

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES 2018



ÍNDICE

- 003 | A ARSESP | MISSÃO | VISÃO
- 004 | ORGANOGRAMA | DIRETORIA COLEGIADA
- 005 | APRESENTAÇÃO
- 006 | LINHA DO TEMPO
- 010 | CONSELHOS DE ORIENTAÇÃO | 10 | COE | 11 | COSB
- 012 | SECRETARIA EXECUTIVA
 - | 013 | Tecnologia da Informação | 014 | Planejamento e Desenvolvimento de Recursos Humanos
 - | 015 | Acompanhamento de Processos e Protocolo | 015 | Gestão Orçamentária e Financeira
- 017 | OUVIDORIA | SIC
- 022 | DIRETORIA DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS
 - | 024 | Comunicação | 027 | Acompanhamento de Convênios
 - | 028 | Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) | 031 | Apoio Jurídico
- 032 | DIRETORIA DE REGULAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA E DE MERCADOS
 - | 038 | Fiscalização | 041 | Regulação
- 044 | DIRETORIA DE REGULAÇÃO TÉCNICA E FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO BÁSICO
 - | 047 | Fiscalização | 053 | Regulação
- 062 | DIRETORIA DE REGULAÇÃO TÉCNICA E FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ENERGIA
 - | 065 | Fiscalização
- 076 | DIRETORIA DE REGULAÇÃO TÉCNICA E FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE GÁS CANALIZADO
 - | 083 | Regulação | 088 | Fiscalização



a Arsesp

Instituída pela Lei Complementar nº 1.025 (de 7 de dezembro de 2007) e regulamentada pelo Decreto nº 52.455 (de 7 de dezembro de 2007), a Arsesp foi criada para reforçar o processo de universalização e melhoria da qualidade dos serviços de saneamento no Estado de São Paulo. Em linha com a nova legislação para o setor de saneamento – Leis Federais 11.445/07 e 11.107/05 – a autarquia incorporou a experiência de 10 anos de regulação dos serviços de energia e gás da Comissão de Serviços Públicos de Energia (CSPE), criada em 1997. Multissetorial, a Agência é uma autarquia de regime especial, com autonomia administrativa, orçamentária, financeira e decisória. É ela que regula, controla e fiscaliza os serviços de gás canalizado e de saneamento básico de titularidade estadual, bem como fiscaliza os serviços de energia elétrica delegados pela ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica. A regulação, no setor de saneamento, dá-se por delegação municipal, conforme previsão legal.

POR MEIO DE UMA ATUAÇÃO TÉCNICA, TRANSPARENTE E INDEPENDENTE, A ARSESP BUSCA

- ▶ assegurar o cumprimento e o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos de concessão;
- ▶ estabelecer normas e padrões para a prestação dos serviços regulados;
- ▶ estimular a eficiência e melhorias constantes na qualidade dos serviços prestados pelas concessionárias;
- ▶ estimular a expansão e a universalização dos serviços;
- ▶ assegurar que as concessionárias cumpram as regras dos contratos e dos regulamentos, aplicando penalidades quando necessário;
- ▶ informar os direitos e deveres dos usuários com relação aos serviços prestados;
- ▶ aproximar a sociedade da regulação;
- ▶ assegurar tarifas justas para os usuários.

MISSÃO

Assegurar a adequada prestação dos serviços de energia elétrica, gás canalizado e saneamento básico, contribuindo para o desenvolvimento sustentável dos setores e garantindo o equilíbrio nas relações entre usuários, prestadores de serviços e poder público.

VISÃO

Ser reconhecida pela excelência de sua atuação nos setores de energia elétrica, gás canalizado e saneamento básico, pela qualidade dos seus produtos de regulação e fiscalização, competência de seus recursos humanos e transparência de suas ações.

ORGANOGRAMA



DIRETORIA COLEGIADA EM 2018

MARCOS
PERES
BARROS

PAULA
FERNANDES
DA ROCHA
CAMPOS

JOSÉ
BONIFÁCIO
DE SOUZA
AMARAL FILHO

PAULO
ARTHUR
LENCIONI
GÓES

HÉLIO
LUIZ
CASTRO



APRESENTAÇÃO

Ao folhear as páginas deste Relatório de Atividades, o leitor perceberá os avanços significativos da Arsesp neste ano de 2018. A Agência há onze anos atua com dedicação e responsabilidade no ambiente regulatório e fiscalizatório dos serviços públicos que são essenciais à vida do cidadão, como o saneamento básico, o gás canalizado e energia elétrica, este último por delegação da Aneel.

Dentre os avanços, destacam-se: a realização do segundo Concurso Público da Arsesp para preenchimento de 46 novos cargos para servidores estaduais; a conclusão da 2ª Revisão Tarifária Ordinária da Sabesp; o início do processo da 4ª Revisão Tarifária da Comgás; a proposta de Agenda Regulatória (AR) para o biênio de 2019/2020, com 46 ações e mais de 70 contribuições recebidas em consulta pública; e o início da 2ª edição da Pesquisa de Satisfação dos Usuários Residenciais dos Serviços de Água e Esgoto dos municípios regulados pela Agência.

Ressaltamos também o projeto pioneiro Arsesp Cidadania, parte da III Semana do Consumidor Arsesp, uma iniciativa voltada ao atendimento dos consumidores dos serviços regulados em uma ação conjunta com as concessionárias Eletropaulo, Sabesp e Comgás. Alocada no Metrô Brás, a ação teve mais de mil consumidores atendidos e aprovação de 83% de consumidores que estiveram no local, após pesquisa realizada pela Arsesp.

A Agência também coordenou neste ano duas publicações institucionais expressivas, a saber: o e-book (livro digital) *Mudança do papel do Estado* e o advento das Agências Reguladoras, de teor técnico, que visa proporcionar ao leitor um panorama, o mais amplo possível, da regulação no Brasil e a atuação da Arsesp em particular. A obra traz também artigos de especialistas sobre os setores regulados pela Agência; a Revista Arsesp: 10 anos de Regulação apresenta oito artigos técnicos produzidos com exclusividade pelos servidores da instituição, dando assim mais visibilidade aos trabalhos produzidos por sua equipe.

Entre os eventos realizados em 2018, vale destacar o *Simpósio da Estrutura Tarifária da Sabesp*. O encontro, que durou quatro dias, nasceu devido ao fato de que a atual estrutura tarifária da Sabesp remonta ao Plano Nacional de Saneamento (PLANASA – 1970), tendo como última normativa o Decreto Estadual nº 41.446/1996. Interlocutores do setor de saneamento de São Paulo ressaltaram a importância da revisão da estrutura tarifária em vigor. A Arsesp acatou o pedido e o tema faz parte de uma das ações da Agenda Regulatória.

Vale destacar também o lançamento dos Resumos Técnicos dos Projetos de P&D e C&R, que abrangeu uma programação de palestras sobre o panorama mundial das inovações na área de distribuição do gás natural na Europa e no Japão. Também ressaltamos as atividades da fiscalização da geração de energia elétrica em 2018, em que a Arsesp deu ênfase à segurança de barragens dos empreendimentos hidrelétricos, como consequência da aplicação da Lei Federal nº 12.334 (Lei das Barragens) e da Resolução ANEEL nº 696. Foram fiscalizados 13 centrais de geração hidrelétricas já seguindo esses novos procedimentos.

Em 2018, a Agência assinou Termos de Cooperação de grande relevância, a saber: com a CETESB, Secretaria da Saúde do Governo do Estado de São Paulo e com o Instituto de Conservação Ambiental *The Nature Conservancy* do Brasil (TNC). Até dezembro de 2018, a Arsesp alcançou 309 Convênios de Cooperação em Saneamento Básico com municípios paulistas.

Estas e outras ações e projetos poderão ser conferidos com mais detalhes nas páginas seguintes desta publicação.

Desejamos a todos uma boa leitura!

Diretoria Colegiada da Arsesp

LINHA DO TEMPO

1960



1960 – Criado o Ministério das Minas e Energia, Lei 3.782, de 22 de julho de 1960.

1965



1965 – Instituído o Departamento Nacional de Águas e Energia (DNAE) pela Lei 4.904, de 17 de dezembro de 1965. Em dezembro de 1968, teria a denominação alterada para Departamento Nacional de Águas e Energia Elétrica (DNAEE).

1990



1990 – Criado o Programa Nacional de Desestatização, Lei 8.031 de 12 de abril de 1990.

1996



1996 – Criada a primeira agência no Brasil, a ANEEL (Agência Nacional de Energia Elétrica), por meio da Lei 9.427 e Decreto 2.335/1997, autarquia vinculada ao Ministério de Minas e Energia. No ano seguinte foram instituídas a ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações), Lei 9.472/1997 e a ANP (Agência Nacional do Petróleo) Lei 9.478/1997. Todas na esfera Federal.

2005



2005 – Início da Revisão Tarifária de Gás Canalizado da concessionária Gás Natural São Paulo Sul, realizada pela CSPE.

2007



2007 – Entra em vigor a Lei 11.445, de 5 de janeiro de 2007, que institui o marco regulatório que estabeleceu as diretrizes nacionais do saneamento básico.

2007 – Criada a Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo (Arsesp) pela Lei complementar estadual 1.025, e regulamentada pelo Decreto 52.455, ambas de 7 de dezembro de 2007, que sucedeu e incorporou a experiência de 10 anos da CSPE. Além dos serviços de energia elétrica (por delegação da Aneel) e gás canalizado, a Arsesp passou a incorporar a regulação e fiscalização dos serviços de saneamento básico no estado de São Paulo.

2008



2008 – Publicada a Deliberação Arsesp nº 31, de 1º de dezembro de 2008, que dispõe sobre as sanções administrativas (advertências e multas) às concessionárias reguladas no setor de saneamento básico para evitar violações da lei e de contratos e, portanto, para garantir serviços eficientes e de qualidade aos usuários.

1997



1997 – Criada a Comissão de Serviços Públicos de Energia (CSPE), pela Lei Complementar nº 833, de 17 de outubro de 1997. A CSPE nasceu com o objetivo de fiscalizar as concessionárias de energia elétrica por meio de convênio com a ANEEL e regular e fiscalizar as distribuidoras de gás canalizado no Estado de São Paulo, para garantir a qualidade dos serviços oferecidos à população paulista.

2001



2001 – Publicada a Portaria CSPE nº 160, de 20 dezembro de 2001, que estabeleceu as condições gerais a serem observadas na prestação dos serviços públicos de distribuição de gás canalizado no Estado de São Paulo.

2004



2004 – Início e conclusão da Revisão Tarifária de Gás Canalizado das concessionárias Comgás e Gás Brasileiro (GBD), realizada pela CSPE.

2009



2009 – Publicada a Deliberação Arsesp nº 106, de 13 de novembro de 2009, que estabelece as condições gerais para a prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário regulados pela Arsesp.

2009 – Realização do 1º Concurso Público em 12 de julho de 2009.

2009 – Conclusão da Primeira Revisão Tarifária de Gás Canalizado da concessionária Comgás e Gás Brasileiro (GBD), realizada pela Arsesp.

2010



2010 – A Arsesp recebe por meio de convênio de cooperação autorização para atuar na capital paulista (que conta com serviços geridos pela Sabesp), e também de mais dois municípios com serviços prestados por empresas privadas: Mairinque (Saneaqua) e BRK Ambiental (ex Foz de Santa Gertrudes, ex Odebrecht Ambiental), totalizando 199 municípios regulados.

2010 – Conclusão da Revisão Tarifária de Gás Canalizado da Gás Natural São Paulo Sul (Fenosa).

2010 – Início da Primeira Revisão Tarifária Ordinária da Sabesp.

2010 – Posse dos empregados apresentados no 1º Concurso Público.

2011



2011 – Implantada a Ouvidoria da Agência, representando um passo importante no fortalecimento do

2012



relacionamento com a sociedade.

2012 – A Arsesp desenvolveu pesquisa pioneira no Brasil para mensurar e conhecer o nível de satisfação dos usuários dos serviços de abastecimento de água, com cerca de 45 mil usuários residenciais entrevistados.

2013



2013 – Lançamento do novo Portal Arsesp e a presença da Agência nas Redes Sociais, ampliando, assim, o nível de conhecimento com seus *stakeholders*.

2014



2014 – Conclusão da Primeira Revisão Tarifária Ordinária da Sabesp, em 10 de abril de 2014.

2014 – A Arsesp desenvolve pesquisa para mensurar e conhecer o nível de satisfação dos usuários dos serviços de gás canalizado do estado, com cerca de 5 mil entrevistados.

2014 – Agência atinge o total de 282 municípios conveniados em saneamento, o que equivale a 43% do número de municípios do Estado e 46% da população.

2015 – Realização da Revisão Tarifária



2015

Extraordinária da Sabesp devido à crise hídrica que atingiu o estado desde 2014 até meados de 2016, em que os níveis de seca e redução de oferta de água atingiram graus preocupantes e poucas vezes vistos na história paulistana.

2015 – Início e conclusão da Primeira Revisão Tarifária Ordinária da BRK Ambiental (ex Foz de Santa Gertrudes, ex Odebrecht Ambiental) e Revisão Tarifária Extraordinária da Saneagua (Mairinque), devido à crise hídrica.

2016

2016 – Início da 2ª Revisão Tarifária Ordinária da Sabesp.
2016 – Em comemoração ao Dia Mundial do Consumidor, de 15 de março, a Arsesp lança a I Semana do Consumidor ARSESP.

2017

2017 – ARSESP divulga o marco regulatório para distribuição de Biometano canalizado no Estado de São Paulo.

2017 – Agência lança um Aplicativo para smartphones que permite aos consumidores fazer reclamações e obter orientações sobre serviços públicos de saneamento, gás canalizado e energia elétrica.

2017 – Publicada a Deliberação Arsesp nº 732, de 6 de julho de 2017, que substitui a portaria CSPE nº 160 e estabelece as novas condições gerais a serem observadas na prestação de distribuição de gás canalizado no Estado de São Paulo.

2018

2018 – Promulgada a Lei 1.322 de 15 de maio de 2018, que cria o Plano de Carreiras e classes, de empregos públicos e sistema retributivo para os funcionários da Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo.

2018 – Conclusão da 2ª Revisão Tarifária Ordinária da Sabesp.
2018 – Realização do 2º Concurso Público em 24 de abril de 2018.

2018 – Arsesp fecha o ano regulando os serviços de abastecimento de água e coleta e tratamento de esgotos em 299 municípios do Estado por meio do Convênio de Cooperação firmado entre o município e o Governo do Estado de São Paulo, 297 são operados pela Sabesp, 1 pela BRK Ambiental (município de Santa Gertrudes) e 1 pela Saneagua (município de Mairinque).

ATIVIDADES DOS CONSELHOS DE ORIENTAÇÃO

A ARSESP tem o Conselho de Orientação de Energia (COE) e o Conselho de Orientação de Saneamento Básico (COSB). Os Conselhos contam com a participação de representantes dos poderes concedentes, dos setores econômicos regulados e de organizações da sociedade civil (associações, sindicatos e federações). Dentre suas principais competências estão: deliberar sobre a estrutura organizacional da ARSESP, os relatórios de atividades e as propostas orçamentárias, assim como acompanhar as atividades e apresentar proposições da ARSESP. Tais Conselhos exercem um importante papel de controle e participação social.

COE

ÚLTIMA COMPOSIÇÃO DO CONSELHO DE ORIENTAÇÃO DE ENERGIA NO ANO DE 2018:

- a) Marcos D'Avino Mitidieri – membro de livre escolha do Governador;
- b) Ana Paula Fernandes da Rocha Campos – membro de livre escolha do Governador;
- c) Sérgio Nieri Barillari – membro de livre escolha do Governador;
- d) Ruy Bottesi – representante da Federação das Indústrias do Estado de São Paulo – FIESP;
- e) Gabriel Alves Pereira Júnior – representante das empresas prestadoras de serviços de energia no Estado;
- f) Carlos Eduardo de Freitas Brescia – representante das empresas prestadoras de serviços de energia no Estado;
- g) Sérgio Henrique Guimarães de Paula – representante das empresas prestadoras de serviços de energia no Estado;
- h) Célia Maria Ferracioli dos Santos – representante da Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON;
- i) Cristiane Lima Cortez – representante da Federação do Comércio do Estado de São Paulo – Fecomercio;
- j) Gilmar Ogawa – representante da sociedade civil, indicado pelos Conselhos de Consumidores;
- l) José Manoel Teixeira – representante dos trabalhadores nas empresas prestadoras de serviços de energia no Estado;
- m) Gilson Gonçalves de Souza – representante dos trabalhadores nas empresas prestadoras de serviços de energia no Estado;
- n) Carlos Alberto Xavier Brandão – representante do Sindicato da Indústria da Energia no Estado de São Paulo; e
- o) Marcos Rodolfo Kessler – representante do Sindicato da Indústria da Energia no Estado de São Paulo.

No ano de 2018, participaram do Conselho de Orientação de Energia os Srs. Marcos Peres Barros (Diretor da ARSESP, indicado pela Diretoria), José Antônio Jardini (membro de livre escolha do Governador), Carlos Roberto Silvestrin (membro de livre escolha do Governador), Carlos Roberto Estracine (representante da Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON).

Os principais temas tratados por esse Conselho durante o ano de 2018

foram: agenda regulatória da Diretoria de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Distribuição de Gás Canalizado; gás natural; projetos de lei em trâmite no Congresso Nacional sobre a modernização do setor elétrico, Gás para Crescer, RenovaBio; Projeto Gás para Crescer; compartilhamento de infraestrutura e travessias; inovação & sustentabilidade nas fontes de energia e no foco do cliente; área de concessão da Gás Brasileiro Distribuidora S/A; sistema supervisorio; indicadores das concessionárias de energia elétrica; orçamento da Arsesp; atividades desenvolvidas pela Diretoria de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Distribuição de Gás Canalizado; expansão das redes de distribuição de gás canalizado; compartilhamento de infraestrutura de energia e Telecom; fiscalização da geração de energia; indicadores de segurança no fornecimento de gás canalizado no Estado de São Paulo; dados e informações sobre informações recebidas pela Fundação Procon-SP; usina híbrida; suprimento de energia elétrica ao Estado de São Paulo; cláusula primeira do contrato de concessão da Gás Natural Fenosa – repasse do custo do gás natural; sistema de informações da Arsesp; fiscalização dos serviços de eletricidade – fiscalização estratégica; mercado livre – gás canalizado; programa de eficiência energética no Estado de São Paulo em desenvolvimento

pela Secretaria de Energia e Mineração, por meio da Subsecretaria de Energia Elétrica; mobilidade elétrica; projetos e políticas públicas em desenvolvimento pela Secretaria de Energia e Mineração, por meio da Subsecretaria de Energias Renováveis (incluindo o de biometano); acidente de trabalho ocorrido na cidade de Jundiá-SP, decorrente de vazamento

de gás; Convênio ANEEL/Arsesp – Contrato de Metas 2018; estrutura das tarifas de gás canalizado; ações institucionais da Arsesp; revisão tarifária das concessionárias de distribuição de gás canalizado do Estado de São Paulo, em especial, sobre a Deliberação Arsesp nº 840, de 4/12/2018, que estabelece o cronograma de eventos do quarto processo

de revisão tarifária da concessionária de distribuição de gás canalizado, Companhia de Gás de São Paulo – Comgás.

O Conselho de Orientação de Energia enviou contribuições à Consulta Pública nº 016/2018, aberta pela ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica sobre compartilhamento de rede.



ÚLTIMA COMPOSIÇÃO DO CONSELHO DE ORIENTAÇÃO DE SANEAMENTO BÁSICO NO ANO DE 2018:

- a) Hélio Luiz Castro – Diretor da ARSESP, indicado pela Diretoria;
- b) Marcel Costa Sanches – representante das empresas prestadoras de serviços públicos de saneamento básico no Estado, reguladas pela ARSESP;
- c) Antonio Agostinho Gomes Pereira – representante das empresas prestadoras de serviços públicos de saneamento básico no Estado, reguladas pela ARSESP;
- d) Edson Souza Pinto – representante dos trabalhadores das empresas prestadoras de serviços públicos de saneamento básico, reguladas pela ARSESP;
- e) Marcello Gonella de Andrade – representante da Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON;
- f) Paulo Bezerril Júnior – representante da Federação das Indústrias do Estado de São Paulo – FIESP;
- g) Edson Aparecido da Silva – representante da Federação Nacional dos Urbanitários – Seção São Paulo;
- h) Wair Jacinto Zapelão – representante de município;
- i) Evaristo Antônio Reitz de Castro – representante de município;
- j) Luiz Antônio Hussne Cavani – representante de município;
- l) Benjamim Bill Vieira de Souza – representante de município;
- m) Alceu Guérios Bittencourt – indicado pela Seção São Paulo da Associação Brasileira de Engenharia Sanitária – ABES-SP;
- n) Orestes Marraccini Gonçalves (Presidente) – membro de livre escolha do Governador do Estado;
- o) Paulo Arthur Lencioni Góes – membro de livre escolha do Governador do Estado; e
- p) Thaís Rey Grandizoli – membro de livre escolha do Governador do Estado.

Os principais temas tratados por esse Conselho durante o ano de 2018 foram:

processo de revisão tarifária da Sabesp e reestruturação tarifária; governança: transparência; governança: *compliance*; medida provisória a ser editada pelo Governo Federal, que altera a legislação nacional de saneamento básico; Fórum Alternativo Mundial da Água; Fórum Mundial da Água; plano de carreira e equiparação salarial dos servidores da Arsesp e tramitação na Alesp; mecanismo de ajuste da demanda; orçamento da Arsesp; semana do consumidor; situação hídrica da macrometrópole de São Paulo; proposta de agenda regulatória 2019/2020 da Diretoria de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Saneamento Básico da Arsesp; planejamento estratégico da Diretoria de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Saneamento Básico, com a ressalva de que a Arsesp terá um planejamento estratégico; pesquisa de satisfação dos usuários de saneamento básico; programa quadrienal de pesquisa e desenvolvimento tecnológico para a inovação em serviços de saneamento básico regulados pela Arsesp; sistema de informação da Arsesp; informe sobre o Simpósio de Estrutura Tarifária da Sabesp; informações do Procon.

O Conselho de Orientação de Energia e o Conselho de Orientação de Saneamento Básico encaminharam ofício à equipe de transição do Governo do Estado de São Paulo, cujo objetivo foi informar que há duas Diretorias vagas na Arsesp, quais sejam, a Diretoria de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Energia e a Diretoria de Regulação Econômico-Financeira e de Mercados.



SECRETARIA EXECUTIVA

DESTAQUES

SAFI – Sistema de Apoio às Fiscalizações, realização do concurso público da Arsesp, aprovação da Lei Complementar que institui o Plano de Carreiras e Classes, de Empregos Públicos e Sistema Retributório para os empregados da Arsesp, conclusão da licitação para a prestação de serviços de reforma do edifício da futura sede da Arsesp.

Encontra-se em fase de execução o projeto de desenvolvimento do SIA – Sistema de Informações da Arsesp, cujo objetivo é reunir, organizar, criar indicadores e disponibilizar informações, com acesso em tempo hábil e com segurança, para subsidiar a tomada de decisão da Agência em relação às concessionárias, distribuidoras e permissionárias reguladas e fiscalizadas. Dentre os benefícios mapeados pode-se relacionar o aumento do controle e da capacidade de fiscalização e a antecipação de cenários que demandem respostas a emergências e crises.

O Espro – Escritório de Projetos da Arsesp é uma estrutura que desempenha a função de ponto focal da experiência em projetos, alinhada ao corpo de conhecimento em gerenciamento de projetos compilado pelo PMI (Project Management Institute). O escritório é o responsável por criar e disponibilizar modelos básicos de artefatos, sensibilizar colaboradores em relação ao tema, prover capacitação, centralizar informações dos principais projetos da Agência. A atuação do Escritório maximiza as taxas de sucesso dos projetos vinculados às ações da Agenda Regulatória da Arsesp.

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

O ano de 2018 foi marcado por vários feitos da Gerência de Tecnologia da Informação, sendo possível destacar:

a) Início da operação do registro dos incidentes

pelas concessionárias de gás via internet pelo SAFI – Sistema de Apoio às Fiscalizações, para a Diretoria de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Distribuição de Gás Canalizado;

b) Início da operação, no SAFI – Sistema de Apoio às Fiscalizações, da fiscalização dos indicadores ACI – Atendimento Comercial Individual para a Diretoria de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Distribuição de Gás Canalizado;

c) Início da operação da fiscalização do indicador COG – Concentração de Odorante no Gás para a Diretoria de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Distribuição de Gás Canalizado;

d) Início da operação de coleta de dados das prestadoras de saneamento básico, via internet, pelo SAFI – Sistema de Apoio às Fiscalizações, dos indicadores contratuais e das regiões metropolitanas para a Diretoria de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Saneamento Básico;

e) Parametrização e ajustes no SAFI – Sistema de Apoio às Fiscalizações para a fiscalização do indicador de faturas dos consumidores de gás canalizado;

f) Disponibilização dos módulos de Incidentes e Interrupções Programadas para a Diretoria de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Saneamento Básico; e

g) Parametrizações e ajustes para a fiscalização dos indicadores CFQ – Características Físico-Químicas para Diretoria de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Distribuição de Gás Canalizado.

Ainda, sobre o SAFI – Sistema de Apoio às Fiscalizações, vale ressaltar que foram envidados vários esforços no sentido de incluir no sistema outros tipos de fiscalizações, como por exemplo, as fiscalizações remotas e comerciais na Diretoria de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Saneamento Básico e fiscalizações de Investimentos na Diretoria de Regulação Econômico-Financeira e de Mercados.

OUTRO SISTEMAS:

a) Sistema de Atendimento ao Usuário CRM –

Criação de formulário que retira a obrigatoriedade do CPF para solicitações do tipo Informação;

b) Sistema de Atendimento ao Usuário CRM –

Estudo de atualização de versão 2011 para versão 2015 do Dynamics;

c) Sistema de Gestão Documental SISDOC –

Importação do legado de processos digitalizados pela Gerência de Processos e Protocolo;

Existem, ainda, atividades referentes a aquisições de serviços e de equipamentos, a maioria delas visando à adequação e ao atendimento ao concurso público:

a) Aquisição de microcomputadores;

b) Aquisição de novos equipamentos de rede

como *switches-core* e de borda para melhoria do desempenho dos serviços de rede cabeada;

c) Aquisição de equipamentos para a Rede

Wireless como Access points, Servidores Radius, controladoras, etc.;

d) Implantação da Rede Voip, gerando economia

considerável, que vai agregar novas tecnologias na área de telefonia fixa como áudio e vídeo conferência (SoftPhone), cujos serviços são: aquisição de 283 novos aparelhos telefônicos e serviços de configuração e manutenção desta;

e) Contratação de serviços de outsourcing de impressão e reprografia com aquisição de

impressoras de rede para atender a todo o parque de impressão da Arsesp, suporte técnico para a manutenção destes equipamentos e fornecimento de suprimentos a estes mesmos equipamentos;

f) Aquisição de Licenças Microsoft como Microsoft Office 2016 Standard e Professional, Sharepoint 2016 – User Call, SQL 2017 – User Call e Windows Server – User Call;

g) Aquisição de solução de controle de conteúdo e proteção da rede da Arsesp – Next Generation Firewall (NGFW) e solução de Gerência Centralizada de NGFW e Relatórios via software; e

h) Aquisição de licenças de correio eletrônico – INTEGRA.



PLANEJAMENTO E DESENVOLVIMENTO DE RECURSOS HUMANOS

GERENCIA UM QUADRO DE 181 PESSOAS, INCLUINDO EMPREGADOS CONCURSADOS, COMISSIONADOS E CEDIDOS, ALÉM DO QUADRO DE ESTAGIÁRIOS.

DESTAQUES DO ANO DE 2018:

- a) **Capacitação** – A Arsesp investiu R\$ 209.363,76 (duzentos e nove mil, trezentos e sessenta e três reais e setenta e seis centavos) em atividades de formação e aperfeiçoamento durante o ano de 2018 para o seu quadro de empregados. Foram concedidas 4 (quatro) bolsas de estudos, cujo investimento total foi de R\$ 81.751,39 (oitenta e um mil e setecentos e cinquenta e um reais e trinta e nove centavos).
- b) **Concurso público** – Em abril de 2018 foram realizadas as provas para o 2º concurso público da Arsesp, para o preenchimento de 46 (quarenta e seis) empregos públicos permanentes, sendo 42 (quarenta e dois) para Especialista em Regulação e Fiscalização de Serviços Públicos I e 4 (quatro) para Analista de Suporte à Regulação I. A homologação ocorreu em julho de 2018. Aguarda a aprovação do Sr. Governador para a admissão dos aprovados.
- c) **Aprovação da Lei Complementar nº 1.322**, em 15 de maio de 2018, que instituiu o Plano de Carreiras e Classes, de Empregos Públicos e Sistema Retributório para os empregados da Arsesp, consolidando as políticas de recursos humanos da Agência. Antes da aprovação desta lei, a Diretoria da Arsesp criou um grupo de servidores da Agência para estudar a sua implementação.
- d) **Ocupação das Gerências** – Aprovada pela Diretoria Colegiada, em 9/11/2018, a Deliberação Arsesp nº 820, que estabelece os requisitos para preenchimento das gerências da agência. A Gerência de Planejamento e Recursos Humanos foi a primeira a ser ocupada.
- e) **Auxílio-creche** – Aprovada pela Diretoria Colegiada, em 30/5/2018, a Deliberação Arsesp nº 797, que estabelece critérios e procedimentos para concessão do benefício na Agência. A implantação foi efetivada em julho de 2018.
- f) **Vale-alimentação** – Aprovada pela Diretoria Colegiada a concessão do benefício para os empregados da Agência. A implantação foi efetivada em maio de 2018.

ADMINISTRATIVA E DE CONTRATAÇÕES

A Gerência Administrativa e de Contratações atendeu às demandas das Diretorias para realizar a compra e contratação de serviços e materiais. Cuidou, também, do funcionamento e manutenção das instalações da Agência e garantiu o suprimento de materiais de consumo.

As principais atividades realizadas no ano de 2018 foram:

Contratação de empresa para prestação de serviços de administração, gerenciamento,

**finalização
do projeto de
digitalização
de documentos
e processos do
legado Arsesp**

emissão e fornecimento de vale-alimentação por meio de cartão eletrônico/digital com chip para utilização em estabelecimentos credenciados para os servidores da Arsesp; conclusão da licitação Concorrência Arsesp nº 002/2018, cujo objeto é a prestação de serviços de reforma do edifício da futura sede da Arsesp.

ACOMPANHAMENTO DE PROCESSOS E PROTOCOLO

O destaque da Gerência de Acompanhamento de Processos e Protocolo é a finalização do projeto de digitalização de documentos e processos do legado Arsesp.

A digitalização tornou disponível para consulta uma massa documental de aproximadamente 9 milhões de documentos registrados e/ou criados na Arsesp desde 1998.

Essa massa documental está armazenada fisicamente na Arsesp e na empresa de guarda externa de documentos e processos. Engloba tanto os 8.265 processos, que constituem a maior parte do acervo, quanto os documentos não juntados a processos. Dessa forma, tornamos possível a consulta digital a todo o acervo por meio do Sisdoc, agilizando o acesso, reduzindo a necessidade de busca, tramitação e movimentação física de pastas.

GESTÃO ORÇAMENTÁRIA E FINANCEIRA

A Arsesp é uma autarquia especial e tem como fontes de recursos os repasses de despesas realizadas para a fiscalização dos serviços de distribuição de energia elétrica pela Aneel e aqueles provenientes da cobrança de taxas na prestação dos serviços de saneamento (SABESP, BRK Ambiental Santa Gertrudes e Saneaqua Mairinque S/A) e de distribuição de gás (COMGÁS, Gás Brasileiro e Gás Natural São Paulo Sul).

A seguir, o detalhamento dos recursos arrecadados e das despesas, relativos ao ano de 2018 em comparação com o ano de 2017:

TABELA I | RECURSOS ARRECADADOS: COMPOSIÇÃO DA RECEITA

Recursos Arrecadados	2017		2018		Variação
	R\$ mil	%	R\$ mil	%	2018/2017
Regulação e Fiscalização	93.010	62,02	62.756	60,23%	-32,5%
Energia Elétrica	7.695	8,27	6.236	9,94%	-19,0%
Gás Canalizado	35.453	38,12	18.382	29,29%	-48,2%
Saneamento Básico	49.862	53,61	38.138	60,77%	-23,5%
Receita de Aplicações	54.753	36,51%	41.208	39,55%	-24,7%
Outras	2.193	1,46	227	0,22%	-89,6%
Total Arrecadado	149.956		104.191		-30,5%

Recursos Arrecadados pela ARSESP nos exercícios de 2017 e 2018. Valores em milhões.

ENERGIA ELÉTRICA

As receitas das fiscalizações dos serviços de energia elétrica são provenientes dos repasses da ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica, mediante celebração de Contrato de Metas com o objetivo de execução das atividades descentralizadas, pactuados com as Superintendências de Fiscalização dos Serviços de Eletricidade – SFE; Fiscalização Econômica Financeira – SFF; Fiscalização dos Serviços de Geração – SFG e Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública – SMA. Os recursos são liberados após entrega dos produtos constantes nos respectivos Termos de Referência, que são analisados e aprovados pela Agência Federal.

