

Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP

Setor: Gás Canalizado

Ano: 2021

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.

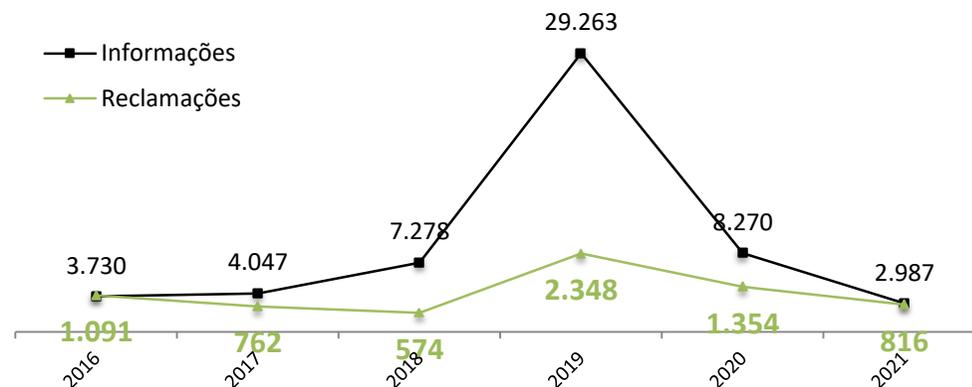
O SAU-ARSESP se destina a receber, registrar, analisar e responder às manifestações referentes aos serviços públicos regulados pela Agência, além de prestar orientações e informações sobre a legislação, como, por exemplo, os direitos e deveres dos consumidores e das concessionárias. Os prazos e procedimentos referentes ao SAU-ARSESP estão estabelecidos na Deliberação ARSESP nº 947, de 27 de dezembro de 2019.

Manifestações por tipo (6 anos)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
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
2021	2.987	816	-39,73%	697	4.500

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

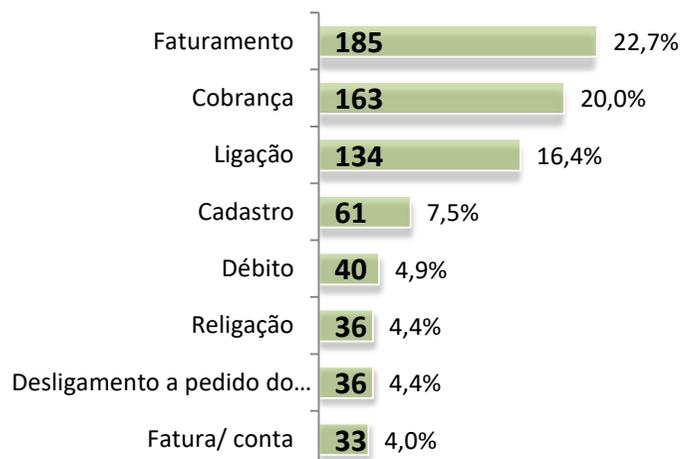
Evolução anual de Informações e Reclamações (6 anos)



