

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

Ano 2018

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

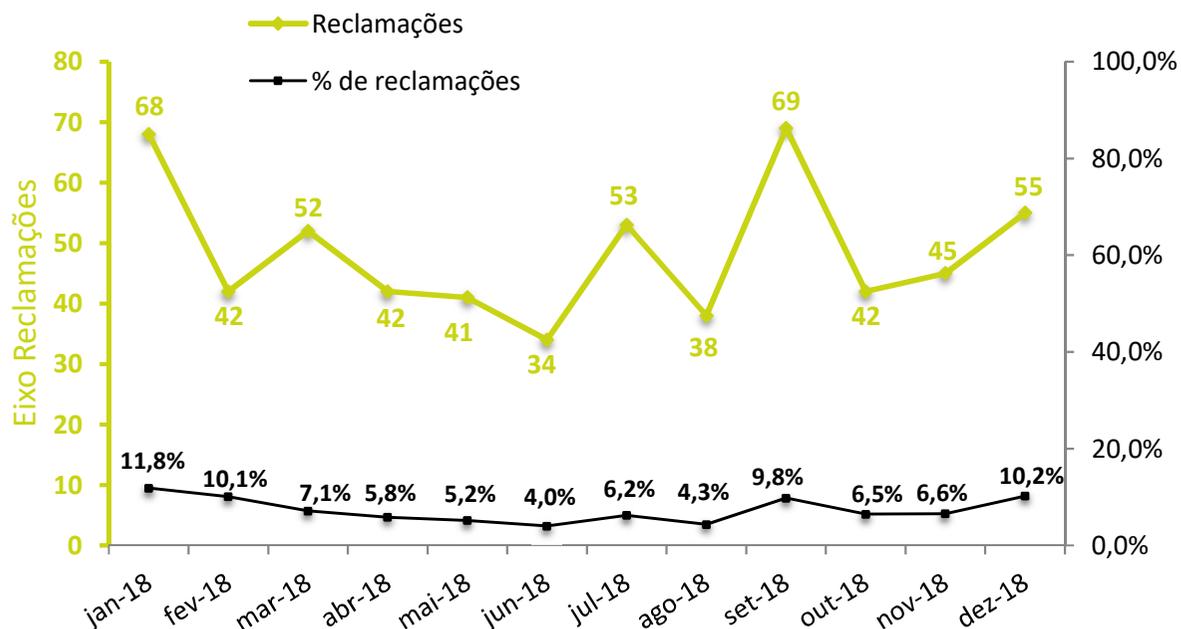
Manifestações por tipo e Evolução das Reclamações

Manifestações por tipo entre 2014 e 2018

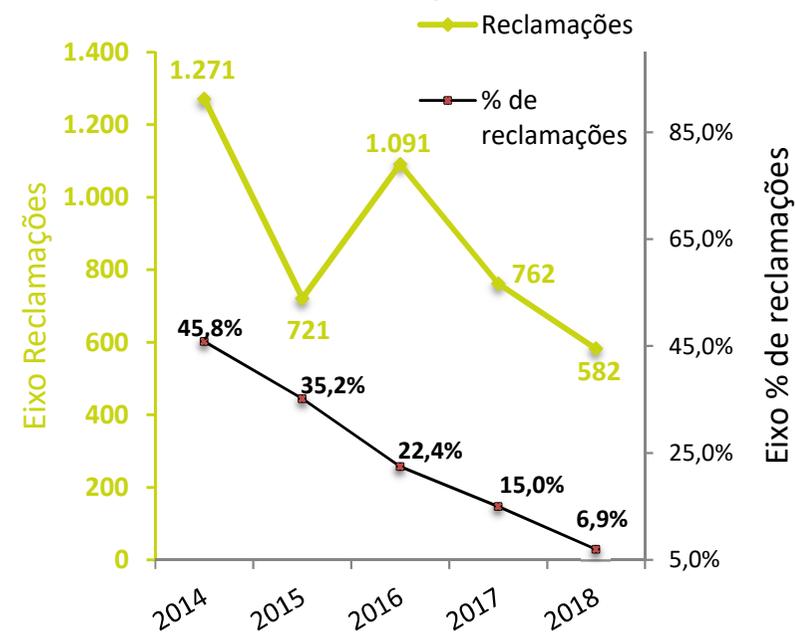
Ano	Informações	Variação ¹	Reclamações	Variação ¹	Total	Variação ¹
2014	1.502	-65,31%	1.271	-39,56%	2.773	-56,89%
2015	1.330	-11,45%	721	-43,27%	2.051	-26,04%
2016	3.772	183,61%	1.091	51,32%	4.863	137,10%
2017	4.328	14,74%	762	-30,16%	5.090	4,67%
2018	7.805	80,34%	582	-23,62%	8.387	64,77%

