



São Paulo state sanitation
and energy regulatory agency

Agencia reguladora de
saneamiento y energía
del estado de São Paulo



A Multi-Sector Agency

Arseps is a multi-sector regulatory agency responsible for regulating, controlling and monitoring piped gas and sanitation services that have been legally or contractually committed to the authority of the State of São Paulo, as well as municipal electric power or sanitation services which regulation is delegated to the State by the competent bodies.

Managed by a board of directors consisting of five members, the Agency is a self-managed entity under special regime and exercising autonomous authority by dint of its supervisory, budgetary, financial and decision-making independence.

ARSESP has been set up to en-

force concession contracts while preserving their financial equilibrium, as well as to stimulate continued improvement of public services from the perspective of the conjunction of quality, efficiency and fair tariffs.

History

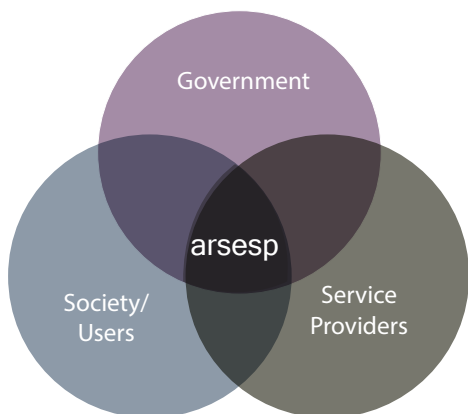
ARSESP was created in 2007 by the State of São Paulo Complementary Law n. 1025, having resulted from the transformation of the former Energy Public Service State Commission (CSPE), an autonomous state entity that had been successfully operating in the regulation and inspection of electric power and piped gas services since 1998.

The role of the regulatory agency to promote balance of relations among:

Service Providers: Compliance with contracts

Society/Users: Service quality and fair tariffs

Government: Conjunction of Services





Una Agencia Multisectorial

Arsesp es una Agencia multisectorial que regula, controla y fiscaliza los servicios de gas canalizado y de saneamiento básico de titularidad estatal, así como los servicios de energía eléctrica o de saneamiento básico municipal, cuya regulación sea delegada al Estado por los órganos competentes.

Administrada por un directorio colegiado formada por cinco miembros, la Agencia es una autarquía de régimen especial, con autonomía decisoria, administrativa, presupuestaria y financiera.

Por medio de su actuación, la Agencia busca garantizar el cum-

plimiento y el equilibrio económico-financiero de los contratos de concesión, además de estimular el perfeccionamiento constante y la universalización de los servicios prestados – aunando calidad, eficiencia y modicidad tarifaria.

History

La Agencia fue creada por la Ley Complementaria Estatal nº 1.025/2007, a partir de la Comisión de Servicios Públicos de Energía (CSPE), autarquía que actuó de forma exitosa en la regulación y fiscalización de los servicios de energía eléctrica y gas canalizado, desde 1998.

Papel de la Agencia
Promover el equilibrio de las relaciones entre los agentes de los sectores regulados:

Sociedad / Usuarios
Calidad del servicio y modicidad tarifaria

Entidades Reguladoras concesionarias: Respeto a los contratos

Gobierno Unión, estado Municipio: Universalización de los servicios





Operating area:

Electric Power

Arsesp performs technical, commercial and economic-financial inspection over the 14 electric power distributors which serve around 15 million users in the State of São Paulo. The Agency also inspects the operation of Small Hydroelectric Plants (PCHs) and Small Thermoelectric Plants (PCTs).

Since 1998, Arsesp operates through an agreement executed with the Brazilian Electricity Regulatory Agency – ANEEL.

To ensure appropriate electric power distribution services, Arsesp monitors the performance of the concession contracts and compliance with the current legislation and inspects the compliance of the concessionaires with safety standards, regularity, continuity and quality of electrical power supply.

Área de Actuación:

Energía Eléctrica



Arsesp fiscaliza los servicios de distribución de energía eléctrica suministrados por 14 concesionarias, 12 licenciatarias y 4 autorizadas, que juntas atienden a cerca de 15 millones de usuarios en São Paulo. La Agencia también fiscaliza la operación de Pequeñas Centrales Hidroeléctricas (PCHs) y de las Pequeñas Centrales Termoeléctricas (PCTs).

En este sector, la actuación de la Agencia se da por medio del convenio firmado con la Agencia Nacional de Energía Eléctrica - Aneel, desde 1998.

Para que los servicios de distribución de energía eléctrica sean suministrados de forma adecuada a los usuarios, Arsesp verifica el cumplimiento de los contratos de concesión y de la legislación vigente y fiscaliza a las concesionarias observando la evolución de los estándares de seguridad, regularidad, continuidad y calidad del suministro de energía eléctrica y de la atención al usuario.



Operating area: Piped Gas

Arsesp regulates and monitors piped gas distribution services of 3 concessionaires providing services to approximately 1.100 million users (industrial, commercial and residential) all over the territory of the State of São Paulo.

The use of natural gas in São Paulo has recorded significant growth in recent years, resulting from the sector regulation, increase in the product supply and benefits offered to users.

