



Relatório  
anual de  
atividades  
Arsesp  
2013



Agência reguladora de  
Saneamento e Energia do  
Estado de São Paulo

Expediente:

**Elaboração, organização, projeto gráfico**

**e diagramação:** Área de Comunicação da Diretora  
de Relações Institucionais da Arsesp.

**Conteúdo:** Arsesp

**Imagens:** Banco de Imagens Arsesp e site: [www.fotolia.com](http://www.fotolia.com)

**Tiragem:** 1000 exemplares.

**Impressão e acabamento:** Imprensa Oficial do Estado de São Paulo.



## 6 Carta do Presidente

## 8 A AGÊNCIA

- 9 Missão e Visão
- 11 Estrutura Administrativa • Diretoria
- 12 Conselhos de Orientação

## 12 SETORES INSTITUCIONAIS

### 14 Ouvidoria

- 14 Base Legal
- 15 Manifestações recebidas pela ouvidoria
- 17 Serviço de informações ao cidadão

### 18 Secretaria Executiva

- 18 Atividades • Tecnologia da Informação
  - Planejamento e Recursos Humanos
- 19 Gestão orçamentária e financeira

### 22 Diretoria de Relações Institucionais

- 22 Pesquisa de satisfação com os usuários
- 23 Atividades • Atividades do SAU • Relacionamento com o usuário
- 25 Convênio de cooperação com municípios • Comunicação

### 27 Diretoria de Regulação Econômico-Financeira e de Mercados

- 27 O Ano de 2013

## 28 SETOR DE ENERGIA ELÉTRICA

### 30 Diretoria de Energia Elétrica

- 30 Competências
- 32 Atividades • Distribuidoras
- 34 Área de Concessão de Distribuição de Energia Elétrica
- 37 Convênio Arsesp e Secretaria de Energia
- 38 Fiscalização • Fiscalização técnico-comercial das distribuidoras
- 40 Fiscalização das pequenas centrais de geração
- 41 Processos administrativos consumidores/distribuidoras

## 30 Diretoria de Regulação Econômico-Financeira e de Mercados

30 Atuação no setor de energia elétrica

## 44 SETOR DE GÁS CANALIZADO

### 46 Diretoria de Gás Canalizado

46 Destaques 2013

47 Atuação

50 Áreas de Concessão de Distribuição em Gás Canalizado

52 Regulação • Mercado Livre

53 Pesquisa e desenvolvimento

54 Deliberações

55 Fiscalização

### 56 Diretoria de Regulação Econômico-financeira e de Mercados

56 Atuação no setor de gás canalizado

57 Deliberações

## 58 SETOR DE SANEAMENTO BÁSICO

### 60 Diretoria de Saneamento Básico

60 Destaques 2013 • Atuação

61 Regulação • Deliberações • Avaliação e Acomp. de Metas Contratuais

62 Área de Atuação em Saneamento Básico

66 Indicadores contratuais do município de São Paulo e Região Metropolitana (Sabesp)

67 Acompanhamento da prestação de serviços da Foz de Santa Gertrudes e Saneaqua

68 Fiscalização • Tipos de fiscalizações

71 Aperfeiçoamento dos profissionais e capacitação • Cursos

### 73 Diretoria de Regulação Econômico-Financeira e de Mercados

73 Atuação no setor de energia elétrica

74 Deliberações

# Carta do presidente

**O** ano de 2013 foi significativo na história da Arsesp que pôde expandir sua atuação nos setores regulados. Tais resultados podem ser verificados nas próximas páginas. Destaque para o avanço na revisão tarifária da Sabesp, a primeira a ocorrer sob a regulação da Lei nº 11.445/07. O aspecto inédito dessa revisão requereu grande parte dos esforços da Diretoria Econômico-Financeira da Agência no ano de 2013, que manteve, em paralelo, todas suas atividades de regulação e de fiscalização, somando no exercício 55 fiscalizações e a redação de 15 deliberações.

Na Diretoria de Regulação Técnica e Fiscalização dos serviços de distribuição de gás canalizado, as equipes se debruçaram na participação do desenvolvimento de novos sistemas informatizados de apoio à fiscalização, além de começarem a elaborar o Manual de Fiscalização do

Gás Canalizado, ferramenta importante para unificar os critérios de fiscalização. O início da Pesquisa de Satisfação dos Usuários de Gás Canalizado, também marcou o exercício, assim como a homologação de contratos de fornecimento de gás celebrados entre as concessionárias e os usuários que consomem acima de 500 mil m<sup>3</sup>/mês de gás natural. A regulação sobre os limites de volumes destinados ao mercado livre, na área de concessão da Gás Brasileiro Distribuidora é outro fato a destacar.

Atividades intensas também pontuaram a Diretoria de Regulação Técnica e Fiscalização dos serviços de energia.

As equipes técnicas vêm acompanhando as obras de 16 novas centrais termelétricas e 6 centrais hidrelétricas. Foram 30 fiscalizações de centrais termelétricas em operação. Nas usinas em implantação ou ampliação foram conduzidas 8 fiscalizações. Outras 24 ocorreram em centrais hidrelétricas em operação.

A Diretoria de Regulação Técnica e Fiscalização dos serviços de saneamento básico dedicou-se a ampliação de conhecimentos técnicos dos

seus profissionais, promovendo a participação e apresentação de trabalhos técnicos em congressos do setor, finalizou os processos de avaliação das metas (2008/2009/2010) dos contratos de programas de 195 municípios gerando 90 autos de infração com multas já recolhidas pelo prestador de serviços, além do que superou todos os seus recordes ao realizar durante o exercício 1212 fiscalizações nos 269 municípios com os quais a Arsesp mantém convênio. Estabeleceu prazos aos prestadores de serviços para realizar as interrupções programadas, com ênfase ao reabastecimento aos usuários.

A Diretoria de Relações Institucionais, diretoria que, juntamente com a Secretaria Executiva, desenvolve atividade meio na Agência, destacou-se pelo apoio dado a todas as outras diretorias, por ter colocado no ar o novo site da Agência e por reestruturar a presença da Arsesp nas redes sociais e pelo trabalho de ampliar o nível de conhecimento da Agência junto às prefeituras do litoral paulista. Uma missão desta diretoria, com apoio da diretoria de Saneamento, foi o de apresentar

a Agência aos gestores destes municípios, com o intuito de celebrar Convênio de Cooperação para a delegação da regulação e fiscalização dos serviços de saneamento.

O Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU), que integra a Diretoria de Relações Institucional é braço fundamental no relacionamento desta Agência com seu principal público – o consumidor. Em 2013 foram realizados quase 30 mil atendimentos de reclamações dos usuários de saneamento, energia elétrica e gás canalizado.

Em 2013 foram implantados os novos sistemas de relações com os usuários (CRM), proporcionando melhorias nos processos de relacionamento com o público.

No que se refere às melhorias nos processos internos, tanto de apoio às fiscalizações (Sistema

Pró Fiscalização), quanto à gestão documental (Novo Sisdoc), foram iniciados os dois desenvolvimentos de sistemas, visando aparelhar melhor os servidores da Agência no desenvolvimento de suas atividades.

Em seu segundo ano de atuação, a Ouvidoria da Arsesp apresentou um crescimento da ordem de 240% das demandas registradas em comparação com ano de 2012. O grande aumento está relacionado entre outros fatores ao maior conhecimento da Arsesp por parte dos usuários, com o lançamento do novo site, às parcerias com outras Ouvidorias do estado de São Paulo que direcionam demandas referentes aos setores regulados, tais como a Ouvidoria Geral do Estado e a Ouvidoria da Secretaria de Energia e também pelo Procon.

Entretanto, é importante registrar que nada do que está escrito aqui e detalhado nas páginas deste relatório seria possível sem a atuação dos meus pares na Diretoria Colegiada, a contribuição dos integrantes dos Conselhos de Orientação de Energia e de Saneamento, bem como o apoio da Secretaria de Energia. O mais importante foi – e tem sido – o empenho de todos os nossos colaboradores que, cotidianamente, fazem com que a Arsesp não esmoreça e siga, com vigor e distinção, sempre em frente. A todos o meu muito obrigado!

*José Luiz Lima de Oliveira*  
Diretor Presidente



# A AGÊNCIA

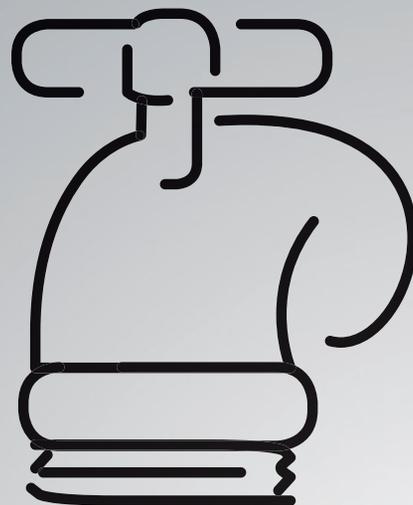
Instituída pela Lei Complementar nº 1.025 (de 7 de dezembro de 2007) e regulamentada pelo Decreto nº 52.455, de (7 de dezembro de 2007), a Arsesp foi criada para reforçar o processo de universalização e melhoria da qualidade dos serviços de saneamento no estado de São Paulo.

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 quem 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;**
- 🔥 **Aplicar penalidades às concessionárias por descumprimento das regras dos contratos ou de regulamentos;**
- 🔥 **Informar os direitos e deveres dos usuários com relação aos serviços prestados;**
- 🔥 **Aproximar a sociedade da regulação;**
- 🔥 **Assegurar tarifas justas para os usuários.**



## Missão

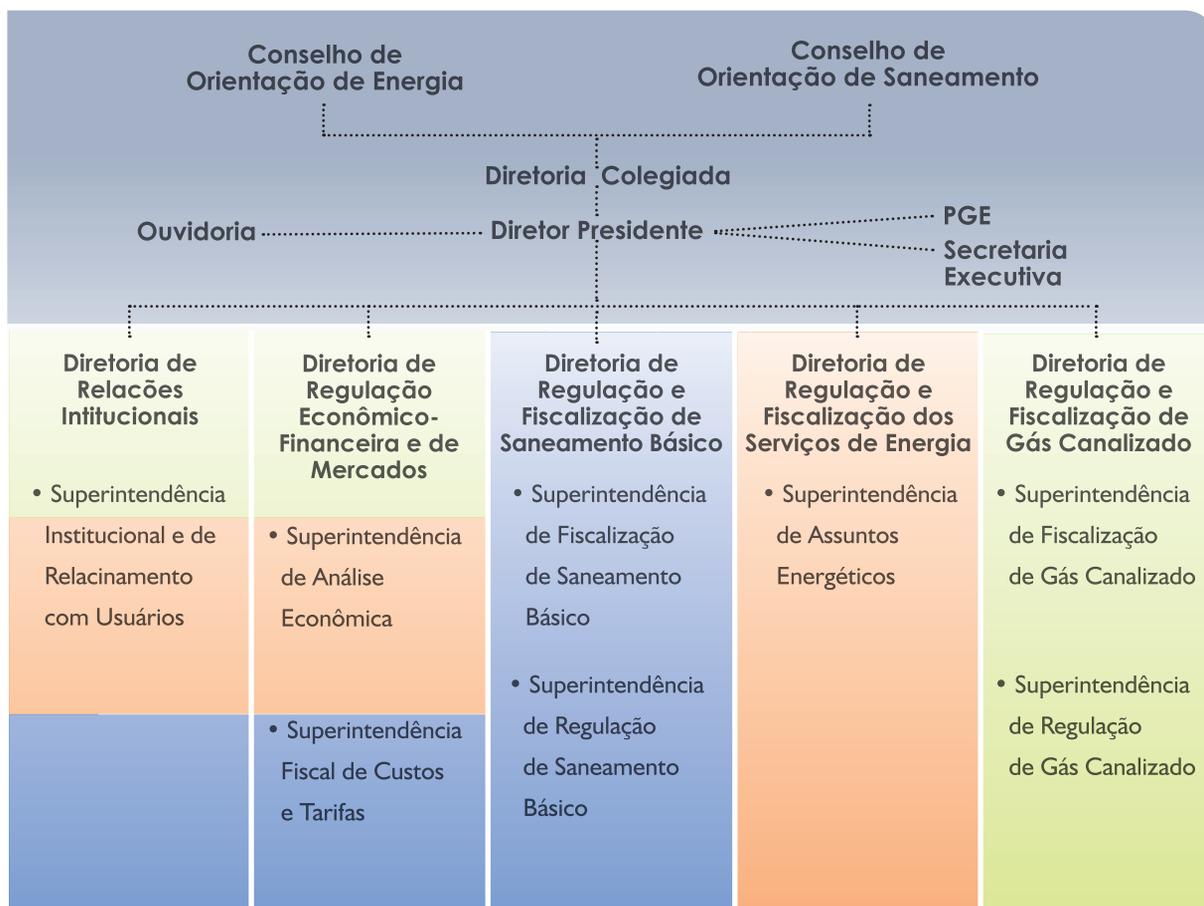
Assegurar a adequada prestação dos serviços de Energia Elétrica, Gás Canalizado e Saneamento Básico, contribuindo para o desenvolvimento sustentável dos setores e garantindo o equilíbrio nas relações entre usuários, prestadores de serviços e poder público.

## 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.



# ESTRUTURA ADMINISTRATIVA



# DIRETORIA

 <p><b>José Luiz Lima de Oliveira</b></p> <p>Respondendo pela Diretoria de Relações Intitucionais (desde 16/08/13)</p>	 <p><b>José Bonifácio de Souza Amaral Filho</b></p> <p>Diretor de Regulação Econômico-Financeira e de Mercados (Início em 21/10/13)</p>	 <p><b>José Luiz Lima de Oliveira</b></p> <p>Diretor de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Saneamento Básico</p> <p>Diretor-Presidente (Início em 16/08/13)</p>	 <p><b>Genésio Betiol Júnior</b></p> <p>Diretor de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Energia (Início em 17/07/13)</p>	 <p><b>Genésio Betiol Júnior</b></p> <p>Respondendo pela Diretoria de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Distribuição de Gás Canalizado (desde 16/08/13)</p>
 <p><b>Fernanda Meirelles Ferreira</b></p> <p>Diretora de Relações Intitucionais (Atuou até 17/05/13)</p>	 <p><b>Hugo Sérgio de Oliveira</b></p> <p>Diretor de Regulação Econômico-Financeira e de Mercados (Atuou até 06/04/13)</p>			 <p><b>Sílvia Maria Calou</b></p> <p>Diretora de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Distribuição de Gás Canalizado (Atuou até 16/08/13)</p> <p>Diretora-Presidente (Atuou até 16/08/13)</p>



## Conselhos de Orientação

A Arsesp possui dois Conselhos de Orientação (Energia e Saneamento), que contam com a participação de representantes de prestadores de serviços, sociedade civil e municípios, e podem deliberar sobre a estrutura organizacional da Agência, acompanhar suas atividades, dentre outras atribuições.

Em 2013, fizeram parte dos Conselhos de Orientação os seguintes membros:

### Conselho de Orientação de Energia – COE

#### Diretoria da Arsesp

Genésio Betiol Júnior

#### Livre escolha do Governador

Ricardo Achilles (Presidente)

Jean Cesare Negri

Arnaldo Silva Neto

Guilherme Ary Plonski

#### Federação das Indústrias do estado de São Paulo - Fiesp

Fernando Xavier Ferreira

#### Empresas Prestadoras de Serviços de Energia no Estado

André Luiz Gomes da Silva

Roberto Lage

Claudia Henrique Provasi

#### Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON

Renan Bueno Ferracioli

#### Federação do Comércio do estado de São Paulo - Fecomércio

Pedro Mahler

#### Sociedade Civil, indicação Conselhos de Consumidores

Cargo vago

#### Trabalhadores nas empresas prestadoras de serviços de energia no Estado

Celso Luis de Souza

Tadeu da Rocha Batista

#### Sindicato da Indústria da Energia do estado de São Paulo - Siesp

Cristiane da Costa Fernandes

Donato da Silva Filho

Roberto Zambon Pereira  
(Secretário Executivo)

### Conselho de Orientação de Saneamento Básico – COSB

#### Diretoria da Arsesp

José Luiz Lima de Oliveira

#### Empresas prestadoras de serviços públicos de saneamento básico no estado, reguladas pela Arsesp

Dante Ragazzi Pauli

Luiz Fernando de Castro Santos

#### Trabalhadores das empresas prestadoras de serviços públicos de saneamento básico no estado reguladas pela Arsesp

Rene Vicente dos Santos

#### Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON

Roberto Augusto Castellanos Pfeiffer

#### Federação das Indústrias do estado de São Paulo – Fiesp

José Eduardo Gobbi

#### Federação Nacional dos Urbanitários – Seção São Paulo

José Eduardo de Campos Siqueira

#### Municípios que tenham delegado à Arsesp funções de regulação, controle e fiscalização

Luiz Roberto Barretti (Presidente)

Onivaldo Batista

Marco Antonio Citadini

#### Municípios integrantes de Regiões Metropolitanas

Rodrigo Maia Santos

Elizabeth Antonio Pereira Correia

#### Município de São Paulo

Mário Wilson Pedreira Reali

#### Seção São Paulo da Associação Brasileira de Engenharia Sanitária – ABES – SP

Ricardo Toledo Silva

#### Livre escolha do Governador do Estado

Adler Alfredo Jardim Teixeira

Roberto Zambon Pereira

Antonio Carlos Rossin

José Roberto Campos

Roberto Zambon Pereira

(Secretário Executivo)





# SETORES INSTITUCIONAIS



# OUVIDORIA



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 2013 foi disponibilizado um canal de telefone 0800 exclusivo para a Ouvidoria, atendendo assim ao disposto no Decreto N° 44.074/99, que estabelece que é competência do ouvidor facilitar ao máximo o acesso do usuário ao serviço da Ouvidoria.

Ao longo do ano, a Ouvidoria traçou recomendações especialmente para o Serviço de Atendimento aos Usuários, visando implementar melhorias nos atendimentos dispensados aos usuários dos serviços regulados. Além disso, por meio dos resultados e das demandas registradas

motivou alguns levantamentos e estudos realizados pelas áreas técnicas, visando elucidar aspectos sensíveis aos usuários com base nas legislações vigentes.

Ressalta-se que, em seu segundo ano de atuação, a Ouvidoria da Arsesp apresentou um crescimento da ordem de 140% das demandas registradas em comparação com ano de 2012. O grande aumento está relacionado entre outros fatores ao maior conhecimento da Arsesp por parte dos usuários com o lançamento do novo site, às parcerias com outras Ouvidorias do estado de São Paulo que direcionam demandas referentes aos setores regulados, tais como a Ouvidoria Geral do Estado e a Ouvidoria da Secretaria de Energia e também pelo PROCON.

Afora as manifestações tipicamente de Ouvidoria, desde 2012, a área é responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), nos termos da Lei n° 12.527/11 e do Decreto n° 58.052/12, 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.

Outra atividade desempenhada pela Ouvidoria é a coordenação das pesquisas de satisfação dos usuários dos serviços regulados, desenvolvidas em conjunto com a Diretoria de Relações Institucionais. Em 2013 foi iniciada a pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços de gás canalizado no estado de São Paulo (*Vide página 22*).

Destaca-se, por fim, que no cumprimento das suas atribuições, a Ouvidoria faz recomendações por meio de relatórios semestrais apresentados à diretoria colegiada da Arsesp. Além disso, sempre que detectado algum problema, faz sugestões de soluções, recomenda correção de erros, visando sempre à melhoria da qualidade dos serviços prestados pela Agência.

## BASE LEGAL

**Lei 10.294 de 20 de abril de 1999**, que dispõe sobre proteção e defesa do usuário do serviço público do estado de São Paulo.



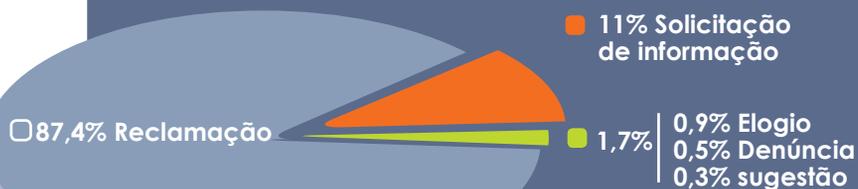
**Decreto Nº 44.074, de 1º de julho de 1999**, regulamenta e estabelece competência das Ouvidorias de Serviços Públicos no estado de São Paulo.

**Decreto-Lei nº 1.025, de 07 de dezembro de 2007**, dispõe sobre a criação da Agência Reguladora de Saneamento e Energia do estado de São Paulo – Arsesp.

**Deliberação Arsesp Nº 053, de 27-04-2009**, aprova o regimento interno da Agência Reguladora de Saneamento e Energia do estado de São Paulo – Arsesp.

## MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA

Gráfico 1: manifestações de ouvidoria



Foram registradas 793 manifestações.

Gráfico 2: instância reclamada



Do universo das reclamações dos usuários, 18% são referentes à Arsesp; 80% referem-se aos serviços prestados pelas concessionárias; 2% reclamam de outros órgãos, como por exemplo, instituições responsáveis pela gestão de iluminação pública.

