

# **Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP**

**Setor: Gás Canalizado**

**Mês: Outubro/2023**

## **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.

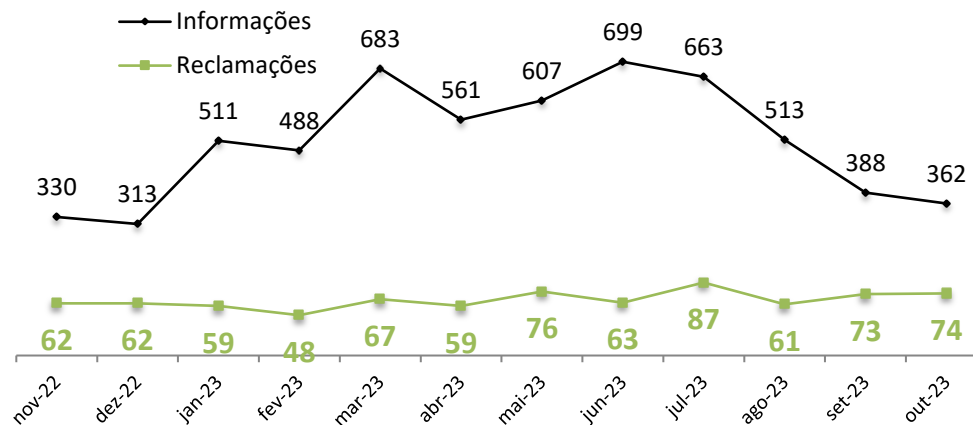
O SAU-ARSESP se destina a receber, registrar, analisar e responder às manifestações referentes aos serviços públicos regulados pela Agência, além de prestar orientações e informações sobre a legislação, como, por exemplo, os direitos e deveres dos consumidores e das concessionárias. Os prazos e procedimentos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

Manifestações por tipo (6 meses)

| Mês    | informações | reclamações | variação <sup>1</sup> das reclamações | Outros <sup>2</sup> | Total |
|--------|-------------|-------------|---------------------------------------|---------------------|-------|
| mai-23 | 607         | 76          | 28,81%                                | 41                  | 724   |
| jun-23 | 699         | 63          | -17,11%                               | 43                  | 805   |
| jul-23 | 663         | 87          | 38,10%                                | 42                  | 792   |
| ago-23 | 513         | 61          | -29,89%                               | 39                  | 613   |
| set-23 | 388         | 73          | 19,67%                                | 24                  | 485   |
| out-23 | 362         | 74          | 1,37%                                 | 17                  | 453   |

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

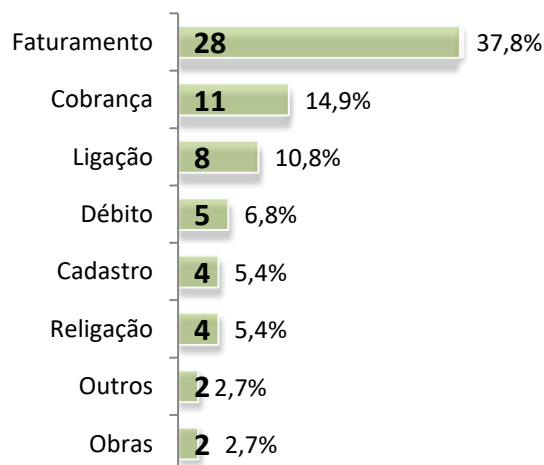
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



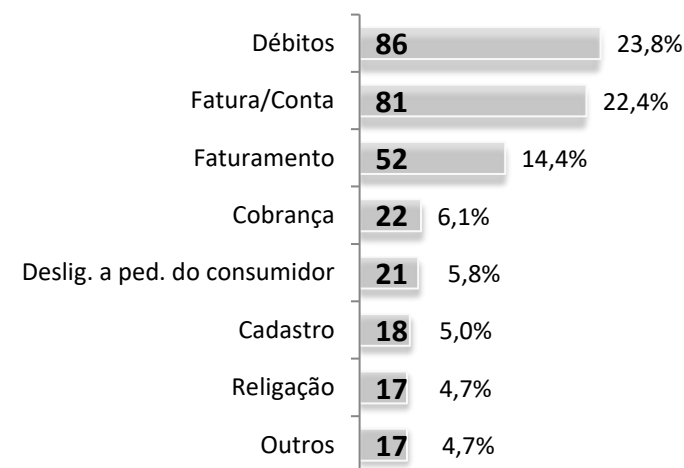
Reclamações por concessionária no mês

|                   | Nº | %     |
|-------------------|----|-------|
| Comgás            | 68 | 91,9% |
| Naturgy           | 5  | 6,8%  |
| Necta Gás Natural | 1  | 1,4%  |

Reclamações mais frequentes no mês



Informações mais solicitadas no mês



## Indicadores de Qualidade do Atendimento (reclamações registradas no SAU-ARSESP)

A medição e exposição dos indicadores de qualidade do atendimento visam incentivar a melhoria contínua do atendimento dos prestadores de serviço/concessionárias às **reclamações registradas no SAU-ARSESP**.