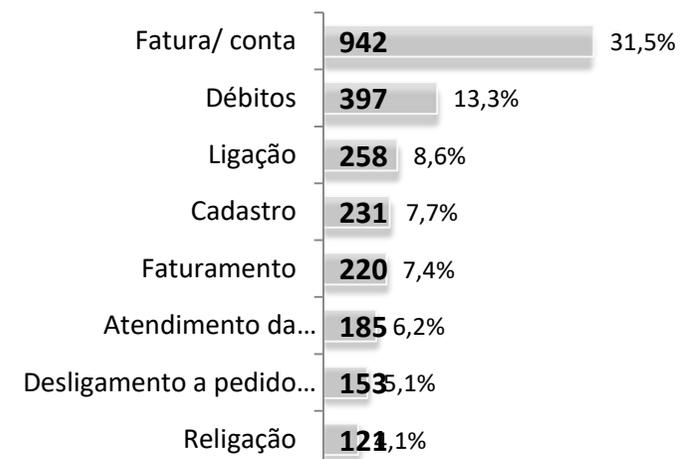
Reclamações por concessionária no ano

	Nº	%
Comgás	797	97,7%
Naturgy	17	2,1%
Gás Brasileiro	2	0,2%

Reclamações mais frequentes no ano



Informações mais solicitadas no ano



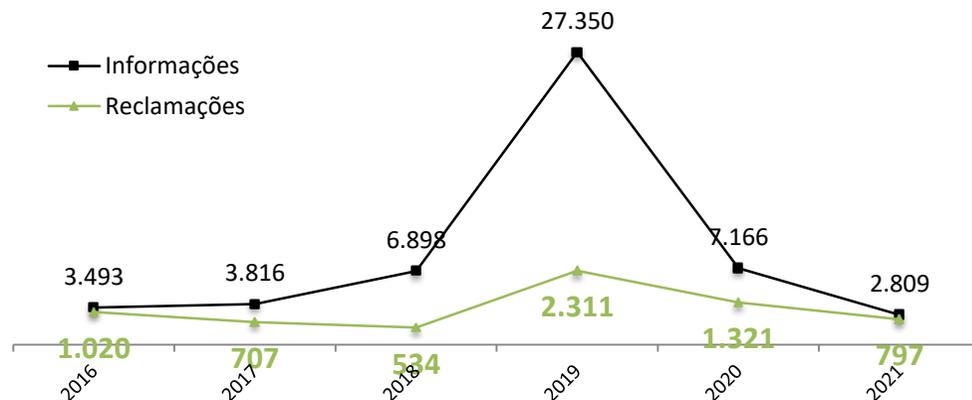
Comgás

Manifestações por tipo (6 anos)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
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
2021	2.809	797	-65,75%	680	4.286

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

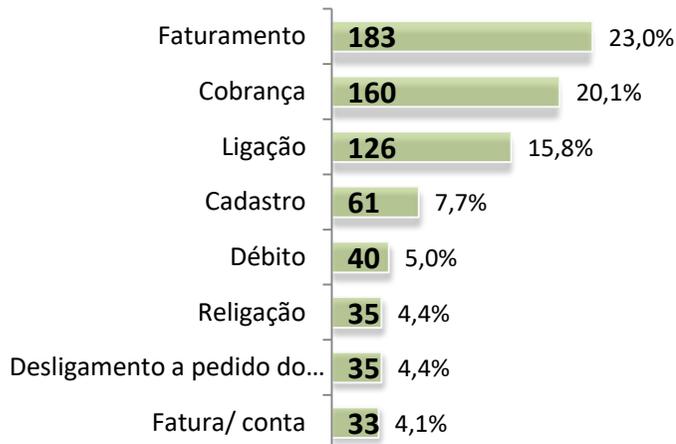
Evolução anual de Informações e Reclamações (6 anos)



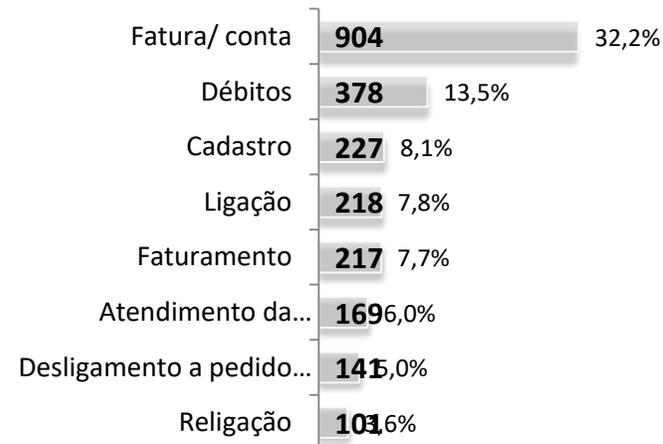
Municípios com mais reclamações no ano

Município	Quantidade
São Paulo	451
Osasco	42
Campinas	38
Guarulhos	32
São José dos Campos	30
São Bernardo do Campo	27
Santos	23
Jundiaí	17
Santo André	17
Mogi das Cruzes	14

