

Reclamações x Tipo - Saneamento básico, janeiro a maio/2016

Jan – Mai/2016

Reclamações de jan - mai/ 2016 por concessionária e classificação						
Concessionária/classificação	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Total geral
Sabesp	289	371	447	406	323	1836
Denúncia	2	2	1	1	1	7
Denúncia	1		1	1	1	4
Web	1	2				3
Reclamação	287	369	446	405	322	1829
Atendimento da concessionária	2	7	9	5	11	34
Cadastro	4	5	7	4	2	22
Cobrança	6	9	13	21	14	63
Compensação pela descontinuidade no abastecimento				1		1
Corte/ suspensão do fornecimento	6	3	16	8	5	38
Danos/ ressarcimentos	1	1	3	10	1	16
Débito	2	1	1		3	7
Descontinuidade no abastecimento	33	52	58	69	50	262
Devolução de valores ao usuário	3	3	4	3	2	15
Fatura/ conta	1	1	3	3	3	11
Faturamento	39	46	59	53	64	261
Legislação/ contratos					2	2
Outros		4	4	2	3	13
Programas de redução do consumo de água	3	4	4	3	2	16
Qualidade da água	3	3	6	4	2	18
Cavalete	17	35	25	34	21	132
Desligamento a pedido do consumidor	2	4	5	6	1	18
Extensão de rede de água		1			1	2
Extensão de rede de esgoto					1	1
Ligação de água	19	11	21	18	13	82
Ligação de esgoto	9	8	15	11	13	56
Medidor	11	16	24	17	15	83
Obras	31	35	49	27	23	165
Obstrução/ refluxo de esgoto	43	61	56	30	21	211
Religação de água	6	9	6	18	14	53
Vazamento externo de água	23	21	29	36	15	124
Vazamento externo de esgoto	18	21	25	20	19	103
Tarifas			2	1	1	4

Reclamações x Tipo - Saneamento básico, janeiro a maio/2016

Reclamações de jan - mai/ 2016 por concessionária e classificação						
Concessionária/classificação	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Total geral
Odebrecht Ambiental				1		1
Reclamação					1	1
Atendimento da concessionária					1	1
Saneaqua			1	1		2
Reclamação				1	1	2
Vazamento externo de água					1	1
Vazamento externo de esgoto				1		1
Total geral	289	371	448	408	323	1839

Reclamações a cada 10 mil Economias de água” por Prestadores de Serviços em 2016

Posição	Prestador de serviços	Quantidade de Economias de água ¹	Total de Reclamações	Reclamações a cada 10 mil Economias de água	% de Economias de água	% de Reclamações
1ª	Sabesp	10.466.520 ²	4.181	3,99	99,78%	99,83%
2ª	Odebrecht Ambiental	8.354	3	3,59	0,08%	0,07%
3ª	Saneaqua	15.124	4	2,64	0,14%	0,10%
Setor agregado		10.489.998	4.188	3,99	100,00%	100,00%

¹ Economia: imóvel ou subdivisão de imóvel, com numeração própria, caracterizada como unidade autônoma de consumo, de qualquer categoria, atendida por ramal próprio ou compartilhado com outras economias (conforme inciso XX, art.2º da Deliberação ARSESP nº 106/09). Base: Ligações e Economias de Água Ativas de 2016.

² Referente aos municípios atendidos pelo SAU ARSESP