¹ Variação com relação ao ano anterior.

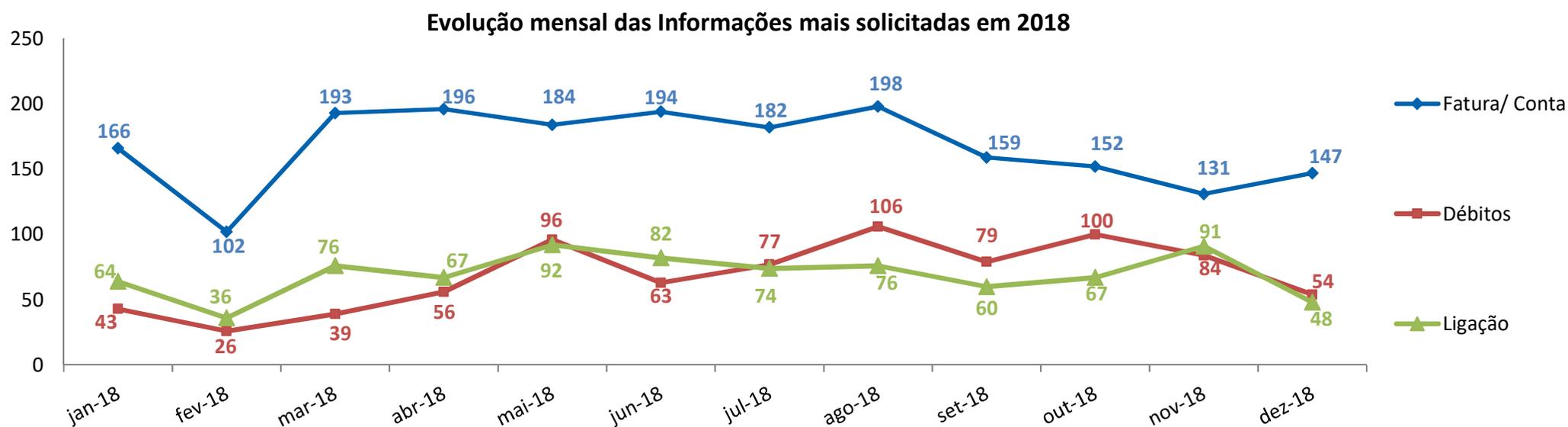
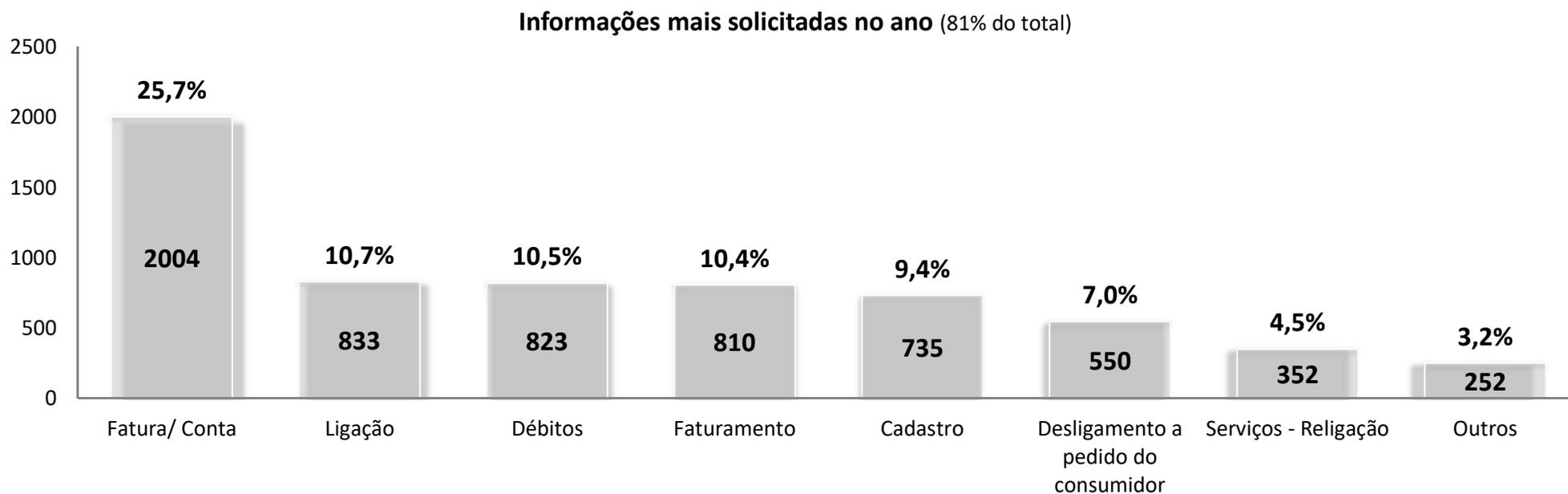
Evolução mensal de Reclamações em 2018 e
Percentual de Reclamações sobre o total de Manifestações