Gráfico 3: reclamações sobre as atividades da Arsesp



No que tange às reclamações da Arsesp, a maioria (53%) é referente ao Serviço de Atendimento aos Usuários (SAU). Já 47% dos manifestantes, discordam de aspectos das legislações dos serviços regulados.

Os principais aspectos reclamados em relação ao Serviço de Atendimento aos Usuários são:

- a) falta de resposta;
- b) qualidade da resposta (uso excessivo de linguagem técnica e falta de resposta a todos os assuntos abordados na reclamação);

c) qualidade do atendimento telefônico (*call center*). Desse universo, 76% das reclamações são de usuários de energia elétrica, 16% de saneamento básico e 8% de gás canalizado.

Os assuntos mais reclamados pelos usuários em relação à

legislação tratam especialmente de falta de energia elétrica e pedido de ressarcimento por danos elétricos. Destaca-se que a legislação do setor elétrico é responsabilidade da Agência Nacional de Energia Elétrica-Aneel.



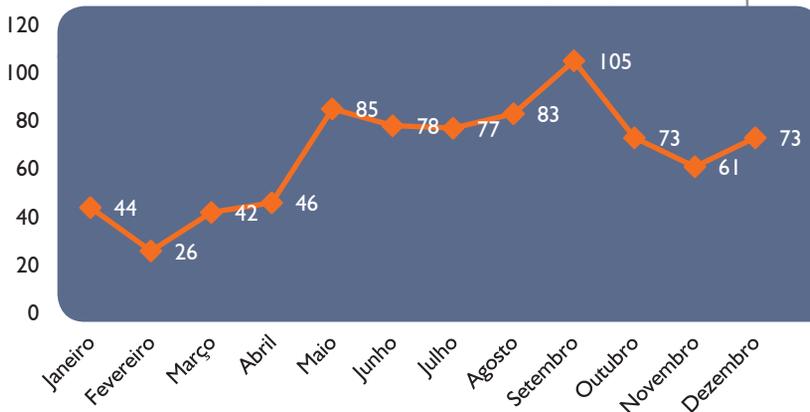
# Reclamações sobre os serviços prestados pelas concessionárias

Tabela 1: reclamações

Tipo de reclamação	Energia elétrica	Saneamento básico	Gás canalizado
Pedido de ressarcimento por danos elétricos	x		
Falta de energia elétrica	x		
Falta de água		x	
Qualidade do atendimento	x	x	x
Cobrança indevida	x	x	x
Corte indevido	x		
Pedido de ligação não atendido no prazo	x		x

## Registros ao longo do ano

Gráfico 4: evolução do nº de manifestações por mês



## Contato com a Ouvidoria

Gráfico 5: meio de contato

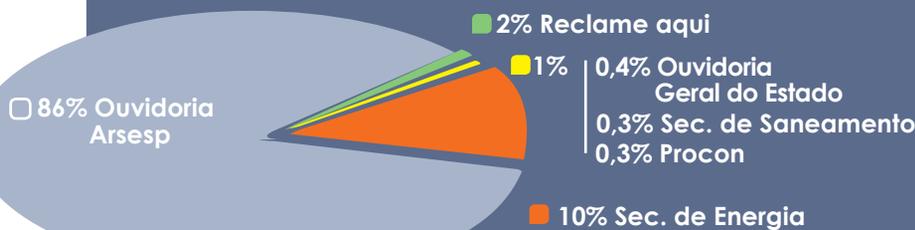
90% e-mail

- 2% formulário eletrônico
- 1% reclame aqui
- 6,6% telefone
- 0,4% carta

O principal meio de contato com a Ouvidoria da Arsesp é o email, responsável por 90% das manifestações.

## Canal de Entrada

Gráfico 6



86% das manifestações entraram diretamente pela Ouvidoria da Arsesp.

A Secretaria de Energia permanece sendo uma importante parceira na recepção das demandas (10%).



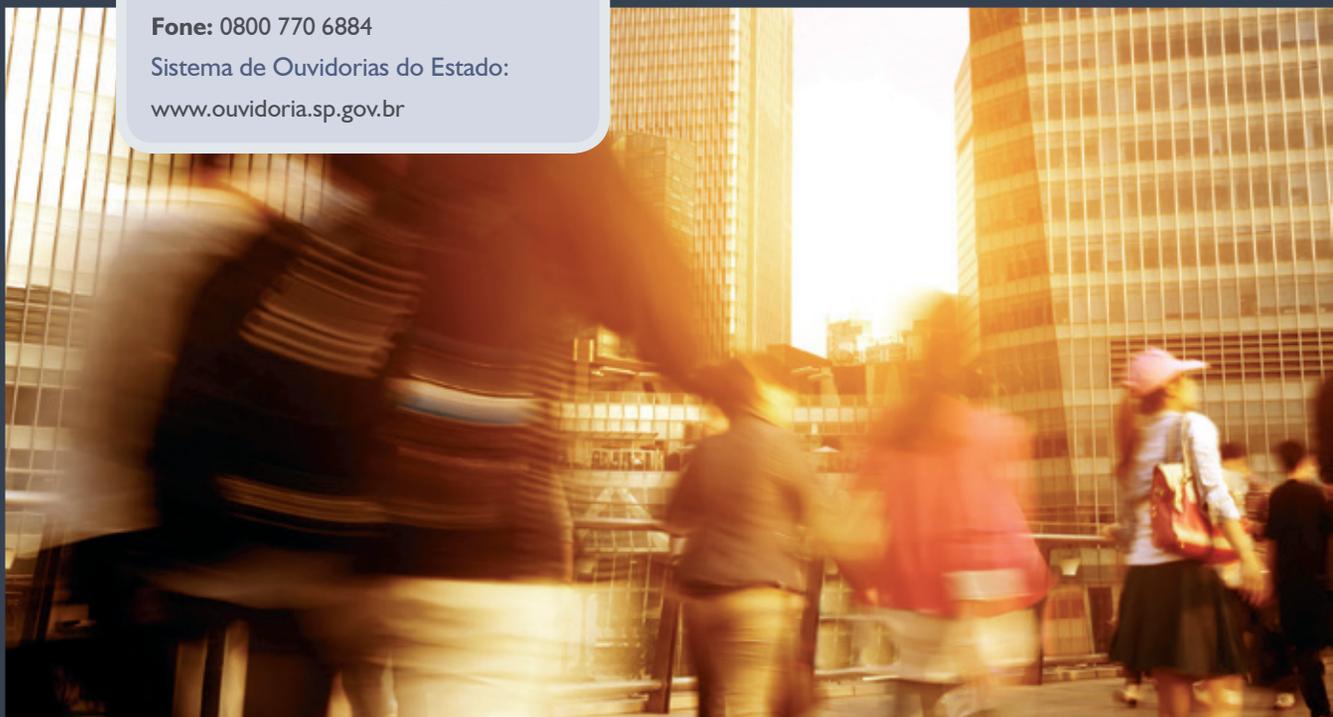
## Canais de Atendimento da Ouvidoria

**Email:** ouvidoriaarsesp@sp.gov.br

**Fone:** 0800 770 6884

**Sistema de Ouvidorias do Estado:**

[www.ouvidoria.sp.gov.br](http://www.ouvidoria.sp.gov.br)



## Serviço de Informações ao Cidadão (SIC)

Em 2013, o SIC da Arsesp registrou  
33 solicitações de informações

Tabela 2: Solicitações ao SIC

Assuntos das Solicitações	nº
Indicadores de energia elétrica em grandes ocorrências de interrupção de energia elétrica.	10
Fiscalização da Arsesp na área de saneamento.	5
Histórico de atendimento de usuários (SAU).	5
Sistema de cobrança do fornecimento de água.	2
Concurso realizado pela Arsesp.	2
Estrutura organizacional e plano de carreira na Arsesp.	1
Licitação.	1
Notificação e penalidade à concessionária.	1
Volume de gás destinado ao mercado livre.	1
Processo Arsesp sobre prazo de aplicação do conceito de economias.	1
Quantidade de funcionários cedidos por outros órgãos à Arsesp.	1
Pedido de ligação de energia	1
Prazo para concessionária se manifestar em relação a análise de obras de extensão de rede.	1
Informações sobre CIPA na Arsesp.	1
Total	33

Todas as solicitações feitas ao Serviço de Informações ao Cidadão foram atendidas e respondidas de acordo com o prazo estabelecido pela Lei 12.527/11 e pelo do Decreto nº 58.052/12, que regulamentam o acesso à informação pública.

# SECRETARIA EXECUTIVA



Além das atividades de gestão administrativa exercida pelas áreas técnicas, há um conjunto delas que é exercida pela Secretaria Executiva da Agência, envolvendo as áreas de recursos humanos, orçamento e finanças, administração e contratos, gestão de processos e protocolo e Tecnologia da Informação.

## ATIVIDADES Tecnologia da Informação

O ano de 2013 foi marcado pelas implantações dos novos sistemas de relações com os usuários (CRM) e institucional (novo site), proporcionando melhorias nos processos de relacionamento com os usuários dos serviços públicos e com a sociedade em geral. No que se refere às melhorias nos processos internos, tanto de apoio às fiscalizações (sistema Pró Fiscalização) quanto à gestão documental (novo Sisdoc), foram iniciados os dois desenvolvimentos de sistemas, visando aparelhar melhor os servidores da Agência no desenvolvimento de suas atividades. Para o fortalecimento

da imagem da Agência perante os usuários dos serviços públicos, o governo, a mídia em geral, entidades de classes e a sociedade em geral, foi iniciado o desenvolvimento do projeto de implementação da Sala de Monitoramento de Informações em Tempo Real sobre as ocorrências nas redes de distribuição dos serviços regulados e/ou fiscalizados pela Agência.

## Planejamento e Recursos Humanos

O quadro de funcionários da Arsesp se manteve na média de 190 servidores, entre funcionários concursados, comissionados, cedidos e estagiários. As atividades da área de planejamento e recursos humanos tiveram seu foco voltado para valorização dos recursos humanos da Agência, colocando a Arsesp em linha com o melhor que o mercado de trabalho tem a oferecer.

### Capacitação Profissional

Em 2013, a Arsesp, em parceria com a empresa SCL Engenharia, promoveu o **Curso de NR10 Avançado** para servidores das

áreas de elétrica, gás canalizado e saneamento básico.

A capacitação, realizada *in company* aconteceu no mês de dezembro com a participação de 27 profissionais da agência, em tempo integral.

A Agência realizou também curso interno de discussão da **Resolução 414 da Aneel**, ministrado por servidor da Arsesp para os Analistas da área do SAU (Serviço de Atendimento ao Usuário).

A política de promoção de capacitação realizou ainda um plano de capacitação que teve como objetivo estimular cada funcionário da agência a elaborar com sua diretoria um projeto que levasse em conta as necessidades de cada área, suas carências e novas ideias e sugestões. As reuniões duraram cerca de 3.431 horas de treinamentos, com média de 24 homens por hora.

O programa de capacitação continua com a concessão de bolsa de estudos para pós-graduação *lato sensu, stricto sensu* (mestrado e doutorado) aprovada na **Deliberação 302**. Em 2013, a Arsesp subsidiou 100% dos custos com pós-graduação



de oito funcionários. Os gráficos 7 e 8 apresentam a evolução do treinamento desenvolvido pela Arsesp

### Plano de carreira

Sobre o plano de carreira, a Agência encaminhou para Secretaria de Energia do Estado a minuta de decreto regulamentar, o **artigo 54 da LC 1.025 de 07 de dezembro de 2007**. A minuta desse decreto foi resultado da consulta interna, aberta a todos os funcionários da Arsesp.

## Gestão orçamentária e financeira

A Arsesp é uma autarquia especial e possui 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) e de distribuição de gás (Comgás, Gás Brasileiro e Gás Natural São Paulo Sul).

Nos casos de gás e saneamento, a taxa é de 0,5%, sobre o faturamento líquido das concessionárias.

### Recursos arrecadados: composição da receita

Na tabela 3, é apresentada a composição dos recursos arrecadados nos exercícios de 2012 e 2013:

Gráfico 7: horas de treinamento

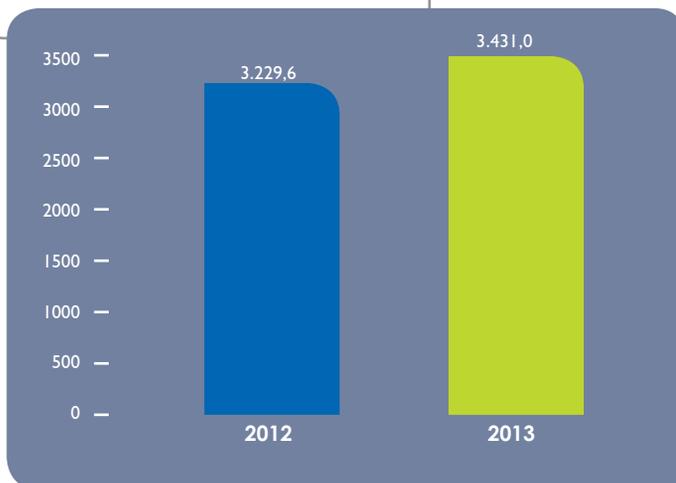


Gráfico 8: média de horas por servidor

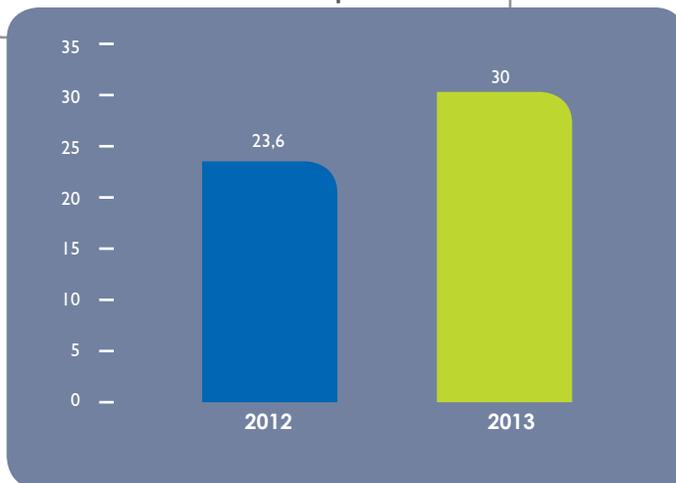


Tabela 3: recursos arrecadados 2012 e 2013

Recursos Arrecadados	2012		2013		Variação 2013/2012
	R\$ mil	%	R\$ mil	%	
<b>Regulação e Fiscalização</b>	61.277	75%	67.126	67%	10%
Energia Elétrica	3.679	5%	4.528	4%	23%
Gás Canalizado	22.034	27%	22.008	24%	0%
Saneamento Básico	35.564	44%	39.880	39%	12%
Convênio S.E.E. x Arsesp	1.394	2%	710	2%	-49%
BID	1.162	1%	-	1%	-100%
<b>Receita de Aplicações</b>	17.280	21%	19.092	19%	10%
Outras	343	0%	5.673	0%	1554%
<b>Total Arrecadado</b>	<b>81.456</b>		<b>91.891</b>		<b>13%</b>

Tabela 1 - Recursos Arrecadados pela Arsesp nos exercícios de 2012 e 2013. 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, pactuados junto às Superintendências de Fiscalização dos Serviços de Eletricidade (SFE); Econômica Financeira (SFF); Geração (SFG) e Mediação Administrativa Setorial (SMA). Os recursos são liberados após entrega dos produtos, que são analisados e aprovados pela Agência Federal.

## Gás Canalizado

Os valores arrecadados com a taxa de regulação e fiscalização dos prestadores de serviços de gás canalizado pela Arsesp foram reduzidos em R\$ 24.965,00 (Vinte e quatro mil, novecentos e sessenta e cinco reais), comparando os anos de 2012 com 2013, conforme consta no gráfico 9 (abaixo).

## Saneamento Básico

Já no saneamento, o percentual da receita aumentou em 10% em 2013. Vale observar que as receitas provenientes do saneamento tendem a crescer com o tempo, aumentando ainda mais a sua participação, em função da expectativa de novos contratos de renovação com a Sabesp, contratos de programa ou contratos de concessão dos serviços.

## Convênio S.E.E. x Arsesp

Recursos financeiros destinados na aplicação no Plano Anual de Ações Adicionais (PAAA), destinado à busca da melhoria da qualidade da prestação do serviço público de fornecimento de energia elétrica aos consumidores do estado de São Paulo. As atividades específicas foram divididas em 3 grupos conforme o quadro 1.

## Recursos BID

Recursos provenientes de Cooperação Técnica não-reembolsável firmada com o estado de São Paulo, através da então Secretaria de Saneamento e Energia (atual SSRH), tendo a Arsesp como órgão executor, encerrado em 2012.

## Quadro 1: Convênio S.E.E. x Arsesp

1- Qualidade do Processo de Fiscalização no estado de São Paulo:

a. Avaliação do SAFI -

Sistema de Apoio à Fiscalização;

b. Análise de dados do SAFI;

c. Elaboração de Relatórios;

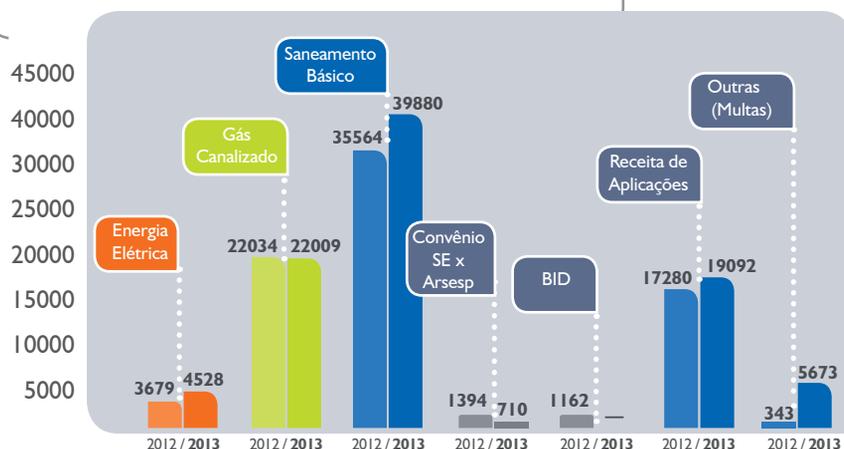
d. Manual de Procedimentos;

e. Desenvolvimento de metodologia que permita avaliar e identificar os pontos com deficiências no processo de fiscalização.

2- Monitoramento da Implantação de Planos de Adequação e Melhoria para o Biênio 2012/2013 nas 14 (quatorze) concessionárias do estado de São Paulo.

3- Inspeções pontuais demandadas pelo poder público, entidades de defesa dos consumidores e outras instituições.

Gráfico 9: recursos arrecadados em 2012 a 2013



Recursos Arrecadados pela Arsesp nos exercícios de 2012 e 2013. Valores em milhões



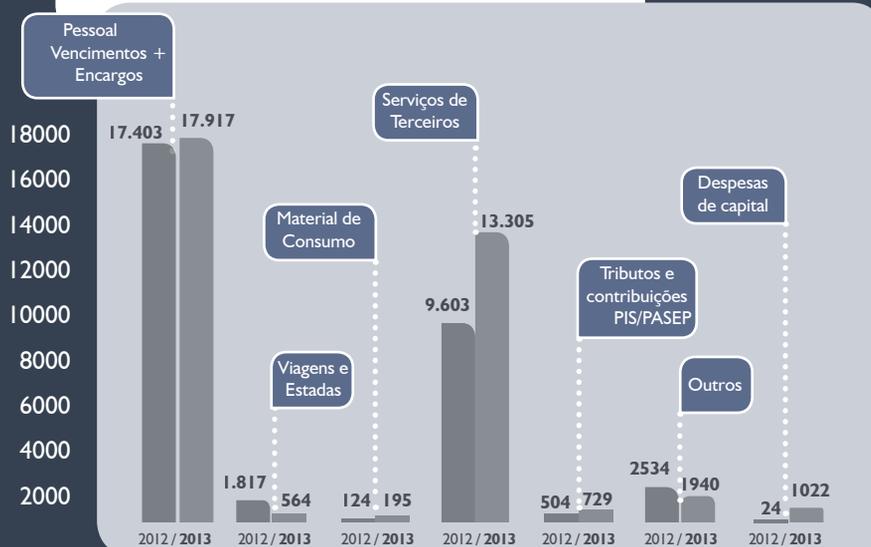
## Composição das despesas realizadas

As despesas realizadas no ano de 2013 tiveram um acréscimo de 11,4% no valor total, em relação a 2012. As despesas de pessoal aumentaram cerca de 2,95%, de um ano para o outro, tendo em vista o reajuste salarial dos funcionários.

O aumento de 57,3% com material de consumo, que foi reflexo do aumento das atividades da Arsesp de uma maneira geral, tanto na parte administrativa como nas áreas técnicas.

Houve um aumento expressivo nas despesas de capital, em virtude da contratação do novo sistema de gestão documental da Arsesp, que desenvolveu um novo modelo de infraestrutura de servidores de rede, capaz de suportar tal sistema.

