

**TRANSCRIÇÃO DOS FATOS OCORRIDOS NA AUDIÊNCIA Nº 03/2016,
REALIZADA NO DIA 17 DE NOVEMBRO DE 2016, NA SEDE DA ARSESP**

Início:

GUACIRA GUIRALDINI MAMANA (MESTRE DE CERIMÔNIA)

Senhoras e senhores, boa tarde. É com satisfação que a Arsesp – Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo, os recebe para a participação da Audiência pública nº 003/2016.

As audiências públicas destinam-se a colher subsídios e informações para as matérias em análises na agência. Isso também dará aos interessados a oportunidade de se manifestarem nos processos decisórios que repercutem na esfera de direito dos consumidores, agentes econômicos dos setores de energia e de saneamento e os demais interessados da sociedade, conforme dispõe a Lei Complementar 1.025, de 7 de Dezembro de 2007.

Esta audiência pública foi convocada com a finalidade de apresentar e obter contribuições à minuta de deliberação da Arsesp e visa disciplinar o aprimoramento da Portaria CSPE nº 160 de 2001, que trata das condições gerais de fornecimento de gás canalizado do Estado de São Paulo. Informamos que o quadro de apresentações será iniciado pela Arsesp, que fará a explanação em até 20 minutos, seguida dos expositores, que poderão realizar suas manifestações em até 10 minutos.

Ressaltamos que o tempo para cada expositor poderá ser redimensionando em razão do número de inscritos. As manifestações serão feitas segunda a ordem de recebimento das inscrições, conforme previsto no regulamento desta audiência pública. Esclarecemos que o tempo será controlado e o expositor será alertado quando faltarem 5 minutos para o fim de sua intervenção.

O presidente da audiência e os demais integrantes da mesa poderão fazer algumas perguntas aos participantes, caso entendam necessária à pretensão de esclarecimentos adicionais. Todas as manifestações serão registradas por meio eletrônico preservando assim a integridade do seu conteúdo. Requeremos a importância do fiel cumprimento ao tempo e as regras já estabelecidas de modo que se possa atender de forma organizada todos os interessados.

Registramos aqui a presença dos diretores da Arsesp: Marcos Peres Barros – diretor de regulação técnica e fiscalização dos serviços de energia, respondendo pela diretoria de regulação técnica e fiscalização de serviços de distribuição de gás canalizado; Paulo Arthur Lencioni Góes – diretor de relações institucionais; e o doutor Helio Luiz Castro, que não vai fazer parte da mesa, mas está presente. O senhor Marcos Peres Barros – diretor de regulação técnica e fiscalização dos serviços de energia, respondendo pela diretoria de regulação técnica e fiscalização de serviços de distribuição de gás

canalizado irá presidir esta audiência pública podendo decidir sobre as questões de ordem e eventuais reclamações acerca dos procedimentos adotados na audiência.

Passamos agora a palavra ao senhor presidente desta audiência pública.

MARCOS PERES BARROS (DIRETOR DE REGULAÇÃO TÉCNICA E FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ENERGIA - PRESIDENTE DA AUDIÊNCIA PÚBLICA)

Obrigada Guacira e boa tarde a todos. Primeiramente tenho que agradecer a presença nessa audiência pública que visa aperfeiçoar a argumentação sobre as produções e fornecimento do gás canalizado. Eu só registro que em outubro do ano passado a gente fez uma reunião, podemos dizer assim, com contribuições de todos os agentes dos setores para poder nos ajudar a fazer essa minuta de deliberação.

É importante com essas condições que estão desde 2011, agora estão sendo todas atualizadas e é um processo constante por tudo que está se passando hoje no gás.

Acho que a gente pode começar a fazer as apresentações, só queria dizer para os inscritos que a gente poderia deixar o tempo livre da apresentação e nos estender a uns 10 minutos, pelo número de inscritos. Caso ao final de todas as apresentações, quem tiver e quiser mais alguém para fazer o pronunciamento à gente pode avaliar diante do horário.

PAULO ARTHUR LENCIONI GÓES (DIRETOR DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS DA ARSESP)

Boa tarde a todos, é um prazer recebe-los aqui na Arsesp para a audiência publica 003 de 2016 que visa a colher subsídios e contribuições para o aperfeiçoamento da Portaria CSPE nº 160 de 2001, que já completa 15 anos.

Reforçando o que disse o Doutor Marcos Peres, é importante que passado esse período, passada essa atualização, porque de lá pra cá muitas condições, muitas táticas mudaram, se aperfeiçoaram e é fundamental que os artigos da Arsesp reflitam a realidade atual do mercado. Sem dúvida alguma, aqui hoje temos a oportunidade de colher essas ideias, debater e efetivamente aperfeiçoar esse instrumento da melhor maneira possível.

Gostaria também de fazer um destaque que os senhores e senhoras irão receber depois da audiência publica um email com uma pesquisa voltada à colher as impressões de cada um e sugestões para o aprimoramento do processo da participação social nos atos das atividades da agência, então faço aqui o pedido para que se puderem respondam ao questionário, respondam a pesquisa que isso vai nos auxiliar muito no nosso trabalho, de nos aproximar cada vez mais dos nossos públicos que são vocês o mercado, as empresas, os consumidores e o poder concedente.

Enfim, então vocês irão receber essa pesquisa e contamos aí com a participação de todos. Muito obrigado e uma boa audiência publica a todos.

GUACIRA GUIRALDINI MAMANA

Passamos agora a palavra para o senhor Renato Fernandes Castro, da diretoria de regulação de serviços de gás canalizado, que fará a apresentação da Arsesp.

RENATO FERNANDES CASTRO (ASSESSOR DA DIRETORIA DE REGULAÇÃO TÉCNICA E FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS CANALIZADO)

Boa tarde a todos. Primeiramente eu gostaria de agradecer a presença de todos os participantes dessa audiência pública e gostaria também de cumprimentar nossos ilustres diretores da Arsesp, com o apoio de todos os colaboradores da agência pela colaboração e realização desta audiência pública e não poderia também faltar o meu agradecimento aos colaboradores da superintendência de fiscalização de gás canalizado e de regulação de gás canalizado, que com a ajuda de todos foi possível realizar essa audiência pública e colocar também a consulta pública no ar. Com a ajuda na deliberação que é sem dúvida nenhuma um documento elaborado com a mão de todos aqui da agência.

Bom, o objetivo dessa audiência pública e da consulta pública é de fato que a agência pretende atualizar e consolidar uma nova regulamentação, um documento de forma promover e induzir a evolução das condições gerais dos serviços públicos de fornecimento de gás canalizado abarcando as tecnologias novas do setor.

Como já destacado anteriormente, a Portaria nº 160 está vigente desde o dia 20 de Dezembro de 2001, então de lá pra cá foram pequenas alterações no documento, mas a agência com a experiência ao longo desses 15 anos de atuação viu a necessidade, nesse momento... Na verdade, esse é um trabalho de mais de 2 anos que a Arsesp vem fazendo de fazer uma nova minuta de deliberação abarcando a distribuição de gás canalizado e as transformações no setor durante esses 15 anos, que não eram uma realidade lá em 2001 e que agora a gente vê o crescimento como, por exemplo, a utilização da internet que naquela época não tinha essa importância que tem hoje. Então essas novas tecnologias viabilizaram aí, sem dúvida nenhuma, a facilidade dos usuários e ganhou também em termos de importância e facilidade tanto pros usuários quanto pras concessionárias. Então a agência está aproveitando esse momento também pra abarcar essas novas tecnologias que até então não estavam presentes nos documentos da agência.

A minuta de deliberação tem 25 capítulos, distribuídos em 95 artigos, então é um documento extenso e por essa razão nós colocamos a consulta pública por um período maior, de 2 meses, pra exatamente ter a oportunidade das pessoas conseguirem analisar o documento e contribuir com o enriquecimento da regulamentação que é, sem dúvida nenhuma a maior, ou talvez uma das maiores em termos de importância para a regulamentação do gás canalizado.

Bom eu vou aqui passar de certa forma rapidamente, até porque como o documento é muito extenso, a gente encerrou na minuta de deliberação algumas alterações com o

intuito de trazer aqui as principais alterações que a minuta de deliberação está propondo regulamentar.

