

Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) Saneamento básico

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

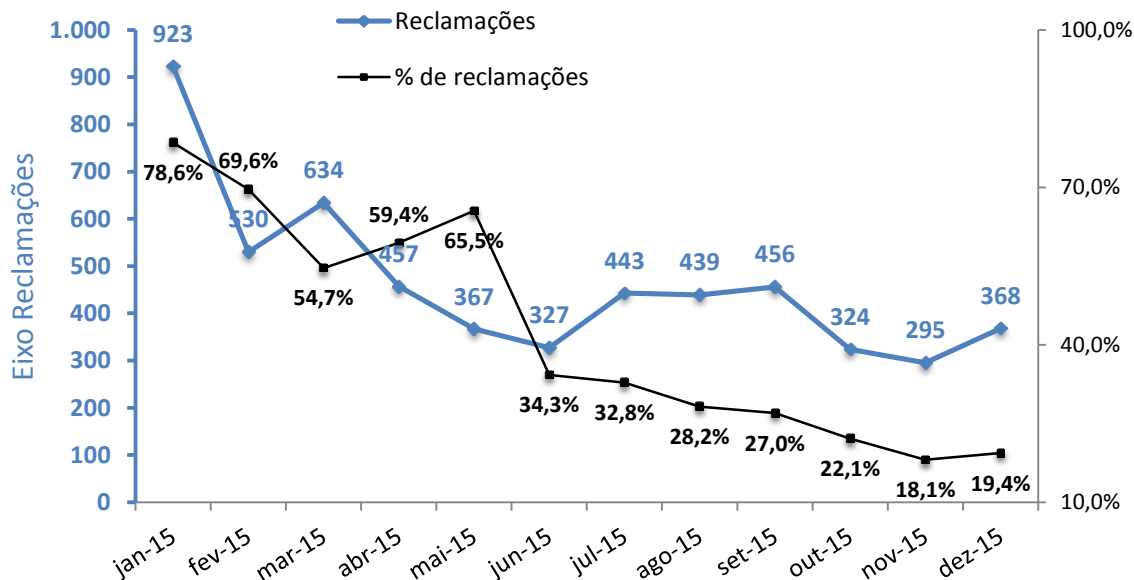
Manifestações por tipo e Evolução das Reclamações

Manifestações por tipo entre 2011 e 2015

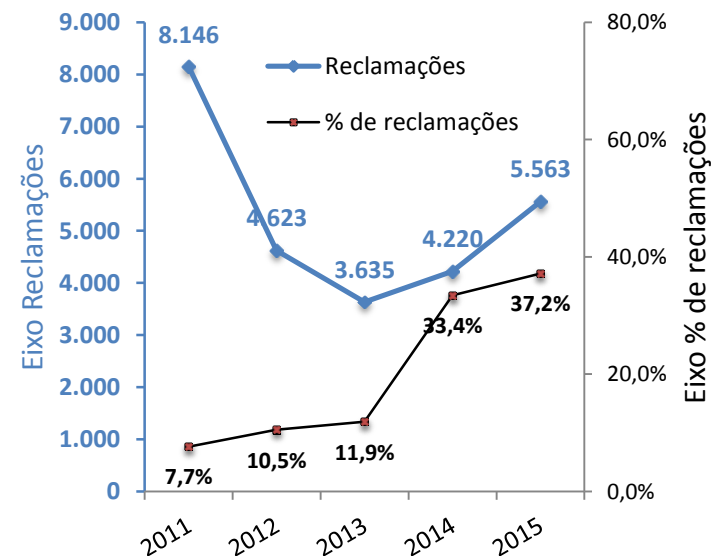
| Ano | Informações | Variação ¹ | Reclamações | Variação ¹ | Total | Variação ¹ |
|------|-------------|-----------------------|-------------|-----------------------|---------|-----------------------|
| 2011 | 98.267 | - | 8.146 | - | 106.413 | - |
| 2012 | 39.375 | -59,93% | 4.623 | -43,25% | 43.998 | -58,65% |
| 2013 | 26.934 | -31,60% | 3.635 | -21,37% | 30.569 | -30,52% |
| 2014 | 8.401 | -68,81% | 4.220 | 16,09% | 12.621 | -58,71% |
| 2015 | 9.406 | 11,96% | 5.563 | 31,82% | 14.969 | 18,60% |

¹ Variação com relação ao ano anterior.

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

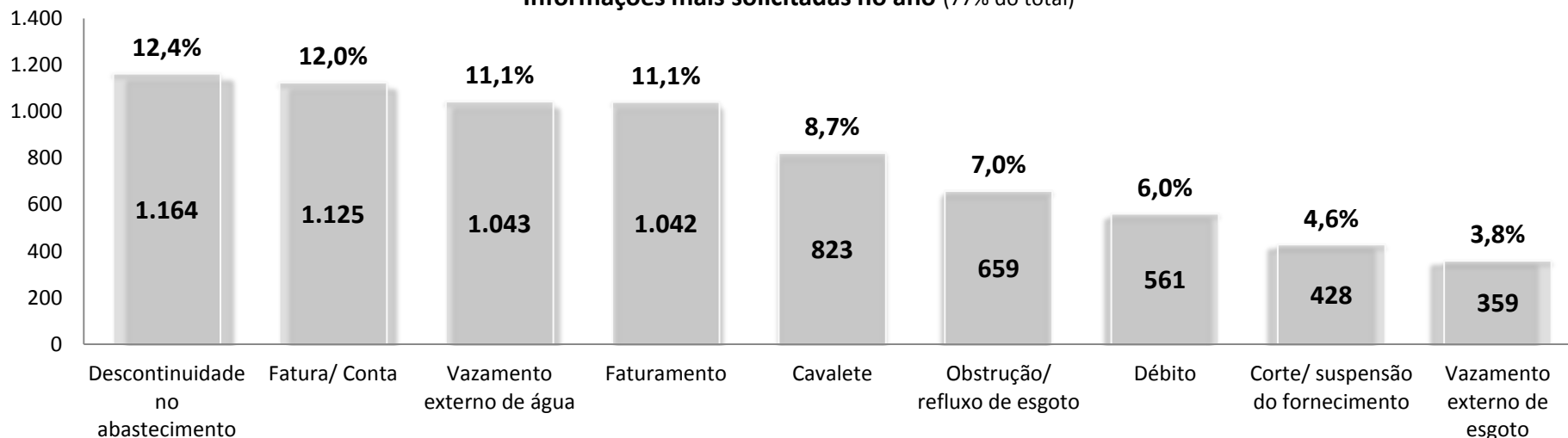


Evolução Anual de Reclamações e
Percentual de Reclamações sobre o total de
Manifestações

