

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

Ano 2019

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

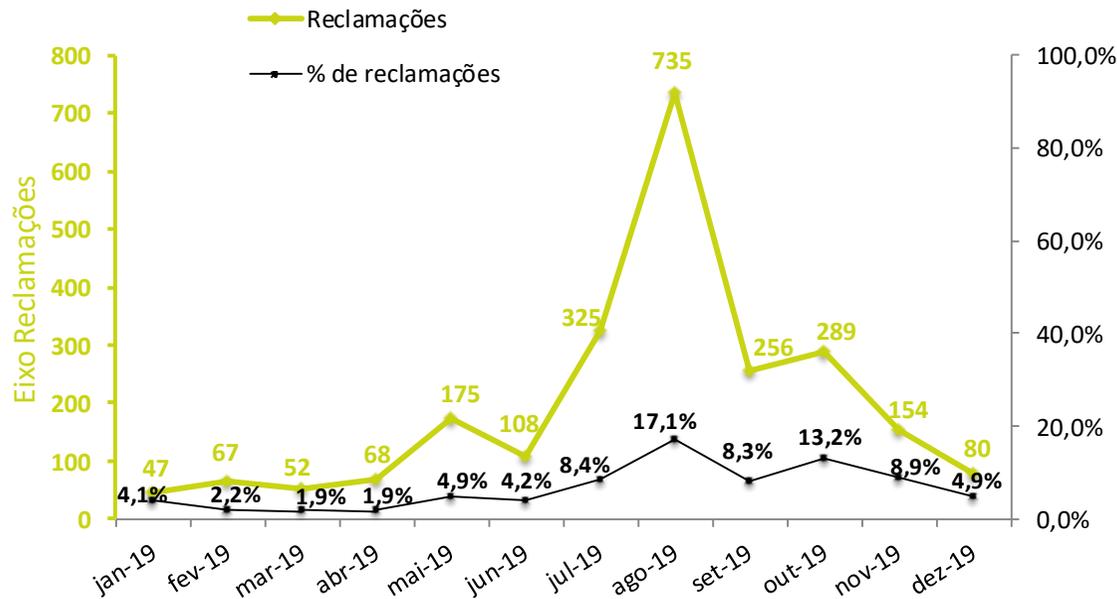
Manifestações por tipo e Evolução das Reclamações

Manifestações por tipo entre 2015 e 2019

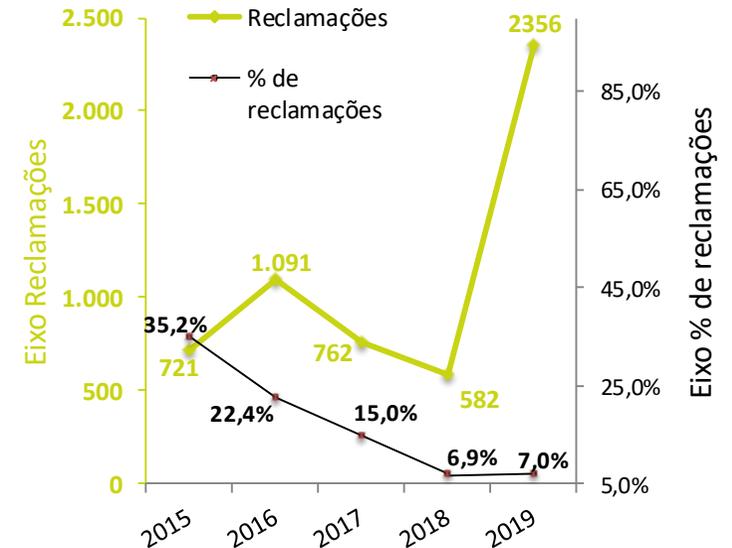
Ano	Informações	Variação ¹	Reclamações	Variação ¹	Total	Variação ¹
2015	1.330	-11,45%	721	-43,27%	2.051	-26,04%
2016	3.772	183,61%	1.091	51,32%	4.863	137,10%
2017	4.328	14,74%	762	-30,16%	5.090	4,67%
2018	7.805	80,34%	582	-23,62%	8.387	64,77%
2019	31.187	299,58%	2.356	304,81%	33.543	299,94%

¹ Variação com relação ao ano anterior.