GÁS CANALIZADO E SANEAMENTO BÁSICO

São cobradas taxas de regulação e fiscalização dos prestadores de serviços de gás e saneamento básico regulados pela Arsesp. Nos casos de gás e saneamento, a taxa é de 0,5% sobre o faturamento líquido das concessionárias.

REDUÇÕES DAS RECEITAS DE 2018 – DREM

No exercício de 2018 foi realizada a desvinculação de receitas dos Estados e Municípios (DREM), por meio da Emenda Constitucional nº 93/2016 (8/9/2016). A Arsesp ficou com 70% (setenta por cento) das receitas provenientes das TRCF – Taxa de Regulação, Controle e Fiscalização proveniente do gás canalizado e do saneamento básico, sendo transferido automaticamente 30% (trinta por cento) das receitas TRCF – Taxa de Regulação, Controle e Fiscalização e rendimentos dos fundos de aplicações financeiras para o Governo do Estado de São Paulo, conforme determina a EC Nº 93/2016.

As despesas realizadas no ano de 2018 tiveram um decréscimo de 27% no valor total em relação a 2017. As despesas com pessoal resultaram em um acréscimo de 21%, em razão do reajuste salarial.

Houve um acréscimo de 12% nos gastos com viagens e estadas, aumento das fiscalizações. Houve uma redução de 12,9% com material de consumo, em virtude da reprogramação das necessidades da Arsesp no exercício de 2018. As despesas de capital somente com a realização nas aquisições de equipamentos de informática.

TABELA 2 | COMPOSIÇÃO DAS DESPESAS REALIZADAS:

DESPESAS PAGAS	2017	2018	VARIAÇÃO	PAGAMENTOS DE RESTOS A PAGAR 2017 PARA 2018
	R\$ Mil	R\$ Mil	2018/2017	R\$ Mil
PESSOAL (VENCIMENTOS + ENCARGOS)	18.597	22.541	21%	1.157
VIAGENS E ESTADAS	2.222	2.487	12%	179
MATERIAL DE CONSUMO	95	87	-8%	10
SERVIÇOS DE TERCEIROS	17.341	20.772	20%	4.146
TRIBUTOS (PIS/PASEP)	690	495	-28%	166
OUTROS	4.255	3.917	-8%	598
DESPESAS OPERACIONAIS	43.200	50.299	16%	6.255
DESPESAS CAPITAL	26.355	611	-98%	-
TOTAL	69.555	50.910	-27%	6.255



OUVIDORIA

COMPETÊNCIAS

O papel principal da Ouvidoria da Arsesp consiste em acompanhar, como representante da sociedade, as atividades da Agência, zelando pela qualidade e eficiência de sua atuação, bem como receber, apurar e cobrar solução para as reclamações dos usuários.

A Ouvidoria é um canal permanente de comunicação, disponível para prestar informações, receber sugestões, críticas, reclamações e elogios sobre os serviços prestados pela Arsesp.

HISTÓRICO

A Ouvidoria da Arsesp foi instituída em meados de dezembro de 2011, representando um passo importante no fortalecimento da relação da Agência com a sociedade.

Os primeiros meses de 2012 corresponderam ao período inicial de suas atividades, que englobaram inclusive a fase de implantação da área.

O papel principal da Ouvidoria da Arsesp consiste em acompanhar, como representante da sociedade, as atividades da Agência, zelando pela qualidade e eficiência de sua atuação, bem como receber, apurar e cobrar solução para as reclamações dos usuários.

A Ouvidoria é um canal permanente de comunicação, disponível para prestar informações, receber sugestões, críticas, reclamações e elogios sobre os serviços prestados pela Arsesp.

Em 2012, a Ouvidoria recebeu a atribuição de implantar no âmbito da Agência o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e do Decreto nº 58.052, de 16 de maio de 2012, que regulamentam o acesso à informação pública. O SIC constitui a instância de recebimento de pedido de informação, cuja tarefa principal é disponibilizar com a maior brevidade possível os dados solicitados. A Ouvidoria é responsável pela gestão desse serviço.

O primeiro mandato da Ouvidoria foi exercido pela Samira Bevilaqua e se encerrou em dezembro de 2014. Em maio de 2016, a servidora da Arsesp, Maria Eugênia Bonomi Trindade, foi nomeada pelo Governador do Estado de São Paulo, Geraldo Alckmin, para o cargo de Ouvidora, com mandato de três anos, dando continuidade às atividades do setor.

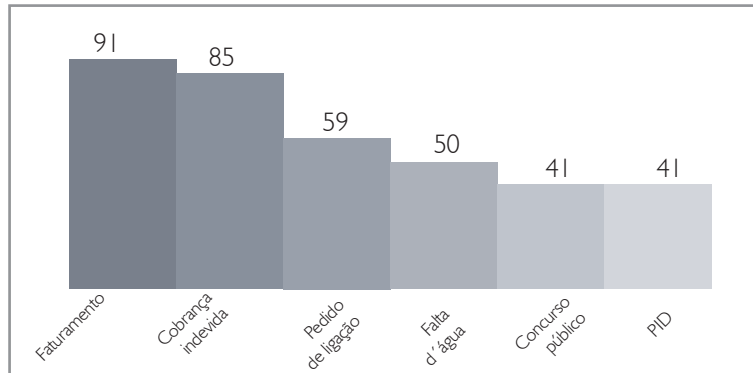
DESTAQUES DO ANO

-  Dando continuidade às ações de aproximação com os usuários, foi realizado em 2018 o Arsesp Cidadania, nos dias 12 e 13 de março, em comemoração ao Dia Internacional do Consumidor. A ação foi promovida pela Diretoria de Relações Institucionais em parceria com a Ouvidoria na Estação Brás do Metrô, em conjunto com as concessionárias AES Eletropaulo, Sabesp e Comgás, para prestar atendimento e orientação aos cidadãos. No total, foram realizados 1.120 atendimentos e nessa oportunidade foi realizada uma pesquisa de satisfação, que demonstrou que 83% dos respondentes ficaram satisfeitos ou muito satisfeitos;
-  Palestras sobre Assédio: Tendo em vista sua participação na Comissão de Ética da Arsesp, a Ouvidoria promoveu, no dia 12 de dezembro, uma manhã de palestras para os servidores, visando à conscientização sobre o assédio moral e o assédio sexual no ambiente de trabalho. Nesse evento, palestraram a Dra. Silvia Chakian – Promotora de Justiça, o Dr. Mário Augusto Porto – Corregedor da Administração e a Dra. Maria Lumena Balaben Sampaio, Ouvidora Geral do Município de São Paulo;
-  Redução dos prazos de respostas às demandas registradas no SIC: o prazo médio de atendimento às demandas registradas por meio do Serviço de Informações ao Cidadão – SIC foi inferior à média do Estado de São Paulo, que considera todos órgãos vinculados ao Sistema Integrado de Informações ao Cidadão do Estado. Além disso, embora o número de registros no SIC em 2018 tenha superado o de 2017 em 29 demandas, apenas 8 tiveram prazo para resposta prorrogado, 5 a menos do que no ano anterior.

ATUAÇÃO

Os principais assuntos das manifestações registradas neste ano foram: faturamento (10,72%); cobrança indevida (9,89%); pedido de ligação (6,83%); falta d'água (5,89%), concurso público da Arsesp e PID – pedido de ressarcimento por danos elétricos (4,83%).

GRÁFICO 1 | PRINCIPAIS TEMAS ABORDADOS EM 2018



ATIVIDADES

- Atendimento e tratamento das demandas
- Gestão do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC
- Participação nas Reuniões da Diretoria Colegiada - Participação nas Reuniões da Comissão de Avaliação de Documentos e Acesso – CADA
- Participação nas Reuniões do Conselho de Orientação de Energia – COE e do Conselho de Orientação de Saneamento Básico – COSB
- Membro da Comissão de Ética, conforme dispõe o artigo 2º do Decreto Estadual nº 45.040/2000
- Suporte em pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços regulados.

TABELA 2 | TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA

Redirecionadas para atendimento pelo SAU	267
Atendidas pela Ouvidoria	582
Total	849

TABELA 3 | CONCLUSÃO DAS MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS PELA OUVIDORIA:

Informação	491
Manifestação Improcedente	77
Manifestação Procedente	4
Manifestações em análise	10
Total	582

QUADRO COMPARATIVO 2017-2018 – CONCLUSÃO DOS ATENDIMENTOS PRESTADOS PELA OUVIDORIA

GRÁFICO 2 | TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÃO REGISTRADAS NA OUVIDORIA

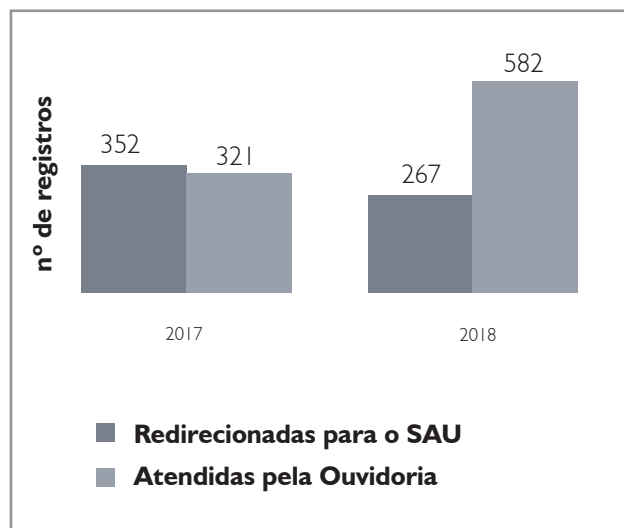
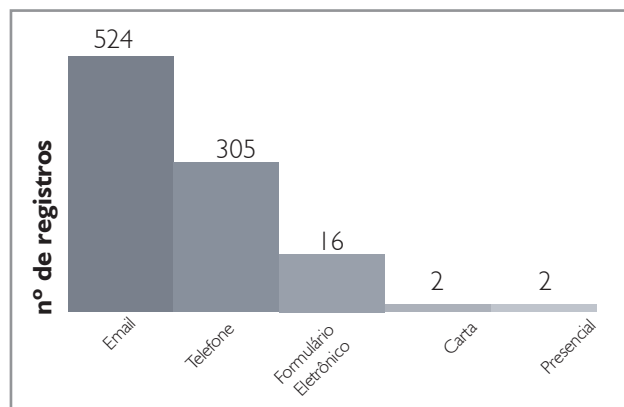


GRÁFICO 3 | MEIO DE CONTATO



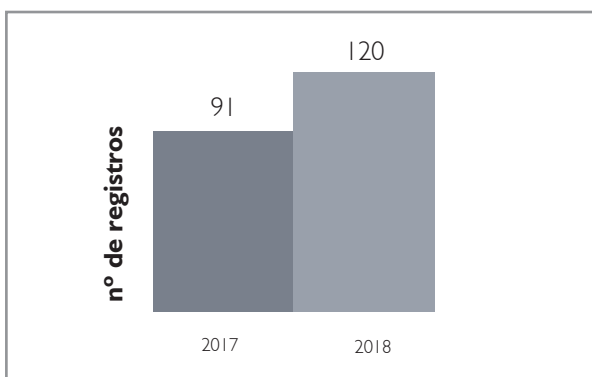
DADOS SOBRE OS REGISTROS DE SIC – SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO

O Serviço de Informações ao Cidadão – SIC da Arsesp registrou 120 solicitações de informações durante o ano de 2018. Todos os pedidos foram respondidos de acordo com o prazo estabelecido pela Lei 12.527/11 e pelo Decreto nº 58.052/12, que regulamentam o acesso à informação pública.

TABELA 4 | MEIO DE CONTATO

Total de pedidos registrados	120
Pedidos atendidos no prazo	112
Pedidos com prazo de resposta prorrogado	8
Prazo médio de atendimento SIC Arsesp	9 dias
Prazo médio de atendimento SIC no Estado de São Paulo	12 dias

GRÁFICO 4 | QUADRO COMPARATIVO 2017-2018 – REGISTROS DE SIC



MANIFESTAÇÕES SOBRE AS ATIVIDADES DA ARSESP

Do universo de manifestações referentes especificamente às atividades da Arsesp, destaca-se que o Serviço de Atendimento aos Usuários (SAU) é a área da Agência mais suscetível a críticas e reclamações por parte dos usuários. Isso se explica, entre outros fatores, pela própria natureza da atividade dessa área, que consiste na interação direta com os usuários dos serviços regulados. Pode-se dizer que o SAU, por tratar as demandas em primeira instância, é a porta de entrada da Agência.

Os resultados referentes às reclamações relacionadas às atividades do Serviço de Atendimento aos Usuários são especialmente de dois tipos, a saber: a) atendimento do SAU propriamente dito; b) discordância das legislações setoriais das áreas reguladas.

Quanto aos aspectos referentes ao atendimento, os usuários reclamaram especialmente da falta de resposta até aquele momento, devido à demora na conclusão de análise da manifestação. Vale destacar que os usuários não

se sentem atendidos quando a resposta recebida não contempla todos os assuntos reclamados.

Já em relação à legislação, é grande o número de usuários que manifesta insatisfação quanto às normas vigentes, especialmente as do setor elétrico. Nesse segmento, o regramento aplicado aos casos de pedido de ressarcimento por danos elétricos é o mais criticado pelos usuários de São Paulo, que demonstram descontentamento também em relação às normas aplicadas nos casos de interrupções de energia elétrica.

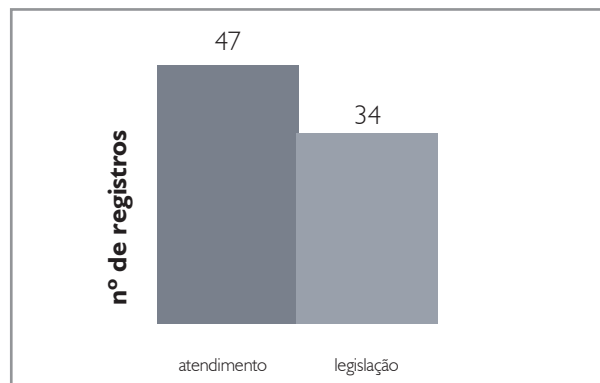
O aumento de 176 manifestações registradas na Ouvidoria de 2017 para 2018 deve-se, em parte, às demandas referentes ao Concurso Público da Arsesp, realizado em 29/4/2018, que representam 23% deste número.

Apesar do aumento do número de reclamações sobre a atuação da Arsesp de 57 em 2017 para 81 em 2018, houve redução do número de pareceres procedentes de 13 em 2017 para 4 em 2018.

CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

Fone: (11) 0800 770 6884
E-mail: ouvidoriaarsesp@sp.gov.br
Sistema de Ouvidorias do Estado:
www.ouvidoria.sp.gov.br
Presencial ou por correspondência:
Avenida Paulista, 2.313 – 2º andar – São Paulo/SP – CEP 01311-300.

GRÁFICO 5 | RECLAMAÇÕES REFERENTES À ARSESP



PARTICIPAÇÃO EM TREINAMENTOS E EVENTOS

- **8º Fórum Mundial da Água**
Brasília – 18 a 23 de março de 2018
- **12º Seminário Nacional Ouvidores & Ouvidoras**
Recife – 13 a 15/6/18
- **4º Seminário Internacional de Ouvidores, Defensores del Pueblo & Ombudsman**
Recife – 13 a 15/06/18
- **Campanha “Trabalho sem Assédio Sexual”**
Sensibilização de Ouvidores(as) do Estado de São Paulo – 7/8/2018 – Auditório do Arquivo Público do Estado
- **Curso de Capacitação para Mediadores de Conflitos em Ouvidoria**
São Paulo – 13 a 15/8/18
- **XXXII Congresso Brasileiro de Direito Administrativo**
São Paulo – 17 a 19/9/18
- **1º Pannel do Simpósio sobre a Estrutura Tarifária da Sabesp**
São Paulo – 10/10/18
- **4º Pannel do Simpósio sobre a Estrutura Tarifária da Sabesp**
São Paulo – 13/11/18



DIRETORIA DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS

COMPETÊNCIAS

A Diretoria de Relações Institucionais (DRI) é responsável por promover o relacionamento da Arsesp com os órgãos e entidades governamentais, titulares dos serviços e agentes regulados, associações setoriais, veículos de comunicação, universidades, órgãos de defesa do consumidor e organizações da sociedade civil. Seus principais objetivos são prestar apoio nos temas que abrangem os aspectos institucionais e jurídicos, na elaboração de normas e realização de consultas e audiências públicas acerca dos regulamentos técnicos e deliberações provenientes da Agência; executar as atividades de comunicação com usuários dos serviços públicos regulados; apoiar institucionalmente a celebração de convênios de cooperação técnica e de delegação de atividades; e executar as diretrizes do plano de comunicação, incluindo a comunicação interna e a assessoria de imprensa.

ATIVIDADES

A Diretoria de Relações Institucionais (DRI) é composta por uma superintendência e mais três Gerências, a saber: Comunicação Social; Relacionamento com Usuários; e Acompanhamento de Convênios.

A Gerência de Comunicação Social é responsável, entre outras atividades, pela interface com os veículos de comunicação, pelo planejamento das mídias sociais, pela comunicação interna, pela atualização, criação e produção de todos os materiais institucionais, além de todas as ações que tenham por objetivo divulgar os projetos realizados pela Agência. A área também apoia os eventos realizados pela Arsesp como: congressos, seminários, workshops, audiências públicas e ações voltadas à sociedade, tais como Arsesp na Rua, Arsesp Cidadania e Arsesp nas Cidades.

Já o atendimento aos cidadãos está sob responsabilidade da Gerência de Relacionamento com Usuários, que dispõe de canais de atendimentos gratuitos (0800, site e de Smartphone) para os usuários que precisam registrar reclamações dos serviços prestados pelas concessionárias de energia elétrica, gás canalizado e saneamento básico, bem como pedir orientações sobre os serviços, procedimentos e legislação pertinente aos setores regulados.

A Gerência de Acompanhamento de Convênios tem a função de gerir os convênios de cooperação firmados entre os municípios e o Estado de São Paulo, no setor de saneamento básico, bem como os demais instrumentos de cooperações técnicas firmados com outras agências reguladoras, nacionais e internacionais, órgãos de defesa do consumidor, órgãos governamentais e entidades da sociedade civil. Entre suas atribuições, destacam-se: acompanhamento dos compromissos decorrentes dos convênios e termos celebrados; atendimento às demandas dos gestores municipais; prestação de apoio técnico e a mediação de conflitos relativos à prestação dos serviços; elaboração do Relatório Analítico de Saneamento Básico dos municípios (documento que apresenta as principais ações e resultados decorrentes do monitoramento da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário dos municípios regulados).

Outra função de grande relevância desenvolvida pela DRI consiste em apoiar as iniciativas da Arsesp no sentido de garantir o acesso à informação pública, com base na Lei de Acesso à Informação e nos princípios de transparência e boas práticas da governança regulatória.

É por meio do acesso à informação que a Arsesp assegura ao cidadão a oportunidade de se manifestar e opinar sobre a regulação, ao mesmo tempo em que colhe dados e informações que conferem maior grau de confiabilidade, clareza e segurança ao processo decisório da Agência. Esses mecanismos de diálogo abertos à troca de experiências e informações com a sociedade favorecem a transparência nas relações e são formas de ouvir os cidadãos sobre assuntos importantes dos setores regulados.

A seguir, apresentamos as principais atividades desenvolvidas ao longo do ano de 2018 na Diretoria de Relações Institucionais.

DESTAQUE DO ANO

- Coordenação da Agenda Regulatória para o biênio 2019-2020;
- III Semana do Consumidor Arsesp:
Arsesp Cidadania – Ação no Metrô Brás;
Palestra do Ouvidor Geral do Estado de São Paulo, Dr. Gustavo Ungaro sobre “Novo Código de Defesa do Usuário do Serviço Público – Lei 13.460/127”;
- Arsesp alcança 309 municípios conveniados;
- Concluída a Segunda Edição da Pesquisa de Satisfação dos Usuários Residenciais dos Serviços de Água e Esgoto;
- Conclusão do E-book Arsesp – Mudança do papel do Estado e o advento das Agências Reguladoras;
- Primeira edição da Revista Arsesp: 10 anos de Regulação;
- Estande no 62º Congresso Estadual de Municípios, com o tema País Moderno; Cidades Inteligentes;
- 735 notícias na mídia citando em diversos níveis a Arsesp;
- 243.980 atendimentos a usuários dos serviços de energia elétrica, gás canalizado e saneamento básico;
- 141 Respostas às demandas de órgãos públicos (MP, Corregedoria Geral da Administração, Tribunal de Contas, Defensoria Pública e Assembleia Legislativa);
- Apoio a consultas públicas, audiências públicas e todos os eventos realizados pela Arsesp.

DRI PROJETOS

- **Finalização do e-book**
Arsesp – Mudança do papel do Estado e o advento das Agências Reguladoras;
- Primeira edição da **Revista Arsesp: 10 anos de Regulação**;
- Apoio, produção e redação para os materiais da **III Semana do Consumidor Arsesp** – Arsesp Cidadania – Ação no Metrô Brás;
- Apoio, produção e redação de materiais para o **Simpósio Estrutura Tarifária da Sabesp**;
- Apoio no **62º Congresso Estadual de Municípios**;
- Apoio no **2º Encontro dos responsáveis da regulação dos serviços de água ibero-americanos – ERSAN**, realizado pela ABAR, com apoio da Arsesp;
- **Campanha do Agasalho**;
- **735 notícias na mídia** citando em diversos níveis a Arsesp;
- A divulgação de ações, projetos e atualização de notas e matérias em **mídias sociais e no site oficial da Arsesp ficaram interrompidas em atendimento à Legislação Eleitoral (Lei nº 9.504/1997)**, de 7 de julho a 30 de outubro de 2018.

GERÊNCIA DE COMUNICAÇÃO

A Gerência de Comunicação, em parceria com a superintendência da DRI, coordenou dois produtos institucionais significativos em 2018: um e-book (livro digital) e uma revista técnica.

O livro digital **A Mudança do papel do Estado e o advento das Agências Reguladoras** é uma obra de teor técnico que aborda os aspectos regulatórios em relação aos serviços públicos de energia elétrica, gás canalizado e saneamento básico. O e-book está organizado com um breve histórico da atuação da Arsesp – ilustrado numa linha do tempo –, com artigos de especialistas de renome, precedidos cada um por texto introdutório de autoria dos diretores da Agência à época. Conta também com o resgate da atuação da Comissão de Serviços Públicos de Energia (CSPE), entidade reguladora que antecedeu à Arsesp.

Uma das diretrizes da Arsesp sempre foi a de fomentar o desenvolvimento do conhecimento técnico-científico do quadro de funcionários e dar mais visibilidade aos trabalhos produzidos por sua equipe. Tendo por base essa premissa, a **Revista Arsesp: 10 anos de Regulação** apresenta oito artigos técnicos produzidos com exclusividade pelos servidores da Agência referentes aos três setores regulados pela entidade. Todas as novas publicações estão disponíveis no site da Arsesp (www.arsesp.sp.gov.br) em "publicações".

A Comunicação esteve envolvida também no projeto **Arsesp Cidadania**, ação da **III Semana do Consumidor Arsesp**, uma iniciativa inédita que consistiu em atender os usuários dos serviços regulados em uma ação conjunta com as concessionárias Eletropaulo, Sabesp e Comgás. O evento aconteceu na Estação de Metrô Brás por dois dias e atendeu cerca de **1.120 usuários**, que puderam resolver suas demandas como negociação de dívidas, problemas com cobrança, troca de titularidade, alteração de cadastro, entre outros serviços. A comunicação produziu para essa ação todos os materiais de divulgação, entre eles, banners, camisetas, bôtons, posts para mídias sociais e release para imprensa. O evento teve ampla divulgação em veículos como Rede Globo, Rede TV!, Rede Record, além de extensa matéria para o Diário Oficial do Estado de São Paulo. Outro evento relevante neste ano foi o **Simpósio da Estrutura Tarifária da Sabesp**, coordenado pela diretoria econômico-financeira, com apoio institucional da DRI e produção de materiais de divulgação da Comunicação. A área também fez a cobertura dos eventos **62º Congresso Estadual de Municípios e 2º Encontro dos Entes Reguladores dos Serviços de Saneamento Básico e Recursos Hídricos dos Países Íbero-Americanos e Comunidade de Língua Portuguesa – ERSAN**, realizado pela ABAR, entre outros.

COMUNICAÇÃO EXTERNA

ASSUNTOS EM DESTAQUE – 2018

- **Novas tarifárias da Sabesp;**
- **Revisão tarifária da Sabesp;**
- **Revisão tarifária da Comgás;**
- **Arsesp Cidadania atendimento no metrô Brás;**
- **Custo de Água e esgoto;**
- **Concurso Arsesp 2018: Vunesp assina e edital já pode sair;**
- **Arsesp faz audiência pública para discutir etapa final da revisão da tarifa da Sabesp.**

De fevereiro a novembro foram identificadas 735 notícias na mídia citando em diversos níveis a Arsesp. Desse total, foram 206 positivas, 462 foram notícias neutras e 67 negativas.



REDES SOCIAIS

A Comunicação da Arsesp é responsável pela divulgação das suas principais ações e atividades pelo Facebook, Twitter e LinkedIn. Nas redes, a Arsesp busca uma comunicação mais direta com seus públicos internos e externos. Entre os assuntos divulgados estão as aberturas das consultas públicas, cobertura de audiências públicas, fotos dos principais eventos e congressos que a Agência participa, posts educativos sobre os principais direitos e deveres das áreas reguladas, dicas de economia na utilização de água e luz, notícias relevantes da Agência, entre outros assuntos.

VEÍCULOS EM QUE A ARSESP ESTEVE PRESENTE EM 2018:

TV – Rede Globo, Rede TV!, Rede Record.

Impressos – O Estado de S. Paulo, Folha de S. Paulo, Isto É Dinheiro, Veja, A Tribuna, Veja, Valor Econômico, Diário do Grande ABC, Agora S. Paulo, Folha da Região, DCI, Destak, Guarulhos Hoje, Metro News, Tribuna de Ribeirão, ABC Repórter e Guarulhos Hoje.

Rádios – Rádio CBN, Rádio Jovem Pan, Rádio Capital, Rádio O Povo, Bandnews FM, Rádio ABC, Globo AM, Rádio Gazeta e Rádio Jovem Pan – São José dos Campos.

Online – O Estado de S. Paulo, Valor Online, Jornal Destak, Portal Revista Exame, A Tribuna, Agora São Paulo, Portal IstoÉ, Veja São Paulo, UOL Economia, Diário do Grande ABC, Canal Energia, Reuters Brasil, Portal R7, Diário de Notícias, Portal Cruzeiro do Sul, Jornal Dia a Dia, Época Negócios, Folha da Região, Veja, Gazeta de S. Paulo, Diário de Suzano, Metro ABC, Tribuna de Ribeirão.

BOLETIM ARSESP NA REDE

Criado em 2016, o Boletim Arsesp na Rede é uma Newsletter que está no número 21 e tem o objetivo de informar e ampliar a transparência assim como a publicidade dos trabalhos da Agência, divulgando suas principais ações e atribuições, tais como: audiências e consultas públicas, assuntos pertinentes às tarifas, às novas legislações e a demais temas significativos dos setores regulados de gás canalizado, saneamento básico e energia elétrica. O Boletim é enviado por e-mail, via Prodesp, para todo mailing Governo do Estado de São Paulo, além das concessionárias reguladas, entidades não governamentais e outros agentes atuantes no setor. Interessados em receber o Boletim Arsesp na Rede, favor enviar mensagem para o e-mail arsesp@arsesp.sp.gov.br



COMUNICAÇÃO INTERNA

Como uma extensão da prática de comunicação com os seus vários públicos, a Arsesp dispõe de dois veículos destinados aos funcionários.

MURAL AGENTE

Trata-se de um jornal mural, atualizado mensalmente e produzido cuidadosamente, tanto na formulação de conteúdo, quanto em seu layout. Seus principais objetivos consistem em:

- Divulgar aos colaboradores, de forma clara e transparente – gráfica e editorialmente – informações institucionais que alinhem objetivos individuais aos corporativos e contribuam para o entendimento do negócio e do trabalho realizado.
- Divulgar e valorizar o trabalho das áreas e dos funcionários, além de integrar experiências.

Atualmente, existem sete displays distribuídos em pontos estratégicos da Agência, além da versão digital disponibilizada na intranet.

INTRANET

A intranet tem papel fundamental e facilitador na comunicação interna de qualquer instituição. A intranet da Arsesp oferece informações básicas como, por exemplo: formulários internos, sistema de ponto, informações sobre o Sistema de Previdência Complementar do Governo (SSPPrevicom), o clipping de notícias (atualizado diariamente), notícias do RH, o Help Desk & TI, Sisdoc, o contato de todos os funcionários, o mural digitalizado, entre outros serviços. Em breve, este canal será reformulado.

EVENTOS

A Gerência de Convênios e a Comunicação são parceiras no apoio e nas divulgações dos trabalhos da Arsesp para fortalecer o relacionamento com os diversos atores relacionados aos serviços regulados. No ano de 2018, a Agência participou e coordenou os seguintes eventos:

- 62º Congresso Estadual de Municípios;
- 2º Encontro dos responsáveis da regulação dos serviços de água ibero-americanos – ERSAN, realizado pela ABAR;
- III Semana do Consumidor – Arsesp Cidadania;
- Audiências Públicas – Saneamento;
- Campanha do Agasalho;
- Visita da delegação do Canadá;
- Semana do Consumidor Arsesp;
- Simpósio Sobre a Estrutura Tarifária Sabesp.



GERÊNCIA DE ACOMPANHAMENTO DE CONVÊNIOS

DESTAQUES

A Gerência de Acompanhamento de Convênios tem como principal atividade o relacionamento com o poder concedente, uma vez que faz todo o controle dos convênios celebrados entre os municípios e o Governo do Estado. Dessa forma, realiza reuniões com os gestores municipais interessados em celebrar convênio de cooperação; acompanha e atualiza os autos dos processos; mantém um canal de atendimento exclusivo para esclarecer eventuais dúvidas e receber demandas das prefeituras e câmaras de vereadores, além de prestar contas das atividades da Agência com o município.

NÚMEROS

Até dezembro de 2018, a agência contava com 309 Convênios de Cooperação Técnica em Saneamento Básico com municípios paulistas.

Desses, 306 são operados pela Sabesp, 1 pela BRK Ambiental de Santa Gertrudes e 1 pela Saneaqua Mairinque. A novidade deste ano foi a assinatura do segundo Convênio de Cooperação com o município de Barueri, com o objetivo de regular e fiscalizar a empresa Foxx URE-BA, que mantém contrato de Parceria Público Privada para prestação de serviços de tratamento e destinação final de resíduos urbanos do município.

AO LONGO DE 2018, FORAM CELEBRADOS E PUBLICADOS DEZENOVE NOVOS CONVÊNIOS DE COOPERAÇÃO, A SABER:

MUNICÍPIO	ASSINATURA
Aguai	11/07/2018
Angatuba	07/07/2018
Arandu	28/11/2018
Assis	06/12/2018
Barueri – URE	21/12/2018
Cachoeira Paulista	22/06/2018
Carapicuíba	29/12/2018
Gália	07/07/2018
Guararema	07/07/2018
Guarulhos	13/11/2018
Itirapuã	12/04/2018
Monte Mor	12/04/2018
Piraju	28/11/2018
Poá	19/05/2018
Praia Grande	07/07/2018
Salesópolis	19/05/2018
Saltinho	07/07/2018
São Vicente	07/07/2018
Terra Roxa	06/12/2018

Reuniões com Municípios

Em 2018, foram realizadas onze reuniões com gestores de municípios conveniados e não conveniados, levando conhecimento e ajudando a dirimir dúvidas quanto aos Contratos de Concessão, Convênios de Cooperação e Planos Municipais de Saneamento Básico:

Bertioga
Caconde
Cajamar
Capão Bonito
Guaira
Laranjal Paulista
Mairinque
Novo Horizonte
Sana Isabel
Santa Gertrudes
São José dos Campos

MEDIAÇÃO

Outra competência da área é a realização de reuniões que visam facilitar o diálogo entre o poder concedente e os prestadores dos serviços de saneamento básico. São encontros solicitados, ou mesmo sugeridos, para que as partes construam opções de soluções para as controvérsias que vêm enfrentando. Nessas reuniões, a Arsesp assume a postura de mediadora, de facilitadora do diálogo entre as partes, atuando de forma imparcial e de complementando aporte do conhecimento.

RELATÓRIO ANALÍTICO DE SANEAMENTO

Este relatório é o resultado das análises feitas pelas Diretorias de Saneamento e Econômico-Financeira e de Mercados, baseadas nos dados enviados pelas prestadoras de serviços de saneamento e esgotamento sanitário, reguladas e fiscalizadas pela Arsesp.