Gráfico 10: despesas pagas em 2012 a 2013



Despesas pagas pela Arsesp exercícios de 2012 e 2013. Valores em milhões

Tabela 4: despesas pagas em 2012 a 2013

Despesas	2012	2013	Variação 2013/2012
	R\$ mil	R\$ mil	
Pessoal (Vencimentos + Encargos)	17.403	17.917	2,95%
Viagens e Estadas	1.817	564	-68,96%
Material de Consumo	124	195	57,3%
Serviços de Terceiros	9.603	13.305	38,55%
Tributos e Contribuições (PIS/PASEP)	504	729	44,64%
Outros	2.534	1.940	-23,44%
<b>Despesas Operacionais</b>	<b>31.985</b>	<b>34.650</b>	<b>8,33%</b>
<b>Despesas de Capital</b>	<b>24</b>	<b>1.022</b>	<b>4.158,33%</b>
<b>Total</b>	<b>32.009</b>	<b>35.672</b>	<b>11,4%</b>

Despesas pagas pela Arsesp exercícios de 2012 e 2013. Valores em milhões

# DIRETORIA DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS



A Diretoria de Relações Institucionais (DRI) busca articular o relacionamento entre entidades governamentais, titulares dos serviços regulados, associações setoriais, meios de comunicação social, universidades e associações de consumidores.

Um dos principais objetivos da diretoria é informar e orientar os usuários de gás canalizado, energia

elétrica e saneamento básico sobre os serviços regulados. Para isso, permanentemente, a Arsesp informa e orienta os usuários quanto a seus direitos e deveres, seja por meio de seu site, das mídias sociais, divulgação à imprensa, além dos canais de atendimento mantidos pela Agência.

Outra função de grande importância da DRI, além do acesso à informação, é o apoio as realizações

de audiências e consultas públicas. As audiências e consultas são instrumentos eficazes de participação dos usuários na gestão da Agência. Estes canais de diálogo aberto à troca de experiência e informações com a sociedade são formas de ouvir os cidadãos em relação a assuntos importantes da regulação.

## Quadro 2: destaques de 2013

- 🔥 Mídias Sociais da Agência (Facebook e Twitter);
- 🔥 Contratação de serviços de clipping;
- 🔥 Lançamento do novo site da Arsesp;
- 🔥 Ampliação da presença da Arsesp em grandes veículos de comunicação;
- 🔥 Início da Pesquisa de Satisfação dos Usuários de Gás Canalizado;
- 🔥 Apoio de 3 Consultas e 1 Audiência Pública.

## Pesquisas de Satisfação com os Usuários

Arsesp iniciou no final de 2013 uma pesquisa para medir e conhecer o nível de satisfação dos usuários dos serviços de distribuição de gás canalizado do Estado. Com 1,2 milhão de usuários nos principais

segmentos – residencial, comercial, industrial e automotivo – distribuídos pelas três concessionárias a pesquisa vai ouvir em torno de 5.041 usuários e seus resultados serão publicados em 2014. A Fundap é a responsável pelo trabalho. A coordenação é da Ouvidoria da Agência. A pesquisa realizada por telefone segue o

método quantitativo probabilístico, considerando 3% a 5% de margem de erro e 95% de nível de confiança, onde os entrevistados são sorteados de forma aleatória nos 104 municípios do estado abastecidos com gás natural canalizado. A Arsesp está investindo R\$ 250 mil no trabalho.



## ATIVIDADES

### Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU

O Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) é destinado ao atendimento de todos que necessitam registrar reclamações, sugestões, críticas ou elogios referentes aos serviços prestados pelas concessionárias de energia elétrica, gás canalizado e saneamento básico, ou ainda receber orientações gerais sobre os serviços, procedimentos e a legislação pertinente.

O SAU tem a missão de conduzir, de forma imparcial e independente, a

tarefa pública de respeitar e fazer ser respeitada a legislação que disciplina esses serviços, contribuindo para a difusão dos direitos e deveres dos agentes envolvidos – poder público, usuários e concessionárias – além de intervir para a solução dos conflitos, sempre que o entendimento direto não tenha se tornado viável.

### Relacionamento com o usuário

Após realização de processo licitatório em 2012, entrou em atividade no SAU, em agosto de 2013, o uso da customização da ferramenta *Microsoft Dynamics*, o CRM, uma nova

abordagem no desenvolvimento de gestão do relacionamento com os usuários, pois aproximou o agente regulador do cidadão, aumentou o grau de exatidão no registro e no repasse das manifestações, dentre elas denúncias e reclamações.

O SAU da Arsesp registrou, durante o ano, 249.219 manifestações de usuários dos serviços públicos de Energia Elétrica, Gás Canalizado e Saneamento Básico, no âmbito do estado de São Paulo.

Conforme demonstrado no gráfico 12, o setor de saneamento recebeu 30.568 manifestações, gás canalizado 6.435 e o setor de energia elétrica 212.216.

Do total de manifestações recebidas pela Arsesp em 2013, 29.170 se tornaram reclamações. O setor de energia elétrica foi o responsável por 80% das demandas dos usuários na Arsesp, sendo o primeiro quadrimestre (jan, fev, mar e abr) o mais crítico do ano devido às chuvas de verão. O setor de saneamento básico ficou com 13%, e gás canalizado, 7% conforme o gráfico 13.

O evolução mensal do número de reclamações no SAU dos três setores pode ser verificada no gráfico 14.

Gráfico 12 Total de Manifestações registradas no Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU)

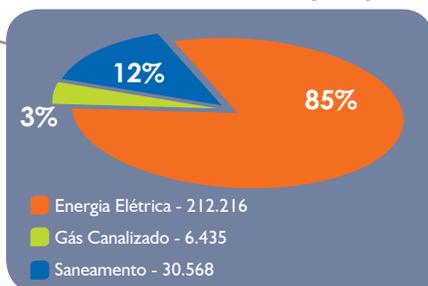


Gráfico 13 Total de Reclamações recebidas no SAU – 2013

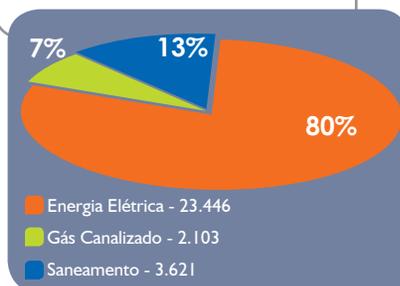
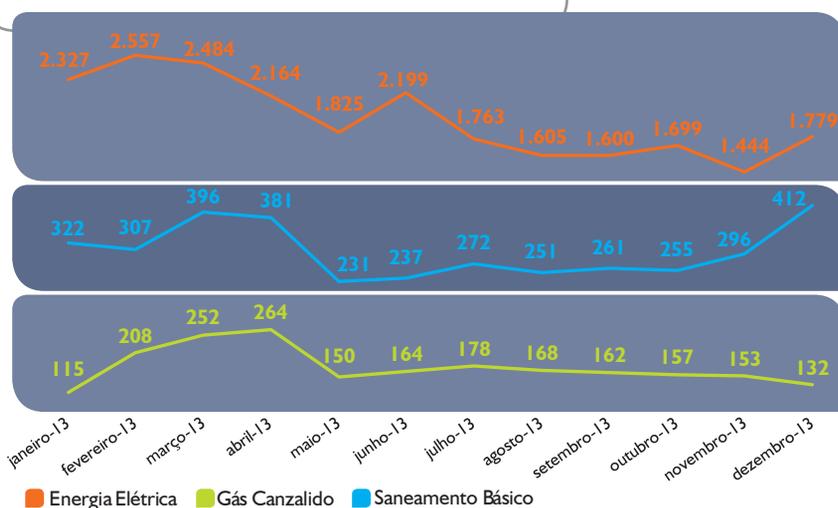


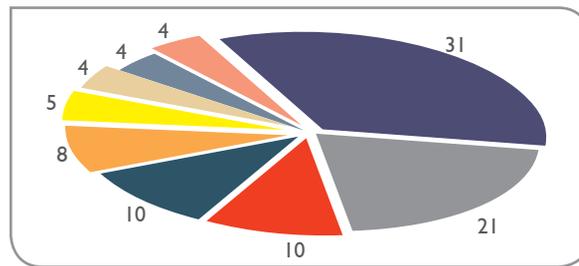
Gráfico 14: evolução mensal do total de Reclamações por setor – 2013



Os assuntos com maior número de registros são determinados pelas especificidades de cada setor. Os cenários circunstanciais nos quais estão inseridas as prestações dos serviços de energia elétrica, de gás canalizado e de saneamento básico interferem diretamente nas manifestações dos usuários como, por exemplo: políticas de racionamento, ocorrências climáticas de forte intensidade, alteração dos sistemas comerciais das concessionárias etc.



**Gráfico 15: principais reclamações recebidas pelo SAU no setor de Energia Elétrica – 2013**

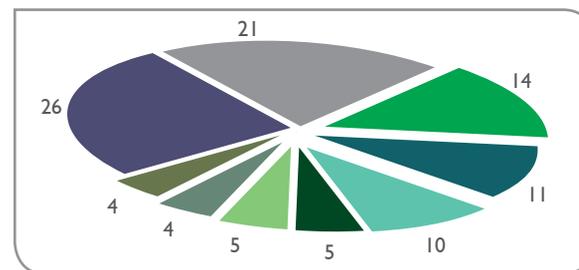


- Faturamento por média
- Cobranças indevidas
- Apresentação e entrega da fatura
- Qualidade do atendimento da concessionária
- Variação de consumo
- Ligação
- Falta de energia
- Ressarcimento de danos elétricos
- Demais

No setor de energia elétrica, a maior parte das reclamações concentra-se nos seguintes assuntos: ressarcimento de danos elétricos (21%), ligação e falta de energia (10%), ligação (10%) e variação de consumo (8%).



**Gráfico 16: Principais reclamações recebidas pelo SAU no setor de Gás Canalizado – 2013**

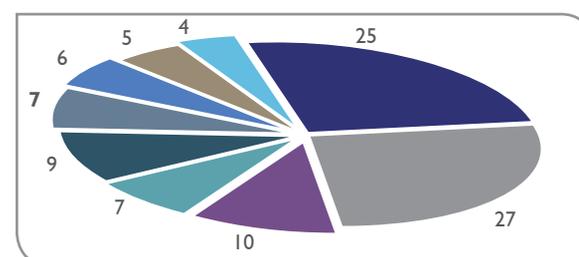


- Faturamento e Consumo
- Religação
- cobranças
- Ligação
- Atendimento da concessionária
- Fatura / Conta
- Realização de obras
- Cadastro
- Demais

No setor de gás canalizado, a maior parte das reclamações concentra-se nos seguintes assuntos: faturamento e consumo (25%), religação (13%), cobranças (11%) e pedidos de ligação (10%).



**Gráfico 17: Principais reclamações recebidas pelo SAU no setor de Saneamento Básico – 2013**



- Descontinuidade no abastecimento
- Faturamento e Consumo
- Obstrução/ Refluxo de esgoto
- Vazamento externo de água
- Vazamento externo de esgoto
- Realização de obras
- Serviços no Cavelete
- Religação de água
- Demais

No setor de saneamento básico, as reclamações, em sua maioria, encontram-se distribuídas em: descontinuidade no abastecimento (27%), vazamento de água externo (9%), faturamento e consumo 10% e obstrução e refluxo de esgoto (7%).



## Convênios de Cooperação com municípios

A Arsesp conta com uma gerência de Acompanhamento de Convênios dedicada ao controle e manutenção dos convênios celebrados com a Agência com os municípios do estado de São Paulo. Entre outras atribuições, essa gerência organiza a realização de reuniões com os municípios interessados em firmar convênio. Além disso, acompanha e atualiza os autos dos processos, mantém um canal de atendimento exclusivo para gestores municipais, destinado a esclarecer eventuais dúvidas e receber demandas das prefeituras e câmaras de vereadores.

**Em 2013, a Arsesp atingiu o total de 269 municípios conveniados, o que equivale a 41% do número de municípios do estado e 44% da população paulista.** No exercício, foram concluídos e publicados oito convênios de cooperação entre o estado e municípios, transferindo à Arsesp as atividades de regulação e fiscalização dos serviços municipais de saneamento básico. São eles:

Tabela 5: novos convênios

Município	Data assinatura	Data Publicação
Embu-Guaçu	24/03/13	16/04/2013
Glicério	10/04/13	19/04/2013
Ibirá	23/04/13	10/05/2013
Ibiúna	18/11/13	27/11/2013
Itatiba	02/07/13	13/07/2013
Mogi das Cruzes (Divisa e Arua)	17/09/13	25/09/2013
Presidente Prudente	19/03/13	02/04/2013
Torrinha	11/09/13	11/09/2013

## Comunicação

**Em 2013, a Agência focou seus esforços em atender a todas as demandas e questionamentos da imprensa sobre os setores regulados. Além disso, finalizou a implantação do Portal da Agência ([www.arsesp.sp.gov.br](http://www.arsesp.sp.gov.br)), mais moderno, funcional, atrativo e amigável.** A Agência também trabalhou na reformulação de todo material institucional, como *folders*, atualização dos mapas, cartilhas dos usuários, etc. Além disso, incluiu-se a Arsesp nas mídias sociais (*Facebook* e *Twitter*), que se mostrou uma importante estratégia da comunicação para mostrar e divulgar os trabalhos da Agência, além de torná-la mais conhecida dos usuários e do público em geral. A Agência também definiu estratégias para executar vídeo institucional e campanha publicitária, prevista para execução no final de 2014.

### Comunicação Interna

Para manter os funcionários informados sobre as atividades desenvolvidas, a Arsesp possui veículos de comunicação interna. São eles: *Agente* e *Intrarsesp*.

#### Agente

Atualizado mensalmente, o *Agente* (jornal mural da Arsesp) traz notícias sobre temas relacionados ao dia-a-dia dos colaboradores como recursos humanos, segurança, saúde, meio ambiente, lazer, cultura e campanhas internas, sendo as contribuições dos próprios funcionários.

#### Intranet (*intrarsesp*)

Em 2013 foi feito levantamento de dados do conteúdo oferecido pela atual intranet e as necessidades de cada área. A finalidade em 2013 foi de analisar as melhores formas para buscar uma ferramenta de intranet mais moderna e funcional.

O processo de contratação de empresa para o aprimoramento da ferramenta será desenvolvido ao longo de 2014.

A atualização das notícias internas publicadas na intranet ocorre semanalmente. Ao longo de 2013 foram publicadas 88 matérias.

### Comunicação Externa

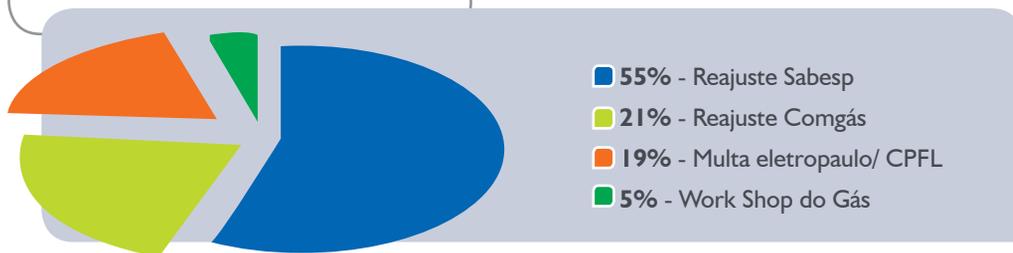
Um dos principais assuntos em voga na mídia de 2013 que a área de Assessoria de Imprensa e Relacionamento com a Mídia tratou foi a Revisão Tarifária da Sabesp. Diversas matérias sobre o assunto ocuparam espaço nobre em todas as plataformas da mídia. Houve ainda um fortalecimento da imagem institucional por meio de espaços nobres da mídia como a multa que a Arsesp estipulou para as concessionárias AES Eletropaulo e CPFL, de R\$ 15,7 milhões por falha em segurança, manutenção e sobrecarga em equipamentos.

O reajuste da Comgás, seguido da falta de energia no mês de janeiro também foram destaques.

A agência coordenou e executou em abril um *Workshop* sobre Leilão de Compra de Gás Natural para o estado de São Paulo, também com bastante destaque nos jornais.



Gráfico 11: demanda da imprensa



## Números

Principais temas na mídia –  
Demanda da Imprensa 2013

- 🔥 Reajuste tarifário da Sabesp:  
92 menções (55%)
- 🔥 Reajuste tarifário da Comgás:  
34 menções (21%)
- 🔥 Multa Eletropaulo/ CPFL:  
33 menções (20%)
- 🔥 WorkShop do Gás:  
7 menções (4%)



## Eventos

Como forma de divulgar e aproximar a Arsesp e suas áreas de atuação, a área da DRI realizou palestras e participou de diversos eventos em 2013. Dentre eles podemos destacar:

- 🔥 57º Congresso de Municípios, realizado em Santos de 02 a 06 de abril/2013;
- 🔥 VII Congresso da Associação dos Municípios da Araraquense
- 🔥 AMA, realizado em Olímpia, de 23 a 25/10/2013;
- 🔥 VIII Congresso ABAR, realizado em Fortaleza de 19 a 23/08/2013;
- 🔥 Realização de Audiência Pública nº 001/2013 – Avaliação da Tarifa Média Máxima (P0) Final, (P1) e Fator X, aplicáveis ao segundo ciclo tarifário da SABESP em 20/08/2013;
- 🔥 Apoio Institucional ao Seminário Internacional sobre biomassa, biogás e eficiência energética nos dias 3 a 5 de abril de 2013, no Palácio dos Bandeirantes.

A Agência promoveu também eventos internos, destacando:

- 🔥 14ª Reunião da Câmara Técnica de Saneamento – ABAR, em 28 e 29/11/2013;
- 🔥 1º Passeio Ciclístico da Arsesp com piquenique no Ibirapuera em 03/02/2013;
- 🔥 Assim como em anos anteriores, a Arsesp mais uma vez participou da Campanha do Agasalho 2013, promovida pelo Fundo de Solidariedade e Desenvolvimento Social e Cultural do estado de São Paulo. Além da arrecadação interna, foram convidadas a participar as concessionárias de saneamento e energia do Estado, que divulgaram o slogan da Campanha nas contas enviadas aos consumidores e colocaram em seus escritórios as caixas coletoras de agasalho. Como resultado, foram arrecadadas internamente 256 peças.



# DIRETORIA DE REGULAÇÃO ECONÔMICO- FINANCEIRA E DE MERCADOS



**A regulação econômico-financeira é essencial para os setores em que a prestação dos serviços tem características próprias de um monopólio natural.**

A prestação dos serviços na forma de monopólio se impõe, primeiro, quando analisado o sentido prático da forma como são dispostas as estruturas de distribuição dos serviços, tais como rede de gás canalizado, rede de água, rede de esgotos, etc., e segundo, quando se analisam os maiores custos resultantes da prestação dos serviços por mais de uma empresa.

A existência de uma rede de distribuição única para atender um mesmo mercado consumidor gera economias de escala que resultam em custos unitários menores de remuneração e recuperação dos investimentos, e assim do custo médio final da prestação dos serviços. Esse benefício dado pelas economias de escala permite baratear as tarifas. É importante ressaltar que a transferência desses benefícios para o consumidor para propiciar tarifas menores não se realiza automaticamente, pela boa vontade da empresa. Sem a regulação esse benefício da redução dos custos é totalmente apropriado pela empresa, assim aumentando seus lucros.

Qualquer empresa, na ausência de competição vai operar em um

nível de produção que maximize seus resultados (até o ponto em que o Custo Marginal seja igual à Receita Marginal), obtendo lucros extraordinários. **O Regulador, fazendo a vez da concorrência, leva a empresa a operar em um nível de produção maior, atendendo uma população maior, em busca da universalização do serviço, eliminando dessa forma os lucros extraordinários e permitindo apenas o lucro normal, regulatório.**

A Agência, dentro de suas funções, deve empreender ações que propiciem o equilíbrio econômico-financeiro da empresa de prestação dos serviços, tarifas módicas para os consumidores e, também, os estímulos necessários para aumento da eficiência e a confiança da iniciativa privada, importante fonte de captação de recursos para expansão dos serviços.

No caso específico do estado de São Paulo, o setor de saneamento só passou a ser regulado a partir de 2007 pela Arsesp. A Lei Complementar nº 1025/2007 criou a Agência para efetuar a regulação dos serviços de saneamento e da distribuição do gás natural – este, regulado desde 1998 pela Comissão de Serviços Públicos de Energia- CSPE, antecessora da Arsesp.

## O ano de 2013 e a nova fase

Em 2013, chegou ao fim do mandato de Hugo Sergio de Oliveira, que deixou em abril a Diretoria de Regulação Econômico-Financeira e de Mercados. Em outubro foi nomeado o novo diretor, o economista José Bonifácio de Souza Amaral Filho. O novo Superintendente de Tarifas, Anton Altino Schwyter, assumiu suas funções em janeiro, permanecendo Cláudio Gabarrone na Superintendência de Fiscalização.