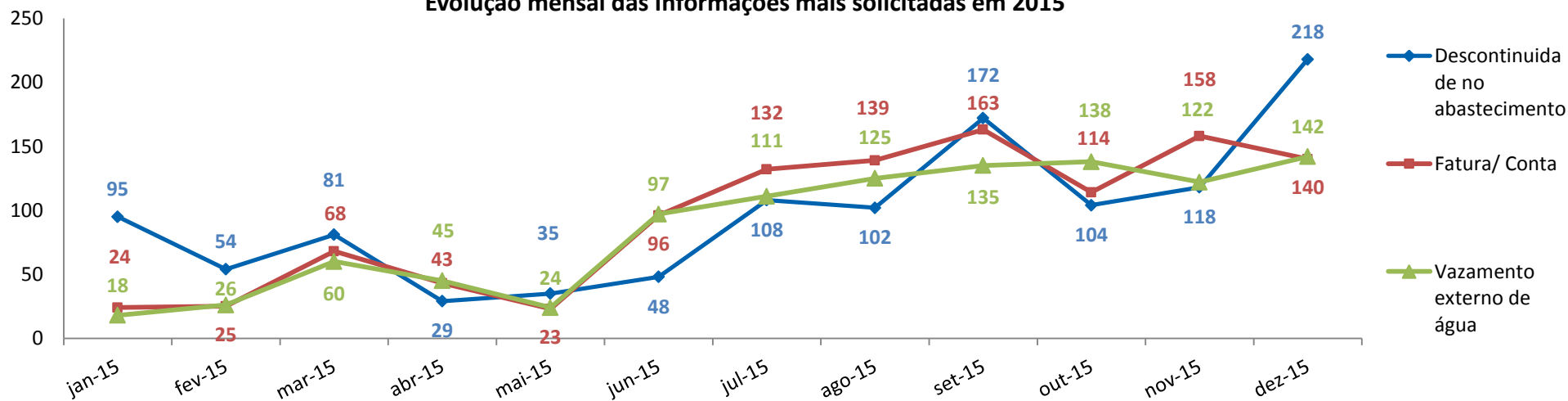


Informações por Assunto em 2015

Informações mais solicitadas no ano (77% do total)