A Agência, por meio da Gerência de Acompanhamento de Convênios, tem, dentre outras obrigações constantes no Convênio de Cooperação, o dever de compilar tais dados e encaminhar, em forma de relatório, aos gestores municipais (prefeituras e câmaras municipais) as atividades realizadas na localidade.

Importante destacar que esses relatórios têm sido usados pelos municípios conveniados na prestação de informações em demandas do Ministério Público e Tribunal de Contas.

TERMOS DE COOPERAÇÃO TÉCNICA

Os Termos de Cooperação Técnica e os Protocolos e Intenção firmados com a Agência também são acompanhados pela Gerência de Convênios.

Vale ressaltar que, em 2018, a Arsesp assinou importantes Termos de Cooperação Técnica, a saber:

- CETESB – Companhia Ambiental do Estado de São Paulo – visando ao aprimoramento das ações de controle ambiental, regulação e fiscalização dos sistemas públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário dos municípios regulados.
- Secretaria da Saúde do Governo do Estado de São Paulo – aditamento de termo que visa aprimorar a qualidade dos serviços de saneamento relativos aos sistemas públicos de abastecimento de água.
- Instituto de Conservação Ambiental The Nature Conservancy do Brasil (TNC) – com a finalidade de desenvolver e divulgar um modelo inovador de regulação do setor de saneamento, buscando incorporar os custos da gestão e conservação de mananciais aos custos operacionais das empresas do setor e, por conseguinte, à tarifa de água e esgoto no estado de São Paulo.

A GERÊNCIA DE ACOMPANHAMENTO DE CONVÊNIOS ESTABELECE RELAÇÃO DE PARCERIA COM AS PREFEITURAS, COLOCANDO À DISPOSIÇÃO DO MUNICÍPIO CANAIS DE ATENDIMENTO DIRETO

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

DESTAQUES:

- **Participação na ação “Arsesp Cidadania”: atendimento conjunto com as equipes dos prestadores e das concessionárias aos usuários dos serviços de saneamento básico, energia elétrica e gás canalizado, em espaço montado na Estação Brás do Metrô;**
- **Apoio às demais ações da III Semana do Consumidor Arsesp;**
- **Participação no Grupo de Trabalho “AIR – Análise do Impacto Regulatório”;**
- **Participação no Grupo de Trabalho para atualização da Deliberação Arsesp 106/09, que estabelece as condições gerais para prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;**
- **Participação nos Simpósios sobre Estrutura Tarifária da Sabesp.**

SAU – SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

No ano de 2018, o SAU da Arsesp registrou 243.980 manifestações de usuários dos setores regulados e/ou fiscalizados pela Agência, representando diminuição de 2,3% com relação ao ano de 2017. Dentre o total de manifestações, os pedidos de informações e orientações representaram, aproximadamente, 87%, enquanto 13% foram de reclamações.

Conforme demonstra o gráfico 1, foram registradas 28.347 reclamações sobre o setor de distribuição de energia elétrica, 582 reclamações sobre o setor de distribuição de gás canalizado e 2.752 reclamações sobre o setor de saneamento básico, totalizando 31.681 reclamações, o que representa uma diminuição de 21,9% em relação ao ano anterior.

GRÁFICO 1 | RECLAMAÇÕES NO SAU DA ARSESP POR SETOR



PRINCIPAIS ASSUNTOS RECLAMADOS EM 2018

Os assuntos e motivos de maior incidência de reclamações são influenciados pelas especificidades de cada setor e por um fator em especial: a condição climática do período analisado.

A prestação dos serviços nos setores de distribuição de energia elétrica e de saneamento básico é impactada diretamente, de maneira negativa, nos períodos de ocorrências climáticas de forte intensidade, assim como nos períodos de pouca incidência de chuva.

Além do fator climático, outros cenários circunstanciais, nos quais estão inseridos os serviços regulados pela Arsesp, interferem nas manifestações, como, por exemplo: alterações em sistemas comerciais das concessionárias ou prestadores; políticas setoriais, determinações do poder concedente; inovações na legislação; e outros.

No setor de saneamento básico, foram registradas 2.752 reclamações, representando uma redução de 17,6% em relação ao ano anterior, sendo os principais assuntos reclamados em 2018: descontinuidade no abastecimento de água (17,0%), faturamento e consumo (14,7%), obstrução ou refluxo de esgoto (7,5%) e cobrança (6,9%).

Na comparação com o ano de 2017, em termos percentuais, houve leve diminuição de reclamações sobre os assuntos listados no parágrafo anterior.

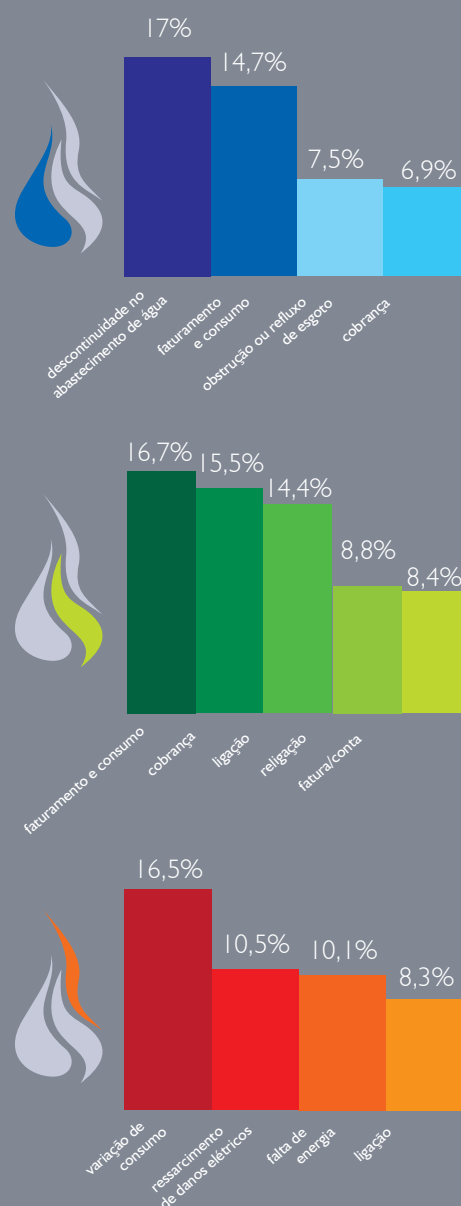
No setor de distribuição de gás canalizado, foram registradas 582 reclamações, representando uma redução de 23,6% em relação ao ano anterior. A maior parte das reclamações concentrou-se nos seguintes assuntos: faturamento e consumo (16,7%), cobrança (15,5%), ligação (14,4%), religação (8,8%) e fatura/conta (8,4%).

Na comparação com o ano de 2017, em termos percentuais, verificou-se aumento de reclamações sobre ligação do gás e diminuição nas reclamações relacionadas a atendimento da concessionária.

No setor de distribuição de energia elétrica, foram registradas 28.347 reclamações, representando uma redução de 22,2% em relação ao ano anterior, sendo os principais assuntos reclamados em 2018: variação de consumo (16,5%), ressarcimento de danos elétricos (10,5%), falta de energia (10,1%) e ligação (8,3%).

Na comparação com o ano de 2017, em termos percentuais, houve aumento de reclamações sobre variação de consumo, além do aumento considerável sobre falta de energia, que passaram de 6,8% para 10,1%. Em contrapartida, observou-se redução nas reclamações sobre religação normal, de 9,1% para 5,4%.

GRÁFICO 2 | PRINCIPAIS ASSUNTOS RECLAMADOS POR SETOR



EVOLUÇÃO DAS RECLAMAÇÕES NO ANO DE 2018

A evolução da quantidade de reclamações registradas sobre o setor de saneamento básico apresentou tendência de diminuição a partir do segundo trimestre do ano. Nesse setor, os primeiros meses do ano são impactados, principalmente, pelos fatores climáticos. No setor de energia elétrica, observou-se queda no registro de reclamações entre o primeiro e o segundo trimestre de 2018, com aumento gradativo nos meses subsequentes.

Já no setor de distribuição de gás canalizado, observou-se queda após o primeiro trimestre, alta considerável no registro de reclamações no início do segundo semestre, com forte queda no quinto bimestre e aumento no último bimestre.

PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DO ATENDIMENTO DO SAU

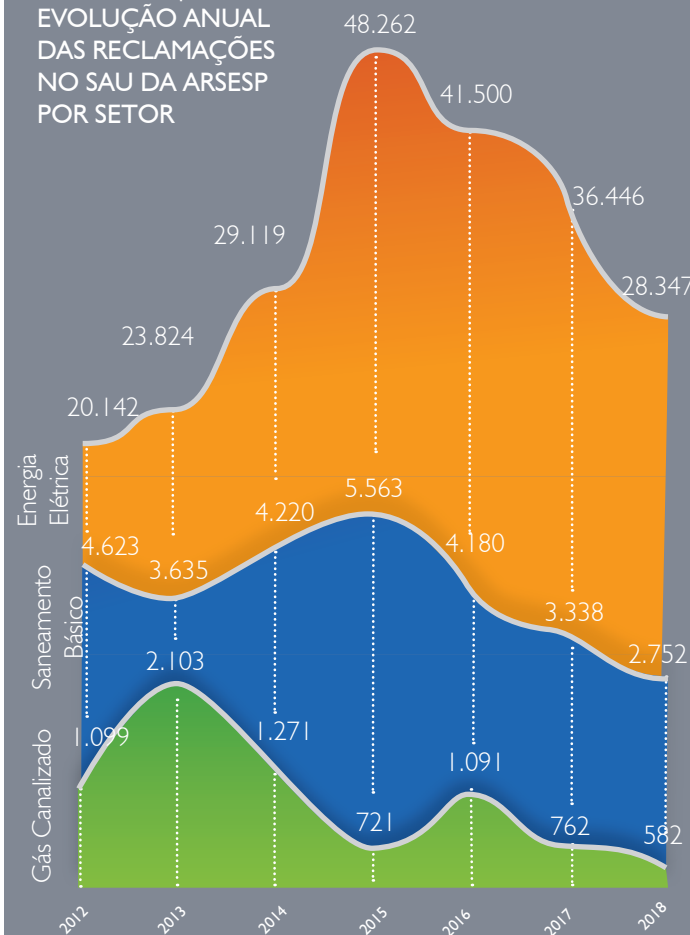
Com a finalidade de mensurar o nível de satisfação dos usuários que acessam o SAU da Arsesp e buscar a melhoria contínua desse serviço, desde 2011, é realizada a pesquisa de satisfação com o teleatendimento da Arsesp. A pesquisa abrange os setores de distribuição de gás canalizado e de saneamento básico, para os quais compete à Arsesp a gestão integral dos serviços de atendimento ao usuário da Agência. No setor de distribuição de energia elétrica, a gestão compete à ANEEL. No procedimento de coleta da avaliação, o usuário é orientado a selecionar a tecla no aparelho telefônico que corresponderá aos conceitos “excelente”, “bom”, “regular” ou “ruim”.

No ano de 2018, foram realizadas 30.865 entrevistas, conforme a tabela 1, em que 91,3% dos entrevistados avaliaram o serviço prestado como “excelente” ou “bom”.

TABELA 1 | PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DO ATENDIMENTO DO SAU

Conceitos	Quantidade	%
Excelente	21.849	70,8
Bom	6.341	20,5
Regular	669	2,2
Ruim	2.006	6,5

GRÁFICO 3 | EVOLUÇÃO ANUAL DAS RECLAMAÇÕES NO SAU DA ARSESP POR SETOR



ELABORAÇÃO DE RELATÓRIOS E DISPONIBILIZAÇÃO DE DADOS E INFORMAÇÕES PARA AS ÁREAS TÉCNICAS

Além do atendimento aos usuários, o SAU também contribuiu para as atividades de regulação, fiscalização e de relações institucionais, por meio da disponibilização de informações sobre os problemas na prestação dos serviços regulados, que são registrados pelos canais de atendimento.

Foram elaborados e publicados os relatórios de atendimento mensais e anuais de cada setor, divulgados no site da Agência.

APOIO NORMATIVO

Um dos objetivos da Diretoria de Relações Institucionais é dar apoio aos aspectos institucionais e jurídicos da Agência, tais como: elaboração de normas, regulamentos técnicos, deliberações, consultas e audiências públicas; analisar contratos, convênios; orientar as Diretorias de Saneamento, Elétrica, Gás e a Econômico-Financeira, bem como a Secretaria Executiva; manifestar-se sobre projetos de leis; realizar o controle de processos administrativos e esclarecimentos aos órgãos de controle, como o Tribunal de Contas de São Paulo, Ministério Público e outros.

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA:

Projetos de Leis

6

Requerimento de Informação:

34

DELIBERAÇÕES

34

TRIBUNAL DE CONTAS

43

MINISTÉRIO PÚBLICO

90

CORREGEDORIA GERAL
DA ADMINISTRAÇÃO

34

ORIENTAÇÕES ÀS
DIRETORIAS
E SECRETARIA
EXECUTIVA:

29

PARTICIPAÇÃO EM GRUPOS DE TRABALHO

- a- Processo Sancionatório;
- b- Implantação do Plano de Carreira; e
- c- Critérios Regulatórios, para Reconhecimento nas Tarifas dos Repasses aos Fundos Municipais de Saneamento.

APRESENTAÇÃO DE TRABALHO NA CÂMARA JURÍDICO INSTITUCIONAL DA ABAR

Tema: Experiência Institucional da Arsesp com os Órgãos de Controle

PROGRAMA NASCENTES – PROGRAMA DE INCENTIVOS À RECUPERAÇÃO DE MATAS CILIARES E RECOMPOSIÇÃO DE VEGETAÇÃO NAS BACIAS FORMADORAS DE MANANCIAIS.

Objetivo: Fomentar a participação das concessionárias de energia elétrica no Projeto Nascentes.

ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA:

Instituto de Conservação Ambiental (TNC) e a Arsesp.



DIRETORIA DE REGULAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA E DE MERCADOS

COMPETÊNCIAS

A Diretoria de Regulação Econômico-Financeira e de Mercados executa as atividades de regulação relacionadas aos processos de fixação de tarifas iniciais, quando for o caso, e de reajustes anuais e revisões tarifárias periódicas, e/ou, extraordinárias dos serviços de saneamento básico e gás canalizado, incluindo o monitoramento e a avaliação dos custos e a definição de metas que estimulem o aumento da eficiência na prestação dos serviços, além da fiscalização econômico-financeira desses serviços.

A Diretoria também atua, por meio de convênio de delegação firmado com a Aneel, na fiscalização econômico-financeira das distribuidoras paulistas de energia elétrica.

ATIVIDADES

As atividades regulatórias de natureza econômico-financeira são essenciais para as atividades de prestação dos serviços públicos que têm características próprias de um “**monopólio natural**”. Entende-se por monopólio natural as atividades em que, não é possível, para se criar um **ambiente competitivo**, com mais de um prestador de serviço, sendo necessário criar uma infraestrutura redundante de instalações para a prestação do serviço, extremamente custosa para a sociedade.

Entre esses serviços públicos estão as chamadas **indústrias de rede**: energia elétrica, gás canalizado, água e esgotamento sanitário, etc. O oferecimento de redes alternativas de diferentes prestadores implicaria em custos elevados para o usuário e pouca eficiência no uso de recursos. Por essa razão, assume-se que o monopólio, nesses casos, é “natural”, fazendo-se necessária a regulação econômico-financeira para evitar que a empresa provedora de serviços imponha livremente sua condição de monopolista.

Nesse sentido, a Diretoria de Regulação Econômico-Financeira e de Mercados é responsável pelas atividades descritas na próxima página.

ATIVIDADES DA DIRETORIA

- i. **Disciplinar os regimes tarifários** relativos aos serviços de saneamento básico e gás canalizado, de forma a assegurar a eficiência, a equidade, o uso racional dos recursos naturais e o equilíbrio econômico-financeiro da sua prestação, bem como regulamentar o processo de revisões e reajustes tarifários e estabelecer os respectivos indicadores de monitoramento;
- ii. **Definir os critérios para o estabelecimento de subsídios**, visando garantir a modicidade tarifária e padrões de custos que conduzam a prestação dos serviços aos níveis de eficiência desejados;
- iii. **Proceder com as concessionárias de saneamento básico, gás e energia elétrica, na fiscalização do cumprimento das normas e procedimentos contábeis**, econômico-financeiras e de gestão corporativa, de acordo com os regulamentos da ARSESP e da Aneel, da legislação vigente e dos instrumentos de delegação, aplicando as penalidades e sanções previstas nestes;
- iv. **Apoiar, com estudos técnicos** e pareceres, os processos oriundos dos usuários, de órgãos públicos, órgãos de defesa dos consumidores e de outras entidades dos setores regulados, quando afetos às questões econômico-financeiras;
- v. **Executar as atividades relacionadas ao processo de regulamentação**, normatização e padronização dos procedimentos contábeis, econômicos e financeiros;
- vi. **Desenvolver e fiscalizar plano de contas** para a contabilidade regulatória;
- vii. **Analisar e anuir**, quando for o caso, com os **pleitos dos agentes** que tratam de compromissos econômico-financeiros;
- viii. **Fiscalizar e analisar a prestação de contas anuais** dos agentes e os demonstrativos financeiros e contábeis relacionados;
- ix. **Exercer os controles gerais** dos processos de fiscalização econômica e financeira;
- x. Instruir e encaminhar os processos de **aplicação de penalidades por infrações** econômicas ou financeiras cometidas pelos agentes.

DESTAQUES DO ANO

SANEAMENTO

Em 2018, foi dada continuidade aos trabalhos da 2ª Revisão Tarifária Ordinária (RTO) da Sabesp. Devido à complexidade e amplitude das tarefas a empreender, esta revisão tarifária foi realizada em duas etapas: a etapa inicial, em 2017, e a etapa final, no ano de 2018. A etapa final compreendeu a revisão da metodologia, a reavaliação dos componentes do P0, baseada na nova metodologia definida e apuração dos ajustes compensatórios do ciclo encerrado (2013-2016).

A etapa final realizada em 2018 trouxe vários aprimoramentos metodológicos, como o reconhecimento de repasse tarifário para Fundos Municipais de Saneamento Básico; a instituição do Programa de Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação; a implantação do Índice Geral de Qualidade a ser aplicado nos reajustes tarifários a partir de 2020; e a definição de uma matriz de riscos regulatória.

No âmbito dos resultados da 2ª Revisão Tarifária Ordinária (RTO) da Sabesp, foram definidas a aplicação do Índice de Reposicionamento Tarifário de 3,507% (três inteiros quinhentos e sete milésimos de ponto percentual) e a Tarifa Média Máxima Final (Po Final) correspondente a R\$ 3,7702/m³, além do ajuste compensatório por conta da diferença entre os investimentos projetados e realizados no ciclo anterior.

Ainda no ano de 2018, foi organizado pela ARSESP o Simpósio sobre a Revisão da Estrutura Tarifária da SABESP. Esse evento teve como objetivo fomentar o debate e a exposição de ideias sobre os principais aspectos relacionados à estrutura tarifária. O simpósio foi dividido em cinco painéis: 1 – Nível Tarifário e Estrutura Tarifária; 2 – Tarifas diferenciadas por tipo de serviço (abastecimento de água, coleta e afastamento de esgoto e tratamento de esgoto); 3 – Consumo mínimo X Parcela tarifária fixa e variável; 4 – Tarifa Social; 5 – Tarifas não residenciais; 6 – Subsídios tarifários.

O balanço do simpósio foi bastante positivo, com 35 apresentações que abordaram diversos pontos de vista de interlocutores variados e aproximadamente 400 pessoas inscritas, com destaque para a participação dos representantes dos prestadores de serviços, de sindicatos, do Ministério Público, da Escola Paulista de Magistratura, da FIESP, órgãos de defesa do consumidor, pesquisadores, universidades, agências reguladoras e demais interessados no setor.

DESTAQUES EM GÁS CANALIZADO

Em dezembro de 2018, foi iniciada a 4ª Revisão Tarifária da Comgás, com a publicação do cronograma de eventos desse processo. Ainda em dezembro de 2018, foram abertas 3 consultas públicas no âmbito dessa revisão tarifária, quando se determinou o custo médio ponderado de capital (WACC) para o 5º ciclo tarifário; a definição da metodologia a ser aplicada na 4ª RTO; e a coleta de contribuições para a minuta do 6º Termo Aditivo ao Contrato de Concessão CSPE/001/99, para adequação do Quarto e Quinto Ciclos Tarifários da COMGÁS.

ATUAÇÃO

Dada a titularidade do serviço de cada área de atuação da ARSESP (distribuição de gás canalizado, saneamento e energia), a atuação da Diretoria de Regulação Econômico-Financeira está disciplinada em diferentes instrumentos.

Em relação aos **serviços de gás canalizado**, por serem de **titularidade estadual**, do Estado de São Paulo, a exploração dá-se mediante concessão, particionando o Estado em três regiões, operadas pelas concessionárias, Comgás, GBD e a GNSPS. A Diretoria dá cumprimento aos contratos de concessão firmados entre as **empresas concessionárias e o Estado**.

O **saneamento básico**, por sua vez, é considerado serviço de interesse local; logo, é atribuído a ele a **titularidade municipal ou compartilhada (nas regiões metropolitanas)**. A Diretoria, portanto, pauta suas atividades em observância aos termos dos contratos de programa e de concessão, firmados em 310 municípios que são regulados e os prestadores de serviços, Sabesp, Saneaqua (Mairinque) e BRK Ambiental (Santa Gertrudes).

Por fim, os **serviços de distribuição de energia elétrica**, de **titularidade federal**, têm suas competências regulatórias sob responsabilidade da Aneel. Com base no Convênio de Cooperação nº 019/2011, a Aneel descentralizou a execução de parte dessas competências para a ARSESP, cabendo à Diretoria de Regulação Econômico-Financeira e de Mercados a fiscalização das distribuidoras paulistas de energia elétrica, assim como PCHs e PCTs nos termos de contratos de metas firmados ano a ano com a Agência Reguladora Federal.

CONSULTAS PÚBLICAS, AUDIÊNCIAS PÚBLICAS E DELIBERAÇÕES

Em 2018, foram realizadas as seguintes consultas públicas, audiências públicas e foram publicadas as deliberações relativas a assuntos de responsabilidade da Diretoria de Regulação Econômico-Financeira e de Mercados.



Consultas Públicas

SANEAMENTO BÁSICO

Consulta pública nº: 01/2018 | Metodologia de cálculo a ser adotada na etapa final da 2ª Revisão Tarifária Ordinária da Sabesp.

Abertura: 17/01/2018 > **Encerramento:** 05/02/2018 > **Situação:** Encerrada

Consulta pública nº: 03/2018 | Tarifa Média Máxima Final (P0), referente à 2ª Revisão Tarifária Ordinária (RTO) da Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo – SABESP.

Abertura: 27/03/2018 > **Encerramento:** 17/04/2018 > **Situação:** Encerrada

Consulta pública nº: 04/2018 | Revisão da deliberação ARSESP nº 106/09 referente à responsabilidade pelo pagamento de dívidas relativas aos serviços de água e esgoto.

Abertura: 05/06/2018 > **Encerramento:** 05/07/2018 > **Situação:** Encerrada

Consulta pública nº: 06/2018 | Critérios para celebração e fiscalização de contratos de abastecimento de água e esgotamento sanitário para grandes usuários das categorias de uso não residenciais.

Abertura: 14/08/2018 > **Encerramento:** 12/09/2018 > **Situação:** Encerrada

Consulta pública nº: 08/2018 | Criação de deliberação que estabelece os Procedimentos de Comunicação de Incidentes e de Programação de Interrupções nos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário;

Abertura: 18/09/2018 > **Encerramento:** 17/10/2018 > **Situação:** Encerrada

GÁS CANALIZADO

Consulta pública nº: 02/2018 | Apresentar e obter contribuições à proposta de Deliberação da ARSESP, que visa alterar a Deliberação 732/17, que dispõe sobre as condições gerais de fornecimento de gás canalizado no estado de São Paulo, conforme Nota Técnica nº NTG/001/2018.

Abertura: 16/02/2018 > **Encerramento:** 05/03/2018 > **Situação:** Encerrada

Consulta pública nº: 05/2018 | Revisão da Portaria CSPE nº 269/2003, que dispõe sobre os critérios de monitoração das características físico-químicas (CFQ) do gás canalizado.

Abertura: 16/07/2018 > **Encerramento:** 31/07/2018 > **Situação:** Encerrada

Consulta pública nº: 07/2018 | Minuta de Deliberação ARSESP que estabelece a Metodologia e Critérios para Determinação da Base de Ativos das Concessionárias de Gás Canalizado do Estado de São Paulo.

Abertura: 13/09/2018 > **Encerramento:** 17/10/2018 > **Situação:** Encerrada

Consulta pública nº: 10/2018 | Determinação do custo médio ponderado de capital para o processo da 4ª Revisão Tarifária Ordinária da Companhia de Gás de São Paulo – Comgás.

Abertura: 21/12/2018 > **Encerramento:** 07/01/2019 > **Situação:** Encerrada

Consulta pública nº: 11/2018 | Metodologia a ser aplicada no processo da 4ª Revisão Tarifária Ordinária da Companhia de Gás de São Paulo – Comgás.

Abertura: 21/12/2018 > **Encerramento:** 07/01/2019 > **Situação:** Encerrada

Consulta pública nº: 12/2018 | Minuta do 6º Termo Aditivo ao Contrato de Concessão CSPE/001/99 para adequação do Quarto e Quinto Ciclos Tarifários da COMGÁS

Abertura: 21/12/2018 > **Encerramento:** 07/01/2019 > **Situação:** Encerrada

Audiência Pública

SANEAMENTO BÁSICO

Audiência pública nº: 01/2018

Metodologia de Cálculo a Ser Adotada na Etapa Final da 2ª Revisão Tarifária Ordinária da Sabesp.

Local: Auditório Espaço da Cidadania "André Franco Montoro", situado no Pátio do Colégio, 184 – Centro – São Paulo-SP – Térreo (sede da Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania)

Data: 2018-01-29 14:00

Audiência pública nº: 02/2018 –

Tarifa Média Máxima Final (P0), referente à 2ª Revisão Tarifária Ordinária (RTO) da Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo – SABESP.

Locais:

São José dos Campos – Auditório Mário Covas – Câmara Municipal de São José dos Campos – Rua Desembargador Francisco Murilo Pinto, 33 – Vila Sta. Luzia CEP: 12209-535 – São José dos Campos-SP.

Data: 2018-04-09 14:00

São Paulo – Auditório Espaço da Cidadania "André Franco Montoro" – Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania – Pátio do Colégio, 184 – Centro CEP 01016-040 – São Paulo-SP.

Data: 2018-04-10 14:00:00

Itapetininga – Plenário "Humberto Pellegrini" – Câmara Municipal de Itapetininga – Rua José Soares Hungria, 489 – Jardim Marabá – CEP 18213-601 – Itapetininga-SP.

Data: 2018-04-12 14:00

Audiência pública nº: 03/2018

Critérios para celebração e fiscalização de contratos de abastecimento de água e esgotamento sanitário para grandes usuários das categorias de uso não residenciais.

Local: Auditório da ARSESP, situado na Avenida Paulista, nº 2.313, 1º andar, Cerqueira César, São Paulo-SP

Data: 2018-09-05 15:00

DELIBERAÇÕES

No ano de 2018, 27 propostas apresentadas pela Diretoria de Regulação Econômico-Financeira e de Mercados foram deliberadas pela Diretoria Colegiada da ARSESP. São elas:

SANEAMENTO BÁSICO

Deliberação ARSESP 782 | Autoriza as tarifas da Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo – SABESP para o Município de Diadema, considerando o Plano de Adequação Tarifária constante do Contrato de Prestação de Serviços Públicos.

Deliberação ARSESP 786 | Autoriza o reajuste dos valores das tarifas de água e esgoto a serem praticados pela Sanequa Mairinque S.A. no Município de Mairinque.

Deliberação ARSESP 788 | Altera o cronograma de eventos e fixa as datas, horários e locais das Audiências Públicas da 2ª Revisão Tarifária Ordinária da Sabesp – Etapa Final.

Deliberação ARSESP 794 | Dispõe sobre a Tarifa Média Máxima Final (Po Máximo Final) e o novo Índice de Reposicionamento Tarifário dela resultante, referentes à etapa final da 2ª Revisão Tarifária Ordinária da SABESP e dá outras providências.

Deliberação ARSESP 803 | Aprova o Plano de Adequação Tarifária a ser aplicado pela Companhia Estadual de Saneamento Básico – SABESP no Município de Salinho, Estado de São Paulo.

Deliberação ARSESP 815 | Autoriza o reajuste das tarifas de água e esgoto a serem praticadas pela BRK Ambiental Santa Gertrudes S.A. no Município de Santa Gertrudes.

Deliberação ARSESP 816 | Autoriza as tarifas da Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo-SABESP para o Município de Iperó, considerando o Plano de Adequação Tarifária constante do Contrato de Programa.

Deliberação ARSESP 818 | Dispõe sobre os critérios para celebração e fiscalização de contratos de abastecimento de água e esgotamento sanitário para grandes usuários das categorias de uso não residenciais.

Deliberação ARSESP 821 | Autoriza as tarifas da Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo-SABESP para o Município de Pereiras, considerando o Plano de Adequação Tarifária constante do Contrato de Programa.

Deliberação ARSESP 826 | Dispõe sobre o cálculo da diferença da cobrança e o recolhimento à ARSESP, pela Concessionária Sanequa Mairinque S.A., dos valores complementares da Taxa de Regulação, Controle e Fiscalização – TRCF, instituída pela Lei Complementar nº 1.025 e Decreto 52.455 de 7 de dezembro de 2007 relativa ao Exercício de 2018.

Deliberação ARSESP 827 | Dispõe sobre o cálculo da diferença da cobrança e o recolhimento à ARSESP, pela Companhia Estadual de Saneamento Básico do Estado de São Paulo S.A. SABESP, dos valores complementares da Taxa de Regulação, Controle e Fiscalização – TRCF, instituída pela Lei Complementar nº 1.025, e Decreto 52.455 de 7 de dezembro de 2007 relativa ao Exercício de 2018.

Deliberação ARSESP 828 | Dispõe sobre o cálculo da diferença da cobrança e o recolhimento à ARSESP, pela Prefeitura do Município de Santa Gertrudes, dos valores complementares da Taxa de Regulação, Controle e Fiscalização – TRCF, instituída pela Lei Complementar

nº 1.025 e Decreto 52.455 de 7 de dezembro de 2007, relativa ao Exercício de 2018.

Deliberação ARSESP 833 | Autoriza as tarifas da Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo-SABESP para o Município de Santa Isabel, considerando o Plano de Adequação Tarifária constante do Contrato de Programa.

Deliberação ARSESP 834 | Dispõe sobre o cálculo, a cobrança e os procedimentos para o recolhimento à ARSESP, pela concessionária Sanequa Mairinque S.A., da Taxa de Regulação, Controle e Fiscalização – TRCF, instituída pela Lei Complementar nº 1.025, de 7 de dezembro de 2007, relativa ao exercício de 2019.

Deliberação ARSESP 835 | Dispõe sobre o cálculo, a cobrança e os procedimentos para o recolhimento à ARSESP, pela Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo – SABESP, da Taxa de Regulação, Controle e Fiscalização – TRCF, instituída pela Lei Complementar nº 1.025, de 7 de dezembro de 2007, relativa ao exercício de 2019.

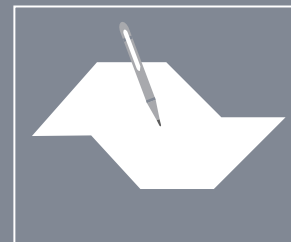
Deliberação ARSESP 836 | Dispõe sobre o cálculo, a cobrança e os procedimentos para o repasse à ARSESP pela Prefeitura Municipal de Santa Gertrudes da Taxa de Regulação, Controle e Fiscalização – TRCF, instituída pela Lei Complementar nº 1.025, de 7 de dezembro de 2007, devida pela concessionária BRK Ambiental Santa Gertrudes, relativa ao exercício de 2019.

Deliberação ARSESP 845 | Dispõe sobre o cálculo, a cobrança e os procedimentos para o recolhimento à ARSESP,

pela Companhia de Gás de São Paulo – COMGÁS, da Taxa de Regulação, Controle e Fiscalização – TRCF, instituída pela Lei Complementar nº 1.025, de 7 de dezembro de 2007, relativa ao exercício de 2019.

Deliberação ARSESP 844 | Autoriza as Tarifas da Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo – SABESP para o Município de SANTA BRANCA, considerando o Plano de Adequação Tarifária constante do Contrato de Programa.

Deliberação ARSESP 847 | Dispõe sobre a homologação dos novos valores das tarifas dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário prestados pela Sabesp no Município de Lins.



GÁS CANALIZADO

Deliberação ARSESP 798 |

Dispõe sobre o ajuste provisório dos valores das Margens de Distribuição, atualização do Custo Médio Ponderado do gás e do transporte e sobre o repasse das variações do preço do gás e do transporte fixados nas tarifas e sobre as Tabelas Tarifárias a serem aplicadas pela concessionária de distribuição de gás canalizado Companhia de Gás de São Paulo – COMGÁS.