O novo diretor, sabatinado pela Assembleia Legislativa em setembro, ressaltou a necessidade de aproximação com os consumidores: “quem regula o regulador é a sociedade”. Por isso salientou inclusive quanto à atenção para linguagem utilizada. Segundo ele a “linguagem utilizada pelas empresas, por conter termos técnicos prejudica o entendimento do consumidor”. Esse também será um desafio nas revisões tanto das empresas de saneamento, quanto das distribuidoras de gás, quando a transparência e clareza no entendimento por todos devem ser observados.

As atividades de regulação econômico-financeira em cada área de atuação da Arsesp, estão apresentadas nos respectivos setores: **energia elétrica (página 42, 43), gás canalizado (páginas 56, 57), saneamento básico (páginas 73 e 74).**





# SETOR DE ENERGIA ELÉTRICA



# DIRETORIA DE ENERGIA ELÉTRICA



A Diretoria de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Energia realizou, na área de distribuição de energia elétrica, atividades de fiscalização técnica, comercial e de indicadores de desempenho nas 14 concessionárias e 10 permissionárias que, juntas, atendem praticamente a toda população paulista. A Agência também fiscalizou a operação das 69 Pequenas Centrais Hidrelétricas (PCHs) e Pequenas Centrais Termelétricas (PCTs) existentes no Estado.

No exercício, a Arsesp também realizou ações de inspeção dos serviços

de distribuição de energia elétrica estabelecidas em convênio celebrado junto ao Governo do Estado de São Paulo, por meio da Secretaria de Energia, em vigor até dezembro de 2015. Uma dessas ações volta-se para o acompanhamento do Plano de Melhorias – Plano Verão, elaborado anualmente pelas distribuidoras de energia do estado de São Paulo, visando especialmente o atendimento aos consumidores durante o verão, época mais crítica do ano em relação às interrupções de energia.

A Arsesp desenvolve permanentemente ações de análise

das manifestações e instrução de processos administrativos motivados por consumidores ou distribuidoras de energia elétrica realizando inclusive reuniões de mediação buscando a agilizar soluções e manter o equilíbrio requerido na relação.

Outra atuação da agência está no aprimoramento da regulação do setor elétrico, acompanhando as novas resoluções normativas, promovendo reuniões com distribuidoras, órgãos públicos e outros agentes do setor, de forma a elucidar possíveis lacunas regulatórias.

## COMPETÊNCIAS

### Competências da Diretoria de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Energia Elétrica

Conforme Contrato firmado pela Arsesp com a Agência Nacional de Energia Elétrica em 2013, foram acordadas metas de fiscalização na área de energia elétrica, voltadas para distribuição e geração junto a duas superintendências da Aneel:

**SFE** – Superintendência de Fiscalização dos Serviços de Eletricidade

**SFG** – Superintendência de Fiscalização dos Serviços de Geração

A íntegra do Contrato de metas está disponível no site [www.aneel.gov.br](http://www.aneel.gov.br).



## As ações de fiscalizações estão voltadas para:

- 🔥 Fiscalização técnica e comercial nas distribuidoras e nas permissionárias de energia elétrica que atuam no estado de São Paulo;
- 🔥 Fiscalização, acompanhamento e controle por meio de indicadores da qualidade do serviço e do produto das 14 distribuidoras de energia elétrica;
- 🔥 Fiscalização das PCH's - Pequenas Centrais Hidroelétricas e das PCT's – Pequenas Centrais Termoelétricas em operação no estado de São Paulo;
- 🔥 Identificação de novos ativos no estado de São Paulo ainda não registrados ou autorizados pela Aneel.
- 🔥 Instrução de processos administrativos a partir de demandas de consumidores à diretoria da Arsesp;
- 🔥 Realização de mediações entre consumidores e distribuidoras, com vistas à solução de problemas e ao aprimoramento na prestação do serviço público de energia elétrica.

Todas essas ações estão contempladas no Contrato 034/2013 SFG/Aneel, firmado pela Aneel junto à Diretoria de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Energia, que realizou, no ano de 2013, as seguintes fiscalizações:

### I. Contrato de Metas assinado com a SFE/Aneel:

- 🔥 **Fiscalização dos indicadores de continuidade individuais ICI:** 8 distribuidoras
- 🔥 **Fiscalização da subvenção baixa renda:** 2 distribuidoras;
- 🔥 **Fiscalização comercial:** 6 distribuidoras;
- 🔥 **Fiscalização técnica:** 7 distribuidoras e 6 permissionárias;
- 🔥 **Fiscalização universalização:** 6 permissionárias;
- 🔥 **Fiscalização de conformidade do nível de tensão remota:** 5 permissionárias;
- 🔥 **Fiscalização de conformidade do nível de tensão in loco:** 5 distribuidoras;
- 🔥 **Fiscalização de fator de potência remota:** 5 distribuidoras;
- 🔥 **Fiscalização de inadimplência de indicadores:** 9 distribuidoras;

- 🔥 **Fiscalização de PDD-Plano de Desenvolvimento da Distribuição remota:** 12 distribuidoras e 3 permissionárias;
- 🔥 **Fiscalização de teleatendimento remota:** 5 distribuidoras
- 🔥 **Fiscalização eventual in loco:** 2 distribuidoras
- 🔥 **Fiscalização eventual remota:** 2 distribuidoras

### 2. Contrato de Metas Assinado com a SFG/Aneel:

- 🔥 **Fiscalização de Pequenas Centrais Hidrelétricas:** 24 em operação e 7 em obras;
- 🔥 **Fiscalização de Pequenas Centrais Termelétricas:** 30 em operação e 8 em implantação ou em ampliação;
- 🔥 **Fiscalização à distância:** 6;
- 🔥 **Ações complementares de fiscalização:** 35;
- 🔥 **Instruções de Processos Decisórios:** 120;
- 🔥 **Elaboração de Diagnósticos da Situação das Usinas do Banco de agentes fiscalizados:** 314;
- 🔥 **Elaboração de Planos de Fiscalização para o ano seguinte:** 60.



ETD Limão ELETROPAULO



Alim P4 A9  
SE Pr Prudente Caiuá



COD ELETROPAULO

# ATUAÇÃO

## Distribuidoras

O estado de São Paulo está territorialmente dividido em 24 áreas de distribuição de energia elétrica atendidas pelas 14 empresas concessionárias e pelas 10 permissionárias apresentadas quadro 3 e 4 respectivamente.

A localização das áreas de concessão dos serviços públicos de distribuição de energia elétrica do estado de São Paulo, o perfil das distribuidoras e dados sobre o mercado no ano de 2013 são apresentados nas tabelas 6 e 7 e no mapa nas página 34 e 35.

### Quadro 3: distribuidoras

Caiuá Distribuição de Energia S.A
Companhia Jaguarí de Energia – <b>CJE</b>
Companhia Leste Paulista de Energia – <b>CPFL Leste Paulista</b>
Companhia Luz e Força de Mococa – <b>CLFM</b>
Companhia Luz e Força Santa Cruz – <b>CLFSC</b>
Companhia Nacional de Energia Elétrica – <b>CNEE</b>
Companhia Paulista de Força e Luz – <b>CPFL Paulista</b>
Companhia Piratininga de Força e Luz – <b>CPFL Piratininga</b>
Companhia Sul Paulista de Energia de Energia – <b>CSPE</b>
Eleticidade de Portugal – <b>EDP Bandeirante</b>
Empresa de Distribuição de Energia Vale Paranapanema S.A. – <b>EDEVP</b>
Empresa Elétrica Bragantina S.A. – <b>EEB</b>
ELEKTRO Eletricidade e Serviços S. A.
Eletropaulo Metropolitana de São Paulo S.A.

Tabela 6: perfil dos distribuidores no estado de São Paulo

Discriminação	Unidades	Empresas							Total
		Bandeirante	CPFL Piratininga	CPFL	Elektro (1)	Eletropaulo	Demais Empresas	Consumidores Livres	
<b>Área de Concessão</b>									
Área Abrangida	km²	9.857	6.842	90.440	92.156	4.526	44.779	—	248.600
Municípios Atendidos	nº.	28	26	234	222	24	111	—	645
População Atendida	hab. milhões	4,7	3,4	9,4	5,3	16,7	2,4	—	41,9
Densidade Populacional	hab/km²	476,8	496,9	103,9	57,5	3.689,8	53,6	—	168,5
<b>Energia Distribuída - ano de 2013</b>									
Total	GWh	9.448	9.169	21.841	12.089	37.515	5.014	40.953	136.029
Residencial	GWh	3.504	3.807	8.620	4.018	17.041	1.762	0	38.752
Industrial	GWh	2.751	2.318	4.244	3.551	5.588	1.088	35.905	55.445
Comercial	GWh	2.103	1.990	5.016	2.301	11.960	932	2.966	27.268
Demais	GWh	1.090	1.054	3.961	2.219	2.926	1.232	2.082	14.564
<b>Consumidores em dezembro de 2013</b>									
Total	nº. mil	1.666	1.544	3.952	2.313	6.685	955	1,501	17.118
Residencial	nº. mil	1.519	1.442	3.546	1.963	6.243	800	—	15.513
<b>Indicadores</b>									
Densidade de Consumo - Anual	MWh/km²	958,5	1.340,1	241,5	131,2	8.288,8	112,0	—	547,2
Consumo/Consumidor - Mensal	kWh	472,6	494,9	460,5	435,5	467,7	437,5	2.273.650,9	662,2

(1) As informações apresentadas não compreendem os valores relativos aos 5 municípios do estado de Mato Grosso do Sul, os quais abrangem uma área de 28.809 km².  
Fonte: Secretaria de Energia



## Quadro 4: permissionárias

<b>CEDRAP</b> – Cooperativa de Eletrificação e Desenvolvimento da Região do Alto Paraíba
<b>CEDRI</b> – Cooperativa de Energização e Desenvolvimento Rural do Vale do Itariri
<b>CERIM</b> – Cooperativa de Eletrificação e Desenvolvimento de Itu-Mairinque
<b>CERIPA</b> – Cooperativa de Eletrificação Rural de Itaí-Paranapanema-Avaré
<b>CERIS</b> – Cooperativa de Eletrificação da Região de Itapeirica da Serra
<b>CERMC</b> – Cooperativa de Eletrificação e Desenvolvimento da Região de Mogi das Cruzes
<b>CERNHE</b> – Cooperativa de Eletrificação e Desenvolvimento Rural da Região de Novo Horizonte
<b>CERPRO</b> – Cooperativa de Eletrificação Rural da Região de Promissão
<b>CERRP</b> – Cooperativa de Eletrificação e Desenvolvimento da Região de São José do Rio Preto
<b>CETRIL</b> – Cooperativa de Eletrificação de Ibiúna e Região

Obs. 1. O estado de São Paulo conta com mais duas cooperativas – CEMIRIM (Cooperativa de Energia Elétrica e Desenvolvimento da Região de Mogi Mirim) e CERVAM (Cooperativa de Energização e Desenvolvimento do Vale do Mogi), que se encontram no processo de regularização para atuar na distribuição de energia elétrica.

2. Há 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 Palmítal) e CERT (Cooperativa de Eletrificação Rural da Região de Tupã) que são Autorizadas para atuar na distribuição de energia elétrica.



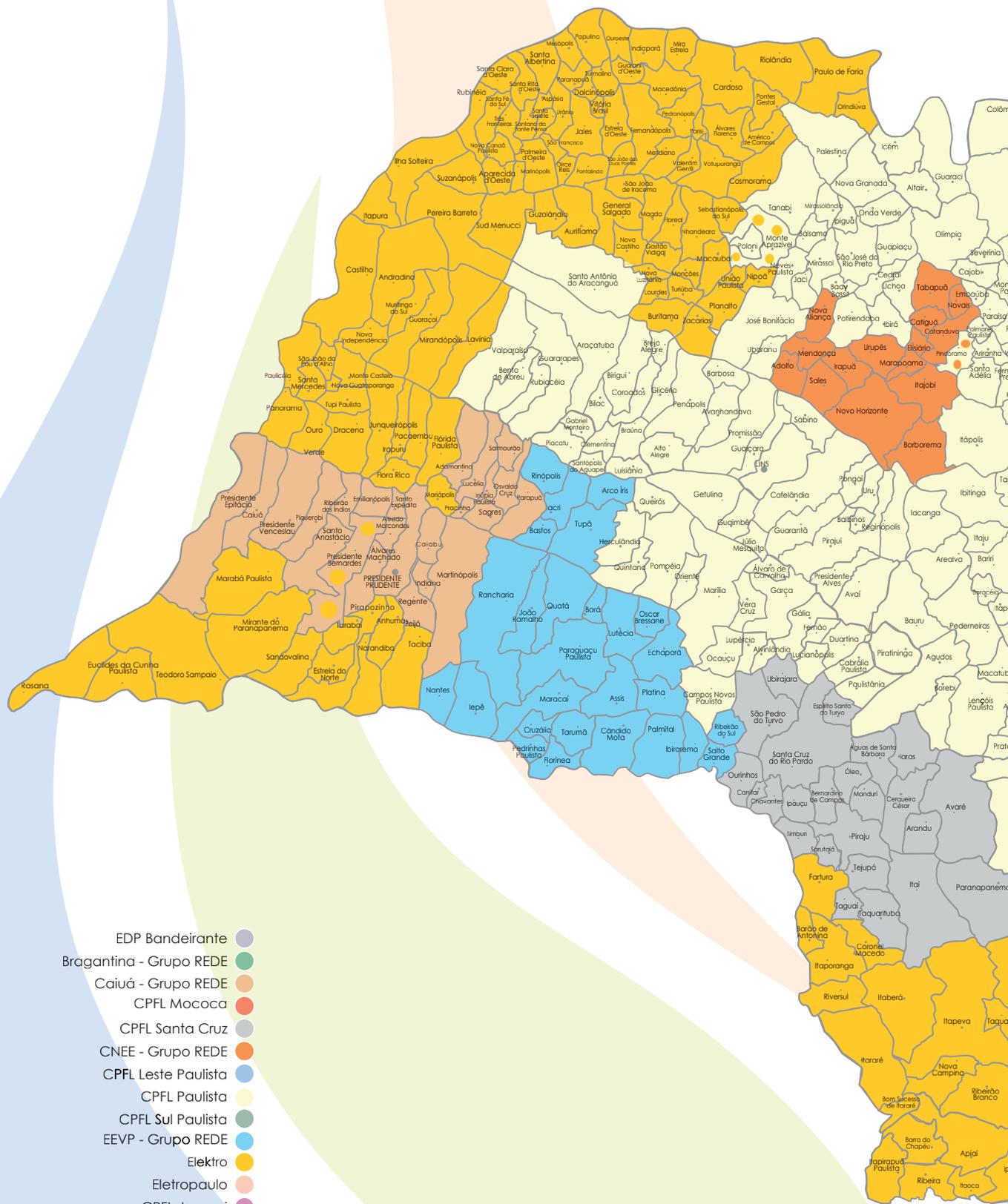
Fotos de fiscalizações da rede de distribuição SE Assis Vale Paranapanema

Tabela 7: perfil das demais empresas de energia elétrica do estado de São Paulo

Discriminação	Unidades	Empresas									
		CSE	CLFM	CLFSC	CNEE	CPEE	EEB	EEVP	CJE	CSPE	Total
<b>Área de Concessão</b>											
Área Abrangida	km <sup>2</sup> mil	9,6	0,8	10,4	4,6	2,6	1,1	11,6	0,3	3,8	44,8
Municípios Atendidos	n°.	24	1	24	15	7	5	27	3	5	111
População Atendida	hab. mil	541	72	468	249	151	180	440	92	207	2.400
Densidade Populacional	hab/km <sup>2</sup>	56,3	85,2	45,1	53,9	58,3	168,1	37,9	332,1	54,7	53,6
<b>Energia Distribuída - Ano de 2012</b>											
Total	GWh	1.070	133	938	523	273	402	829	479	367	5.014
Residencial	GWh	419	48	304	213	95	162	298	84	139	1.762
Industrial	GWh	156	21	159	91	25	83	166	304	83	1.088
Comercial	GWh	261	24	150	114	45	83	152	47	56	932
Demais	GWh	234	40	325	105	108	74	213	44	89	1.232
Consumidores em dezembro de 2012	n°. mil	227	26	174	108	54	80	171	36	79	955

Siglas: CSE: Caiuá Distribuição de Energia S/A; EEVP: Empresa de Distribuição de Energia Vale Paranapanema S/A; EEB: Empresa Elétrica Bragantina S/A; CNEE: Companhia Nacional de Energia Elétrica. CLFSC: Cpfj Santa Cruz; CPEE: Cpfj Leste Paulista; CSPE: Cpfj Sul Paulista; CJE: Cpfj Jaguarí; CLFM: Cpfj Mococa  
Fonte: Secretaria de Energia





- EDP Bandeirante (Purple circle)
- Bragantina - Grupo REDE (Green circle)
- Caiuá - Grupo REDE (Light Green circle)
- CPFL Mococa (Red circle)
- CPFL Santa Cruz (Grey circle)
- CNEE - Grupo REDE (Orange circle)
- CPFL Leste Paulista (Blue circle)
- CPFL Paulista (Yellow circle)
- CPFL Sul Paulista (Dark Green circle)
- EEVP - Grupo REDE (Light Blue circle)
- Elektro (Orange circle)
- Eletropaulo (Pink circle)
- CPFL Jaguarí (Purple circle)
- CPFL Piratininga (Light Green circle)
- Cooperativa (Holambra) (White circle)



## Consumo de Energia Elétrica - Total do Estado

Tabela 8: mercado total – MWh - ano de 2013

Classe/mês	jan	fev	mar	abr	maio	jun	jul	ago	set
Residencial	3.337.987	3.292.581	3.179.624	3.224.970	3.197.810	3.213.421	3.162.107	3.219.345	3.223.808
Industrial	4.246.468	4.619.426	4.566.044	4.698.147	4.690.224	4.606.233	4.586.120	4.682.086	4.666.496
Comercial	2.324.518	2.292.354	2.327.365	2.276.906	2.192.617	2.122.383	2.072.139	2.068.931	2.231.853
Rural	231.124	218.042	227.837	221.018	240.244	236.148	231.067	258.377	304.776
Ilum. Pública	256.716	238.646	249.450	257.535	266.027	259.601	267.194	258.437	261.525
Pod. Públicos	243.046	247.457	271.306	277.116	268.539	254.429	239.014	232.624	258.727
Serv. Públicos	449.177	431.482	421.793	440.326	433.301	435.036	431.148	425.100	440.822
Cons. Próprio	12.713	12.223	12.644	11.763	11.736	11.425	11.759	11.760	11.628
<b>Total</b>	<b>11.101.749</b>	<b>11.352.211</b>	<b>11.256.063</b>	<b>11.407.781</b>	<b>11.300.498</b>	<b>11.138.676</b>	<b>11.000.548</b>	<b>11.156.660</b>	<b>11.399.635</b>

Fonte: Secretaria de Energia

Tabela 9: número de consumidores

Classe/mês	jan	fev	mar	abr	maio	jun	jul	ago	set
Residencial	15.060.087	15.142.958	15.186.284	15.227.721	15.267.127	15.307.720	15.342.207	15.387.754	15.397.678
Industrial	121.541	121.895	121.959	122.149	122.198	122.013	122.306	122.297	122.393
Comercial	1.039.085	1.040.619	1.043.360	1.043.008	1.042.681	1.042.443	1.043.738	1.045.482	1.063.783
Rural	262.421	262.524	262.692	263.214	263.312	263.628	263.652	263.635	263.681
Ilum. Pública	17.536	18.150	17.785	17.704	17.971	18.015	18.088	18.080	18.294
Pod. Públicos	82.637	82.954	83.018	82.830	83.478	83.639	83.779	83.732	83.962
Serv. Públicos	12.148	12.207	12.275	12.317	12.355	12.354	12.374	12.403	12.402
Cons. Próprio	4.853	4.829	4.841	4.827	4.820	4.813	4.824	4.814	4.824
<b>Total</b>	<b>16.600.308</b>	<b>16.686.136</b>	<b>16.732.214</b>	<b>16.773.770</b>	<b>16.813.942</b>	<b>16.854.625</b>	<b>16.890.968</b>	<b>16.938.197</b>	<b>16.967.017</b>

Fonte: Secretaria de Energia

### Pequenas Centrais Geradoras

Pelo convênio firmado com a Aneel e em cumprimento ao Contrato de Metas estabelecidos, a Arsesp realiza no estado de São Paulo ações fiscalizatórias de operação e de implantação em Pequenas Centrais Hidrelétricas - PCH e Pequenas Centrais Termelétricas - PCT. Com a publicação da Resolução Aneel nº 425/2011, foram aprovados os critérios para definição das instalações de geração de energia elétrica passíveis de descentralização, constituídas basicamente de empreendimentos com capacidade instalada inferior a 200 MW que não prestam serviços ancilares e, no caso de hidroelétricas, apenas aquelas classificadas como fio d'água.

Ações às demais centrais são conduzidas pela própria Aneel,

principalmente em centrais despachadas centralizadamente pela ONS (Operador Nacional do Sistema).

