

Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) Gás canalizado

Ano 2015

Apresentação

A Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo – ARSESP é uma autarquia de regime especial, vinculada à Secretaria Estadual de Governo, 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 possui convênio de descentralização com a Ouvidoria Setorial da ANEEL, sendo responsável pelo tratamento das manifestações registradas no Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO. Ao todo, acompanha o desempenho das 14 concessionárias de distribuição e 12 permissionárias, contribuindo para a observância das regras normativas vigentes.

O Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU ARSESP visa apresentar, de maneira consolidada, as manifestações registradas pelos consumidores das concessionárias na ARSESP, com o intuito de sinalizar aspectos a serem aprimorados na prestação dos serviços e dar ampla transparência à sociedade.

O SAU ARSESP tem como objetivo receber, apurar e encaminhar soluções relativas às reclamações dos consumidores sobre os serviços regulados pela Agência, além de prestar orientações e informações sobre a legislação dos setores, como, por exemplo, os direitos e deveres dos consumidores e das concessionárias.

Dados agregados do setor

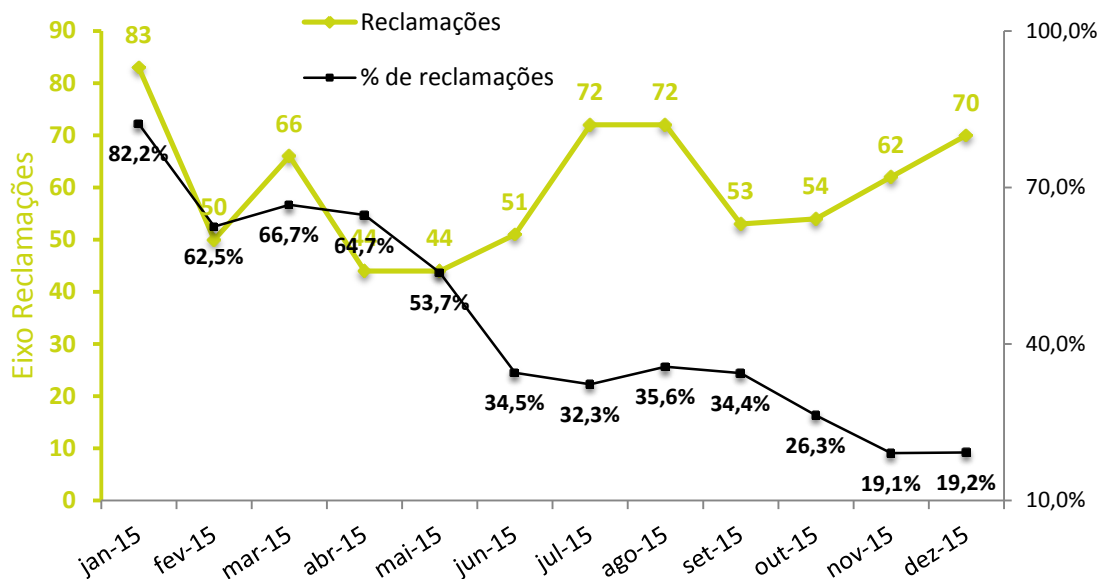
Manifestações por tipo e Evolução das Reclamações