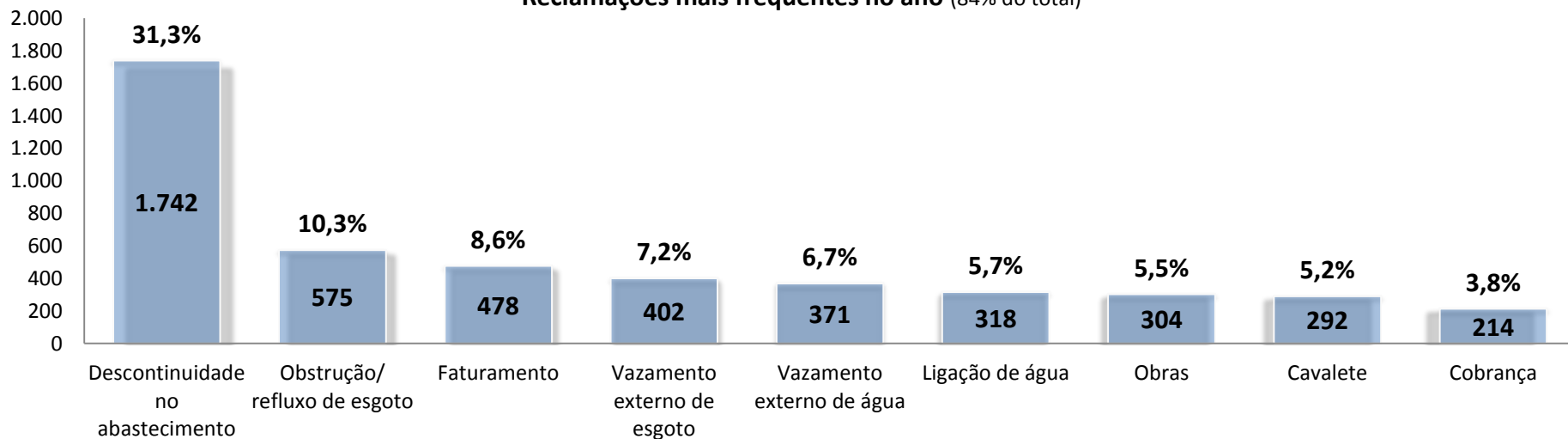


Evolução mensal das Informações mais solicitadas em 2015

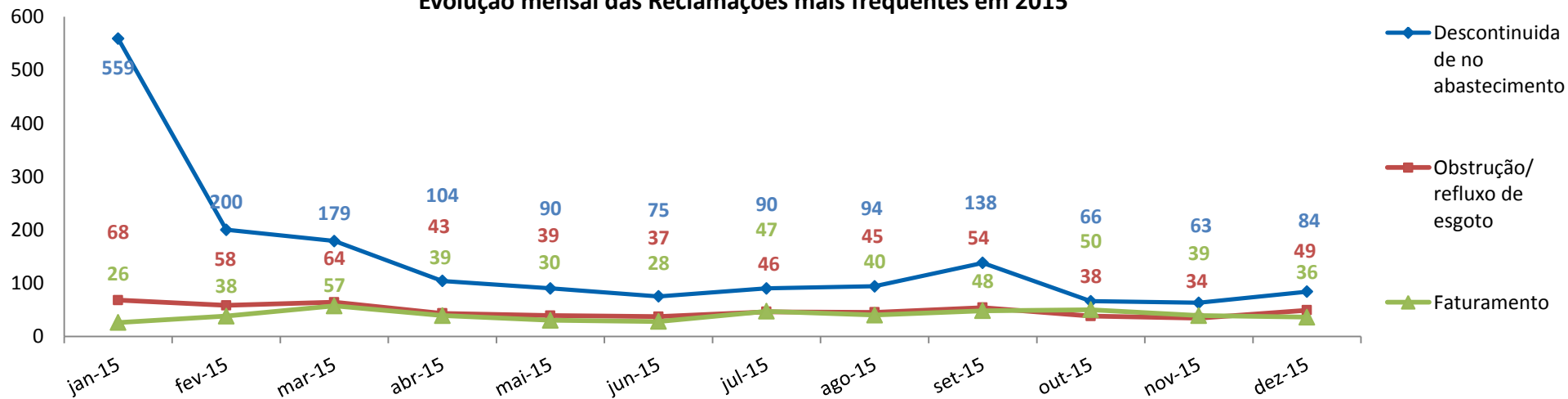


Reclamações por Assunto em 2015

Reclamações mais frequentes no ano (84% do total)



Evolução mensal das Reclamações mais frequentes em 2015



“Reclamações a cada 10 mil Ligações de água” por Prestadores de Serviços em 2015

| Posição | Prestador de serviços | Quantidade de Ligações de água ¹ | Total de Reclamações | Reclamações a cada 10 mil Ligações de água | % de Ligações de água | % de Reclamações |
|-----------------------|-----------------------|---|----------------------|--|-----------------------|------------------|
| 1ª | Saneaqua | 15.464 | 13 | 8,41 | 0,21% | 0,23% |
| 2ª | Sabesp | 7.234.845 | 5.550 | 7,67 | 99,68% | 99,77% |
| 3ª | Odebrecht Ambiental | 8.039 | 0 | 0,00 | 0,11% | 0,00% |
| Setor agregado | | 7.258.348 | 5.563 | 7,66 | 100,00% | 100,00% |

¹ Ligação: é a interligação do ponto de entrega de água ou de coleta de esgoto às instalações da unidade usuária (conforme inciso XXXII, art.2º da Deliberação ARSESP nº 106/09). Base de Ligações de 2015

² Referente aos municípios atendidos pelo SAU ARSESP

“Reclamações a cada 10 mil Ligações de água” por Município em 2015

Municípios com até 10.000 ligações de água¹

| Posição | Município | Quantidade de Ligações de água ¹ | Total de Reclamações | Reclamações a cada 10 mil Ligações de água |
|---------|-----------------------|---|----------------------|--|
| 1º | Pirapora do Bom Jesus | 4.692 | 24 | 51,15 |
| 2º | Barra do Chapéu | 969 | 2 | 20,64 |
| 3º | Guarani D'Oeste | 788 | 1 | 12,69 |
| 4º | Ribeira | 939 | 1 | 10,65 |
| 5º | Iporanga | 954 | 1 | 10,48 |
| 6º | Juquiá | 5.024 | 5 | 9,95 |
| 7º | Alvinlândia | 1.038 | 1 | 9,63 |
| 8º | Itariri | 3.134 | 3 | 9,57 |
| 9º | São Lourenço da Serra | 3.149 | 3 | 9,53 |
| 10º | Gabriel Monteiro | 1.094 | 1 | 9,14 |
| 11º | Miracatu | 4.647 | 4 | 8,61 |
| 12º | Iaras | 1.219 | 1 | 8,20 |

| Posição | Município | Quantidade de Ligações de água ¹ | Total de Reclamações | Reclamações a cada 10 mil Ligações de água |
|---------|-------------------------|---|----------------------|--|
| 13º | Guararema | 7.842 | 6 | 7,65 |
| 14º | Barra do Turvo | 1.328 | 1 | 7,53 |
| 15º | Santo Antônio do Jardim | 1.389 | 1 | 7,20 |
| 16º | Alto Alegre | 1.435 | 1 | 6,97 |
| 17º | Juquitiba | 5.918 | 4 | 6,76 |
| 18º | Canas | 1.522 | 1 | 6,57 |
| 19º | Mogi das Cruzes | 3.115 | 2 | 6,42 |
| 20º | Cajuru | 8.045 | 5 | 6,22 |
| 21º | Nova Campina | 1.652 | 1 | 6,05 |
| 22º | Alambari | 1.864 | 1 | 5,36 |
| 23º | Santo Antônio do Pinhal | 1.926 | 1 | 5,19 |
| 24º | Alumínio | 3.871 | 2 | 5,17 |

¹ Ligação: é a interligação do ponto de entrega de água ou de coleta de esgoto às instalações da unidade usuária (conforme inciso XXXII, art.2º da Deliberação ARSESP nº 106/09). ² Base de Economias de Dezembro/2015.