Evolução mensal de Reclamações em 2019 e
Percentual de Reclamações sobre o total de Manifestações

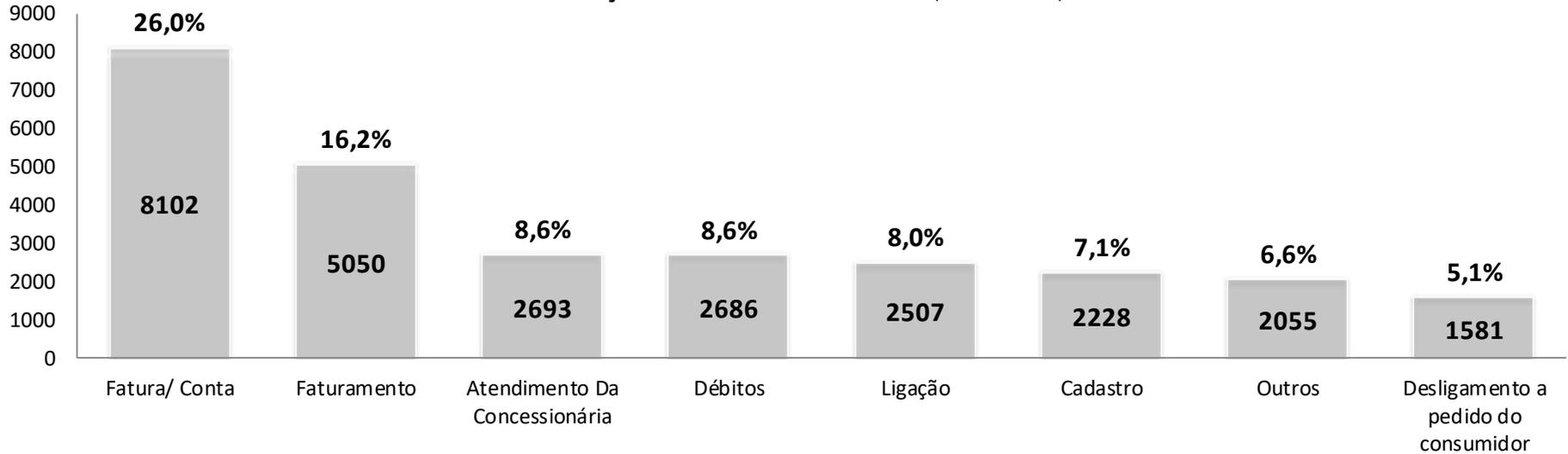


Evolução Anual de Reclamações e
Percentual de Reclamações sobre o total de
Manifestações