Primeiro ponto foi à adequação e inserção de novas definições, que sem dúvida nenhuma eu acho que foi um dos trabalhos mais complicados aqui pra equipe do gás discutir e de certa forma alterar e adequar ou até mesmo excluir algumas definições que estavam marcadas na Portaria nº 160, de forma contemplar e melhorar o texto hoje da regulamentação. Um exemplo de exclusão de definição que existia na Portaria nº 160, e que não faz mais sentido a gente falar, é a etapa de implantação de transição, porque a etapa atual das 3 áreas de concessão é de maturidade, então nesse sentido foi excluída a menção de etapa de implantação de transição.

A conta de gás, também não se fala mais em fatura de gás e sim, conta de gás até de certo modo pra se adequar ao que a Secretaria da Fazenda vem adotando como pratica mais adequada, a terminologia de conta de gás que é a nota fiscal correspondente a determinado ciclo de faturamento, cujo modelo previamente aprovada pela Arsesp, deve conter no mínimo os dados constantes no artigo 53.

Nesse sentido, o artigo 53 trouxe algumas novidades, o que entendíamos que no atual modelo que foi adotado na Portaria nº 160 não existia algumas informações relevantes do ponto de vista da regulação e que nesse momento a gente está lá aproveitando a oportunidade para inserir, como, por exemplo, o número ou código de usuário; seguimentos de usuários que isso não está presente na conta do gás, talvez algumas concessionárias já estejam adequando isso ou já tenha adequado, mas de certa forma a oportunidade de uniformizar essas contas de gás com essas informações das 3 concessionárias; número de dias de consumo, como na conta hoje temos o último dia da menção do período do ciclo anterior e a última menção, mas não tem o numero de dias de consumo; volume de gás medidos por metro cúbico; identificação de fatores de correção contendo poder caloríficos superior, pressão, temperatura, que entendemos ser informações super importantes para os usuários, então de certo modo isso também está sendo contemplado na revisão da Portaria nº 160.

Outra informação relevante que na conta de gás também estará presente é a questão da fórmula matemática que demonstra ao usuário a composição do valor correspondente ao fornecimento de gás. O usuário de certa forma tem a dificuldade de entender como chega o valor, qual é a conta feita pela concessionária para chegar naquele valor, então com essa fórmula matemática vai facilitar a vida do usuário que é aquele que efetivamente avalia quanto ele consumiu, qual é o fator de correção, então com essas informações ele vai conseguir fazer o cálculo corretamente. E também, viabilizando a informação se a conta é normal, segunda via, esse tipo de leitura real ou estimada, essas informações também estarão presentes na conta.

Uma alteração importante que a Portaria nº 160 está de certo modo sendo revista e incluída a definição de engano justificado. Essa é uma demanda que de certo modo a gente já viu com certa frequência aqui no serviço de atendimento ao usuário da Arsesp, e era uma discussão sobre a questão do engano justificado. E então a proposta aqui foi de certo modo, o artigo 49 definir o que é engano justificado para conseguir aplicar corretamente essa definição.

Foi definida, como engano justificado, a conduta da concessionária que não tem atuado com dolo, má fé ou culpa - sendo estas, negligência, imprudência e imperícia - que de certo modo isto é para melhores praticas do mercado. A gente ainda tem a experiência de outras agências reguladoras como a Aneel, a própria Arsesp aqui a gente vê o que ela faz na área do saneamento, então a gente trouxe ai o que outras regulações também trazem de melhor para tentar de certo modo, o que for possível, adaptar aqui na nossa realidade.

Outra questão que foi inserida na minuta da nova regulamentação é a regulação da proposta comercial. A proposta comercial é o momento inicial na qual ainda não de fala de usuário e sim de interessado no uso do gás, na qual a concessionária vendo a viabilidade do fornecimento daquele serviço, ela oferece para o interessado o uso daquele gás canalizado. Mais uma vez a gente viu da nossa experiência aqui que a ausência de um regramento quanto esse relacionamento entre o interessado e a concessionária trazia uma série de dificuldades para o interessado e muitas reclamações a gente recebia porque, de certo modo, às vezes o prazo era maior do que tinha sido prometido, então aqui a gente está pretendendo regulamentar esse relacionamento.

No parágrafo 5º a gente coloca que: “Quando a concessionária por iniciativa própria oferece ligação de gás ao potencial interessado, a proposta utilizada para esta finalidade deve conter prazos e demais condições necessárias para a realização da ligação”. Então nesse momento se estabelece um regramento de como esse relacionamento deve ser realizado.

Também foram inseridas novas formas de medição e leitura de consumo de gás. Nesse ponto é o que a tecnologia viabilizou para o mercado de gás canalizado a possibilidade, por exemplo, de se realizar uma leitura à distância ou remota.

O artigo 27, parágrafo 1º já propõe e prevê a possibilidade de se realizar, desde que tecnicamente viável, que a realização da medição e leitura do consumo será realizado de forma à distancia ou remotamente. Bom, também foram adequados os prazos para atual realidade das concessões, nesse sentido a substituição do medidor para 1 dia útil.

Essa substituição de um dia útil ele é contado a partir do momento em que a concessionária constata que efetivamente não avaliou o equipamento. É bem claro no artigo 27, parágrafo 5º que: “Caso constatado pela concessionária avaria do equipamento, ela tem 1 dia útil para fazer a substituição do medidor. Quando solicitado pelo usuário o mesmo prazo para a substituição do medidor é de 1 dia útil quando a concessionária constar um defeito daquele equipamento.”. Então essa adequação ela visa uniformizar também o que já está previsto no contrato de concessão, no item 7.1, anexo 2, quando o usuário pede a troca do medidor a concessionária tem 1 dia útil para realizar essa substituição.

Outra informação incluída no novo texto é a medição individualizada sendo como regra, nesse sentido tem como esclarecer aqui, que somente em casos excepcionais será admitida a medição coletiva com usuários de seguimento comercial e residencial juntos. No artigo 15 traz que: “Será admitido agrupamento de unidades imobiliárias

autônomas em um único ponto de entrega quando se tratar de conjunto habitacional ou comercial, constituído de usuários de seguimento residencial ou comercial desde que os perfis de consumo das referidas unidades sejam semelhantes e estejam sob administração de um único responsável jurídico.”. Então aqui vai ser admitida a medição coletiva somente para aqueles casos que os perfis de consumo forem de certo modo semelhantes. Não teria sentido ter unidades usuárias com características totalmente distintas se for o mesmo medidor porque traria uma distorção significativa injusta ao próprio usuário. É isso que a Portaria nº 160 estabelece.

Uniformizamos a terminologia de interrupção e foi alterado também o seu prazo, isso de certo modo foi uma adequação que a experiência da própria agência ao longo desses anos verificou necessidade de realizar. Primeiro porque havia certa confusão, porque em vários momentos da Portaria nº 160 falava em interrupção, suspensão, então nesse momento a gente uniformizou que a nova minuta somente trata de interrupção da prestação do serviço. E também a alteração do prazo de comunicação da interrupção do residencial e do residencial à medição coletiva.

A medição residencial coletiva foi alterada de 60 dias para 30 dias e dos demais seguimentos de 30 dias para 15 dias. Esses novos prazos, estão na verdade se adequando também a outras realidades que outros serviços públicos possuem em termos de prazos para fazer a interrupção, então nada mais é que, estamos uniformizando como, por exemplo, serviços de energia elétrica que possui esse prazo para fazer a comunicação da interrupção.

Outro ponto que a Portaria nº 160 também pretende alterar é a revisão da forma de faturamento pela média de consumo, onde mais uma vez o serviço de atendimento ao usuário foi essencial pra trazer aqui essa reflexão porque, muitos usuários são faturados pela média em virtude da impossibilidade de fazer a leitura. Então, pelo texto da Portaria nº 160, a concessionária considerava os últimos 3 meses pra tirar a média e faturar o usuário e isso em certo momento, em certos casos, deu-se a trazer algumas distorções importantes para o usuário e também não desejáveis pela regulação, por isso entendemos que seria mais justo a concessionária considerar os últimos 12 meses de faturamento para se tirar a média do usuário.

Como conclusões da minuta, da consulta pública e da audiência pública, o que a Arsesp pretende é atualizar a norma para adequar as melhores práticas regulatórias e também a experiência que a agência adquiriu junto tanto com as concessionárias, quanto com os usuários ao longo desses últimos 15 anos, então sem dúvida nenhuma a proposta da agência e seu texto é trazer uma melhoria no relacionamento entre o usuário e o prestador de serviço.