- ✓ **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 <sup>1</sup> |             |
|-----------------------------|--------------|------------------------------------------|-------------|---------------------------|--------------|-------------------------------------------------|-------------|
| Naturgy                     | 20,0%        | Comgás                                   | 0,0%        | Comgás                    | 14,7%        | Naturgy                                         | 0,52        |
| Comgás                      | 19,1%        | Naturgy                                  | 0,0%        | Naturgy                   | 0,0%         | Comgás                                          | 0,27        |
| Necta Gás Natural           | 0,0%         | Necta Gás Natural                        | 0,0%        | Necta Gás Natural         | 0,0%         | Necta Gás Natural                               | 0,23        |
| <b>Setor agregado</b>       | <b>18,9%</b> | <b>Setor agregado</b>                    | <b>0,0%</b> | <b>Setor agregado</b>     | <b>13,5%</b> | <b>Setor agregado</b>                           | <b>0,28</b> |

<sup>1</sup> Base de usuários de outubro de 2023

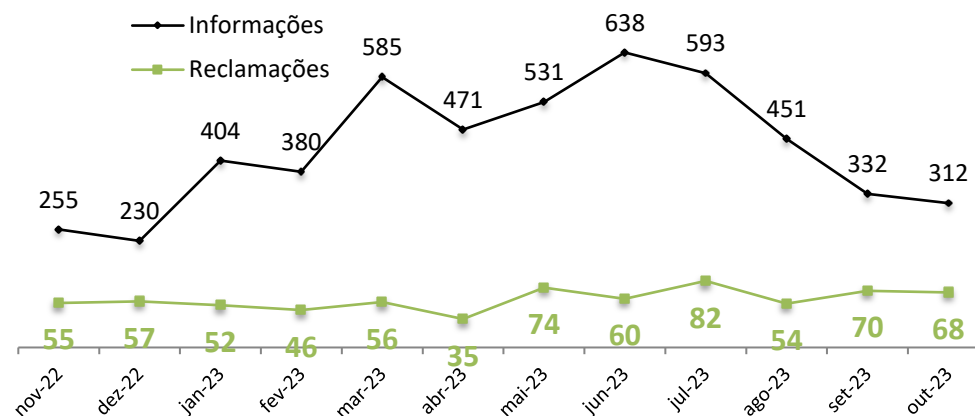
Comgás

Manifestações por tipo (6 meses)

| Mês    | informações | reclamações | variação <sup>1</sup> das reclamações | Outros <sup>2</sup> | Total |
|--------|-------------|-------------|---------------------------------------|---------------------|-------|
| mai-23 | 531         | 74          | 52,70%                                | 41                  | 646   |
| jun-23 | 638         | 60          | -23,33%                               | 42                  | 740   |
| jul-23 | 593         | 82          | 26,83%                                | 39                  | 714   |
| ago-23 | 451         | 54          | -51,85%                               | 38                  | 543   |
| set-23 | 332         | 70          | 22,86%                                | 24                  | 426   |
| out-23 | 312         | 68          | -2,94%                                | 16                  | 396   |

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

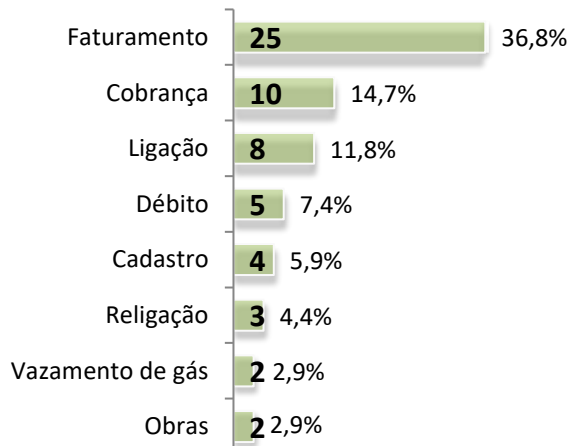
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



