

Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP

Setor: Gás Canalizado

Ano: 2022

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.

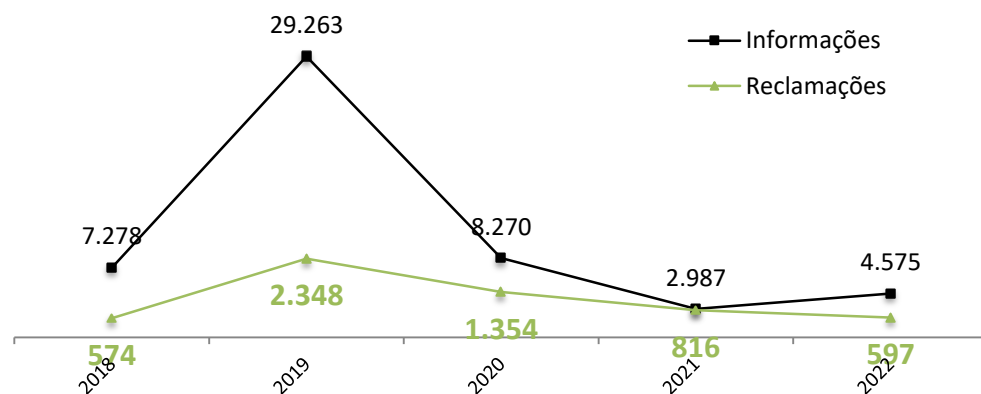
Manifestações por tipo (5 anos)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
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
2022	4.575	597	-26,84%	805	5.977

¹ Variação com relação ao mês anterior;

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

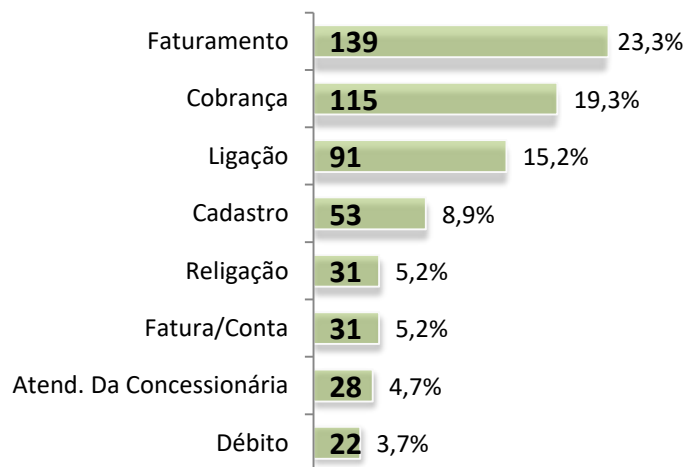
Evolução anual de Informações e Reclamações (5 anos)



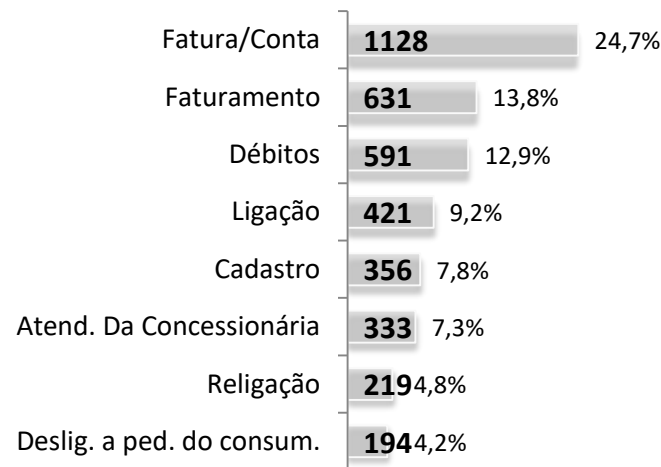
Reclamações por concessionária no ano

	Nº	%
Comgás	540	90,5%
Naturgy	47	7,9%
Gás Brasileiro	10	1,7%

Reclamações mais frequentes no ano



Informações mais solicitadas no ano



Reclamações a cada 10 mil economias de água por prestadores de serviços em 2022

Concessionária	Quantidade de Usuários ¹	Total de Reclamações	Reclamações a cada 10 mil Usuários
Naturgy	94.951	47	4,95
Gás Brasileiro	33.659	10	2,97
Comgás	2.077.116	540	2,60
Setor agregado	2.205.726	597	2,71

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. Mês referência: dezembro de 2022

Indicadores do Serviço de Atendimento ao Usuário da Arsesp por Prestador de Serviços em 2022

% de reclamações com resposta fora do prazo¹

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

¹ Reclamação cuja resposta da Ouvidoria da Concessionária para o SAU-Arsesp foi enviada fora do prazo, sem solicitação de prazo adicional ou justificativa.