“Reclamações a cada 10 mil Ligações de água” por Município em 2015

Municípios com mais de 10.000 ligações de água¹

| Posição | Município | Quantidade de Ligações de água ¹ | Total de Reclamações | Reclamações a cada 10 mil Ligações de água |
|---------|---------------------|---|----------------------|--|
| 1º | São Vicente | 84.168 | 279 | 33,15 |
| 2º | Osasco | 173.876 | 478 | 27,49 |
| 3º | Embu-Guaçu | 16.350 | 38 | 23,24 |
| 4º | Carapicuíba | 95.647 | 205 | 21,43 |
| 5º | Santana de Parnaíba | 34.753 | 60 | 17,26 |
| 6º | Embu das Artes | 70.624 | 114 | 16,14 |
| 7º | Barueri | 73.446 | 109 | 14,84 |
| 8º | Guarujá | 66.117 | 98 | 14,82 |
| 9º | Francisco Morato | 44.242 | 58 | 13,11 |
| 10º | Caieiras | 28.489 | 37 | 12,99 |
| 11º | Arujá | 26.011 | 28 | 10,76 |
| 12º | Taboão da Serra | 55.099 | 59 | 10,71 |

| Posição | Município | Quantidade de Ligações de água ¹ | Total de Reclamações | Reclamações a cada 10 mil Ligações de água |
|---------|------------------------|---|----------------------|--|
| 13º | Vargem Grande Paulista | 11.499 | 12 | 10,44 |
| 14º | São Sebastião | 23.775 | 24 | 10,09 |
| 15º | Franco da Rocha | 40.002 | 40 | 10,00 |
| 16º | Santos | 67.472 | 67 | 9,93 |
| 17º | Itapeçerica da Serra | 42.149 | 41 | 9,73 |
| 18º | Praia Grande | 102.022 | 97 | 9,51 |
| 19º | Cotia | 65.076 | 60 | 9,22 |
| 20º | São Paulo | 2.937.520 | 2.562 | 8,72 |
| 21º | São Bernardo do Campo | 178.512 | 151 | 8,46 |
| 22º | Mairinque | 15.464 | 13 | 8,41 |
| 23º | Ferraz de Vasconcelos | 44.928 | 36 | 8,01 |
| 24º | Itapevi | 55.099 | 44 | 7,99 |

¹ Ligação: é a interligação do ponto de entrega de água ou de coleta de esgoto às instalações da unidade usuária (conforme inciso XXXII, art.2º da Deliberação ARSESP nº 106/09). ² Base de Economias de Dezembro/2015.

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

% de reclamações com resposta fora do prazo¹

| Posição | Prestador de serviços | % de reclamações com resposta fora do prazo |
|-----------------------|-----------------------|---|
| 1ª | Sabesp | 41,4% |
| 2ª | Saneaqua | 0,0% |
| 3ª | Odebrecht Ambiental | 0,0% |
| Setor agregado | | 41,3% |

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.

% de reclamações devolvidas²

| Posição | Prestador de serviços | % de reclamações devolvidas |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------------|
| 1ª | Saneaqua | 53,8% |
| 2ª | Sabesp | 24,9% |
| 3ª | Odebrecht Ambiental | 0,0% |
| Setor agregado | | 24,9% |

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 | Prestador de serviços | % de reclamações procedentes |
|-----------------------|-----------------------|------------------------------|
| 1ª | Saneaqua | 61,5% |
| 2ª | Sabesp | 41,7% |
| 3ª | Odebrecht Ambiental | 0,0% |
| Setor agregado | | 41,7% |

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

Dados por prestador de serviços

Prestador de serviços Sabesp

Manifestações por tipo entre 2011 e 2015

| Ano | Informações | Variação | Reclamações | Variação | Total | Variação |
|------|-------------|----------|-------------|----------|---------|----------|
| 2011 | 97.824 | - | 8.140 | - | 105.964 | - |
| 2012 | 38.900 | -60,23% | 4.614 | -43,32% | 43.514 | -58,94% |
| 2013 | 26.396 | -32,14% | 3.620 | -21,54% | 30.016 | -31,02% |
| 2014 | 8.241 | -68,78% | 4.197 | 15,94% | 12.438 | -58,56% |
| 2015 | 9.319 | 13,08% | 5.550 | 32,24% | 14.869 | 19,54% |

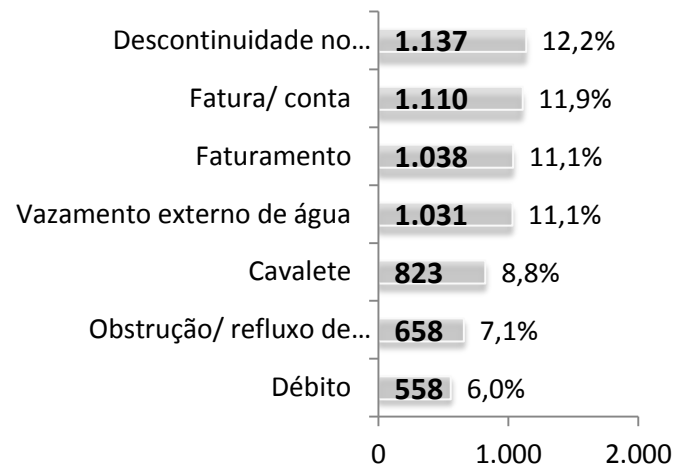
Posição do prestador de serviços nos Indicadores

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

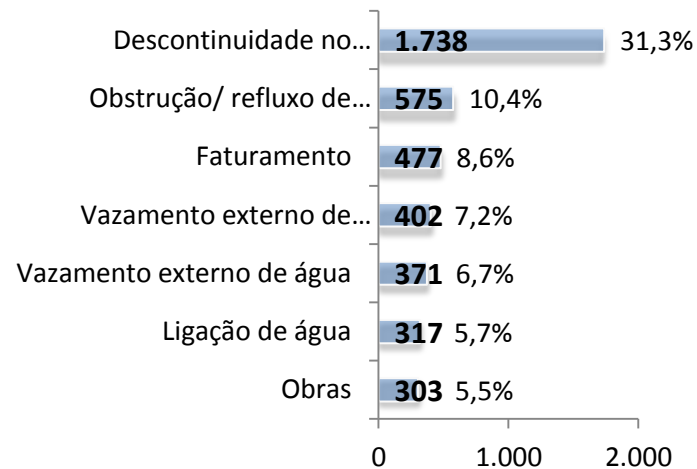
Municípios com mais Reclamações no ano

| | |
|-----------------------|-------|
| São Paulo | 2.562 |
| Osasco | 478 |
| São Vicente | 279 |
| Carapicuíba | 205 |
| São Bernardo do Campo | 151 |
| São José dos Campos | 130 |
| Embu das Artes | 114 |
| Barueri | 109 |
| Guarujá | 98 |
| Praia Grande | 97 |

