arsesp
agência reguladora de saneamento e energia do estado de São Paulo

Atividade regulatória nos serviços de água e esgoto

o

Santa Gertrudes
01 de outubro de 2015

Agência Reguladora

Às agências reguladoras cabe a regulação e fiscalização das atividades de serviços públicos executados por terceiros (privado ou não).

Em linhas gerais

- **Regulação** – criação de normas técnicas e econômicas (observando a legislação e contratos existentes);

- **Fiscalização** – verificação do cumprimento da legislação, contratos, normas técnicas e econômicas.

arsesp
agência reguladora de saneamento e energia do estado de São Paulo

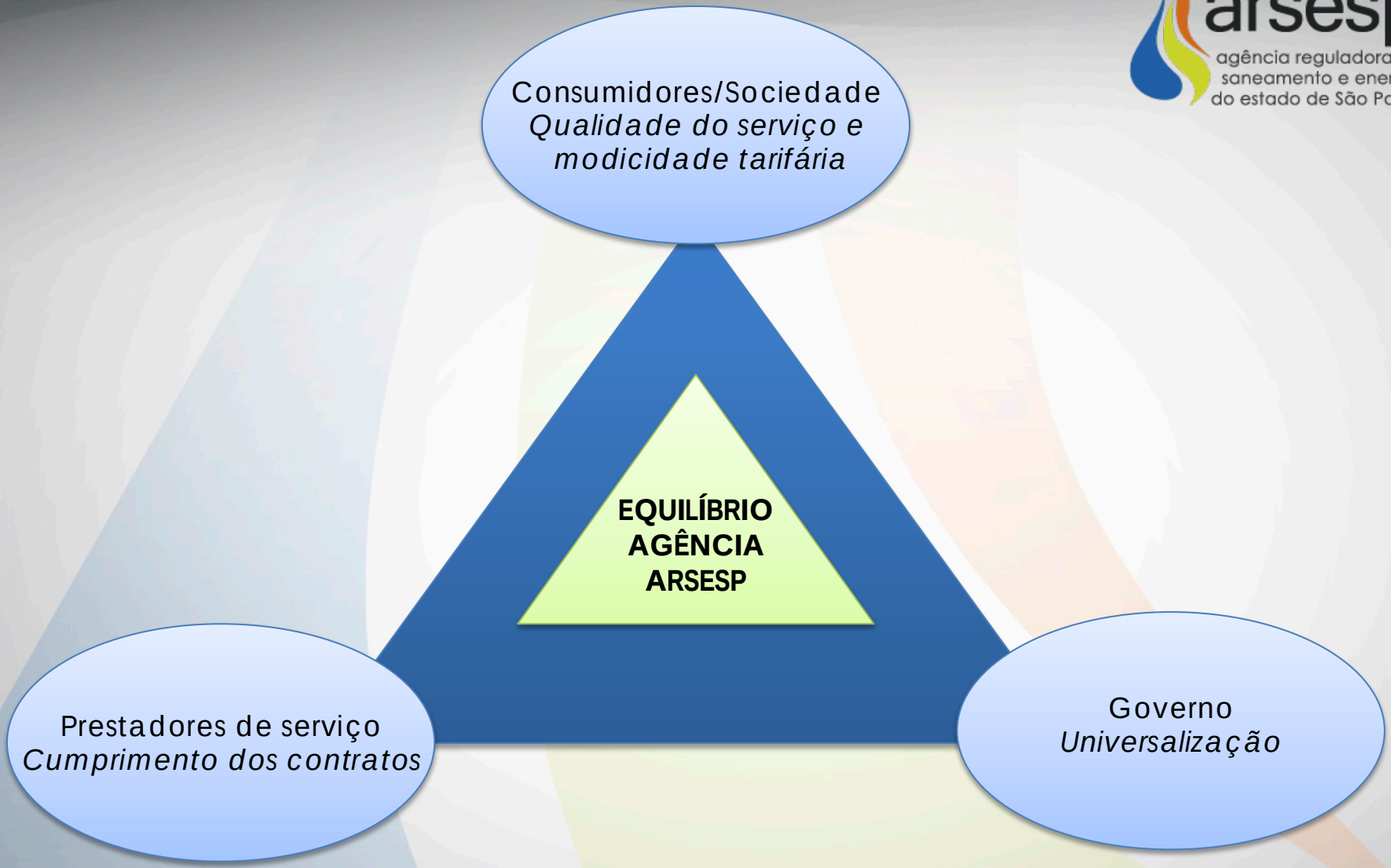
Objetivos:

Contribuir com a universalização do atendimento;

Promover a melhoria da qualidade dos produtos e serviços oferecidos à população;

Estimular a atuação eficiente e eficaz dos prestadores de serviços, com vistas à alcançar a modicidade tarifária,

Aproximar a sociedade da prestação dos serviços.


