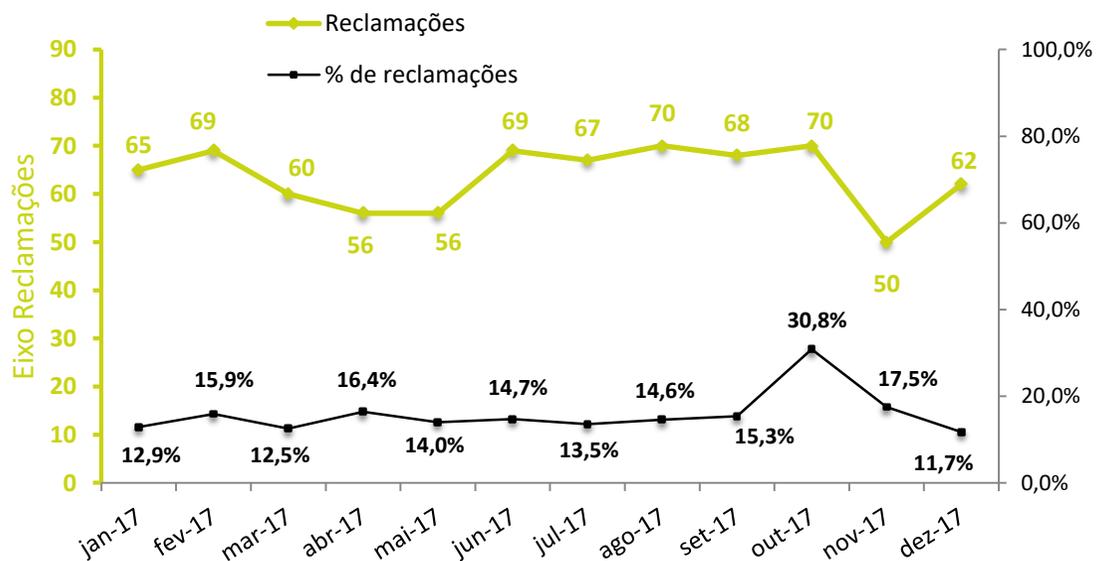
## Manifestações por tipo e Evolução das Reclamações

Manifestações por tipo entre 2013 e 2017

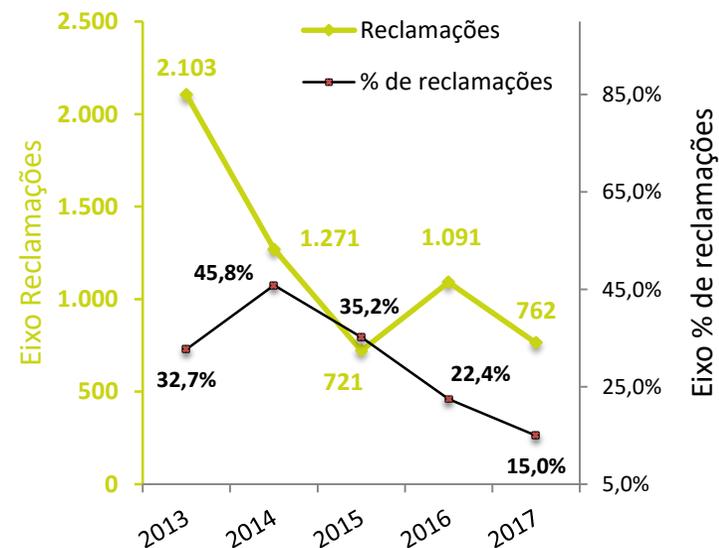
Ano	Informações	Variação <sup>1</sup>	Reclamações	Variação <sup>1</sup>	Total	Variação <sup>1</sup>
2013	4.330	13,44%	2.103	91,36%	6.433	30,86%
2014	1.502	-65,31%	1.271	-39,56%	2.773	-56,89%
2015	1.330	-11,45%	721	-43,27%	2.051	-26,04%
2016	3.772	183,61%	1.091	51,32%	4.863	137,10%
2017	4.328	14,74%	762	-30,16%	5.090	4,67%

