

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

**Setor: Gás Canalizado**

**Mês: Setembro/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.

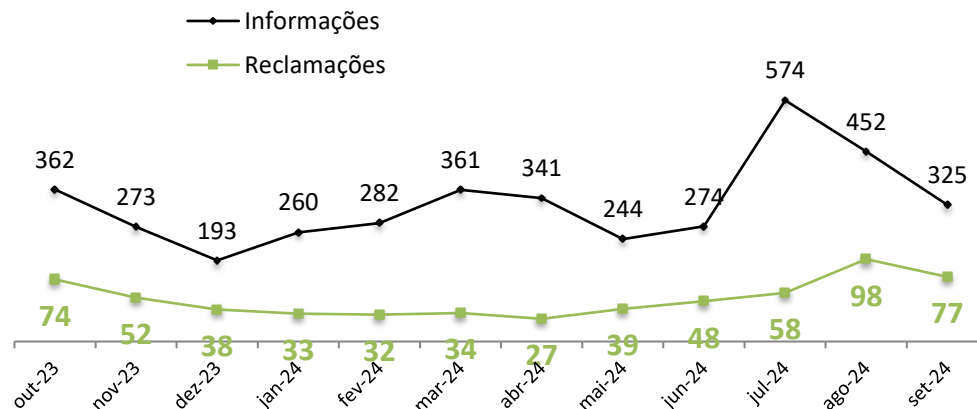
O SAU-Arsesp se destina a receber, registrar, analisar e responder às manifestações referentes aos serviços públicos regulados pela Agência, além de prestar orientações e informações sobre a legislação, como, por exemplo, os direitos e deveres dos consumidores e das concessionárias. Os prazos e procedimentos 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 |
|--------|-------------|-------------|---------------------------------------|---------------------|-------|
| abr-24 | 341         | 27          | -20,59%                               | 14                  | 382   |
| mai-24 | 244         | 39          | 44,44%                                | 25                  | 308   |
| jun-24 | 274         | 48          | 23,08%                                | 6                   | 328   |
| jul-24 | 574         | 58          | 20,83%                                | 23                  | 655   |
| ago-24 | 452         | 98          | 68,97%                                | 49                  | 599   |
| set-24 | 325         | 77          | -21,43%                               | 45                  | 447   |

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

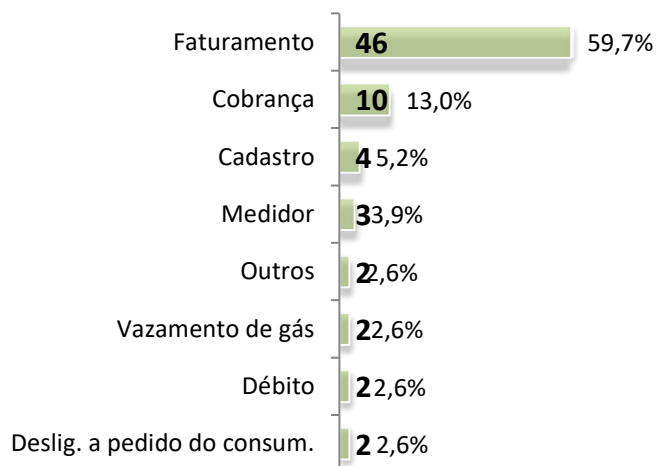
**Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)**



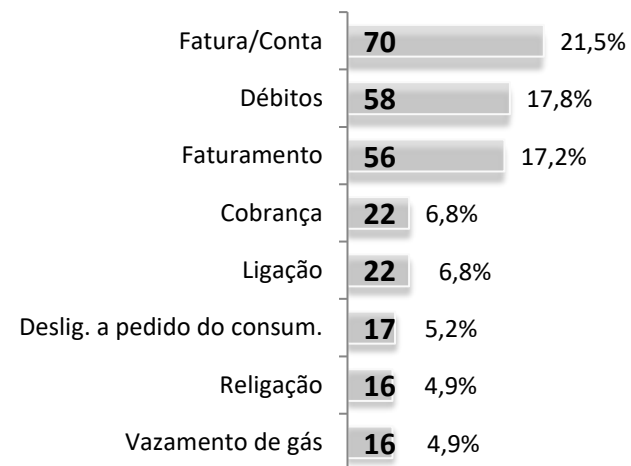
**Reclamações por concessionária no mês**

|                   | Nº | %     |
|-------------------|----|-------|
| Comgás            | 72 | 93,5% |
| Naturgy           | 4  | 5,2%  |
| Necta Gás Natural | 1  | 1,3%  |

