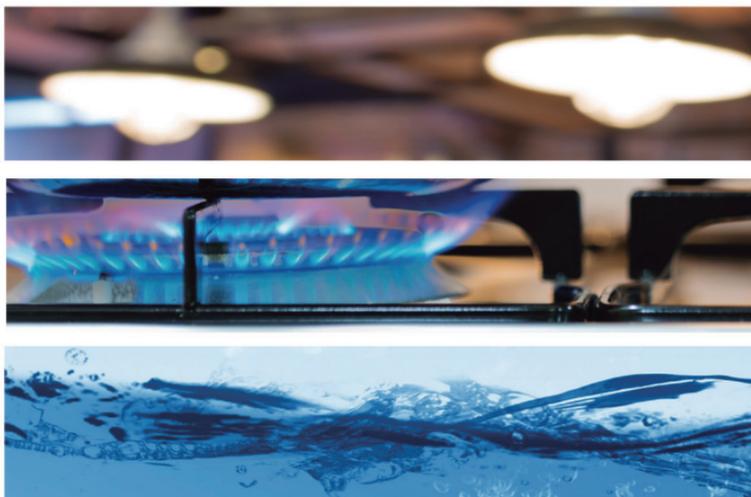




**arsesp**

agência reguladora de  
saneamento e energia  
do estado de São Paulo





## **Expediente:**

**Elaboração, organização e texto:**  
Área de Comunicação da Diretoria de  
Relações Institucionais da Arsesp

**Projeto Gráfico e Diagramação:**  
Sérgio Brandt/Arsesp

**Imagens:** Arquivo Arsesp;  
[www.fotolia.com](http://www.fotolia.com).

**Impressão:** Vivagraf

*6ª Edição - Revisado e atualizado  
em fevereiro de 2018*

# UMA AGÊNCIA MULTISSETORIAL

A Arsesp é uma agência multissetorial que regula, controla e fiscaliza os serviços de gás canalizado e de saneamento básico de titularidade estadual, bem como os serviços de energia elétrica ou de saneamento básico municipal, delegados ao Estado por seus titulares.

Administrada por uma diretoria colegiada formada por cinco membros, a Arsesp é uma autarquia de regime especial, com autonomia decisória, administrativa, orçamentária e financeira.

A Agência busca promover o constante aperfeiçoamento e esti-

mular a universalização dos serviços prestados, aliando qualidade, eficiência e modicidade tarifária, assegurando, ainda, o equilíbrio econômico-financeiro e o efetivo cumprimento dos contratos de concessão.

**História:** A Arsesp foi criada pela Lei Complementar Estadual nº 1.025/2007, sucedendo a Comissão de Serviços Públicos de Energia (CSPE), autarquia que atuou de forma bem sucedida na regulação e fiscalização dos serviços de energia elétrica e gás canalizado desde 1998.

## **Papel da Agência**

*Promover o equilíbrio das relações entre os agentes dos setores regulados.*





# Energia Elétrica

A Diretoria de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Energia da Arsesp é responsável pela fiscalização dos serviços de distribuição de energia elétrica prestados por 7 concessionárias, 12 permissionárias e 4 autorizadas, que atendem, juntas, mais de 18,58 milhões de unidades consumidoras no Estado de São Paulo. A Agência também fiscaliza a operação de Pequenas Centrais Hidroelétricas (PCHs) e das Pequenas Centrais Termoelétricas (PCTs) no Estado.

Nessa área, a atuação da Agência se dá por meio de convênio firmado com a Agência Nacional de Energia Elétrica – Aneel, desde 1998. Para que os serviços de distribuição de energia elétrica sejam prestados de forma adequada aos usuários, a Arsesp verifica o cumprimento dos contratos de concessão e da legislação vigente e fiscaliza as Distribuidoras e as empresas geradoras observando a evolução dos padrões de segurança, regularidade, continuidade e qualidade do fornecimento de energia elétrica e do atendimento ao usuário.

A background image showing laboratory glassware, including a large flask and a beaker, with a blue flame icon above the text.

# Gás Canalizado

A Arsesp, por intermédio da Diretoria de Regulação Técnica e Fiscalização dos serviços de distribuição de gás canalizado, fiscaliza os serviços de distribuição de gás canalizado de três concessionárias, as quais atualmente possui mais de 17 mil quilômetros de extensão de rede e cerca de 1,2 milhões de usuários faturados. (industriais, comerciais e residenciais).