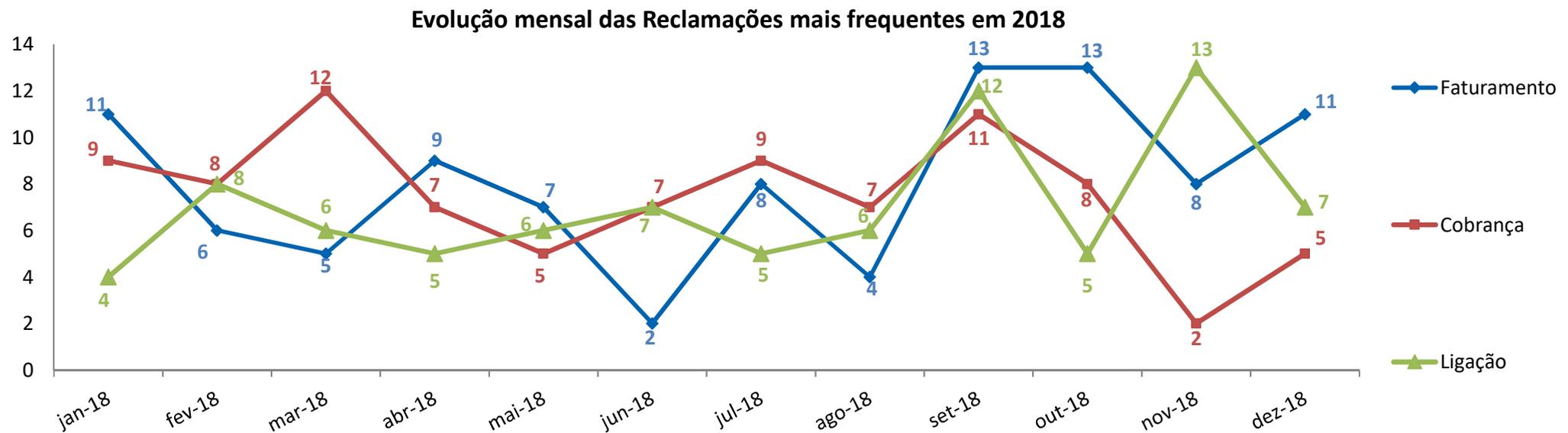
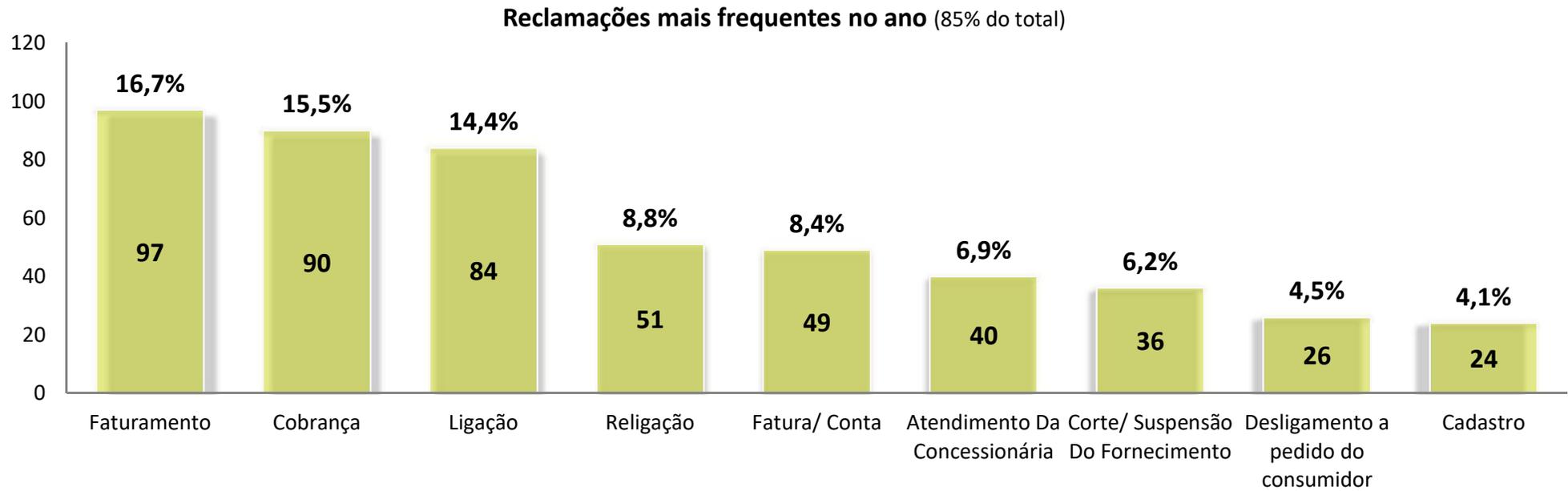
Evolução Anual de Reclamações e
Percentual de Reclamações sobre o total de
Manifestações