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

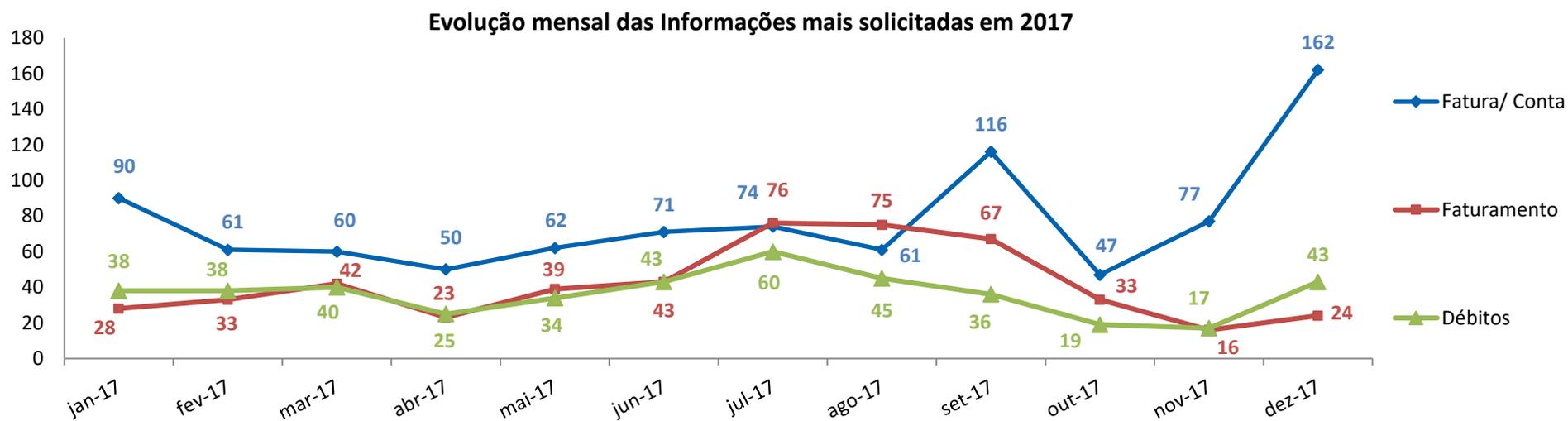
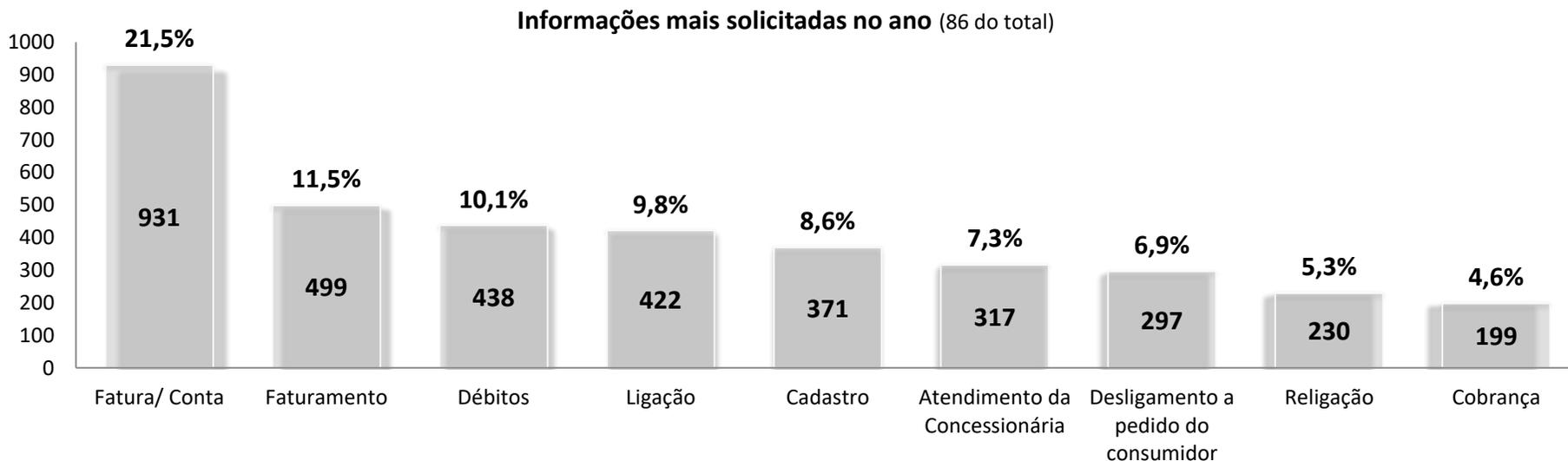
Evolução mensal de Reclamações em 2017 e  
Percentual de Reclamações sobre o total de Manifestações