Deliberação ARSESP 799 |

Dispõe sobre o reajuste provisório da margem de distribuição da Companhia de Gás de São Paulo – COMGÁS, aplicável a TUSD-E, “Tarifa de Uso do Sistema de Distribuição Exclusivo e Específico de Autoprodutor e Autoimportador” para a usina termoeletrica Euzébio Rocha.

Deliberação ARSESP 801 |

Dispõe sobre o ajuste provisório dos valores das Margens de Distribuição, atualização do custo do gás e do transporte e sobre o repasse das variações do preço do gás e do transporte fixados nas tarifas, o repasse do Encargo de Capacidade e do Preço do Gás de Ultrapassagem e sobre as Tabelas Tarifárias a serem aplicadas pela concessionária de distribuição de gás canalizado Gás Natural São Paulo Sul S.A.

Deliberação ARSESP 802 |

Complementa o artigo 1º, da Deliberação Arseps 562/2015, que aprova a transferência de controle societário da Companhia de Gás de São Paulo – Comgás para a Cosan S.A. Indústria e Comércio.

Deliberação ARSESP 806 |

Dispõe sobre atualização do Custo Médio Ponderado do

gás e do transporte fixados nas tarifas e sobre as Tabelas Tarifárias a serem aplicadas pela concessionária de distribuição de gás canalizado Gás Brasileiro Distribuidora S.A.

Deliberação ARSESP 817 |

Dispõe sobre atualização do Custo Médio Ponderado do gás e do transporte fixados nas tarifas e sobre as Tabelas Tarifárias a serem aplicadas pela concessionária de distribuição de gás canalizado Gás Natural São Paulo Sul S.A.

Deliberação ARSESP 824 |

Dispõe sobre o Montante Mínimo de recursos financeiros a ser aplicado pela Concessionária Gás Brasileiro Distribuidora S.A., na execução do seu Programa Anual de Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico e de Conservação e Racionalização do Uso do Gás Natural, referente ao ciclo 2018/2019.

Deliberação ARSESP 829 |

Dispõe sobre o cálculo da diferença da cobrança e o recolhimento à ARSESP, pela Concessionária Gás Natural São Paulo Sul S.A., dos valores complementares da Taxa de Regulação, Controle e Fiscalização – TRCF, instituída pela Lei Complementar nº 1.025 e Decreto 52.455 de 7 de dezembro de 2007, relativa ao Exercício de 2018.

Deliberação ARSESP 830 |

Dispõe sobre o cálculo da diferença da cobrança e os procedimentos para o recolhimento à ARSESP, pela Concessionária Gás Brasileiro Distribuidora S.A., dos valores complementares da Taxa de Regulação, Controle e Fiscalização – TRCF, instituída pela Lei Complementar nº 1.025 e Decreto 52.455 de 7 de

dezembro de 2007, relativa ao Exercício de 2018.

Deliberação ARSESP 831 |

Dispõe sobre o cálculo da diferença da cobrança e os procedimentos para o recolhimento à ARSESP, pela Companhia de Gás de São Paulo – COMGÁS, dos valores complementares da Taxa de Regulação, Controle e Fiscalização – TRCF, instituída pela Lei Complementar nº 1.025 e Decreto 52.455 de 7 de dezembro de 2007, relativa ao Exercício de 2018.

Deliberação ARSESP 832 |

Dispõe sobre a aprovação do Contrato Intragrupo de Licença de Uso de Marca entre Naturgy Energy Group S.A. e Gás Natural São Paulo Sul S.A.

Deliberação ARSESP 837 |

Dispõe sobre o cálculo, a cobrança e os procedimentos para o recolhimento à ARSESP, pela Concessionária Gás Brasileiro Distribuidora S.A., da Taxa de Regulação, Controle e Fiscalização – TRCF, instituída pela Lei Complementar nº 1.025, de 7 de dezembro de 2007, relativa ao exercício de 2019.

Deliberação ARSESP 838 |

Estabelece a metodologia e os procedimentos para levantamento dos ativos em operação e sua conciliação com os registros contábeis das concessionárias de distribuição de gás canalizado do Estado de São Paulo.

Deliberação ARSESP 839 |

Dispõe sobre o cálculo, a cobrança e os procedimentos para o recolhimento à ARSESP, pela Concessionária Gás Natural São Paulo Sul S.A., da Taxa de Regulação, Controle e Fiscalização – TRCF, instituída pela Lei Complementar nº 1.025,

de 7 de dezembro de 2007, relativa ao exercício de 2019.

Deliberação ARSESP 840 |

Estabelece o cronograma de eventos do quarto processo de revisão tarifária da concessionária de distribuição de gás canalizado, Companhia de Gás de São Paulo – COMGÁS.

Deliberação ARSESP 842 |

Dispõe sobre o ajuste provisório dos valores das Margens de Distribuição, a atualização do Custo do gás e do transporte, o repasse das variações dos preços do Gás e do Transporte fixados nas tarifas, o repasse do Encargo de Capacidade e do Preço do Gás de Ultrapassagem, o repasse das Redes Locais e as Tabelas Tarifárias a serem aplicadas pela Concessionária de distribuição de gás canalizado Gás Brasileiro Distribuidora S.A.



FISCALIZAÇÃO

As fiscalizações de natureza econômico-financeira buscam **comprovar os valores informados pelos prestadores de serviços e concessionárias**; em relação a investimentos, receitas e despesas, de forma que seja possível identificar eventuais inconsistências, descumprimento de metas e desperdícios na aplicação dos recursos existentes.

FISCALIZAÇÃO – SANEAMENTO

As fiscalizações da área de saneamento, realizadas no âmbito da Diretoria de Regulação Econômico-Financeira e de Mercados, buscam **verificar a aplicação dos valores informados pelas empresas reguladas em seus custos de investimentos, na determinação dos custos operacionais e na apuração das receitas**. As fiscalizações são desenvolvidas pela análise da documentação recebida e por visitas nas instalações da concessionária.

SABESP – INVESTIMENTOS NO ESTADO DE SÃO PAULO

Anualmente, a partir dos relatórios gerenciais de desempenho que a Sabesp apresenta sobre os investimentos realizados em cada município conveniado, **a ARSESP verifica se a prestadora tem cumprido o estabelecido nos contratos de programa daqueles municípios**, em termos de metas operacionais e execução financeira.

O resultado dessa verificação é informado para os municípios regulados por meio do Relatório Analítico de Saneamento Básico e também é utilizado de suporte para ações fiscalizatórias da agência reguladora.

A tabela 1, ao lado, apresenta uma síntese dos investimentos previstos e realizados pela Sabesp de 2006 a 2017, para os municípios regulados pela ARSESP – Interior:

Além da verificação descrita anteriormente, a Diretoria de Regulação Econômico-Financeira e de Mercados realiza **fiscalizações econômico-financeiras sobre os investimentos realizados pela SABESP em cada município conveniado do Estado de São Paulo**.

Essa fiscalização certifica os investimentos realizados nos municípios a partir da análise das medições físicas das obras e do processo de pagamento de uma amostra de investimentos (análise de notas fiscais e documentos de pagamento) durante o período foco da fiscalização.

Nessa fiscalização também se constata a composição dos investimentos realizados, apurando os gastos diretos em serviços e materiais, bem como as apropriações contábeis incidentes sobre esses gastos, como juros, rateio de despesas administrativas e margem/custos de construção.

Por último, nessas fiscalizações, o volume total dos investimentos realizados pela SABESP em cada município é comparado com os investimentos planejados no contrato de programa e, a partir de tal procedimento, são registradas recomendações para as divergências entre os investimentos previstos e realizados. A fiscalização apura os motivos dessas divergências e faz o levantamento de evidências que comprovem a comunicação/acerto desses motivos com o poder concedente (municípios).

Durante o ano de 2018, a ARSESP realizou fiscalização econômico-financeira nos municípios de duas Unidades de Negócios da SABESP, apresentada na próxima página:

**TABELA 1 |
INVESTIMENTOS
INTERIOR –
ACUMULADO
(2008 – 2018)**

Previsto	4.699.191.724
Realizado	4.563.106.550

I – UN Alto do Paranapanema (RA) entre os dias 27 a 31 de agosto de 2018, conforme Processo Fiscalizatório ARSESP-SAN-9019-2018; e UN Pardo e Grande (RG), entre os dias 2 a 4 de outubro de 2018, conforme Processo Fiscalizatório ARSESP-SAN-9017-2018.

Nessas duas fiscalizações foram necessárias reuniões adicionais nos escritórios da concessionária em São Paulo para esclarecimentos de questões levantadas durante as fiscalizações nas Sedes Regionais.

SABESP – INVESTIMENTOS NA REGIÃO METROPOLITANA DE SÃO PAULO

Em 2018, foi desenvolvida a fiscalização dos investimentos realizados em 2017 em obras dos sistemas de água e de esgotos exclusivas no município de São Paulo e em obras dos sistemas de água e esgotos, compartilhadas pelo município de São Paulo com outros municípios da Região Metropolitana de São Paulo.

RG – Unidade de Negócio Alto do Paranapanema (RA) – Sede: Itapetininga

Investimentos 2016 e 2017
Período de Fiscalização – 27 a 31/8/2018
Municípios Fiscalizados (35 municípios):

MUNICÍPIOS	UNI SABESP	P0
Alvinlândia	RA	Dez/07
Avaré	RA	Dez/07
Barão de Antonina	RA	Dez/06
Bernardino de Campos	RA	Dez/08
Buri	RA	Dez/08
Campina do Monte Alegre	RA	Dez/06
Capão Bonito	RA	Dez/07
Coronel Macedo	RA	Dez/06
Fartura	RA	Dez/07
Fernão	RA	Dez/07
Guapiara	RA	Dez/07
Guareí	RA	Dez/06
Iaras	RA	Dez/10
Itabera	RA	Dez/06
Itaí	RA	Dez/10
Itapetininga	RA	Dez/10
Itapeva	RA	Dez/10
Itaporanga	RA	Dez/06
Lucianópolis	RA	Dez/10
Nova Campina	RA	Dez/08
Óleo	RA	Dez/06
Paranapanema	RA	Dez/08
Pilar do Sul	RA	Dez/07
Ribeirão Branco	RA	Dez/08
Ribeirão do Sul	RA	Dez/08
Ribeirão Grande	RA	Dez/07
Riversul	RA	Dez/07
São Miguel Arcanjo	RA	Dez/08
Sarapui	RA	Dez/06
Sarutaíá	RA	Dez/07
Taguaí	RA	Dez/06
Taquarituba	RA	Dez/07
Taquarivai	RA	Dez/07
Timburi	RA	Dez/07
Ubirajara	RA	Dez/06

RG – Unidade de Negócio Pardo e Grande (RG) – Sede: Franca

Investimentos 2016 e 2017
Período de Fiscalização – 2 a 4/10/2018
Municípios Fiscalizados (24 municípios):

MUNICÍPIOS	UNI SABESP	P0
Águas da Prata	RG	Dez/06
Altair	RG	Dez/09
Buritizal	RG	Dez/06
Cajuru	RG	Dez/06
Cássia dos Coqueiros	RG	Dez/06
Colômbia	RG	Dez/06
Divinolândia	RG	Dec-06
Esp. Santo do Pinhal	RG	Dez/08
Franca	RG	Dez/06
Guariba	RG	Dez/10
Icem	RG	Dez/09
Itobi	RG	Dez/08
Jaborandi	RG	Dez/12
Jeriquara	RG	Dez/06
Mococa	RG	Dez/07
Pedregulho	RG	Dez/06
Restinga	RG	Dez/10
Ribeirão Corrente	RG	Dez/06
Rifaina	RG	Dez/07
Santa Cruz da Esperança	RG	Dez/08
Santa Rosa do Viterbo	RG	Dez/08
Sto. Antonio do Jardim	RG	Dez/06
S. João da Boa Vista	RG	Dez/06
Serra Azul	RG	Dez/06

A tabela 2, ao lado, apresenta a composição da amostra adotada na fiscalização dos investimentos realizados em 2018 na Região Metropolitana de São Paulo. Nesse ano, adicionalmente à Fiscalização dos registros de investimento, foram verificados dossiês e obras *in loco* de 7 (sete) contratos – apresentados nas duas últimas colunas da tabela.

Os resultados dessa fiscalização estão registrados no Processo ARSESPSAN-9011-2018 e Relatório RFF-0002-2018, e também foram apresentados ao Comitê de Águas do Município de São Paulo.

TABELA 2 | COMPOSIÇÃO DA AMOSTRA ADOTADA NA FISCALIZAÇÃO DOS INVESTIMENTOS REALIZADOS EM 2018 NA REGIÃO METROPOLITANA DE SÃO PAULO.

Quant	Total Contratos	Amostra Fiscalizada	% Fiscalizada	Valor Contratos em 2017	(VALORES EM R\$ X 1.000)	% do Valor	CONTRATOS FISCALIZADOS OBRA + DOSSIÊ	
					Valor da Amostra		Quant	Valor
MA	38	4	11%	24.840	19.970	80%		
MC	214	28	13%	88.778	61.515	69%		
ME	32	3	9%	19.384	15.867	82%		
ML	181	34	19%	61.540	50.074	81%		
MM	30	-	0%	1.909	-	0%		
MN	256	45	18%	88.340	71.029	80%		
MO	218	22	10%	31.654	26.694	84%		
MP	1	-	0%	637	-	0%		
MS	264	66	25%	131.711	108.196	82%	1	1.431
MT	35	1	3%	7.786	1.173	15%		
TE	110	20	18%	948.524	946.862	100%	1	865.628
TG	35	17	49%	700.236	694.777	99%	4	301.246
TG2	1	1	100%	5.830	5.830	100%	1	5.830
TGA	1	-	0%	526	-	0%		
TO	1	-	0%	254	-	0%		
TOR	1	1	100%	23.987	23.987	100%		
TOTAL GERAL	1418	242	17%	2.135.936	2.025.975	95%	7	1.174.135

FISCALIZAÇÃO – ENERGIA ELÉTRICA

Em função do contingenciamento orçamentário sofrido pela Aneel no primeiro semestre de 2016, as atividades na área de Energia Elétrica da Diretoria de Regulação Econômico-Financeira e de Mercados continuaram suspensas em 2018.

FISCALIZAÇÃO – GÁS CANALIZADO

Ao fim de 2018 foi concluída a revisão da Deliberação ARSESP nº 402, Metodologia e Procedimentos para levantamento dos ativos em operação e sua conciliação com os registros contábeis das concessionárias de distribuição de gás canalizado do Estado de São Paulo, dando origem a uma nova deliberação, designada como ARSESP 838, de 30 de novembro de 2018. Esta última deliberação será utilizada na validação da base de ativos das concessionárias de gás canalizado do Estado de São Paulo nas próximas revisões tarifárias.

No último ano foi emitido o relatório de fiscalização RFF-0001-2018, referente à Fiscalização do Projeto de Expansão e Suporte à Infraestrutura de Distribuição de Gás Natural na Área de Concessão da Comgás. A demanda para essa fiscalização foi do Ministério de Minas e Energia dentro do programa de emissão de debentures incentivadas, autorizadas pela Lei 12.431, de 24 de junho de 2011.

Metodologia e Procedimentos para levantamento dos ativos



REGULAÇÃO

Para a universalização dos serviços, **manutenção da atratividade de investimentos e modicidade tarifária**, os serviços regulados necessitam da garantia do equilíbrio econômico-financeiro. Assim, a regulação econômico-financeira desenvolve estudos, normas e procedimentos visando a esse equilíbrio.

REGULAÇÃO – SANEAMENTO

A regulação econômico-financeira de saneamento precisa avaliar os custos de implantação e ampliação de infraestruturas (investimentos), e os de operação e manutenção posteriores (despesas de operação). A Lei de Saneamento (Lei Federal nº 11.445/2007) preceitua que esses custos devam ser cobertos, preferencialmente, por tarifas.

Esses custos são avaliados e atualizados pelo regulador por meio de dois instrumentos aplicáveis à tarifa: reajuste e revisão tarifária. No reajuste é aplicada a correção inflacionária do período, uma mera atualização de valores; nos processos de revisão tarifária, as condições da prestação dos serviços são revisitadas, permitindo aumentos/reduções acima ou abaixo da inflação do período, tendo como base a avaliação de custos operacionais, remuneração dos investimentos e sua recuperação por meio da depreciação/amortização, estimativas de mercado, modicidade tarifária e universalização dos serviços.

SABESP – REGIÃO METROPOLITANA E MUNICÍPIOS CONVENIADOS

A ARSESP iniciou a 2ª Revisão Tarifária Ordinária (RTO) da Sabesp em 2017 e, considerando a complexidade e amplitude das tarefas a empreender, optou-se por realizá-la em duas etapas: a etapa inicial e a etapa final.

A etapa inicial que consistiu na análise dos componentes do P0 para o ciclo tarifário: OPEX, CAPEX, demanda, receita, oferta e investimentos, baseado no Plano de Negócios apresentado pela Sabesp, mantendo a metodologia adotada na 1ª RTO.

A etapa inicial foi concluída em outubro de 2017. Por meio da Deliberação nº 753, a Tarifa Média Máxima Preliminar (P0 Preliminar) passou a corresponder a R\$ 3,6386/m³ (três reais e seis mil, trezentos e oitenta e seis centésimos de milésimo por metro cúbico), resultando no índice de reposicionamento tarifário de 7,8888% (sete inteiros, oito mil e oitocentos e oitenta e oito décimos de milésimo por cento), aplicável sobre as tarifas publicadas na Deliberação nº 643/2016.

Em seguida, foi realizada a etapa final da 2ª Revisão Tarifária Ordinária da Sabesp, que compreendeu a revisão da metodologia, a reavaliação dos componentes do P0, baseada na nova metodologia definida e apuração dos ajustes compensatórios do ciclo encerrado (2013-2016).

A metodologia da 2ª RTO está apresentada na Nota Técnica NT.F-0003-2018. Dentre os principais aprimoramentos metodológicos, podemos citar o reconhecimento de repasse tarifário para Fundos Municipais de Saneamento Básico, com vistas à universalização dos serviços; a instituição do Programa de Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação que pretende fomentar a realização de pesquisa para desenvolvimento do setor; a implantação

2ª Revisão
Tarifária
Ordinária
da Sabesp

ADEQUAÇÕES TARIFÁRIAS

Foram realizadas, ainda, autorizações e procedimentos relativos às adequações tarifárias ajustadas entre Sabesp e novos municípios por ela atendida.

Quando a Sabesp assume o abastecimento de água e esgotamento sanitário em municípios onde antes não operava, para que não haja impacto aos usuários dos serviços, é possível planejar a equiparação gradativa das tarifas antes praticadas com as tarifas aplicáveis à Sabesp. Nesse sentido, em 2018, foram editadas as Deliberações ARSESP nº 782, nº 803, nº 816, nº 821, nº 833, nº 844 e nº 847, referentes aos municípios de Diadema, Saltinho, Iperó, Pereiras, Santa Isabel, Santa Branca e Lins, respectivamente.



**Metodologia
de cálculo
da margem
máxima de
distribuição**

do Índice Geral de Qualidade a ser aplicado nos reajustes tarifários a partir de 2020, visando à melhoria da prestação dos serviços; e a definição de uma matriz de riscos regulatória.

Como relação à avaliação do ciclo encerrado (2013-2016), apurou-se um ajuste compensatório de aproximadamente R\$ 578,9 milhões a ser devolvido pela Sabesp particularmente, por conta da diferença entre os investimentos projetados e realizados. Este valor já foi considerado na determinação da nova Tarifa Média Máxima para o ciclo tarifário de 2017-2020.

Os resultados da 2ª Revisão Tarifária foram aprovados pela Deliberação Arsesp nº 794/2018, que autorizou a aplicação do Índice de Reposicionamento Tarifário de 3,507% (três inteiros quinhentos e sete milésimos de ponto percentual) e da Tarifa Média Máxima Final (Po Final) correspondente a R\$ 3,7702/m³. O detalhamento pode ser consultado na Nota Técnica NT.F-0006-2018.

BRK AMBIENTAL – MUNICÍPIO DE SANTA GERTRUDES

Para atualização dos valores praticados pela Concessionária BRK Ambiental, no município de Santa Gertrudes, foi autorizado, por meio da Deliberação nº 815, o reajuste das tarifas de água e esgoto em 4,5260% (quatro inteiros e cinco mil duzentos e sessenta décimos de milésimo por cento), correspondente à variação acumulada do IPCA/IBGE no período de 12 meses, de 1/10/2017 a 30/9/2018.

Desse modo, a Tarifa de Referência passou de R\$ 3,6906 (três reais e seis mil novecentos e seis décimos de milésimo de real) para R\$ 3,8576 (três reais e oito mil quinhentos e setenta e seis décimos de milésimo de real), por metro cúbico.

SANEAQUA – MUNICÍPIO DE MAIRINQUE

Para atualização dos valores praticados pela Concessionária Saneagua Mairinque S.A., foi autorizado, por meio da Deliberação nº 786, o reajuste das tarifas de água e esgoto em -0,4189% (quatro mil cento e oitenta e nove décimos de milésimos por cento negativos), correspondente à variação do IGP-M no período de 12 meses, de março/2017 a fevereiro/2018.

No Município, as tarifas para o serviço de esgotamento sanitário correspondem a 100% (cem por cento) das tarifas de água nas economias, onde o esgoto dispõe de tratamento e 80% (oitenta por cento) nas economias sem tratamento.

REGULAÇÃO – GÁS CANALIZADO

As tarifas de gás canalizado das concessionárias são estabelecidas por um regime de “tarifas-teto”. Essas tarifas são reguladas por meio da metodologia de cálculo da margem máxima de distribuição (Margem Máxima – MM). A metodologia utilizada permite às concessionárias obter receitas suficientes para cobrir os custos eficientes de operação, de manutenção e os impostos (exceto os impostos sobre a renda), encargos e depreciação, bem como uma rentabilidade razoável, levando em consideração as características específicas do setor de gás.

As tarifas são reajustadas anualmente, nas datas definidas nos respectivos contratos de concessão (Comgás, 31 de maio; GBD, 10 de dezembro; e GNSPS, 31 de maio) por meio do índice IGP-M, descontado o fator (%) de eficiência e produtividade (Fator X).

Os contratos de distribuição de gás estabelecem para revisão das tarifas um ciclo de cinco anos. Em cada revisão tarifária, a ARSESP determina o valor inicial da Margem Máxima (MM) de distribuição; entre cada revisão tarifária, a MM recebe ajustes anuais em função da inflação (IGP-M), de fator de eficiência (Fator X) e do Termo de Ajuste K (o Termo K visa corrigir os desvios existentes entre a MM estabelecida pela ARSESP e a margem realmente obtida pelas concessionárias durante o ano).

A tarifa de gás é composta por custo do gás + transporte de gás + margem de distribuição. É importante salientar que a atividade regulatória realizada pela ARSESP diz respeito apenas à parcela referente à margem de distribuição, que é o montante de receita que efetivamente fica com as concessionárias do Estado de São Paulo. O custo do gás a ser distribuído e o seu transporte são regulados pela ANP, e o repasse deste custo é feito às tarifas anualmente, por ocasião dos reajustes, ou quando a diferença acumulada em razão do custo do gás e transporte considerado nas tarifas, e o seu custo real ultrapassa 3,5% da receita da concessionária. A variação de custo do gás, adquirido pela concessionária, para revenda e o custo de seu transporte, são assim repassados para o preço final do produto. Em função disso, é realizado um acompanhamento trimestral para verificar a necessidade de alteração atualizada do preço do gás e transporte e no valor das tarifas. Em casos de grandes variações da taxa de câmbio ou de alterações do custo do gás, há necessidade de fazer atualizações desses custos.

Nessa perspectiva, considerando as alterações dos preços de gás contratuais estabelecidas entre a Petrobrás e as concessionárias, em 2018, a ARSESP procedeu a atualização do Custo Médio Ponderado do Gás e do Transporte, atualização da parcela de repasse do saldo da conta gráfica e ajuste anual da Margem Máxima (MM) para as três concessionárias reguladas: Comgás, Gás Brasileiro Distribuidora (GBD) e Gás Natural São Paulo Sul (GNSPS), por meio das Deliberações nº 798 (Comgás), nº 806 e nº 842 (GBD), nº 801 e nº 817 (GNSPS). Além disso, foram atualizados os valores das margens de distribuição referentes à TUSD-E "Tarifa de Uso do Sistema de Distribuição Exclusivo e Específico de Autoprodutor e Autoimportador" para a usina termoeletrica Euzébio Rocha (Deliberação nº 799) e São João Energia Ambiental S.A. (Deliberação nº 800).

A 3ª Revisão Tarifária das distribuidoras de gás que estava prevista para ocorrer em maio de 2014 (Comgás), dezembro de 2014 (GBD) e maio de 2015 (GNSPS) não foi concluída, por força de recursos administrativos e judiciais. Uma vez concluídas as revisões tarifárias, serão realizados os ajustes e compensações devidos de todos os valores que decorreram dos ajustes provisórios concedidos, garantindo o equilíbrio econômico-financeiro das concessões no ciclo tarifário correspondente, preservando o equilíbrio de interesses dos usuários e concessionárias.

Em dezembro de 2018 foi iniciada a 4ª Revisão Tarifária da Comgás, com a publicação da Deliberação nº 840, que estabeleceu o cronograma de eventos desse processo. Ainda em dezembro de 2018, foram abertas 3 consultas públicas, conforme quadro lateral.

Em 2019, serão publicados os resultados finais das referidas consultas públicas, bem como a elaboração da proposta da Agência para o cálculo da Margem Máxima, Fator X e estrutura tarifária, que estará baseada no Plano de Negócios a ser enviado pela Comgás. Essa proposta também será submetida à consulta e à audiência pública, antes da publicação dos resultados finais, cuja previsão é maio/2019.

Repasse do saldo da conta gráfica e ajuste anual da Margem Máxima

CONSULTAS PÚBLICAS DA 4ª REVISÃO TARIFÁRIA DA COMGÁS

- i. Consulta Pública nº 10/2018, que objetivou a determinação do custo médio ponderado de capital (WACC) para o 5º ciclo tarifário;
- ii. Consulta Pública nº 11/2018, para definição da metodologia a ser aplicada na 4ª RTO; e
- iii. Consulta Pública nº 12/2018, para obtenção de contribuições sobre a minuta do 6º Termo Aditivo ao Contrato de Concessão CSPE/001/99 para adequação do Quarto e Quinto Ciclos Tarifários da COMGÁS.

4ª Revisão Tarifária da Comgás



DIRETORIA DE REGULAÇÃO TÉCNICA E FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO BÁSICO

COMPETÊNCIAS

Compete à Diretoria de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Saneamento Básico executar as atividades de regulamentação, normatização, monitoramento e definição de indicadores e parâmetros relativos aos padrões dos serviços e manutenção das instalações de saneamento básico, estaduais ou municipais, do Estado de São Paulo, que lhe tenham sido delegadas pelo órgão ou ente municipal competente. Para tal fim, o Estado de São Paulo e o Município celebram convênio de cooperação visando à gestão associada dos serviços de saneamento básico com delegação ao Estado, por intermédio da ARSESP das competências municipais de regulação, inclusive tarifária e de fiscalização dos serviços.

ATIVIDADES

No ano 2018 foram realizadas 320 fiscalizações na região metropolitana de São Paulo e nos municípios do interior do estado, dando continuidade ao ciclo de planejamento iniciado em 2017.

Teve continuidade a fiscalização dos investimentos na região metropolitana de São Paulo acompanhando as principais obras associadas para incremento da oferta de abastecimento de água, coleta, tratamento de esgotos e redução de perdas.

Foram realizadas fiscalizações das condições de atendimento comercial nos municípios de São Paulo, Registro, Santos, Santa Gertrudes e Mairinque.

DESTAQUES DO ANO

 **MÓDULO SAFI PARA INDICADORES CONTRATUAIS:** Em 2018, a ARSESP passou a receber os dados referentes a indicadores e metas contratuais por meio do sistema SAFI (SISTEMA DE APOIO À FISCALIZAÇÃO). Essa informatização desenvolvida em parceria com a PRODESP e com as prestadoras de serviços eliminou várias etapas manuais, reduzindo riscos de manipulação de dados, incorporando critérios de aceite das variáveis e dos indicadores, o que garantiu assim mais confiabilidade, agilidade e segurança. O módulo de Indicadores do SAFI permitirá também efetuar o processo de fiscalização de metas contratuais de forma sistematizada;

 Publicação da Deliberação ARSESP Nº 846/2018 – fruto da revisão das Deliberações Arseps nº 52 e nº 439 – estabelece **PROCEDIMENTOS PARA COMUNICAÇÃO À ARSESP, ÀS PREFEITURAS E USUÁRIOS, DE INCIDENTES E DE INTERRUPÇÕES PROGRAMADAS NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SANEAMENTO BÁSICO** e que culminou na publicação de novo texto normativo. A comunicação desses eventos pelos prestadores passa a ser feita no sistema SAFI (Sistema de Apoio à Fiscalização), que permite a fiscalização do cumprimento dos requisitos estabelecidos na deliberação, além de encaminhar e-mails informando o registro de novas ocorrências;

 **DEFINIÇÃO DE RESPONSABILIDADES PELO PAGAMENTO DE CONTAS/ FATURAS DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO** (Deliberação ARSESP nº 809/2018) – o usuário passa a ser o responsável exclusivo pelas dívidas de tarifas de água, não podendo o prestador de serviços condicionar a ligação ou religação de unidade usuária ao pagamento de débitos pendentes em nome de terceiros;

 **AUTORIZAÇÃO DE PROCEDIMENTO DE LIGAÇÃO SIMULTÂNEA DE ÁGUA E ESGOTO** (Deliberação ARSESP Nº 804/2018) – nas vias servidas por rede pública coletora de esgotos, os pedidos de nova ligação de água, religação de água ou qualquer outra modificação solicitada pelo usuário em ligação já existente serão atendidos pelo prestador de serviços mediante a interligação do imóvel ao sistema de esgotamento sanitário;

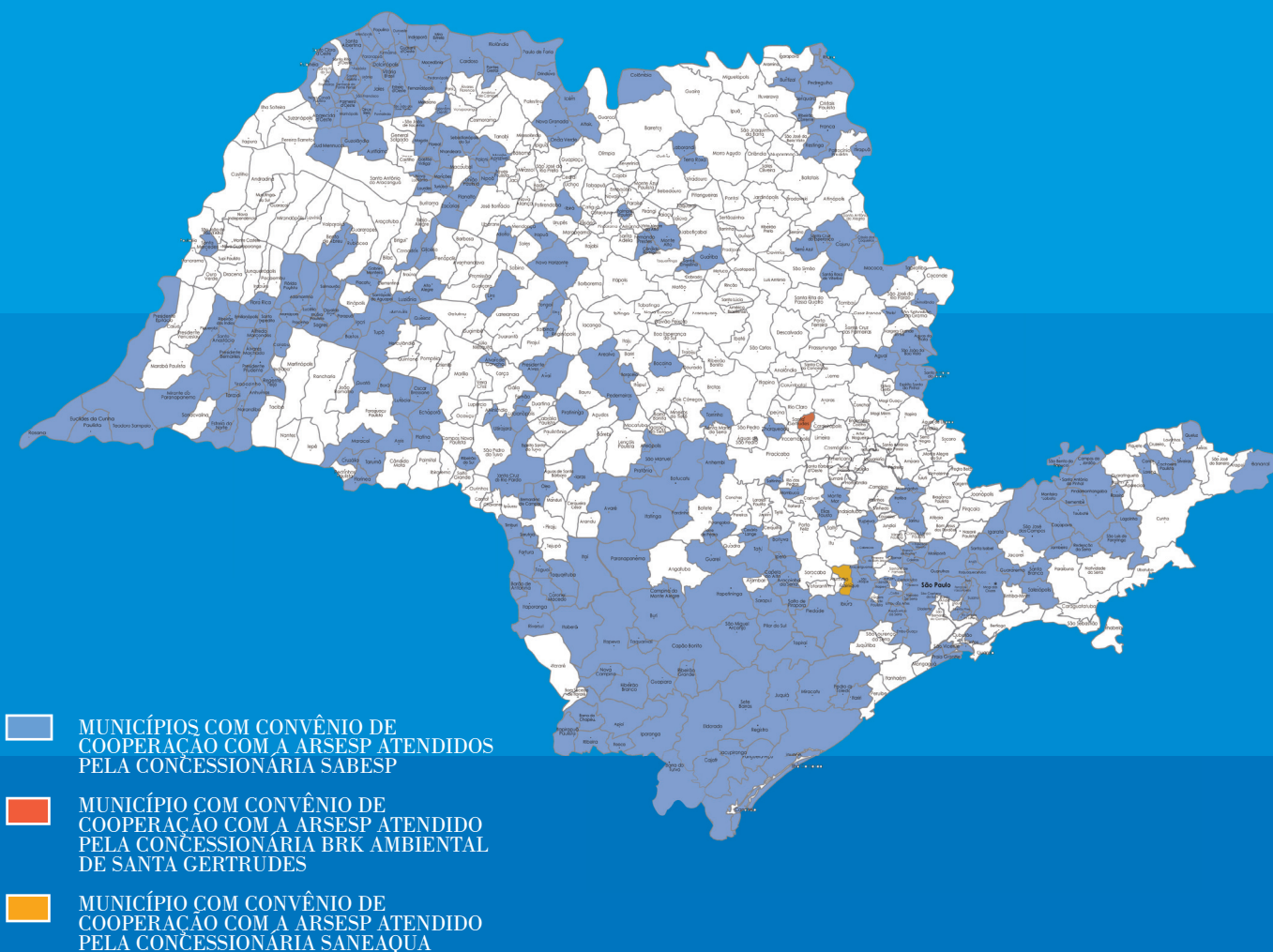
 Aprovação na **TABELA DE PREÇOS E PRAZOS DE SERVIÇOS DA SABESP** de novos serviços a serem oferecidos e cobrados dos usuários:

- Análise de Projetos de empreendimentos;
- Emissão de carta de diretrizes para empreendimentos imobiliários;
- Certidão de esgotamento sanitário;
- Instalação de dispositivo de medição;
- Substituição de tampa de caixa UMA (unidade de medição de ligação de água);
- Substituição de cavalete por UMA;
- Substituição do lacre do hidrômetro após violação;
- Visita improdutivo comercial;
- Visita improdutivo operacional.