Informações por Assunto em 2018



Reclamações por Assunto em 2018



“Reclamações a cada 10 mil Usuários” por Concessionária em 2018

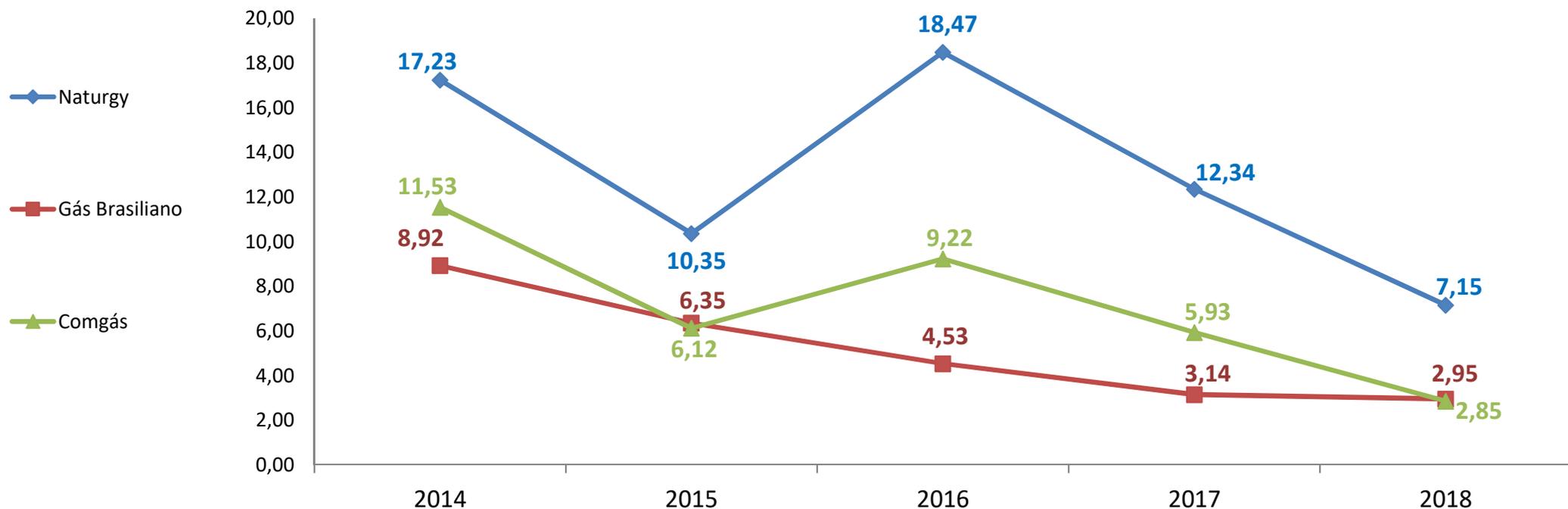
Posição	Concessionária	Quantidade de Usuários ¹	Total de Reclamações	Reclamações a cada 10 mil Usuários	% de Usuários	% de Reclamações
1ª	Naturgy	47.572	34	7,15	2,42%	5,84%
2ª	Gás Brasileiro	27.092	8	2,95	1,38%	1,37%
3ª	Comgás	1.894.151	540	2,85	96,21%	92,78%
Setor agregado		1.968.815	582	2,96	100,00%	100,00%

¹ 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/2018 (Fonte: Concessionárias)

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

Concessionária	2014	2015		2016		2017		2018	
	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	17,23	10,35	-39,91%	18,47	78,41%	12,34	-33,19%	7,15	42,06%
Comgás	8,92	6,35	-28,85%	4,53	-28,61%	3,14	-30,59%	2,95	6,18%
Gás Brasileiro	11,53	6,12	-46,93%	9,22	50,71%	5,93	-35,73%	2,85	51,90%
Setor agregado	11,68	6,25	-46,46%	9,46	51,34%	6,11	-35,41%	2,96	51,55%



Indicadores do Serviço de Atendimento ao Usuário da ARSESP por Concessionária em 2018

% de reclamações com resposta fora do prazo¹

Posição	Concessionária	% de reclamações com resposta fora do prazo
1ª	Comgás	0,0%
1ª	Naturgy	0,0%
1ª	Gás Brasileiro	0,0%
Setor agregado		0,0%

¹ 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 devolvidas²

Posição	Concessionária	% de reclamações devolvidas
1ª	Comgás	38,9%
2ª	Naturgy	38,2%
3ª	Gás Brasileiro	12,5%
Setor agregado		38,5%

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

% de reclamações procedentes³

Posição	Concessionária	% de reclamações procedentes
1ª	Naturgy	52,9%
2ª	Gás Brasileiro	50,0%
3ª	Comgás	38,1%
Setor agregado		39,2%

³ 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 2014 e 2018

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
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%
2018	7393	81,16%	540	-23,62%	7.933	65,69%