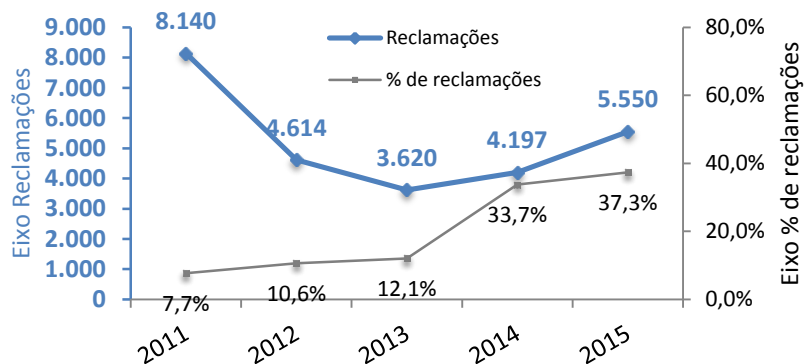
Informações mais solicitadas no ano (68% do total)



Reclamações mais frequentes no ano (75% do total)



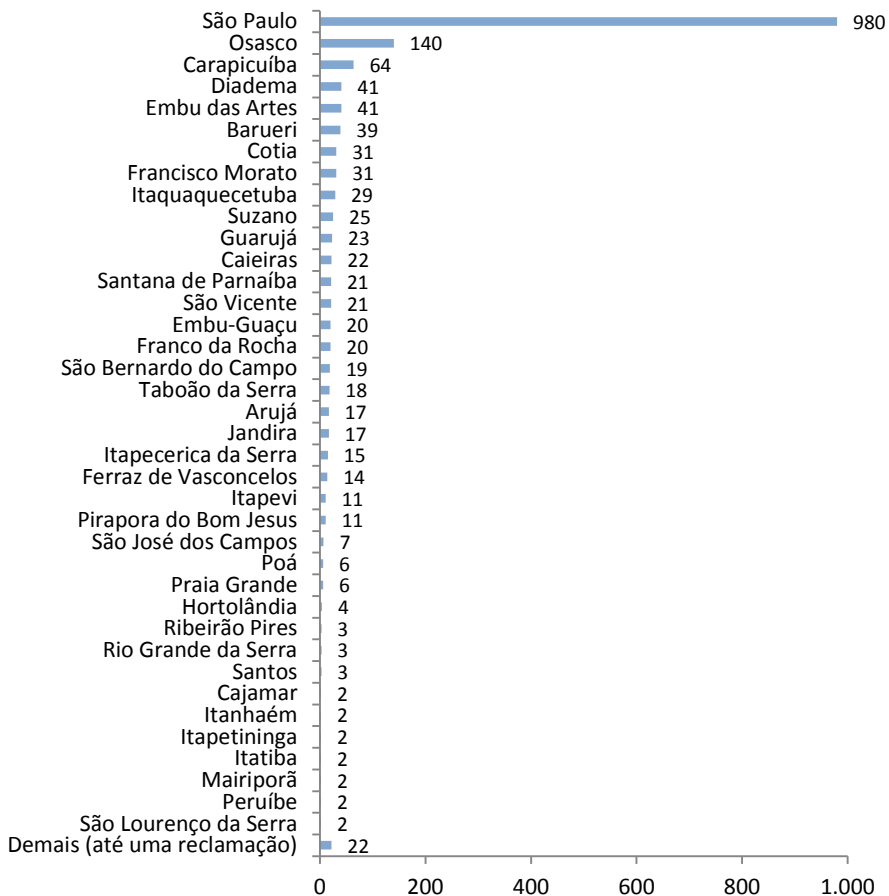
Evolução Anual de Reclamações e Percentual de Reclamações sobre o total de Manifestações



Prestador de serviços Sabesp - Reclamações mais frequentes por Município

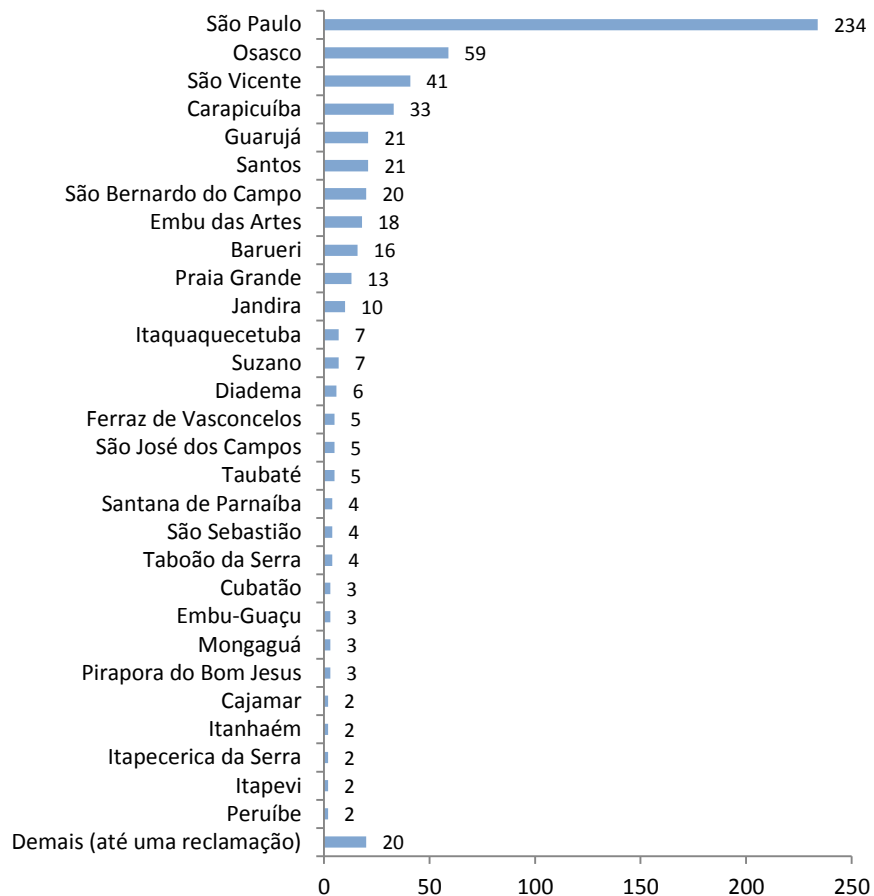
Descontinuidade no abastecimento de água