Manifestações por tipo entre 2011 e 2015

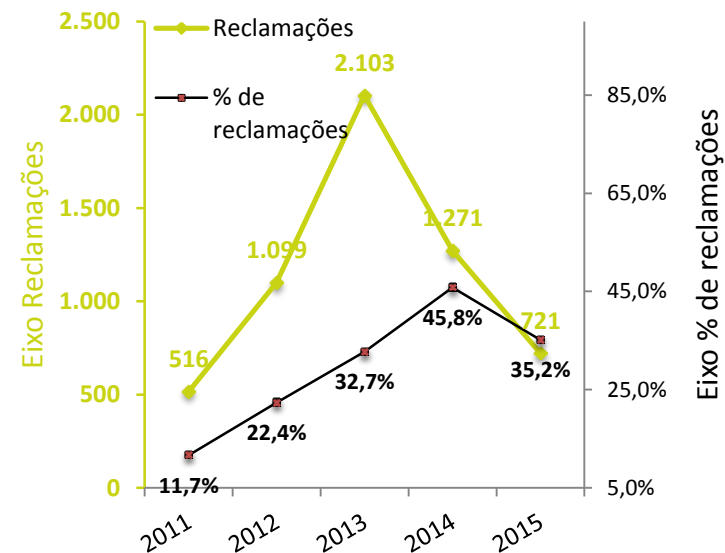
Ano	Informações	Variação ¹	Reclamações	Variação ¹	Total	Variação ¹
2011	3.901	-	516	-	4.417	-
2012	3.817	-2,15%	1.099	112,98%	4.916	11,30%
2013	4.330	13,44%	2.103	91,36%	6.433	30,86%
2014	1.502	-65,31%	1.271	-39,56%	2.773	-56,89%
2015	1.330	-11,45%	721	-43,27%	2.051	-26,04%

¹ Variação com relação ao ano anterior.

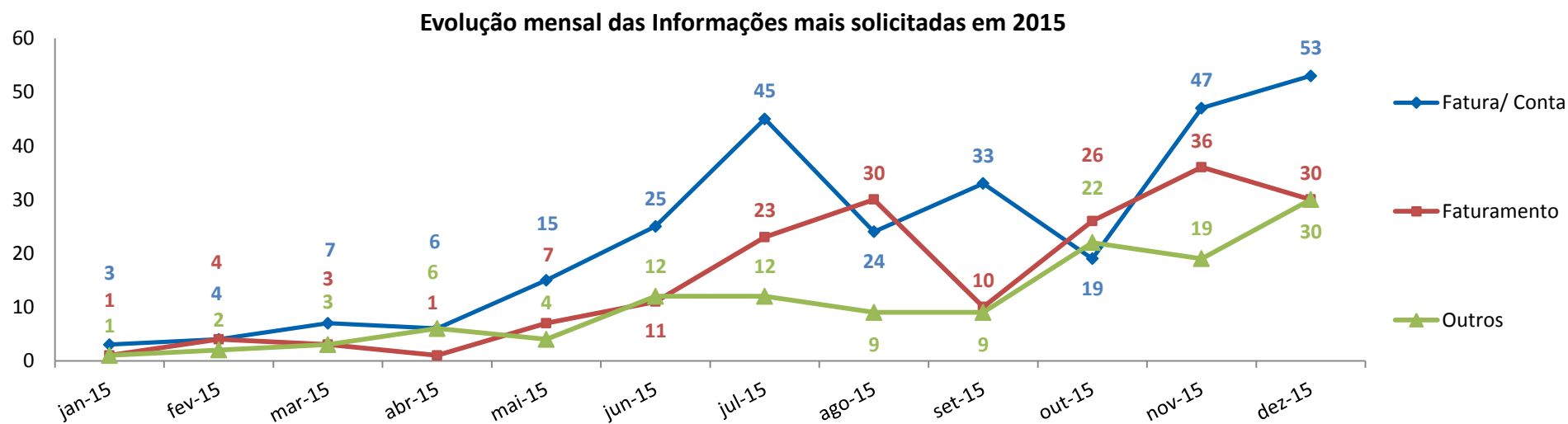
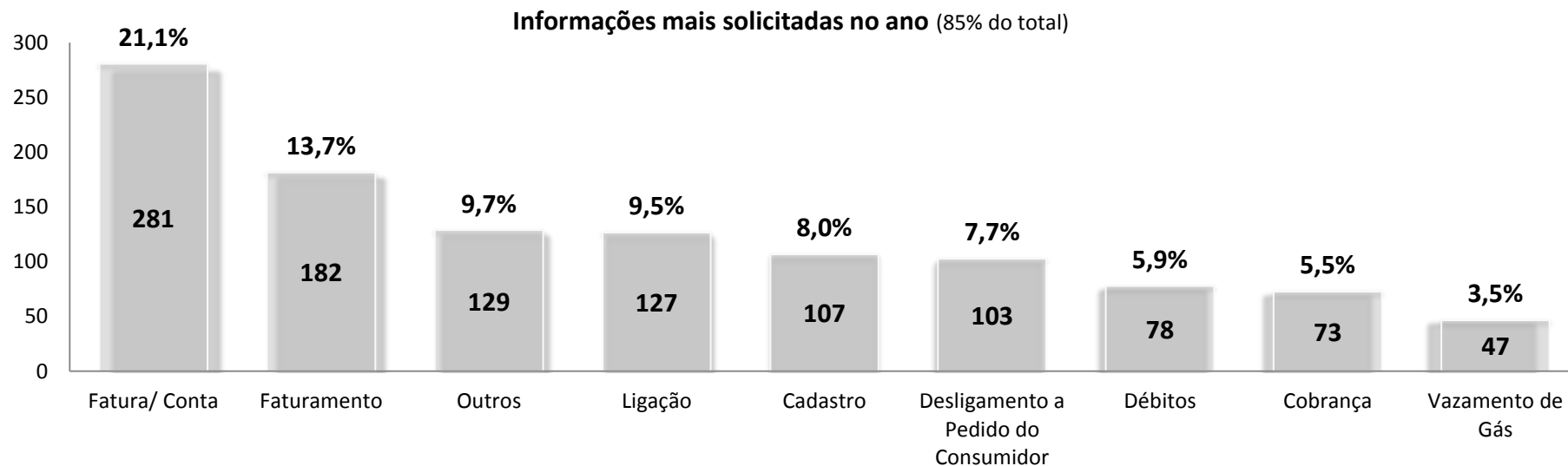
Evolução mensal de Reclamações em 2015 e
Percentual de Reclamações sobre o total de Manifestações