Desde a assinatura dos Contratos de Concessão dos Serviços Públicos de Distribuição de Gás Canalizado no Estado de São Paulo, ocorrida nos anos 1999/2000, a utilização do gás natural em São Paulo tem registrado crescimento significativo, reflexo, em boa medida, da permanente atualização do arcabouço regulatório, incluindo normas decorrentes do surgimento de novas fontes de gás canalizado e de novos agentes no setor.

Além de assegurar os princípios de incentivo à competitividade e à eficiência e de corrigir imperfeições de mercado, a Arsesp, sempre atenta ao equilíbrio econômico-financeiro dos contratos de concessão, edita regulamentos que visam promover o estímulo à pesquisa e ao desenvolvimento tecnológico, o aumento da eficiência na utilização do gás nos seus diferentes usos e, sobretudo, a qualidade dos serviços oferecidos aos usuários,

A atuação da Agência se evidencia, ainda, pela realização de fiscalizações junto às concessionárias, com o objetivo de verificar o cumprimento das metas estabelecidas nos Contratos de Concessão, assim como dos padrões correspondentes aos indicadores de qualidade previstos e das várias obrigações estabelecidas nesses mesmos contratos.

Com relação às tarifas, cabe à Arsesp, através da Diretoria de Regulação Econômico-Financeira e de Mercados, autorizar os reajustes anuais e, a cada cinco anos, realizar as revisões tarifárias para assegurar a manutenção da modicidade tarifária.



# Saneamento Básico

Compete à Diretoria de Regulação Técnica e Fiscalização dos serviços de saneamento básico da Arsesp regular e fiscalizar os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário em mais de 290 municípios de São Paulo, por meio de convênios de cooperação celebrados entre os entes municipais e o Estado de São Paulo. Desses, 288 são operados pela Sabesp, um pela BRK Ambiental de Santa Gertrudes e um pela Saneaqua de Mairinque. A atuação da Arsesp abrange também municípios das regiões metropolitanas de São Paulo, operados pela Sabesp.

Para acompanhar e fiscalizar o cumprimento dos contratos firmados entre municípios e prestadores de serviços de saneamento, a Arsesp elaborou normas e procedimentos, dentre os quais se destacam:

- (i) Condições gerais para a prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário;
- (ii) Infrações e penalidades aplicáveis aos prestadores de serviços;
- (iii) Preços e prazos para execução de serviços diversos nas instalações de água e esgoto dos imóveis atendidos;
- (iv) Regras para comunicação de incidentes ou interrupções nos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário;
- (v) Contrato de Adesão a ser firmado entre usuários e concessionárias; e
- (vi) Manual de Procedimentos para a fiscalização técnico-operacional e comercial do setor.

A Arsesp também acompanha o cumprimento de metas estabelecidas nos contratos de prestação de serviços destacando-se a cobertura dos



serviços de água e esgoto, o nível de tratamento de esgoto e o índice de perdas.

Em relação às tarifas do serviço saneamento praticadas pelos prestadores a Diretoria de Regulação Econômico-Financeira e de Mercados da Arsesp, a exemplo do que ocorre no setor de gás canalizado, trabalha em dois momentos:

- (i) anualmente, conforme previsto em contrato, autoriza o reajuste das tarifas; e
- (ii) a cada quatro anos, elabora a revisão tarifária das prestadoras de serviço, reavaliando, entre outros itens, os custos envolvidos e os investimentos efetuados no período anterior, bem como os previstos para o próximo ciclo quadrienal.

A Arsesp realiza anualmente, por intermédio de sua Diretoria de Relações Institucionais, a prestação de contas das atividades de regulação para os municípios elaborando e encaminhando para cada município relatório com a análise do desempenho do prestador de serviço quanto à eficiência dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário e o cumprimento de metas e investimentos pactuados no contrato.

A regulação do setor e a criação da Arsesp – um ente técnico e independente – têm sido fundamentais para a universalização e melhoria da qualidade dos serviços de saneamento básico em São Paulo.



## Dúvidas e 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](mailto:arsesp@sp.gov.br)



**Ouvidoria** – 0800 770 68 84  
Email: [ouvidoriaarsesp@sp.gov.br](mailto:ouvidoriaarsesp@sp.gov.br)



**Canal Exclusivo para Prefeitos:** 0800 771 77 33  
[arsesp.municipios@arsesp.sp.gov.br](mailto: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 3293-5144

Quer saber mais sobre  
a atuação da Agência?  
Acesse: [www.arsesp.sp.gov.br](http://www.arsesp.sp.gov.br)