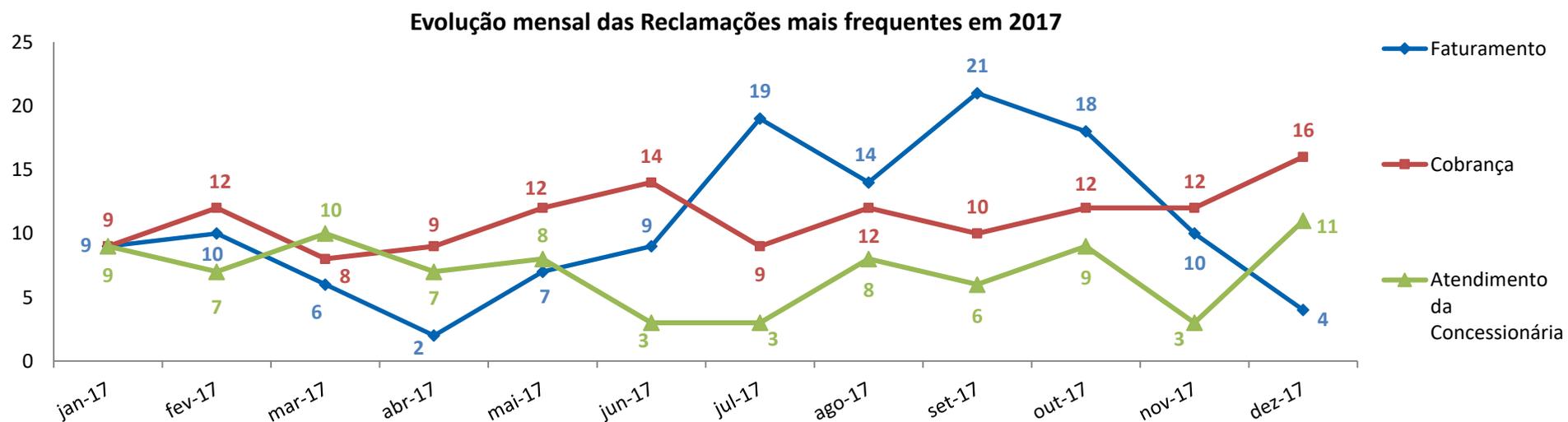
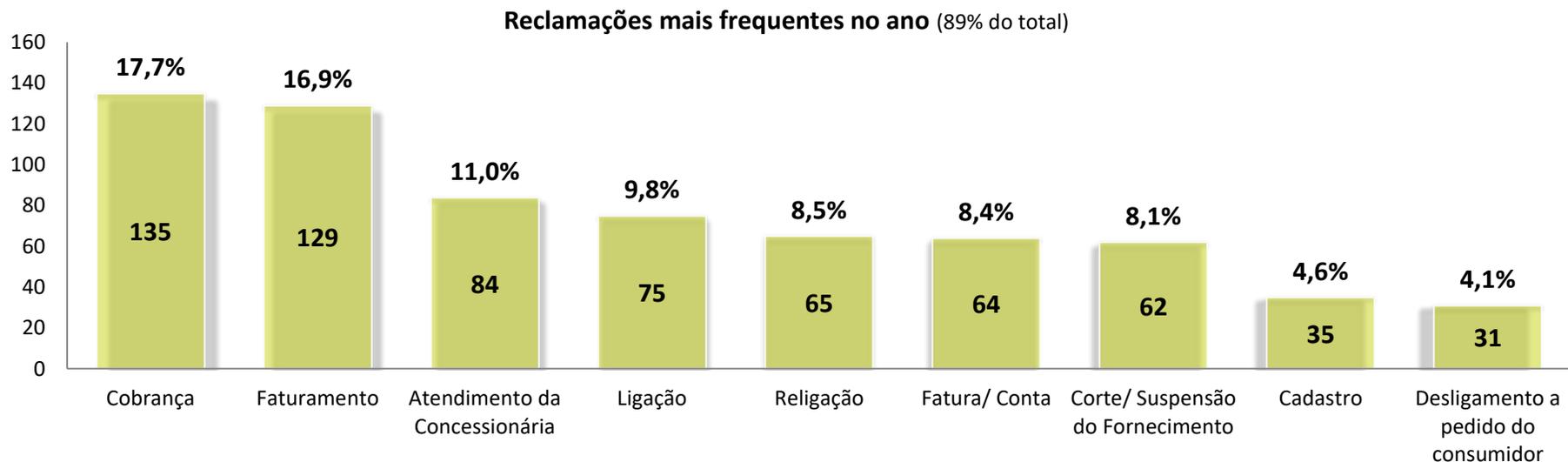
Evolução Anual de Reclamações e  
Percentual de Reclamações sobre o total de  
Manifestações