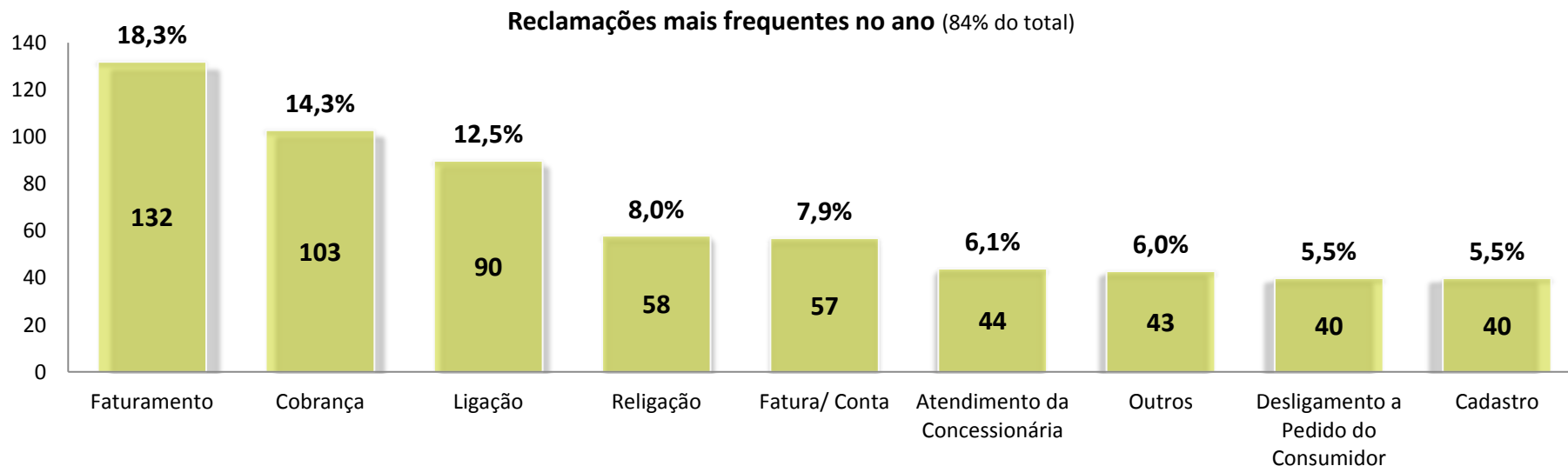
Evolução Anual de Reclamações e
Percentual de Reclamações sobre o total de
Manifestações