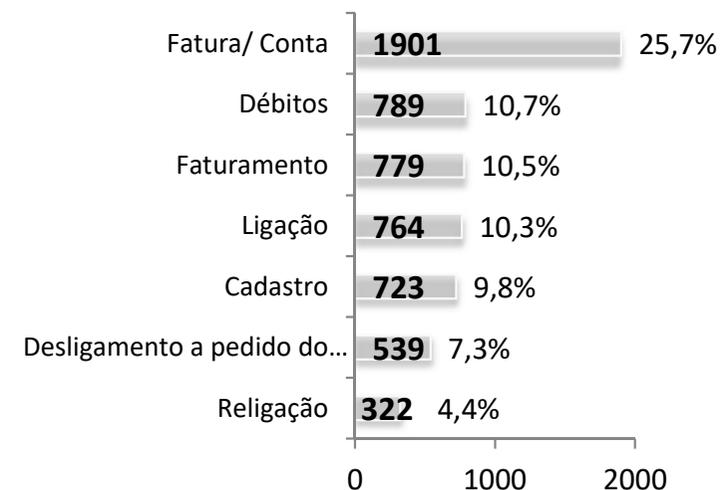
Posição da
concessionária
nos Indicadores

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

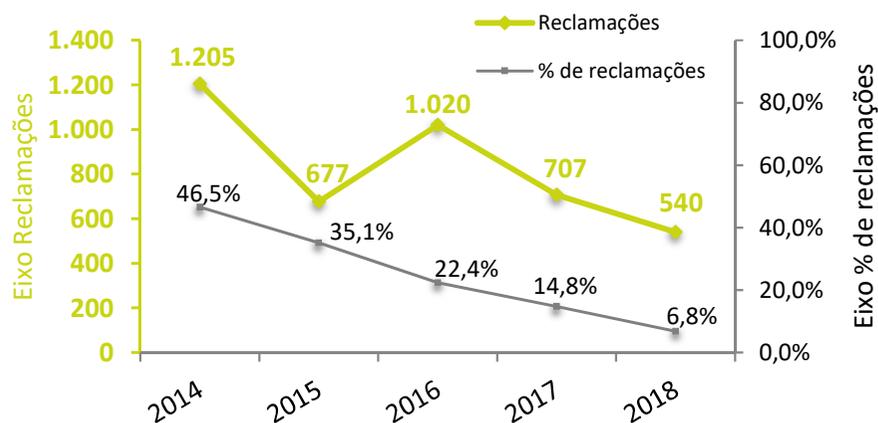
Municípios com mais Reclamações no ano

São Paulo	311
Guarulhos	37
Osasco	36
São Bernardo do Campo	29
Campinas	25
São José dos Campos	18
Santo André	11
Taubaté	11
Taboão da Serra	10
Mogi das Cruzes	9

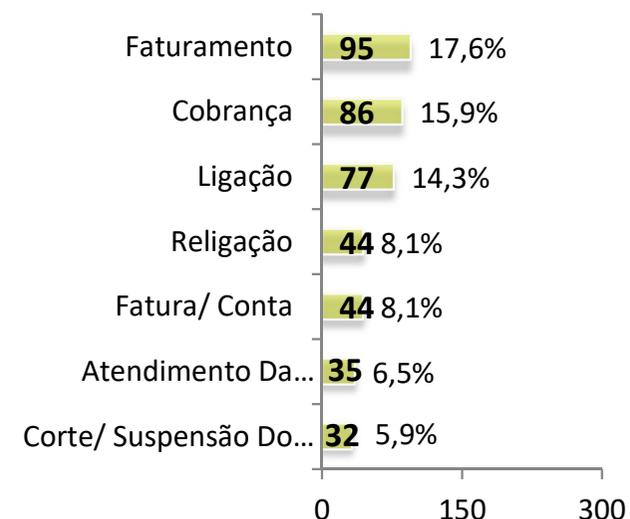
Informações mais solicitadas no ano (78% do total)



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



Reclamações mais frequentes no ano (76% do total)