**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> |             |
|-----------------------------|--------------|--|-------------|---------------------------|-------------|---|-------------|
| Naturgy                     | 50,0%        | Comgás                                   | 0,0%        | Naturgy                   | 25,0%       | Naturgy   | 0,42        |
| Comgás                      | 28,2%        | Naturgy                                  | 0,0%        | Comgás                    | 8,5%        | Comgás  | 0,27        |
| Necta Gás Natural           | 0,0%         | Necta Gás Natural                        | 0,0%        | Necta Gás Natural         | 0,0%        | Necta Gás Natural                               | 0,22        |
| <b>Setor agregado</b>       | <b>28,9%</b> | <b>Setor agregado</b>                    | <b>0,0%</b> | <b>Setor agregado</b>     | <b>9,2%</b> | <b>Setor agregado</b>                           | <b>0,27</b> |

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

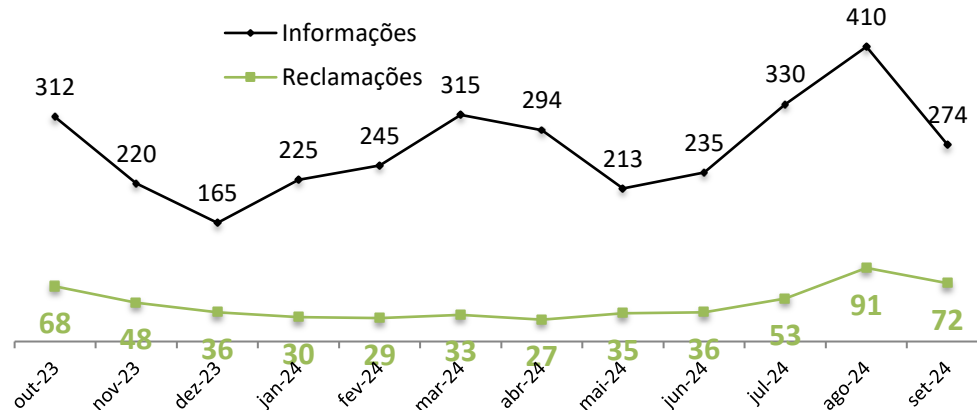
Comgás

Manifestações por tipo (6 meses)

| Mês    | informações | reclamações | variação <sup>1</sup> das reclamações | Outros <sup>2</sup> | Total |
|--------|-------------|-------------|---------------------------------------|---------------------|-------|
| abr-24 | 294         | 27          | -22,22%                               | 14                  | 335   |
| mai-24 | 213         | 35          | 22,86%                                | 23                  | 271   |
| jun-24 | 235         | 36          | 2,78%                                 | 6                   | 277   |
| jul-24 | 330         | 53          | 32,08%                                | 21                  | 404   |
| ago-24 | 410         | 91          | 41,76%                                | 46                  | 547   |
| set-24 | 274         | 72          | -26,39%                               | 44                  | 390   |

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

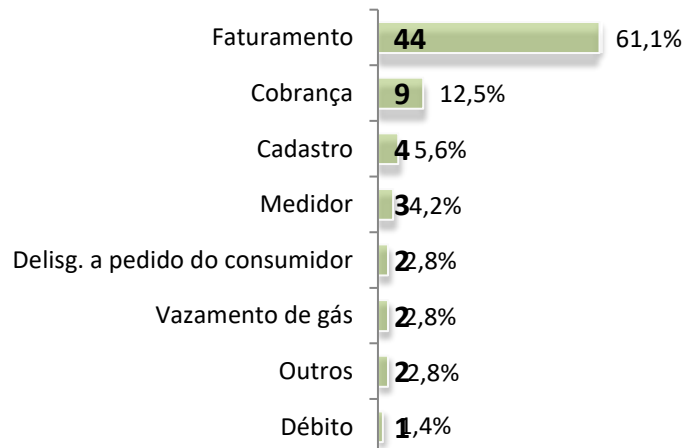
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