% de reclamações devolvidas²

Concessionária	% de reclamações devolvidas
Naturgy	29,8%
Comgás	25,2%
Gás Brasileiro	0,0%
Setor agregado	25,1%

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

Concessionária	% de reclamações procedentes
Comgás	48,0%
Naturgy	40,4%
Gás Brasileiro	10,0%
Setor agregado	46,7%

³ Reclamação na qual, após análise do SAU-Arsesp, verificou-se haver fundamento à luz da legislação.

Comgás

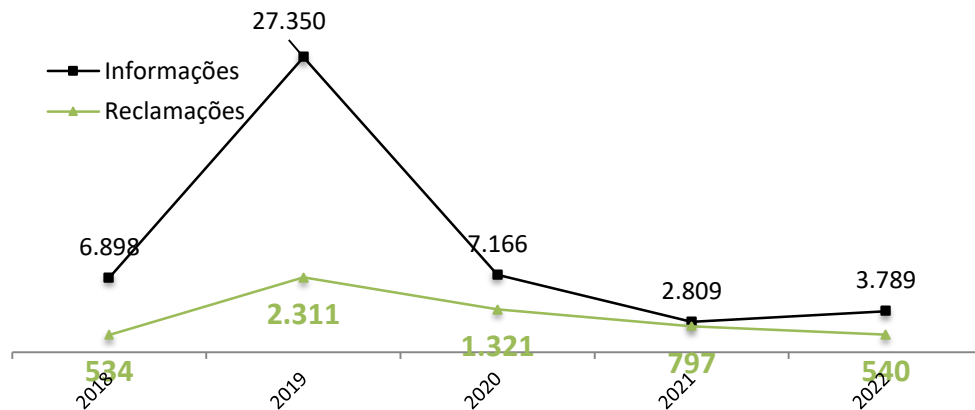
Manifestações por tipo (5 anos)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
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
2022	3.789	540	-47,59%	728	5.057

¹ Variação com relação ao mês anterior;

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

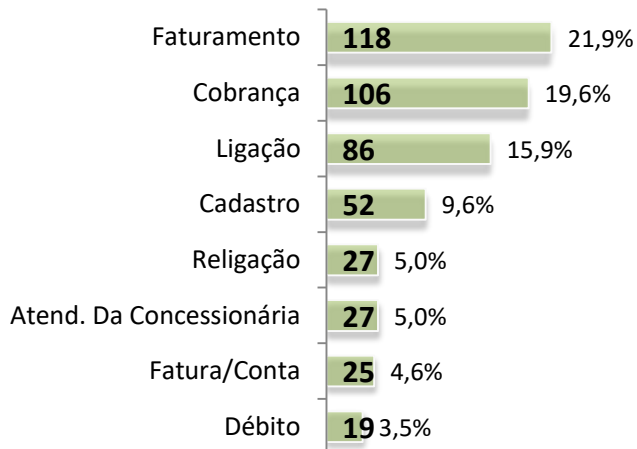
Evolução anual de Informações e Reclamações (5 anos)



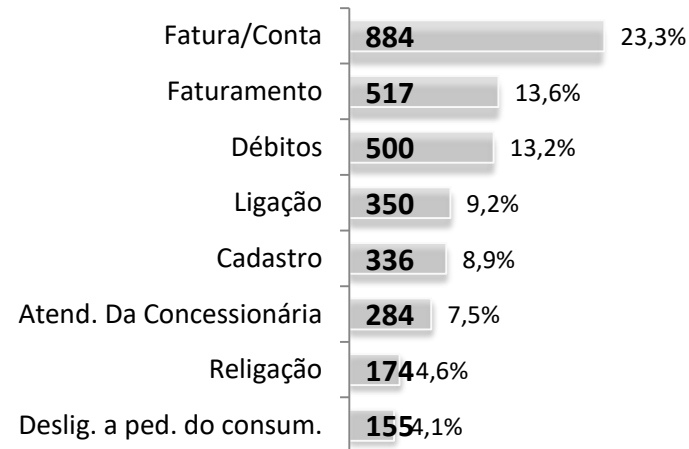
Municípios com mais reclamações no ano

Município	Quantidade
São Paulo	323
Guarulhos	29
Campinas	22
São Bernardo do Campo	21
Osasco	21
São José dos Campos	16
Santo André	12
Santos	12
Jundiaí	9
Piracicaba	7