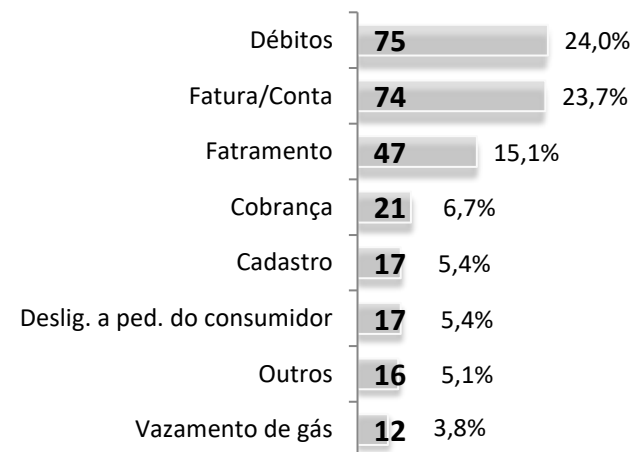
Municípios com mais reclamações no mês

| Município             | Quantidade |
|-----------------------|------------|
| São Paulo             | 34         |
| São Bernardo do Campo | 5          |
| Suzano                | 5          |
| Guarulhos             | 5          |
| Campinas              | 4          |
| Osasco                | 2          |
| Taboão da Serra       | 2          |
| Piracicaba            | 2          |
| Diadema               | 1          |
| Sumaré                | 1          |

Reclamações mais frequentes no mês

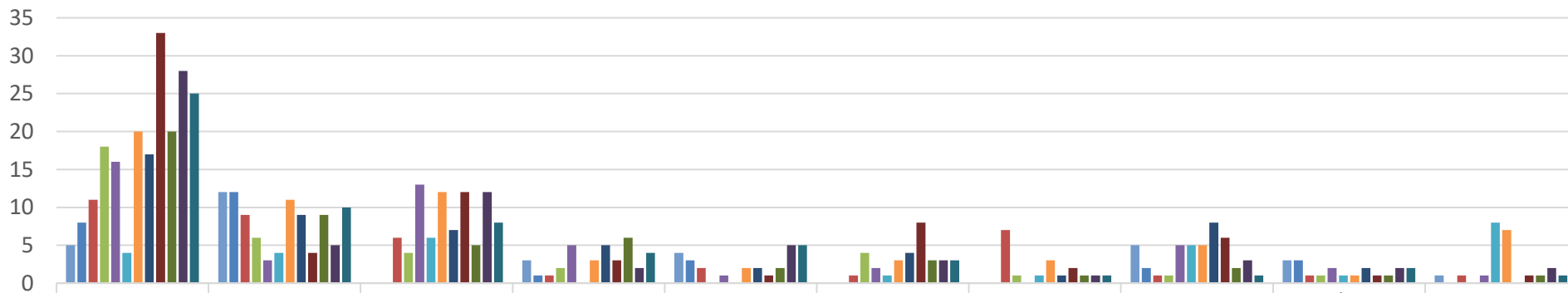


Informações mais solicitadas no mês



Comgás

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



|        | Faturamento | Cobrança | Ligação | Cadastro | Débito | Religação | Desligamento a pedido do consumidor | Fatura/ conta | Atendimento da concessionária | Devolução de valores ao usuário |
|--------|-------------|----------|---------|----------|--------|-----------|-------------------------------------|---------------|-------------------------------|---------------------------------|
| nov/22 | 5           | 12       | 0       | 3        | 4      | 0         | 0                                   | 5             | 3                             | 1                               |
| dez/22 | 8           | 12       | 0       | 1        | 3      | 0         | 0                                   | 2             | 3                             | 0                               |
| jan/23 | 11          | 9        | 6       | 1        | 2      | 1         | 7                                   | 1             | 1                             | 1                               |
| fev/23 | 18          | 6        | 4       | 2        | 0      | 4         | 1                                   | 1             | 1                             | 0                               |
| mar/23 | 16          | 3        | 13      | 5        | 1      | 2         | 0                                   | 5             | 2                             | 1                               |
| abr/23 | 4           | 4        | 6       | 0        | 0      | 1         | 1                                   | 5             | 1                             | 8                               |
| mai/23 | 20          | 11       | 12      | 3        | 2      | 3         | 3                                   | 5             | 1                             | 7                               |
| jun/23 | 17          | 9        | 7       | 5        | 2      | 4         | 1                                   | 8             | 2                             | 0                               |
| jul/23 | 33          | 4        | 12      | 3        | 1      | 8         | 2                                   | 6             | 1                             | 1                               |
| ago/23 | 20          | 9        | 5       | 6        | 2      | 3         | 1                                   | 2             | 1                             | 1                               |
| set/23 | 28          | 5        | 12      | 2        | 5      | 3         | 1                                   | 3             | 2                             | 2                               |
| out/23 | 25          | 10       | 8       | 4        | 5      | 3         | 1                                   | 1             | 2                             | 1                               |