1.738 Reclamações recebidas de 60 municípios



Obstrução/ Refluxo de esgoto

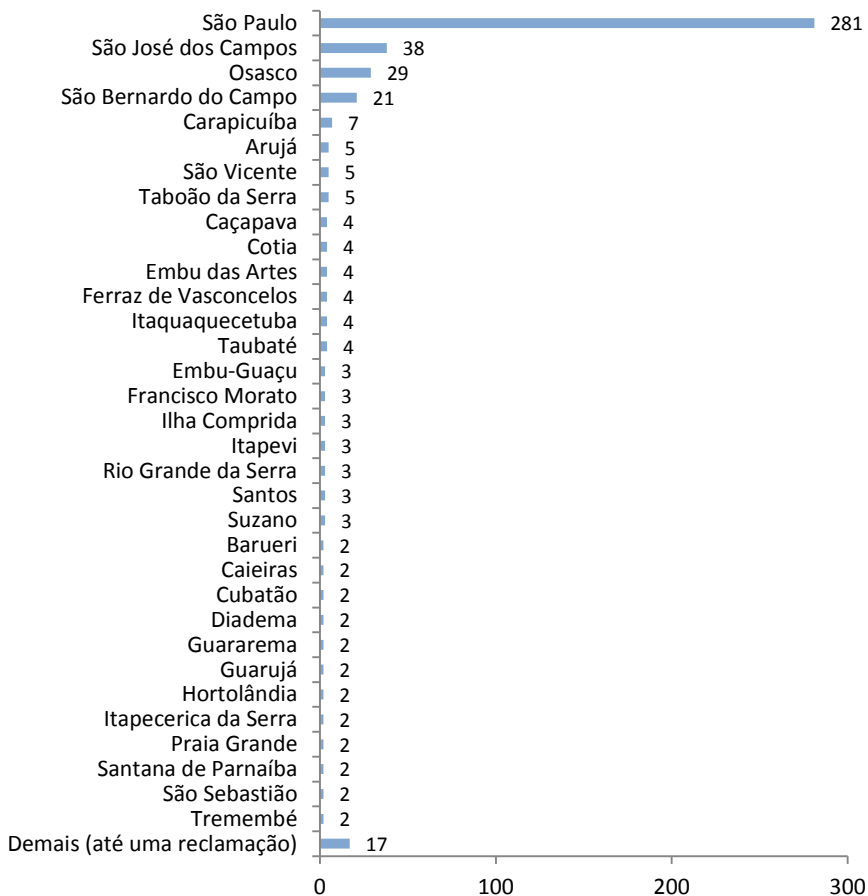
575 Reclamações recebidas de 49 municípios