In this scenario, the Agency carries out inspections in the concessionaires by supervising the quality and security indicators of gas supply, compliance with contracts, goals and other applicable regulations.

The Agency also issues rules and regulations to ensure the principles of promoting competitiveness and efficiency, besides correcting market failures in order to maintain the economic and financial balance of the concession contracts.

In respect of tariffs, Arsesp conducts studies to support price reviews every five years aiming to ensure the principle of fair tariffs.

Área de Actuación:

Gas Canalizado



Arsesp regula y fiscaliza los servicios de distribución de gas canalizado de tres concesionarias, que dan servicio a unos 1.100 millones usuarios (industrial, comercial y residencial).

La utilización del gas natural en São Paulo ha registrado un crecimiento significativo en los últimos años, resultado de la regulación del sector, del aumento de la oferta del producto, de sus múltiples usos, de la calidad y de los beneficios ofrecidos a los usuarios. En este escenario, la Agencia realiza fiscalizaciones ante las concesionarias verificando los indicadores de calidad y seguridad del suministro de gas, el cumplimiento de los contratos, de las metas y demás normas aplicables al sector.

La Agencia también edita normas y reglamentos para garantizar los principios del incentivo a la competitividad y a la eficiencia, además de corregir imperfecciones de mercado, buscando el equilibrio económico-financiero de los contratos de concesión.

Con relación a las tarifas, Arsesp autoriza reajustes anuales y a cada cinco años realiza revisiones tarifarias para garantizar la modicidad tarifaria.



Operating area:

Water supply and sewage



Arsesp regulates and inspects water supply and sewage treatment in over 260 cities in the State of São Paulo by delegation of the Granting Authority established through agreements. In addition, the Agency regulates and inspects services provided in the State Metropolitan Regions.

The Agency elaborates rules and procedures to monitor and inspect the performance of contracts executed between the municipality and the concessionaire. Arsesp also defined the Procedures Policy for technical, commercial and operational monitoring of the sector in order to start field inspections of water supply and sewage treatment in cities that have entered into the agreement.

As to water supply and sewage treatment tariffs, the Agency approves the annual price adjustment and carries out tariff reviews as well as an accounting regulatory system.

To render account of its activities to cities under agreement, the Agency elaborates and submits annual reports containing information on the efficiency of water supply and sewage treatment systems, achievement of goals for coverage and service quality, efficiency of users' services serving the users and investments made.

The regulation of the sector and the creation of Arsesp, a technical and independent regulatory entity are fundamental for the univerzalization and continued improvement in the quality of sanitation services in São Paulo.



Área de Actuación:

Saneamiento Básico



Arsesp regula y fiscaliza los servicios de abastecimiento de agua y desagüe sanitario en más de 260 municipios de São Paulo, por medio de convenios de cooperación. La Agencia también actúa en los municipios de las Regiones Metropolitanas del Estado.

Para acompañar y fiscalizar el cumplimiento de los contratos firmados entre municipios y prestadores de servicios de saneamiento, Arsesp elabora normas y procedimientos.

Con relación a la fiscalización, Arsesp definió un Manual de procedimientos para la fiscalización técnico-operacional del sector y con eso, dio inicio a las fiscalizaciones en campo de los servicios de saneamiento básico en los municipios que tienen convenio.

En lo referente a las tarifas, la Agencia aprueba y conduce revisiones anuales tarifarias e implementa sistema de contabilidad regulatoria.

Y, para dar cuenta de sus actividades a los municipios con convenio, la Agencia elabora y encamina informes anuales con el análisis del desempeño del prestador de servicio en lo referente a la eficiencia de los sistemas de abastecimiento de agua y desagüe sanitario, el cumplimiento de metas e inversiones pactadas en el contrato.

La regulación del sector y la creación de Arsesp - un ente técnico e independiente - son fundamentales para la universalización y mejora de la calidad de los servicios de saneamiento básico en São Paulo.

Questions or complaints about services?

For complaints, you should first call the dealership. If the situation is not solved or you are dissatisfied, call Arsesp.

Ombudsman

55 11 3293-0666

ouvidoriaarsesp@sp.gov.br

Customer Service and Support (CSS)

Electric Power:

0800 72 70167

Piped gas:

0800 77 004 27

Sanitation:

0800 77 168 83

Or write to us:

arsesp@sp.gov.br

¿Dudas y reclamaciones sobre los servicios?

Para reclamaciones, llame primero a la concesionaria. Si la situación no es solucionada o usted no está satisfecho, llame a la Arsesp.

Defensor del Pueblo

55 11 3293-0666

ouvidoriaarsesp@sp.gov.br

Servicio de Atención al Usuario (SAU)

Energía Eléctrica:

0800 72 70167

Gas canalizado:

0800 77 004 27

Saneamiento:

0800 77 168 83

O escriba para:

arsesp@sp.gov.br

arsesp

Av. Paulista, 2313 – 1º 4º andar –

São Paulo – S.P CEP: 01311-300

PABX: + 55 11 3293-5100

Fax: + 55 11 3293-5107

¿Desea saber más sobre la actuación de la Agencia?

Acceda: www.arsesp.sp.gov.br

Do you want to know more about the Agency's

operation?Access: www.arsesp.sp.gov.br