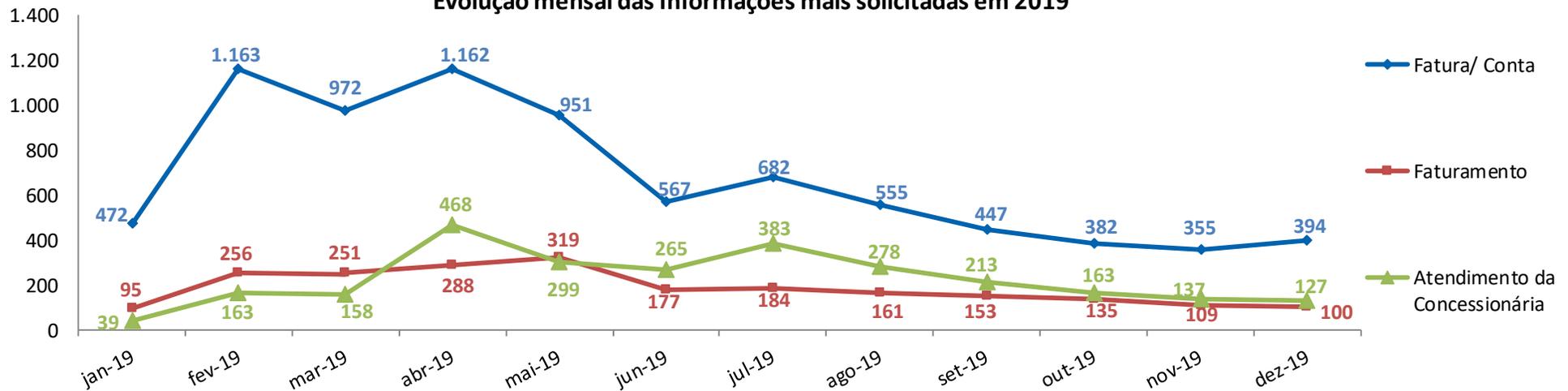


Informações por Assunto em 2019

Informações mais solicitadas no ano (86% do total)