Reclamações mais frequentes no ano

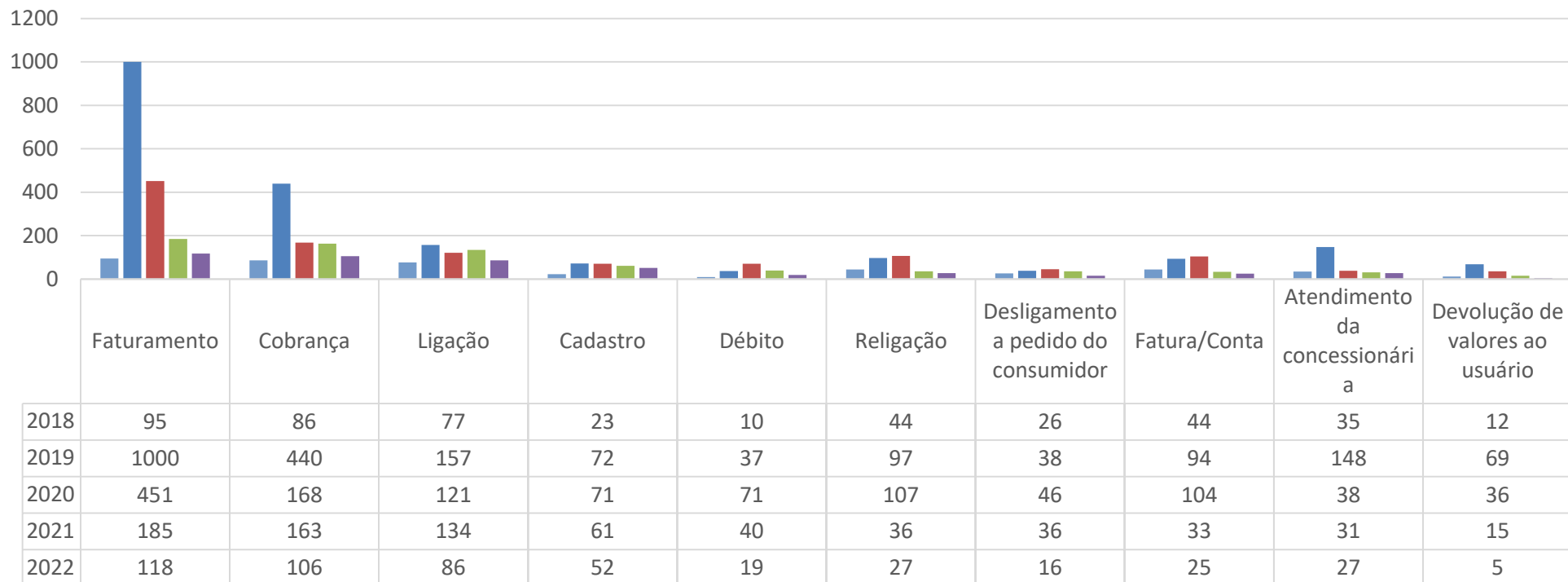


Informações mais solicitadas no ano



Comgás

Evolução anual dos assuntos mais reclamados (5 anos)



Naturgy

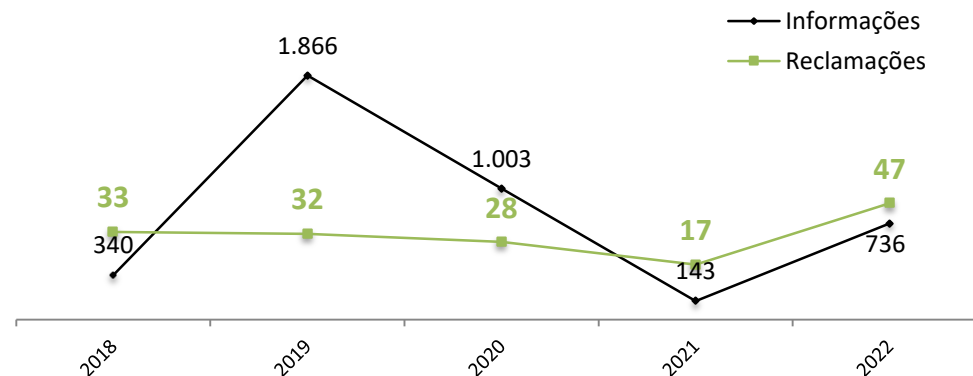
Manifestações por tipo (5 anos)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
2018	340	33	22	395	7.933
2019	1.866	32	26	1.924	31.560
2020	1.003	28	9	1.040	9.302
2021	143	17	14	174	4.286
2022	736	47	48	831	5.057