Prestador de serviços Sabesp - Reclamações mais frequentes por Município

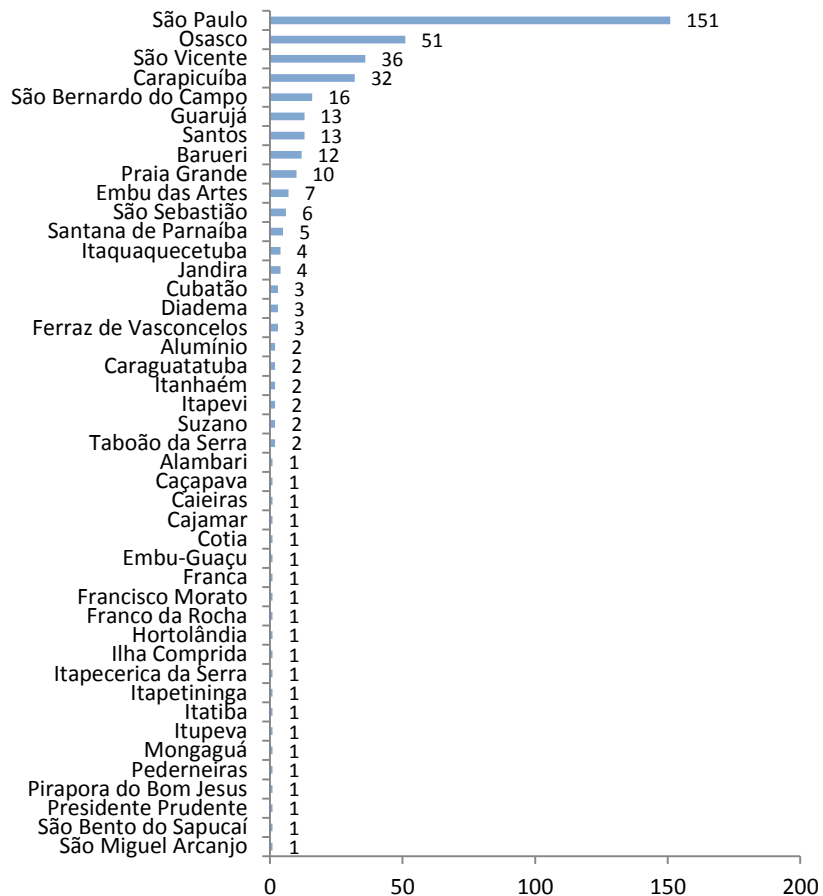
Faturamento e Consumo

477 Reclamações recebidas de 50 municípios



Vazamento externo de esgoto

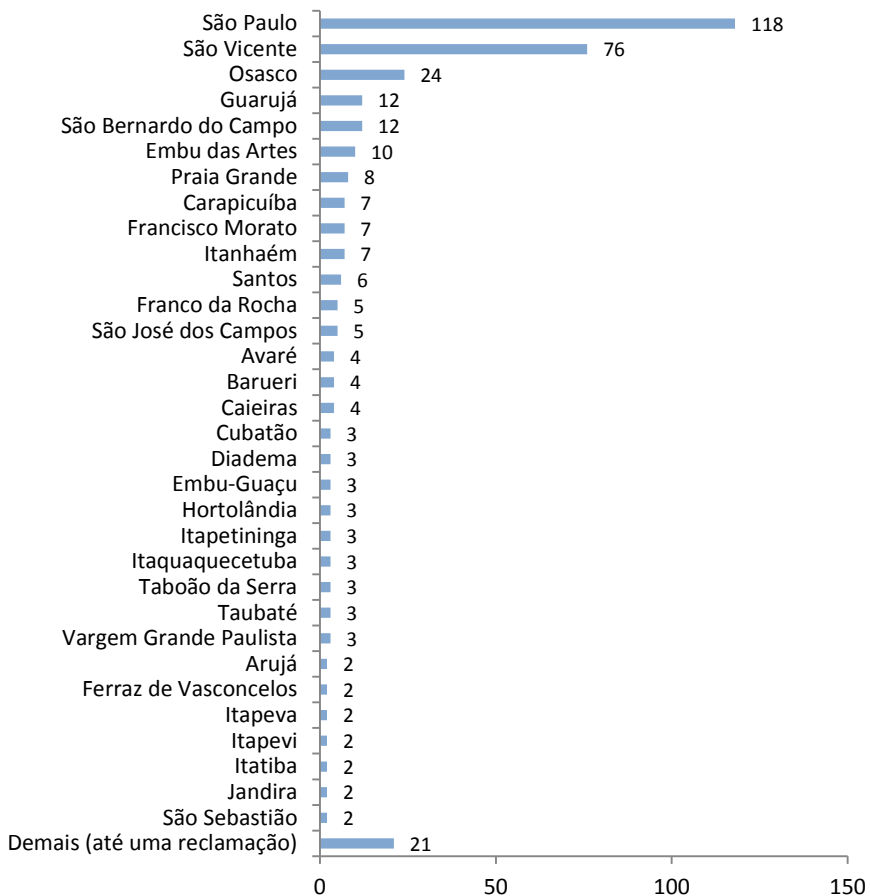
402 Reclamações recebidas de 44 municípios



Prestador de serviços Sabesp - Reclamações mais frequentes por Município

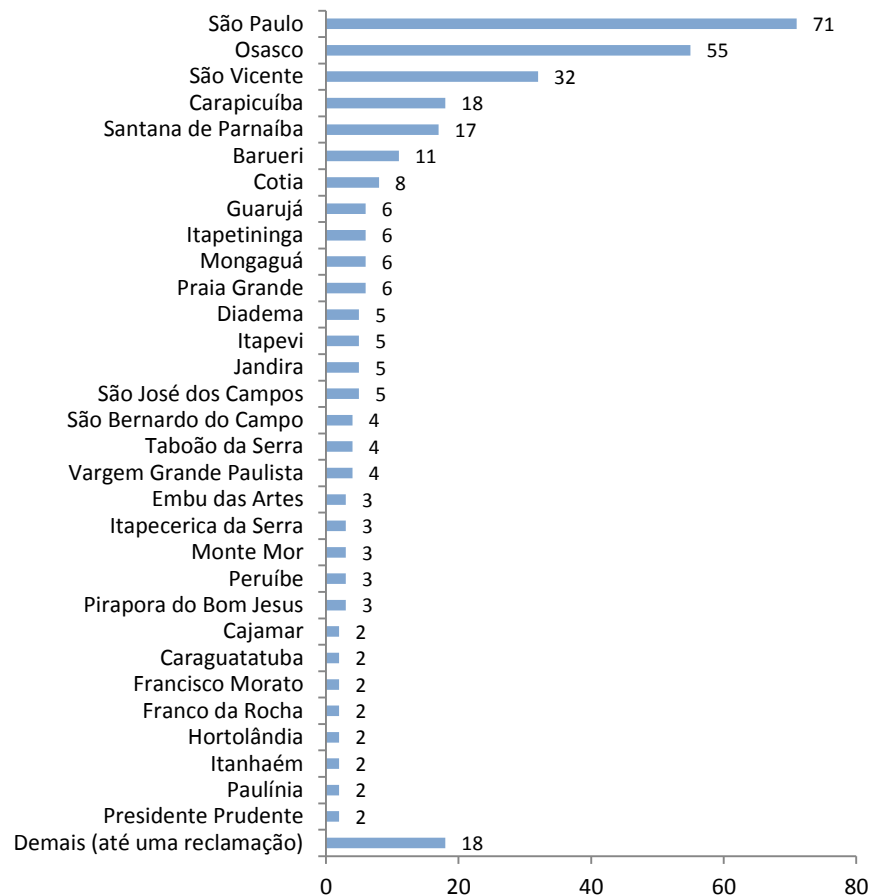
Vazamento externo de água

371 Reclamações recebidas de 53 municípios



Ligação de água

317 Reclamações recebidas de 49 municípios



Prestador de serviços Saneaqua Mairinque

Manifestações por tipo entre 2011 e 2015

| Ano | Informações | Variação | Reclamações | Variação | Total | Variação |
|------|-------------|----------|-------------|----------|-------|----------|
| 2011 | 210 | - | 5 | - | 215 | - |
| 2012 | 228 | 8,57% | 7 | 40,00% | 235 | 9,30% |
| 2013 | 224 | -1,75% | 12 | 71,43% | 236 | 0,43% |
| 2014 | 22 | -90,18% | 20 | 66,67% | 42 | -82,20% |
| 2015 | 16 | -27,27% | 13 | -35,00% | 29 | -30,95% |

