

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

**Setor: Gás Canalizado**

**Mês: Março/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.

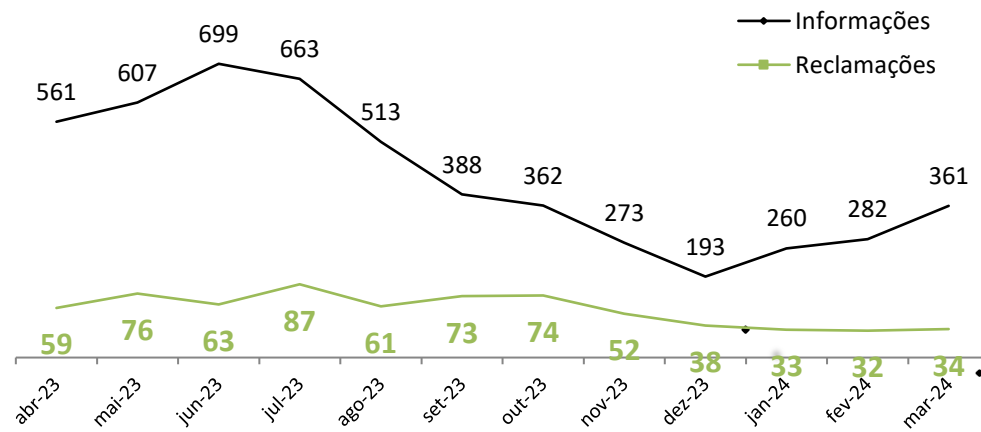
O SAU-Arsesp se destina a receber, registrar, analisar e responder às manifestações referentes aos serviços públicos regulados pela Agência, além de prestar orientações e informações sobre a legislação, como, por exemplo, os direitos e deveres dos consumidores e das concessionárias. Os prazos e procedimentos 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
out-23	362	74	1,37%	17	453
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

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

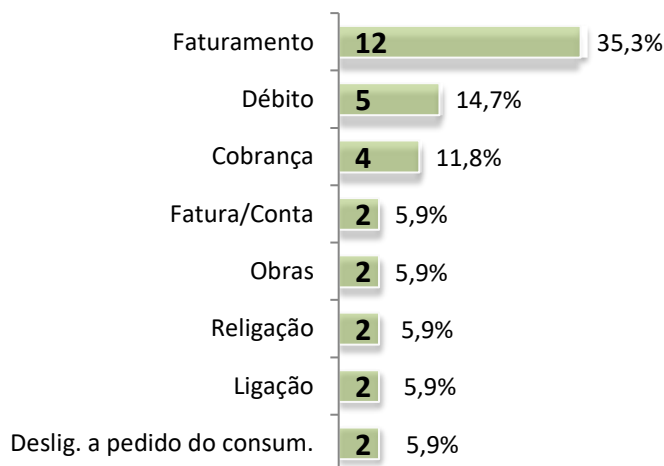
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



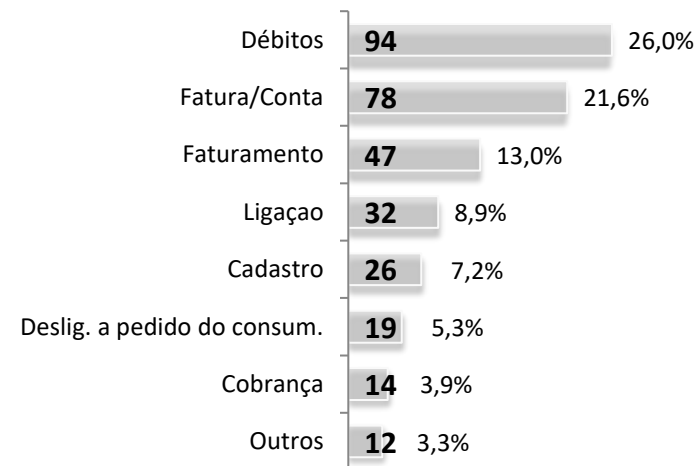
Reclamações por concessionária no mês

	Nº	%
Comgás	33	97,1%
Necta Gás Natural	0	0,0%
Naturgy	1	2,9%

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	27,3%	Comgás	0,0%	Comgás	27,3%	Comgás	0,13
Naturgy	0,0%	Naturgy	0,0%	Naturgy	0,0%	Naturgy	0,10
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>26,5%</b>	<b>Setor agregado</b>	<b>0,0%</b>	<b>Setor agregado</b>	<b>26,5%</b>	<b>Setor agregado</b>	<b>0,13</b>