Também viu-se a necessidade de alterar prazos e previsões de contratos de concessões e regulamentos, que aqui hoje estamos uniformizando os próprios contratos de concessão ou outros regulamentos que a própria agência expediu ao longo desses últimos 15 anos.

A agência também busca melhoria de comunicação com o usuário utilizando novas tecnologias disponíveis, então há um capítulo específico que trata do canal de

atendimento das concessionárias, os direitos e obrigações que tanto as concessionárias quanto os usuários tem e principalmente os direitos que os usuários têm no canal de comunicação com a concessionária.

E por fim, adequar essa norma as atuais legislações. Então do ponto de vista da agência, o que a gente tinha para contribuir e esperamos ao longo dessa audiência e da consulta publica que traga sem dúvida nenhuma contribuições valiosas para aprimorar ainda mais o nosso texto. Obrigado.

GUACIRA GUIRALDINI MAMANA

Obrigada Renato. Informamos que a partir de agora serão realizadas as manifestações de acordo com a descrição dos expositores, dispondo cada um de 10 minutos, porém, o doutor Marcos disse que poderá se estender.

Agora iremos chamar Alexandra Christina Rocco, que é a representante da Comgás, para fazer a apresentação.

ALEXANDRA CHRISTINA ROCCO (REPRESENTANTE DA COMGÁS)

Boa tarde a todos. Primeiro eu gostaria de parabenizar a Arsesp por essa iniciativa. A gente já há algum tempo vem trabalhando bastante no sentido de contribuir com esse aprimoramento, mais especificamente ao longo desses últimos 2 anos a gente vem trabalhando bastante sobre essa alteração e pra gente é um meio de muito felicidade ver esse trabalho concretizado. Queria agradecer ao esforço da Arsesp nesse sentido, também de todos lá da Comgás e todo mundo que participou desse processo.

A questão da atualização da Portaria nº 160 levou em conta o que a agente discutiu ao longo de todo esse tempo a evolução no setor de gás. Pra termos uma ideia, por exemplo, a Comgás em 2001 era uma empresa que tinha em torno de 300.000 consumidores e agora está a 1.600.00, então durante todo esse tempo a gente aprendeu muito com relação ao processo de atendimento de clientes e a estrutura da Comgás também foi evoluindo na medida em que a base de clientes foi aumentando e a gente pode entender melhor como é que funciona esse processo, e com isso a gente tem bastantes pontos a contribuir para a atualização da Portaria nº 160.

Como já foi dito aqui também a questão da evolução tecnológica é visível e essencial, todas as formas de atendimento agora são muito diferentes, os canais de atendimento na verdade agora são muito diferentes do que tínhamos em 2001, sendo importante que a Portaria nº 160 considere essas novas possibilidades.

A questão da prática de relacionamento nos dá muitos subsídios para esta atualização. E também a gente se baseou na experiência de outros setores similares de energia elétrica, basicamente, e saneamento.

A descrição da proposta da Arsesp o Renato já fez aqui, mas eu gostaria de destacar alguns pontos que é a questão da adequação da (...), a introdução da ideia de proposta

comercial na portaria de condições gerais e isso dá uma ideia de quão específico é o setor de distribuição gás comparado a outros setores de serviços públicos, porque o setor de gás efetivamente, pelo menos na Comgás e nas outras concessionárias, tenho certeza também, que tem uma força de vendas porque os clientes não encaram como um serviço público essencial. Existem combustíveis e energias alternativas que são muito mais conhecidas, então existe efetivamente um esforço de vendas para capturar clientes e acho que essa é a ideia da necessidade de expansão e atuação da concessionária em busca de clientes, onde deve ser considerada também quando a gente está falando na atualização da portaria de condições gerais. E também a Arsesp trabalhou um pouco na questão da definição do limite de responsabilidade ou da definição das responsabilidades da concessionária e usuários, mas a gente gostaria de apresentar um ponto adicional com relação a isso.

Já indo diretamente na questão de limite de responsabilidade, a gente tem uma preocupação quanto ao limite de responsabilidade da concessionária, a questão e a nossa proposta é que ele seja feito entre o limite da via pública e a propriedade privada. Tenho um diagrama aqui só pra gente entender e eu conseguir explicar melhor o que estamos tentando mostrar.

Em condições normais que em geral é o que acontece com outras concessionárias de serviço público, é que os medidores estão normalmente próximos ao limite de propriedade e a legislação fala que a responsabilidade da concessionária é até o medidor. Sendo o medidor próximo ao limite da propriedade, a concessionária faz a parte externa até o medidor e a instalação interna fica de responsabilidade do usuário. Acontece que a gente tem se deparado com configurações, principalmente depois de 2001 que são um pouco diferentes e o medidor por conveniência dos usuários muitas vezes, principalmente em condomínios, estão em locais distantes do limite de propriedade e a nossa proposta é que seja mantido como limite de responsabilidade entre usuário e concessionária o limite de propriedade, porque as razões básicas são toda essa infraestrutura do mesmo jeito que instalação interna dentro do limite de propriedade do cliente e o normal esperado seria que toda essa infraestrutura fosse mantida pelo usuário.

Repassando as justificativas, como eu falei a norma atual está adequado quando o medidor está perto das proximidades do limite de propriedade, mas a gente entende que não está quando o medidor está a muitos metros dentro da propriedade. Essa proposta está de acordo com a legislação vigente em outros setores, como saneamento e energia elétrica, que tem como limite de responsabilidade da concessionária realmente o limite de propriedade e também a gente encontra essa prática em outros países como, por exemplo, a França e umas localidades dos Estados Unidos.

É sempre necessária à autorização previa – fica ao menos prático, quando temos a necessidade de autorização previa - da concessionária para fazer a manutenção de uma parte da sua rede, ela tendo a responsabilidade até o medidor quando isso está muito dentro dos limites da propriedade. E as ocorrências com os ramais internos se

concentram em danos causados pelos próprios proprietários que manipulam aquela área inteira.

Um ponto importante é que essa proposta não altera em nada a atuação da concessionária nos momentos de emergência, atuação de emergência que continua como é hoje e sempre foi sendo chamada a concessionária, a ocorrência pode ser dentro ou fora de uma propriedade privada que a concessionária vai atender do mesmo jeito que sempre fez, isso não altera em nada a segurança da rede.

Outro assunto é quando falamos de cobranças complementares, a minuta de deliberação mantém e não altera o que já está constado na Portaria nº 160 que é a não possibilidade de cobrança de valores efetivamente devidos pelos usuários em ciclos de faturamentos posteriores. A concessionária, nós entendemos que pelo menos algum prazo para a cobrança, desde que obviamente esse valor seja efetivamente devido, deve haver primeiro porque essa é a prática em outros setores e também considerando incluídos os serviços correlatos, por exemplo, existem procedimentos relacionados à legislação fiscal que podem atrasar um pouco a possibilidade de cobrança, então a gente poderia perder o ciclo de faturamento. E nesse caso, se, por exemplo, o serviço correlato é feito em determinado dia e o ciclo de faturamento se encerra imediatamente depois, pode ser que a concessionária não tenha tempo hábil de colocar naquela conta essa cobrança, isso falando especificamente de serviço correlato, mas serve também para serviços eventuais, enganos justificáveis da concessionária na cobrança.

Esse assunto é bem específico que diz respeito ao seguinte, nos casos em que a medição é feita por estimativa e quando a concessionária entra na residência e consegue fazer a leitura e há uma diferença a ser cobrada, a minuta propõe que a concessionária sempre ofereça um parcelamento para essa diferença. Isso normalmente a concessionária faz em alguns casos quando é necessário, o nosso ponto é que não seria interessante colocar essa obrigatoriedade no sentido de, por exemplo, poderia haver iniquidade entre usuários. O usuário que efetivamente paga corretamente a suas contas, enquanto o outro que não deixa a concessionária eventualmente entrar em sua residência para fazer a leitura teria a possibilidade de fazer o parcelamento, enquanto o outro cliente não teria. Isso não significa que a concessionária não esteja e não faça a oferta de parcelamento quando seja necessário de conveniência do cliente, porque sempre o nosso interesse é receber e facilitar o pagamento quando é possível.

Esse é outro ponto quanto à preocupação com a possível inadimplência que em um momento como esse está cada vez mais presente essa preocupação, que é a solicitação de permitir que a concessionária condicione a ligação, aumento de capacidade ou a religação, a apresentação de garantias ou pagamento antecipado em casos de evidente risco de crédito.