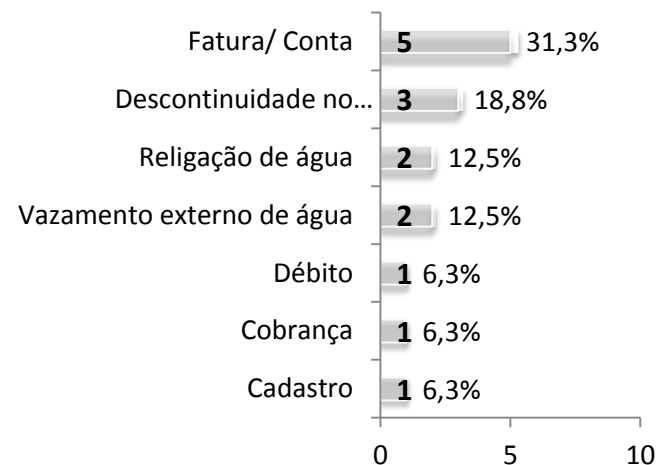
Posição do prestador de serviços nos Indicadores

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

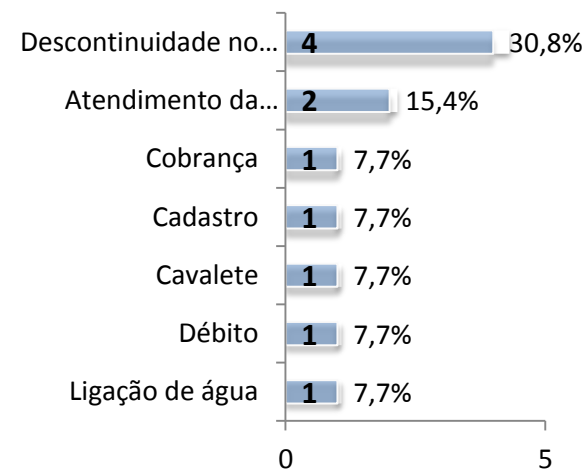
Municípios com mais Reclamações no ano

| | |
|-----------|----|
| Mairinque | 13 |
|-----------|----|

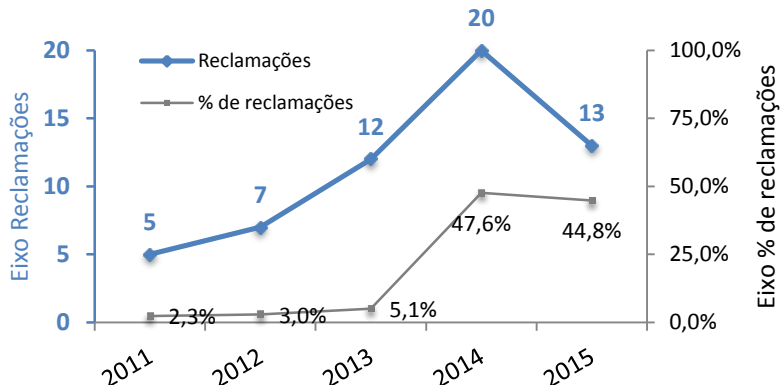
Informações mais solicitadas no ano (94% do total)



Reclamações mais frequentes no ano (85% do total)



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

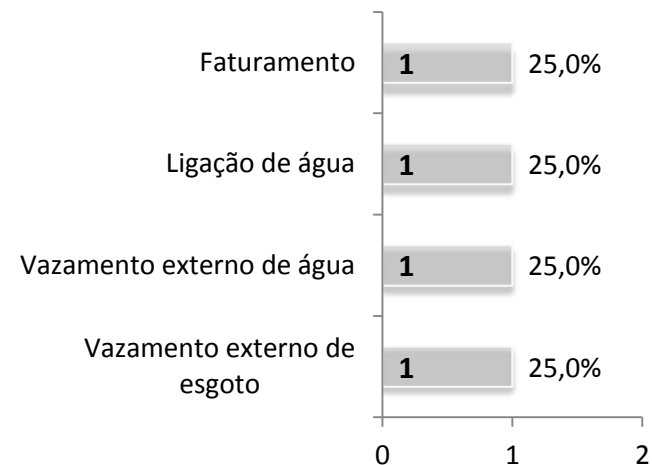


Prestador de serviços Odebrecht Ambiental - Santa Gertrudes

Manifestações por tipo entre 2011 e 2015

| Ano | Informações | Variação | Reclamações | Variação | Total | Variação |
|------|-------------|----------|-------------|----------|-------|----------|
| 2011 | 43 | - | 1 | - | 44 | - |
| 2012 | 69 | 60,47% | 2 | 100,00% | 71 | 61,36% |
| 2013 | 38 | -44,93% | 0 | -100,00% | 38 | -46,48% |
| 2014 | 13 | -65,79% | 3 | 100,00% | 16 | -57,89% |
| 2015 | 4 | -69,23% | 0 | -100,00% | 4 | -75,00% |

Informações solicitadas no ano



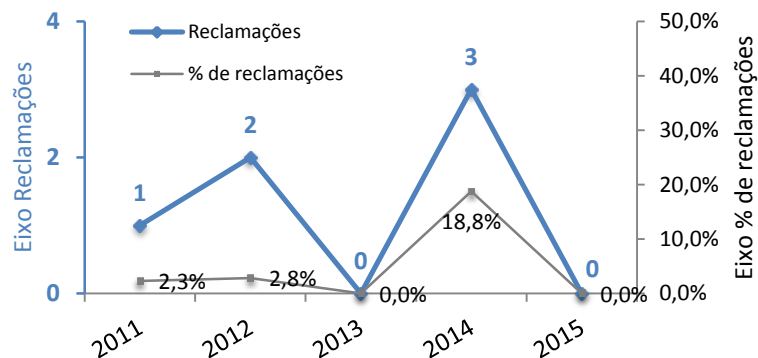
Posição do prestador de serviços nos Indicadores

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

Municípios com mais Reclamações no ano



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



Nenhuma reclamação registrada 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