¹ Variação com relação ao mês anterior;

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

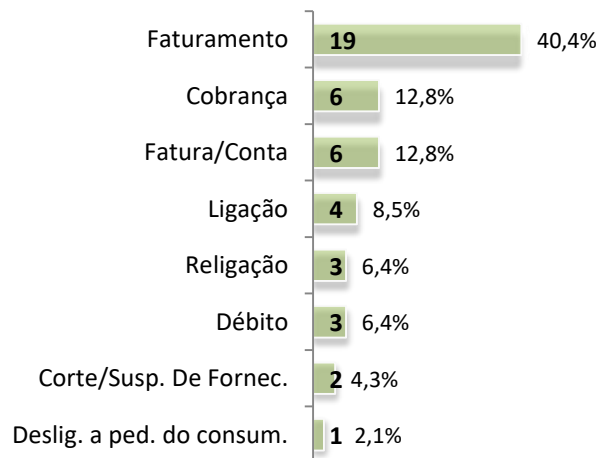
Evolução anual de Informações e Reclamações (5 anos)



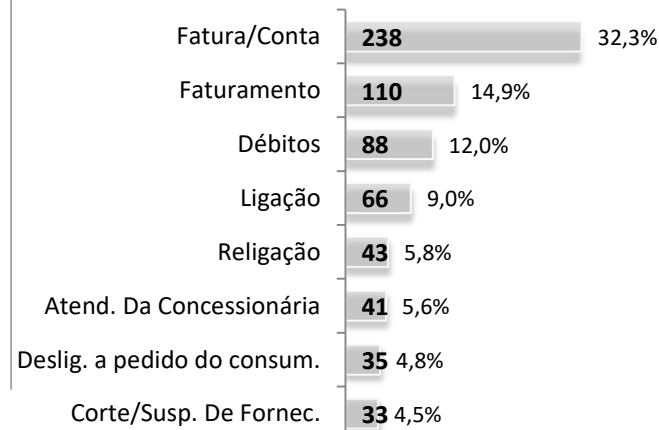
Municípios com mais reclamações no ano

Município	Quantidade
Sorocaba	30
Salto	3
Porto Feliz	3
Mairinque	2
Votorantim	2
Boituva	2
Tietê	1
Cerquilha	1
São Roque	1
Itu	1