## Informações por Assunto em 2017



## Reclamações por Assunto em 2017



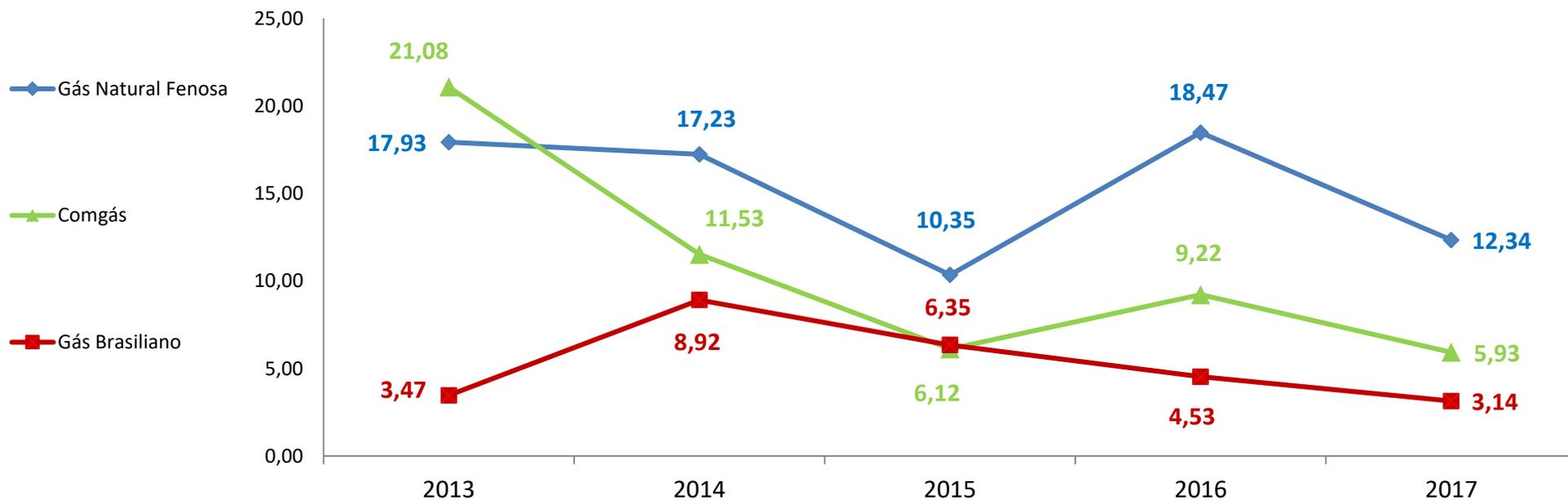
**“Reclamações a cada 10 mil Usuários” por Concessionária em 2017**

Posição	Concessionária	Quantidade de Usuários <sup>1</sup>	Total de Reclamações	Reclamações a cada 10 mil Usuários	% de Usuários	% de Reclamações
1ª	Gás Natural Fenosa	41.331	51	12,34	3,31%	6,69%
2ª	Comgás	1.193.101	707	5,93	95,67%	92,78%
3ª	Gás Brasileiro	12.722	4	3,14	1,02%	0,52%
<b>Setor agregado</b>		<b>1.247.154</b>	<b>762</b>	<b>6,11</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