O Procedimento de Rede da ONS classifica as usinas nas seguintes modalidades de operação:

-  **Tipo I** - Programação e despacho centralizados;
-  **Tipo II** - Programação centralizada e despacho não centralizado;
-  **Tipo III** - Programação e despacho não centralizados.

O termo *Programação Centralizada* significa que a usina tem o programa de geração estabelecido de forma coordenada e centralizada pelo ONS, em bases mensais, semanais e diárias. Já o termo *Despacho Centralizado* significa que a usina tem o despacho de

geração no tempo real coordenado, estabelecido, supervisionado e controlado pelo ONS.

Atualmente a Arsesp possui cadastro de empreendimentos fiscalizados com **269 Centrais Termelétricas e 84 Centrais Hidrelétricas no estado de São Paulo**, com ciclos de periodicidade previstos de 4 anos. No caso de monitoramento da expansão da oferta de energia elétrica, tanto para usinas em implantação, como na ampliação de usinas já existentes, o ciclo de fiscalização é anual. Os gráficos 18 e 19 mostram a distribuição percentual por quantidade de usinas e o total da potência instalada pelo critério da forma de geração.



## Convênio Arseps - Secretaria de Energia

No âmbito do convênio firmado junto à Secretaria de Energia, a Arseps em 2013 executou **4 fiscalizações técnicas** (Bragantina, Caiuá, Elektro e Vale Paranapanema), **5 fiscalizações de indicadores de continuidade** (Bandeirante, Bragantina, Caiuá, CPFL Sul Paulista e Nacional), **5 inspeções técnicas pontuais** nos municípios de Araraquara, Pedranópolis, São Bernardo do Campo, São Paulo e Ubatuba e **inspeções técnicas relativas ao Plano de Melhorias 2012/2013** nas 14 distribuidoras, sendo essas últimas de grande importância, pois possibilitam o acompanhamento das ações preventivas adotadas durante todo o ano, com vistas a minimizar as interrupções do fornecimento de energia no verão e agilizar o atendimento.

out	nov	dez	Total
3.233.868	3.255.410	3.210.661	38.751.592
4.720.948	4.785.225	4.577.210	55.444.627
2.331.888	2.462.785	2.563.750	27.267.489
278.329	277.950	259.293	2.984.205
268.481	264.227	256.023	3.103.862
265.186	270.558	274.867	3.102.869
438.631	446.130	435.832	5.228.778
11.881	11.910	13.799	145.241
<b>11.549.212</b>	<b>11.774.195</b>	<b>11.591.435</b>	<b>136.028.663</b>

out	nov	dez
15.429.349	15.477.257	15.513.354
122.516	122.942	122.773
1.080.926	1.089.953	1.096.825
264.173	264.400	264.515
18.736	21.246	19.243
84.156	84.140	84.379
12.431	12.480	12.489
4.831	4.824	4.824
<b>17.017.118</b>	<b>17.077.242</b>	<b>17.118.402</b>

Fotos de fiscalizações da rede de distribuição

Gráfico 18: quantidade de centrais de geração

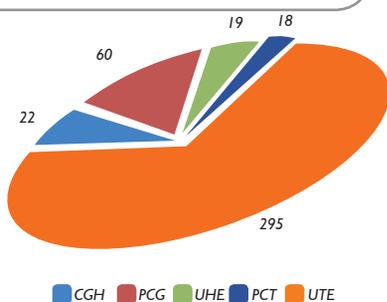
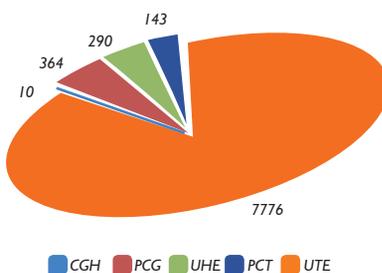


Gráfico 19: potência outorgada das centrais de geração



No ano de 2013 foram realizadas no total **69 ações fiscalizatórias de campo**.

A cada visita ou contato a distância com um agente é aberto um processo de fiscalização e emitido o Termo de Notificação para o envio de relatório com as constatações, visando corrigir as não conformidades encontradas nas visitas de fiscalização.



SE Santos - TRI CPFL Piratininga



Banco Capacitores CPFL Paulista



SE Rancador - Ceripa



# FISCALIZAÇÃO

## Fiscalização Técnico – Comercial das Distribuidoras

### As fiscalizações em campo

contemplam o acompanhamento e controle das ações das distribuidoras nas áreas técnica e comercial, objetivando, principalmente, identificar **fatores de risco** à qualidade no fornecimento de energia elétrica e possíveis transgressões à legislação vigente e/ou contrato de concessão.

Nesse sentido, o foco da fiscalização técnica está vinculado ao planejamento, manutenção e segurança das redes e linhas de distribuição, engenharia e segurança, voltados para otimização da qualidade no fornecimento de energia elétrica.

Do lado comercial, a ênfase está na qualidade do atendimento, faturamento, arrecadação e contrato, pedidos de indenização por danos elétricos e ainda, a gestão das ligações de energia elétrica, religações e medições.

No ano de 2013, com relação à **Fiscalização Técnico-Comercial**, foram realizadas 81 fiscalizações programadas, sendo 42 fiscalizações comerciais e 39 fiscalizações técnicas, com as correspondentes emissões dos Termos de Notificação (TNs).

Além das fiscalizações técnico-comerciais, foi realizada uma fiscalização relativa a levantamento de ativos, para subsidiar a revisão tarifária da distribuidora CPFL Paulista, tendo sido emitida a respectiva Nota Técnica.

A tabela 10 mostra as fiscalizações realizadas desde 1998 pela extinta CSPE e sua sucessora Arsesp.

Tabela 10: quantidade de fiscalizações

Anos	Fiscalizações		
	Comerciais	Técnicas	Total
1998	13	13	26
1999	13	13	26
2000	8	20	28
2001	12	25	37
2002	16	14	30
2003	32	19	51
2004	9	18	27
2005	17	10	27
2006	17	13	30
2007	26	15	41
2008	8	14	22
2009	17	10	27
2010	9	11	20
2011	39	19	58
2012	42	22	64
2013	42	39	81

Em 2013 a diretoria de energia realizou o atendimento às demandas técnicas e comerciais relativas a questões específicas solicitadas pela Aneel e pelas instituições relacionadas ao lado (quadro 5). Estas instituições solicitaram informações e esclarecimentos às distribuidoras, e eventualmente a realização de fiscalizações pontuais.

### Quadro 5

- 🔥 Câmaras Municipais;
- 🔥 Prefeituras Municipais;
- 🔥 Deputados Estaduais;
- 🔥 Ministério Público do estado de São Paulo;
- 🔥 Ministério Público Federal;
- 🔥 Tribunal de Justiça do estado de São Paulo;
- 🔥 Secretaria de Energia do estado de São Paulo;
- 🔥 Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor - IDEC;
- 🔥 Sindicato dos Engenheiros no estado de São Paulo - SEESP;
- 🔥 Sindicato dos Trabalhadores nas Indústrias Urbanas de Santos, Baixada Santista, Litoral Sul e Vale do Ribeira;
- 🔥 Sindicato Rural e Associação Agro-Pecuária de Guaratinguetá;
- 🔥 Centro das Indústrias do estado de São Paulo - CIESP;
- 🔥 Comando da Aeronáutica - Ministério da Defesa;
- 🔥 Companhia de Saneamento Básico do estado de São Paulo - SABESP;
- 🔥 Condomínio Terras de São José;
- 🔥 Auto Pista Régis Bittencourt;



Foto de fiscalização do Comando Controle CPFL Piratininga distribuidora – SE Santos.



### Indicadores de Continuidade do Serviço de Distribuição de Energia Elétrica

Trata-se dos indicadores que medem a continuidade do fornecimento de energia elétrica às unidades consumidoras nos seus aspectos de duração e frequência, os quais podem ser definidos como:

**a) Indicadores Coletivos**, apurados por agrupamento de unidades consumidoras atendidas por uma subestação de distribuição, denominado de conjuntos, que são acompanhados e não estão sujeitos a penalidades:

Quadro 6

- 🔥 **DEC** - Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora, expressa em horas e centésimos de horas;
- 🔥 **FEC** - Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora, expressa em número de interrupções e centésimo do número de interrupções.

**b) Indicadores Individuais**, apurados para cada unidade

consumidora, sendo que a apuração da penalidade é automática e a compensação resultante da transgressão é ressarcida diretamente na fatura da energia elétrica.

Quadro 7

- 🔥 **DIC** - Duração de Interrupção Individual por unidade consumidora ou por ponto de conexão, expressa em horas e centésimos de hora;
- 🔥 **FIC** - Frequência de Interrupção Individual por unidade consumidora ou ponto de conexão, expressa em número de interrupções;
- 🔥 **DMIC** - Duração Máxima de Interrupção Contínua por unidade consumidora ou por ponto de conexão, expressa em horas e centésimos de hora;
- 🔥 **DICRI** - Duração da interrupção individual ocorrida em dia crítico por unidade consumidora ou ponto de conexão, expressa em horas e centésimo de hora.

No gráfico 20 está apresentada a evolução dos indicadores DEC e FEC do estado de São Paulo, calculados a partir dos valores apurados de cada distribuidora.

Nos anos de 1999, 2002 e 2009, as parcelas referentes a desligamentos do suprimento externo foram significativas, refletindo no indicador DEC. Estão apresentados também, os valores expurgados, permitidos a partir de 2008. Os valores expurgados referem-se aquelas interrupções reconhecidas pela Aneel como não gerenciáveis por parte das distribuidoras e que, portanto, não ficam sujeitas a penalizações.

Com o fim da penalização dos indicadores de continuidade coletivos DEC e FEC em 2009, as atividades de avaliação e penalização das transgressões foram interrompidas a partir de 2010. No entanto, houve continuidade dos processos já em andamento (referentes aos anos de 2009, ano base 2008 e 2010, ano base 2009).

Para estes processos punitivos, relativos a DEC e FEC, foram implementados trabalhos em 2013 que resultaram em 9 Juízos de Reconsideração com encaminhamento dos processos para apreciação da Aneel em última instância e na emissão de um Auto de Infração.

Gráfico 20: Evolução do DEC e FEC do estado de São Paulo – Anualizado



# Fiscalização nas Pequenas Centrais de Geração

## Centrais Hidrelétricas

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 junto aos órgãos ambientais e corpo de bombeiros. Verifica-se também a situação das estruturas civis das barragens e atendimento das normas regulamentadoras do Ministério do Trabalho.

A Arsesp constatou que a potência instalada nas centrais hidrelétricas fiscalizadas em 2013 totalizou 293 MW.

Durante o ano de 2013 foram fiscalizadas 24 centrais hidrelétricas em operação. Durante a fiscalização foi verificado o cumprimento das Não Conformidades e Recomendações constantes dos Termos de Notificação - TNs emitidos anteriormente.

Também foram fiscalizadas 7 usinas hidrelétricas em obras. Nesse mesmo período a Arsesp emitiu **99 Constatações, identificou 86 Não Conformidades, apontou 89 Determinações e 8 Recomendações.**

## Centrais Termelétricas

A fiscalização da Arsesp busca observar os critérios de segurança na operação e na manutenção,

## Fotos Ilustrativas da Geração



bem como a utilização dos recursos térmicos, priorizando sempre a melhoria na conservação das instalações e observando a segurança das pessoas; sem perder de vista a devida regularização junto aos órgãos ambientais e ao corpo de bombeiros. O atendimento das normas regulamentadoras do Ministério do Trabalho também foi contemplado.

A Arsesp verificou que a potência instalada nas centrais termelétricas fiscalizadas em 2013 totalizou 1.010 MW.

A agência realizou 30 fiscalizações de centrais termelétricas em operação. Nas usinas em obras de implantação ou ampliação foram conduzidas 8 fiscalizações. Da mesma forma que realizado para as centrais hidrelétricas, foram lançadas 81 Constatações, 69 Não Conformidades, 67 Determinações e 1 Recomendação.

Segundo acompanhamento da Arsesp as principais centrais termelétricas autorizadas utilizam como combustível o bagaço de cana de açúcar, geralmente com geradores de potência entre 10.000 e 25.000 kW.

## Acompanhamento de Obras de Geração

No ano de 2013 a atividade de acompanhamento de obras de PCTs e PCHs em construção passou a ser novamente conduzida pela Arsesp. O acompanhamento é feito através de monitoramento de relatório mensal de progresso enviado pelos agentes e de fiscalização *in loco* anual.

Em 2013, no estado de São Paulo, a Arsesp acompanhou 16 novas Centrais Termelétricas, totalizando 844 MW. Em paralelo, acompanhou as obras de 6 novas Centrais Hidrelétricas, totalizando 77,2 MW.

## Identificação de Novos Ativos

A equipe de fiscalização da Arsesp busca identificar novos projetos ou obras de empreendimentos de geração no estado de São Paulo ainda não registrados ou autorizados pela Aneel. Esta pesquisa se desenvolve junto aos atuais agentes fiscalizados, como também em meios de comunicação especializados, ou mesmo informes publicitários de fabricantes de equipamentos



que indiquem a existência de novos ativos de geração em implantação ou fabricação.

As organizações corporativas e as associações de empreendedores costumam manter cadastros atualizados dos seus associados, constituindo fonte auxiliar de informações de novos empreendimentos.

### **Resultados Quantitativos Globais na Geração**

Durante o ano de 2013, atendendo ao Contrato de Metas estabelecido junto à Aneel foram enviados, trimestralmente, relatórios gerenciais de monitoramento de usinas em obras e ações de fiscalização em obras e operações.

No ano de 2013 foram realizadas 69 fiscalizações a campo, em Centrais de Geração distintas, que resultaram em 69 Termos de Notificação e respectivos Relatórios de Fiscalização. Também foram conduzidas 6 fiscalizações à distância com seus Relatórios de Fiscalização e Termos de Notificação. Nestes relatórios foram apontadas 180 Constatações, 155 Não Conformidades, 156 Determinações e 9 Recomendações.

Foram lavrados 6 Autos de Infração - AI, totalizando R\$ 896.108,00 e emitidos 120 Termos de Arquivamento e Encerramento de processos de Fiscalização - TA. Estes procedimentos foram suportados através de instrução de processos de fiscalização. Simultaneamente a Agência instruiu processos referentes a fiscalizações de anos anteriores.

## **Processos Administrativos Consumidores – Distribuidoras**

As manifestações dos consumidores contra as distribuidoras são registradas no Sistema de Gestão de Ouvidorias da Aneel - SGO e tratadas na Arsesp pelo Serviço de Atendimento ao Usuário. Tanto os consumidores quanto as distribuidoras podem solicitar abertura de processos administrativos. Em geral, são os consumidores que acionam a Arsesp, por não obterem êxito em suas manifestações junto às empresas.

Em 2013, foram abertos 18 processos administrativos referentes a manifestações de consumidores contra as distribuidoras na área de energia elétrica. A diretoria da Arsesp procedeu 9 julgamentos desses processos, em primeira decisão e em juízo de reconsideração.

Em decorrência da abertura, em 2012, de 19 processos administrativos referentes a pedido de indenização por danos elétricos, os quais geraram a decisão de realizar fiscalização específica sobre o assunto, foram julgados em 2013 em primeira decisão de relatório e voto com devolutiva da distribuidora solicitando reconsideração dos mesmos e encaminhamento a Aneel. Dos processos abertos em 2012, houve um processo referente a Termo de Ocorrência e Inspeção – TOI que foi julgado em primeira instância em 2013, em primeira decisão 01 processo referente à Termo de Ocorrência e Inspeção-TOI.

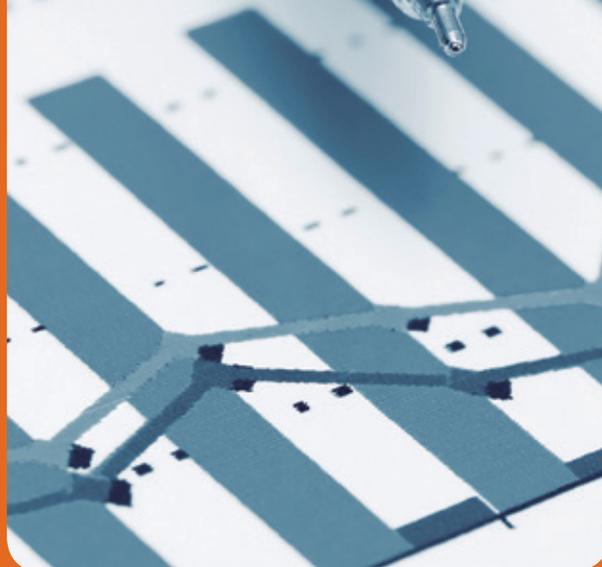
Em relação a processos abertos em 2010 houve um referente ao enquadramento de ligação no programa de universalização de unidade consumidora, que foi julgado em 2013 em juízo de reconsideração e com decisão da Aneel favorável ao consumidor.

### **Emissão de Autos de Infração**

A Arsesp emitiu, no ano de 2013, o total de 39 Autos de Infração - AI, sendo 11 de advertência e 28 de imposição de penalidade.

Os 38 AIs totalizaram R\$ 61.860.888,00, destes tendo sido recebido o valor de R\$ 8.542.491,10, correspondente a 5 AIs. Os valores ainda não pagos são relativos a processos administrativos ainda em julgamento no âmbito administrativo ou que estão sendo questionados no âmbito judicial. Note-se que mesmo os valores já emitidos pela Arsesp poderão ser ainda objeto de alteração para mais ou para menos em instâncias recursivas superiores.

# DIRETORIA DE REGULAÇÃO ECONÔMICO- FINANCEIRA E DE MERCADOS



## ATUAÇÃO

### Setor de energia elétrica

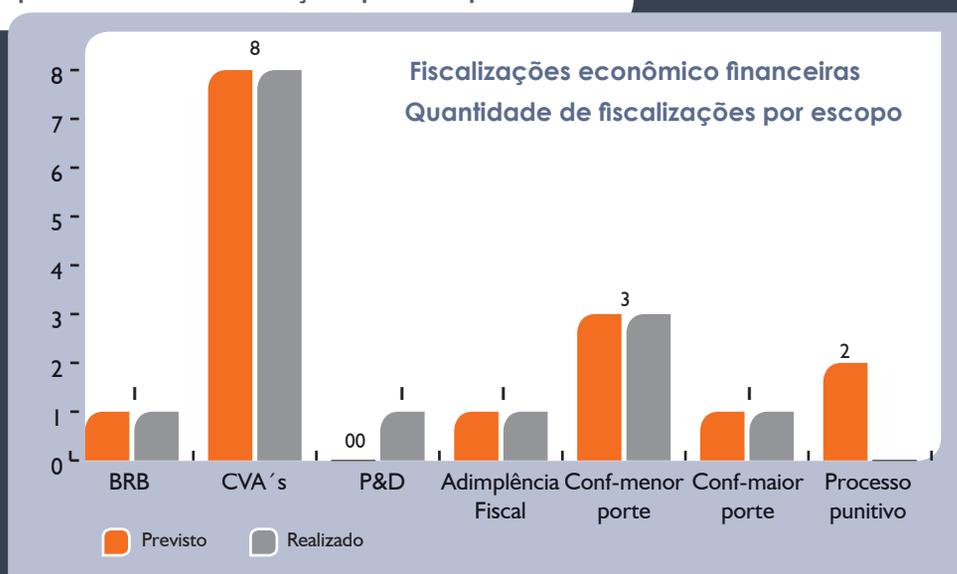
A Arsesp realiza fiscalizações econômico-financeiras nas empresas distribuidoras de energia elétrica no estado de São Paulo, por delegação da Aneel, órgão federal responsável pela regulação desse setor.

As fiscalizações econômico-financeiras das empresas, realizadas em 2013, tiveram por base o Convênio com a Aneel, TAD – 2013 e o Contrato de Metas nº 00033/2012, complementado por Termo Aditivo, que tem como objeto principal a prorrogação da vigência do contrato. Foram programados cinco tipos de fiscalização: uma fiscalização da Base de Remuneração Regulatória-BRR, oito fiscalizações da Conta de Compensação da Variação dos Itens da Parcela A (CVA), uma fiscalização para monitoramento de P&D e Eficiência Energética, compreendendo as 24 empresas de energia do estado de São Paulo entre concessionárias e permissionárias, uma fiscalização por monitoramento da Adimplência Fiscal, também das 24 empresas, e uma fiscalização de Conformidade *in loco*, de 4 empresas. O tabela 11 e o gráfico 21 apresentados na próxima página resumem as metas programadas no TAD 2013 em termos de quantidade de fiscalizações e em termos de quantidade de empresas fiscalizadas.