Concessionária Naturgy

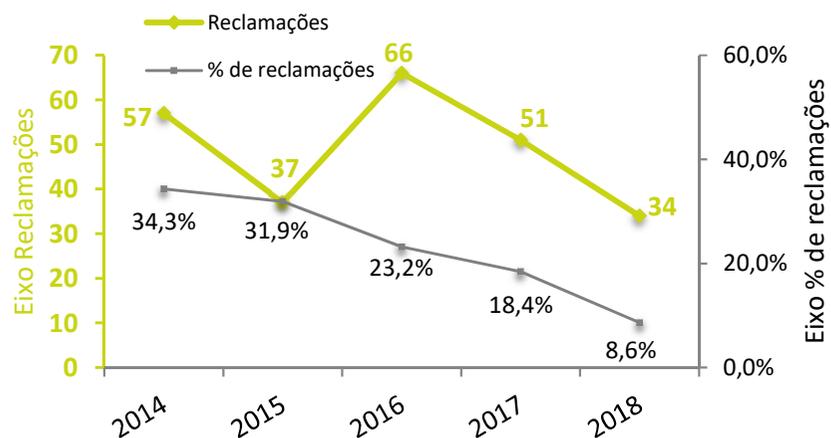
Manifestações por tipo entre 2014 e 2018

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
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%
2018	361	59,73%	34	-33,33%	395	42,60%

Posição da
concessionária
nos Indicadores

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

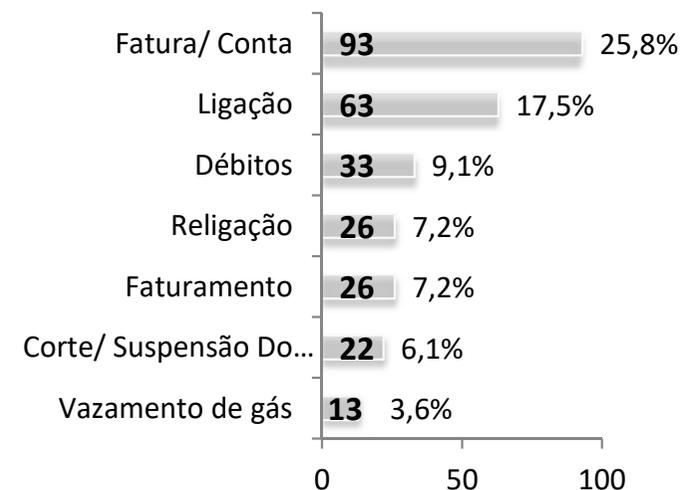
Evolução Anual de Reclamações e Percentual de Reclamações sobre o total de Manifestações



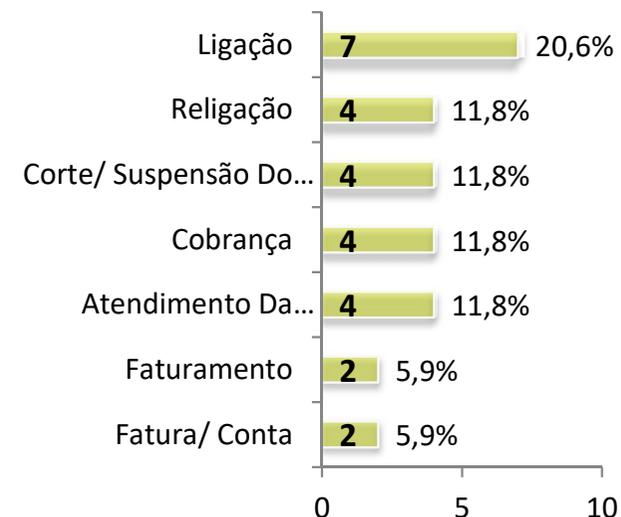
Municípios com Reclamações no ano

Sorocaba	22
Votorantim	3
Itu	2
Tatuí	2
Torre de Pedra	2
Boituva	1
Itapetininga	1
Salto	1

Informações mais solicitadas no ano (76% do total)



Reclamações mais frequentes no ano (79% do total)



