

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

**Setor: Gás Canalizado**

**Mês: Abril/2024**

## 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, regulamentada pelo Decreto 52.455, de 07 de dezembro de 2007 e que tem, entre as suas principais atribuições, no âmbito do Estado de São Paulo:

- a) Gás Canalizado: regular e fiscalizar os serviços de distribuição de gás canalizado das três concessionárias paulistas.
- b) Saneamento Básico: regular e fiscalizar os serviços de saneamento de titularidade estadual, assim como os de titularidade municipal, que venham a ser delegados à Arsesp pelos municípios paulistas que manifestarem tal interesse.
- c) Energia Elétrica: por meio de convênio de delegação e descentralização, firmado com a Agência Nacional de Energia Elétrica - Aneel, fiscalizar as concessionárias de distribuição e os agentes de geração que atuam no Estado de São Paulo.
- d) Novos Serviços: o Decreto nº 67.882, de 15 de agosto de 2023, alterou o regulamento da Agência Reguladora, integrando novas atribuições (previstas na lei nº 17.293 de 20 de outubro de 2020). Assim, a Arsesp passará a regular e a fiscalizar os todos os serviços públicos que vierem a ser delegados pelo governo do Estado, como parques, hospitais, resíduos sólidos entre outros.

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.

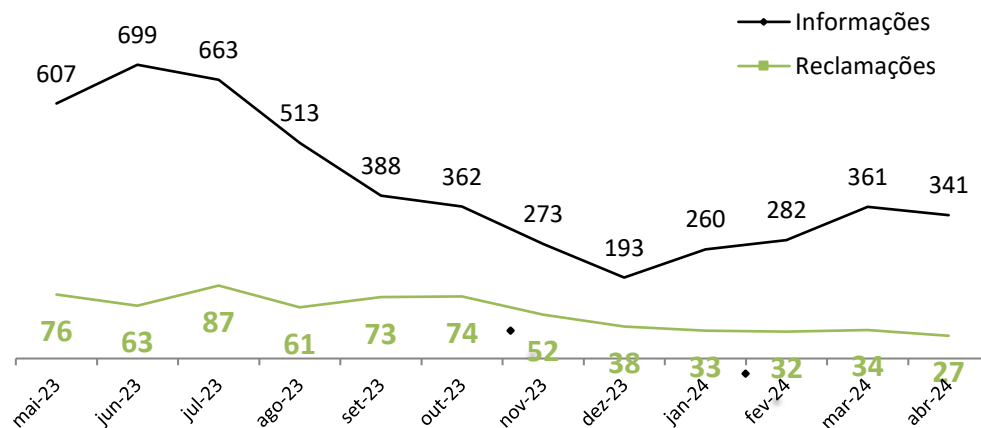
O SAU-Arsesp se destina a receber, registrar, analisar e responder às manifestações referentes aos serviços públicos regulados pela Agência, além de prestar orientações e informações sobre a legislação, como, por exemplo, os direitos e deveres dos consumidores e das concessionárias. Os prazos e procedimentos 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 |
|--------|-------------|-------------|---------------------------------------|---------------------|-------|
| nov-23 | 273         | 52          | -29,73%                               | 16                  | 341   |
| dez-23 | 193         | 38          | -26,92%                               | 9                   | 240   |
| jan-24 | 260         | 33          | -13,16%                               | 15                  | 308   |
| fev-24 | 282         | 32          | -3,03%                                | 14                  | 328   |
| mar-24 | 361         | 34          | 6,25%                                 | 12                  | 407   |
| abr-24 | 341         | 27          | -20,59%                               | 14                  | 382   |

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

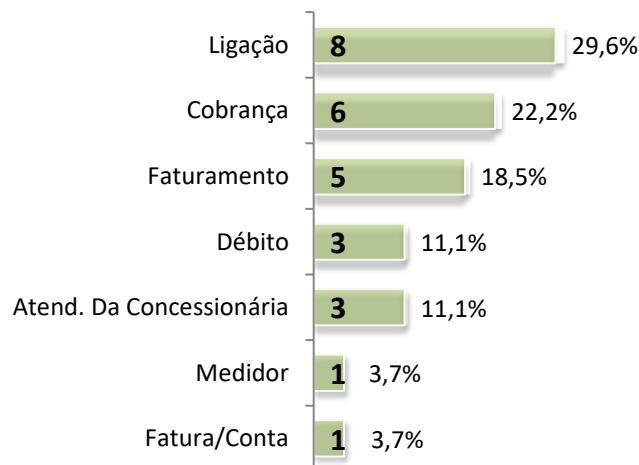
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