Reclamações mais frequentes no ano

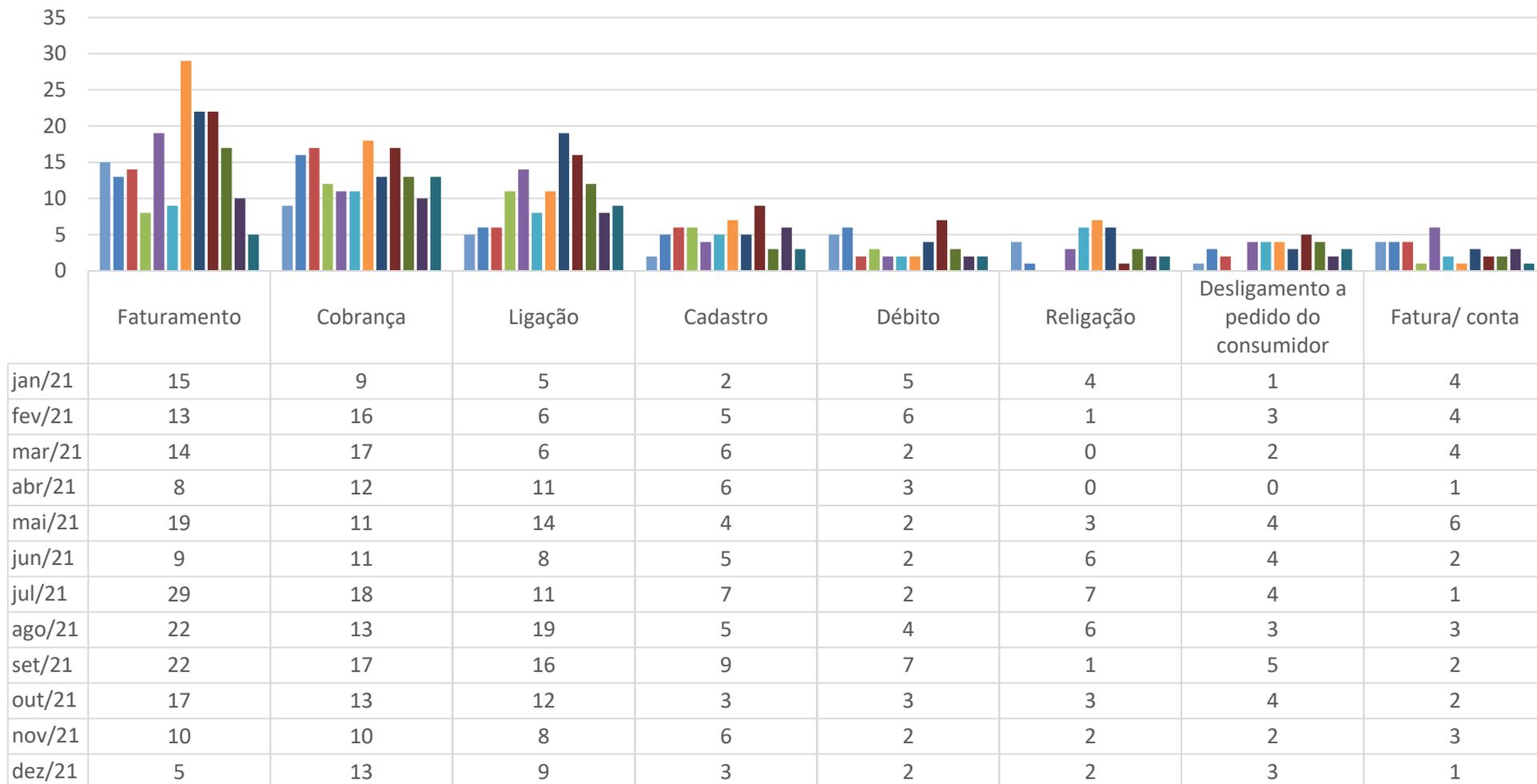


Informações mais solicitadas no ano



Comgás

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



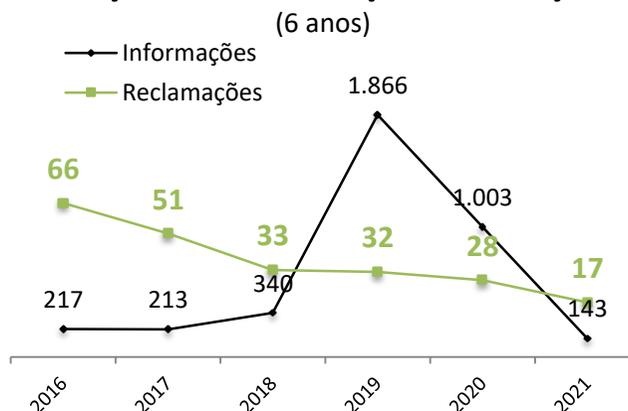
Naturgy

Manifestações por tipo (6 anos)

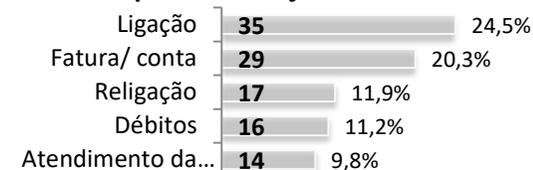
Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
2016	217	66	2	285
2017	213	51	13	277
2018	340	33	22	395
2019	1.866	32	26	1.924
2020	1.003	28	9	1.040
2021	143	17	14	174

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

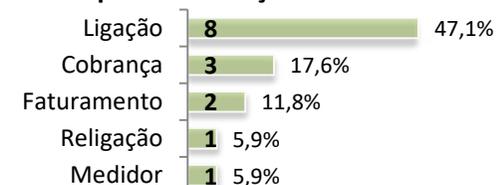
Evolução anual de Informações e Reclamações