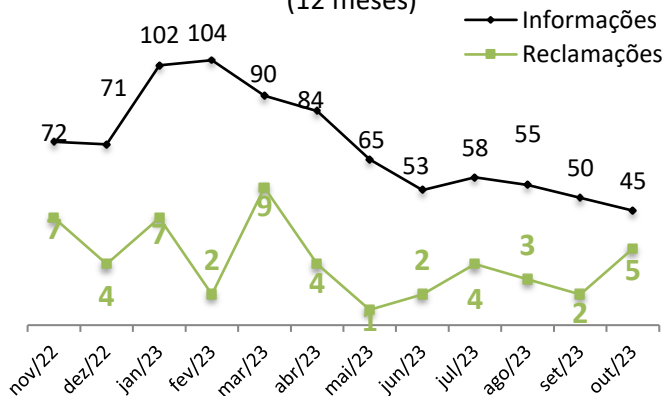
### Naturgy

#### Manifestações por tipo (6 meses)

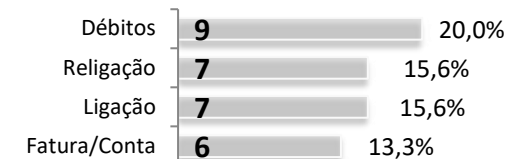
| Mês    | informações | reclamações | Outros <sup>2</sup> | Total |
|--------|-------------|-------------|---------------------|-------|
| mai/23 | 65          | 1           | 0                   | 66    |
| jun/23 | 53          | 2           | 1                   | 56    |
| jul/23 | 58          | 4           | 2                   | 64    |
| ago/23 | 55          | 3           | 1                   | 59    |
| set/23 | 50          | 2           | 0                   | 52    |
| out/23 | 45          | 5           | 0                   | 50    |

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

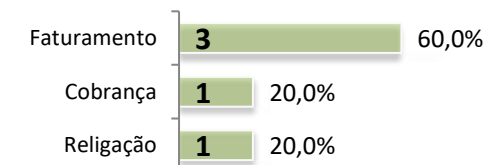
#### Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



#### Principais Informações no mês



#### Reclamações no mês



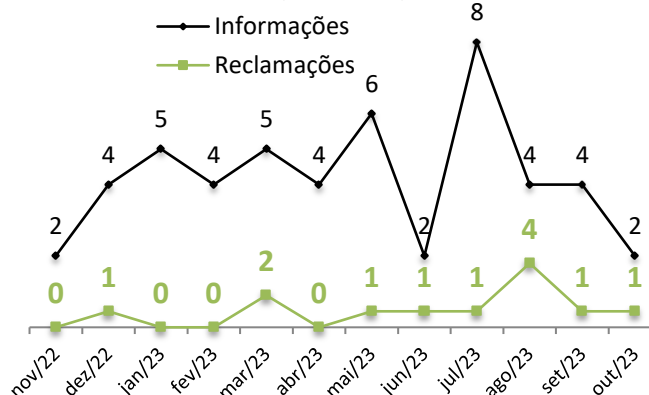
### Necta Gás Natural

#### Manifestações por tipo (6 meses)

| Mês    | informações | reclamações | Outros <sup>2</sup> | Total |
|--------|-------------|-------------|---------------------|-------|
| mai/23 | 6           | 1           | 0                   | 7     |
| jun/23 | 2           | 1           | 0                   | 3     |
| jul/23 | 8           | 1           | 1                   | 10    |
| ago/23 | 4           | 4           | 0                   | 8     |
| set/23 | 4           | 1           | 0                   | 5     |
| out/23 | 2           | 1           | 0                   | 3     |

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

#### Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



#### Informações no mês



#### Reclamação no mês



## **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](mailto:sau@arsesp.sp.gov.br)

### **Ouvidoria ARSESP**

0800 770 6884

[ouvidoriaarsesp@sp.gov.br](mailto:ouvidoriaarsesp@sp.gov.br)

### **Canal exclusivo para prefeitos**

0800 771 7733

[arsesp.municipios@arsesp.sp.gov.br](mailto: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](http://www.arsesp.sp.gov.br)



Secretaria de  **SÃO PAULO**  
Parcerias em Investimentos GOVERNO DO ESTADO