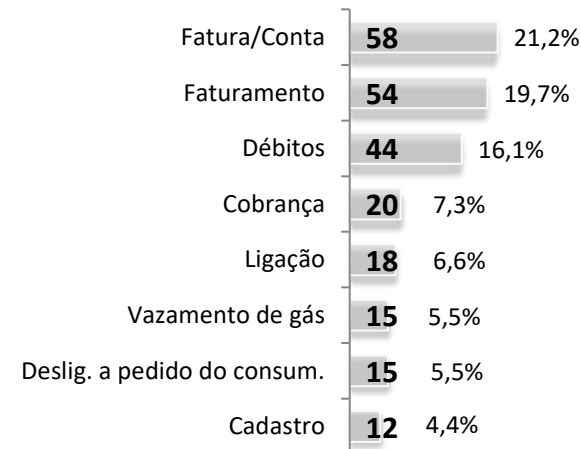
Municípios com mais reclamações no mês

| Município              | Quantidade |
|------------------------|------------|
| São Paulo              | 47         |
| São Bernardo do Campo  | 3          |
| Guarulhos              | 3          |
| Osasco                 | 3          |
| Mogi das Cruzes        | 2          |
| Poá                    | 2          |
| Caçapava               | 1          |
| Suzano                 | 1          |
| São Luiz do Paraitinga | 1          |
| Barueri                | 1          |