Principais Reclamações no ano

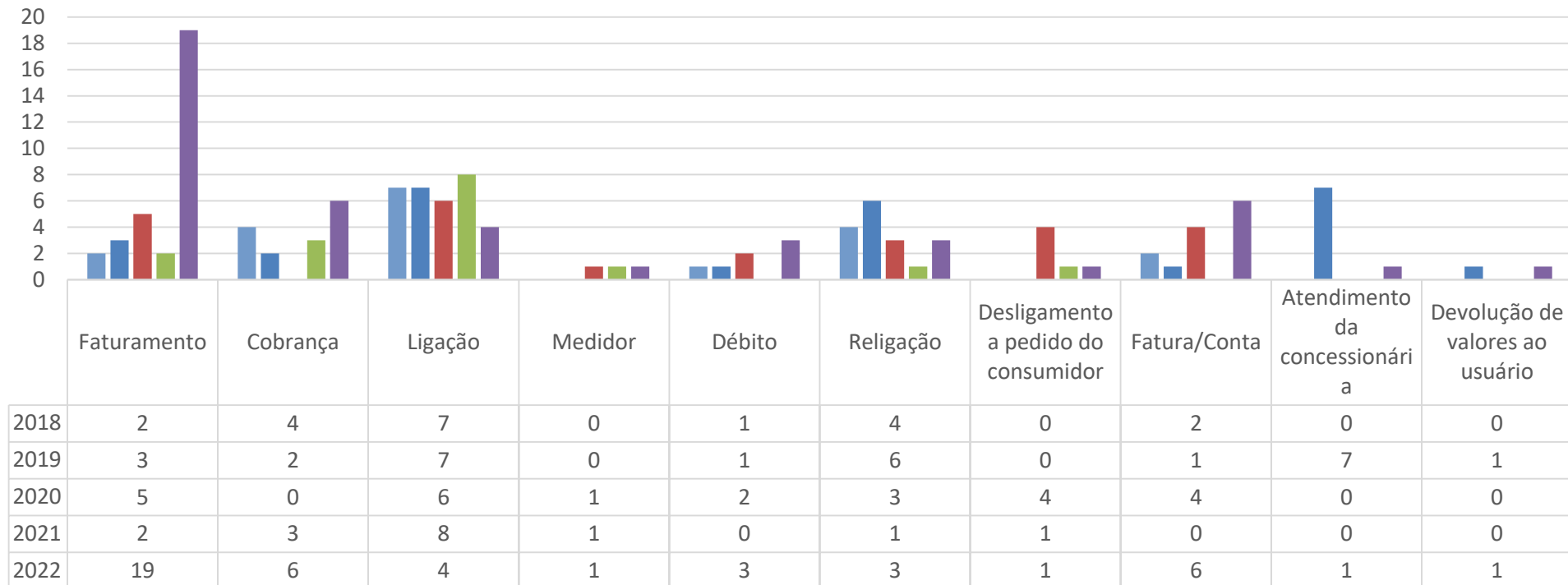


Principais Informações no ano



Naturgy

Evolução anual dos assuntos mais reclamados (5 anos)



Gás Brasileiro

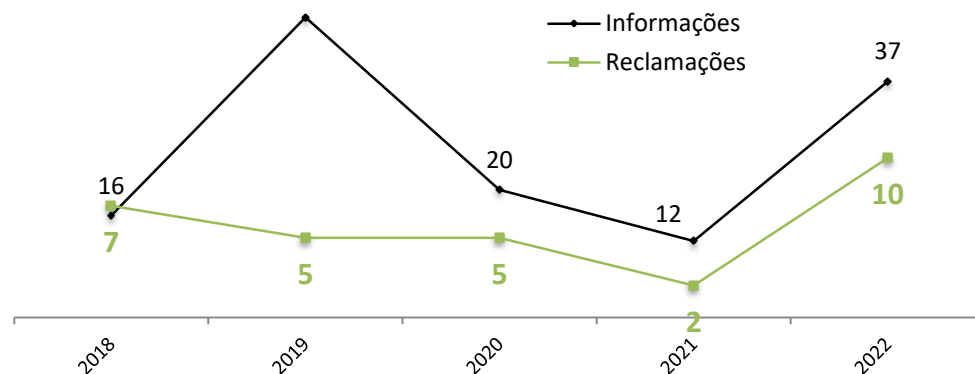
Manifestações por tipo (5 anos)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
2018	16	7	2	25	7.933
2019	47	5	2	54	31.560
2020	20	5	2	27	9.302
2021	12	2	3	17	4.286
2022	37	10	6	53	5.057

¹ Variação com relação ao mês anterior;

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

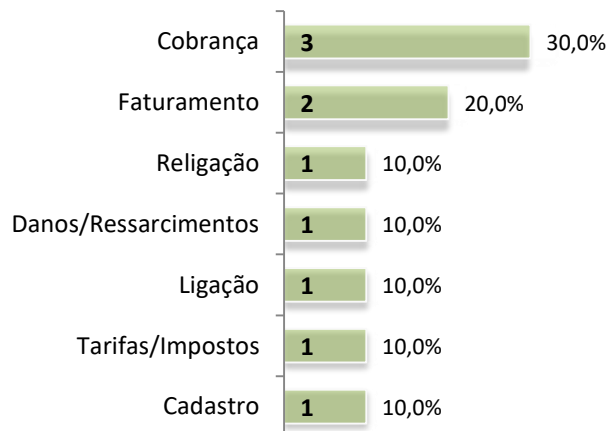
Evolução anual de Informações e Reclamações (5 anos)



