

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

**Setor: Gás Canalizado**

**Mês: Setembro/2023**

## **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, 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 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.

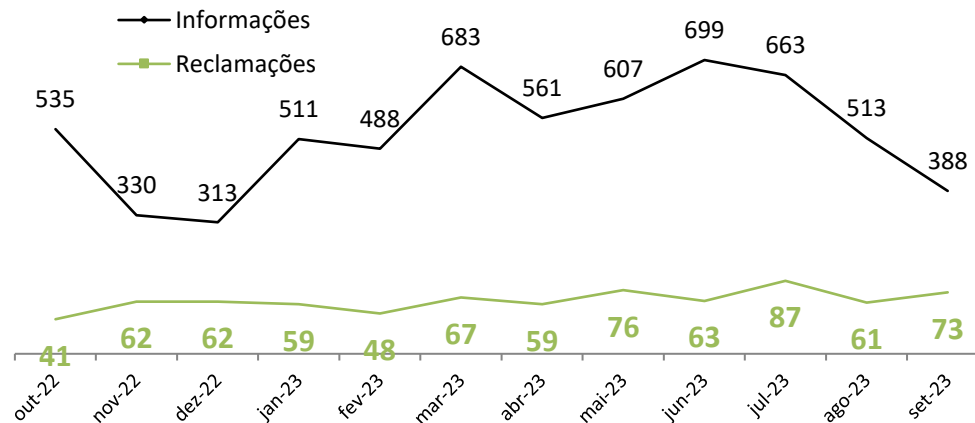
O SAU-ARSESP se destina a receber, registrar, analisar e responder às manifestações referentes aos serviços públicos regulados pela Agência, além de prestar orientações e informações sobre a legislação, como, por exemplo, os direitos e deveres dos consumidores e das concessionárias. Os prazos e procedimentos 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
abr-23	561	59	-11,94%	30	650
mai-23	607	76	28,81%	41	724
jun-23	699	63	-17,11%	43	805
jul-23	663	87	38,10%	42	792
ago-23	513	61	-29,89%	39	613
set-23	388	73	19,67%	24	485

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

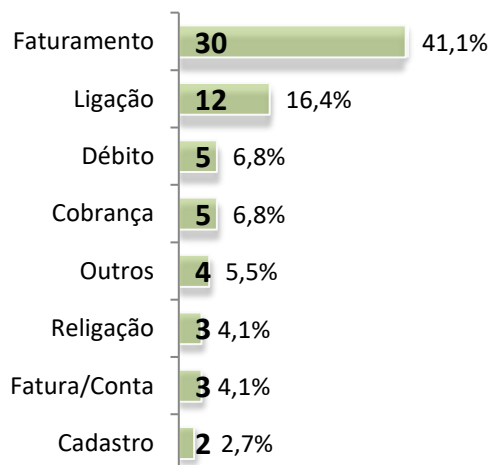
**Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)**



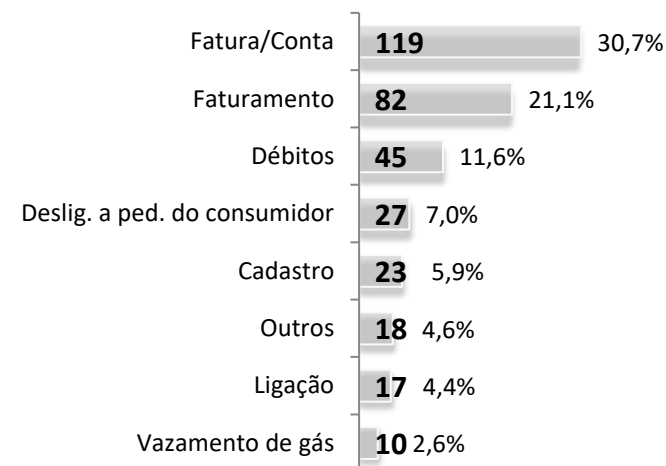
**Reclamações por concessionária no mês**

