

Reclamações x Tipo - Saneamento básico, janeiro a maio/2017

Reclamações de jan - mai/ 2017 por concessionária e classificação						
Concessionária	jan	fev	mar	abr	mai	Total Geral
Sabesp	424	395	341	236	321	1717
Denúncia	1	3	2	2		8
Reclamação	423	392	339	234	318	1706
Atendimento da concessionária	8	13	10	7	11	49
Cadastro	7	5	6	6	5	29
Cobrança	14	16	15	11	21	77
Corte/ suspensão do fornecimento	1	7	5	1	7	21
Danos/ ressarcimentos	4	5	7	7	8	31
Débito	3		3	7	3	16
Descontinuidade no abastecimento	103	95	46	26	44	314
Devolução de valores ao usuário		1	4	2	4	11
Fatura/ conta	3	3	8	6	3	23
Faturamento	44	50	44	33	39	210
Legislação/ contratos			1	1		2
Outros	1			1		2
Qualidade da água	7	7	5	3	2	24
Cavalete	37	23	21	23	27	131
Desligamento a pedido do consumidor		6	1	2	1	10
Extensão de rede de água		1	1		2	4
Extensão de rede de esgoto	1			1	1	3
Ligação de água	12	14	17	10	20	73
Ligação de esgoto	10	11	11	3	9	44
Medidor	9	10	18	6	8	51
Obras	31	36	29	20	24	140
Obstrução/ refluxo de esgoto	65	36	36	16	23	176
Religação de água	6	15	9	9	17	56
Vazamento externo de água	26	17	18	15	15	91
Vazamento externo de esgoto	30	19	20	18	23	110
Tarifas	1	2	4		1	8

Reclamações x Tipo - Saneamento básico, janeiro a maio/2017

Reclamações de jan - mai/ 2017 por concessionária e classificação						
Concessionária	jan	fev	mar	abr	mai	Total Geral
Saneaqua	2		2	5		9
Reclamação	2		2	5		9
Cobrança				1		1
Corte/ suspensão do fornecimento				1		1
Danos/ ressarcimentos			1			1
Descontinuidade no abastecimento	2			2		4
Ligação de água				1		1
Religação de água			1			1
Obras					1	
Odebrecht ambiental				2		2
Reclamação				2		2
Cadastro				1		1
Tarifas				1		1
Total geral	426	395	343	243	321	1728

“Reclamações a cada 10 mil Economias de água” por Prestadores de Serviços em 2017

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	Saneaqua	15.124	9	6,61	0,14%	0,58%
2ª	Odebrecht Ambiental	8.354	2	2,39	0,08%	0,12%
3ª	Sabesp	10.466.520	1.717	1,64	99,78%	99,31%
Setor agregado		10.489.998	1.729	1,65	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