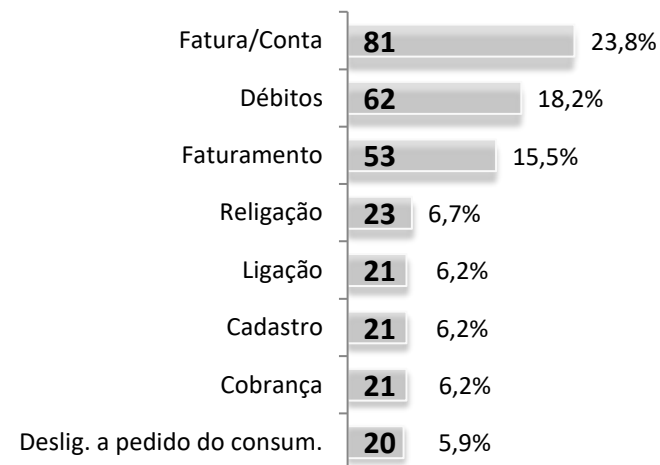
Reclamações por concessionária no mês

|                   | Nº | %      |
|-------------------|----|--------|
| Comgás            | 27 | 100,0% |
| Necta Gás Natural | 0  | 0,0%   |
| Naturgy           | 0  | 0,0%   |

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> |             |
|-----------------------------|--------------|--|-------------|---------------------------|--------------|---|-------------|
| Comgás                      | 29,6%        | Comgás                                   | 0,0%        | Comgás                    | 25,9%        | Comgás  | 0,10        |
| Naturgy                     | 0,0%         | Naturgy                                  | 0,0%        | Naturgy                   | 0,0%         | Naturgy   | 0,00        |
| Necta Gás Natural           | 0,0%         | Necta Gás Natural                        | 0,0%        | Necta Gás Natural         | 0,0%         | Necta Gás Natural                               | 0,00        |
| <b>Setor agregado</b>       | <b>29,6%</b> | <b>Setor agregado</b>                    | <b>0,0%</b> | <b>Setor agregado</b>     | <b>25,9%</b> | <b>Setor agregado</b>                           | <b>0,10</b> |

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

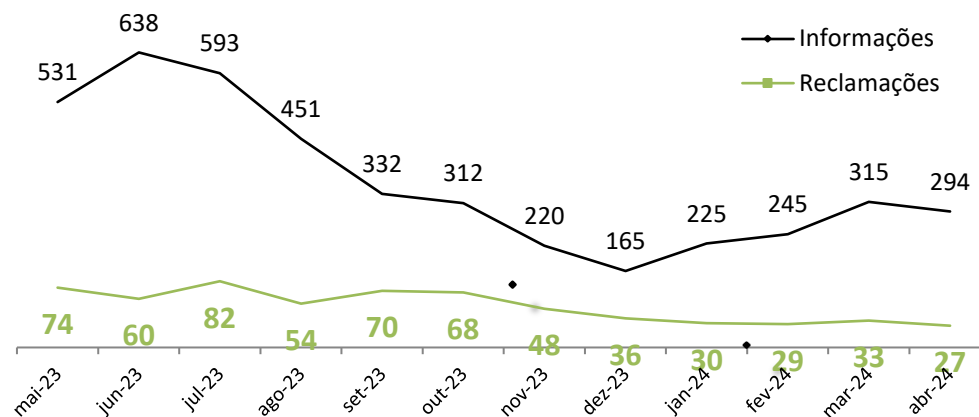
Comgás

Manifestações por tipo (6 meses)

| Mês    | informações | reclamações | variação <sup>1</sup> das reclamações | Outros <sup>2</sup> | Total |
|--------|-------------|-------------|---------------------------------------|---------------------|-------|
| nov-23 | 220         | 48          | -41,67%                               | 16                  | 284   |
| dez-23 | 165         | 36          | -33,33%                               | 8                   | 209   |
| jan-24 | 225         | 30          | -20,00%                               | 15                  | 270   |
| fev-24 | 245         | 29          | -3,45%                                | 13                  | 287   |
| mar-24 | 315         | 33          | 12,12%                                | 11                  | 359   |
| abr-24 | 294         | 27          | -22,22%                               | 14                  | 335   |

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

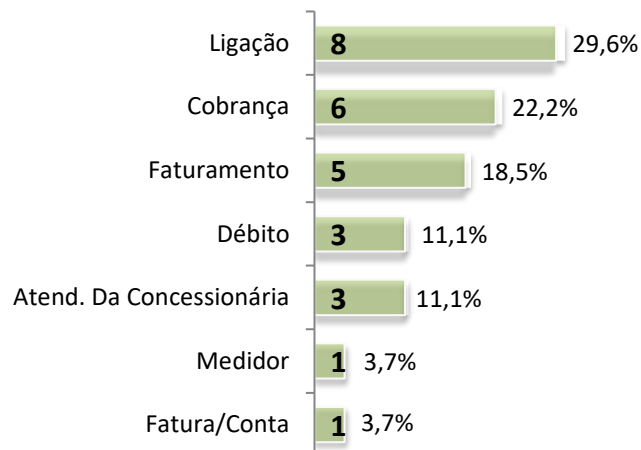
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