ATUAÇÃO

A agência regulou e fiscalizou **309 municípios conveniados**, incluindo São Paulo, sendo **306 operados pela Sabesp**, um pela **BRK Ambiental** e um pela **Saneaqua Mairinque**. Atua também quando há solicitação específica, fiscalizando municípios não conveniados das regiões metropolitanas de São Paulo, Baixada Santista, Campinas, Sorocaba, Ribeirão Preto, Vale do Paraíba e Litoral Norte, operados pela Sabesp.

ÁREA DE ATUAÇÃO EM SANEAMENTO BÁSICO



TOTAL DE 309 MUNICÍPIOS CONVENIADOS

* O MUNICÍPIO DE MOGI DAS CRUZES É ATENDIDO PARCIALMENTE

FISCALIZAÇÃO

Arsesp fiscaliza todas as etapas dos sistemas de abastecimento de água, compreendendo a captação de água bruta, seja superficial ou subterrânea, os processos de tratamento para atender aos requerimentos de potabilidade e sistemas de distribuição de água até as ligações prediais e respectivos instrumentos de medição. No sistema de esgotamento sanitário, são verificados os sistemas de coleta de efluentes domiciliares, as instalações de tratamento de esgoto até a destinação final dos efluentes e resíduos, atendendo às exigências ambientais. Com a fiscalização das condições de operação e manutenção dos sistemas de saneamento também é verificada a gestão comercial, as condições de atendimento das demandas dos usuários dos serviços e, também, o cumprimento das normas e deliberações da Arsesp.

SÃO EXECUTADOS TRÊS TIPOS DE FISCALIZAÇÕES:

- 1. De campo:** a programação dos municípios nos quais será realizada uma fiscalização de campo é feita por meio da aplicação de uma análise multicritérios que considera um horizonte de planejamento de 3 anos. Essa fiscalização é efetuada *in loco*, obedecendo a um calendário previamente estabelecido. É proativa, preventiva, identifica fatores que estão prejudicando ou possam vir a prejudicar a prestação dos serviços.
- 2. Remota:** efetuada anualmente em todos os municípios conveniados, de forma remota, por meio de análise das informações contidas no banco de dados da Arsesp. Essa fiscalização pode gerar uma ação específica e alertar para aspectos pontuais a serem considerados com maior atenção no acompanhamento periódico.
- 3. Específica:** realizada *in loco* ou de forma remota, com o objetivo de apurar as não conformidades detectadas pela Arsesp ou por meio de solicitação do poder concedente, reclamações de usuários recebidas pelos canais de comunicação da Agência, denúncias e informações da imprensa.



As fiscalizações abordam os seguintes aspectos da prestação dos serviços de saneamento básico:

- 4. Aspectos Técnicos:** realizada nas instalações operacionais dos prestadores de serviços, tais como: áreas de captação de água, poços profundos, adutoras, estações de tratamento de água, estações de tratamento de esgoto, estações elevatórias e reservatórios.
- 5. Aspectos Comerciais:** realizada nas instalações comerciais da operadora, tais como: agências de atendimento ao público, call centers e ambiente de atendimento virtual. Verifica as condições gerais e prazos para atendimento dos pedidos de serviços diversos, o oferecimento de informações aos usuários e atendimentos às normas e deliberações da Arsesp.
- 6. Aspectos Contratuais:** realizada na Arsesp por meio da análise de indicadores e metas da operadora, bem como durante as fiscalizações específicas e periódicas, visa controlar a evolução de indicadores contratuais, obras referentes a investimentos previstos e realizados, além de outras previsões contratuais entre a concessionária e o poder concedente.

MATRIZ DE FISCALIZAÇÃO

QUADRO 01 MATRIZ DE FISCALIZAÇÃO		
PERIODICIDADE	TIPO	ESCOPO
Periódica (agendada)	Campo	Técnico-operacional
		Investimentos
Específica (em função da demanda)	Remota	Perdas
		Comercial

Em todos os casos, são considerados os aspectos técnicos, comerciais e contratuais da prestação dos serviços públicos, como subsídios à elaboração de Relatórios de Fiscalização de saneamento e Laudos de Constatação Técnica, os quais, na constatação de não conformidades (NCs), ensejarão a emissão de Termos de Notificação de Saneamento e, eventualmente, a instauração de procedimento administrativo sancionatório, mediante a lavratura de auto de infração (AI).

No ano de 2018 foram elaborados 217 relatórios e laudos de constatação técnica, identificadas 544 não conformidades e emitidos 170 termos de notificação de sanemamento.

PLANO DE INVESTIMENTOS NO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO E RMSP

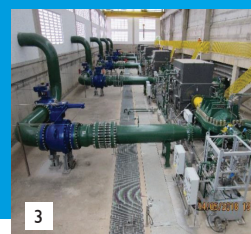
Conforme estabelecido no Convênio nº 91/2010 e no Contrato de prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário com o município de São Paulo, os investimentos realizados pela SABESP deverão ser validados anualmente pela ARSESP.

Para atender a esse requerimento, foi realizada a fiscalização dos investimentos apresentados pela SABESP para o Município de São Paulo e Região Metropolitana de São Paulo.

OBRAS COMPARTILHADAS – ABASTECIMENTO DE ÁGUA – IMPLANTAÇÃO DO NOVO SISTEMA PRODUTOR SÃO LOURENÇO

O Sistema Produtor São Lourenço tem o objetivo de aumentar a oferta de água tratada à região metropolitana de São Paulo, aumentando a segurança hídrica, com um investimento de R\$ 2,21 bilhões e uma capacidade de até 6.400 litros de água potável por segundo.

O sistema é composto por captação de água bruta, estação elevatória de água bruta, 76,9 km de adutora principal e 4,7 km de adutoras auxiliares, além de reservatórios para armazenar um total de 125 milhões de litros de água bruta, chaminés de equilíbrio, estação de tratamento de água (ETA) em Vargem Grande Paulista, reservatório de água tratada Granja Carolina, sistema de adutora de água tratada para conectar ao Sistema Integrado Metropolitano.



- 1 | Captação Água Bruta da Represa.
- 2 | Estação Elevatória de Água Bruta.
- 3 | Vista Geral da EEAB, Sistemas de Proteção
- 4 | Conjuntos moto-bomba Sistemas de Proteção



ETA Vargem Grande

A partir da ETA, a água tratada é bombeada para dois setores de abastecimento em Cotia e Vargem Grande Paulista e para os Reservatórios de Compensação de Água Tratada Granja Carolina (RCGC), em Itapevi, que funciona como reservatório pulmão da ETA, dando flexibilidade ao sistema para operação por cerca de 6 horas, em casos de manutenção emergencial na Estação de tratamento. O sistema de adução de água tratada é composto por 32 km de adutoras de 1.800, 1.500, 1.200 e 800 mm de diâmetro em aço-carbono, distribuindo água tratada para reservatórios da região e interligando aos sistemas existentes de Alto Cotia e Cantareira e substituindo o Sistema Baixo Cotia.

São abastecidos diretamente pelo Sistema os municípios de Cotia, Vargem Grande Paulista, Itapevi, Jandira, Barueri, Santana de Parnaíba, parte de Osasco e Carapicuíba, com possibilidade de ampliação da área de atendimento, podendo alcançar áreas hoje abastecidas por outros Sistemas em áreas limítrofes, por meio de manobras operacionais.

A construção do sistema foi realizada mediante contrato de Parceria Público Privada com uma duração de 25 anos.

Paralelamente com a fiscalização do sistema São Lourenço foi realizada a fiscalização da implantação das linhas de transmissão de energia para a operação e manutenção



do empreendimento. A linha de transmissão da CPFL – LT de 138 kV tem 48 km de extensão e conta com 153 torres.

O sistema iniciou a operação assistida no dia 03/04/2018 e a segunda fase de prestação de serviços no dia 10/07/2018.

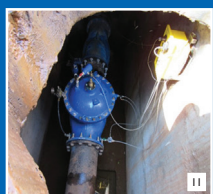
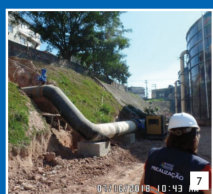
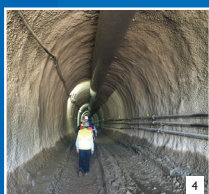
INTERLIGAÇÃO JAGUARI-ATIBAINHA

O escopo do contrato consiste na execução das obras de interligação entre as represas Jaguari (Bacia do Paraíba do Sul) e Atibainha (Bacia do Sistema Cantareira), visando a recuperação, reforço e aumento dos níveis de garantia do Sistema Produtor Cantareira para o abastecimento da Região Metropolitana de São Paulo.

O esquema proposto foi dimensionado para transportar a vazão média de 5,13 m³/s com previsão de vazão máxima de 8,5 m³/s. O sistema permitirá a transferência de vazão inversa, do reservatório Atibainha para o reservatório do Jaguari.

O SISTEMA DE INTERLIGAÇÃO ENTRE AS REPRESAS JAGUARI E ATIBAINHA É COMPOSTO PELAS SEGUINTE UNIDADES:

- Tomada d'água, estação elevatória e estrutura de dissipação – Represa Jaguari;
- Adutora de água bruta com assentamento em vala (13 km);
- Adutora em Túnel (6 km) e estrutura de transição;
- Estrutura de descarga e captação, e canal de tranquilização – Represa Atibainha;
- Dispositivos de proteção e controle;
- Subestação elétrica.



OBRAS EXCLUSIVAS – ABASTECIMENTO DE ÁGUA IMPLANTAÇÃO DO CENTRO DE RESERVAÇÃO PEDREIRA (13.000 M³)

A implantação do Centro de Reservação Pedreira é composta por 2 reservatórios (R1 e R2) metálicos parafusados com capacidade total de reservação de 13.000 m³. Essa implantação faz parte do plano de setorização na região de Americanópolis e poderá ser alimentado pelo Centro de Reservação Americanaópolis ou Jardim das Nações.

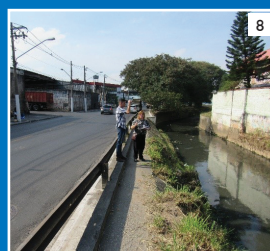
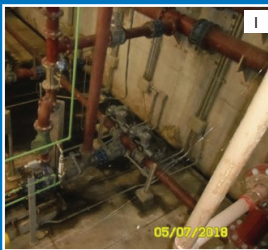
PROGRAMA DE CONTROLE DE REDUÇÃO DE PERDAS

O Programa de controle e redução de perdas constitui uma das ações mais relevantes no programa de investimentos da Sabesp no marco do contrato com o município de São Paulo.

Os investimentos em perdas agrupam um conjunto de serviços e ações como substituição de medidores, troca de ramais, substituição de redes, implantação Distritos de Medição e Controle de (DMCs), modernização das instalações existentes e implantação de novas Válvulas Redutoras de Pressão (VRPs).

Foram fiscalizadas as intervenções realizadas em 5 Unidades de Gerenciamento Regional da Sabesp: UGR – Jardins, UGR Freguesia do Ó, UGR Butantã, UGR Itaquera, UGR Guarapiranga.

- 1 | Estação Elevatória de Água Bruta - Subestação de energia
- 2 | Painel de comando elétrico EEAB.
- 3 | Vista Geral da Estação Elevatória de Água Bruta
- 4 | Túnel de 6 km
- 5 | Chegada de Água Bruta na Bacia de Acumulação em Atibainha
- 6 | Barrilhetes dos CMB Atibainha
- 7 | Entrada de água para os reservatórios
- 8 | Reservatórios R1 e R2 montados
- 9 | Troca preventiva de ramal – UGR jardins.
- 10 | Troca preventiva de hidrômetros – UGR jardins.
- 11 | Válvula redutora de pressão – UGR Guarapiranga.
- 12 | Troca preventiva de hidrômetros – UGR jardins.



OBRAS EXCLUSIVAS – ABASTECIMENTO DE ÁGUA IMPLANTAÇÃO DO CENTRO DE RESERVAÇÃO PEDREIRA (13.000 M³)

A implantação do Centro de Reserva Pedreira é composta por 2 reservatórios (R1 e R2) metálicos parafusados com capacidade total de reserva de 13.000 m³. Essa implantação faz parte do plano de setorização na região de Americanópolis e poderá ser alimentado pelo Centro de Reserva Americanópolis ou Jardim das Nações.

PROGRAMA DE CONTROLE DE REDUÇÃO DE PERDAS

O Programa de controle e redução de perdas constitui uma das ações mais relevantes no programa de investimentos da Sabesp no marco do contrato com o município de São Paulo.

Os investimentos em perdas agrupam um conjunto de serviços e ações como substituição de medidores, troca de ramais, substituição de redes, implantação Distritos de Medição e Controle de (DMCs), modernização das instalações existentes e implantação de novas Válvulas Redutoras de Pressão (VRPs).

Foram fiscalizadas as intervenções realizadas em 5 Unidades de Gerenciamento Regional da Sabesp: UGR – Jardins, UGR Freguesia do Ó, UGR Butantã, UGR Itaquera, UGR Guarapiranga.

- 1 | Elevatória primária.
- 2 | Sistema de gradeamento.
- 3 | Sistema de remoção de areia.
- 4 | Tanque de aerção.
- 5 | Interceptores: ITi-7 e ITa-1J.
- 6 | Interceptores: ITi-7 e ITa-1J.
- 7 | CT Tremembé Frente 1 - Rua José Bergamini.
- 8 | CT Tremembé Frente 2 - Trecho 2.

- A | Córrego Castelo.
- B | Poço de Visita no Córrego São José canalizado.
- C | SCórrego Pedreira/Olaria.
- D | Córrego Pedreira/Olaria

OBRAS COMPARTILHADAS E EXCLUSIVAS – ESGOTAMENTO SANITÁRIO AMPLIAÇÃO DA ESTAÇÃO DE TRATAMENTO DE ESGOTOS BARUERI PARA 16M³/S

Este investimento tem como objetivo ampliar a capacidade de tratamento da ETE Barueri para 16 m³/s, integrante do Projeto de Despoluição do Rio Tietê – Etapa III, beneficiando os municípios de Barueri, Carapicuíba, Itapevi, Jandira, Osasco, São Paulo e Taboão da Serra.

Foi fiscalizado o andamento das obras do Projeto Tietê nas zonas Centro, Leste e Oeste da região metropolitana de São Paulo, com o objetivo de melhorar a qualidade da água da bacia do Rio Tietê por meio da ampliação da infraestrutura de coleta e tratamento de esgotos dessa região, consistente na instalação de redes e ligações de esgoto, estações elevatórias, coletores e interceptores.

Entre outras, foram fiscalizadas a execução das obras do Interceptor IPI-8, Coletor Tronco Anhangabaú e Interceptores ITA-1J, ITI-7 e Coletor Tronco Pirajussara.

PROGRAMA CÓRREGO LIMPO

Programa desenvolvido em parceria com a Prefeitura Municipal de São Paulo que tem como objetivo despoluir córregos urbanos melhorando a qualidade de água dos corpos d'água, das condições de saúde da comunidade da região e revitalização da área.

À Sabesp cabe realizar o diagnóstico para identificação de lançamentos clandestinos em galerias de águas pluviais, realizar a manutenção das redes coletoras de esgotos existentes, por meio de desobstruções e reparos de vazamentos, executar ligações domiciliares e industriais de esgotos, obras de remanejamento, interligações e prolongamento de redes coletoras de esgoto e executar as obras dos coletores-tronco e tratamento de esgotos.

Já a Prefeitura de São Paulo é responsável pela limpeza dos leitos e das margens dos córregos, remoção de imóveis situados nas faixas ribeirinhas, para permitir a implantação da infraestrutura de esgotamento, reurbanização de favelas nas proximidades dos fundos de vale e a arborização e paisagismo.

A Governança Colaborativa, trabalho de suma importância para o programa, é realizada conjuntamente pela Sabesp e pela Prefeitura de São Paulo e promove ações de envolvimento e conscientização da população em relação à permanência dos resultados do programa.

No ano 2018, foram fiscalizadas as atividades implementadas nos Córrego São José, Córrego Castelo, Córrego Pedreira/Olaria, Córrego Poli, Córrego Cintra e Córrego Paciência.



REGULAÇÃO

As atividades da Superintendência de Regulação Técnica abrangem, principalmente, a elaboração de estudos técnicos e de proposição de normas técnicas, visando disciplinar a prestação dos serviços públicos de saneamento básico, o acompanhamento e fiscalização de metas estabelecidas nos contratos pactuados entre o prestador de serviços de saneamento e o município regulado e o desenvolvimento e acompanhamento de novos indicadores de desempenho para diversos aspectos dos serviços de água e esgoto.

Com essas ações, a regulação técnica visa ao aperfeiçoamento contínuo da prestação do serviço ao usuário, de forma aderente à legislação do setor, aos compromissos assumidos nos contratos de prestação de serviço e aos planos de saneamento.

O ciclo da atividade regulatória da ARSESP é contínuo e permite tanto o desenvolvimento de novas normas técnicas quanto o aprimoramento das já implementadas. A atividade regulatória deve prever também os meios para a fiscalização executar sua atividade, incluindo a definição e acompanhamento de indicadores.

As ações regulatórias devem, ainda, prever seu impacto sobre diversos aspectos; para isso, a ARSESP pretende desenvolver um modelo de avaliação de impacto regulatório (AIR). O AIR é um processo sistemático de análise baseado em evidências que busca avaliar, a partir da definição de um problema, os possíveis impactos das alternativas de ação disponíveis para o alcance dos objetivos pretendidos, tendo como finalidade orientar e subsidiar a tomada de decisão.

As principais ações executadas pela Superintendência de Regulação Técnica em 2018 são apresentadas a seguir.

AÇÕES INSTITUCIONAIS

CONVÊNIO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA COM O CENTRO DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA

A Arsesp firmou, em 2015, um Termo de Cooperação Técnica com o Centro de Vigilância (TCT-CVS) Sanitária da Secretaria de Estado da Saúde – CVS/SES, para o intercâmbio de informações, experiências e conhecimentos técnicos na vigilância da qualidade da água para consumo humano e da regulação e fiscalização dos serviços de saneamento básico, relativos aos sistemas de abastecimento de água dos municípios regulados pela Arsesp.

As atividades do TCT foram interrompidas no decorrer do primeiro semestre de 2018 até a conclusão de Termo de Aditamento para prorrogar a sua vigência (expirada em 20 de janeiro de 2018), cuja prorrogação por mais 36 meses se deu em 12 de julho de 2018, conforme comunicado CVS-SAMA nº 024 de 12/07/2018.

No período de julho a dezembro de 2018 foram retomadas as atividades com destaque para a organização conjunta e realização do 8º Seminário Estadual “Água e Saúde”, realizado sob o tema central: Segurança e potabilidade da água em tempos de incertezas climáticas, nos dias 8 e 9/11/2018, no SESC-Santos.

**Intercâmbio
de
informações,
experiências e
conhecimentos
técnicos**

No âmbito das reuniões conjuntas, o CVS apresentou seu Roteiro de Inspeção para Estações de Tratamento de Água – ETA ou Unidades de Tratamento de Água – UTA, instrumento de apoio às inspeções sanitárias, tornado público por intermédio do Comunicado CVS-SAMA nº 27 (DOE de 02/08/18), acessível através do link http://www.cvs.saude.sp.gov.br/zip/E_CM-CVS-SAMA-27_020818.pdf.

AÇÕES TÉCNICAS

DELIBERAÇÕES

A Deliberação é o ato normativo da diretoria colegiada da Arsesp e fundamentado em estudos e pareceres das áreas técnicas da Agência e visam normatizar aspectos da prestação dos serviços.

As propostas de normatização técnica são submetidas à consulta pública e as contribuições recebidas são consolidadas em Relatório Circunstanciado, submetido à apreciação da Diretoria Colegiada da agência. Esses atos normativos aprovados pela Diretoria Colegiada são publicados no Diário Oficial do Estado de São Paulo.

Os principais trabalhos de aperfeiçoamento de deliberações desenvolvidos em 2018 foram:

 **Revisão das Deliberações Arsesp nº 52 e nº 439**, que estabelecem procedimentos para comunicação à ARSESP, às Prefeituras e usuários, de incidentes e de interrupções programadas na prestação de serviços de saneamento básico e que culminou na publicação de novo texto normativo (Deliberação ARSESP Nº 846/2018). A nova Deliberação aportou melhorias ao procedimento de comunicação dos prestadores, tais como:

- Passa a ser obrigatória a comunicação das Interrupções Programadas ocorridas nos Sistemas de Esgotamento Sanitário;
- Unificação em um único texto os procedimentos de comunicação de incidentes e de interrupções programadas;
- Atualização do Portal de comunicação disponibilizado pela ARSESP aos prestadores, permitindo acesso *on-line*;
- Melhorar o conteúdo dos formulários eletrônicos, compatibilizando o formato dos portais de Incidentes e Interrupções Programadas visando facilitar a aplicabilidade;
- Melhorar a tipificação dos Incidentes;
- Reportar os Incidentes em até 12 horas corridas da ciência destes (não mais considerar interrupção do expediente);
- Nova linha de corte para comunicar incidentes e programação de interrupções:
 - > Considerar até 10% das ligações do Município/Setor de Abastecimento;
 - > Considerar tempo de interrupção maior ou igual a 6 horas.

Normatizar aspectos da prestação dos serviços

Conjuntamente com o novo texto normativo, foi reformulado o portal disponibilizado aos prestadores para registrarem tais ocorrências. O portal foi desenvolvido no sistema SAFI (Sistema de Apoio à Fiscalização) e permite a fiscalização do cumprimento dos requisitos estabelecidos pela ARSESP para a comunicação dessas ocorrências, além de encaminhar e-mails informando o registro de novas ocorrências.

🔥 **Alterações da deliberação ARSESP nº 106**, que estabelece as condições gerais para a prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário. As alterações foram referentes à:

- **DEFINIÇÃO DE RESPONSABILIDADES PELO PAGAMENTO DE CONTAS/ FATURAS DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO** (Deliberação ARSESP nº 809/2018) – o usuário passa a ser o responsável exclusivo pelas dívidas de tarifas de água, não podendo o prestador de serviços condicionar a ligação ou religação de unidade usuária ao pagamento de débitos pendentes em nome de terceiros;
- **AUTORIZAÇÃO DE PROCEDIMENTO DE LIGAÇÃO SIMULTÂNEA DE ÁGUA E ESGOTO** (Deliberação ARSESP Nº 804/2018) – nas vias servidas por rede pública coletora de esgotos, os pedidos de nova ligação de água, religação de água ou qualquer outra modificação solicitada pelo usuário em ligação já existente, serão atendidos pelo prestador de serviços mediante a interligação do imóvel ao sistema de esgotamento sanitário;

🔥 **Alteração da TABELA DE PREÇOS E PRAZOS DE SERVIÇOS DA SABESP** com incorporação de novos serviços a serem oferecidos e cobrados dos usuários (deliberação ARSESP nº 796/2018). Os novos serviços autorizados pela ARSESP foram:

- **Análise de Projetos de empreendimentos;**
- **Emissão de carta de diretrizes para empreendimentos imobiliários;**
- **Certidão de esgotamento sanitário;**
- **Instalação de dispositivo de medição;**
- **Substituição de tampa de caixa UMA (Unidade de Medição de Ligação de Água);**
- **Substituição de cavalete por UMA;**
- **Substituição do lacre do hidrômetro após violação;**
- **Visita improdutiva comercial;**
- **Visita improdutiva operacional.**

Alterações da deliberação ARSESP nº 106

ESTUDOS TÉCNICOS

DEFINIÇÃO DE PRAZOS DE FECHAMENTO DE VALAS E PAVIMENTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SANEAMENTO

A partir da avaliação do cumprimento dos prazos de reposição de pavimentos em serviços de reparo de vazamentos visíveis previstos na deliberação Arsesp nº 550, verificou-se a necessidade de ampliar e harmonizar os prazos para todos os serviços que ocasionam abertura de valas e reposição de pavimento em sistemas de água e esgoto nos municípios regulados.

fechamento de valas e pavimentação

O ESTUDO IRÁ CONSIDERAR, ENTRE OUTROS ASPECTOS:

- A necessidade de diferenciar prazos para regiões metropolitanas;
- A possibilidade de estabelecer metas progressivas no tempo, visando a uma melhora contínua dos prazos de execução de reposição de pavimento;
- A necessidade de avaliar a qualidade do pavimento executado pelas prestadoras.

DESENVOLVIMENTO DE METODOLOGIA PARA IMPLANTAÇÃO DE UM ÍNDICE GERAL DA QUALIDADE PARA A SABESP (PROCESSO ARSESP 0238-2018)

Para o próximo ciclo tarifário da prestadora de serviços SABESP, está prevista a introdução de um índice geral de qualidade, denominado Fator Q, a ser utilizado como incremento ou redução do índice de inflação nos processos de reajuste tarifário anual. Assim, deu-se início aos estudos para estabelecer a metodologia de aplicação do Fator Q para a SABESP.

O Fator Q será composto por um conjunto de indicadores e respectivas metas regulatórias de melhoria a serem definidos pela ARSESP. Os indicadores selecionados para esta versão inicial do Fator Q são:

- (a) Índices de ligações factíveis de esgoto;
- (b) Prazo para reposição de pavimento de reparos de vazamentos visíveis e execução de novas ligações;
- (c) Índice de reclamações de usuários relacionadas à falta de água e baixa pressão;
- (d) Índice de vazamentos visíveis por extensão de rede.

As metas regulatórias serão construídas utilizando o método de “menus”, em que a Agência definirá as metas regulatórias para cada indicador do Fator Q e a Prestadora escolherá o nível de desempenho que pretende alcançar a partir dessas metas. O menu é construído de forma que, ao escolher metas mais conservadoras, a Prestadora terá possibilidades reduzidas de ganhos quando da aplicação do Fator Q. Ao escolher metas mais arrojadas, os riscos e as possibilidades de ganhos são aumentados.

DESENVOLVIMENTO DE DIRETRIZES DE APLICAÇÃO DO FUNDO DE PESQUISA, DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO DA SABESP (PDI) (PROCESSO ARSESP 0127-2018)

A partir do presente ciclo tarifário da Sabesp (2017-2020) e da próxima Revisão Tarifária Ordinária (RTO) de cada uma das Prestadoras de Serviços Públicos de Saneamento Básico, reguladas pela ARSESP, a exemplo do que já ocorre nos setores de energia elétrica e gás canalizado, a ARSESP irá autorizar a utilização de um percentual da receita operacional direta para pesquisa e desenvolvimento tecnológico para a inovação (PDI).

O objetivo dessa medida é o de fomentar o desenvolvimento científico e tecnológico, a adoção de tecnologias apropriadas e a difusão dos conhecimentos gerados de interesse para o saneamento básico (Art. 49, IX, da Lei 11.445/2007), bem como incentivar a realização de projetos para desenvolvimento de soluções que contribuam, ao final, para a universalização do acesso aos serviços.

Dessa forma, deu-se início à elaboração de um Manual para traçar as diretrizes e os procedimentos que devem ser seguidos pelas Prestadoras e pela ARSESP, com relação ao Programa de Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico para a Inovação em Serviços de Saneamento Básico regulados pela ARSESP.

índice
geral da
qualidade

Fundo de
Pesquisa,
Desenvolvimento
e Inovação da
SABESP

ELABORAÇÃO DE NOTAS TÉCNICAS E PARECERES TÉCNICOS

O Parecer Técnico é a manifestação utilizada para responder às consultas encaminhadas pelos prestadores de serviço, pelas prefeituras, por usuários e órgãos ligados aos serviços públicos de saneamento básico, sobre a adequação e interpretação da aplicação geral de normas e conceitos regulatórios em casos específicos.

As Notas técnicas são documentos com conteúdo explicativo das motivações, análises e conclusões que resultaram na proposta de nova norma técnica, sempre que esta seja submetida à consulta pública.

Na tabela 1, destacam-se os temas tratados por meio de Pareceres Técnicos e Notas Técnicas na Superintendência de Regulação Técnica de Serviços de Saneamento, em 2018.

DESENVOLVIMENTO E ACOMPANHAMENTO DE INDICADORES DE DESEMPENHO

Avaliação contínua do desempenho da Sabesp no cumprimento dos prazos definidos pela Deliberação Arsesp nº 550/2015, para reparos de vazamentos visíveis em sistemas de água (prazo máximo previsto de 96 horas) e de esgotamento sanitário (prazo máximo previsto de 96 horas) e respectiva reposição de pavimento (prazo máximo previsto de 7 dias).

TABELA 1 | PARECERES TÉCNICOS E NOTAS TÉCNICAS

PRODUTO	DATA	ASSUNTO
Notas Técnicas	mar./19	NTS-0003-2018 – Consulta Pública - Alteração da Deliberação 106/2009, Processo ARSESP-0120-2013.
		NTS-0005-2018 – Consulta Pública n.º 03/2017 - Conexão Simultânea, Processo ADM-0093-2016.
	jun./19	NTS-0010-2018 – Complementação da NTS-0067-2016 observando a nova legislação que trata dos direitos de usuários de serviços públicos (Lei Federal 13.460/2017).
	ago./19	NTS-0012-2018 – alterações na minuta de deliberação de revisão do processo sancionatório no Regimento Interno
	set./19	NTS-0022-2018 REVISÃO DAS DELIBERAÇÕES ARSESP N.º 52 E 439 – que tratam da comunicação à ARSESP dos incidentes e das interrupções programadas dos serviços de saneamento.
	dez./19	NTS – 0030 – 2018 – REVISÃO DAS DELIBERAÇÕES ARSESP n.º 52 e 439 – que tratam da comunicação à ARSESP dos incidentes e das interrupções programadas dos serviços de saneamento.
Pareceres Técnicos	jan./19	PARECER.TEC – 0002 – 2018 – PROCESSO ARSESP ADM – 0384 – 2016 (análise de docs.). PARECER.TEC – 0008 – 2018 – Solicitação para reclassificação tarifária de 3 Centros de Distribuição de Água de categoria pública para popular. Processo ARSESP 9131 – 2012.
	fev./19	PARECER.TEC – 0010 – 2018 – Entendimento quanto ao prazo de 48 h para religação dos serviços de abastecimento de água, conforme os art. 96 e 97 da Delib.Arsesp n.º 106/2009.
	mar./19	PARECER.TEC – 0018 – 2018 – Manifestação sobre justificativa da Sabesp – AI.SAN – 0532 – 2017, Município de Tremembé, Processo ARSESP/ADM – 0233 – 2017
	maio/19	PARECER.TEC.S – 0001 – 2018 – Revisão das Deliberações n.º 52 e 439.
		PARECER.TEC.S – 0003 – 2018 – Análise sobre Ofício PR – 580/2018.
	jun./19	PARECER.TEC.S – 0002 – 2018 – Alienação de Imóvel Situado na Estrada Nazaré Paulista, s/n, Bairro Moinho, Nazaré Paulista-SP.
	jul./19	PARECER.TEC.S – 0004 – 2018 – Análise de manifestação apresentada pela Sabesp para o TNS 1837 – 2018 – SES Barueri.
	ago./19	PARECER.TEC.S – 0005 – 2018 – Análise de ofício Procon FP/DAOC/023/2018, protocolo ARSESP 097682, referente à medição individualizada – Processo ARSESP 0175 – 2018. PARECER.TEC.S – 0006 – 2018 – Análise das reclamações registradas na fundação PROCON contra a Sabesp (Processo Arsesp.ADM – 0175 – 2018).
	out./19	PARECER.TEC.S – 0008 – 2018 – Esgoto Sanitário – Restituição de Cobrança Indevida – Reclamação SAU ARSESP nº 0305 – 2018.
		PARECER.TEC.S – 0009 – 2018 – Protocolo SAU ARSESP SITE134801S – Reclamação sobre alta de consumo.

