



Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP

Setor: Gás Canalizado

Ano: 2020

Apresentação

A Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo – ARSESP é uma autarquia de regime especial, 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 em atividades da Ouvidoria Setorial da ANEEL, conforme contratos de metas.

O 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.

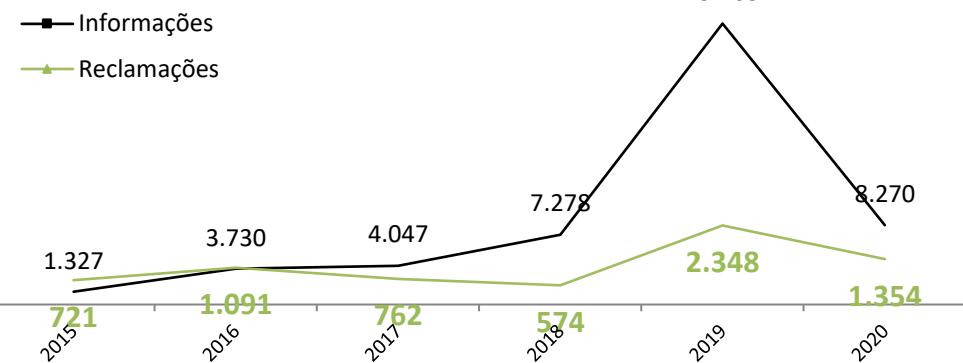
Dados agregados do Setor

Manifestações por tipo (6 anos)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
2015	1.327	721	-43,23%	3	2.051
2016	3.730	1.091	51,32%	42	4.863
2017	4.047	762	-30,16%	281	5.090
2018	7.278	574	-24,67%	539	8.391
2019	29.263	2.348	309,06%	1.929	33.540
2020	8.270	1.354	-42,33%	830	10.454

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

Evolução anual de Informações e Reclamações (6 anos)



Reclamações por concessionária no ano

	Nº	%
Comgás	1.321	97,6%
Naturgy	28	2,1%
Gás Brasiliense	5	0,4%

Reclamações mais frequentes no ano

Faturamento	457	33,8%
Cobrança	168	12,4%
Ligaçāo	127	9,4%
Religāo	113	8,3%
Fatura/ conta	109	8,1%
Débito	73	5,4%
Cadastro	71	5,2%
Desligamento a pedido do...	50	3,7%

Informações mais solicitadas no ano

Fatura/ conta	2.378	28,8%
Débitos	1.112	13,4%
Ligaçāo	818	9,9%
Faturamento	693	8,4%
Outros	550	6,7%
Cadastro	473	5,7%
Atendimento da...	457	5,5%
religāo	419	5,1%

Indicadores de Qualidade do Atendimento

A medição e exposição dos indicadores de qualidade do atendimento visam incentivar a melhoria continua do atendimento dos prestadores de serviço/concessionárias às reclamações registradas no SAU-ARSESP. Estão previstos na Deliberação ARSESP nº 947/19 e compõem o cálculo do Índice de Qualidade Geral de Atendimento (IQGA).

- ✓ **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 economias/usuários:** *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 usuários ¹	
Comgás	52,08%	Comgás	0,08%	Comgás	35,81%	Comgás	6,36
Gás Brasiliano	20,00%	Naturgy	0,00%	Naturgy	28,57%	Naturgy	2,95
Naturgy	14,29%	Gás Brasiliano	0,00%	Gás Brasiliano	0,00%	Gás Brasiliano	1,49
Setor agregado	51,18%	Setor agregado	0,07%	Setor agregado	35,52%	Setor agregado	6,14

¹ Base de usuários de dezembro/2020

Dados por concessionária

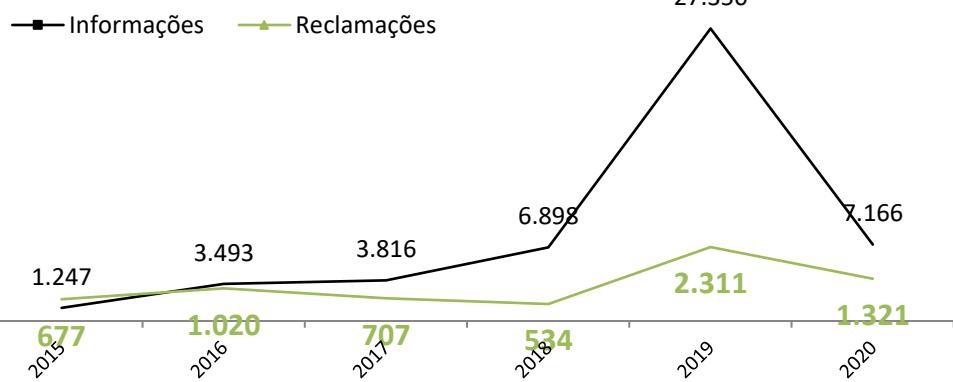
Comgás

Manifestações por tipo (6 anos)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
2015	1.247	677	-77,84%	3	1.927
2016	3.493	1.020	33,63%	40	4.553
2017	3.816	707	-44,27%	265	4.788
2018	6.898	534	-32,40%	501	7.933
2019	27.350	2.311	76,89%	1.899	31.560
2020	7.166	1.321	-74,94%	815	9.302