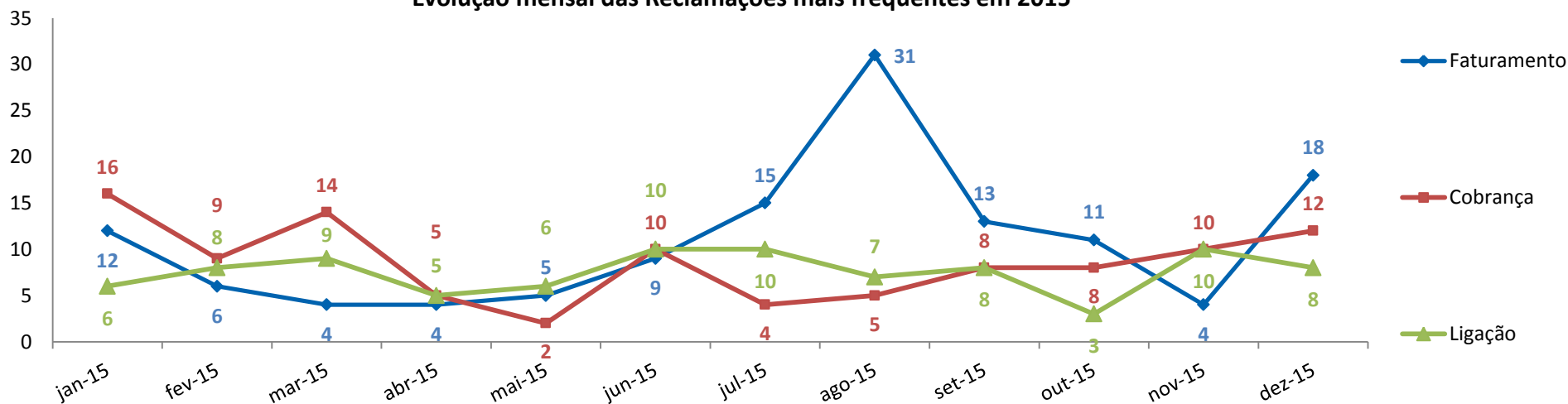
Informações por Assunto em 2015



Reclamações por Assunto em 2015



Evolução mensal das Reclamações mais frequentes em 2015



“Reclamações a cada 10 mil Usuários” por Concessionária em 2015

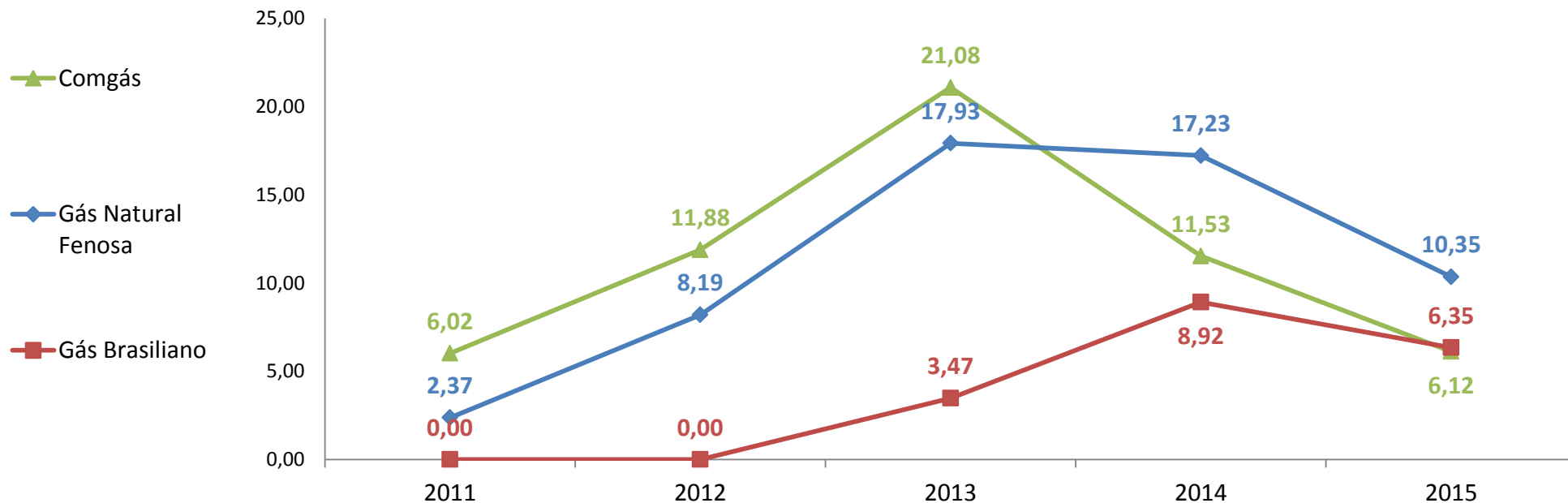
Posição	Concessionária	Quantidade de Usuários ¹	Total de Reclamações	Reclamações a cada 10 mil Usuários	% de Usuários	% de Reclamações
1 ^a	Gás Natural Fenosa	35.740	37	10,35	3,10%	5,13%
2 ^a	Gás Brasileiro	11.032	7	6,35	0,96%	0,97%
3 ^a	Comgás	1.106.660	677	6,12	95,94%	93,90%
setor agregado		1.153.432	721	6,25	100,00%	100,00%

¹ Usuário: pessoa física ou jurídica, ou ainda comunhão de fato ou de direito, legalmente representada, que utilize os serviços de distribuição de Gás prestados pela Concessionária e que assuma a responsabilidade pelo respectivo pagamento e demais obrigações legais, regulamentares e contratuais (conforme inciso XXIII, art.2º da Portaria CSPE 160/01)

Base de Usuários de Dezembro/2015 (Fonte: Portal ARSESP de Mercado e Faturamento)

Evolução anual do número de “Reclamações a cada 10 mil Usuários” por concessionária

concessionária	2011	2012		2013		2014		2015	