Reclamações mais frequentes no mês

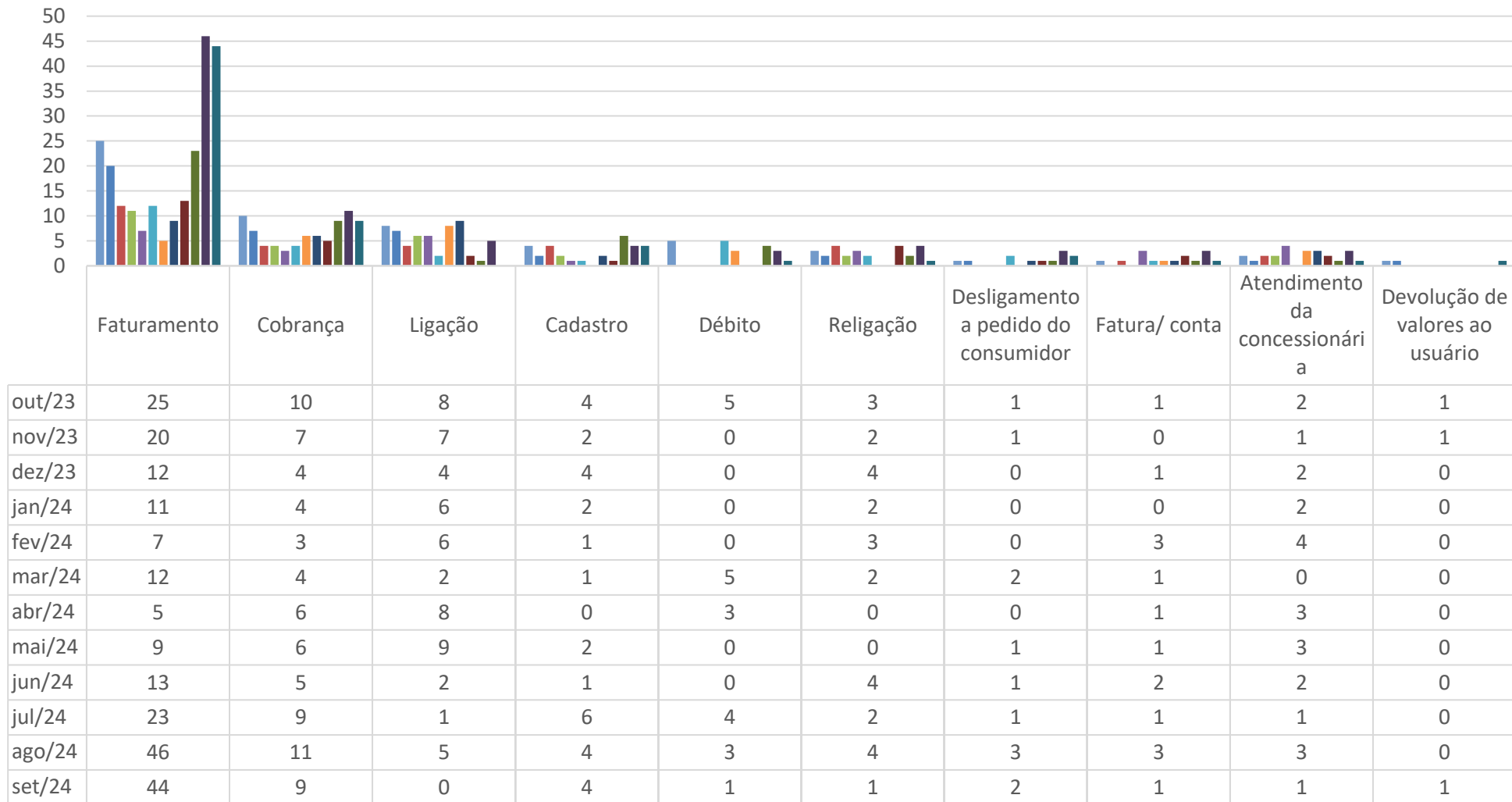


Informações mais solicitadas no mês



Comgás

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



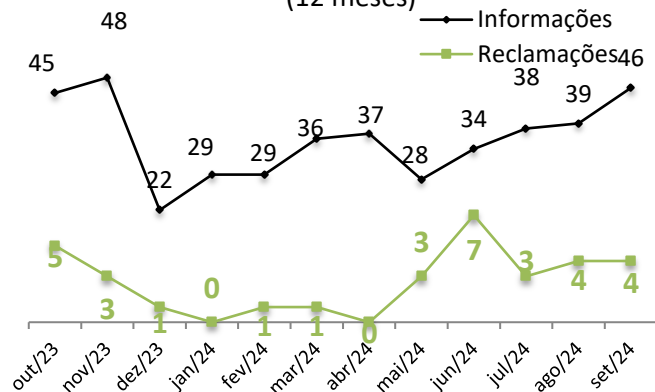
Naturgy

Manifestações por tipo (6 meses)

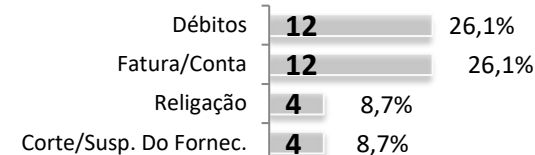
| Mês    | informações | reclamações | Outros <sup>2</sup> | Total |
|--------|-------------|-------------|---------------------|-------|
| abr/24 | 37          | 0           | 0                   | 37    |
| mai/24 | 28          | 3           | 2                   | 33    |
| jun/24 | 34          | 7           | 0                   | 41    |
| jul/24 | 38          | 3           | 2                   | 43    |
| ago/24 | 39          | 4           | 3                   | 46    |
| set/24 | 46          | 4           | 1                   | 51    |

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

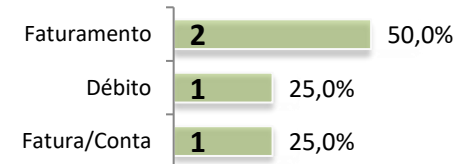
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



Principais Informações no mês



Reclamações no mês



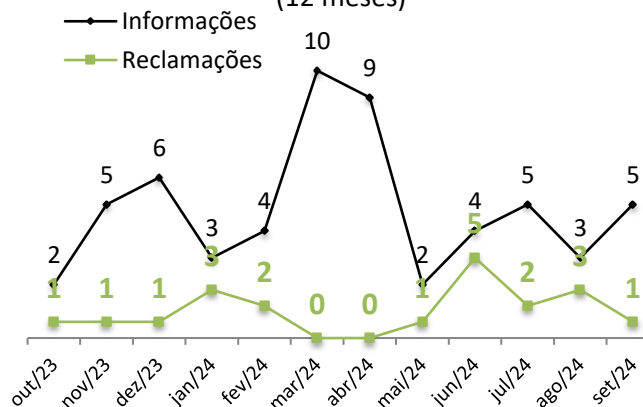
Necta Gás Natural

Manifestações por tipo (6 meses)

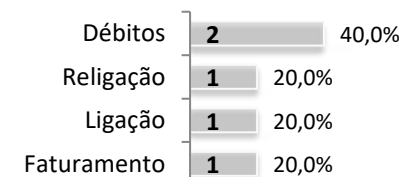
| Mês    | informações | reclamações | Outros <sup>2</sup> | Total |
|--------|-------------|-------------|---------------------|-------|
| abr/24 | 9           | 0           | 0                   | 9     |
| mai/24 | 2           | 1           | 0                   | 3     |
| jun/24 | 4           | 5           | 0                   | 9     |
| jul/24 | 5           | 2           | 0                   | 7     |
| ago/24 | 3           | 3           | 0                   | 6     |
| set/24 | 5           | 1           | 0                   | 6     |

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

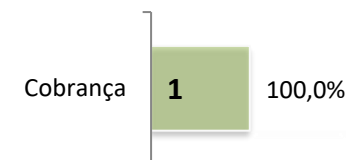
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



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