<sup>1</sup> Usuário: pessoa física ou jurídica, de direito público ou privado, legalmente representada, que utiliza os Serviços de Distribuição de Gás prestados pela Concessionária, em uma ou mais Unidades Usuárias, e que assume a responsabilidade pelo pagamento da(s) quantidade(s) de Gás consumida(s) e pelas demais obrigações legais, regulamentares e contratuais (conforme inciso L do Artigo 2º da Deliberação ARSESP nº 732/2017).  
Base de Usuários de Dezembro/2017 (Fonte: Concessionárias)

## Evolução anual do número de “Reclamações a cada 10 mil Usuários” por concessionária

Concessionária	2013	2014		2015		2016		2017	
	Reclamações a cada 10 mil Usuários	Reclamações a cada 10 mil Usuários	Variação com relação ao ano anterior	Reclamações a cada 10 mil Usuários	Variação com relação ao ano anterior	Reclamações a cada 10 mil Usuários	Variação com relação ao ano anterior	Reclamações a cada 10 mil Usuários	Variação com relação ao ano anterior
Gás Natural Fenosa	17,93	17,23	-3,90%	10,35	-39,91%	18,47	78,41%	12,34	-33,19%
Comgás	21,08	11,53	-45,33%	6,12	-46,93%	9,22	50,71%	5,93	-35,73%
Gás Brasileiro	3,47	8,92	156,93%	6,35	-28,85%	4,53	-28,61%	3,14	-30,59%
Setor agregado	20,83	11,68	-43,96%	6,25	-46,46%	9,46	51,34%	6,11	-35,41%



## Indicadores do Serviço de Atendimento ao Usuário da ARSESP por Concessionária em 2017

### % de reclamações com resposta fora do prazo<sup>1</sup>

Posição	Concessionária	% de reclamações com resposta fora do prazo
1ª	Comgás	0,1%
2ª	Gás Brasileiro	0,0%
2ª	Gás Natural Fenosa	0,0%
<b>Setor agregado</b>		<b>0,1%</b>

<sup>1</sup> Reclamação cuja resposta da Ouvidoria da Concessionária para o SAU ARSESP foi enviada fora do prazo (14 dias corridos), sem solicitação de prazo adicional ou justificativa.

### % de reclamações devolvidas<sup>2</sup>

Posição	Concessionária	% de reclamações devolvidas
1ª	Gás Brasileiro	50,0%
2ª	Gás Natural Fenosa	35,3%
3ª	Comgás	28,4%
<b>Setor agregado</b>		<b>29,0%</b>

<sup>2</sup> Reclamação que o SAU ARSESP devolveu à Ouvidoria da Concessionária, após o envio da resposta inicial, para complementação de esclarecimentos e providências.

### % de reclamações procedentes<sup>3</sup>

Posição	Concessionária	% de reclamações procedentes
1ª	Gás Natural Fenosa	54,9%
2ª	Comgás	37,9%
3ª	Gás Brasileiro	25,0%
<b>Setor agregado</b>		<b>39,0%</b>

<sup>3</sup> Reclamação na qual, após análise do SAU ARSESP, verificou-se haver fundamento à luz da legislação.

## Dados por concessionária

## Concessionária Comgás

### Manifestações por tipo entre 2013 e 2017

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
2013	4.000	17,51%	2.043	90,40%	6.043	34,98%
2014	1.384	-65,40%	1.205	-41,02%	2.589	-57,16%
2015	1.250	-9,68%	677	-43,82%	1.927	-25,57%
2016	3.533	182,64%	1.020	50,66%	4.553	136,27%
2017	4081	15,51%	707	-30,69%	4.788	5,16%