	Reclamações a cada 10 mil Usuários	Reclamações a cada 10 mil Usuários	Variação com relação ao ano anterior	Reclamações a cada 10 mil Usuários	Variação com relação ao ano anterior	Reclamações a cada 10 mil Usuários	Variação com relação ao ano anterior	Reclamações a cada 10 mil Usuários	Variação com relação ao ano anterior
Gás Natural Fenosa	2,37	8,19	246,37%	17,93	118,83%	17,23	-3,90%	10,35	-39,91%
Gás Brasileiro	0,00	0,00	-	3,47	-	8,92	156,93%	6,35	-28,85%
Comgás	6,02	11,88	97,41%	21,08	77,41%	11,53	-45,33%	6,12	-46,93%
Setor agregado	5,83	11,67	100,01%	20,83	78,54%	11,68	-43,96%	6,25	-46,46%



Indicadores do Serviço de Atendimento ao Usuário da ARSESP por Concessionária em 2015

% de reclamações com resposta fora do prazo¹

Posição	Concessionária	% de reclamações com resposta fora do prazo
1ª	Gás Natural Fenosa	24,3%
2ª-3ª	Comgás	0,0% ⁴
2ª-3ª	Gás Brasileiro	0,0%
Setor agregado		1,2%

¹ Reclamação cuja resposta da Ouvidoria da Concessionária para o SAU ARSESP foi enviada fora do prazo (14 dias corridos), sem solicitação de prazo adicional ou justificativa.

⁴ O % de reclamações com resposta fora do prazo para a concessionária Comgás foi alterado de 0,1% para 0,0%, após detecção de erro, já corrigido, no sistema de registro de manifestações do SAU ARSESP.