E quais seriam essas evidências? A gente sugere a inadimplência recorrente como de certa forma a legislação já abarca, os clientes que estejam com uma restrição de crédito ou em recuperação judicial ou falência. Então esse condicionamento seria feito se essas condições tivessem atendidas.

A justificativa é evitar perdas extraordinárias por inadimplência que no final das contas acaba onerando todos os usuários e evitar também que os usuários possam usar o serviço de fornecimento de gás como uma forma de financiamento ainda que temporário uma vez que os custos do financiamento são mais barato que os custos em geral do mercado.

Quanto ao prazo de corte por inadimplência, a nossa solicitação seria que os clientes residenciais tivessem o prazo de corte alinhado com o que se pratica em outros setores que seria 15 dias, e para os demais usuários a nossa proposta é após 7 dias do vencimento. As mesmas razões são justificáveis, a nossa intenção é sempre ter uma ação rápida e efetiva para a redução da exposição financeira e também evitar que o fornecimento de gás seja utilizado como uma forma de financiamento de custos mais baixos que o mercado.

Outro ponto é quanto ao faturamento quinzenal, a nossa proposta seria ampliar o faturamento quinzenal, excluindo dessa ampliação o seguimento residencial medição individual e coletiva para todos os clientes que assim desejassem desde que houvesse acordo entre as partes que a concessionária pudesse aplicar esse faturamento quinzenal. Muitas vezes, não só os clientes que estão dentro da regra do faturamento quinzenal gostariam de ter esse faturamento, então desde que seja acordado entre as partes e eventualmente estabelecido no contrato, a gente não vê um impedimento para que esse faturamento seja feito se o cliente assim desejar.

Um ponto que foi apresentado aqui quanto à conta de gás, muitos requisitos que constam lá para serem explícitos na conta de gás, a Comgás já pratica como uma identificação por número do cliente, entre outros. Mas alguns deles, esse é só mais um exemplo, a gente acha que iriam complicar e poluir visualmente a conta, um deles por exemplo é esses dados excessivamente técnicos como fatores de poder calorífico superior, pressão e temperatura fossem apresentados separadamente.

A ideia é manter, por exemplo, como hoje a Comgás faz é que esses fatores estão todos agrupados, então o consumidor tem a oportunidade de verificar qual é o consumo medido, aplicado os fatores de correção, eles sabem qual é o consumo faturado, todas essas informações permaneceriam, mas a nossa ideia é evitar colocar, por exemplo, esses fatores separadamente que podem, a gente entende que vão complicar mais a leitura da conta que muitas vezes não é tão fácil para os leigos. E para os consumidores que tiverem o interesse em entender e quiserem se aprofundar no tema, todos os canais da concessionária estão abertos e podem ser utilizados e até mesmo a Arsesp.

Outra das nossas observações é quanto o ciclo de faturamento, na redação original da Portaria nº 160, se falava que o ciclo de faturamento durava aproximadamente 30 dias, e nessa redação a Arsesp está incluindo um mínimo de 27 dias e um máximo de 33 dias. A gente entende que a redação original era melhor, uma vez que, em alguns casos como em meses de fevereiro, por exemplo, em que a questão do carnaval, e o mês não têm os 30 dias úteis e, além disso, tem os feriados, pode ser que o ciclo de faturamento excepcionalmente nesses casos, dure menos que os 27 dias. Então entende que o aproximadamente 30 dias é suficiente e adequado.

Quanto a novas modalidades de leitura e cobrança, a gente entende também que poderia já deixar mencionado na nova portaria, que é possível leituras com periodicidade distintas, por exemplo, eu estou falando de leitura semestral ou leitura anual, a até mesmo a modalidade de pré pagamento que não exige leitura mensal por exemplo, poderia mesmo ser semestral ou anual. Por enquanto a gente não tem tecnologia pra fazer isso, mas a gente pode olhar no setor de telefonia ou pré-pagamento que já é viável, já acontece, e também no setor elétrico que a leitura semestral também já é possível.

Então eu acho que é importante sempre lembrar que a Arsesp teve esse cuidado e a gente reforça essa ideia de que a Portaria nº 160 seja genérica o suficiente para permitir que algumas evoluções e adequações tecnológicas que a gente já imagina que podem acontecer estejam abarcadas e não tenha que ter uma nova regulamentação.

E é isso, essas eram as nossas contribuições.

GUACIRA GUIRALDINI MAMANA

Muito obrigada, Alexandra. Chamamos o senhor Sérgio Henrique Guimarães de Paula, representante da Gás Brasileiro Distribuidora.

SÉRGIO HENRIQUE GUIMARÃES DE PAULA (REPRESENTANTE DA GÁS BRASILIANO DISTRIBUIDORA – GBD)

Bom, boa tarde a todos. Gostaria também de parabenizar a ARSESP por ter uma iniciativa de promover também a audiência pública, inicialmente à revisão da portaria 160 se daria através só do procedimento de consulta pública e depois também de abrir a oportunidade da gente discutir presencialmente esse tema, o que eu acho que é muito válido. Já que no workshop inicial que a ARSESP promoveu, na verdade foi uma apresentação, onde ao final os participantes puderam fazer algumas perguntas, mas não foi necessariamente um debate como eu acho que pode ser feito através do dia de hoje.

Como o Alexandre destacou, a Gás Brasileiro também teve um aprendizado muito grande ao longo da sua operação. Em 2001, quando a portaria foi editada, a Gás Brasileiro tinha 1 metro de gasoduto em sua área de concessão, e hoje nós temos mais de 1000 quilômetros. Esse processo de fornecimento de gás canalizado foi sendo aprimorado ao longo do tempo, e aprimoramento foi o que o doutor Paulo citou em relação ao processo de participação social no âmbito da consulta pública, e é sobre esse tema que eu queria começar a apresentação. No artigo publicado pelo Centro de Estudos de Regulação e Infraestrutura da FGV, concluiu-se por uma baixíssima eficácia e efetividade do atual processo de participação social no âmbito de algumas agências reguladoras, incluindo toda a América Latina. O que esse estudo fez, ele comparou a minuta de deliberação das agências reguladoras de resolução que foi pra consulta pública, e depois ele comparou a versão final daquele mesmo documento, e concluiu que menos que 5% de todas as contribuições eram incorporadas no documento, e desse percentual a maior parte era de baixa relevância naquela matéria. A gente

acredita, pela seriedade da diretoria da ARSESP, pela competência e qualificação dos servidores dessa agência, que aqui vai ser diferente, e a gente tem todos os elementos para realmente modificar essa minuta, que essa deliberação seja construída a diversas mãos, porque todas as fundamentações que são colocadas pela Gás Brasileiro, falando por nós, são bem fundamentadas, elas não são ideias da Gás Brasileiro, elas estão inspiradas em outras normas, de serviço similar, e por isso elas são de uma qualidade grande.

Diferente da Comgás, a gente optou, ao invés de pontuar cada um dos itens aqui na audiência pública, por fazer uma apresentação digamos reflexiva, e a gente vai falar sobre os custos, isso porque na nossa contribuição em papel, está cada artigo, como a gente acha que poderia ser a (...) e a fundamentação. E a gente vai falar em algumas oportunidades de redução de custo. Quando a gente fala de reduzir custo, a gente não está falando de custos da concessionária, está falando de um custo, de um recurso, que não vai aumentar o lucro da concessionária, de forma alguma, o custo é da concessão.

Está aí a fórmula do cálculo da margem de distribuição da concessionária, onde o Opex e as outras despesas são repassadas na tarifa. Então quando a gente discutir e refletir sobre uma redução da verificação e leitura de 8 para 3 dias, de uma troca de medidor, de 90 para 1 dia útil, por mais que esteja previsto no contrato de concessão, assim como tá previsto no contrato de concessão, por exemplo, que 95% das chamadas para o 0800 da concessionária, tem que ser atendidos em até 10 segundos. O tempo de atendimento previsto pela portaria 160 dos usuários nas lojas de atendimento é de no máximo 15 minutos. Tudo isso tem um impacto na modicidade tarifária, porque? Para trocar um medidor em um dia útil eu tenho que ter um estoque com medidores. Pra eu atender o consumidor 95% das ligações em até 10 segundos, eu tenho que ter uma capacidade de processamento apta a garantir esse tempo, e tudo isso vai aumentar o custo da prestação de serviço. Não é que a gente queira precarizar a qualidade do nosso atendimento, muito pelo contrário, como bem colocou a Alexandra, o serviço de gás canalizado está em um ambiente extremamente competitivo, então se a gente não prestar um serviço de qualidade, a gente está fora do mercado, então muito pelo contrário, a gente quer prestar um excelente serviço, de primeiro padrão, mas é um custo baixo por conta da competitividade que a gente vivencia também. Ou seja, se tiver custos muito altos, a tarifa também fica mais alta e a gente vai perdendo a modicidade tarifária, então a gente quer ter um serviço de alta qualidade com o menor custo possível.