Tabela 11: Fiscalizações econômico financeiras, quantidade de fiscalizações por escopo

Fiscalizações 2013	Quantidade		Números de empresas	
	Previsto	Realizado	Previsto	Realizado
BRR	1	1	1	1
CVA's	8	8	8	8
P&D	1	0	24	0
Adimplência Fiscal	1	1	24	24
Conf menor Porte	3	3	3	3
Conf maior porte	1	1	1	1
Processo Punitivo	0	2	0	2
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>61</b>	<b>39</b>

Gráfico 21: Fiscalizações econômico financeiras, quantidade de fiscalizações por escopo





# SETOR DE GÁS CANALIZADO



# DIRETORIA DE GÁS CANALIZADO



A Arsesp regula e fiscaliza os serviços de distribuição de gás canalizado das três concessionárias que atuam no mercado paulista. Juntas, elas atendem mais de um milhão de usuários (industriais, comerciais e residenciais), operam aproximadamente 12.500 km de redes e distribuem cerca de 6,6 bilhões de m<sup>3</sup>/ano de gás natural, cerca de 17,5 milhões de m<sup>3</sup>/dia. A utilização do gás natural em São Paulo tem registrado crescimento significativo nos últimos anos, resultado da regulação do setor,

da sua qualidade e multiplicidade de uso, bem como dos benefícios desfrutados pelos usuários.

Neste cenário, a Agência realiza fiscalizações com o objetivo de controlar a qualidade dos serviços executados pelas concessionárias, analisando os resultados obtidos em relação aos indicadores de qualidade do produto e serviço, da segurança no fornecimento de gás e do atendimento comercial, bem como constatando o cumprimento das metas fixadas e demais obrigações

contratuais, além da aplicação da legislação do setor.

A Arsesp também edita normas e regulamentos para garantir os princípios do incentivo à competitividade e à eficiência, além de corrigir imperfeições de mercado, buscando o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos de concessão e o tratamento isonômico dos usuários. Com relação às tarifas, a Arsesp autoriza reajustes anuais e a cada cinco anos e realiza revisões tarifárias para assegurar a modicidade tarifária.

## Destaques 2013

- 🔥 Apoio técnico na solução de conflitos entre usuários e concessionárias, que, em alguns casos, resultou no pagamento de penalidades a usuários.
- 🔥 Apoio técnico à ouvidoria da Arsesp, na realização de pesquisa de satisfação de usuários de gás canalizado do estado de São Paulo.
- 🔥 Participação no desenvolvimento de novos sistemas informatizados de apoio à fiscalização.
- 🔥 Elaboração de minutas de deliberações sobre indicadores de qualidade previstos nos Contratos de Concessão.
- 🔥 Início do planejamento da execução dos projetos aprovados para o ano de 2014.
- 🔥 Início da elaboração da proposta de revisão do Anexo II (projeto de qualidade) dos Contratos de Concessão.
- 🔥 Início da elaboração do Manual de Fiscalização de Gás Canalizado.
- 🔥 Homologação de contratos de fornecimento de gás, celebrados entre as concessionárias e os usuários que consomem acima de 500 mil m<sup>3</sup>/mês de gás natural.
- 🔥 Regulação sobre os limites de volumes destinados ao Mercado Livre, na área de concessão da Gás Brasileiro Distribuidora.
- 🔥 Regulação da TUSD-E, (Tarifa de Uso do Sistema

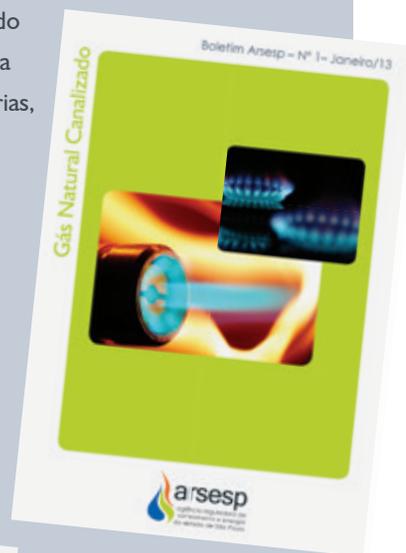


de Distribuição Exclusivo e Específico de Autoprodutor e Autoimportador) para a Usina Termoelétrica Euzébio Rocha.

- 🔥 Outorga da autorização de comercializador de gás canalizado no estado de São Paulo para Seal Trade Comércio e Serviços Ltda, Capitale Gás Comercializadora Ltda. e Ecom Comercializadora de Gás Ltda. (quadro 9)
- 🔥 Publicação de boletins com informações sobre a regulação e fiscalização de gás canalizado.
- 🔥 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 2013/2014, e outras providências.
- 🔥 Estabelecimento dos montantes mínimos de recursos financeiros a serem aplicados, respectivamente, pela Comgás, GNSPS e GBD na execução do programa anual de pesquisa e

desenvolvimento tecnológico e de conservação e racionalização do uso do gás natural de cada uma das mencionadas concessionárias, para o ciclo 2013/2014.

- 🔥 Realização de *workshop* para discutir a possibilidade de ocorrência de leilões de compra de gás pelas concessionárias estaduais.



## ATUAÇÃO

É atribuição da diretoria garantir a prestação adequada dos serviços de distribuição de gás canalizado no estado de São Paulo. As fiscalizações em campo são programadas ao longo do ano e as fiscalizações pontuais, que visam verificar ou esclarecer ocorrências específicas ou procedimentos adotados pelas concessionárias na apuração de indicadores de qualidade e na elaboração de relatórios encaminhados à Arsesp. Já as atividades de fiscalização interna são realizadas de forma rotineira.

No âmbito da regulação fiscalizações de caráter permanente e rotineiro são realizadas de modo a avaliar os resultados apurados em relação aos indicadores de qualidade considerados nos respectivos contratos de concessão.



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 31/05/1999, a Comgás, em dezembro de 2013, apresentou 10.303 km de redes

em operação e atendimento a 969.034 usuários em 72 municípios de sua área de concessão

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

**Concessionária:** Gás Natural São Paulo Sul S/A.

A Gás Natural SPS iniciou a distribuição de gás natural em 07/02/2002. Em dezembro de 2013 apresentou 1.1.388 km de redes em operação e atendimento a 31.793 usuários em 19 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:** Gás Brasileiro Distribuidora S/A.

A Gás Brasileiro iniciou a distribuição de gás natural em fevereiro de 2003. Em dezembro de 2013 apresentou 849 km de redes em operação e atendimento a 8643 usuários em 16 municípios de sua área de concessão.

Quadro 8: Municípios atendidos – com usuários

**Comgás (Quadro 8.1)**

Americana	Ipeúna
Amparo	Itapeverica da Serra
Araras	Itapeví
Barueri	Itaquaquecetuba
Bragança Paulista	Itatiba
Cabreúva	Itupeva
Caçapava	Jacareí
Caieiras	Jaguariúna
Cajamar	Jandira
Campinas	Jundiaí
Campo Limpo Paulista	Limeira
Capivari	Lorena
Cordeirópolis	Louveira
Cruzeiro	Mauá
Cubatão	Mogi das Cruzes
Diadema	Mogi Guaçú
Embú	Mogi Mirim
Estiva Gerbi	Monte Mor
Ferraz de Vasconcelos	Nova Odessa
Franco da Rocha	Osasco
Guararema	Paulínia
Guaratinguetá	Pedreira
Guarulhos	Pindamonhangaba
Hortolândia	Piracicaba
Indaiatuba	Poá

**GNSPS (Quadro 8.2)**

Alumínio  
Araçariguama  
Araçoiaba da Serra  
Boituva  
Capela do Alto  
Cerquillo  
Cesário Lange  
Iperó  
Itapetininga  
Itú  
Laranjal Paulista  
Mairinque  
Porto Feliz  
Salto  
São Roque  
Sorocaba  
Tatuí  
Tietê  
Votorantim

**GBD (Quadro 8.3)**

Araçatuba  
Araraquara  
Baurú  
Descalvado  
Lins  
Marília  
Agudos  
Ibitinga  
Itápolis  
Lençóis Paulista  
Pederneiras  
Matão  
Porto Ferreira  
Ribeirão Preto  
São Carlos  
Valparaíso



Tabela 12: Número de usuários por segmento de mercado (por concessionária)

Número de usuários por segmento de mercado (dezembro/2013)				
Segmento de mercado	Comgás	Gás Natural SPS	Gás Brasileiro	Estado de São Paulo
Residencial	947.552	30.212	7.903	985.667
Residencial – Medição Coletiva (*)	7.891	336	108	8.335
Comercial	12.163	1.039	495	13.697
Industrial	975	180	122	1.277
GNV - Postos	314	25	13	352
GNV - Grandes Frotas	0	1	0	1
Termogeração	4	0	0	4
Cogeração	25	0	0	25
IntERRUPTÍVEL	6	0	0	6
Alto Fator de Carga	44	0	0	44
Refrigeração	57	0	0	57
GNC	3	0	2	5
<b>TOTAL DE USUÁRIOS</b>	<b>969.034</b>	<b>31.793</b>	<b>8.643</b>	<b>1.009.470</b>

Fonte: Arsesp e Concessionárias



(\*) representa o número de medidores coletivos faturados.

Tabela 13: Perfil das áreas de concessão

Área de Concessão	População		Área		Densidade Demográfica (hab/Km <sup>2</sup> )	Municípios Existentes		Municípios Atendidos*		Atend./Existente (%)
	(habitantes)	(%)	(Km <sup>2</sup> )	(%)		(Nº)	(%)	(Nº)	(%)	
<b>Regiões Administrativas</b>										
Comgás Metropolitana de São Paulo, Santos, Campinas e São José dos Campos	30.615.122	72,6	53.771	21,6	569,4	177	27,4	72	68,6	40,7
Gás Brasileiro, Ribeirão Preto, Bauru, Marília, São José do Rio Preto, Araçatuba, Presidente Prudente, Central, Barretos e Franca	8.389.639	19,9	141.623	57,0	59,2	375	58,1	16	15,2	4,3
Gas Natural SPS Registro e Sorocaba	3137907	7,4	53206	21,4	59	93	14,1	17	16,2	18,3
<b>Estado de São Paulo</b>	<b>42142668</b>	<b>100,0</b>	<b>248600</b>	<b>100,0</b>	<b>169,5</b>	<b>645</b>	<b>100,0</b>	<b>105</b>	<b>100,0</b>	<b>16,3</b>

Municípios atendidos: Março/2014

Fonte: Secretaria de Energia - Boletim Informativo (Agosto/2012), IBGE, SEADE e Arsesp

Tabela 14: Extensão da rede (por concessionária)

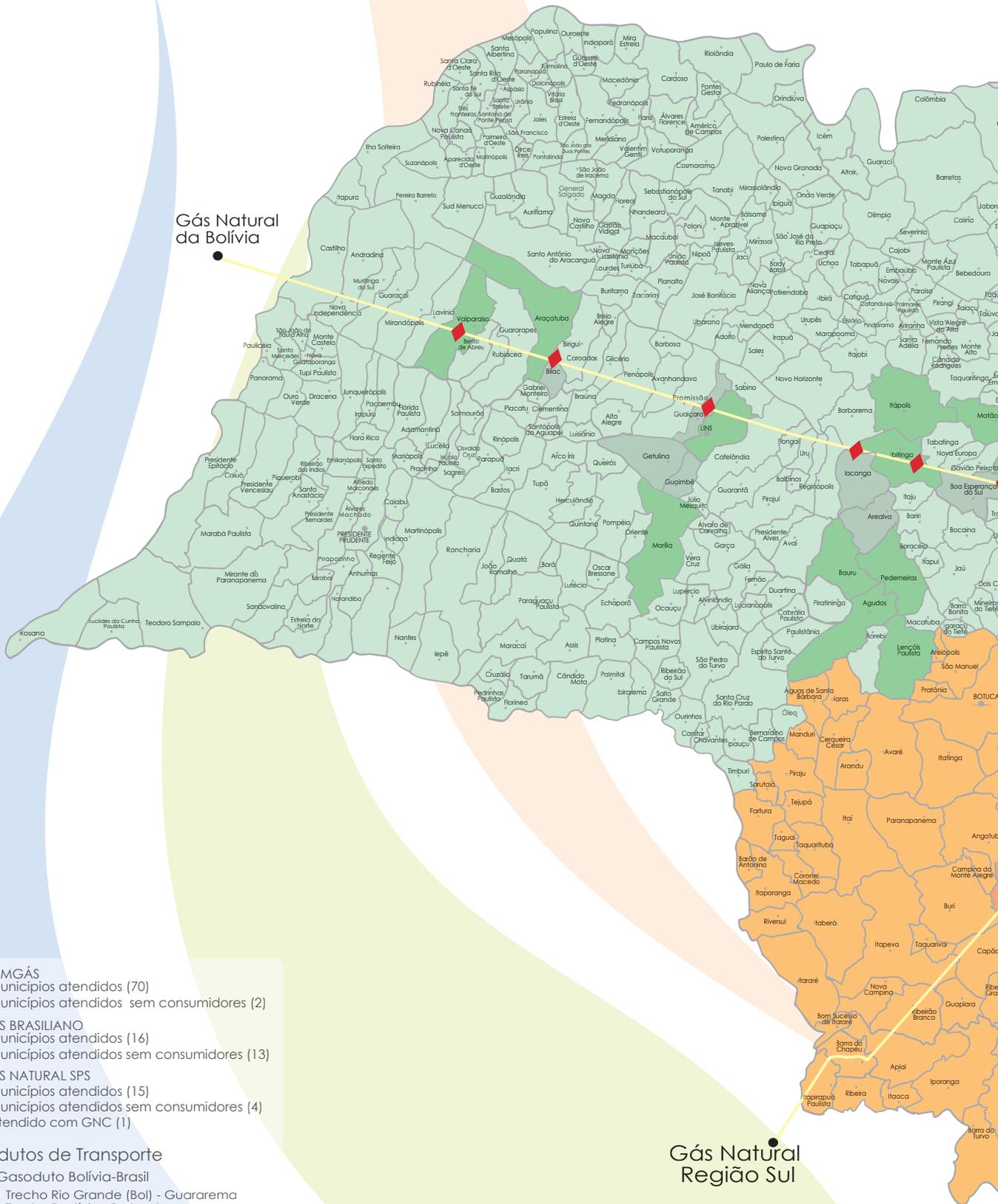
Concessionária	Comprimento da rede de distribuição em operação - km (Dezembro/ano)								
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
<b>Comgás</b>	4.200	4.719	5.146	5.662	6.238	6.806,0	7.420,01	8.392,42	10.303,14
<b>Gas Natural SPS</b>	937	1.112	1.251	1.250	1.288	1.331,3	1.349,83	1.354,81	1.388,57
<b>Gás Brasileiro</b>	187	334	434	622	735	755,1	776,34	794,26	849,28
<b>Estado de São Paulo</b>	<b>5.324</b>	<b>6.165</b>	<b>6.831</b>	<b>7.534</b>	<b>8.261</b>	<b>8.892,4</b>	<b>9.546,18</b>	<b>10.541,49</b>	<b>12.540,99</b>

Fonte: Arsesp e Concessionárias

Tabela 15: Volume de gás distribuído (por concessionária)

Concessionária	Volume de gás distribuído - m <sup>3</sup> (2013)		
	Acumulado no Ano (m <sup>3</sup> )	Média Diária (m <sup>3</sup> )	Percentual (%)
<b>Comgás</b>	5.655.589.745	15.494.766	87,68
<b>Gas Natural SPS</b>	481.724.314	1.319.793	7,47
<b>Gás Brasileiro</b>	312.790.630	856.961	4,85
<b>Estado de São Paulo</b>	<b>6.450.104.689</b>	<b>17.671.520</b>	<b>100,00</b>

Fonte: Arsesp e Concessionárias



Gás Natural da Bolívia

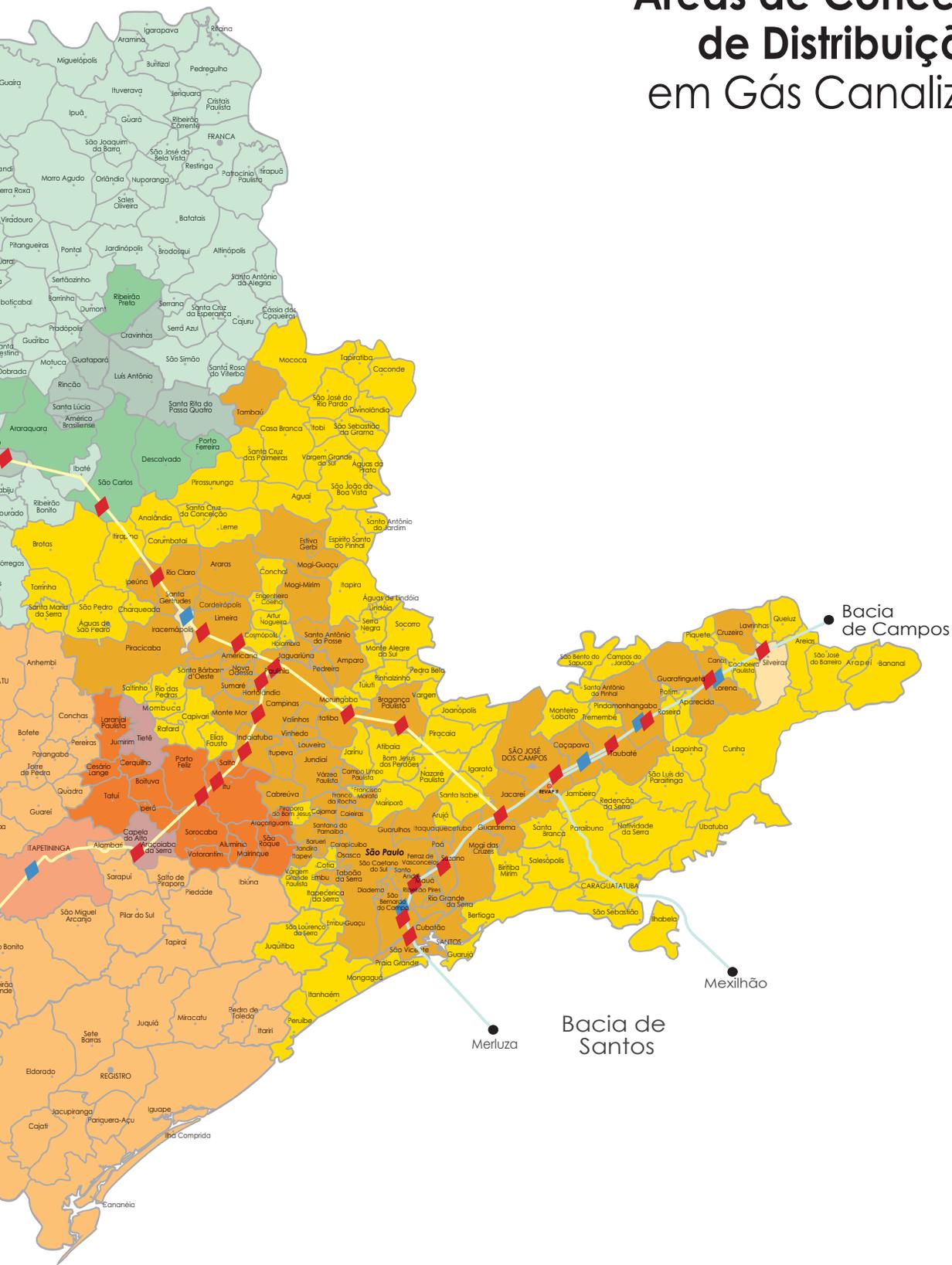
Gás Natural Região Sul

- COMGÁS
  - Municípios atendidos (70)
  - Municípios atendidos sem consumidores (2)
- GÁS BRASILIANO
  - Municípios atendidos (16)
  - Municípios atendidos sem consumidores (13)
- GAS NATURAL SPS
  - Municípios atendidos (15)
  - Municípios atendidos sem consumidores (4)
  - Atendido com GNC (1)

Gasodutos de Transporte

- Gasoduto Bolívia-Brasil
  - Trecho Rio Grande (RS) - Guararema
  - Trecho Paulínia - Porto Alegre
- Outros Gasodutos
  - Campos - Guararema - São Paulo
  - Caraguatubá - Taubaté
  - Cubatão - São Paulo
- ◆ City Gates em operação
- ◆ City Gates projetados

# Áreas de Concessão de Distribuição em Gás Canalizado



Os dados das tabelas 12, 13, 14 e 15 (página 49) demonstram que a Arsesp tem reunido esforços para o desenvolvimento da indústria de gás. Nesse sentido, basta lembrar que em 1999, ano em que se deu a desestatização da Comgás, o estado de São Paulo possuía somente 20 municípios atendidos, com 2.500km de redes de distribuição de gás e cerca de 300.000 usuários. Em 31 de dezembro de 2013, passou a ter um sistema de distribuição de gás canalizado com mais de 12.540 km de rede, espalhados por 129 municípios, aproximadamente 1.000.000 de usuários localizados em 105 municípios. O estado de São Paulo consome cerca de 17,5 MMm<sup>3</sup>/dia, o que corresponde a praticamente um quarto de todo gás natural consumido pelo Brasil.

## REGULAÇÃO

Com o objetivo de incentivar a competitividade, a eficiência e a modicidade tarifária no mercado de distribuição de gás canalizado em São Paulo, a Arsesp prossegue com o objetivo de desenvolver uma regulação para realização de leilões de compra de gás pelas concessionárias do estado de São Paulo (Comgás, GBD e GNSPS) com intuito de que estas passem a comprar no leilão, antecipadamente, uma parte do gás natural distribuído, pretendendo, assim, incentivar à competitividade, pois atualmente as três concessionárias de gás do estado adquirem gás de um único supridor.