Principais Informações no ano



Principais Reclamações no ano



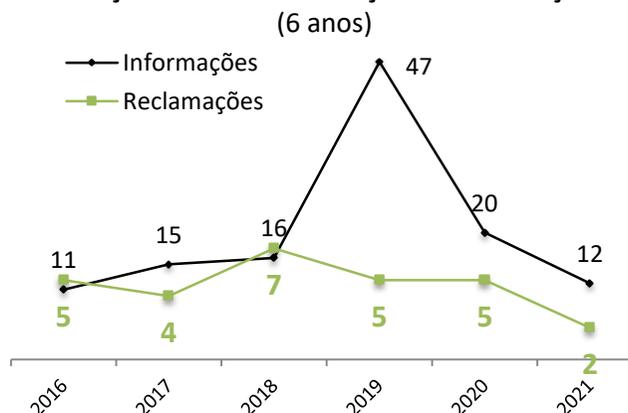
Gás Brasileiro

Manifestações por tipo (6 anos)

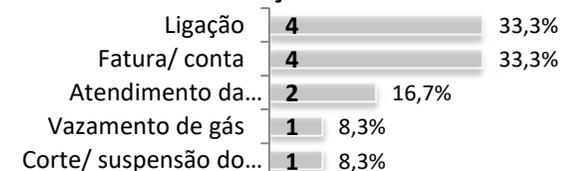
Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
2016	11	5	0	16
2017	15	4	2	21
2018	16	7	2	25
2019	47	5	2	54
2020	20	5	2	27
2021	12	2	3	17

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

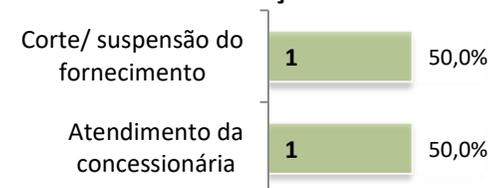
Evolução anual de Informações e Reclamações



Informações no ano



Reclamações no ano



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