Aqui é uma da OCDE, ela faz uma recomendação através do seu conselho de política regulatória e governança, e a gente acredita que seja fundamental e que poderia ser utilizada inclusive no âmbito dessa alteração da portaria 160. Ela fala sobre a avaliação de impacto regulatório, que é um processo de gestão de riscos regulatórios, com foco em resultados, codificando os prováveis benefícios, custos, e efeitos das alternativas regulatórias, e ela recomenda que a análise seja feita nos estágios iniciais quando da formulação de novas propostas de regulação, que disponibilizadas ao público juntamente com as propostas de regulação. A gente acredita, Paulo, que isso seja um mecanismo que aumenta a qualidade da participação social, na medida em que o

usuário vai verificar que ‘opa, bacana’, ‘vai reduzir de 8 para 3 dias o prazo do meu atendimento, mas isso vai me custar mais’, então ele consegue participar de uma forma mais efetiva e mais consciente, ele está avaliando os prós e os contras daquela alteração, e não só vendo ali o benefício imediato que é a redução do seu prazo de atendimento. Então, normas como a revisão da portaria 160 ser colocado o impacto de cada uma das medidas que estão sendo propostas para serem alteradas é fundamental.

Aqui, como eu coloquei, a gente pegou um exemplo para ilustrar, fala que o medidor, a concessionária deve instalar na unidade usuária um medidor previamente calibrado e ajustado, então sempre que o medidor estiver no usuário tem que estar calibrado e ajustado. No entanto, o artigo 34 fala que o usuário tem o direito de solicitar a concessionária, a inspeção e a calibração do medidor, observado (...). E em linhas gerais ele fala que quando houver duas solicitações sucessíveis improcedentes, o usuário ficará sujeito à taxa de inspeção e também da de calibração. Então, apesar da concessionária ter instalado um medidor aferido e calibrado, o usuário pode questionar e a concessionária é obrigada a pagar a primeira calibração mesmo ela estando certa. Quando eu digo a concessionária, volto mais uma vez, na verdade são todos os usuários que estão pagando uma nova calibração de um medidor que está dentro do seu prazo de calibração porque o usuário está questionando.

O que a gente entende e fundamentou na proposta que a gente apresentou, é o mesmo tratamento dispensado pela ANEEL e por outros órgãos reguladores, se o medidor tiver no prazo de calibração e o usuário questionar e solicitar uma nova calibração, se a calibração estiver correta, o usuário arca com o custo. Não tem porque todos os outros usuários arcarem com o custo deste usuário específico, é um custo que pode ser direcionado de forma muito específica. E a questão dos prazos, falam que a concessionária tem que entregar um laudo de afeição e até mesmo de calibração, dependendo do caso, em 8 dias úteis porque a concessionária tem 1 dia útil para substituir o medidor. E aqui a gente tinha solicitado uma proposta, o maior fornecedor desse serviço de calibração, de como é o processo de calibração, então o total é de aproximadamente 14 dias. Na proposta comercial dele, o que vem, que o prazo para execução da calibração em condição normal é de 20 dias corridos, e o prazo de execução para calibração em uma condição emergencial é de 5 dias corridos. O preço, o de cima, para condição normal, 2.800 reais. E para condição emergencial, 3.500 reais. Sendo que a Gás Brasileiro, tem a sede em Araraquara, e esses serviços, por via de regra, são prestados em São Paulo, tem toda a questão da logística. Então, um dia pra vir, um dia pra voltar, com 5 dias, a gente vai ter que pagar serviços emergências, serviços especiais de transporte para tudo, vai aumentar o custo da prestação de serviço.

Só para destacar como a ANEEL, por exemplo, trata esse mesmo dispositivo, e a gente usou bastante a condição de fornecimento de energia elétrica da ANEEL. Por quê? É um serviço de monopólio natural, indústria de rede, é um similar ao gás natural, mas principalmente porque essa é uma norma de abrangência nacional que quando foi editado passou também por um processo de consulta e audiência pública, foram feitas audiências nas 5 regiões do País. Eu li o relatório das audiências públicas, ele tem mais

de 1300 páginas, então pra fundamentar algumas de nossas contribuições, a gente recorreu como a ANEEL trata isso, qual foi a interpretação da ANEEL na consulta pública quando aquele assunto estava em discussão. Então acho que é uma norma muito válida, em que pese a ARSESP também ter considerado ela, a gente percebe que alguns pontos tem uma série de divergências, inclusive quanto à questão do prazo pra corte, que no caso da ANEEL é de 15 dias, independentemente se é residencial ou não. O que ela fala então quanto à questão do medidor... Ela fala que a distribuidora deve realizar em até 30 dias a aferição do medidor, que no caso da ARSESP é 8 dias, e lá no parágrafo 4, o que ela fala (...) Caso as variações excedam os limites percentuais admissíveis estabelecidos na legislação vigente, os custos devem ser assumidos pela distribuidora, e caso contrário, pelo consumidor, ou seja, os consumidores não tem direito de encurtar um custo para os outros clientes por uma desconfiança dele já que o medidor deve estar sempre calibrado. Então mais uma vez batendo aqui no ponto, da modicidade tarifária, como a gente viu e todo mundo sabe, se você precisar de um serviço de um motoboy programado você vai pagar 10 reais, se você precisar do serviço pra hoje você vai pagar 30, se você enviar uma carta pra chegar em 5 dias você vai pagar 5 reais, se for pra chegar amanhã, 50. Se for chegar amanhã até 10 horas, 70. Então tempo é dinheiro, quanto mais restrito são os prazos que a agência reguladora impõe às concessionárias, mais oneroso fica a prestação do serviço público, e tudo que a concessionária trabalha pra ter um custo eficiente, sempre mantendo a qualidade da prestação do serviço.

Então a gente destaca que a tutela excessiva de questões individuais que prejudica direitos coletivos dos usuários e a própria concessão em si. A gente dá um exemplo aqui do próprio contrato de concessão e alguns outros documentos que a agência lembra que devem ser reenviados com aviso de recebimento. Tudo bem é ótimo assegurar que os usuários vão de fato receber aquele documento ali, agora qual é o custo disso pra prestação do serviço? Será que um mero e-mail, independente da questão da confirmação do recebimento ou não, se tem um registro de que enviou um e-mail, o registro que enviou a carta, simples, não são já adequados, a gente precisa tutelar tanto assim a garantia individual de modo a onerar toda a base de consumidores. É uma questão pra ser refletida.

E por fim, a gente não sabia se o tempo seria realmente só 10 minutos, o que seria muito pouco, a gente só lista aqui a questão de outros temas importantes que a gente fez a fundamentação na contribuição escrita, o que eu acho que vale a pena destacar. O limite de responsabilidade a gente concorda plenamente como foi colocado pela Comgás, a concessionária de modo algum pode ser responsável por ativos dentro de um apartamento, muitas vezes dentro do hall, onde o medidor e a concessionária tem a responsabilidade, inclusive civil, né, já que a regulação diz que a responsabilidade é dela. Aqueles ativos no meio de um prédio, no meio de um imóvel, o cara vai derrubar a parede, alguma coisa, atinge lá e pela regulação está dizendo que é da concessionária, que não tem qualquer gestão, fiscalização, sobre aquilo que está dentro de um imóvel de um terceiro. As modalidades de leitura e entrega da conta de gás a gente entende que houve um avanço relacionado à entrega enquanto fala que pode ser enviado por meio eletrônico, a leitura que pode ser remota, mas por outro lado não falou, por exemplo, da auto leitura, que é aquela que o próprio usuário faz a

sua leitura, do pré-pagamento da conta de gás. Então a gente entende que a obrigação é da concessionária, porque quer fazer a leitura, quer emitir a conta de gás, deve ser da concessionária. Agora, o como, a gente entende que deve ser uma gestão da concessionária, claro que a ARSESP, compete a ela fiscalizar se a prestação do serviço está sendo adequada, mas ao meu entendimento ela não deveria regular de maneira por específica esses aspectos, até porque a evolução tecnológica está em velocidade exponencial, amanhã a gente tem outras medidas e aí a gente tem que ficar revisando a norma porque ela já contemplou um detalhe operacional ali.