A ideia é aplicar alguns conceitos do modelo de leilões, atualmente adotado pelo setor elétrico, para contratação de energia com até

Tabela 16: Investimentos realizados/previstos

**INVESTIMENTOS APROVADOS PARA O TERCEIRO CICLO - 2009/2014**  
(R\$ milhões, maio 2010) – Comgás (Tabela 16.1)

Investimento	2009/10	2010/11	2011/12	2012/13	2013/14	Total
Programas de expansão	193,005	231,14	214,99	218,83	215,94	1.073,95
Suporte de operações	192,03	162,50	115,51	184,21	186,28	840,53
Ativos não específicos	33,05	19,49	20,00	21,84	22,74	117,12
São João da Boa Vista	—	—	1,75	23,81	27,66	53,23
<b>Total</b>	<b>418,13</b>	<b>413,13</b>	<b>352,25</b>	<b>448,69</b>	<b>452,53</b>	<b>2.084,83</b>

**INVESTIMENTOS APROVADOS PARA O TERCEIRO CICLO - 2009/2014**  
(R\$ milhões, novembro 2009) – Gás Brasileiro Distribuidora (Tabela 16.2)

Investimento	2010/11	2011/12	2012/13	2013/14	2014/15	Total
Projetos de expansão	24.174.848	68.076.172	38.782.106	12.005.553	12.407.511	155.446.190
Outros específicos	8.010.236	4.501.823	2.916.580	2.177.690	2.454.165	20.060.494
Não específicos	730.880	1.312.880	693.880	654.930	888.033	4.280.603
<b>Total</b>	<b>32.905.964</b>	<b>73.890.875</b>	<b>42.392.566</b>	<b>14.838.173</b>	<b>15.749.709</b>	<b>179.787.387</b>

**INVESTIMENTOS APROVADOS PARA O TERCEIRO CICLO - 2010/2015**  
(R\$, novembro 2010) – Gas Natural São Paulo Sul (Tabela 16.3)

Investimento	2010	2011	2012	2013	2014	Total
Projetos de Expansão	14,56	22,32	8,77	26,67	22,72	95,04
Outros específicos	3,51	2,68	1,39	1,07	1,01	9,67
Ativos não específicos	2,15	1,39	1,45	0,76	0,72	6,46
Provenientes do 2º ciclo	52,94	0,00	2,53	2,56	0,00	58,03
<b>Total</b>	<b>73,18</b>	<b>26,34</b>	<b>14,14</b>	<b>31,06</b>	<b>24,44</b>	<b>169,21</b>

cinco anos de antecedência, nos chamados leilões A-5. Para tanto, promoveu, em abril, *workshop* para debater a proposta com consultores e agentes do setor de gás, entre eles as concessionárias, grandes consumidores industriais, órgãos reguladores como ANP, MME, CCEE e os produtores de gás (PB, BG Brasil e Total).

## Mercado Livre

No estado de São Paulo, o período de exclusividade de comercialização das concessionárias, expirou entre 2011 e 2012. Desde então cerca

de 250 potenciais usuários livres têm a liberalidade de adquirir os serviços de comercialização de gás natural de outros fornecedores, conforme a regulação da Arsesp.

A Arsesp regula, por meio das Deliberações 230/2011 e 297/2012, as condições para autorização de comercializador de gás canalizados no estado de São Paulo. Já na Deliberação 231/2011, a Arsesp regula as condições da prestação do serviço de distribuição de gás canalizado aos usuários livres.

Nos estados em que há o mercado livre do gás já instituído,



proporciona-se uma importante vantagem, tanto para entrada de novos produtores de gás, quanto para os usuários livres, pois a regulação traz aos comercializadores segurança e previsibilidade quanto as regras deste mercado, bem como traz aos potenciais usuários oportunidade de escolha quanto ao fornecedor, o que leva a maior competição entre agentes na cadeia de gás natural.

Com a abertura da atividade da comercialização, passam a coexistir dois mercados diferenciados: o MERCADO REGULADO que compreende os usuários residenciais e comerciais e os usuários potencialmente livres que decidam ser atendidos pela concessionária, e o MERCADO LIVRE, formado por usuários, não pertencentes ao segmento residencial e comercial, que consomem acima de 10.000m<sup>3</sup>/dia

Desde a abertura do mercado livre de gás canalizado em São Paulo, a partir do mês de maio de 2011, registra-se até dezembro de 2013, 8 (oito) comercializadores de gás autorizados e 1 (um) autoprodutor/autoimportador.

Abaixo (quadro 9) você confere os comercializadores do estado de São Paulo, conforme parágrafo único, do artigo 5º, da Deliberação Arsesp n.º 230/2011:

## Pesquisa e desenvolvimento

Conforme previsto nos contratos de concessão, as concessionárias dos serviços públicos de distribuição de gás canalizado no estado de São Paulo estão obrigadas a implantar medidas que tenham por objetivo a pesquisa e o desenvolvimento tecnológico do setor de gás canalizado, bem como o incremento da eficiência energética e da segurança no uso do gás natural.

Com esse propósito, a Arsesp define as diretrizes e os procedimentos que devem ser seguidos pelas concessionárias e pela Agência, com relação ao Programa Anual de Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico e de Conservação e Racionalização do Uso do Gás Natural no estado de São Paulo.

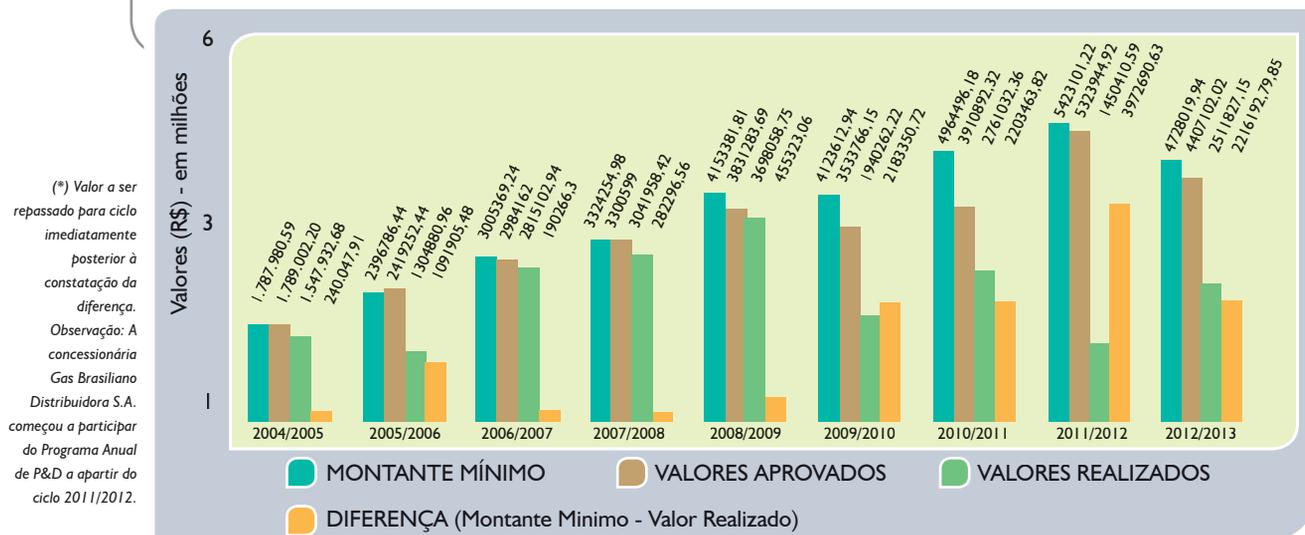
O gráfico 22 apresenta a evolução dos montantes mínimos e dos valores aprovados e realizados dos projetos integrantes dos programas anuais da Comgás, da Gás Natural SPS e da Gás Brasileiro Distribuidora.

### Quadro 9: Comercializadores

Penta Comercializadora de Energia S/A.  
Safira Gestão e Consultoria em Energia Ltda.  
Delta Comercializadora de Gás Ltda.  
Gastrading Comercializadora de Energia S/A.  
Brasil Comercializadora de Energias S/A.  
Seal Trade Comércio e Serviços Ltda.  
Capital e Gás Comercializadora Ltda.  
Ecom Comercializadora de Gás Ltda.

\*Comercializador é a pessoa jurídica autorizada pela Arsesp, por prazo indeterminado e em caráter precário, a adquirir e vender gás canalizado aos usuários livres no estado de São Paulo, nos termos estabelecidos pelas Deliberações Arsesp 230/2011, 231/2011, 296/2012, 297/2012 e demais normas vigentes.

Gráfico 22: Programa anual de pesquisa e desenvolvimento tecnológico e de conservação e racionalização do uso do gás natural no estado de São Paulo



Concessionárias: Comgás, Gas Natural São Paulo Sul & Gas Brasileiro



## Quadro 10: Deliberações

Número	Data	Assunto
Deliberação Arsesp 411	17/04/2013	Dispõe sobre a homologação de contratos de fornecimento de gás canalizado celebrados entre a Companhia de Gás de São Paulo - Comgás e Usuários.
Deliberação Arsesp 423	30/05/2013	Dispõe sobre a homologação de contratos de fornecimento de gás canalizado celebrados entre a Companhia de Gás de São Paulo - Comgás e Usuários.
Deliberação Arsesp 428	01/08/2013	Dispõe sobre a outorga da autorização de Comercializador de gás canalizado no estado de São Paulo para SEAL TRADE COMÉRCIO E SERVIÇOS LTDA
Deliberação Arsesp 430	01/08/2013	Dispõe sobre os limites de volumes destinados ao MERCADO LIVRE, na área de concessão da Gás Brasileiro Distribuidora, e demais condições.
Deliberação Arsesp 432	14/08/2013	Dispõe sobre a homologação da TUSD-E, "Tarifa de Uso do Sistema de Distribuição Exclusivo e Específico de Autoprodutor e Autoimportador" para a Usina Termelétrica Euzébio Rocha.
Deliberação Arsesp 437	13/11/2013	Dispõe sobre a homologação de contratos de fornecimento de gás canalizado celebrados entre a Companhia de Gás de São Paulo - Comgás e Usuários.
Deliberação Arsesp 440	26/11/2013	Aprova a transferência de controle societário da Concessionária GNSPS- Gás Natural São Paulo Sul S.A., passando a totalidade das ações da Gas Natural SDG (99,99%) para a Gás Natural Internacional SDG S.A.
Deliberação Arsesp 456	20/12/2013	Dispõe sobre a homologação de contrato de uso do sistema de distribuição de gás canalizado celebrado entre a Companhia de Gás de São Paulo - Comgás e a Petróleo Brasileiro S.A. - Petrobras, para atendimento da termelétrica Euzébio Rocha.
Deliberação Arsesp 457	20/12/2013	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 2013/2014, e outras providências.
Deliberação Arsesp 458	20/12/2013	Dispõe sobre o Montante Mínimo de recursos financeiros a ser aplicado pela Concessionária Companhia de Gás de São Paulo - Comgás, na execução do seu Programa Anual de Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico e de Conservação e Racionalização do Uso do Gás Natural, referente ao ciclo 2013/2014.
Deliberação Arsesp 459	20/12/2013	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 2013/2014.
Deliberação Arsesp 460	20/12/2013	Dispõe sobre o Montante Mínimo de recursos financeiros a ser aplicado pela Concessionária Gás Natural São Paulo Sul 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 2013/2014.

## Imagens apuradas em fiscalização de campo

Fiscalização *in situ* relativa ao acompanhamento das obras de reforço da RETAP (Rede Tubular de Alta Pressão), no município de São Bernardo do Campo, realizada pela Companhia de Gás de São Paulo -Comgás:



Pátio central de obras



Tubulação sendo preparada para operação de soldagem, em balsa no centro da represa (com apoio de sistema de içamento e sustentação de tubulações)



Galpão utilizado para a linha de montagem da tubulação de 20 polegadas.



Tubulação de 20 polegadas, sem revestimento de concreto e com 1,8 km de extensão, a ser inserida no duto resultante do furo direcional.



Não Conformidades constatadas em Conjuntos de Regulagem e Medição (CRM's) instalados em usuários industriais



## FISCALIZAÇÃO

As atividades de fiscalização possuem duas vertentes: **as fiscalizações internas e as de campo**.

O primeiro tipo é realizado normalmente na própria sede da Agência, por meio da análise dos vários relatórios previstos nos contratos de concessão e enviados periodicamente pelas três concessionárias – dos quais os mais numerosos são os que tratam de indicadores de qualidade.

Sua análise permite o acompanhamento da evolução dos resultados obtidos em relação à qualidade do produto e serviço, à segurança no fornecimento e ao

atendimento comercial. Os relatórios referem-se a 21 Indicadores de Qualidade e 18 Outras Obrigações Contratuais, totalizando 616 relatórios por ano, entre os quais se encontram, por exemplo, os pareceres sobre a avaliação de projetos apresentados no âmbito do Programa Anual de Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico e de Conservação e Racionalização do Uso do gás natural no Estado de São Paulo, e os relatórios de progresso dos projetos aprovados. Particularmente no que diz respeito aos indicadores de qualidade, a análise realizada permite o acompanhamento da evolução dos resultados obtidos

em relação à qualidade dos três grupos de indicadores considerados: Produto e Serviço, Segurança no Fornecimento e Atendimento Comercial.

De outra parte, no que se refere às fiscalizações de campo, estas têm a sua realização programada ao longo dos doze meses do ano e contemplam tanto indicadores de qualidade como outras obrigações contratuais, podendo, no entanto, a seleção dos temas a serem fiscalizados sofrer alterações de um ano para outro. Os objetivos das fiscalizações encontram-se no quadro II.

As fiscalizações de campo, além do exame de documentos relacionados com os temas fiscalizados, que podem ser solicitados previamente à realização das mesmas ou, ainda, em adição aos primeiros, durante a execução das mesmas, incluem, normalmente, a realização de inspeções ou vistorias técnicas, conforme o caso.

Ainda em termos de fiscalizações de campo, podem ser realizadas fiscalizações pontuais, que visam constatar ou esclarecer, *in loco*, ocorrências específicas relacionadas, por exemplo, a incidentes e a reclamações ou denúncias de usuários ou terceiros. Essas fiscalizações estão apresentadas ao lado (tabela 17).

### Quadro 11: Objetivos das fiscalizações de campo

- 🔥 Constatar os procedimentos utilizados pelas concessionárias na apuração dos Indicadores de Qualidade e verificar se os mesmos estão em conformidade com os procedimentos constantes dos Contratos de Concessão;
- 🔥 Constatar o cumprimento das Metas Mínimas estabelecidas nos Contratos de Concessão e a dos Planos de Negócios aprovados em processos de revisão tarifária;
- 🔥 Verificar a execução de obras programadas e de projetos de pesquisa e desenvolvimento tecnológico e de conservação e racionalização do uso do gás natural;
- 🔥 Verificar o cumprimento de Outras Obrigações Contratuais e da legislação superveniente expedida pela Arsesp e por outros órgãos, que se aplicam aos serviços públicos de distribuição de gás canalizado.

Tabela 17: Fiscalizações e relatórios

Fiscalizações de campo Jan-Dez/2013 (Tabela 17.1)			Relatórios de Fiscalização: Jan-Dez/2013 (Tabela 17.2)		
Objeto		Produzidos	Objeto		Produzidos
Indicadores de Qualidade	Produto e Serviço	9	Indicadores de Qualidade	Produto e Serviço	119
	Segurança no Fornecimento	19		Segurança no Fornecimento	271
	Atendimento Comercial	16		Atendimento Comercial	69
<b>Subtotal</b>		<b>44</b>	<b>Subtotal</b>		<b>459</b>
Outras obrigações contratuais	P&D/C&R	12	Outras obrigações contratuais	P&D/C&R	44
	Diversos	20		Diversos	149
<b>Subtotal</b>		<b>32</b>	<b>Subtotal</b>		<b>193</b>
<b>Total</b>		<b>76</b>	<b>Total</b>		<b>652</b>

Termos de Notificação e Autos de Infração (quantos em 2013). A partir das ações fiscalizadoras realizadas e dos relatórios de fiscalizações produzidos no ano de 2013, foram emitidos 2 Termos de Notificação de Gás (TNG's) e 2 Autos de Infração (AI's).



# DIRETORIA DE REGULAÇÃO ECONÔMICO- FINANCEIRA E DE MERCADOS



## ATUAÇÃO

### Setor de gás canalizado

A Constituição Federal estabeleceu os estados da federação como titulares dos serviços de distribuição de gás canalizado. Em São Paulo a regulação e a fiscalização do setor de serviço de distribuição de gás canalizado passaram a ser realizados pela Arsesp desde dezembro/2007, com a transformação da CSPE- Comissão de Serviços Públicos de Energia em Arsesp. Os contratos vigentes estabelecem para revisão das tarifas um ciclo de cinco anos. Utiliza-se nessa revisão a metodologia da regulação por incentivos - revisões tarifárias quinquenais e reajustes anuais para atualizar as tarifas frente às perdas inflacionárias, descontando-se nesses reajustes um percentual a título de fator de eficiência ("fator X") buscando apropriar ganhos estimados de produtividade e verificando a adequação da expansão ao previamente acordado, mantido o equilíbrio econômico-financeiro da concessionária. É importante salientar que a atividade regulatória estadual no segmento, diz respeito apenas à parcela referente à margem de distribuição do gás pela concessionária. O custo do gás a ser distribuído e o seu transporte são regulados pela União. A variação de custo do gás, matéria-prima da concessionária, e o custo de seu transporte, são assim repassados para o preço final do produto. Em função disto, é realizado um acompanhamento trimestral para verificar a necessidade de alteração no valor das tarifas. Em casos de grandes variações da taxa de câmbio ou de alterações do custo do gás, há a possibilidade de se fazer reajustes/revisões extraordinários.

## Quadro 12: Deliberações

Número	Data	Assunto
Deliberação Arsesp 402	21/02/2013	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 412	17/04/2013	Estabelece prazo para as empresas/instituições interessadas em encaminhar proposta de credenciamento para levantamento dos ativos imobilizados em serviços públicos de distribuição de gás canalizado do estado de São Paulo.
Deliberação Arsesp 419	28/05/2013	Dispõe sobre a aplicação do Termo de Ajuste K nas tarifas da Companhia de Gás de São Paulo – Comgás.
Deliberação Arsesp 420	28/05/2013	Dispõe sobre a aplicação do Termo de Ajuste K nas tarifas da Gás Natural São Paulo Sul S.A.
Deliberação Arsesp 421	28/05/2013	Dispõe sobre o reajuste dos valores das Margens de Distribuição, atualização do Custo Médio Ponderado do gás e do transporte e sobre o repasse das variações dos preços do gás e do transporte fixados nas tarifas, e as Tabelas Tarifárias a serem aplicadas pela concessionária de distribuição de gás canalizado Companhia de Gás de São Paulo (Comgás).
Deliberação Arsesp 422	28/05/2013	Dispõe sobre o reajuste dos valores das Margens de Distribuição, atualização do Custo Médio Ponderado do gás e do transporte, sobre o repasse das variações dos preços do Gás e do Transporte fixados nas tarifas, e as Tabelas Tarifárias a serem aplicadas pela concessionária de distribuição de gás canalizado Gás Natural São Paulo Sul S.A.
Deliberação Arsesp 429	01/08/2013	Estabelece cronograma para execução do levantamento de ativos e sua conciliação com registros contábeis da concessionária Comgás – Companhia de Gás de São Paulo
Deliberação Arsesp 431	14/08/2013	Dispõe sobre o valor percentual de desconto médio ponderado aplicado, no ano calendário de 2012, aos usuários potencialmente livres, na área de concessão da Companhia de Gás de São Paulo – Comgás
Deliberação Arsesp 446	06/12/2013	Dispõe sobre o cálculo, a cobrança e o recolhimento da Taxa de Regulação, Controle e Fiscalização – TRCF, relativa ao exercício de 2014.
Deliberação Arsesp 451	06/12/2013	Dispõe sobre o Termo de Ajuste K a ser aplicado nas tarifas da Concessionária Gás Brasileiro Distribuidora S.A.
Deliberação Arsesp 452	06/12/2013	Dispõe sobre o reajuste dos valores das Margens de Distribuição, atualização do Custo do gás e do transporte, sobre o repasse das variações dos preços do Gás e do Transporte fixados nas tarifas e a Tabela Tarifária a ser aplicada pela Concessionária de distribuição de gás canalizado Gás Brasileiro Distribuidora S.A.
Deliberação Arsesp 455	17/12/2013	Dispõe sobre a atualização do Custo Médio Ponderado do gás e do transporte e sobre o repasse das variações dos preços do gás e do transporte fixados nas tarifas da Deliberação Arsesp – 421, de 24 de maio de 2013, e as Tabelas Tarifárias a serem aplicadas pela concessionária de distribuição de gás canalizado Companhia de Gás de São Paulo (Comgás).