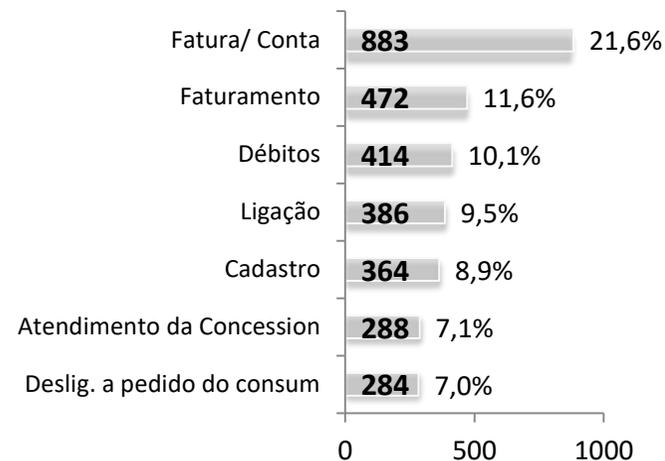
Posição da concessionária nos Indicadores

reclamações a cada 10 mil UC's	2ª
% de respostas fora do prazo	1ª
% de reclamações devolvidas	3ª
% de reclamações procedentes	2ª

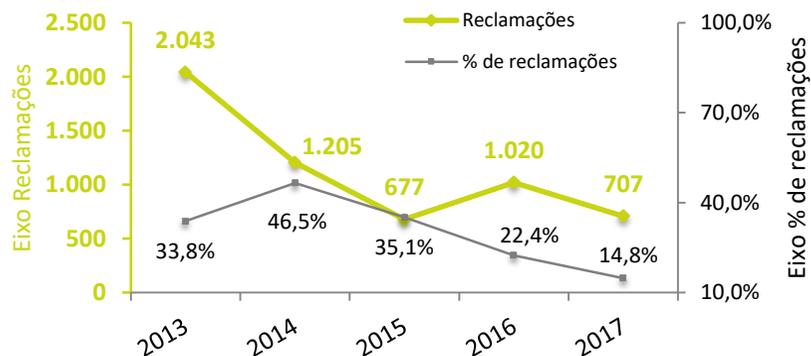
### Municípios com mais Reclamações no ano

São Paulo	418
Osasco	46
São Bernardo do Campo	36
Guarulhos	29
São José dos Campos	25
Taboão da Serra	24
Campinas	20
Santo André	17
Taubaté	15
Jundiaí	11

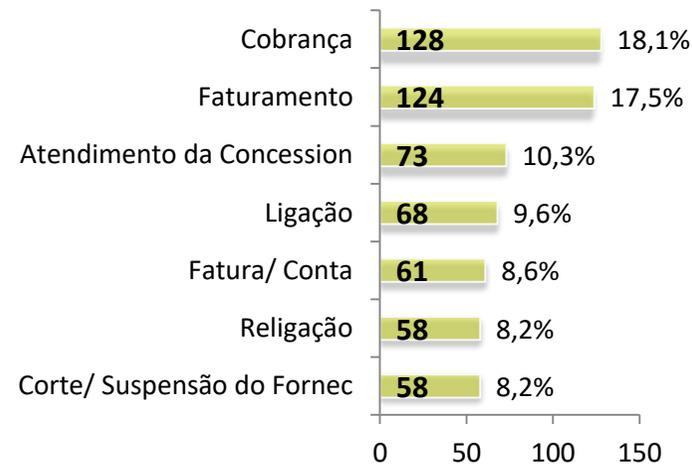
### Informações mais solicitadas no ano (76% do total)



### Evolução Anual de Reclamações e Percentual de Reclamações sobre o total de Manifestações



### Reclamações mais frequentes no ano (81% do total)



## Concessionária Gás Natural Fenosa

### Manifestações por tipo entre 2013 e 2017

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
2013	298	-14,37%	57	128,00%	355	-4,83%
2014	109	-63,42%	57	0,00%	166	-53,24%
2015	79	-27,52%	37	-35,09%	116	-30,12%
2016	219	177,22%	66	78,38%	285	145,69%
2017	226	3,20%	51	-22,73%	277	-2,81%