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

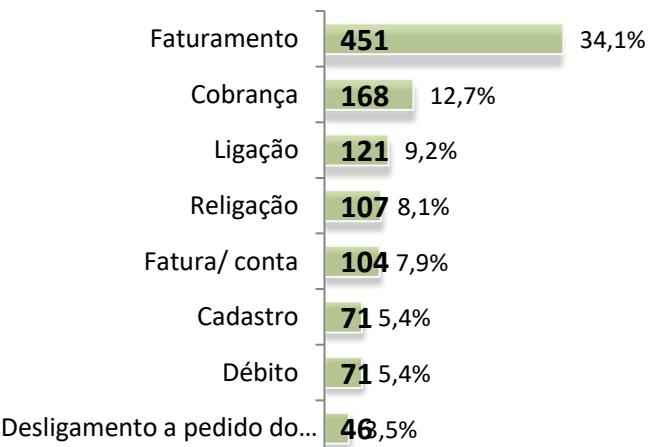
Evolução anual de Informações e Reclamações (6 anos)



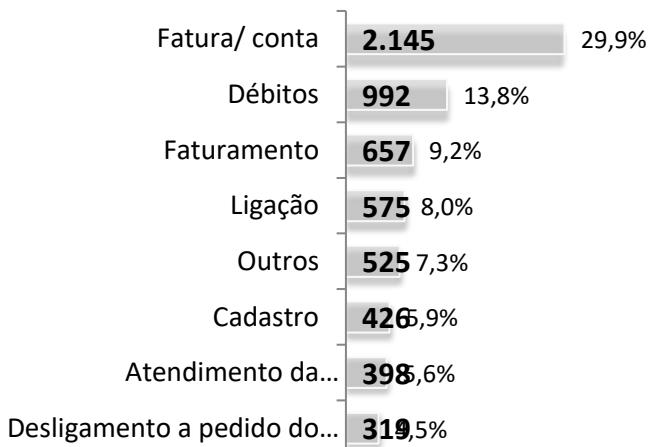
Municípios com mais reclamações no ano

	Quantidade
São Paulo	813
Guarulhos	83
São Bernardo do Campo	64
Campinas	56
São José dos Campos	36
Osasco	34
Jundiaí	30
Santo André	27
Mogi das Cruzes	22
Santos	21