Os gráficos ao lado apresentam a evolução histórica semestral, desde 2015, quando foi iniciado o acompanhamento do desempenho da SABESP para o cumprimento dos prazos máximos estabelecidos:

A partir de 2018 iniciamos o recebimento dos dados referentes ao cumprimento da deliberação ARSESP nº 550 para o município de Mairinque – concessionária SANEAGUA. Os resultados apresentados abaixo referem-se ao 2º Semestre de 2018:

% DE DESCUMPRIMENTO DO PRAZO DE REPARO DE VAZ. ÁGUA

0,92%

% DESCUMPRIMENTO DO PRAZO DE REPARO DE VAZ. ESGOTO

0,00%

% DE DESCUMPRIMENTO DO PRAZO DE REPOSIÇÃO PAVIMENTO

9,49%

A fiscalização do cumprimento dos prazos previstos na Deliberação ARSESP nº 550 é efetuada dentro da rotina da Superintendência de Fiscalização da Diretoria de Saneamento.

GRÁFICO 1 | PERCENTUAL DE DESCUMPRIMENTO DO PRAZO PARA REPARO DE VAZAMENTOS VISÍVEIS DE ÁGUA ESTABELECIDO PELO ARSESP (96 HORAS)

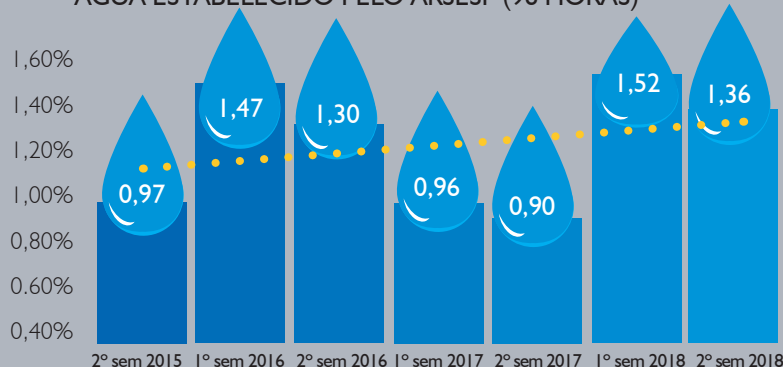
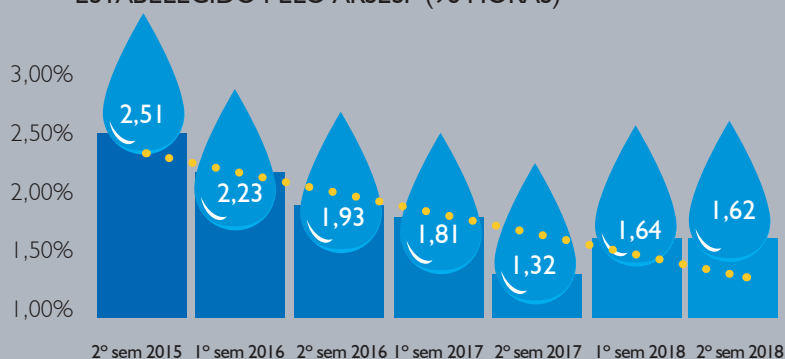
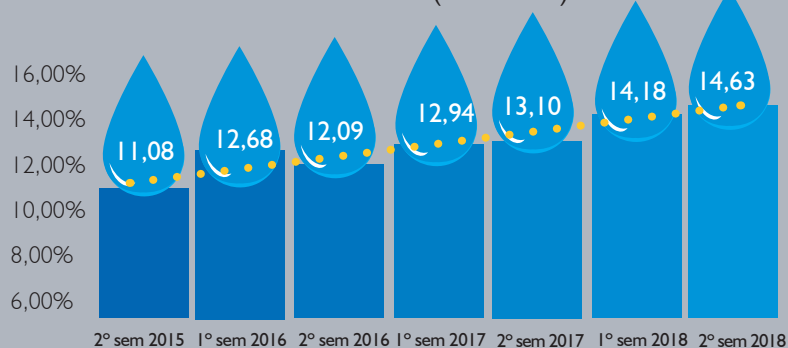


GRÁFICO 2 | PERCENTUAL DE DESCUMPRIMENTO DO PRAZO PARA REPARO DE VAZAMENTOS VISÍVEIS DE ESGOTO ESTABELECIDO PELO ARSESP (96 HORAS)



PERCENTUAL DE DESCUMPRIMENTO DO PRAZO PARA REPARO DE VAZAMENTOS VISÍVEIS DE ESGOTO ESTABELECIDO PELO ARSESP (96 HORAS)



COMUNICAÇÕES DE INCIDENTES E DE INTERRUPÇÕES PROGRAMADAS PARA OS AERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

Ao longo de 2018, foram registrados no sistema de comunicação da ARSESP 35 interrupções programadas e 67 incidentes, por motivos diversos nas prestadoras de serviços de saneamento, conforme a tabela a seguir:

TABELA 2 | REGISTROS DE INTERRUPÇÕES PROGRAMADAS

TIPO DE INTERRUPÇÃO PROGRAMADA	SABESP	BRK AMBIENTAL	SANEAQUA	TOTAL
Captação de Água Bruta	0	0	0	0
Adução de Água	5	0	0	5
Estação de Tratamento de Água	0	0	0	0
Estação Elevatória de Água Tratada	1	0	0	1
Reservatórios	10	0	0	10
Rede de Distribuição de Água	19	0	0	19
TOTAL	35	0	0	35

GRÁFICO 3 | TIPIFICAÇÃO DAS INTERRUPÇÕES PROGRAMADAS - 2018



Observação: nas concessionárias Saneaqua do Município de Mairinque e BRK Ambiental do município de Santa Gertrudes não foram registradas interrupções programadas em 2018.

TABELA 3 | REGISTROS DE INCIDENTES

TIPIFICAÇÃO DO INCIDENTE	SABESP	BRK AMBIENTAL	SANEAQUA	TOTAL
Abastecimento de água	66	0	1	67
Contaminação de água bruta	0	0	0	0
Vazamento/rompimento de tubulação:	34	0	1	35
Adutora de recalque	10	0	1	11
Adutora por gravidade	04	0	0	04
Rede de distribuição	20	0	0	20
Pane em estação elevatória de água:	17	0	0	17
Água bruta	09	0	0	09
Água tratada	08	0	0	08
Outro	15	0	0	15
Esgotamento sanitário	5	0	1	6
Vazamento rompimento de tubulação	1	0	1	1
Interceptores/ coletor Tronco/recalque	1	0	0	1
Rede coletora	0	0	0	0
Pane em estação elevatória de esgoto em:	2	0	0	2
Interceptor/coletor tronco	2	0	0	2
Rede coletora	0	0	0	0
Outro	0	0	0	0
Outros	2	0	0	2
TOTAL	43	0	2	45

Observação: na concessionária BRK ambiental do município de Santa Gertrudes não foram registrados incidentes em 2018.

ACOMPANHAMENTO DE INDICADORES E FISCALIZAÇÃO DE METAS CONTRATUAIS

A ARSESP acompanha as metas definidas nos contratos de programa, tais como: índices de Cobertura de Atendimento de Água (CAA), Cobertura de Atendimento de Esgoto (CES), Tratamento de Esgoto (ITE), Perdas de Água Distribuída (IPDt), Atendimento de Água (IAA) e Atendimento de Esgoto (IAE).

Em 2018, a ARSESP passou a receber os dados referentes a indicadores e metas contratuais pelo sistema SAFI (SISTEMA DE APOIO À FISCALIZAÇÃO).

Essa informatização desenvolvida em parceria com a PRODESP e com as prestadoras de serviços eliminou várias etapas manuais, reduzindo riscos de manipulação de dados, e incorporando critérios de aceite das variáveis e dos indicadores, garantindo assim maior confiabilidade, agilidade e segurança.

O módulo de Indicadores do SAFI permitirá também efetuar o processo de fiscalização de metas contratuais de forma sistematizada.

MÉDIAS DOS INDICADORES CONTRATUAIS – INTERIOR DE SÃO PAULO

GRÁFICO 4 | ÍNDICE DE COBERTURA DE ÁGUA – ICA (%)



GRÁFICO 6 | ÍNDICE DE TRATAMENTO DE ESGOTO COLETADO - ITE (%)

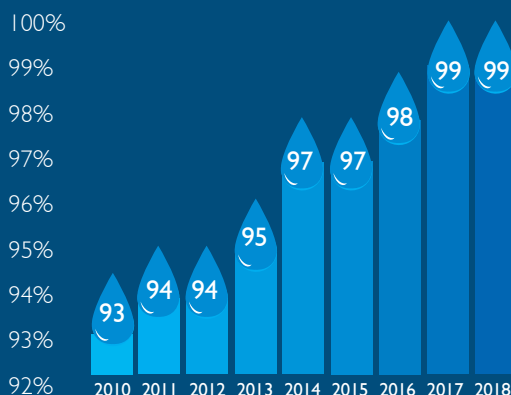
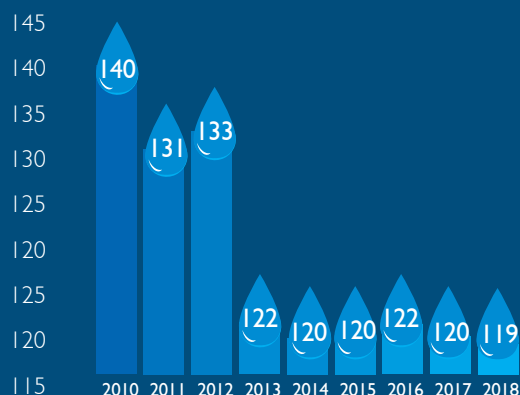


GRÁFICO 5 | ÍNDICE DE COBERTURA DE ESGOTO – ICE (%)



GRÁFICO 7 | ÍNDICE DE PERDAS NA DISTRIBUIÇÃO IPDT (L/RAMAL.DIA)



MÉDIAS DOS INDICADORES CONTRATUAIS – RMSP

GRÁFICO 8 | ÍNDICE DE ATENDIMENTO DE ÁGUA – IAA (%)

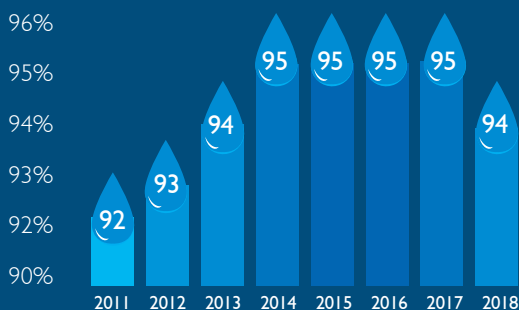


GRÁFICO 9 | ÍNDICE DE COBERTURA DE ÁGUA – ICA (%)

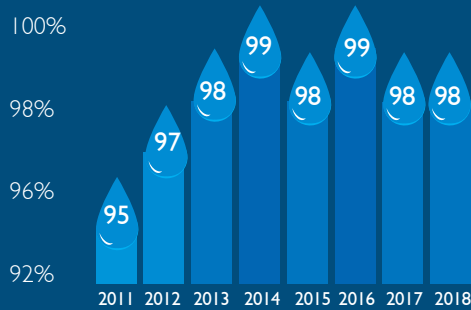


GRÁFICO 10 | ÍNDICE DE COBERTURA DE ESGOTO – ICE (%)

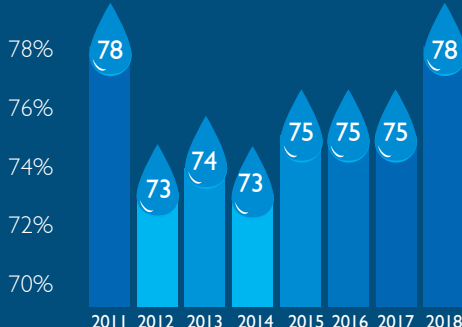


GRÁFICO 11 | ÍNDICE DE ATENDIMENTO DE ESGOTO – IAE (%)

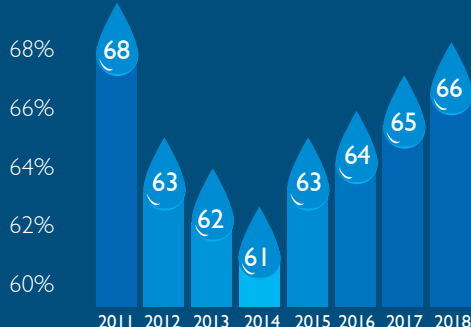


GRÁFICO 12 | ÍNDICE DE TRATAMENTO DE ESGOTO COLETADO – ITE (%)

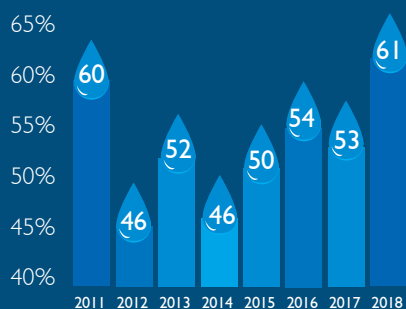


GRÁFICO 13 | ÍNDICE DE PERDAS NA DISTRIBUIÇÃO – IPDT (L/RAMAL.DIA)

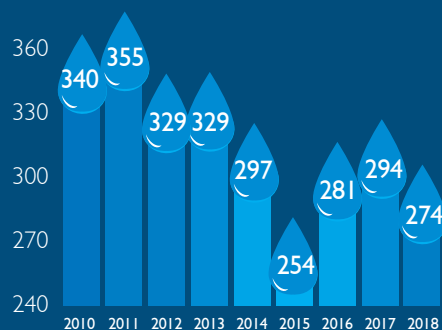


GRÁFICO 14 | ÍNDICE DE PERDA DE FATURAMENTO – IPF (%)

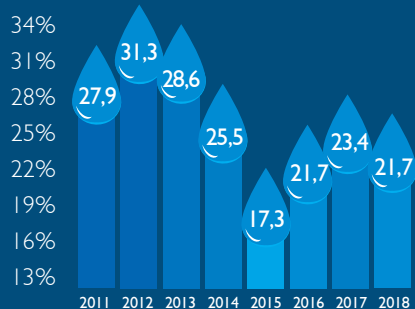


GRÁFICO 15 | ÍNDICE DE UTILIZAÇÃO DA INFRA-ESTRUTURA DE TRAT. DE ÁGUA – IIA (%)

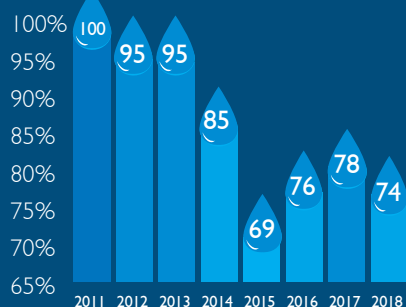


GRÁFICO 16 | ÍNDICE DE UTILIZAÇÃO DA INFRA-ESTRUTURA DE TRAT. DE ESGOTO – IIE (%)

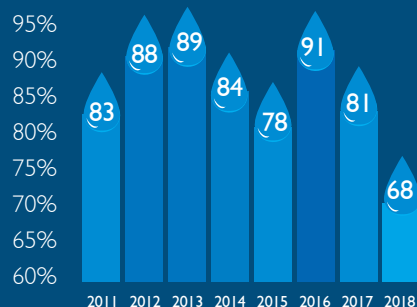


GRÁFICO 17 | ÍNDICE DE INTERRUPÇÕES DE FORNECIMENTO – IIF (%)

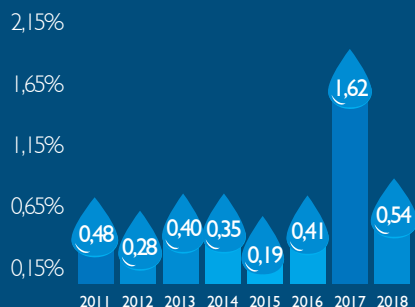


GRÁFICO 18 | ÍNDICE DE LIGAÇÕES POR EMPREGADO – ILE (LIG/EMPREGADO)

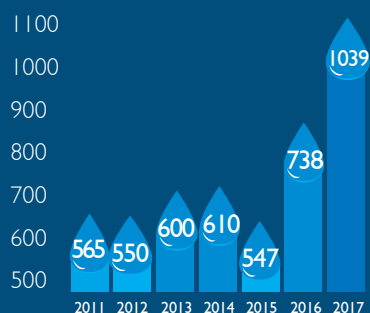


GRÁFICO 19 | ÍNDICE DE RECLAMAÇÕES POR ECONOMIAS – IRE (RECL./1.000 ECON)

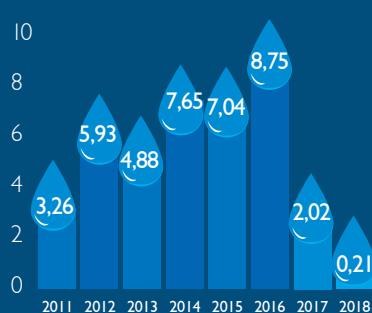


GRÁFICO 20 | TEMPO MÉDIO DE ESPERA – TME (MINUTOS)

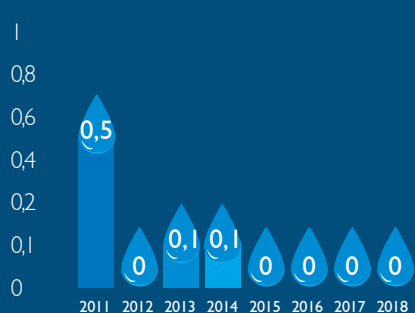
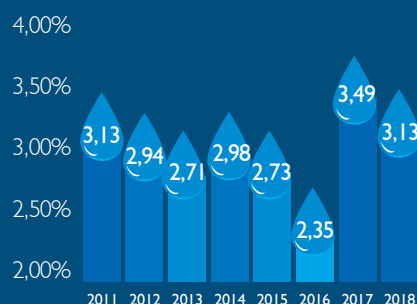


GRÁFICO 21 | DENSIDADE DE OBSTRUÇÕES DE REDE COLETORA – DORC



GRÁFICO 22 | ÍNDICE DE APURAÇÃO DE CONSUMO – IAC (%)



MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

Indicadores contratuais do município de São Paulo, com metas

O Município de São Paulo terá as primeiras metas previstas no contrato de prestação de serviços para 2018. Ainda assim, os indicadores são acompanhados anualmente. Esta página apresenta os gráficos da situação dos dezesseis principais indicadores, desde a assinatura do convênio em 23 de junho de 2010.



A DIRETORIA DE REGULAÇÃO TÉCNICA E FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ENERGIA

COMPETÊNCIAS

A Diretoria de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Energia atua no Estado de São Paulo na fiscalização das distribuidoras de energia elétrica e de Pequenas Centrais Hidroelétricas – PCH's e Usinas Termoeletricas – UTE's. Essas atividades estão delineadas em Contratos de Metas firmados entre a União, representada pela Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL e o Governo do Estado de São Paulo, representado pela Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo – Arsesp.

A Diretoria de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Energia desenvolve esforços para aprimorar a regulação do setor elétrico, acompanha novas decisões normativas do setor elétrico e promove reuniões com distribuidoras, órgãos públicos e outros agentes do setor, com o objetivo de elucidar possíveis lacunas regulatórias. Também contribui com sugestões para a ANEEL de forma a contribuir com a modicidade tarifária, segurança no suprimento, estabilidade regulatória e evolução tecnológica.

ATIVIDADES

No ano 2018 foram realizadas 320 fiscalizações na região metropolitana de São Paulo e nos municípios do interior do estado, dando continuidade ao ciclo de planejamento iniciado em 2017.

Os agentes de distribuição de energia elétrica a partir de 1º de janeiro de 2018 foram reagrupados pela ANEEL em 7 distribuidoras, considerando que, sob a denominação CPFL Santa Cruz – Companhia Jaguari de Energia, as distribuidoras CPFL Jaguari, CPFL Leste Paulista, CPFL Mococa, CPFL Sul Paulista e CPFL Santa Cruz foram unificadas. Encontram-se também sob a fiscalização da Arsesp 11 (onze) permissionárias no Estado de São Paulo, que consistem em cooperativas rurais que distribuem energia a cooperados e unidades rurais.

DESTAQUES DO ANO

Fiscalização do Novo Modelo de Monitoramento a Distância

Além das fiscalizações tradicionais, a partir do ano de 2016, foi implantado pela ANEEL um novo modelo de avaliação da qualidade no fornecimento de energia elétrica, baseado no monitoramento contínuo e no diagnóstico técnico preventivo dos serviços prestados pelos agentes do setor, na direção do aperfeiçoamento dos processos de fiscalização.

Essa nova visão da fiscalização dos serviços de energia elétrica constitui uma mudança estratégica, uma vez que visa à otimização dos recursos disponíveis, à avaliação contínua da prestação dos serviços e ao alinhamento dos agentes fiscalizados com os compromissos firmados em relação à qualidade, focando a prevenção de possíveis falhas, a efetiva correção de irregularidades identificadas e a melhoria do desempenho regulatório.

Essa nova postura de fiscalização, baseada em ações preventivas, busca aumentar a sua efetividade por meio da utilização de técnicas de inteligência analítica e do aperfeiçoamento do planejamento das atividades, em alinhamento às melhores práticas regulatórias nacionais e internacionais. Nessa nova ação estratégica, são consideradas quatro etapas: Monitoramento, Análise, Acompanhamento e Fiscalização, conforme o ciclo apresentado na figura abaixo.

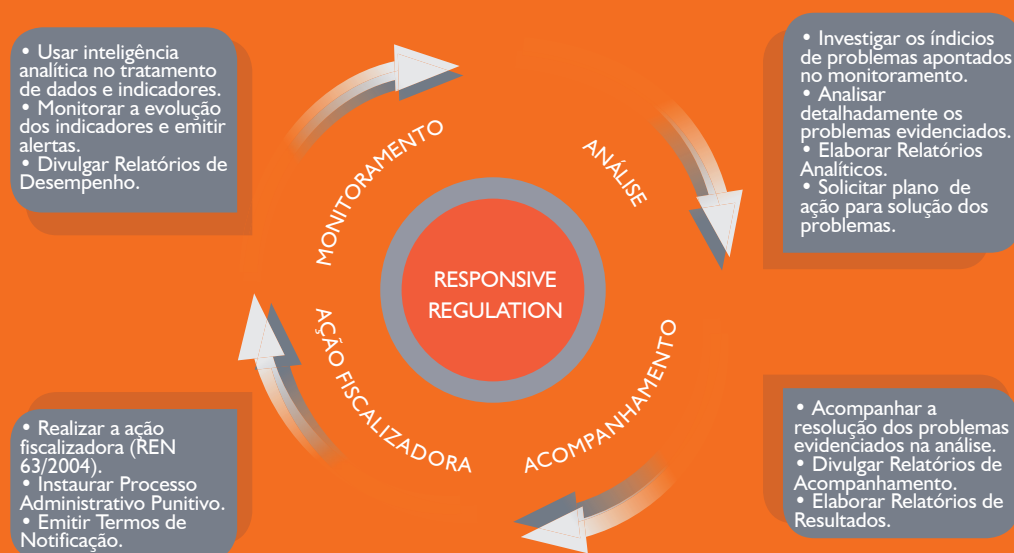


Figura 1 | Etapas da fiscalização por monitoramento

ATUAÇÃO

CONCESSIONÁRIAS E PERMISSIONÁRIAS

Na próxima página apresenta-se a relação das concessionárias e permissionárias de distribuição de energia elétrica do Estado de São Paulo. O estado conta ainda com mais uma cooperativa, a CEMIRIM (Cooperativa de Energia Elétrica e Desenvolvimento da Região de Mogi Mirim), que se encontra em processo de regularização para permissão de atuar na distribuição de energia elétrica.

Existem ainda as cooperativas CERMESO (Cooperativa de Eletrificação Rural da Média Sorocabana), CEROC (Cooperativa de Eletrificação Rural da Região de Osvaldo Cruz), CERPAL (Cooperativa de Eletrificação Rural da Região de Palmital) e CERT (Cooperativa de Eletrificação Rural da Região de Tupã), que estão autorizadas para atuar na distribuição de energia elétrica.

CONCESSIONÁRIAS DE DISTRIBUIÇÃO

- EDP São Paulo – (antiga EDP Bandeirante);
- Energisa Sul-Sudeste (a partir de julho de 2017);
- CPFL Santa Cruz – Companhia Jaguari de Energia (a partir de janeiro de 2018)
- Companhia Paulista de Força e Luz – CPFL Paulista;
- Companhia Piratininga de Força e Luz – CPFL Piratininga;
- Elektro Eletricidade e Serviços S. A. – Elektro;
- Eletropaulo Metropolitana Eletricidade de São Paulo S.A. – AES Eletropaulo (ENEL a partir de dezembro de 2018).

PERMISSIONÁRIAS

- CEDRAP – Cooperativa de Eletrificação da Região do Alto Paraíba;
- CEDRI – Cooperativa de Energização e Desenvolvimento Rural do Vale do Itariri;
- CERIM – Cooperativa de Eletrificação e Desenvolvimento da Região de Itu-Mairinque;
- CERIPA – Cooperativa de Eletrificação Rural de Itaí-Paranapanema-Avaré;
- CERIS – Cooperativa de Eletrificação da Região de Itapeperica da Serra;
- CERMC – Cooperativa de Eletrificação e Desenvolvimento da Região de Mogi das Cruzes;
- CERNHE – Cooperativa de Eletrificação e Desenvolvimento Rural da Região de Novo Horizonte;
- CERPRO – Cooperativa de Eletrificação Rural da Região de Promissão;
- CERRP – Cooperativa de Eletrificação e Desenvolvimento da Região de São José do Rio Preto;
- CETRIL – Cooperativa de Eletrificação de Ibiúna e Região;
- CERVAM – (Cooperativa de Energização e de Desenvolvimento do Vale do Mogi) – Permissionária a partir de 20/11/2018.

CENTRAIS GERADORAS

As atividades de fiscalização da geração de energia elétrica conduzidas pela ARSESP se desenvolvem em universo composto por 269 Usinas Termoelétricas (maioria em cogeração) e 40 Pequenas Centrais Hidroelétricas no Estado de São Paulo, monitoradas e visitadas conforme resultados de Campanhas de Fiscalização. Na figura 2, a seguir, estão identificados quantidades de Centrais Geradoras e o total de potências outorgadas (MW) instaladas pelo critério da modalidade de geração no Estado de São Paulo.

GERAÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA EM SÃO PAULO

GRÁFICO 1 |
QUANTIDADE
DE CENTRAIS

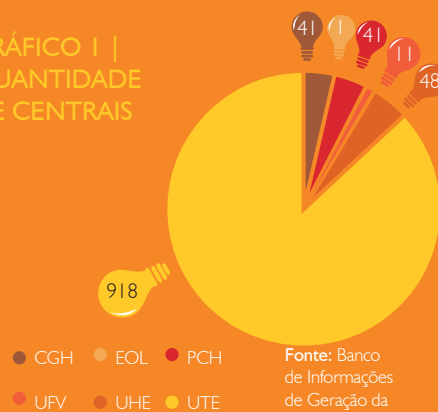
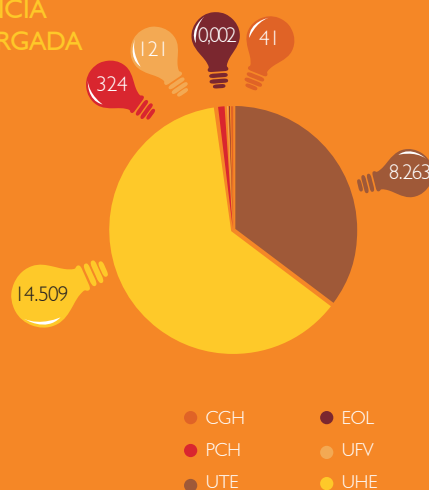


GRÁFICO 2 |
POTÊNCIA
OUTORGADA
(MW)



O NOVO MODELO NA DISTRIBUIÇÃO

No Estado de São Paulo, a nova metodologia foi aplicada a partir do segundo semestre de 2016 nas então 14 (quatorze) concessionárias de distribuição de energia elétrica existentes.

MONITORAMENTO

O monitoramento da qualidade do serviço das distribuidoras consiste na observação da percepção do consumidor sobre o serviço prestado e na avaliação do desempenho nas empresas por meio dos indicadores técnicos e comerciais.

Para examinar a percepção dos consumidores, foi considerada a quantidade de reclamações por assunto nas Centrais de Teleatendimento (CTA) e nas ouvidorias das empresas distribuidoras de energia elétrica, bem como no Sistema de Gestão da Ouvidoria da ANEEL (SGO). Os temas mais significativos do processo de monitoramento contínuo podem identificar problemas relevantes para o setor elétrico e para a sociedade, os quais são encaminhados para a etapa de análise, que pode ser realizada por empresa ou por assunto.

ANÁLISE

Ao longo da realização das análises dos temas selecionados, podem ser solicitados dados ou informações adicionais e agendadas reuniões com os representantes de distribuidoras para esclarecimentos de pontos específicos do diagnóstico. Além disso, pode ser necessária a realização de inspeções de campo e/ou verificações documentais. Ao final do trabalho de análise, um relatório analítico é encaminhado para a empresa, com a apresentação dos resultados, solicitando, então, planos de melhoria para regularização dos problemas apontados, com prazos bem definidos, levando em consideração a importância, a gravidade, o risco e a prioridade dos temas sob análise.

Os planos de melhoria propostos pelas distribuidoras são devidamente avaliados por meio de acompanhamentos até a regularização dos problemas nos prazos estabelecidos, reduzindo-se as reclamações dos consumidores. As providências adotadas para a correção dos problemas são acompanhadas e os resultados são consolidados em Relatórios de Acompanhamento, permitindo que a sociedade conheça as ações de fiscalização e seus resultados.

ACOMPANHAMENTO DA QUALIDADE DO FORNECIMENTO DE ENERGIA

O acompanhamento do desempenho da qualidade do fornecimento de energia é realizado por conjunto elétrico, definido por unidades consumidoras atendidas por cada subestação, abordando os seguintes temas:

- 1 | **Segurança do trabalho e das instalações;**
- 2 | **Continuidade do serviço;**
- 3 | **Conformidade de tensão; e**
- 4 | **Tempo médio de ocorrências emergenciais.**

ACOMPANHAMENTO DA QUALIDADE DO SERVIÇO COMERCIAL

O desempenho da qualidade do atendimento comercial é realizado por município, cujos indicadores de atendimento comercial extrapolaram os limites regulados pela ANEEL ou a média das distribuidoras brasileiras, abordando os seguintes temas:

- 1 | **Prazos de atendimento aos serviços comerciais;**
- 2 | **Danos a equipamentos elétricos;**
- 3 | **Variação de consumo;**
- 4 | **Qualidade do atendimento telefônico;**
- 5 | **Apresentação e entrega de faturas;**
- 6 | **Avaliação das demandas externas;**
- 7 | **Tratamento das reclamações (DER e FER);**
- 8 | **Erro de leitura;**
- 9 | **Inadimplência de indicadores.**

No ano de 2018 foram emitidos Relatórios de Acompanhamentos quadrimestrais para comprovação da concretização de cada ação e, nos casos em que os resultados esperados não ocorreram satisfatoriamente, convocou-se a distribuidora a apresentar justificativas, como também para se verificar o ajuste das ações de melhoria.

FISCALIZAÇÃO

Quando as falhas apontadas nas etapas anteriores não forem corrigidas até o término da etapa de acompanhamento, o processo segue para as fases de fiscalização, notificação e, eventualmente, punição.



O NOVO MODELO NA GERAÇÃO

A área de fiscalização da geração da ARSESP a partir de 2017 também aplica a nova metodologia ANEEL em suas fiscalizações, que se baseia em três níveis de atuação: *monitoramento*, *ação a distância* e *ação presencial*. Essa metodologia está lastreada em base de dados alimentada por informações advindas de agentes do setor. Essa base de dados após tratamento em aplicativos gera indicadores para uma segunda etapa de fiscalização, a ação de fiscalização presencial em campo.

Nessa nova metodologia, a ANEEL repassa à ARSESP os resultados do monitoramento referentes ao Estado de São Paulo, onde se elenca um conjunto de Centrais de Geração que necessitam atenção. Nessa listagem se indicam os respectivos processos de fiscalização que deverão ser conduzidos pela ARSESP e se liberam as ações necessárias para a condução de eventuais processos administrativos punitivos.

Essa nova metodologia de fiscalização da geração foi dividida nas seguintes campanhas: Pré-Obras, Segurança de Barragens, Usinas Hidrelétricas Não Despachadas Centralizadamente e Usinas Termelétricas Não Despachadas Centralizadamente.

CAMPANHA PRÉ-OBRAS

A Campanha Pré-Obras consiste no processo de fiscalização da implantação de empreendimentos de geração de energia elétrica cujas obras não foram iniciadas, verificando o cumprimento das obrigações constantes das outorgas de geração e eventuais compromissos comerciais.

Essa campanha iniciou a apuração de indicadores, que são considerados como fatores influentes nesse processo de implantação dos empreendimentos: Viabilidade Pré-Obras, Viabilidade Obras e Cronograma.