As informações da conta de gás a gente também concorda que as informações estão em excesso. A conta de gás tem um tamanho delimitado, então se a gente tiver que colocar tantas informações ela vai ficar parecendo àquelas advertências de remédio quando passa a propaganda lá né, aquele monte de informações em um cantinho que na verdade ninguém consegue ver, ou então a gente vai ter que começar a enviar mais folhas junto com a fatura de gás pra explicar, porque no nosso entendimento vai muito mais confundir os usuários do que esclarecer, até porque todas aquelas informações, via de regra, estão no site da concessionária.

Cobrança complementar, a gente entende que tem que ser permitido também à concessionária fazer a cobrança complementar no caso de falha de medição, etc – que hoje a portaria veda. A gente entende que é um erro, na verdade nessa proposta agora ela flexibiliza um pouco né, na portaria 160 atual ela fala que a concessionária, se deixou de faturar ou faturou a menor, ela não pode cobrar. A proposta agora é que ela não pode cobrar exceto se o cliente for um cliente industrial e que consuma acima de 500 mil, que tiver ligado em um único medidor que a concessionária também compra o gás, que ela consegue fazer essa medição, e o cliente concorde em pagar o que a concessionária deixou de pagar, sendo que ele tem o direito de não concordar, então na prática ela continua proibindo em qualquer circunstância, lembrando que um erro desse tipo, se a concessionária comete contra o usuário ela tem que devolver em dobro e em até 3 dias úteis, e no final das contas mais uma vez, quem está pagando tanta devolução em dobro quanto o gás que foi consumido e não foi faturado? A base de usuários, tá lá no OPEX. Então é fundamental que a ARSESP também reveja este ponto.

Faturamento quinzenal, a gente entende que é um direito dos usuários ter essa opção, a gente entende que a regulação não deveria dar a concessionária admitir a fatura quinzenal caso o cliente concorde por meio do contrato, inclusive pra clientes do segmento comercial, que demandam muito esse tipo de faturamento. Hoje a portaria 160 só permite pra clientes industriais de grande porte. Política de crédito, hoje a concessionária é obrigada a aceitar um cliente em recuperação judicial que solicite o gás canalizado, um cliente com decretação de falência, onde ela tem uma exposição ao calote muito grande e ela não pode exigir nenhum tipo de garantia desse cliente, que é um cliente novo, mas ele tem um risco de inadimplência muito alto, e se ele inadimplir quem fica com o ônus é toda a concessão. Então a gente entende que deveria ser permitida uma política de crédito pra concessionária pra clientes em situações duvidosas de capacidade de pagamento, possa ser exigida algum tipo de garantia, e dentro das regras de garantia que a gente entende que deveria ser (...) tanto para

nossos clientes, tanto para aqueles clientes inadimplentes, é a questão com antecipação do pagamento. Hoje não tem essa previsão, tem fiança, seguro bancário, mas um cliente que está em uma situação de falência não consegue contratar esse tipo de serviço junto às instituições bancárias, então deveria ser inserida uma linha de opção de pré-pagamento.

Destacando avanços que foram muito positivos na portaria 160, a questão da loja de atendimento, antes a concessionária tinha que instalar uma loja de atendimento em todo o município que ela tinha atendimento residencial, então se eu tenho um prédio, um usuário residencial, então se eu tenho um prédio em Marília, eu tenho que ter uma loja de atendimento física, pra atendimento presencial, e agora essa parte foi revisada e fala que a concessionária tem a obrigação de instalar a loja de atendimento quando houver uma quantidade de clientes que justifique tal medida, isso vai exatamente ao encontro desse racional de modicidade tarifária, de custos eficientes.

E também a questão da interrupção do fornecimento por inadimplência, adequação aos prazos estabelecidos em outras normas, como foi destacado aqui pelo Renato, a gente entende que apesar de poder melhorar, já está bastante adequado já à realidade e necessidade da concessionária Gás Brasileiro. Concluindo então, acho que é fundamental a análise de impacto regulatório, agência reguladora visando inclusive melhorar o processo de participação na medida que os usuários e todos os stakeholders vão saber os prós e contras daquela norma que está sendo proposta, e a Arsesp tem um papel fundamental na modicidade tarifária. Muito se fala, em diversos fóruns, sobre preço de gás, modicidade tarifária, que tem que reduzir tarifa, mas agora a gente está em um momento extremamente oportuno pra implementar de fato a redução do custo de prestação de serviço. Quando você permite racionalidades nos seus indicadores, nos seus prazos de atendimento, aí efetivamente a agência permite que haja eficiência nos custos e a redução deles, de outro modo não há como falar em modicidade tarifária senão só por meio de bravata mesmo, então agora a gente tem em mãos a possibilidade de trazer avanços nessa área. Muito obrigado.

GUACIRA GUIRALDINI MAMANA

Obrigada, Sérgio. Chamamos agora a senhora Cláudia Henrique Provasi, representante da Gás Natural São Paulo Sul.

CLÁUDIA HENRIQUE PROVASI (REPRESENTANTE DA GÁS NATURAL SÃO PAULO SUL – FENOSA)

Boa tarde a todos. Também inicialmente eu queria parabenizar a ARSESP por essa iniciativa. Há algum tempo também a Gás Natural Fenosa já vinha discutindo com a ARSESP a mudança da 160, que é uma legislação boa, mas necessitava de algumas alterações. Muita coisa do que a gente falou já foi abordado, eu vou destacar alguns pontos mais importantes e ressaltando pra todos que a nossa apresentação constitui as nossas contribuições oficiais.

Bom, no artigo 2º, também o limite de responsabilidade é um tema que preocupa muito a Gás Natural Fenosa, nós temos sim as mais diversas constituições de condomínios, então seria importante pra empresa que isso fosse adequado, que fosse deixar muito claro aonde é o limite de responsabilidade da concessionária e aonde é o limite de responsabilidade do usuário, até como medida pra educar o usuário porque a gente encontra de tudo por ai, apesar das campanhas que a gente faz, das ações que a gente toma, o usuário ainda deixa tudo muito a cargo da concessionária, então é importante definir muito bem aonde termina a nossa responsabilidade e onde tem início a responsabilidade do usuário.

No artigo 4, a gente falando de pedido de ligação, nós colocamos aqui um pleito que talvez seja considerado um pouco agressivo, mas é importante pra nós no tocante a necessidade do cliente residencial, de qualquer cliente, ele tem a vida dele financeira analisada no ato do pedido do serviço. Hoje a gente visita técnica, econômica pra concessionária levar o serviço, mas é importante verificar também as condições de saúde financeira do cliente, a partir do momento que a gente oferece um serviço público, a vida daquele cliente vai impactar não a concessionária, mas toda a concessão, então temos risco de inadimplência, tudo que a gente investiu pra captar o cliente, e de repente ele se torna inadimplente, uma situação que era previsível, cliente que tem uma saúde financeira ruim, hoje é fácil de averiguar isso, isso reverte como prejuízo pra concessão, não pra concessionária.

Uma alternativa que a gente coloca no parágrafo sétimo é de permitir o pré-pagamento, o usuário poder contratar o pedido de ligação e efetuar o pré-pagamento, se paga, ele recebe o serviço. No artigo oitavo, eu estou adiantando aqui, como eu já disse há outras contribuições, eu vou destacar os pontos mais importantes. No artigo oitavo a ARSESP fala da contagem de prazos, da interrupção da contagem de prazos. Isso é uma realidade pra gente rotineira, do dia a dia de fiscalizações da agência, a agência é atuante, e ela estabelece muito claramente os prazos em que o cliente tem que ser atendido e o que pode interromper esse prazo. Então a gente pede aqui a inserção de dois incisos no artigo oitavo, que por motivos de segurança técnica, de segurança ou técnicos, e quando houver agendamento com o cliente, que isso seja afastado e também interrompa o prazo, que isso fique claro, pra depois não criar uma situação de impasse ou discussão com a própria agência. Se a gente demonstrar que houve uma questão técnica ou que houve um agendamento com o cliente, o cliente está ciente disso, de que ele vai demorar pra ser atendido, mas por uma questão que houve um consenso com ele, que isso interrompa o prazo e evite que a gente seja de alguma forma penalizado posteriormente.