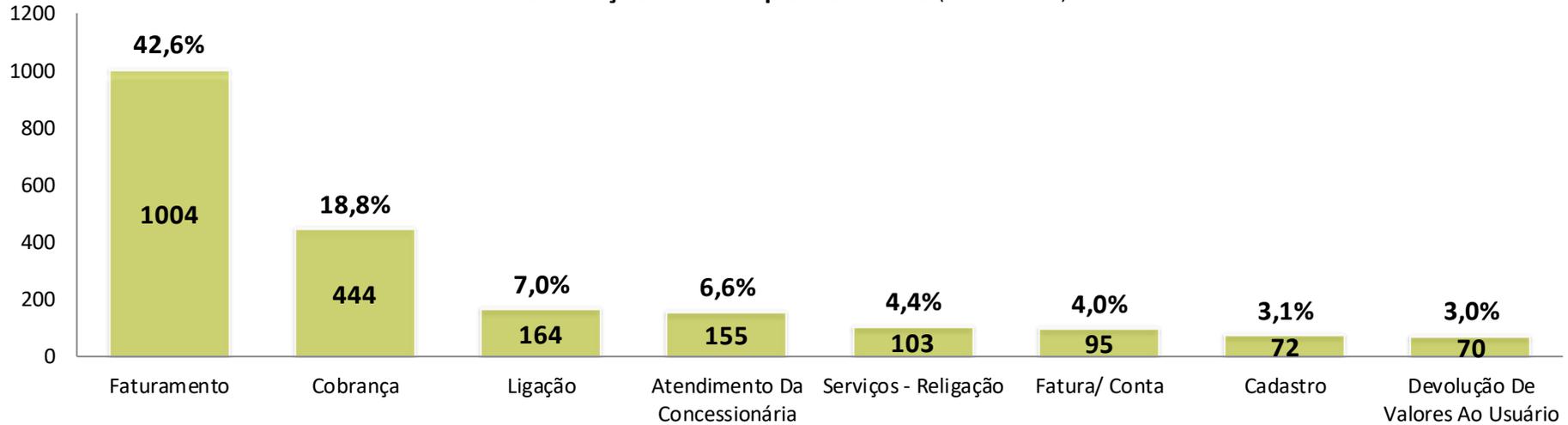


Evolução mensal das Informações mais solicitadas em 2019

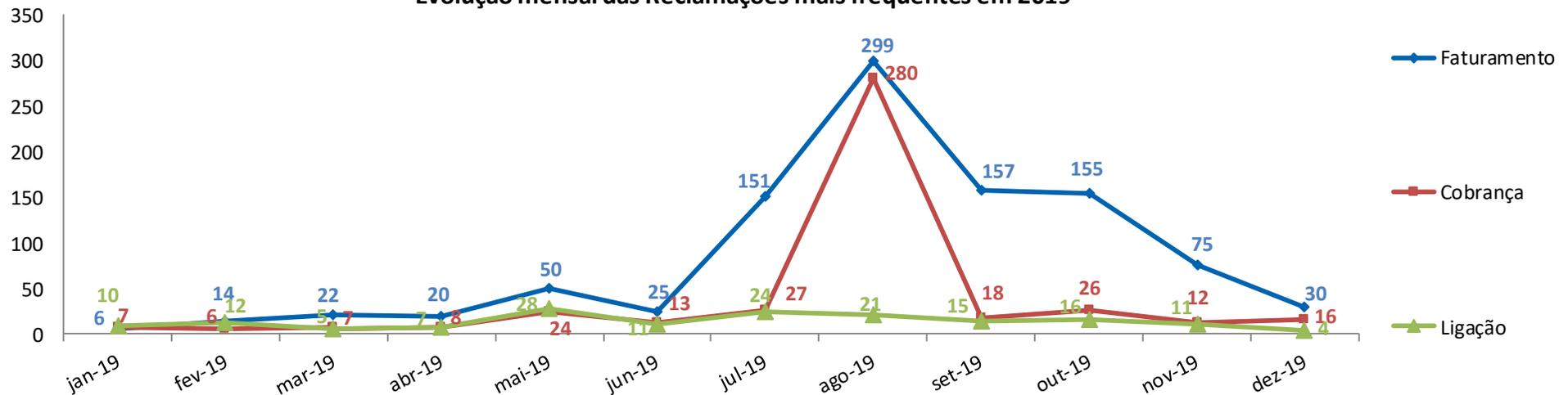


Reclamações por Assunto em 2019

Reclamações mais frequentes no ano (89% do total)



Evolução mensal das Reclamações mais frequentes em 2019



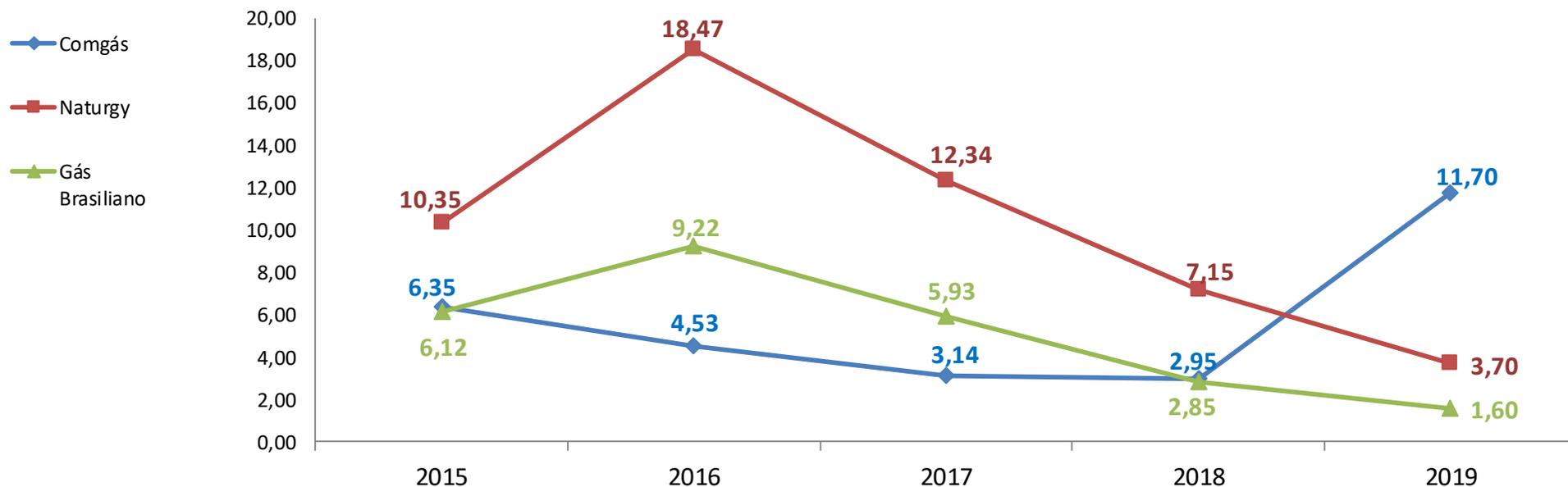
“Reclamações a cada 10 mil Usuários” por Concessionária em 2019