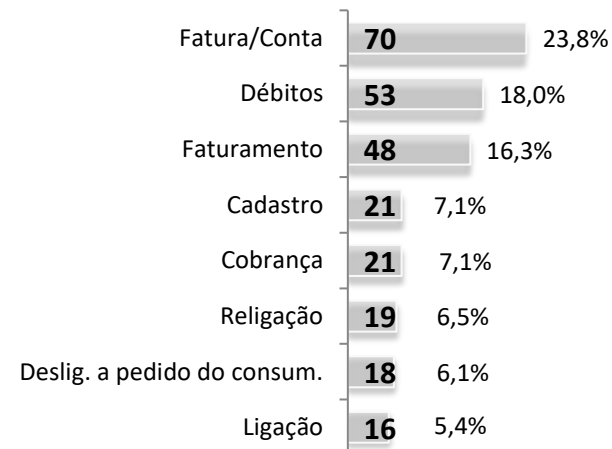
Municípios com mais reclamações no mês

| Município             | Quantidade |
|-----------------------|------------|
| São Paulo             | 17         |
| Campinas              | 4          |
| São Bernardo do Campo | 2          |
| Itapeccerica da Serra | 1          |
| Guarulhos             | 1          |
| Osasco                | 1          |
| Mogi das Cruzes       | 1          |