Concessionária Gás Brasileiro

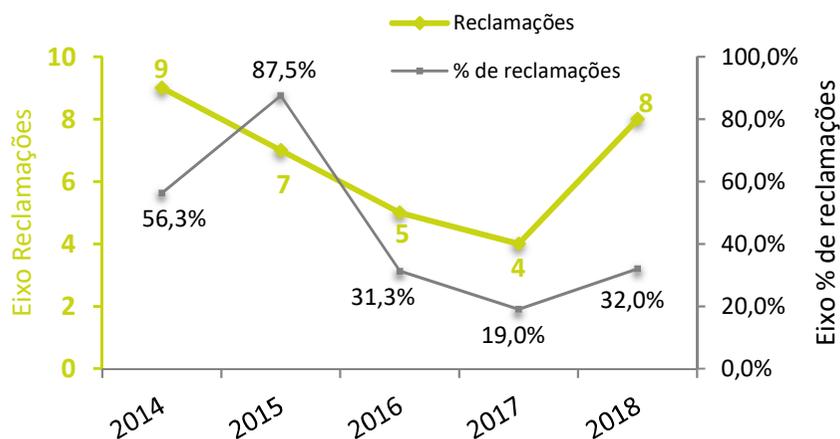
Manifestações por tipo entre 2014 e 2018

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
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%
2018	17	0,00%	8	50,00%	25	16,00%

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

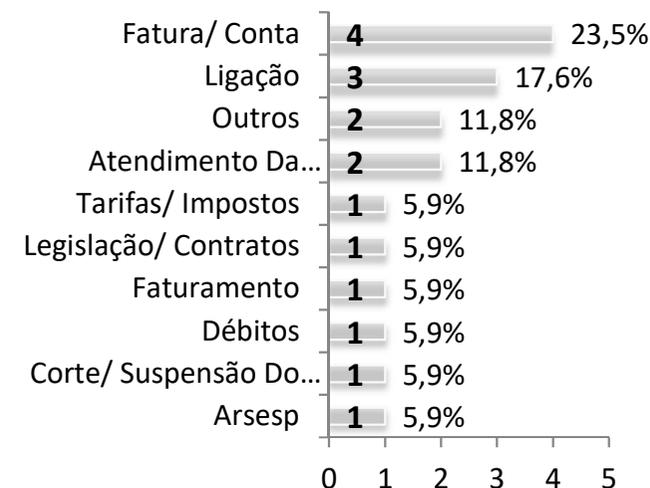
Evolução Anual de Reclamações e Percentual de Reclamações sobre o total de Manifestações



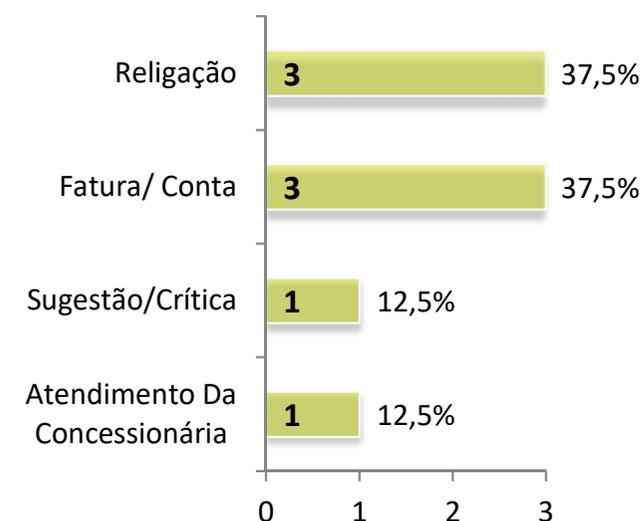
Municípios com Reclamações no ano

Araraquara	2
Ribeirão Preto	2
São Carlos	2
Marília	1
São José do Rio Preto	1

Informações solicitadas no ano



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

Ouvidoria ARSESP

0800 770 6884

ouvidoriaarsesp@sp.gov.br

Canal Exclusivo para prefeitos

0800 771 7733

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 - www.arsesp.sp.gov.br



Secretaria de Governo