Posição	Concessionária	Quantidade de Usuários ¹	Total de Reclamações	Reclamações a cada 10 mil Usuários	% de Usuários	% de Reclamações
1ª	Comgás	1.982.602	2.319	11,70	94,40%	98,43%
2ª	Naturgy	86.391	32	3,70	4,11%	1,36%
3ª	Gás Brasileiro	31.260	5	1,60	1,49%	0,21%
Setor agregado		2.100.253	2.356	11,22	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/2019 (Fonte: Concessionárias)

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

Concessionária	2015	2016		2017		2018		2019	
	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
Comgás	6,35	4,53	-28,61%	3,14	-30,59%	2,95	-6,18%	11,70	296,61%
Naturgy	10,35	18,47	78,41%	12,34	-33,19%	7,15	-42,06%	3,70	-48,25%
Gás Brasileiro	6,12	9,22	50,71%	5,93	-35,73%	2,85	-51,90%	1,60	-43,86%
Setor agregado	6,25	9,46	51,34%	6,11	-35,41%	2,96	-51,55%	11,22	279,05%



Indicadores do Serviço de Atendimento ao Usuário da ARSESP por Concessionária em 2019

% de reclamações com resposta fora do prazo¹

Posição	Concessionária	% de reclamações com resposta fora do prazo
1ª	Naturgy	3,1%
2ª	Comgás	2,2%
3ª	Gás Brasileiro	0,0%
Setor agregado		2,2%

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	62,8%
2ª	Gás Brasileiro	60,0%
3ª	Naturgy	31,3%
Setor agregado		62,4%

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	75,0%
2ª	Comgás	42,6%
3ª	Gás Brasileiro	40,0%
Setor agregado		43,0%

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 2015 e 2019

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
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%
2019	29.246	295,59%	2.319	329,44%	31.565	297,89%

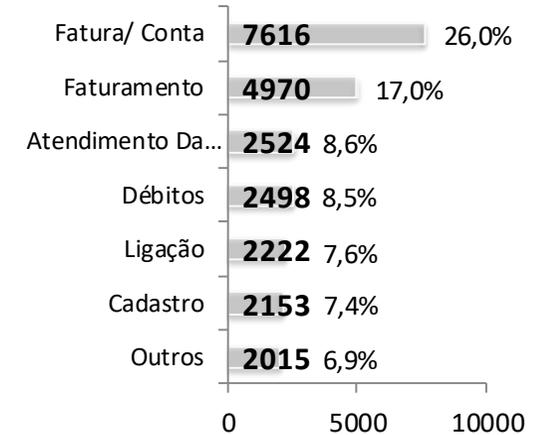
Posição da
concessionária
nos Indicadores

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

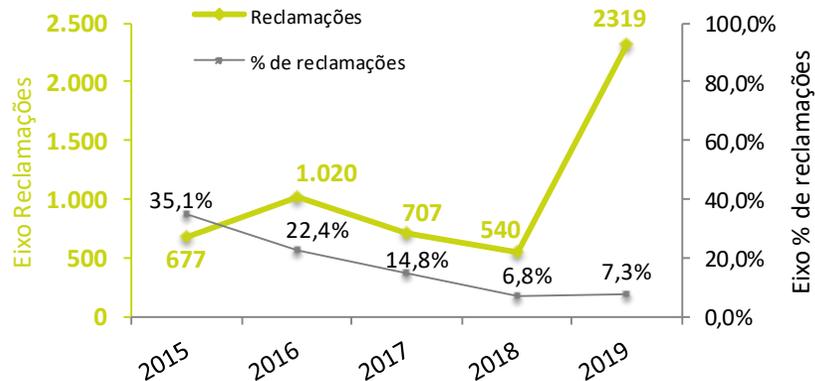
Municípios com mais Reclamações no ano

São Paulo	1247
São Bernardo do Campo	380
Guarulhos	160
Osasco	74
Santo André	60
São José dos Campos	51
Mogi das Cruzes	47
Campinas	45
Santos	37
Jundiaí	35