	Nº	%
Comgás	70	95,9%
Naturgy	2	2,7%
Necta Gás Natural	1	1,4%

**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	28,6%	Necta Gás Natural	100,0%	Comgás	10,0%	Comgás	0,28
Naturgy	0,0%	Comgás	0,0%	Naturgy	0,0%	Necta Gás Natural	0,23
Necta Gás Natural	0,0%	Naturgy	0,0%	Necta Gás Natural	0,0%	Naturgy	0,21
<b>Setor agregado</b>	<b>27,4%</b>	<b>Setor agregado</b>	<b>1,4%</b>	<b>Setor agregado</b>	<b>9,6%</b>	<b>Setor agregado</b>	<b>0,28</b>

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

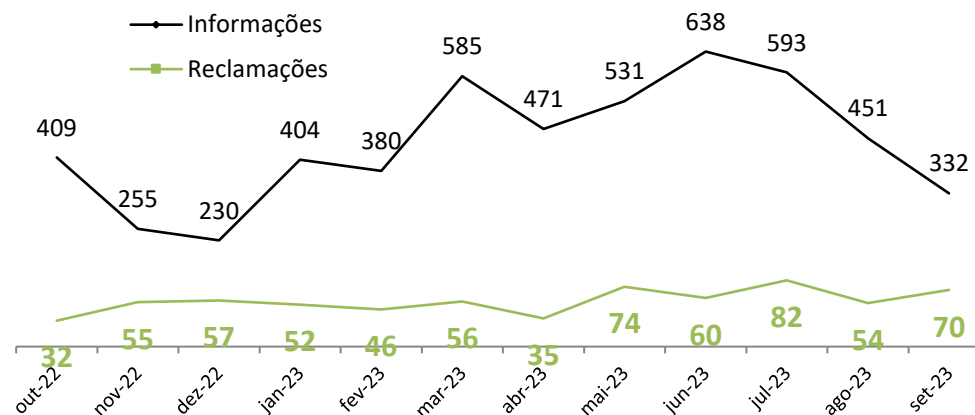
Comgás

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
abr-23	471	35	-60,00%	26	532
mai-23	531	74	52,70%	41	646
jun-23	638	60	-23,33%	42	740
jul-23	593	82	26,83%	39	714
ago-23	451	54	-51,85%	38	543
set-23	332	70	22,86%	24	426

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

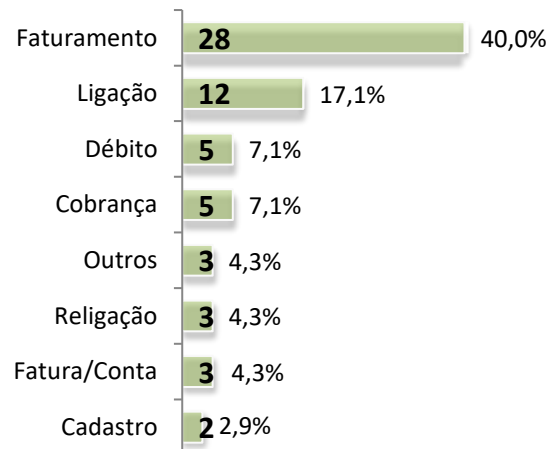
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



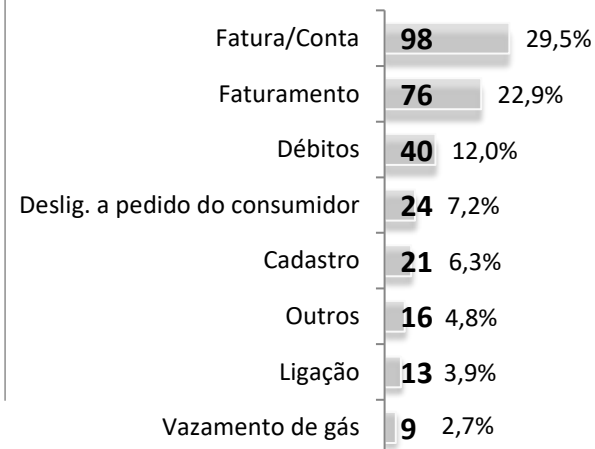
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
São Paulo	37
Suzano	5
Guarulhos	5
Campinas	4
Santos	3
Santo André	2
Indaiatuba	2
Mogi das Cruzes	2
Osasco	2
Piracicaba	2