Nessa campanha, após a seleção e repasse da



ANEEL, a ARSESP torna-se responsável pela ação a distância, que consiste na convocação e realização de reuniões técnicas com os agentes sobre os aspectos técnicos e administrativos, com destaque para os seguintes tópicos: projeto básico, sistema de interesse restrito, licenciamento ambiental, situação fundiária, financiamento, comercialização de energia, contratação de equipamentos e serviços, caminho crítico, detalhamento do cronograma de implantação e descrição de eventuais processos que venham a impactar o cronograma de implantação, bem como ações da empresa para solucioná-los.

FISCALIZAÇÃO DE SEGURANÇA DE BARRAGENS

O escopo da fiscalização de segurança de barragens consiste na verificação da conformidade da usina à legislação vigente do setor elétrico, com foco nas condições de segurança das estruturas das barragens, diques e estruturas associadas, de acordo os regimentos estabelecidos na Lei nº 12.334, de 20 de setembro de 2010 e na Resolução Normativa nº 696, de 15 de dezembro de 2015.

Nesse contexto, visando realizar o referido monitoramento, a ANEEL desenvolveu e apurou indicadores, os quais consideram fatores abrangendo testes de consistência e criticidade das informações encaminhadas pelos agentes de geração por meio do Formulário de Segurança de Barragens – FSB.

a Arsesp
torna-se
responsável
pela ação a
distância

A partir do monitoramento de informações prévias e das apresentadas pelos Agentes por meio de FSB's, a ANEEL seleciona para a ARSESP usinas para Ação a Distância. A ARSESP inicia esse processo por meio da análise das informações e procedimentos prestados pelo agente, passando a conduzir o processo fiscalizatório em conformidade com os procedimentos e documentos estabelecidos pela legislação da Política Nacional de Segurança de Barragens – PNSB, que são Plano de Segurança de Barragens – PSB, Plano de Ação de Emergência – PAE e as Inspeções e Revisões Periódicas de Segurança de Barragens.

HIDRELÉTRICAS NÃO DESPACHADAS CENTRALIZADAMENTE – UHENDCS

As ações desenvolvidas na campanha de fiscalização de UHEndcs principalmente PCH's têm como objetivo central a detecção de usinas com baixa performance sob disponibilidade hídrica adequada, devido principalmente a causas gerenciáveis.

Após a seleção da ANEEL na fase de Monitoramento, a ARSESP conduz a etapa de Ações a Distância, na qual se busca identificar riscos ou probabilidades de centrais hidrelétricas não despachadas centralizadamente rotuladas como potencialmente não conforme continuarem entregando um resultado desfavorável em termos de performance devido a fatores de risco potencialmente gerenciáveis. Avaliam-se os fatores operacionais e os ligados à concepção do projeto, a modelagem e/ou a implantação da usina.

Caso as informações não estejam ainda em nível satisfatório, iniciam-se Ações Presenciais, em que se examina localmente os métodos de operação das unidades geradoras.

TERMELÉTRICAS NÃO DESPACHADAS CENTRALIZADAMENTE – UTENDCS

A presente campanha foi desenhada pela ARSESP por solicitação da ANEEL. A ARSESP produziu manuais que definem os Procedimentos de Monitoramento, Ação a Distância e Fiscalização Presencial.

Essa nova metodologia de fiscalização do serviço de geração de energia elétrica foi implantada de maneira a se melhor conhecer o desempenho de centrais termelétricas na oferta de energia. O objetivo principal do modelo está na identificação das práticas de operação que podem impedir o aumento dessa oferta, como inadequações do parque gerador, frustrações de safras agrícolas, irregularidades identificadas, como também na busca da melhoria dos serviços de geração. A implementação do modelo se baseia no levantamento dos montantes de geração dos empreendimentos e compará-los com o desempenho do setor, de maneira regional e setorializado por combustível empregado.

Não se coloca nos procedimentos a criação de mecanismos de punições aos agentes por desempenho insuficiente, uma vez que não existe normatização de fatores de capacidade mínimos praticados. As obrigações de cada gerador consistem na apresentação de resultados comerciais compatíveis com eventuais contratos de fornecimento firmados, que já são fiscalizados pela Câmara de Comercialização de Energia Elétrica – CCEE. O modelo procura então verificar se cada agente cumpre individualmente seus contratos, sem o concurso de terceiros.

metodologia
de **fiscalização**
do serviço de
geração de
energia elétrica



Subestação Orquídea

FISCALIZAÇÃO NAS DISTRIBUIDORAS DE ENERGIA ELÉTRICA

As fiscalizações realizadas nas distribuidoras contemplam o acompanhamento e controle das ações nas seguintes áreas: técnica, comercial e de qualidade do fornecimento da energia elétrica. Objetivam, principalmente, identificar fatores de risco à qualidade e possíveis transgressões à legislação vigente e/ou contrato de concessão.

São adotados os seguintes procedimentos quando da realização de fiscalizações nas distribuidoras:

FISCALIZAÇÃO TÉCNICA

Verificar o atendimento das distribuidoras de energia elétrica aos dispositivos legais, regulamentos, contratos de concessão e normas técnicas, referentes à qualidade técnica do fornecimento, planejamento do sistema elétrico, operação e manutenção do sistema elétrico das distribuidoras: linhas de distribuição em alta tensão (≥ 69 kV e < 230 kV), subestação de distribuição (< 230 kV) e linhas de distribuição em média tensão ($\leq 34,5$ kV).

Avaliar a organização, métodos e processos, recursos humanos e materiais da área técnica das distribuidoras, identificando fatores que estão prejudicando ou possam vir a prejudicar a qualidade

dos serviços de distribuição de energia elétrica, nos termos da legislação em vigor e dos contratos de concessão.

FISCALIZAÇÃO COMERCIAL

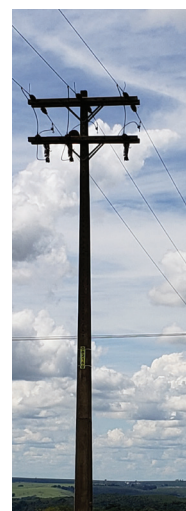
Verificar os procedimentos das distribuidoras, fundamentados na Resolução Normativa ANEEL nº 414, de 9 de setembro de 2010, que estabelece as condições gerais de fornecimento de energia elétrica e, notadamente, no que se refere ao acesso e à qualidade do atendimento telefônico.

FISCALIZAÇÃO DA QUALIDADE DA ENERGIA ELÉTRICA

Verificar os procedimentos que devem ser adotados pelas distribuidoras, conforme estabelece o módulo 8 dos Procedimentos de Distribuição – PRODIST, abordando a qualidade do produto e do serviço prestado.

A qualidade do produto caracteriza os fenômenos, parâmetros e valores de referência, relativos à conformidade de tensão em regime permanente.

A qualidade dos serviços prestados estabelece a apuração dos indicadores de continuidade, assim como do cálculo e pagamento da compensação por transgressão dos limites estabelecidos e dos tempos de atendimento a ocorrências emergenciais.



Estação Alphaville - Equipamentos Eletromecânicos

Estação Alphaville - Transformador de Força 80MVA

Estação Alphaville - Sala de Comando e Controle

Estação Alphaville - Torre de Chegada da Linha de 88kV

Rede de Distribuição - Religador Automático

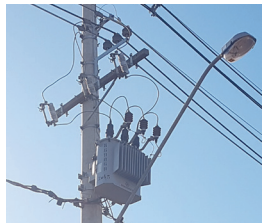
Rede de Distribuição cruzando a área rural



Rede de Distribuição -
Rede Compacta



Rede de Distribuição -
Regulador de Tensão



Rede de Distribuição -
Transformador de Distribuição

DEMAIS ATIVIDADES

• AVALIAÇÃO DOS PLANOS DE ADEQUAÇÃO E MELHORIAS 2015/2016

Avaliação da implantação dos Planos de Adequação e Melhorias das distribuidoras do Estado de São Paulo, que visam ao aumento da capacidade de garantir o fornecimento de energia elétrica para os dias críticos e para todo o ano.

• INSPEÇÕES TÉCNICAS PONTUAIS

Realização de inspeções técnicas pontuais demandadas por órgãos dos Poderes Executivo, Legislativo, Judiciário e de defesa do consumidor.

• PLANO VERÃO 2018/2019

As distribuidoras de energia do Estado de São Paulo às medidas que visam garantir a segurança e a qualidade dos serviços de fornecimento de energia elétrica durante o período das chuvas. Estiveram presentes os representantes das concessionárias estaduais: ISA Transmissora CTEEP, Elektro, EDP São Paulo, Enel Distribuidora São Paulo, Grupo CPFL e Energia Sul-Sudeste. Nesse ano também participaram representantes da Sabesp, Secretaria de Energia e Mineração, representantes do Conselho de Orientação de Energia (COE) e um representante do Corpo de Bombeiros.

FISCALIZAÇÃO NAS CENTRAIS GERADORAS

Pelo convênio firmado com a ANEEL, em cumprimento ao Contrato de Metas e em conformidade com a Resolução ANEEL nº 425/2011, que definiu os critérios para unidades geradoras passíveis de descentralização, a Superintendência de Fiscalização da Geração, da ANEEL – SFG delega para a ARSESP ações fiscalizatórias em Pequenas Centrais Hidrelétricas – PCH's, e Usinas Termoelétricas – UTE's em fase de implantação, operação, reforma e modernização.

TERMOELÉTRICAS

As Usinas Termoelétricas – UTE's fiscalizadas pela ARSESP, em sua maioria, têm a capacidade instalada menor que 30 MW e utilizam como combustível a biomassa (bagaço de cana-de-açúcar), mas também existem aquelas que utilizam o gás natural, óleo diesel, gás de síntese, gás metano, cavacos de madeira, etc.

A ARSESP, em seu cadastro de empreendimentos fiscalizados, opera com 269 Usinas Termoelétricas (maioria em cogeração), monitoradas e visitadas conforme resultados das campanhas de Obras, Segurança de Barragens, Pré-Obras e Desempenho de Usinas Termelétricas Não Despachadas Centralizadamente.

HIDRELÉTRICAS

A ARSESP fiscaliza Centrais Hidrelétricas classificadas como Pequenas Centrais Hidrelétricas-PCH's e aquelas que não prestam serviços ancilares. A fiscalização da ARSESP busca observar os critérios de segurança na operação e na manutenção, bem como a utilização dos recursos hídricos, priorizando sempre a melhoria na conservação das instalações e observando a segurança das pessoas, sem perder de vista a devida regularização com os órgãos ambientais e o corpo de bombeiros.

A ARSESP, em seu cadastro de empreendimentos fiscalizados, opera 40 Pequenas Centrais Hidroelétricas no Estado de São Paulo, monitoradas e visitadas conforme resultados das campanhas de Obras, Segurança de Barragens, Pré-Obras e Desempenho de Usinas Hidrelétricas Não Despachadas Centralizadamente.

ÁREA DE CONCESSÃO DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA



- ELETROPAULO
- EDP - SÃO PAULO DISTRIBUIDORA DE ENERGIA
- ELEKTRO REDES S.A.
- ENERGISA SUL SUDESTE
- GRUPO CPFL
 - CPFL SANTA CRUZ
 - CPFL PAULISTA
 - CPFL PIRATININGA

MERCADO TOTAL

TABELA 1 | CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA – TOTAL DE CONSUMO DO ESTADO DE SÃO PAULO

CLASSE/MÊS	JAN.	FEV.	MAR.	ABR.	MAI.	JUN.	JUL.
RESIDENCIAL	3.367.249	3.319.199	3.434.476	3.469.118	3.293.624	3.238.601	3.173.293
INDUSTRIAL	3.801.814	4.024.661	4.063.880	4.214.323	4.029.546	3.939.748	4.012.777
COMERCIAL	2.414.200	2.481.833	2.501.463	2.612.955	2.397.546	2.224.510	2.157.148
RURAL	255.423	245.257	259.415	273.639	302.851	294.355	320.347
ILUMINAÇÃO PÚBLICA	263.340	241.629	266.647	260.921	303.542	293.409	291.465
PODERES PÚBLICOS	231.672	245.184	276.177	289.120	233.915	216.971	199.314
SERVIÇOS PÚBLICOS	435.770	428.783	433.267	447.277	437.465	454.381	445.347
CONSUMO PRÓPRIO	8.115	7.781	8.252	8.133	8.055	7.941	7.739
TOTAL	10.777.583	10.994.327	11.243.577	11.575.486	11.006.544	10.669.916	10.607.430

Fonte: Secretaria de Energia e Mineração do Estado de São Paulo

CLASSE/MÊS	AGO.	SET.	OUT.	NOV.	DEZ.	TOTAL
RESIDENCIAL	3.050.980	3.328.739	3.232.268	3.390.043	3.405.715	39.703.305
INDUSTRIAL	4.143.411	4.175.326	4.124.509	4.213.399	4.019.203	48.762.597
COMERCIAL	2.120.697	2.269.596	2.289.260	2.431.795	2.483.703	28.384.706
RURAL	319.803	319.170	295.104	263.620	281.625	3.430.609
ILUMINAÇÃO PÚBLICA	286.527	308.457	293.785	297.673	307.734	3.415.129
PODERES PÚBLICOS	200.942	222.540	229.045	226.668	233.847	2.805.395
SERVIÇOS PÚBLICOS	436.186	459.853	457.326	478.631	467.186	5.381.472
CONSUMO PRÓPRIO	7.593	8.193	7.876	8.207	8.291	96.176
TOTAL	10.566.139	11.091.874	10.929.173	11.310.036	11.207.304	131.979.389

Fonte: Secretaria de Energia e Mineração do Estado de São Paulo

TABELA 2 | NÚMERO DE CONSUMIDORES - TOTAL ANO 2018

CLASSE/MÊS	JAN.	FEV.	MAR.	ABR.	MAI.	JUN.
RESIDENCIAL	16.910.464	16.950.215	16.991.430	17.032.974	17.066.853	17.112.209
INDUSTRIAL	103.909	103.601	103.572	103.353	103.221	103.121
COMERCIAL	1.111.901	1.113.563	1.115.813	1.112.985	1.113.246	1.113.500
RURAL	274.551	274.799	274.890	274.908	275.136	275.343
ILUMINAÇÃO PÚBLICA	41.340	41.251	41.419	41.526	41.541	41.674
PODERES PÚBLICOS	68.698	68.765	68.521	68.868	68.808	68.719
SERVIÇOS PÚBLICOS	13.803	13.855	13.928	14.079	13.994	13.975
CONSUMO PRÓPRIO	1.553	1.550	1.556	1.552	1.554	1.553
TOTAL	18.526.219	18.567.599	18.611.129	18.650.245	18.684.353	18.730.094

Fonte: Secretaria de Energia - Estado de São Paulo

CLASSE/MÊS	JUL.	AGO.	SET.	OUT.	NOV.	DEZ.
RESIDENCIAL	17.150.289	17.189.124	17.204.288	17.238.761	17.265.824	17.296.009
INDUSTRIAL	102.999	102.970	102.497	102.723	102.400	102.085
COMERCIAL	1.114.649	1.114.830	1.113.970	1.115.096	1.115.665	1.116.008
RURAL	275.558	276.011	276.090	276.182	276.296	276.707
ILUMINAÇÃO PÚBLICA	41.582	41.649	41.760	41.823	41.764	41.924
PODERES PÚBLICOS	68.930	68.936	68.887	68.805	68.842	68.881
SERVIÇOS PÚBLICOS	14.024	14.057	14.078	14.029	14.196	14.147
CONSUMO PRÓPRIO	1.567	1.566	1.573	1.554	1.560	1.569
TOTAL	18.769.598	18.809.143	18.823.143	18.858.973	18.886.547	18.917.330

QUANTITATIVOS GLOBAIS DAS REALIZAÇÕES –DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA

No ano de 2018, foram realizadas as seguintes fiscalizações e instruções de processos decisórios estabelecidos no Contrato de Metas:

- ▶ 7 (sete) fiscalizações comerciais;
- ▶ 1 (uma) fiscalização técnica;
- ▶ 2 (duas) fiscalizações de qualidade da energia elétrica;
- ▶ 7 (sete) Instruções de Processos Decisórios – Autos de Infrações;
- ▶ 11 Relatórios Analíticos de temas selecionados por monitoramento das reclamações de consumidores;
- ▶ 47 Relatórios de Acompanhamento de Planos de Melhoria (novo modelo de fiscalização/monitoramento).

Em conjunto com as atividades de fiscalização são também desenvolvidas outras ações de interesse do consumidor, tais como:

- ▶ Atendimento a solicitações de informações oriundas de Câmaras Municipais, Prefeituras e Ministério Público e outras entidades quanto ao serviço de energia elétrica prestado pelas distribuidoras;
- ▶ Avaliação de processos administrativos originados de reclamações feitas à Ouvidoria da ARSESP;
- ▶ Avaliação da execução dos Planos de Adequação e Melhorias apresentados pelas concessionárias de distribuição de energia elétrica à ARSESP, visando à ação preventiva com respeito à adoção de medidas para garantir a segurança e a qualidade do serviço prestado à população. Destaca-se especialmente o atendimento aos consumidores durante o verão, focando o atendimento às regiões do litoral paulista, em especial atenção às estações de captação e tratamento de água e esgoto que necessitam de atendimento diferenciado;
- ▶ Acompanhando *in loco* das ações das distribuidoras para minimizar o impacto ao consumidor do fornecimento de energia elétrica, por meio de sobreaviso da fiscalização, no período de dezembro a março, durante o verão e as festividades de Natal, fim de ano e carnaval, época mais crítica do ano em relação às interrupções do serviço de energia elétrica.

fiscalizações e instruções de processos decisórios

A Diretoria de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Energia, além das atividades contempladas no Contrato de Metas assinado com a ANEEL, desenvolveu as seguintes ações:

- 16 (dezesesseis) solicitações de pareceres oriundos de câmaras municipais, prefeituras e ministério público e outras entidades.
- Inspeções pontuais realizadas:

- ▶ CPFL Paulista – qualidade do fornecimento de energia elétrica ao Município de Santa Maria da Serra, encaminhada pela Câmara Municipal de Santa Maria da Serra;
- ▶ CPFL Paulista – qualidade do fornecimento de energia elétrica ao Residencial São Gabriel e Condomínio Villaggio Paradiso, no Município de Itatiba;
- ▶ CPFL Paulista – qualidade do fornecimento de energia elétrica à permissionária CERRP;
- ▶ Eletropaulo – qualidade do fornecimento de energia elétrica aos Municípios de Jujubim, Itapeverica da Serra e de São Lourenço da Serra;
- ▶ Eletropaulo – análise técnica de Compartilhamento de Infraestrutura – Inquérito Civil nº 14.0695.0000551/2011 – 2º PJ;
- ▶ Eletropaulo – análise técnica de Compartilhamento de Infraestrutura – Inquérito Civil nº 14.279.040/2016-3 – 5º PJ Ruas Joaquim Antunes e Artur de Azevedo – Pinheiros – São Paulo;
- ▶ Eletropaulo – qualidade do fornecimento de energia elétrica ao município de Rio Grande da Serra;
- ▶ Eletropaulo – adequação das redes de distribuição localizadas na Rodovia Régis Bittencourt;
- ▶ EDP São Paulo – qualidade do fornecimento de energia elétrica ao Bairro Jardim Esplanada – Município de São José dos Campos;
- ▶ CPFL Piratininga – qualidade do fornecimento de energia elétrica às permissionárias CERIM e CETRIL.

ACOMPANHAMENTO DOS INDICADORES COLETIVOS DE CONTINUIDADE

No gráfico está apresentada a evolução dos indicadores DEC (Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora) e FEC (Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora) do Estado de São Paulo, calculados a partir dos valores apurados de cada distribuidora de energia elétrica. Verifica-se que os indicadores apresentaram significativa redução em 2018, em relação a 2017. Estão apresentados, também, os valores expurgados, permitidos a partir de 2008.

Os valores expurgados referem-se àquelas interrupções reconhecidas pela Aneel como não gerenciáveis por parte das distribuidoras e que, portanto, não ficam sujeitas a penalizações.

GRÁFICO 3 |
INDICADORES DEC DO
ESTADO DE SÃO PAULO

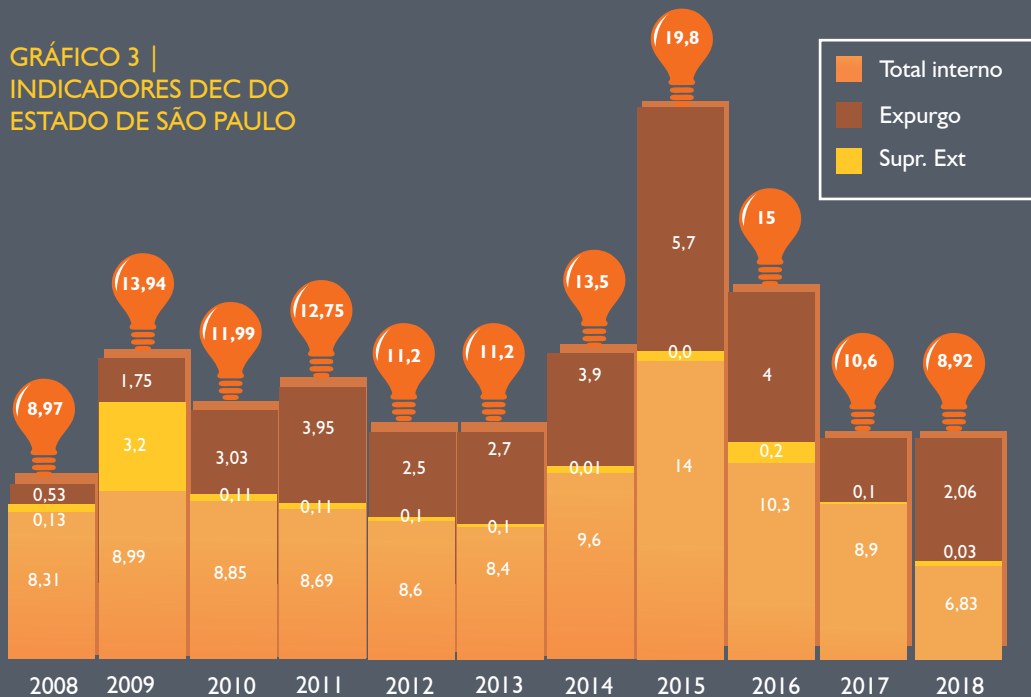
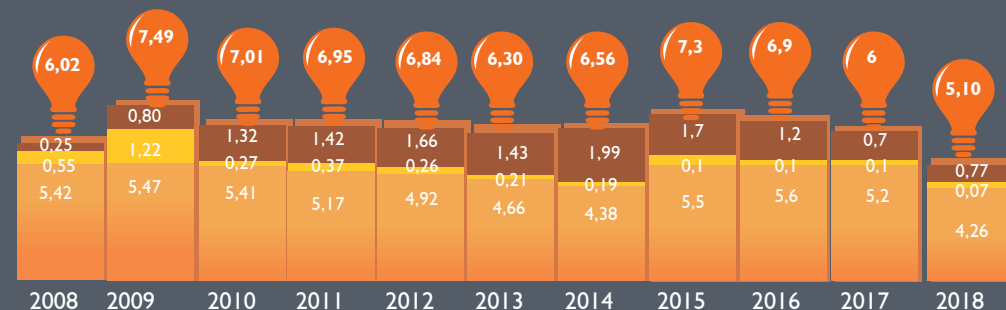


GRÁFICO 4 |
INDICADORES FEC DO
ESTADO DE SÃO PAULO



GERAÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA

No ano de 2018, foram realizadas as seguintes ações de fiscalização (campanhas) utilizando a nova metodologia da SFG/ ANEEL, obtendo-se os seguintes resultados:

▶ SEGURANÇA DE BARRAGENS:

PCH Batista, PCH Itatinga, PCH Jorda Flor, PCH Pilar, PCH Piracicaba, PCH Americana, PCH Lobo, PCH Pirapora, PCH Queluz, PCH Capão Preto e PCH Paranapanema. Foram 12 ações a distância e 7 ações de campo com dossiês e TNs emitidos no prazo e 2 AI's.

▶ PRÉ-OBRAS:

PCH Guaraú, UTE Barueri, UTE Salto (Antiga Eucatex), UTE Santa Fé, UTE Biogás Bonfim e UTE Vale do Paraná.

▶ DESEMPENHO DE USINAS HIDRELÉTRICAS NÃO DESPACHADAS CENTRALIZADAMENTE:

PCH Retiro, PCH Palmeiras, PCH Anhanguera, PCH Jaguarí, PCH São José, PCH Rio do Peixe (Casa de Força II), PCH Salto Grande, PCH Esmeril, PCH Capão Preto, PCJ Jacaré Pepira e PCH Queluz. Todas as fiscalizações foram presenciais, com Relatório e TN.

▶ DESEMPENHO DE USINAS TERMELÉTRICAS NÃO DESPACHADAS CENTRALIZADAMENTE:

UTE Água Bonita, UTE Cocal, UTE Cocal-Canaã, UTE Santa Elisa e UTE Costa Pinto. Também foram conduzidas ações conjuntas com a ÚNICA, COGEN e CCEE.

▶ FISCALIZAÇÕES INDEPENDENTES EM USINAS TERMELÉTRICAS:

UTE Paraíso/Rhodia, UTE Meridiano, UTE Noble I, UTE Equipav I, UTE Equipav II, UTE Colombo I e UTE Colombo II.

▶ FISCALIZAÇÕES EM ACOMPANHAMENTO DE OCORRÊNCIAS EMERGENCIAIS:

PCH Porto Góes e UTE Petrocoque.

**ações de
fiscalização
(campanhas)**

TABELA 3 | QUANTIDADE ANUAL DE FISCALIZAÇÕES NAS PEQUENAS CENTRAIS GERADORAS EM OPERAÇÃO

FISCALIZAÇÕES	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Pequenas Centrais Geradoras	54	60	63	48	30	42

No período de 2012 a 2018, foram realizadas 272 fiscalizações. Apresentamos, a seguir, o quantitativo das fiscalizações realizadas por ano



A DIRETORIA DE REGULAÇÃO TÉCNICA E FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE GÁS CANALIZADO

COMPETÊNCIAS

Com base na competência estadual estabelecida na Constituição Federal, a Arsesp regula, controla e fiscaliza os serviços de distribuição de gás canalizado prestado pelas três concessionárias que atuam no mercado paulista: a Companhia de Gás de São Paulo – Comgás (área leste do Estado), a Gas Brasileiro Distribuidora S/A – GBD (área Noroeste do Estado) e a Gas Brasileiro Distribuidora S/A – GBD (área Noroeste do Estado) e a Gas Natural São Paulo Sul S/A – GNSPS (área Sul do Estado).

ATIVIDADES

A Agência edita normas e regulamentos de modo a garantir os princípios de eficiência e competitividade, além de contribuir para o aprimoramento das relações de mercado, por meio do equilíbrio econômico-financeiro dos contratos de concessão e do tratamento isonômico dos usuários.

No conjunto de regulamentos editados pela Agência estão, entre outros, o de controle tarifário, condições gerais de fornecimento de gás e regras de expansão de rede de gás canalizado.

A fiscalização realizada pela Arsesp visa controlar a qualidade e segurança dos serviços executados pelas concessionárias, o cumprimento das regras previstas nos contratos de concessão e demais normas aplicáveis à prestação dos serviços de gás canalizado.

DESTAQUES DO ANO

No ano de 2018, além das atividades rotineiras vinculadas à regulação e à fiscalização dos serviços de gás canalizado, a Arsesp promoveu e participou de fóruns de discussão de temas importantes para o setor de gás canalizado, destacando-se, nesse sentido:

-  Agenda Regulatória da ARSESP, instituída para o próximo biênio 2019-2020, contemplando 52 temas, em que 14 destes temas são de responsabilidade da Diretoria de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Distribuição de Gás Canalizado. Esses temas foram priorizados pela equipe técnica da Diretoria de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Distribuição de Gás Canalizado, a partir das reuniões realizadas com os agentes de mercado, representados pelas associações, concessionárias e órgão de defesa do consumidor, visando à identificação das necessidades dos usuários de gás.
-  Evento na agência para o lançamento dos Resumos Técnicos dos Projetos de P&D e C&R já executados, no site da ARSESP. Na programação foram incluídas palestras sobre o panorama mundial da inovação e particularmente as inovações na área de distribuição do gás natural na Europa e Japão. Houve também a apresentação pelas Concessionárias dos principais projetos desenvolvidos nos seus Programas Anuais.
-  Participação na Tomada Pública realizada pela ANP, sobre Interconexão de Gasodutos de Distribuição na Divisa de Unidades da Federação, que objetiva obter subsídios e informações sobre possível regulamentação da interconexão de gasodutos para movimentação de gás natural entre distribuidores de estados diferentes e contíguos.

O GÁS CANALIZADO NO ESTADO DE SÃO PAULO EM 2018

Número total de usuários (em dez./2018)	1.328.216
Variação percentual do número total de usuários (em relação a dez./2017)	6,5%
Volume total de gás distribuído em 2018	5.575.282.755 m ³
Volume diário médio distribuído em 2018	15.274.747 m ³
Variação percentual do volume total de gás distribuído em 2018 (em relação a 2017)	2,47%
Extensão total da rede de distribuição de gás em operação (em dez./2018)	18.100 km
Aumento da extensão total de rede em operação (em relação a dez./2017)	888 km
Variação percentual da extensão total de rede em operação (em relação a dez./2017)	+5,16%

ATUAÇÃO

Com um total de 645 municípios, o Estado de São Paulo está dividido em três áreas de concessão para prestação de serviços públicos de distribuição de gás canalizado:

Área Leste: integrada pelas atuais regiões administrativas da Grande São Paulo, São José dos Campos, Santos e Campinas, compreendendo 177 municípios.

Concessionária:
Companhia de Gás de São Paulo – Comgás.

Privatizada em abril de 1999, a Comgás computou, em dezembro de 2018, 15.261 km de redes em operação e atendimento a 1.266.649 usuários, localizados em 88 municípios de sua área de concessão.

Área Sul: integrada pelas atuais regiões administrativas de Sorocaba e Registro, compreendendo 93 municípios.

Concessionária:
Gas Natural São Paulo Sul S/A – GNSPS

A Gas Natural SPS iniciou a distribuição de gás natural em 7/2/2002. Em dezembro de 2018, acumulou 1.789 km de redes em operação e atendimento a 47.572 usuários, localizados em 18 municípios de sua área de concessão.

Área Noroeste: integrada pelas atuais regiões administrativas de Ribeirão Preto, Bauru, São José do Rio Preto, Araçatuba, Presidente Prudente, Marília, Central, Barretos e Franca, compreendendo 375 municípios.

Concessionária:
Gas Brasileiro Distribuidora S/A – GBD.

A Gas Brasileiro iniciou a distribuição de gás natural em fevereiro de 2003. Em dezembro de 2018 totalizou 1.050 km de redes em operação e atendimento a 13.995 usuários, localizados em 20 municípios de sua área de concessão.

Em dezembro de 2018, além dos municípios acima listados, todos com usuários, havia um total de 27 municípios com redes de distribuição em operação, mas sem usuários, dos quais 4 localizados na área da Comgás (Guararema, Porto Ferreira, Santa Rita do Passa Quatro e Silveiras), 15 na área da Gas Brasileiro (Agudos, Américo Brasiliense, Arealva, Bento de Abreu, Bilac, Boa Esperança do Sul, Getulina, Guaíçara, Guaimbé, Guataporã, Jacanga, Luiz Antônio, Macatuba, Rincão e Santa Lúcia) e 8 na área da Gas Natural SPS (Anhembi, Araçoiaba da Serra, Avaré, Bofete, Capela do Alto, Conchas, Jumirim e Pereiras).