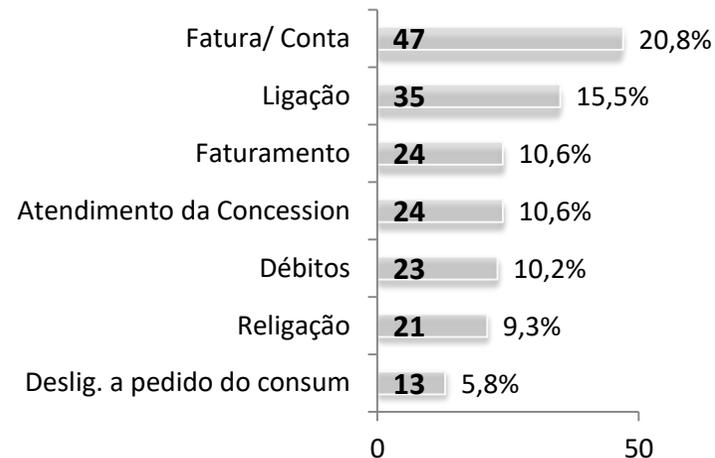
Posição da  
concessionária  
nos Indicadores

reclamações a cada 10 mil UC's	1ª
% de respostas fora do prazo	2ª
% de reclamações devolvidas	2ª
% de reclamações procedentes	1ª

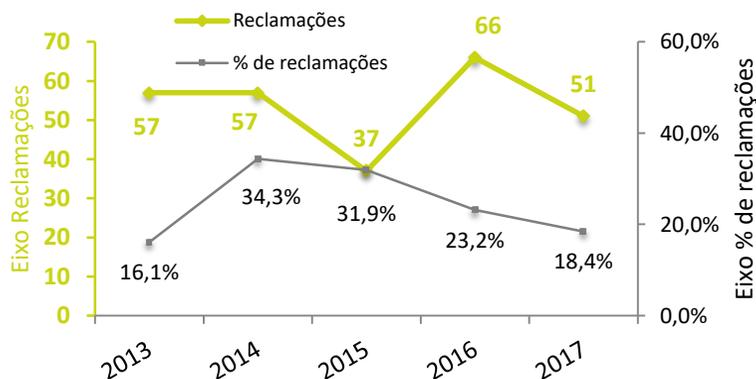
### Municípios com mais Reclamações no ano

Sorocaba	29
Itu	6
Votorantim	6
Salto	5
Tatuí	4
Cerquilha	1

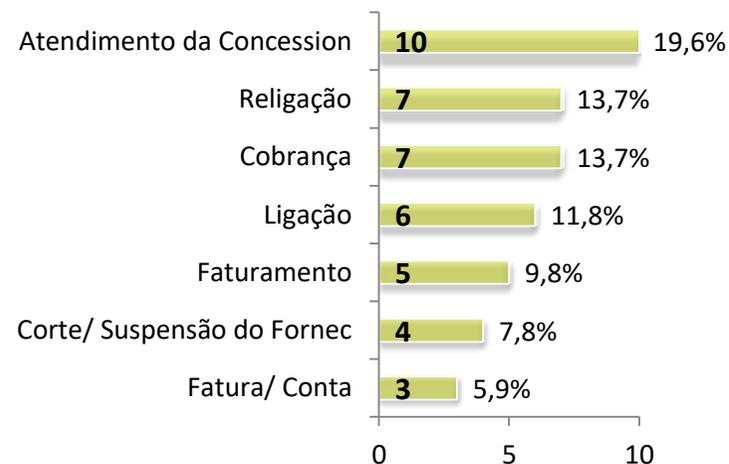
### Informações mais solicitadas no ano (83% do total)