% de reclamações devolvidas²

Posição	Concessionária	% de reclamações devolvidas
1ª	Gás Brasileiro	57,1%
2ª	Comgás	38,3%
3ª	Gás Natural Fenosa	29,7%
Setor agregado		38,0%

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

Posição	Concessionária	% de reclamações procedentes
1ª	Gás Brasileiro	42,9%
2ª	Comgás	36,5%
3ª	Gás Natural Fenosa	35,1%
Setor agregado		36,5%

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

Dados por concessionária

Concessionária Comgás

Manifestações por tipo entre 2011 e 2015

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
2011	3.520	-	506	-	4.026	-
2012	3.404	-3,30%	1.073	112,06%	4.477	11,20%
2013	4.000	17,51%	2.043	90,40%	6.043	34,98%
2014	1.384	-65,40%	1.205	-41,02%	2.589	-57,16%
2015	1.250	-9,68%	677	-43,82%	1.927	-25,57%

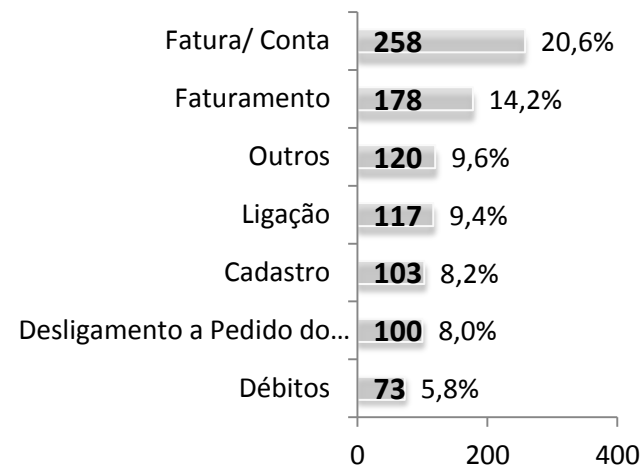
Posição da
concessionária
nos Indicadores

reclamações a cada 10 mil UC's	3ª
% de respostas fora do prazo	2ª-3ª
% de reclamações devolvidas	2ª
% de reclamações procedentes	2ª

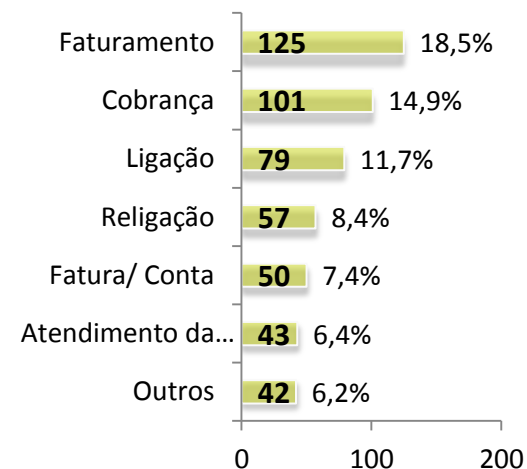
Municípios com mais Reclamações no ano

São Paulo	378
São Bernardo do Campo	39
São José dos Campos	34
Osasco	32
Guarulhos	30
Campinas	23
Taboão da Serra	20
Santo André	20
Taubaté	14
Mogi das Cruzes	13

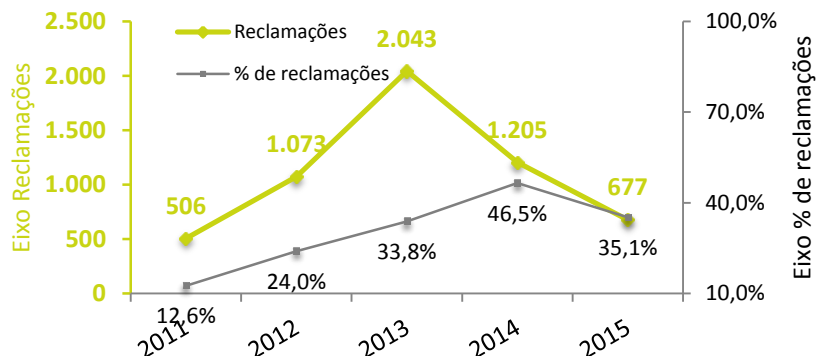
Informações mais solicitadas no ano (76% do total)