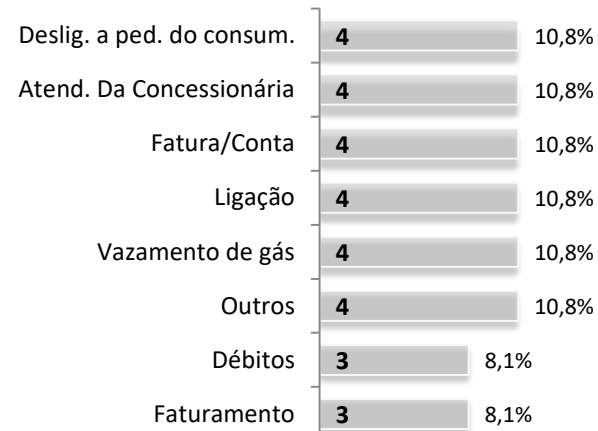
Municípios com mais reclamações no ano

Município	Quantidade
Ribeirão Preto	4
Araçatuba	3
São Carlos	1
Araraquara	1
Bauru	1

Reclamações no ano

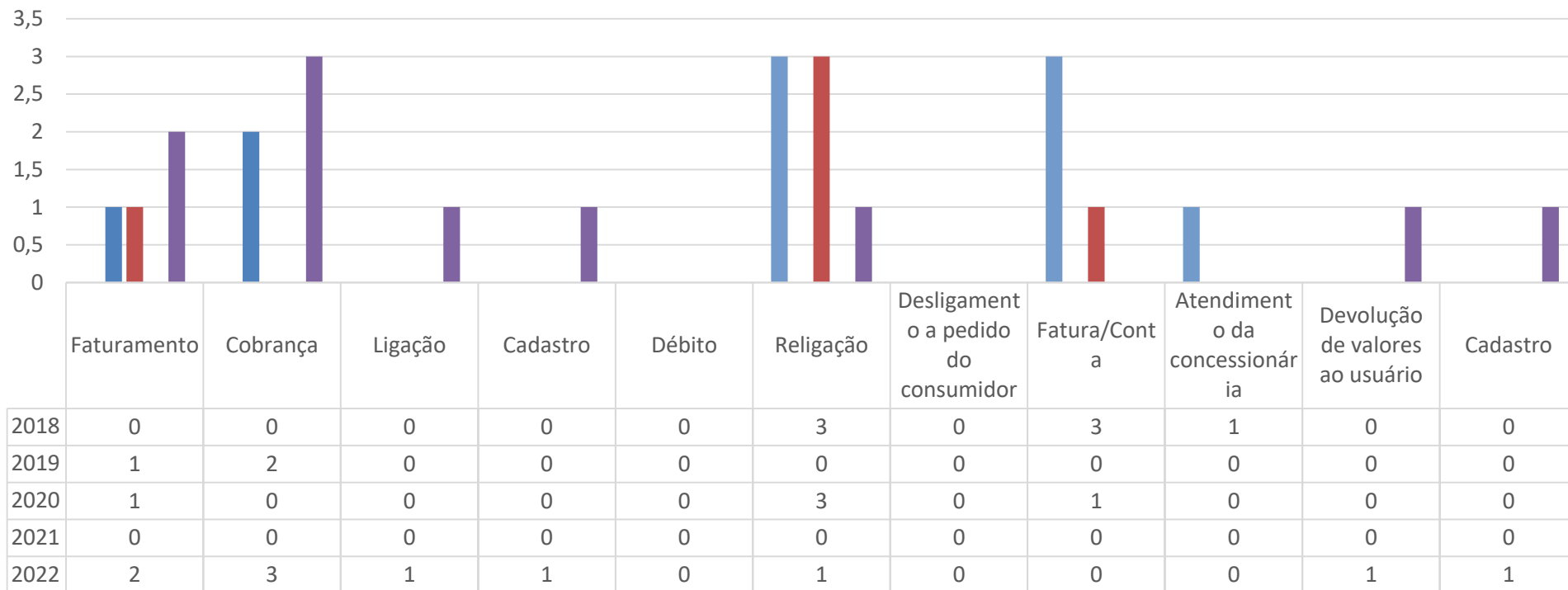


Principais Informações no ano



Gás Brasileiro

Evolução anual dos assuntos mais reclamados (5 anos)



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

CEP 05411-902

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

PABX: (11) 3204-2100

www.arsesp.sp.gov.br