Referente a medição. No parágrafo da medição, também a gente concorda com tudo que foi dito pela Comgás e pela Gás Brasileiro, mas a gente pede a exclusão do parágrafo primeiro. Na questão do direito da concessionária de instalar o medidor que realize leitura à distância ou remota. A gente entende que o modo como a concessionária vai realizar a medição é uma gestão interna dela. Na Espanha hoje a gente usa muito a auto leitura, a ficha de leitura manual. Se esse dado chega pra gente, preenchido pelo próprio cliente e não há uma discussão, ele é tão válido e às vezes muito mais eficaz do que uma leitura, uma leitura pura, remota, ou por outro

aparelho eletrônico. Então, que a gestão não fique colocado aqui na 160 como é a gestão da leitura, a gestão da leitura, o modo como ela vai ser feito, é uma atribuição da concessionária.

No artigo 31, quando a gente fala que os lacres e os selos aplicados nos medidores, e o rompimento dos selos, que a gente gostaria que a ARSESP considerasse todos os custos necessários para fazer esse reparo, e inclusive uma multa depois a final de todos esses custos, então, custo de selo, custo de equipes, tudo isso seja calculado pra ser cobrado do cliente.

No artigo 41, os meus colegas já falaram bastante aqui do período de faturamento, leitura e faturamento, nós entendemos que sim é necessário que o ciclo de faturamento seja estimadamente de 30 dias, ele pode ser maior ou menor, dependendo do mês do ano, dependendo da festa, do feriado anual. E pra todos os segmentos, exceto os residenciais, ficaria facultada a emissão de uma conta intermediária a título de adiantamento, em nosso ver, ao invés de ser sobre a fatura anterior, tem que ser sobre a fatura vigente. Não sei se os sistemas das outras empresas permitem isso, mas pra nós é possível fazer isso.

Um ponto que é importante pra gente na leitura e faturamento, no artigo 43, no parágrafo sexto, a gente entende sim que pode corretores, o gás tem que ser corrigido pelo PTV ou PTZ, mas nós gostaríamos de suprimir o final do artigo, a gente entende que é importante que especificamente seja considerado pra temperatura o valor de 20°C. A questão do cálculo da compressibilidade, existem meios físicos pra isso que fica muito complicado e muito custoso pra toda a concessão você fazer média pra chegar a compressibilidade que você vai aplicar pra outro cliente, a variação vai ser tão pequena e o custo impacta na modicidade tarifária vai ser muito grande.

No artigo 50, a gente entende que é importante sim haver a cobrança complementar por qualquer motivo. Isso é previsto pelas resoluções da ANEEL e ele deve ser permitido, as diferenças de fatura da maior a menor devem ser cobradas do cliente. Na conta de gás também é assim, como já falou a Comgás e a Brasiliano, a nossa conta de gás obedece ao regime fiscal, aprovado pela Secretaria da Fazenda. Hoje a gente tem um layout muito delimitado, e se a gente for colocar alguma coisa nesse layout, a gente tem que entrar na Secretaria da Fazenda novamente e pedir um ajuste de regime fiscal, e quanto mais dado a gente coloca na conta, mais chamadas você tem dos clientes, principalmente dos residenciais, eles querem saber o porquê que você esta colocando isso, se tem campanha do agasalho aonde eles podem deixar. Isso atrai uma série de chamadas dos clientes, e se ele receber algo que ele não entende, ele tem duvidas, ele liga pra você e você despense toda uma equipe, todo um pessoal pra explicar isso pra ele, explicar para o cliente como é feito o cálculo da fatura de gás. É complicado, isso nós já temos no site, se você for colocar tudo isso na conta, a gente entende que o cliente vai ficar confuso, ao invés da gente conseguir elucidar as dúvidas do cliente, sendo que a gente tem canais pra isso, a gente vai confundir o cliente ainda mais.

Finalmente, no artigo 67, que vem interrupção do fornecimento, a gente entende que o cliente deve ser cortado independente do segmento dele em 15 dias, de forma

igualitária pra todo mundo. Hoje o cliente residencial tem condições de gerir muito bem as suas contas, então 15 dias é o prazo praticado no segmento elétrico que seria razoável pra nós.

Quanto a religação, a gente entende que sim, a ARSESP tem que verificar a possibilidade de haver pré-pagamento, se o cliente tem uma condição difícil, se ele tá em operação judicial, ele tem direito a ter o gás, mas ele tem que fazer isso de uma forma que ele não onere o resto da concessão. Se a gente ficar financiando um cliente, não é a concessionária que está financiando, são os outros usuários. Então é importante que ele tenha o direito de pagar previamente, é o que o judiciário já pratica hoje, o judiciário já determina que os clientes façam o pré-pagamento e se eles querem continuar com o fornecimento. Nesse caso, a garantia pra gente tem que ser em dinheiro, em pré-pagamento, mas basta o cliente entrar em inadimplência, a gente já pode exigir, conforme a situação do cliente, um pré-pagamento pra ele.

Bom, basicamente são os temas que a gente colocou, quando a gente fica por último é mais fácil, porque todo mundo já falou antes, mas os pontos que nos preocupam, vocês podem ver que são os mesmos, são os pontos que a gente vê ai no decorrer desses 16 anos. É o que a gente tem visto no mercado, e são pontos pra gente refletir. É importante a gente se preocupar sim com direitos individuais, mas a gente não pode deixar de esquecer que a gente presta um serviço público, pra todos. Quanto mais a concessão rodar equilibrada, mais ela cresce, e esse é o intuito da ARSESP e da concessionária. Então agradeço a todos, boa tarde.

GUACIRA GUIRALDINI MAMANA

Obrigada, Cláudia. Chamamos agora o senhor Zevi Kann representante da Zenergias Consultoria Empresarial em Energia e Regulação Ambiental.

ZEVI KANN (REPRESENTANTE DA ZENERGAS CONSULTORIA)

Boa tarde, senhores. Quero cumprimentar os senhores diretores, Paulo Góes, Marcos Peres, todos os responsáveis pela edição da nova versão. Carina, Renato, Vasco, a equipe toda, Eliésio, todos que participaram desse trabalho e desse esforço com uma portaria fundamental e ela é uma portaria fundamental porque ela acabou sendo até mais que um best-seller na área das resoluções na área do gás, porque ela serviu de espelho em uma época que praticamente nenhum Estado tinha regulamentação a respeito, ela serviu depois como espelho pra quase todos os Estados do Brasil, que tem alguma coisa parecida. As vezes é recorta e cola, mas as vezes são portarias ajustadas. Então ela foi muito importante para a consolidação da regulação do gás no Brasil, e faz 15 anos.

Já que me abriram mais um minuto de tempo, só vou contar uma historinha curta da audiência quando houve a deliberação da 160, há 15 anos atrás, e é uma curiosidade, que estava presente a participação do Djalma, que é do Sindicato dos Gasistas, amigo meu, que está aqui. Posso contar Djalma? Naquela época, pra mostrar a diferença tecnológica, muita gente não tinha PowerPoint, muita gente nem sabia lidar com

PowerPoint, e era frequente que nas apresentações houvesse ou aqueles (...) que era chamado de transparência, muita gente não tinha nascido aqui, ou a sustentação oral mesmo, nas audiências públicas. Então os tempos mudaram, e por isso que é muito importante que se faça a revisão temporária, de tempos em tempos, das portarias, deliberações, porque o mundo vai mudando mesmo.