Reclamações mais frequentes no mês

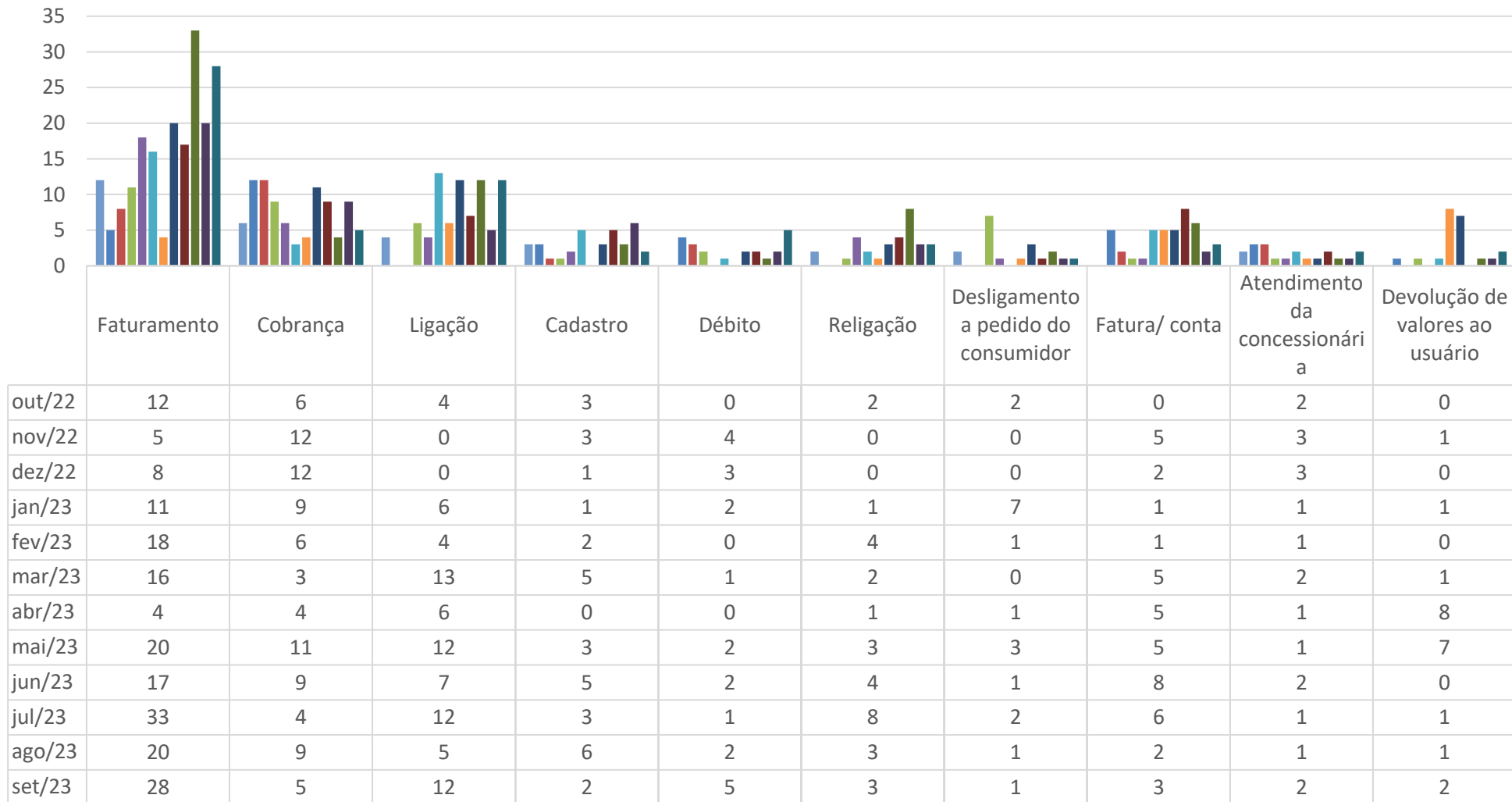


Informações mais solicitadas no mês



Comgás

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



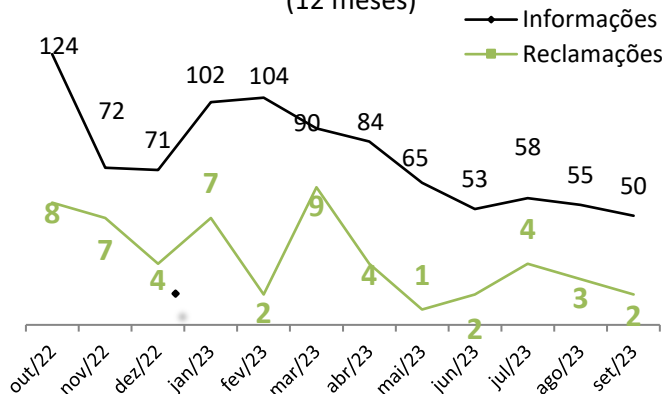
### Naturgy

#### Manifestações por tipo (6 meses)

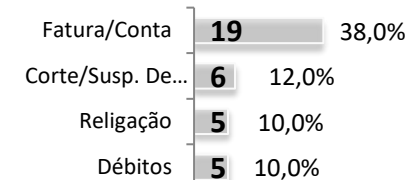
Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
abr/23	84	4	4	92
mai/23	65	1	0	66
jun/23	53	2	1	56
jul/23	58	4	2	64
ago/23	55	3	1	59
set/23	50	2	0	52

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

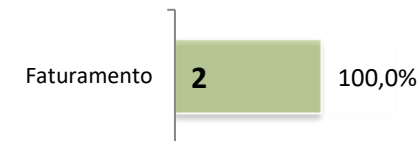
#### Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



#### Principais Informações no mês



#### Reclamação no mês



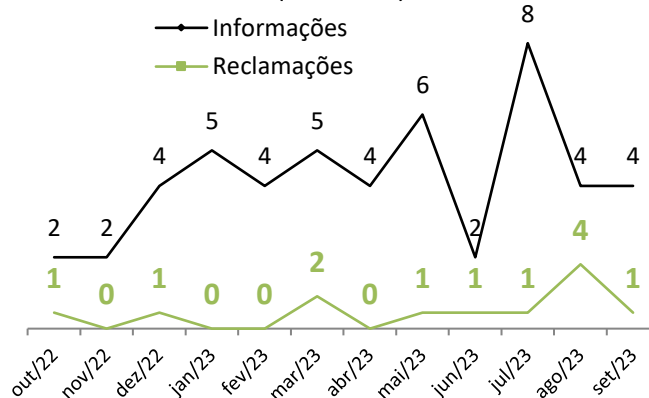
### Necta Gás Natural

#### Manifestações por tipo (6 meses)

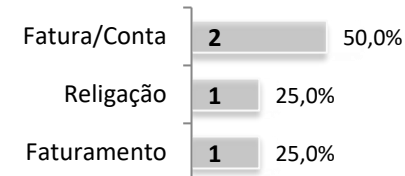
Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
abr/23	4	0	0	4
mai/23	6	1	0	7
jun/23	2	1	0	3
jul/23	8	1	1	10
ago/23	4	4	0	8
set/23	4	1	0	5

<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



#### Reclamação 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