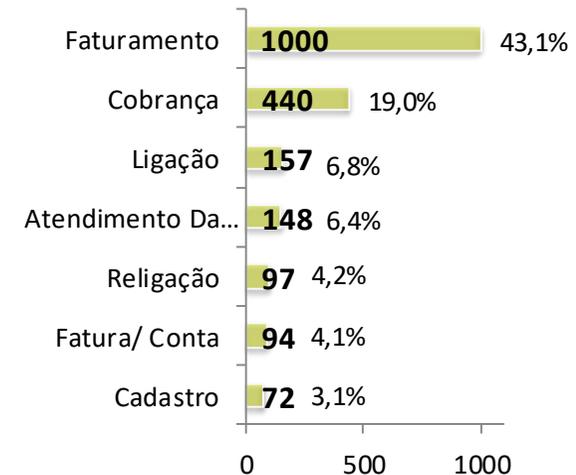
Informações mais solicitadas no ano (82% do total)



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



Reclamações mais frequentes no ano (87% do total)



Concessionária Naturgy

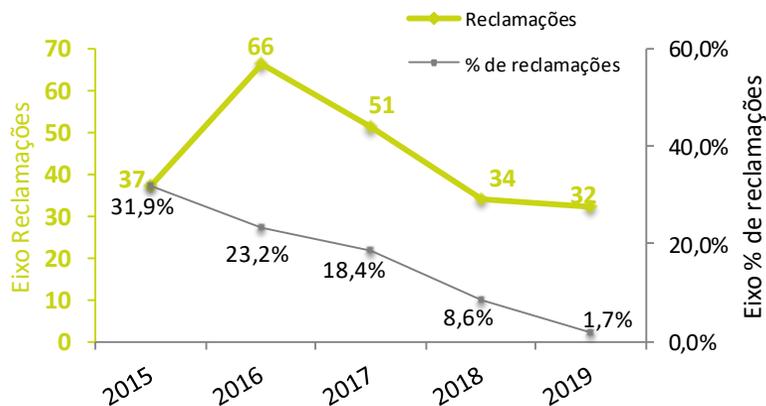
Manifestações por tipo entre 2015 e 2019

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
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%
2019	1.892	424,10%	32	-5,88%	1.924	387,09%

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	1ª

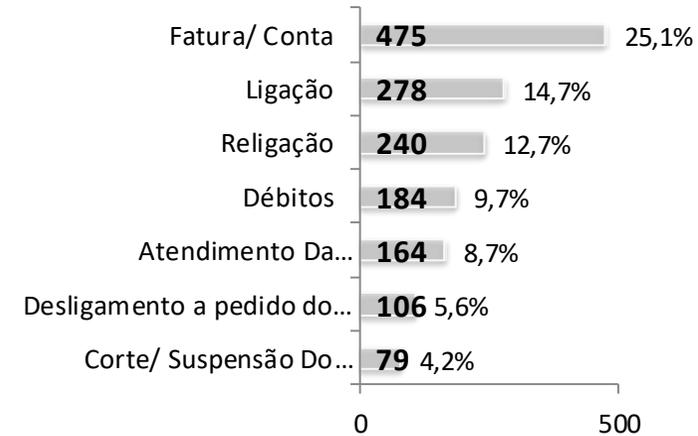
Evolução Anual de Reclamações e Percentual de Reclamações sobre o total de Manifestações