### Evolução Anual de Reclamações e Percentual de Reclamações sobre o total de Manifestações



### Reclamações mais frequentes no ano (82% do total)

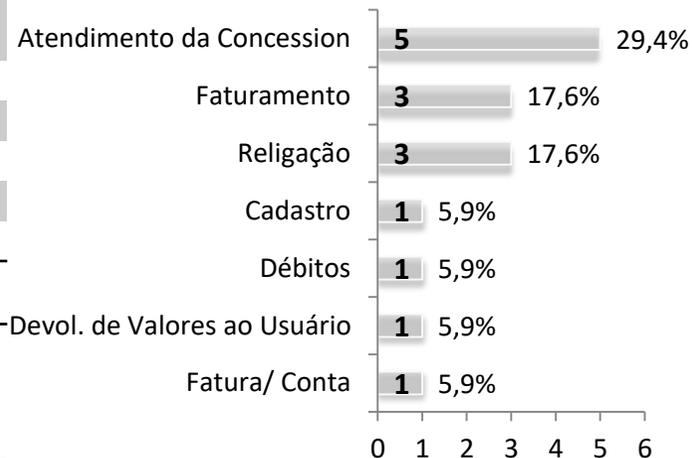


## Concessionária Gás Brasileiro

### Manifestações por tipo entre 2013 e 2017

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
2013	8	-80,00%	3	100,00%	11	-263,64%
2014	7	-12,50%	9	66,67%	16	31,25%
2015	1	-85,71%	7	-28,57%	8	-100,00%
2016	11	1000,00%	5	-40,00%	16	50,00%
2017	17	54,55%	4	-25,00%	21	23,81%

### Informações mais solicitadas no ano (88% do total)



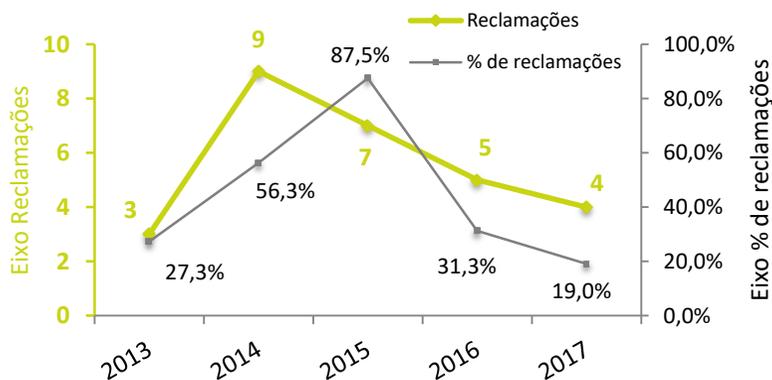
Posição da concessionária nos Indicadores

reclamações a cada 10 mil UC's	3ª
% de respostas fora do prazo	2ª
% de reclamações devolvidas	1ª
% de reclamações procedentes	3ª

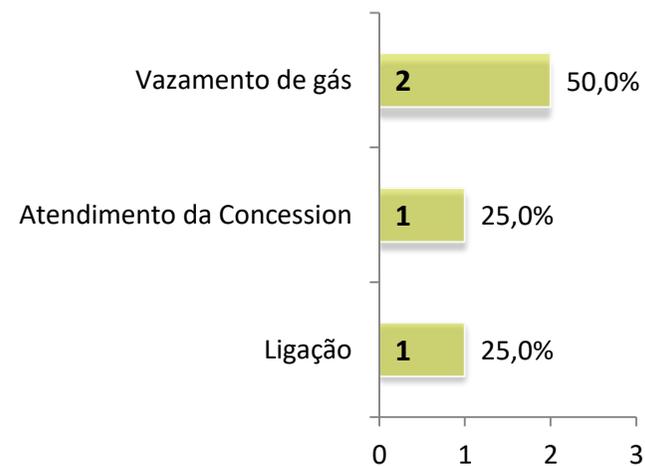
### Municípios com mais Reclamações no ano

Marília	2
Ribeirão Preto	1
São Carlos	1

### Evolução Anual de Reclamações e Percentual de Reclamações sobre o total de Manifestações



### Reclamações registradas no ano



## **Dúvidas e 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 727 01 67

**Gás canalizado** – 0800 770 04 27

**Saneamento** – 0800 771 68 83

[arsesp@sp.gov.br](mailto:arsesp@sp.gov.br)

### **Ouvidoria ARSESP**

0800 770 6884

[ouvidoriaarsesp@sp.gov.br](mailto:ouvidoriaarsesp@sp.gov.br)

### **Canal Exclusivo para prefeitos**

0800 771 7733

[arsesp.municipios@arsesp.sp.gov.br](mailto:arsesp.municipios@arsesp.sp.gov.br)

Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo – ARSESP

Avenida Paulista, 2313 - 4º Andar

CEP 01311-300

Horário de atendimento(protocolo):8:30 às 17:30

PABX: (11)3293-5100

[arsesp@arsesp.sp.gov.br](mailto:arsesp@arsesp.sp.gov.br) - [www.arsesp.sp.gov.br](http://www.arsesp.sp.gov.br)