Aí entrando no tema, vou colocar de novo essa questão que já foi manifestada pelas três concessionárias que é a responsabilidade do ramal interno, porque em 2001 praticamente todas as edificações tinham medição individual, quando era medição individual, os medidores ficavam logo na entrada do prédio, em geral no piso da garagem, então da rua até o prédio eram alguns metros, e ali instalava o parque de medidores, e a partir de lá iam os dutos individuais para cada apartamento. Esse era o (...). Bom, durante esses 15 anos, vamos dizer, as concepções dos edifícios, as arquiteturas, mudaram muito, e a realidade hoje em dia é muito diferente. Então é muito comum você ter esses medidores já em um prédio, nos fundos, com 100, 150 metros às vezes de distância da rua, e é muito comum você ter esses medidores nos halls dos apartamentos, entre vários apartamentos, e mesmo dentro dos apartamentos. A medição eletrônica é um fato, então e medição remota é um fato. E isso possibilitou essas alternativas, então hoje em dia você não tem mais esse padrão que o ramal era de responsabilidade e é de responsabilidade das concessionárias, e os medidores. E os medidores também são de responsabilidade da concessionária e a partir então de um ponto imediatamente (...) passa o gás pertencer ao usuário. Essa situação então trás, vamos dizer, hoje em dia, diversos constrangimentos, por quê? Porque esses ramais chamados internos, até o medidor, são de difícil controle por parte da concessionária por envolver instalações e para o seu acesso necessita de autorização de terceiros, ou mesmo dos próprios usuários, quando a medição se realiza em área interna aos apartamentos, e os edifícios estão sujeitos a todo tipo de serviços de terceiros né, muitas vezes é reforma de elevador, passagem de novas fiações, troca dos sistemas eletrônicos, e tudo isso com o acesso permanente de terceiros é muito comum então se danificar essas instalações. Muito bem colocado pela Alexandra, a responsabilidade, isso é, regular por estancar vazamentos ou atendimento emergencial, esse não há o que discordar, esse continua pleno, em uma hora chega a concessionária, no máximo em uma hora, e é obrigada a estancar o vazamento, acessar o perímetro né, para que depois se façam os devidos reparos. Então, essa proposta não está sob análise, mas a questão da responsabilidade por esse ramal até o medidor, ele percorrendo todas essas áreas, internas da edificação, onde a concessionária não tem acesso normalmente e sujeitas a tantas interferências por parte dos moradores é realmente um ônus desnecessário. E essas ocorrências são frequentes né, colocamos aqui, foi citado, mas aqui está o próprio texto da deliberação de saneamento, feita pela própria ARSESP, sobre esse mesmo assunto. E o artigo sétimo já diz assim 'O ponto de entrega de água deverá situar-se na linha limite da testada do terreno ou logradouro público, em local de fácil e livre acesso que permita instalação do padrão de ligação e leitura do medidor. E depois há também outras considerações no artigo 33 estabelecendo distâncias. No setor elétrico também a resolução ANEEL 414 diz 'O ponto de entrega é a conexão do sistema elétrico da distribuidora com a unidade consumidora e situa-se no limite da via pública com a propriedade onde esteja localizada a unidade consumidora. Então, vamos dizer, é a

prática dos setores regulados considerar o limite de propriedade como o limite de responsabilidade direta da concessionária, e a proposta é que seja alterado esse limite em coerência com a realidade das edificações e instalações e a responsabilidade da concessionária se restringiria ao limite da propriedade do particular. No artigo 2º então, no inciso definindo o limite de responsabilidade tem um texto, vamos dizer, do tipo, aqui é só uma sugestão, mas um texto que tivesse esse conteúdo e que o ponto até o qual a concessionária se responsabiliza pela construção e manutenção situado na via pública e tendo como limite a área particular, então seria até lá a responsabilidade exercida. E muito obrigado, até logo.

GUACIRA GUIRALDINI MAMANA

Obrigada. As apresentações estão encerradas, lembramos que todas as contribuições e o cronograma, contendo as próximas etapas do processo de revisão tarifária, estão disponíveis em nosso site, no www.arsesp.sp.gov.br. E reforçando o que já foi dito pelo doutor Paulo, informamos que os senhores receberão por e-mail um questionário para opinarem sobre o processo de participação, especialmente sobre está audiência e sobre a consulta pública que se encerra hoje. Com esse instrumento esperamos coletar contribuições para aprimorarmos a participação social no âmbito das atividades da agência. Muito obrigada a todos.

MARCOS PERES BARROS

(comentários) Deixando as brincadeiras de lado, mas foram muito importantes. A gente vai analisar todas elas. Coloco a palavra aberta, a quem mais que desejar, que não foi inscrito, a gente tem tempo pra isso, fica disponível quem quiser falar alguma coisa, fazer alguma pergunta, fica aberta a palavra. (comentários)

CARINA APARECIDA LOPES COUTO (RESPONDENDO PELA SUPERINTENDÊNCIA DE REGULAÇÃO DE GÁS CANALIZADO)

Nós queremos agradecer muito a participação de todos, tanto na consulta pública, quanto na audiência pública. Isso enriquece muito o processo de elaboração de aprimoramento da portaria 160, que é o grande marco da relação entre as distribuidoras e os usuários. A agência, visando uma interação mais construtiva e transparente organizou o workshop, a consulta pública e agora a audiência pública. E nós aqui vamos fazer, o grupo de trabalho que reuniu integrantes tanto da, queria fazer um agradecimento ao grupo de trabalho que reuniu os integrantes da superintendência de regulação e fiscalização, a proposta inicial visou abranger a evolução do setor, vi aqui na audiência pública que tem mais algumas sugestões pra que a gente analise em relação à evolução do setor, a gente também visou harmonizar os interesses dos usuários, que são a parte mais vulnerável da relação de consumo das distribuidoras, dos potenciais usuários, e do governo na elaboração dessa proposta. Agora a gente vai fazer a análise, uma análise acurada de todas as contribuições, e depois vai ser publicado um relatório de análise, que aqui na agência a gente chama de

relatório circunstanciado, que vai ser publicado no site da agência de forma integrada. E é isso, muito obrigada.

MARCOS PERES BARROS

Obrigado, Carina, pela participação sua, agradeço a todo o pessoal que trabalha na equipe toda, pelo bom trabalho que vocês fizeram. Daquela parte que foi citado da avaliação do impacto regulatório, nós trouxemos pra agência aqui quando nós chegamos, o que a ANEEL pratica há alguns anos também. E a gente está querendo pegar alguma deliberação, alguma coisa, pra fazer esse trabalho. Acho que isso é importante pra regulação, fazer esses impactos né. Muito importante, a ANEEL já trabalha há uns 2, 3 anos com isso, e a gente quer tentar fazer isso agora. Essa que não teve tempo, mas a gente está implantando isso na agência. Muito importante o que o Sérgio colocou aqui, a gente agradece a colaboração, mas estamos já na linha tá Sérgio. Acho que é importante. Paulo.

PAULO ARTHUR LENCIONI GÓES

Bem, só uma palavra também rápida aqui de agradecimento mais uma vez, reforçar o que já foi colocado pelo Marcos, pela Carina, um trabalho que envolveu a participação em conjunto de colaboradores aqui da Arsesp, um trabalho de longo tempo já de realização, de fôlego, de uma análise muito cuidadosa, que também será feita agora a partir de todas essas contribuições que foram recebidas, muito importantes. E a modicidade tarifária, sem dúvida é um dos pilares da regulação, assim como é também a qualidade do serviço, tudo isso tem que ser pesado e ponderado, buscando sempre o melhor custo benefício. E mais uma vez reforçar que o nosso objetivo é nos colocar de maneira cada vez mais transparente, mais clara com o nosso público, com a sociedade, com o usuário do serviço, com o prestador do serviço, com o titular do serviço, e pra isso mais uma vez eu reforço se puderem respondam a nossa pesquisa que vai ser muito útil pra que a gente aprimore o nosso processo de audiências, consultas públicas e participação social. Agradeço muito a todos, muito obrigado.

MARCOS PERES BARROS

Eu não podia deixar no encerramento de agradecer toda a sua equipe da DRI que trabalhou ai com a preparação de todo o material (comentários).

PAULO ARTHUR LENCIONI GÓES

Permita-me mais um minuto. Eu quero agradecer a toda a equipe da ARSESP, tanto que colaborou e que realizou esse trabalho de fôlego quanto a equipe da DRI, da assessoria de comunicação, da gerência de acompanhamento de convênios, a Guacira, a Rose, a Silvia, a Samira, as nossas estagiárias que estão ali na frente fazendo todo o suporte, a todos aqui da DRI meu agradecimento, e a todos da ARSESP.

MARCOS PERES BARROS

Você já tinha falado, as apresentações estão disponíveis no site, todos tem acesso a essas apresentações. Nada mais tendo, dou por encerrada a audiência pública. Agradeço a participação de todos. Muito obrigado.

Fim.