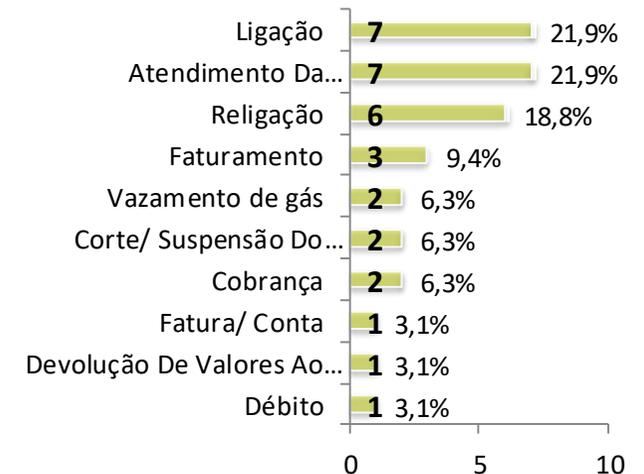
Municípios com Reclamações no ano

Sorocaba	21
Itu	3
Votorantim	3
Salto	2
Cerquilha	1
Itapetininga	1
Tatuí	1

Informações mais solicitadas no ano (81% do total)



Reclamações registradas no ano



Concessionária Gás Brasileiro

Manifestações por tipo entre 2015 e 2019

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
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%
2019	49	188,24%	5	-60,00%	54	53,70%

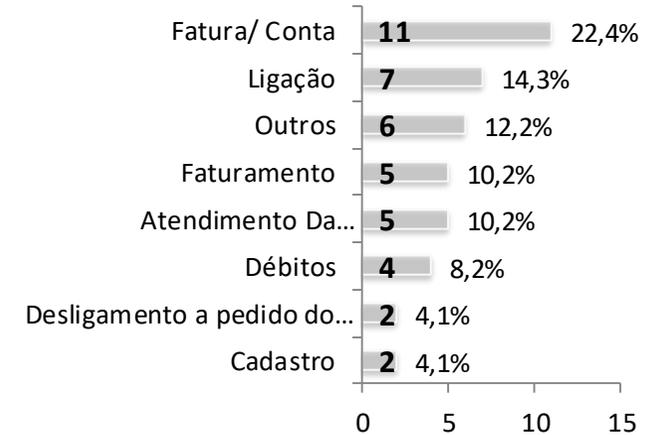
Posição da
concessionária
nos Indicadores

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

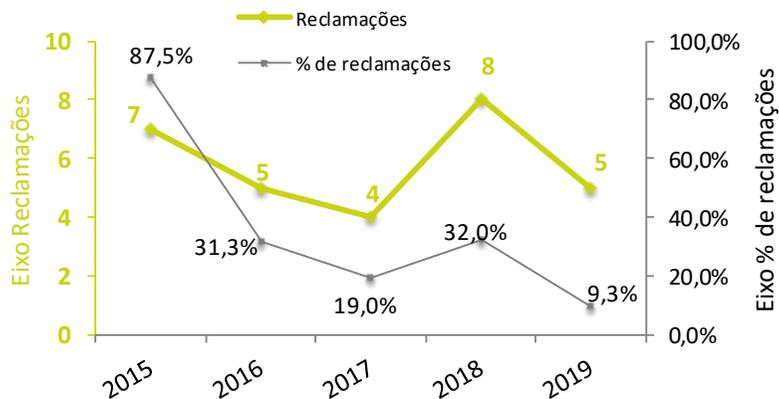
Municípios com Reclamações no ano

Ribeirão Preto	2
Araçatuba	1
Marília	1
Porto Ferreira	1

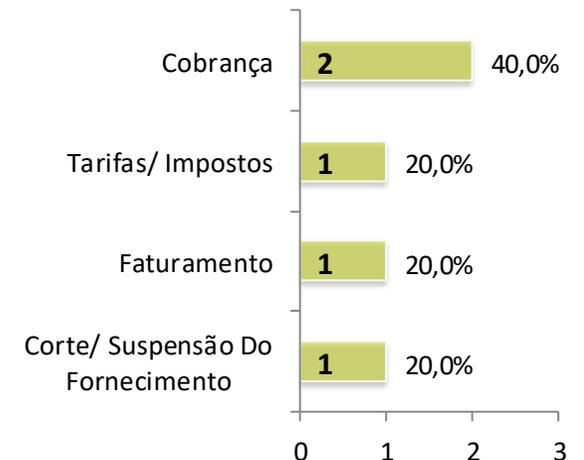
Informações mais solicitadas no ano (86% do total)



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

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