Consumidores/Sociedade
Qualidade do serviço e modicidade tarifária
EQUILÍBRIO AGÊNCIA ARSESP
Prestadores de serviço
Cumprimento dos contratos
Governo
Universalização

arsesp
agência reguladora de saneamento e energia do estado de São Paulo

Transparência e representatividade

Controle social:

Disponibilidade de informações na internet;
Consultas públicas (regulamentos, diretrizes, níveis, estruturas e revisões tarifárias);
Audiências públicas (matérias relevantes);
Ouvidoria;
Prestação de contas ao poder concedente.

Representatividade: Conselhos de Orientação

Energia: representantes de prestadores de serviços, trabalhadores e sociedade civil,
Saneamento:composição acrescida de representação significativa do poder municipal.

Princípios

Conforme o artigo 21 da Lei 11.445/2007 – Lei de Diretrizes Nacionais para o Saneamento Básico, a Arsesp atende aos princípios:

I - independência decisória, incluindo autonomia administrativa, orçamentária e financeira da entidade reguladora;

II - transparência, tecnicidade, celeridade e objetividade das decisões.

Área de atuação da Arsesp

Regula e fiscaliza:

- Serviços de gás canalizado e saneamento básico.

Fiscaliza:

- Distribuidoras de energia.

ARSESP regula e fiscaliza os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário em:

- 280 municípios – por meio de convênios de cooperação;
- Municípios das regiões metropolitanas de São Paulo;
- 3 concessionárias (Saneaqua, Odebrecht e SABESP).

São mais de 19 milhões de usuários em São Paulo

Requisitos para a assinatura do convênio de cooperação:

- Lei municipal autorizativa;
- Contrato (estudo de viabilidade econômico-financeira, edital de licitação, inventário de bens);
- Plano municipal de saneamento.

Arsesp em Santa Gertrudes

Convênio de cooperação com o Estado de São Paulo e contrato de programa com a Odebrecht Ambiental assinados em 26/10/2010.

Serviços (essenciais) regulados e fiscalizados são prestados pela Odebrecht:

- Abastecimento de água (captação, adução e tratamento de água bruta; e adução, reservação e distribuição de água tratada);
- Esgotamento sanitário (coleta, transporte, tratamento e disposição final de esgotos sanitários).

Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU

arsesp
agência reguladora de saneamento e energia do estado de São Paulo

Orienta e registra reclamações dos usuários dos serviços regulados

- É realizado por meio de canais de comunicação de acesso gratuito (telefone, e-mail, presencial e carta).
- É necessário que o usuário já tenha buscado a solução do problema junto à concessionária que atende sua cidade.

TELEFONES PARA CONTATO	
Saneamento:	0800 771 6883
Gás Canalizado:	0800 770 0427
Energia Elétrica:	0800 727 0167

Os telefones do SAU estão presentes nas respectivas contas dos serviços prestados pelas concessionárias

Manifestações de usuários do município de Santa Gertrudes

Período: nov/2010 a ago/2015

Serviço de Atendimento ao Usuário: Saneamento Básico – Santa Gertrudes

arsesp
agência reguladora de saneamento e energia do estado de São Paulo

Atendimento por tipo

Nov/2010 a Ago/2015

Ano Tipo	2010 (nov a dez	2011	2012	2013	2014	2015 (jan a ago)	Total
Orientações, Informações e outros	4	42	67	37	13	0	**163**
Reclamações	0	1	2	0	3	0	**6**
Total	**4**	**43**	**69**	**37**	**16**	**0**	**169**

Orientações, Informação e outros = são manifestações nas quais a Arsesp, após análise, transmitiu orientações, informações e esclarecimentos ao usuário.

Reclamações por assunto:

Ano Assunto	2010 (nov a dez	2011	2012	2013	2014	2015 (jan a ago	Total
Descontinuidade no abastecimento			2				**2**
Cadastro					1		**1**
Obstrução/ Refluxo de esgoto		1					**1**
Qualidade da água					1		**1**
Faturamento e Consumo					1		**1**
Total	**0**	**1**	**2**	**0**	**3**	**0**	**6**

Reclamações = são manifestações nas quais a Arsesp interviu para solucionar divergências entre os usuários e os prestadoras de serviços, solicitando esclarecimentos e providências.

OBRIGADO

Canais exclusivos para gestores municipais
0800 771 7733
arsesp.municipios@arsesp.sp.gov.br

Endereço
Avenida Paulista, 2313, 4° andar,
01311-300 - São Paulo /SP
(11) 3293-5100/ fax (11) 3293-5209