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

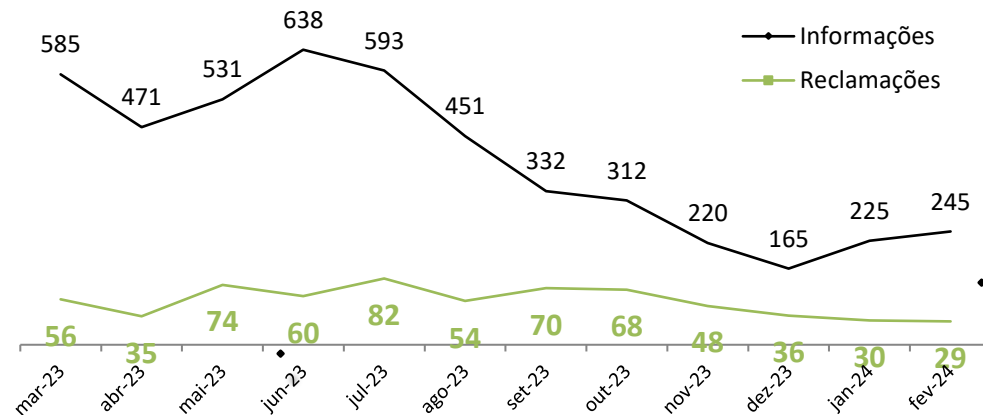
Comgás

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
set-23	332	70	22,86%	24	426
out-23	312	68	-2,94%	16	396
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

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

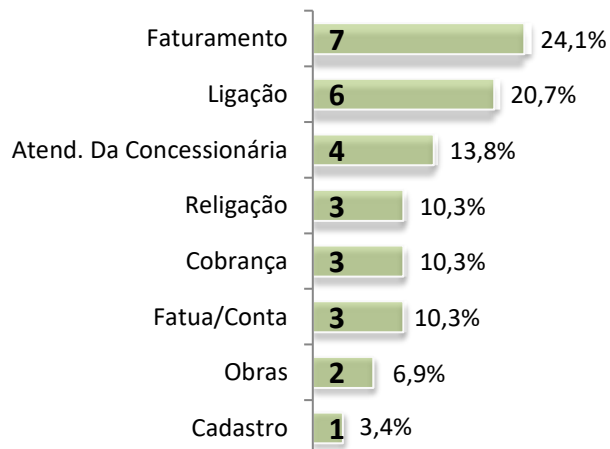
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



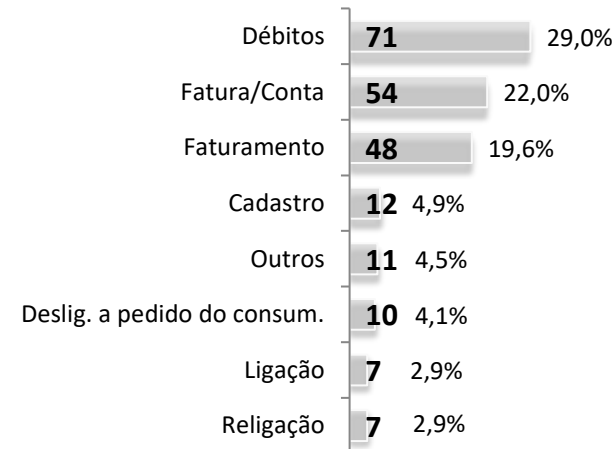
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
São Paulo	24
Campinas	2
São Bernardo do Campo	1
Indaiatuba	1
São José dos Campos	1
Osasco	1
Taubaté	1
Santo André	1