Reclamações mais frequentes no ano (73% do total)



Evolução Anual de Reclamações e Percentual de Reclamações sobre o total de Manifestações



Concessionária Gás Natural Fenosa

Manifestações por tipo entre 2011 e 2015

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
2011	322	-	8	-	330	-
2012	348	8,07%	25	212,50%	373	13,03%
2013	298	-14,37%	57	128,00%	355	-4,83%
2014	109	-63,42%	57	0,00%	166	-53,24%
2015	79	-27,52%	37	-35,09%	116	-30,12%

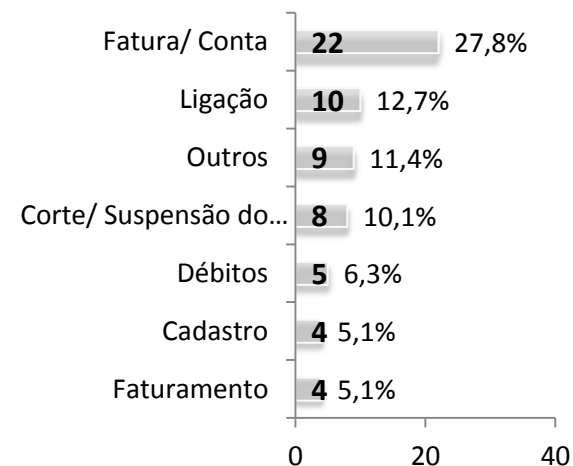
Posição da
concessionária
nos Indicadores

reclamações a cada 10 mil UC's	1ª
% de respostas fora do prazo	1ª
% de reclamações devolvidas	3ª
% de reclamações procedentes	3ª

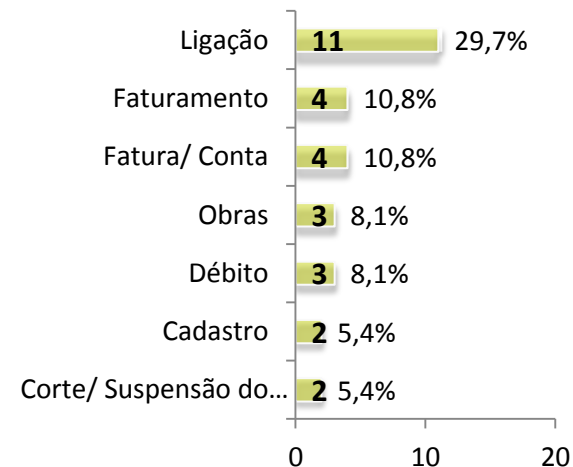
Municípios com mais Reclamações no ano

Sorocaba	22
Salto	3
Itu	3
Votorantim	2
Tatuí	2
São Roque	1
Cerquilha	1
Laranjal Paulista	1
Boituva	1
Mairinque	1

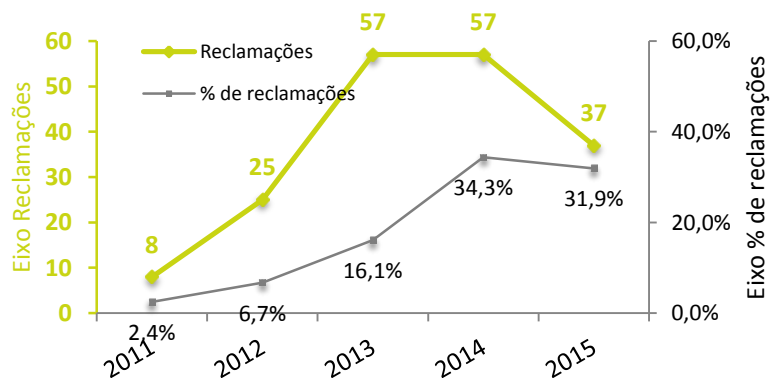
Informações mais solicitadas no ano (78% do total)