Reclamações mais frequentes no mês

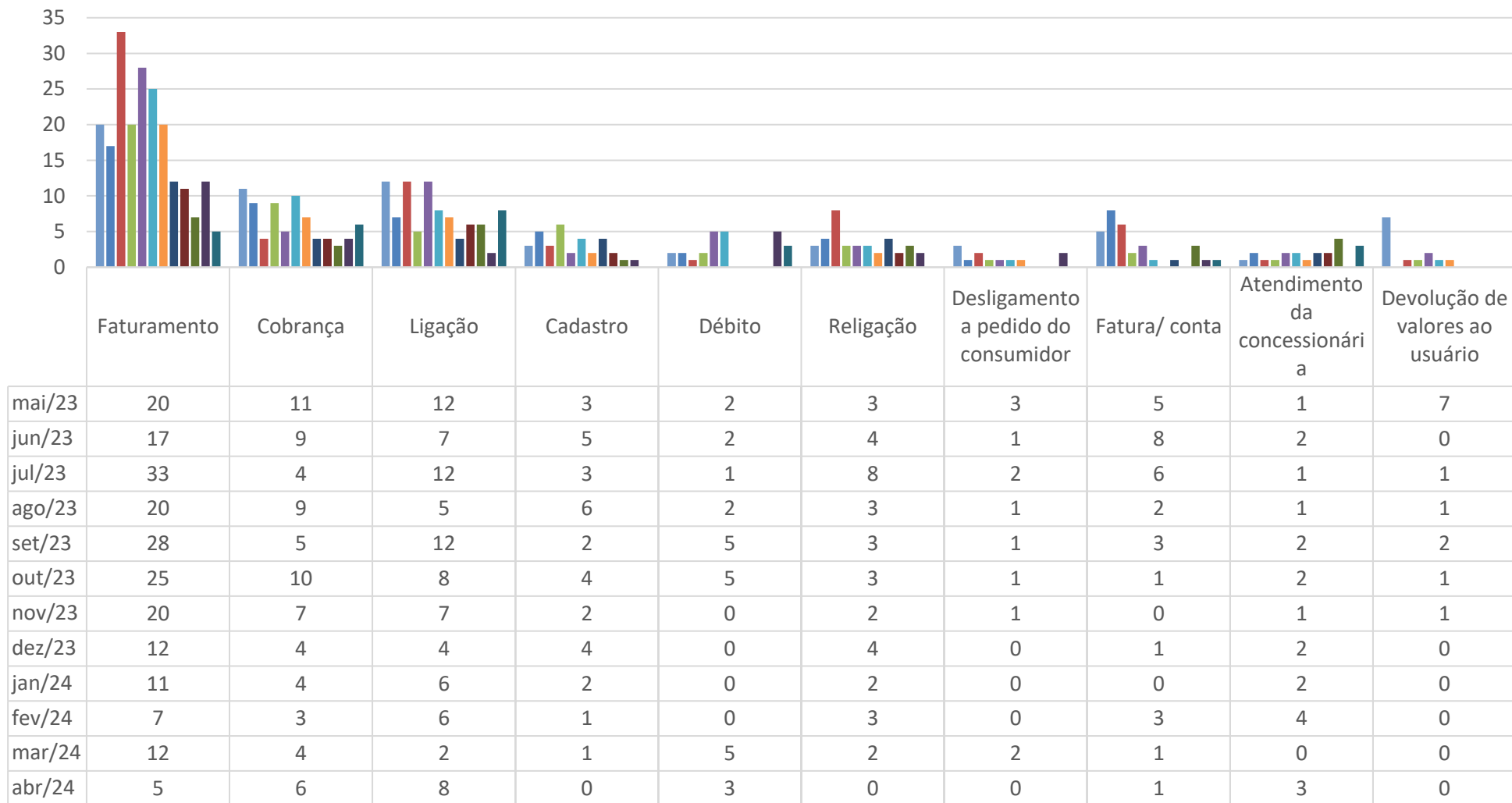


Informações mais solicitadas no mês



Comgás

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



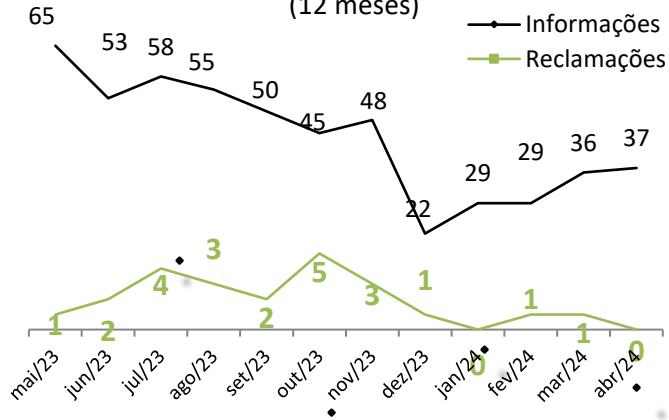
### Naturgy

#### Manifestações por tipo (6 meses)

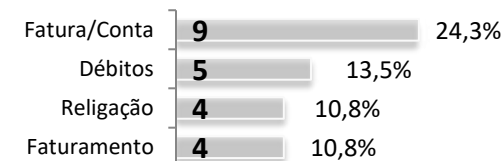
| Mês    | informações | reclamações | Outros <sup>2</sup> | Total |
|--------|-------------|-------------|---------------------|-------|
| nov/23 | 48          | 3           | 0                   | 51    |
| dez/23 | 22          | 1           | 1                   | 24    |
| jan/24 | 29          | 0           | 0                   | 29    |
| fev/24 | 29          | 1           | 1                   | 31    |
| mar/24 | 36          | 1           | 1                   | 38    |
| abr/24 | 37          | 0           | 0                   | 37    |

<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



Nenhuma reclamação registrada no mês

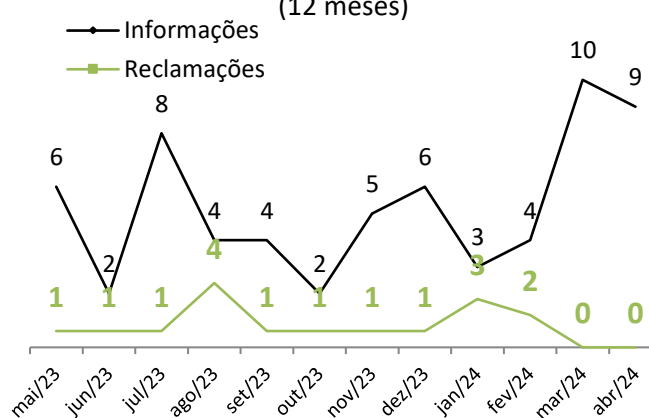
### Necta Gás Natural

#### Manifestações por tipo (6 meses)

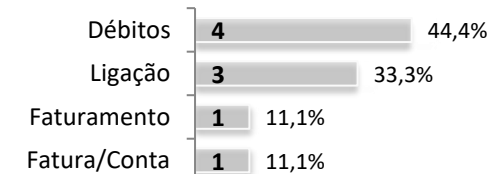
| Mês    | informações | reclamações | Outros <sup>2</sup> | Total |
|--------|-------------|-------------|---------------------|-------|
| nov/23 | 5           | 1           | 0                   | 6     |
| dez/23 | 6           | 1           | 0                   | 7     |
| jan/24 | 3           | 3           | 0                   | 6     |
| fev/24 | 4           | 2           | 0                   | 6     |
| mar/24 | 10          | 0           | 0                   | 10    |
| abr/24 | 9           | 0           | 0                   | 9     |

<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



Nenhuma reclamação registrada 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