Reclamações mais frequentes no ano



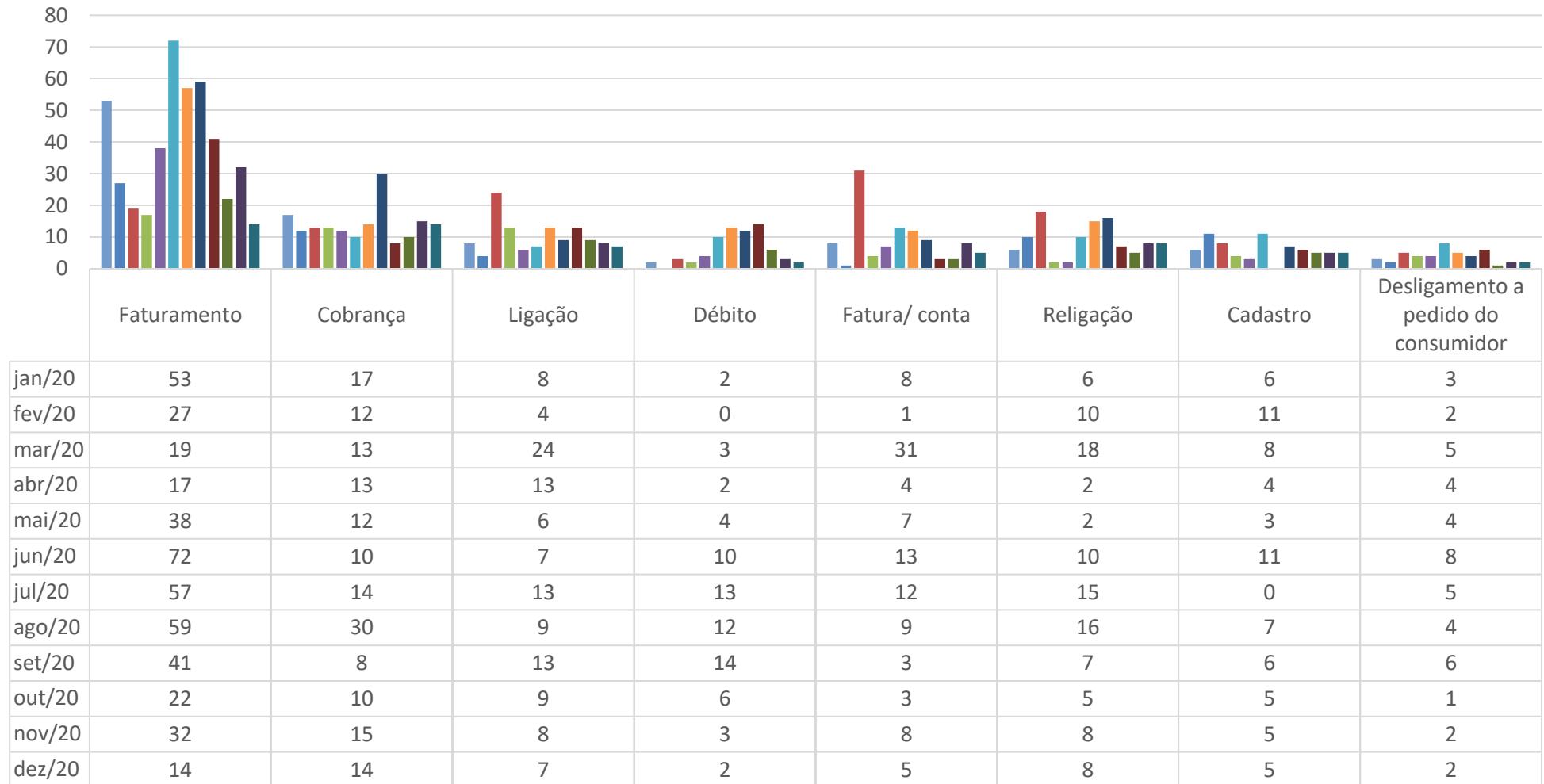
Informações mais solicitadas no ano



Dados por concessionária

Comgás

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



Dados por concessionária

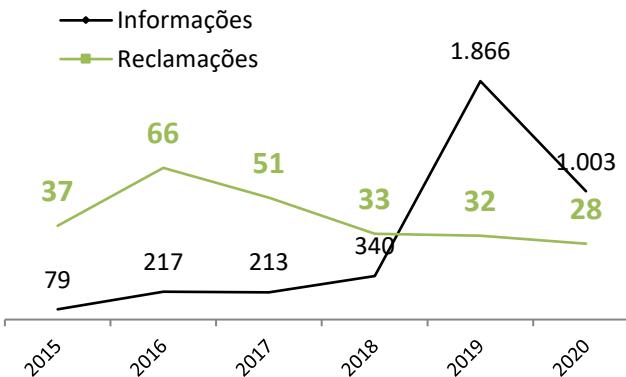
Manifestações por tipo (6 anos)

Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
2015	79	37	0	116
2016	217	66	2	285
2017	213	51	13	277
2018	340	33	22	395
2019	1.866	32	26	1.924
2020	1.003	28	9	1.040

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

Naturgy

Evolução anual de Informações e Reclamações (6 anos)



Principais Informações no ano

Ligaçao	233	23,2%
Fatura/ conta	208	20,7%
Débitos	111	11,1%
Religação	104	10,4%
Desligamento a pedido...	57	5,7%

Principais Reclamações no ano

Ligaçao	6	21,4%
Faturamento	5	17,9%
Fatura/ conta	4	14,3%
Desligamento a pedido...	4	14,3%
Religação	3	10,7%

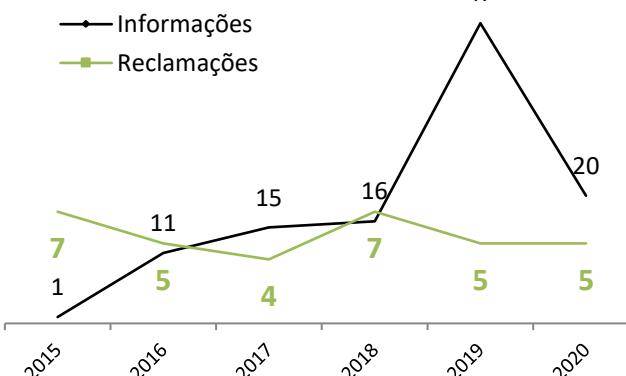
Gás Brasiliano

Manifestações por tipo (6 anos)

Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
2015	1	7	0	8
2016	11	5	0	16
2017	15	4	2	21
2018	16	7	2	25
2019	47	5	2	54
2020	20	5	2	27

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

Evolução anual de Informações e Reclamações (6 anos)



Principais Informações no ano

Ligaçao	4	20,0%
Fatura/ conta	2	10,0%
Faturamento	2	10,0%
Cadastro	2	10,0%
Débitos	2	10,0%

Reclamações no ano

Religação	3	60,0%
Fatura/ conta	1	20,0%
Faturamento	1	20,0%

Dúvidas e reclamações sobre os serviços de energia elétrica, gás canalizado e saneamento básico?

Para reclamações, contate primeiramente a concessionária que atua em seu município.

Caso a situação não seja resolvida ou você não fique satisfeito, ligue para o SAU-ARSESP.

Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU-ARSESP)

Energia Elétrica – 0800 727 01 67

Gás canalizado – 0800 770 04 27

Saneamento – 0800 771 68 83

sau@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 Serviços Públicos do Estado de São Paulo –
ARSESP

Rua Cristiano Viana, 428 - 4º Andar

CEP 05411-902

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

PABX: (11) 3204-2100

www.arsesp.sp.gov.br



| Secretaria de Governo