Reclamações mais frequentes no ano (78% do total)



Evolução Anual de Reclamações e Percentual de Reclamações sobre o total de Manifestações



Concessionária Gás Brasileiro

Manifestações por tipo entre 2011 e 2015

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
2011	17	-	0	-	17	-
2012	40	135,29%	0	0,00%	40	57,50%
2013	8	-80,00%	3	100,00%	11	-263,64%
2014	7	-12,50%	9	66,67%	16	31,25%
2015	1	-85,71%	7	-28,57%	8	-100,00%

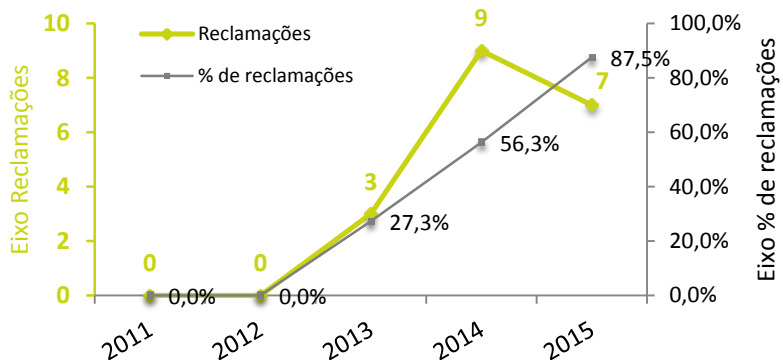
Posição da
concessionária
nos Indicadores

reclamações a cada 10 mil UC's	2ª
% de respostas fora do prazo	2ª-3ª
% de reclamações devolvidas	1ª
% de reclamações procedentes	1ª

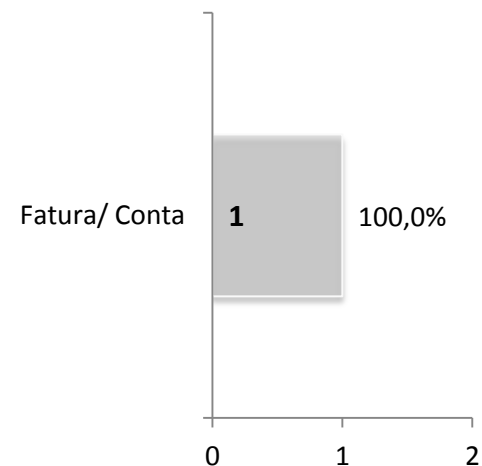
Municípios com mais Reclamações no ano

São Carlos	3
Ribeirão Preto	2
Araçatuba	1
Araraquara	1

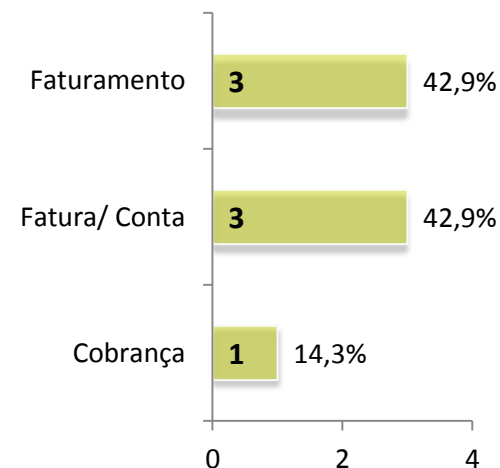
Evolução Anual de Reclamações e Percentual de Reclamações sobre o total de Manifestações



Informação solicitadas no ano



Reclamações registradas no ano



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

Para reclamações, ligue primeiro para a concessionária que atua em sua cidade.

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

Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU)

Energia Elétrica – 0800 727 01 67

Gás canalizado – 0800 770 04 27

Saneamento – 0800 771 68 83

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 Saneamento e Energia do Estado de São Paulo – ARSESP

Avenida Paulista, 2313 - 4º Andar

CEP 01311-300

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

PABX: (11)3293-5100

arsesp@arsesp.sp.gov.br - www.arsesp.sp.gov.br