Reclamações mais frequentes no mês

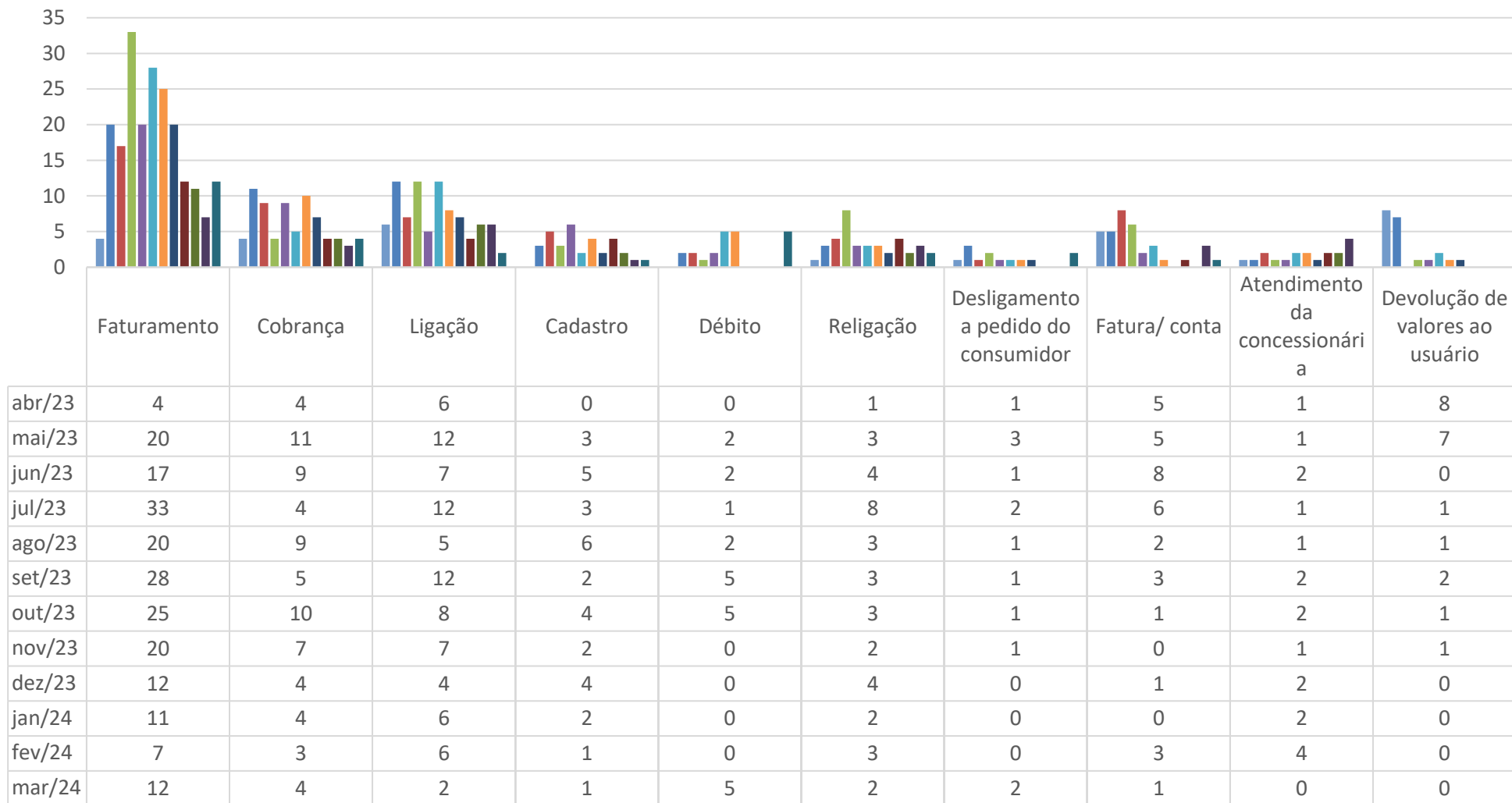


Informações mais solicitadas no mês



Comgás

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



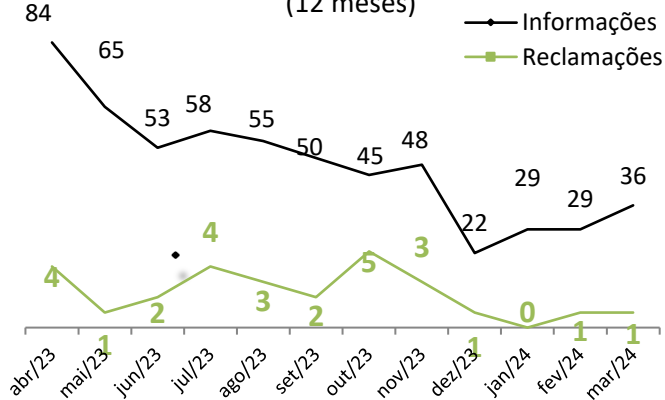
## Naturgy

### Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
out/23	45	5	0	50
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

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

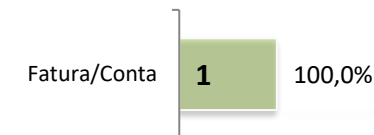
### Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



### Principais Informações no mês



### Reclamações no mês



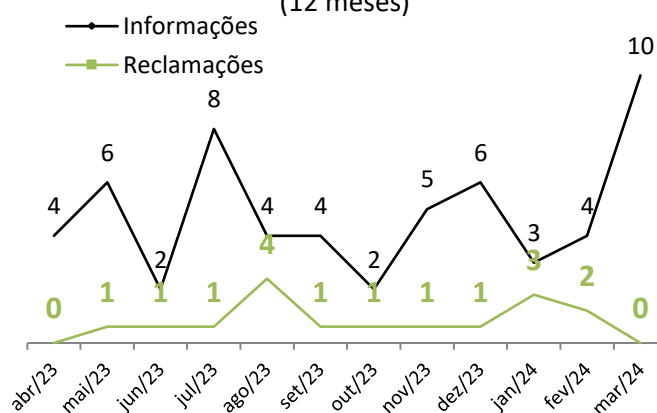
## Necta Gás Natural

### Manifestações por tipo (6 meses)

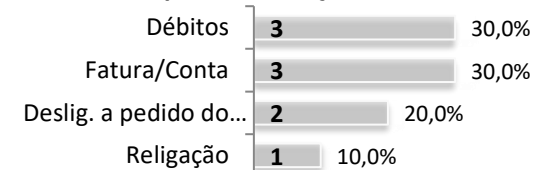
Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
out/23	2	1	0	3
nov/23	5	1	0	6
dez/23	6	1	0	7
jan/24	3	3	0	6
fev/24	4	2	0	6
mar/24	10	0	0	10

<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

## **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