TABELA 1 | PERFIL DAS ÁREAS DE CONCESSÃO

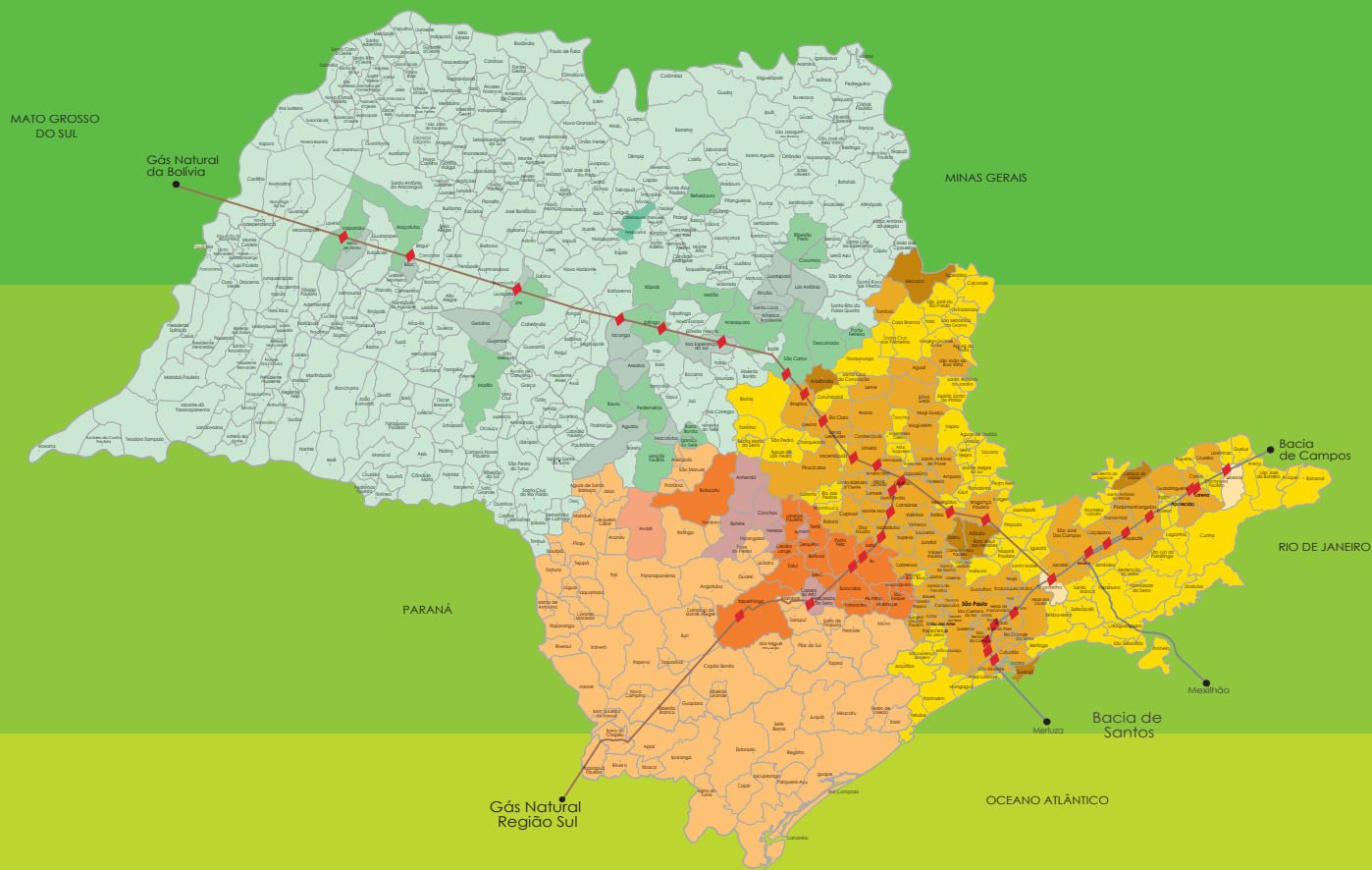
ÁREA DE CONCESSÃO	POPULAÇÃO		ÁREA		DENSIDADE DEMOGRÁFICA	MUNICÍPIOS EXISTENTES		MUNICÍPIOS ATENDIDOS(*)		MUNICÍPIOS ATEND./EXIST.
REGIÕES ADMINISTRATIVAS	HABITANTES	%	KM²	%	HAB/KM²	Nº	%	Nº	%	%
COMGÁS										
Metropolitana de São Paulo, Santos, Campinas e São José dos Campos	31.677.242	72,5	53.771	21,6	589,1	177	27,4	85	70,2	48,0
GASBRASILIANO										
Ribeirão Preto, Bauru, Marília, São José do Rio Preto, Araçatuba, Presidente Prudente, Central, Barretos e Franca	8.736.446	20,0	141.623	57,0	61,7	375	58,1	18	14,9	4,8
GÁS NATURAL SPS										
Registro e Sorocaba	3.260.845	7,5	53.206	21,4	61,3	93	14,4	18	14,9	19,4
ESTADO DE SP	43.674.533	100,0	248.600	100,0	175,7	645	100,0	121	100,0	18,8

Municípios com usuários em dezembro/2017 | Obs.: Os dados demográficos referem-se ao ano de 2017 | Fontes: Secretaria de Energia – Boletim informativo (Abril/2018), IBGE, SEADE e Concessionárias

TABELA 2 | EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE USUÁRIOS POR SEGMENTO DE MERCADO - 2018/2017*

SEGMENTO	COMGÁS			GN SPS			GBD			TOTAL		
	2017 (dez./17)	2018 (dez./18)	Variação (%)	2017 (dez./17)	2018 (dez./18)	Variação (%)	2017 (dez./17)	2018 (dez./18)	Variação (%)	2017 (dez./17)	2018 (dez./18)	Variação (%)
Residencial	1.164.798	1.222.448	4,95	37.804	43.681	15,55	11.555	12.747	10,32	1.214.157	1.278.876	5,33
Residencial - Medição Coletiva	10.067	11.977	18,97	1.760	1.996	13,41	249	297	19,28	12.076	14.270	18,17
Comercial	16.662	30.572	83,48	1.583	1.709	7,96	737	757	2,71	18.982	33.038	74,05
Industrial	1.165	1.239	6,35	164	165	0,61	161	173	7,45	1.490	1.577	5,84
GNV - Postos	256	247	-3,52	19	19	0,00	17	18	5,88	292	284	-2,74
GNV - Grandes Frotas	0	0	0,00	1	1	0,00	0	0	—	1	1	0,00
GNV - Transporte Público	0	—	—	0	—	—	0	—	—	0	—	—
Termogeração/ Cogeração	31	32	3,23	0	1	—	0	0	—	31	33	6,45
Matéria Prima	0	0	—	0	0	—	2	2	0,00	2	2	0,00
Interruptível	0	0	—	0	0	—	0	0	—	0	0	—
Alto Fator de Carga	48	51	6,25	0	0	—	0	0	—	48	51	6,25
Refrigeração	72	81	12,50	0	0	—	0	0	—	72	81	12,50
GNC	2	2	0,00	0	0	—	1	1	0,00	3	3	0,00
TOTAL	1.193.101	1.266.649	6,16	41.331	47.572	15,10	12.722	13.995	10,01	1.247.154	1.328.216	6,50

Fonte :Arsp e concessionárias | (*) Refere-se ao nº de usuários faturados em dezembro dos anos indicados.



- | | |
|--|---|
| COMGÁS | NATURGY |
| <ul style="list-style-type: none"> Municípios atendidos (88) Municípios atendidos sem usuários (4) Municípios atendidos com rede local (6) City Gates em operação (23) | <ul style="list-style-type: none"> Municípios atendidos (18) Municípios atendidos sem usuários (7) Rede local inativa City Gates em operação (4) |
| GASBRASILIANO | GASODUTOS DE TRANSPORTE |
| <ul style="list-style-type: none"> Municípios atendidos (20) Municípios atendidos sem usuários (15) Municípios atendidos com rede local (1) City Gates em operação (7) | <ul style="list-style-type: none"> Gasoduto Bolívia – Brasil Trecho Paulínia – Porto Alegre Trecho Rio Grande (Bol) – Guararema Outros Gasodutos Campos – Guararema - São Paulo Caragatatuba – Taubaté Cubatão – São Paulo |

Comgás

Aguaí	Jarinu	Itapevi
Americana	Jundiaí	Itaquaquetuba
Amparo	Leme	Itatiba
Analândia	Limeira	Itirapina
Araras	Lorena	Itupeva
Arujá	Louveira	Jacaré
Atibaia	Mauá	Jaguariúna
Barueri	Mococa	Jandira
Bragança Paulista	Mogi das Cruzes	Suzano
Cabreúva	Mogi-Guaçu	Taboão da Serra
Caçapava	Mogi-Mirim	Tambaú
Caieiras	Monte Mor	Taubaté
Cajamar	Nova Odessa	Tremembé
Campinas	Osasco	Valinhos
Campo Limpo Paulista	Paulínia	Várzea Paulista
Campos do Jordão	Pedreira	Vinhedo
Capivari	Pindamonhangaba	

Gás Brasileiro	Gas Natural SPS
Araçatuba	Alumínio
Araraquara	Araçariguama
Barra Bonita	Boituva
Bauru	Botucatu
Bebedouro	Cerquilha
Catanduva	Cesário Lange
Cravinhos	Iperó
Descalvado	Itapetininga
Ibitinga	Itu
Igarapé do Tietê	Laranjal Paulista
Itápolis	Mairinque
Lençóis Paulista	Porto Feliz
Lins	Salto
Marília	São Roque
Matão	Sorocaba
Pederneiras	Tatuí
Porto Ferreira	Tietê
Ribeirão Preto	Votorantim
São Carlos	
Valparaíso	

TABELA 4 | VOLUME DE GÁS DISTRIBUÍDO - POR CONCESSIONÁRIA E TOTAL

CONCESSIONÁRIA	ANO	VOLUME ANUAL ACUMULADO (M³)	VOLUME DIÁRIO MÉDIO (M³)	PARTICIPAÇÃO NO VOLUME TOTAL (%)	VARIAÇÃO DO VOLUME ANUAL ACUMULADO (%)
COMGÁS	2017	4.759.946.355	13.040.949	87,5%	2,95
	2018	4.900.396.334	13.425.743	87,9%	
GBD	2017	264.396.608	724.374	4,9%	-4,05
	2018	253.679.577	695.013	4,6%	
GNSPS	2017	416.615.749	1.141.413	7,7%	1,10
	2018	421.206.844	1.153.991	7,6%	
TOTAL	2017	5.440.958.712	14.906.736	100,0%	2,47
	2018	5.575.282.755	15.274.747	100,0%	

Fonte: Arsesp e concessionárias

GRÁFICO 1 | EVOLUÇÃO ANUAL DO COMPRIMENTO TOTAL DA REDE DE DISTRIBUIÇÃO EM OPERAÇÃO – KM (DEZEMBRO/ANO)



Fonte Arsesp: Relatório de Situação do Sistema de Distribuição



REGULAÇÃO

Em 2018, a regulação elaborou e atualizou normas e procedimentos, preparou estudos técnicos e pareceres, bem como conduziu processos oriundos de demandas de usuários e concessionárias, referentes à prestação de serviço de gás canalizado.

DESTAQUES DA REGULAÇÃO EM 2018

- Realização de Consulta Pública para Revisão da Portaria CSPE nº 269/2003, que dispõe sobre os critérios de monitoração das características físico-químicas (CFQ) do gás canalizado.
- Realização de Consulta Pública para obter contribuições à proposta de Deliberação da ARSESP, que visa alterar a Deliberação 732/17, que dispõe sobre as condições gerais de fornecimento de gás canalizado no Estado de São Paulo, conforme Nota Técnica nº NTG/001/2018.
- Aprovação prévia do Termo Aditivo nº 5 e consolidação ao Contrato Firme Inflexível de Compra e Venda de Gás Natural; e do Termo Aditivo nº 4 e consolidação ao Contrato Firme Importado de Compra e Venda de Gás Natural; e do Distrato do Contrato de Normas Gerais entre PETROBRAS e COMGÁS.
- Critérios de monitoração das Características Físico-Químicas – CFQ do gás natural canalizado no Estado de São Paulo.
- Aprovação do Contrato Intragrupo de Licença de Uso de Marca entre Naturgy Energy Group S.A. e Gás Natural São Paulo Sul S.A.
- Complementação do artigo 1º, da Deliberação Arsesp 562/15, que aprova a transferência de controle societário da Companhia de Gás de São Paulo – Comgás para a Cosan S/A Indústria e Comércio.
- Aprovação do modelo do Contrato de Adesão para unidades usuárias dos serviços de distribuição de gás canalizado, atendidas em volumes mensais inferiores a 50.000 m³.
- Aprovação do Manual de Elaboração e Avaliação do Programa Anual de Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico e de Conservação e Racionalização do Uso do Gás Natural no Estado de São Paulo, referente ao ciclo 2018/2019 e outras providências.
- Estabelecimento dos limites máximos que poderão ser repassados aos usuários de cada área de concessão de gás canalizado no Estado de São Paulo, com custos de compressão-transporte-descompressão e liquefação-transporte-regaseificação para projetos de atendimento por redes locais.
- Alteração da Deliberação 732/17, que dispõe sobre as condições gerais de fornecimento de gás canalizado no Estado de São Paulo.
- Homologação de 52 (cinquenta e dois) contratos de fornecimento de gás celebrados entre as concessionárias e os usuários industriais que consomem acima de 500 mil m³/mês de gás natural.
- Conclusão de 2 (dois) processos de Decreto de Utilidade Pública (DUP).

AGENDA REGULATÓRIA

Foi instituída a Agenda Regulatória da Diretoria de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Distribuição de Gás Canalizado para o ano de 2018, pela Deliberação Arsesp nº 776, de 22 de dezembro de 2017, contemplando 13 temas.

Em 2018, foi realizada consulta pública para a Agenda Regulatória da ARSESP e instituída pela Deliberação ARSESP nº 848, de 30 de janeiro de 2019, para o próximo biênio 2019-2020, contemplando 52 temas, em que 14 destes temas são de responsabilidade da Diretoria de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Distribuição de Gás Canalizado.

Esses temas foram priorizados pela equipe técnica da Diretoria de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Distribuição de Gás Canalizado, a partir das reuniões realizadas com os agentes de mercado, representados pelas associações, concessionárias e órgão de defesa do consumidor, visando à identificação das necessidades dos usuários de gás. A Agenda Regulatória constitui um importante instrumento de Governança que assegura à sociedade a previsibilidade das ações que serão tomadas pela Agência reguladora no âmbito dos serviços públicos, visando sempre à boa prestação e à universalização dos serviços regulados.

Com a Agenda Regulatória, a Arsesp firma seu compromisso pelo fortalecimento dos setores regulados e de oferecer transparência e segurança a todos os agentes envolvidos.

CONDIÇÕES GERAIS DE FORNECIMENTO DE GÁS CANALIZADO NO ESTADO DE SÃO PAULO

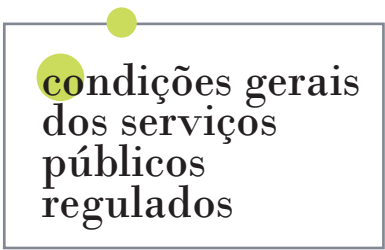
A ARSESP realizou a Consulta Pública nº 05/2016, com o intuito de propor o aprimoramento da Portaria CSPE nº 160/2001, que trata das condições gerais de fornecimento de gás canalizado no Estado de São Paulo.

Decorridos cerca de 15 anos da sua criação, período este marcado por transformações no setor de distribuição de gás canalizado, a ARSESP verificou a necessidade de atualizar a norma, com o intuito de permitir que ela continue sendo o marco regulatório nas relações entre os agentes de distribuição de gás canalizado e seus usuários.

Em sua nova versão, colocada em consulta pública, a regulação visou atualizar e consolidar a regulação até então existente, tendo como principais indutores a experiência adquirida durante esses anos, a evolução das condições gerais dos serviços públicos regulados e o surgimento de novas tecnologias na prestação da distribuição de gás canalizado.

Ao longo do processo de consulta pública, a Agência recebeu diversas contribuições dos interessados, representantes de órgãos dos consumidores, das concessionárias, das associações, indústrias e órgãos públicos e foi instituída a Deliberação ARSESP nº 732, que dispõe sobre as condições gerais de fornecimento de gás canalizado no Estado de São Paulo.

Essa deliberação foi aperfeiçoada, com a realização da consulta pública 002/2018 e a publicação da Deliberação ARSESP nº 791, que Altera a Deliberação 732/17, que dispõe sobre as condições gerais de fornecimento de gás canalizado no Estado de São Paulo.



**condições gerais
dos serviços
públicos
regulados**

TABELA 5 | DELIBERAÇÕES PUBLICADAS EM 2018

Deliberação ARSESP 832	01/12/2017	Dispõe sobre a homologação do Contrato de Uso da Rede de Distribuição de gás canalizado e do Primeiro Termo Aditivo celebrado entre a Companhia de Gás de São Paulo - Comgás e a Petróleo Brasileiro S.A. – Petrobras para atendimento da Termelétrica Fernando Gasparian.
Deliberação ARSESP 825	24/12/2017	Dispõe sobre a instituição de Agenda Regulatória da Diretoria de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Distribuição de Gás Canalizado para o ano de 2018.
Deliberação ARSESP 824	24/11/2018	Dispõe sobre o Montante Mínimo de recursos financeiros a ser aplicado pela Concessionária Gas Brasileiro Distribuidora S/A, na execução do seu Programa Anual de Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico e de Conservação e Racionalização do Uso do Gás Natural, referente ao ciclo 2018/2019.
Deliberação ARSESP 823	24/11/2018	Dispõe sobre o Montante Mínimo de recursos financeiros a ser aplicado pela Concessionária Companhia de Gás de São Paulo – COMGAS, na execução do seu Programa Anual de Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico e de Conservação e Racionalização do Uso do Gás Natural, referente ao ciclo 2018/2019.
Deliberação ARSESP 822	24/11/2018	Dispõe sobre a aprovação do Manual de Elaboração e Avaliação do Programa Anual de Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico e de Conservação e Racionalização do Uso do Gás Natural no Estado de São Paulo, referente ao ciclo 2018/2019, e outras providências.
Deliberação ARSESP 814	17/10/2018	Dispõe sobre a aprovação prévia do Termo Aditivo nº 5 e consolidação ao Contrato Firme Inflexível de Compra e Venda de Gás Natural; e do Termo Aditivo nº 4 e consolidação ao Contrato Firme Importado de Compra e Venda de Gás Natural; e do Distrato do Contrato de Normas Gerais entre PETROBRAS e COMGAS.
Deliberação ARSESP 813	10/10/2018	Dispõe sobre os critérios de monitoração das Características Físico-Químicas – CFQ do gás natural canalizado no Estado de São Paulo.
Deliberação ARSESP 812	10/10/2018	Dispõe sobre a homologação de contratos de fornecimento de gás canalizado celebrados entre a Companhia de Gás de São Paulo – COMGAS e Usuários.
DELIBERAÇÃO ARSESP 811	10/10/2018	Dispõe sobre a homologação de contratos de fornecimento de gás canalizado celebrados entre a Gas Brasileiro Distribuidora Ltda. e Usuário.
Deliberação ARSESP 802	04/07/2018	Complementa o artigo 1º, da Deliberação Arsesp 562/15, que aprova a transferência de controle societário da Companhia de Gás de São Paulo – Comgás para a Cosan S/A Indústria e Comércio.
Deliberação ARSESP 795	18/05/2018	Dispõe sobre a aprovação do modelo do Contrato de Adesão para unidades usuárias dos serviços de distribuição de gás canalizado, atendidas em volumes mensais inferiores a 50.000 m³.
Deliberação ARSESP 793	08/05/2018	Estabelece os limites máximos que poderão ser repassados aos usuários de cada área de concessão de gás canalizado no Estado de São Paulo, com custos de compressão-transporte-descompressão e liquefação-transporte-regaseificação para projetos de atendimento por redes locais.
Deliberação ARSESP 792	04/05/2018	Dispõe sobre a homologação de contratos de fornecimento de gás canalizado celebrados entre a Gas Brasileiro Distribuidora Ltda. e Usuário.
Deliberação ARSESP 791	04/05/2018	Altera a Deliberação 732/17, que dispõe sobre as condições gerais de fornecimento de gás canalizado no Estado de São Paulo.
Deliberação ARSESP 785	09/02/2018	Dispõe sobre a homologação de contratos de fornecimento de gás canalizado celebrados entre a Gas Brasileiro Distribuidora Ltda. e Usuários.



TABELA 6 | CONSULTAS PÚBLICAS

CONSULTA PÚBLICA Nº: 09/2018
DATA DE ABERTURA: 01-11-2018
DATA DE ENCERRAMENTO: 21-11-2018

Agenda Regulatória ARSESP 2019 – 2020

CONSULTA PÚBLICA Nº: 05/2018
DATA DE ABERTURA: 21-07-2018
DATA DE ENCERRAMENTO: 31-07-2018

Revisão da Portaria CSPE nº 269/2003, que dispõe sobre os critérios de monitoração das características físico-químicas (CFQ) do gás canalizado.

CONSULTA PÚBLICA Nº: 02/2018
DATA DE ABERTURA: 16-02-2018
DATA DE ENCERRAMENTO: 05-03-2018

Apresentar e obter contribuições à proposta de Deliberação da ARSESP que visa alterar a Deliberação 732/17, que dispõe sobre as condições gerais de fornecimento de gás canalizado no estado de São Paulo, conforme Nota Técnica nº NTG/001/2018.

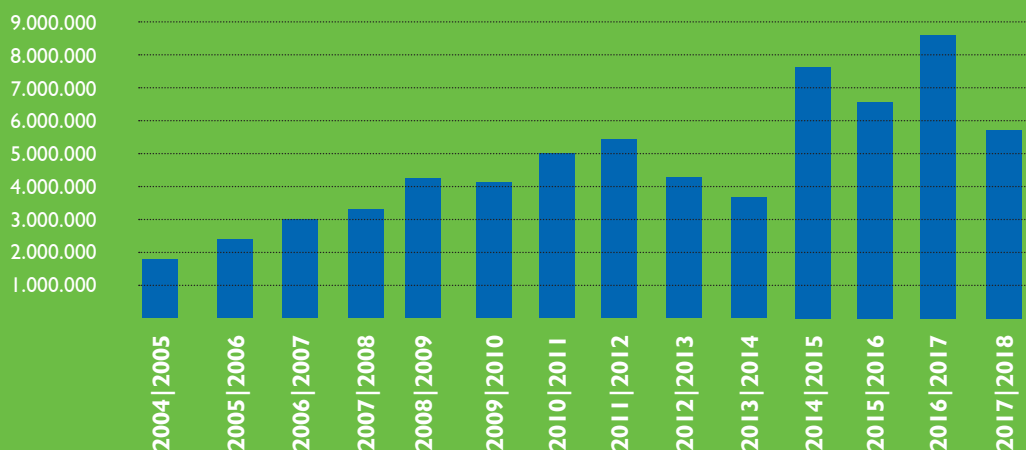
PESQUISA E DESENVOLVIMENTO (P&D)

As três concessionárias responsáveis pela distribuição de gás canalizado no Estado de São Paulo estão obrigadas, conforme previsto nos contratos de concessão, a investir em medidas que tenham por objetivo a pesquisa e o desenvolvimento tecnológico (P&D) do setor, bem como o incremento da eficiência energética e da segurança no uso do gás natural (Conservação e Racionalização ou C&R).

Nesse contexto, a Arsesp define as diretrizes e os procedimentos que devem ser seguidos pelas concessionárias e pela Agência, no Manual do “Programa Anual de Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico e de Conservação e Racionalização do Uso do Gás Natural no Estado de São Paulo”.

Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico e de Conservação e Racionalização do Uso do Gás Natural no Estado de São Paulo

GRÁFICO 2 | EVOLUÇÃO DOS MONTANTES MÍNIMOS DE INVESTIMENTO EM P&D APLICADOS NOS CICLOS



Em 2018, foram realizadas 9 fiscalizações *in loco* para acompanhamento dos projetos

NO CICLO 2017/2018:

- Introduzidas no Manual as orientações para apresentação de projetos substitutos já na Primeira Submissão do Programa Anual, de modo a agilizar o início da execução;
- Foram também introduzidas no Manual as orientações sobre propriedade intelectual e geração de patentes referentes aos produtos desenvolvidos nos projetos.

Em 2018, foram realizadas 9 fiscalizações *in loco* para acompanhamento dos projetos desenvolvidos no âmbito do programa de P&D e C&R.

O montante a ser investido anualmente por cada Concessionária equivale a 0,25% da receita líquida anual arrecadada. O gráfico 2 (página 86) apresenta a evolução dos montantes mínimos a serem aplicados nos diversos ciclos.

TABELA 7 | PROGRAMA ANUAL DE PESQUISA E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E DE CONSERVAÇÃO E RACIONALIZAÇÃO DO USO DO GÁS NATURA

GRUPO	AIP - ÁREAS DE INTERESSE PRIORITÁRIO*	CÓDIGO	TÍTULO
CONCESSIONÁRIA COMGÁS			
C&R	EE	221	O uso de CHP's em hospitais
C&R	NO	222	Estudo e propostas de utilização de aparelhos a gás em ambientes dos novos padrões residenciais
C&R	EE	223	O uso de GAHP's para o aquecimento de água de uso para banho e piscinas
C&R	CPDE	224	Plataforma de engenharia digital
P&D	DE	225	CRC inteligente
P&D	DE	226	Eletricidade por meio do gás para residências e comércios – tecnologia ENE-FARM
P&D	PA	229	Regulador <i>smart</i>
P&D	PA	230	Kits de transferência térmica em CHP's
P&D	PA	231	Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação no gás natural no estado de SP: práticas atuais, resultados gerados e tendências no tema
CONCESSIONÁRIA GBD			
C&R	EE	06	Implementação de Sistema de Aquecimento de Água com Tecnologia de Condensação e Acionamento <i>On-Demand</i>
P&D	PA	07	Otimização da Calibração de Sistema Dual-Fuel (Diesel-Gás) e Validação de Catalisador
P&D	PA	08	Avaliação de Emissões da Usina Híbrida e Impactos no Programa Renovabio
CONCESSIONÁRIA GAS NATURAL SPS			
P&D	PA	28	APP para Monitoramento de Rede de Distribuição de Gás Natural

* Áreas de Interesse Prioritário: EE – Eficiência Energética/NO – Normatização / CP – Capacitação Profissional/ PA – Pesquisa Aplicada/DE – Desenvolvimento Experimental.



FISCALIZAÇÃO

AS ATIVIDADES DE FISCALIZAÇÃO SÃO CLASSIFICADAS EM:

Fiscalizações Internas: realizadas na própria sede da Agência, por meio da análise de relatórios previstos nos Contratos de Concessão, que as três concessionárias entregam à Arsesp, de acordo com a periodicidade estabelecida nos mencionados contratos. A análise de tais relatórios, particularmente dos que versam sobre indicadores de qualidade, permite acompanhar e avaliar a evolução dos resultados obtidos pelas concessionárias, particularmente quanto à qualidade:

- **Do produto e do serviço de distribuição;**
- **Da segurança no fornecimento;**
- **Do atendimento comercial.**

Além dos relatórios correspondentes aos indicadores de qualidade, esse tipo de fiscalização contempla, ainda, a análise de relatórios referentes a outras obrigações contratuais relacionadas com diversos temas, como, por exemplo, Mercado e Faturamento, Incidentes, Plano de Ação de Emergência – PAE e Situação do Sistema de Distribuição.

Fiscalizações de Campo: executadas ao longo do ano, com base em programação trimestral. Os temas objeto de tais fiscalizações são selecionados de modo a contemplarem tanto indicadores de qualidade como outras obrigações contratuais. Além do exame de documentos relacionados com os temas selecionados, essas fiscalizações incluem, normalmente, a realização de inspeções ou vistorias técnicas.

Fiscalizações Específicas: Pode ser de origem interna ou externa. A interna pode ser motivada pela identificação pela ARSESP em suas fiscalizações internas de queda na qualidade dos serviços prestados pelas Concessionárias. Como exemplo de externa, podem ser aquelas decorrentes de reclamação, denúncia de usuários ou terceiros e incidentes no sistema de distribuição, que requerem averiguação no local do fato.

Tipos de fiscalizações

Tipos de fiscalizações

Em todas as fiscalizações, objetiva-se comprovar e avaliar:

- A conformidade dos procedimentos utilizados pelas concessionárias na apuração dos dados que compõem os relatórios sobre indicadores de qualidade entregues à Arsesp;
- O cumprimento dos padrões de qualidade estabelecidos nos Contratos de Concessão;
- A rastreabilidade dos dados e resultados informados;
- A execução de outras obrigações contratuais;
- A execução dos investimentos e obras aprovados nos processos de revisão tarifária;
- A execução de obras programadas e de projetos de pesquisa e desenvolvimento;
- A observância da legislação superveniente expedida pela Arsesp e por outros órgãos que têm atuação relacionada com os temas fiscalizados.

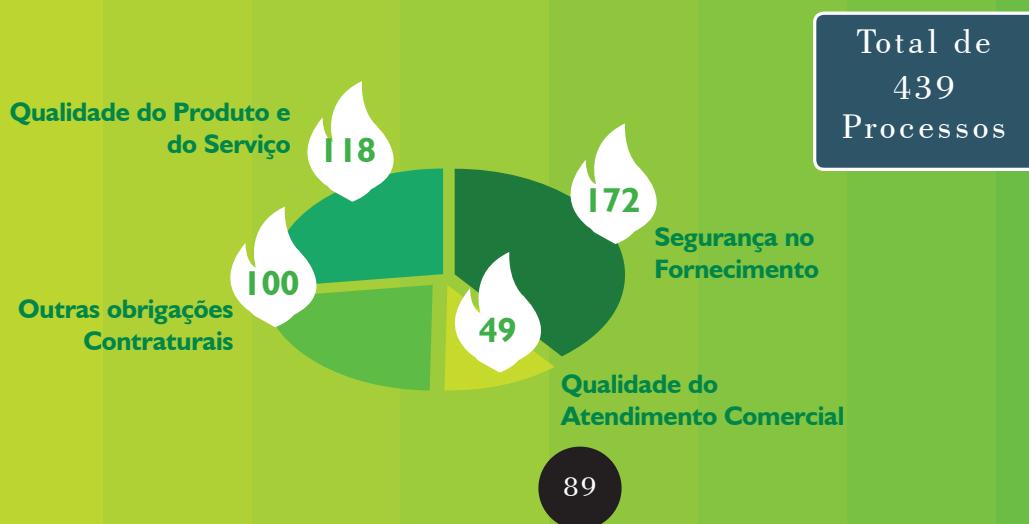
DESTAQUES DA FISCALIZAÇÃO EM 2018

Com o intuito de aprimorar e uniformizar critérios nos processos de fiscalização, a área de Gás Canalizado, com a área de Tecnologia da Informação, deu continuidade ao desenvolvimento do Sistema de Apoio à Fiscalização – SAFI, que permite a verificação de dados e da conformidade dos indicadores previstos nos Contratos de Concessão, implementando no ano de 2018 os seguintes tópicos:

- Comunicação de Incidentes;
- COG (Concentração de Odorante no Gás);
- ACI 1 Prazo de Atendimento ao usuário para o pedido de ligação;
- ACI 2 Prazo de atendimento ao usuário para o pedido de religação;
- ACI 3 Prazo de religação do usuário após corte indevido;
- ACI 4 Tempo de interrupção para manutenção programada;
- ACI 5 Prazo de devolução ao usuário referente a erros de faturamento;
- ACI 6 Prazo para troca de medidor com defeito;
- ACI 7 Prazo para execução de serviços de assistência técnica;
- ACI 8 Prazo para verificação da pressão e PCS (poder calorífico superior) no ponto de entrega.

aprimorar e uniformizar critérios nos processos de fiscalização

GRÁFICO 2 | PROCESSOS ABERTOS EM 2018



REGISTRO FOTOGRÁFICO DE FISCALIZAÇÕES REALIZADAS PELA DIRETORIA DE REGULAÇÃO TÉCNICA E FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS CANALIZADO EM 2018



1 | Fiscalização realizada em 15/5/2018 na ETC de Itirapina no usuário Honda, para verificar a instalação, os procedimentos e o funcionamento de carretas de GNC (Gás Natural Comprimido).

2 | Fiscalização realizada em 8/11/2018 sobre o Indicador Pressão na ECP Eden – Sorocaba Concessionária Gas Natural SPS (Naturgy)

3 | Fiscalização realizada em 18/1/2018 sobre Proteção Catódica, com a medição do potencial elétrico no PT (Ponto de Teste), do Subsistema da RMSP (Municípios – Osasco / Barueri / Santana do Parnaíba)

4 e 5 | Fiscalização referente ao Projeto Estruturante de Rede Local – Estação de GNC localizada em Atibaia.

6 e 7 | Fiscalização do Projeto de P&D (Projeto 206) – Ligações Residenciais e de Comércio por Furo Direcional (Campinas 24/5/2018)



Expediente

Coordenação Geral: Gerência de Comunicação da
Diretoria de Relações Institucionais.

Conteúdo: Áreas Técnicas das Diretorias da Arsesp,
Ouvidoria e Secretaria Executiva.

Revisão: Ricardo Ondir

Publicado em Dezembro de 2019



Dúvidas ou reclamações sobre os serviços de energia elétrica, gás canalizado e saneamento básico?

Para reclamações, ligue primeiro para a concessionária que atua em sua cidade. Caso a situação não seja resolvida ou você não fique satisfeito, ligue para Arsesp.

Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU)

Energia elétrica – 0800 72 70167

Gás canalizado – 0800 77 004 27

Saneamento – 0800 77 168 83

Ou escreva para arsesp@sp.gov.br

Ouvidoria – 0800 770 6884

ouvidoriaarsesp@sp.gov.br

Canal Exclusivo para

Prefeitos: 0800 771 77 33

arsesp.municipios@arsesp.sp.gov.br

arsesp

Av. Paulista, 2313 – 1º ao 4º andar – São Paulo – S.P – CEP: 01311-300

PABX: + 55 11 3293-5100 / fax: + 55 11 3293-5107

Quer saber mais sobre a atuação da Agência?

Acesse: www.arsesp.sp.gov.br



agência reguladora de
saneamento e energia
do estado de São Paulo



| Secretaria de Governo