

# Arsesp divulga reclamações de usuários paulistas

**A** Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo (Arsesp) indica em seu site quais são os itens que mais motivaram reclamações dos usuários paulistas de saneamento, gás e energia elétrica. No ano passado, erros de faturamento responderam por 18,3% das queixas quanto ao gás canalizado. Em saneamento, quase um terço das reclamações (31,3%) referiam-se à descontinuidade no abastecimento. A falta de energia elétrica foi o problema mais reclamado nesse setor, com 25,5% do total.

## Relatórios apresentam quadro mensal e anual de queixas relativas a saneamento, gás canalizado e energia elétrica

Os relatórios do Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) da Arsesp, com periodicidade mensal e anual, começaram a ser divulgados pela internet em 2009 (ver serviço). Desde abril, estão disponíveis os documentos relativos a 2015, que apresentam algumas novidades. Uma delas é a divulgação dos dados relativos aos últimos cinco anos. De acordo com o analista da Arsesp Gustavo Oliva, a apresentação da evolução das reclamações nesse período “permite uma análise mais apurada dos dados”.

Oliva afirma que “talvez a maior inovação dos relatórios tenha sido a criação de três indicadores sobre o atendimento das empresas reguladas: os percentuais de reclamações com resposta fora do prazo, de reclamações devolvidas e de reclamações procedentes”. O primeiro, como o nome indica, refere-se ao não cumprimento dos prazos previstos; o segundo diz respeito a reclamações reencaaminhadas às concessionárias, para que complementem informações; e o terceiro alude a reclamações nas quais a análise da Arsesp constatou que houve descumprimento de algum item da legislação.

Há dois tipos de manifestações recebidas pela Arsesp: a informação,



Cachaldora: “Não era aquele inferno de digitar vários números e ouvir gravações. No meu caso, resolveu, e rápido”

quando o usuário faz contato diretamente com a agência e apresenta algum problema; e a reclamação, quando houve contato anterior com a empresa concessionária, mas o usuário não ficou satisfeito com a resposta, e resolveu recorrer à agência.

**Canais** – A Arsesp é uma autarquia de regime especial, vinculada à Secretaria de Governo. Seu objetivo é regular, controlar e fiscalizar, no âmbito do Estado de São Paulo, os serviços de gás canalizado e, preservadas as competências e prerrogativas municipais, de saneamento básico de titularidade estadual. Atua também na fiscalização das distribuidoras paulistas de energia elétrica – nesse caso, por delegação da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), já que a matéria é de competência federal.

O SAU dispõe de vários canais de comunicação de acesso gratuito. A maioria das manifestações chega por telefone. As outras possibilidades são o site da Arsesp (ou da Aneel, para o setor elétrico), carta, e-mail e atendimento presencial.

Outro analista da Arsesp, Luís Roberto Nascimento, explica o procedimento básico: “O usuário apresenta a demanda primeiramente à concessionária. Se não chegou a um consenso com a empresa, isso se transforma em reclamação. Nosso papel é, então, ouvir a outra parte, a concessionária, que deverá tomar as providências necessárias e prestar esclarecimentos. Nós verifica-

mos o que cada lado expôs e, com base na legislação, fazemos uma análise final”.

**Comparação** – Um dado dos relatórios que possibilita comparação mais efetiva entre as concessionárias é a evolução do número de reclamações a cada 10 mil usuários (no caso do gás canalizado), unidades consumidoras (energia elétrica) ou ligações de água (saneamento). Ao lado do número absoluto de reclamações, há um número relativo, que leva em conta a relação entre o total de manifestações e a amplitude de serviços oferecidos pela concessionária.

“É natural que o maior número absoluto de reclamações recaia sobre a maior empresa. Mas quando fazemos a comparação com base em 10 mil, podemos enxergar realmente quais são as mais reclamadas”, explica Georgia Prete, também analista da agência reguladora.

A Gás Natural Fenosa, por exemplo, é a que registrou maior número relativo de reclamações em sua área de atuação: 10,35 a cada 10 mil usuários. Isso porque, entre seus 35,7 mil usuários, houve 37 reclamações. A Comgás ficou em terceiro lugar, com 6,12 reclamações a cada 10 mil usuários. Foram 677 queixas, bem mais do que a empresa anterior, mas num universo de 1,1 milhão de usuários, muito mais amplo.

**Prejuízo** – O empresário Fernando Cachaldora, sócio de um restaurante na capital, viveu uma experiência em que teve de

recorrer à Arsesp. Há cerca de um ano e meio, quando se preparava para inaugurar seu estabelecimento, solicitou à Eletropaulo um serviço de ligação elétrica subterrânea.

“Primeiro, demoraram para fazer a ligação provisória. Depois, não vinham fazer o trabalho definitivo, por mais que eu ligasse para a Eletropaulo, pelo menos duas vezes por dia”, relata Cachaldora. “Puseram uns cabos horríveis, que passavam em frente ao restaurante, era impossível abrir a casa.”

Essa situação se manteve por quase um mês. Com o restaurante fechado, Cachaldora teve prejuízo, porque já contratara os funcionários, e ainda perdeu parte do estoque de comida, que estragou. Um amigo sugeriu que ele contatasse a Arsesp. “Liguei e fui atendido por uma pessoa, que logo me passou um número de protocolo. Não era aquele inferno de digitar vários números e ouvir gravações. No mesmo dia me enviaram um e-mail. Dois dias depois, a Eletropaulo fez o trabalho”, conta. “Alguém da Arsesp ainda ligou, depois, para confirmar se haviam arrumado. No meu caso, foi o que resolveu, e rápido”, acrescenta.

**Gestão** – Os relatórios do SAU são vistos como ferramentas de gestão, e sua difusão para o maior número de pessoas das empresas prestadoras de serviço é estimulada pela Arsesp. “Antes, esses relatórios ficavam disponíveis no site, mas agora são também impressos e enviados para os principais gestores: diretores, ouvidores, etc.”, informa Oliva.

Os analistas explicam que as inovações dos relatórios foram apresentadas previamente aos ouvidores das concessionárias, num diálogo permanente estabelecido pela Arsesp. Para Georgia, “a melhoria contínua dos serviços prestados pelas concessionárias é um dos grandes legados das agências reguladoras, que, mesmo não sendo órgãos de defesa do consumidor, acabam contribuindo para o seu bem-estar”.

Cláudio Soares  
Imprensa Oficial – Conteúdo Editorial

### SERVIÇO

Os relatórios das três áreas (gás canalizado, energia elétrica e saneamento) estão disponíveis em <http://goo.gl/pU320U>



Oliva – Arsesp dialoga com concessionárias



Nascimento – Análise tem base na legislação



Georgia – Melhoria dos serviços é um legado