SETOR DE  
SANEAMENTO  
BÁSICO



# DIRETORIA DE SANEAMENTO BÁSICO



## Destaques 2013

No ano de 2013, a Diretoria de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Saneamento Básico deu continuidade às atividades de Regulação com ênfase no aperfeiçoamento das normas e procedimentos que

disciplinam a prestação de serviços dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário, incluindo as atividades comerciais, e a prestação de contas aos usuários, ao poder concedente.

## ATUAÇÃO

Neste ano a Arsesp vem regulando e fiscalizando 269 municípios conveniados (incluindo a capital), envolvendo 3 (três) prestadores:

Tabela 18

Prestadores de serviços	Quantidade de municípios regulados
SABESP	267
FOZ DE SANTA GERTRUDES	1
SANEAQUA	1

Além dos 269 municípios conveniados, a atuação da Arsesp abrange também os municípios das Regiões Metropolitanas de São Paulo, Baixada Santista, Campinas e Vale do Paraíba e Litoral Norte operados pela Sabesp.

Um fato relevante para a Arsesp em 2013 foi a indicação do Diretor de Saneamento da Agência para a Diretoria da Associação Brasileira das Agências Reguladoras- ABAR e a Coordenação da Câmara Técnica de Saneamento Básico – CTSan da ABAR.

Outro fato importante foi a participação da Arsesp com as prefeituras dos municípios de Piacatu e Guaratinguetá, para esclarecimentos das atividades da agência.

## Quadro 13: municípios conveniados

• Adamantina • Adolfo • Águas da Prata • Alfredo Marcondes • Altair • Alto Alegre • Álvares Machado • Álvaro de Carvalho • Alvinlândia • Anhembi • Anhumas • Aparecida D Oeste • Apiaí • Araçariçuama • Arco-Íris • Arealva • Areiópolis • Aspásia • Auriflama • Avaí • Avaré • Balbinos • Bananal • Barão De Antonina • Barra Do Chapéu • Barra do Turvo • Bastos • Bento de Abreu • Bernardino de Campos • Bocaina • Boituva • Borá • Boracéia • Botucatu • Buri • Buritizal • Cabreúva • Caçapava • Caiabu • Caieiras • Cajamar • Cajati • Cajuuru • Campina do Monte Alegre • Campos do Jordão • Cananéia • Capão Bonito • Capela do Alto • Cardoso • Cássia dos Coqueiros • Cesário Lange • Charqueada • Colômbia • Coroados • Coronel Macedo • Cotia • Cruzália • Dirce Reis • Divinolândia • Dolcinópolis • Echaporã • Eldorado • Elias Fausto • Embu Das Artes • Embu-Guaçu • Emilianópolis • Espírito Santo do Pinhal • Estrela do Norte • Estrela D' oeste • Euclides da Cunha Paulista • Fartura • Fernando Prestes • Fernandópolis • Fernão • Ferraz de Vasconcelos • Flora Rica • Floreal • Flórida Paulista • Florínea • Franca • Francisco Morato • Franco da Rocha • Gabriel Monteiro • Gastão Vidigal • Glicério • Guapiara • Guarani D' oeste • Guareí • Guariba • Guzolândia • Jacri • Iaras • Ibirá • Ibiúna • Içém • Igaratá • Iguape • Ilha Comprida • Indiaporã • Inúbia Paulista • Iporanga • Irapuã • Itaberá • Itaí • Itaóca • Itapeverica da Serra • Itapetininga • Itapeva • Itapirapuã Paulista • Itaporanga • Itariri • Itatiba • Itatinga • Itobi • Itupeva • Jacupiranga • Jales • Jambeiro • Jarinu • Jeriquara • Juquiá • Lagoinha • Lins • Lorena • Lourdes • Lucianópolis • Luizânia • Lutécia • Macedônia • Magda • Mairinque • Maracá • Mariápolis • Marinópolis • Mesópolis • Mira Estrela • Miracatu • Mirante do Paranapanema • Mococa • Mogi das Cruzes (Só Sabesp) • Mombuca • Monções • Monte Alto • Monte Aprazível • Monteiro Lobato • Morungaba • Naranđiba • Nhandeara • Nipoã • Nova Campina • Nova Canaã Paulista • Nova Granada • Nova Luzitânia • Novo Horizonte • Óleo • Orindiúva • Oscar Bressane • Osvaldo Cruz • Ouroeste • Palmares Paulista • Palmeira D Oeste • Paranapanema • Paranaquã • Pardo • Pariquera-Açu • Paulo de Faria • Pederneiras • Pedranópolis • Pedregulho • Pedro De Toledo • Piacatu • Pilar do Sul • Pindamonhangaba • Piquerobi • Pirapozinho • Piratininga • Planalto • Platina • Poloni • Pongai • Pontalinda • Pontes Gestal • Populina • Porangaba • Pracinha • Pratânia • Presidente Alves • Presidente Bernardes • Presidente Epitácio • Presidente Prudente • Quatá • Queiroz • Redenção da Serra • Regente Feijó • Restinga • Ribeira • Ribeirão Branco • Ribeirão Corrente • Ribeirão do Sul • Ribeirão dos Índios • Ribeirão Grande • Ribeirão Pires • Rifaina • Rio Grande da Serra • Riolândia • Riversul • Roseira • Rubiácea • Rubinéia • Sagres • Salmourão • Salto de Pirapora • Santa Albertina • Santa Clara D Oeste • Santa Cruz da Esperança • Santa Ernestina • Santa Gertrudes • Santa Mercedes • Santa Rosa de Viterbo • Santa Salete • Santana da Ponte Pensa • Santo Anastácio • Santo Antonio do Jardim • Santo Antonio do Pinhal • Santo Expedito • Santópolis do Aguapeí • São Bento do Sapucaí • São Francisco • São João da Boa Vista • São João das Duas Pontes • São José dos Campos • São Luiz do Paraitinga • São Manuel • São Miguel Arcanjo • São Paulo • São Roque • Sarapuí • Sarutaiá • Sebastianópolis do Sul • Serra Azul • Sete Barras • Silveiras • Sud Mennucci • Suzano • Taboão da Serra • Taguaí • Tapiraí • Taquarituba • Taquarivaí • Tarabá • Tatuí • Teodoro Sampaio • Timburi • Torre de Pedra • Torrinha • Tremembé • Três Fronteiras • Tupã • Turiúba • Turmalina • Ubirajara • União Paulista • Urânia • Uru • Valentim Gentil • Vitória Brasil • Zacarias

■ Atendido pela Saneagua ■ Atendido pela Foz de Santa Gertrudes ■ Atendidos pela Sabesp

## REGULAÇÃO

Em continuidade as atividades da regulação técnica foram elaboradas normas e procedimentos visando nortear os prestadores de serviço e usuários; destacando os estudos e as **deliberações publicadas** em 2013 a seguir:

### Quadro 13: deliberações

#### Quadro 13.1: deliberações 2013

- 🔥 Deliberação Arsesp nº 439/2013, que estabelece os procedimentos para comunicação de interrupções programadas na prestação de serviços de abastecimento de água regulados pela Arsesp.
- 🔥 Deliberação Arsesp nº 418/2013, que introduziu alterações na Deliberação Arsesp nº 031/2008 para adequar procedimentos administrativos e considerar que o processo sancionatório pode decorrer de assuntos relacionado à Diretoria de Regulação Econômico- Financeira e de Mercados bem como à Diretoria de Relações Institucionais.

#### Quadro 13.2.1: Indicadores

##### a. Indicadores de Desempenho

- **ICA** - Índice de Cobertura de Abastecimento de Água
- **ICES** - Índice de Cobertura de Esgotamento Sanitário
- **ITE** - Índice de Tratamento de Esgotos
- **IDQAd** - Índice de Desempenho da Qualidade da Água Distribuída
- **IPDT** - Índice de Perdas

Totais por Ramal-

##### b. Indicadores Complementares de Desempenho:

- **IAA** - Índice de Atendimento dos Domicílios com Abastecimento de Água
- **IAE** - Índice de Atendimento dos Domicílios com Esgotamento Sanitário
- **IIA** - Índice de Utilização de Infraestrutura de Tratamento de Água
- **IIE** - Índice de Utilização de Infraestrutura de Tratamento de Esgotos
- **IIF** - Índice de Interrupção de Fornecimento
- **ICAD** - Índice de Conformidade da Água Distribuída
- **ITE** - Índice de Tratamento de Esgotos por Volume

### Estudos de Novas Deliberações

Estão em desenvolvimento alguns estudos técnicos com a finalidade de criação de novas deliberações (quadro 13.2)

#### Quadro 13.2: novas deliberações

- 🔥 Em elaboração minuta de Deliberação sobre compensação ao usuário pela descontinuidade no abastecimento de água. Após a realização da Consulta Pública nº 003/2013- Arsesp, encerrada em 15/06/2013. A minuta de Deliberação encontra-se em fase de análise jurídica.
- 🔥 Em elaboração minuta de Deliberação sobre Indicadores Técnico-operacionais dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, ora em fase de consultas internas, contemplando os indicadores a seguir (quadro 13.2.1)

## Avaliação e Acompanhamento de Metas Contratuais (Sabesp)

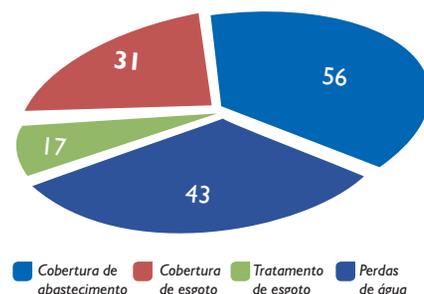
Os contratos de programa de prestação de serviços da Sabesp regulados pela Arsesp contêm indicadores e metas para acompanhamento da evolução da prestação de serviços. Mediante esta condição, existem nos referidos contratos 4 indicadores contratuais com metas, conforme quadro 14.

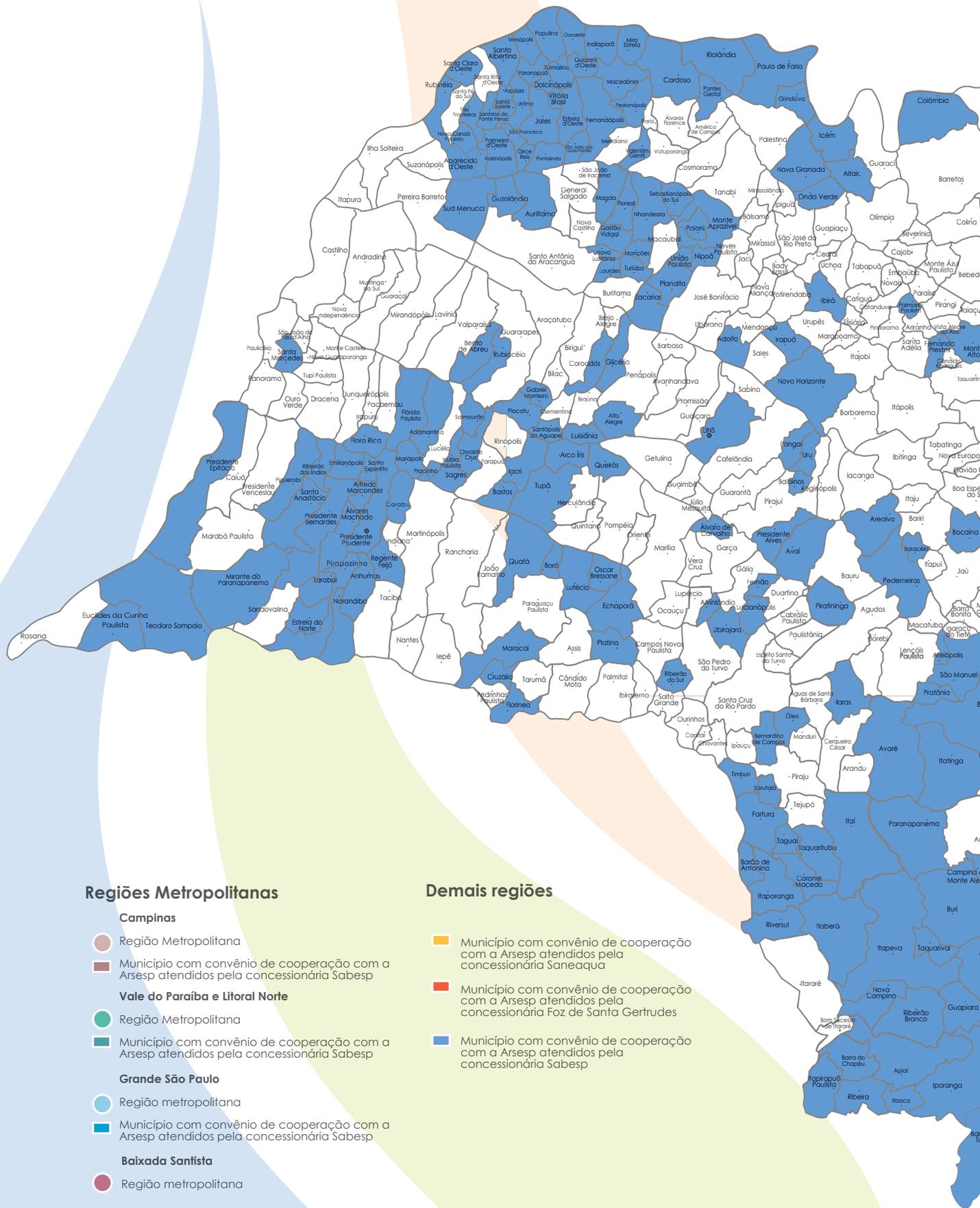
### Quadro 14 – Indicadores contratuais com metas

**CAA** – Cobertura de Abastecimento de Água  
**CES** – Cobertura de Esgotamento Sanitário  
**TE** – Tratamento de Esgotos  
**IPDt** – Perdas de Água

Com base nos referidos indicadores, a Arsesp realizou análise dos contratos da concessionária com metas em 2008, 2009 e 2010 de 195 municípios. Dentre estes municípios, 90 apresentaram um total de 147 não conformidades, gerando 90 Autos de Infração (AI's), conforme gráfico 23. As penalidades aplicadas à Sabesp somaram um total de R\$16.347,56, que foram efetivamente pagas pela concessionária para a Arsesp em 2013, conforme demonstrado na tabela 19 (página 64).

Gráfico 23: Não conformidades apuradas em 2012/2013





### Regiões Metropolitanas

- Campinas**
  - Região Metropolitana
  - Município com convênio de cooperação com a Arsep atendidos pela concessionária Sabesp
- Vale do Paraíba e Litoral Norte**
  - Região Metropolitana
  - Município com convênio de cooperação com a Arsep atendidos pela concessionária Sabesp
- Grande São Paulo**
  - Região metropolitana
  - Município com convênio de cooperação com a Arsep atendidos pela concessionária Sabesp
- Baixada Santista**
  - Região metropolitana

### Demais regiões

- Município com convênio de cooperação com a Arsep atendidos pela concessionária Sanequa
- Município com convênio de cooperação com a Arsep atendidos pela concessionária Foz de Santa Gertrudes
- Município com convênio de cooperação com a Arsep atendidos pela concessionária Sabesp

\* O município de Mogi das Cruzes é atendido parcialmente



Tabela 19: Autos de Infração pagos pelo prestador

Nº	MUNICÍPIO	NÃO CONFORMIDADES	CAA	META CAA	CES	META CES	TE	META TE	IPDt	META IPDt	PENALIDADE (R\$)
1	ALTO ALEGRE	1	96,7	99							50,28
2	ANHEMBI	1					0	96			65,1
3	ANHUMAS	2	95,9	99	92,8	95					44,85
4	APARECIDA D' OESTE	1	97	99							54,69
5	ARAÇARIGUAMA	3	48,7	94,6	33,8	63,3	0	96			150,18
6	BALBINOS	1	98,8	99							44,23
7	BANANAL	3	96,4	99	93,1	95			152,8	150	120,56
8	BARÃO DE ANTONINA	2	94,4	99	66,3	70					23,5
9	BENTO DE ABREU	2	90,9	99	89,1	97					36,15
10	BOCAINA	1							257,9	230	166,52
11	BURITIZAL	2	94,2	98	93,6	96					51,97
12	CAÇAPAVA	1							292,3	230	1335,98
13	CAIABU	2	96,7	99			79	95			41,91
14	CAJATI	1							288,2	246	297,53
15	CAMPOS DO JORDÃO	1	61,6	64							967,41
16	CAPELA DO ALTO	2			63,5	77,9			447	278	164,89
17	CARDOSO	3	96,9	99	78,2	80	94	95			159,5
18	CÁSSIA DOS COQUEIROS	2	67,3	85	62,5	80					29,26
19	COROADOS	1	98,4	99							58,42
20	CORONEL MACEDO	1							246,3	200	41,13
21	DIRCE REIS	2	85,7	99	82,3	85					18,33
22	DOLCINÓPOLIS	1	98,7	99							27,88
23	ELDORADO	4	96,9	100	80,6	88	93,3	100	200,4	178	108,87
24	FARTURA	1							172,3	160	175,52
25	FERNÃO	2	95,3	97	95,4	97					12,39
26	GABRIEL MONTEIRO	1	97,5	99							42,73
27	GASTÃO VIDIGAL	1							130,7	120	50,57
28	GUAPIARA	1							282,4	260	95,96
29	GUAPIARA	1					80	97			87,89
30	GUARÉÍ	3	94	99	63,4	75	0	70			161,74
31	GUZOLÂNDIA	2	93,3	99	92,8	97					52,53
32	IGARATÁ	1	53,7	65							82,93
33	IGUAPE	2	81,1	91	56,1	63					403,02
34	ILHA COMPRIDA	2	78,9	95	29	44					264,1
35	INDIAPORÃ	2	87,9	99	78,2	97					63,01
36	INÚBIA PAULISTA	1	94,1	99							44,67
37	IPORANGA	4	80,9	100	69,7	88	92	100	121,6	107	33,86
38	ITAÓCA	1					0	100			19,39
39	ITAPORANGA	1	94	99							145,96
40	ITARIRI	3	82,7	97	47,1	67			174,1	127	117,11
41	JARINU	1			23,5	30					156,03
42	LAGOINHA	1	97,2	99							40,08
43	LORENA	1							476,3	400	1202,91
44	LUIZIÂNIA	1	97,7	99							62,44
45	MARIÁPOLIS	1	92,4	99							41,92
46	MESÓPOLIS	2	88,1	99	78,7	90					23,76
47	MIRA ESTRELA	2	94,8	97	93,5	95					34,77
48	MIRACATU	2					85,3	87	259,2	248	172,22
49	MOCOCA	2					71	95	248,3	230	1016,32
50	NHANDEARA	1							174,7	150	139,52
51	NOVA CAMPINA	3	63,5	75	60,3	63			349,6	258	40,43

Nº	MUNICÍPIO	NÃO CONFORMIDADES	CAA	META CAA	CES	META CES	TE	META TE	IPDt	META IPDt	PENALIDADE (R\$)
52	NOVA LUZITÂNIA	2	92,1	99	89,9	97					39,33
53	ORINDIÚVA	1							159,9	150	74,19
54	OUROESTE	2	92,2	99	87,8	95					114,96
55	PARANAPANEMA	1							180,5	165	175,72
56	PARANAPUÃ	2	97	99	93,6	97					46,54
57	PEDRANÓPOLIS	1					81	90			23,2
58	PIACATU	1	97,6	99							59,76
59	PILAR DO SUL	1							246,8	230	266,38
60	PINDAMONHANGABA	2			95,3	99			376,7	360	2103,87
61	PIRATININGA	1			92,6	93					157,79
62	PLANALTO	2	91	99	87	92					60,72
63	PONGAÍ	1							153,4	150	50,01
64	PORANGABA	2	95,1	98					386,4	272,7	100,56
65	PRACINHA	2	91,4	99	87,2	90					79,08
66	QUEIRÓZ	2	96,8	99	96,5	97					36,94
67	RIBEIRA	2			33,9	70	0	100			23,22
68	RIBEIRÃO BRANCO	1					91	94			96,64
69	RIOLÂNDIA	1							203,1	150	307,97
70	RIVERSUL	1							272,8	270	49,87
71	RUBINÉIA	2	89,3	99	58,2	70					38,71
72	SAGRES	2	96,7	99	89	95					23,51
73	SALMOURÃO	2	97	98	90,4	95					53
74	SANTA MERCEDES	2	90,2	99	68,2	74					33,66
75	SANTA SALETE	2	92,2	99	87,1	97					15,21
76	SANTO EXPEDITO	1	96,3	99							35,39
77	SÃO BENTO DO SAPUCAÍ	1					18	20			91,13
78	SÃO MANOEL	1							340,6	330	591,66
79	SEBASTIANÓPOLIS DO SUL	2	90,8	99	89,8	97					39,09
80	SERRA AZUL	2	93,8	98	90,3	95					107,2
81	SETE BARRAS	4	80,7	100	68,4	95	95,1	99	145,5	89	122,05
82	TAQUARITUBA	1							401,1	250	258,51
83	TAQUARIVAÍ	1							181,8	180	37,21
84	TATUÍ	1							563,2	520	1513,66
85	TIMBURI	1	97,7	98							28,28
86	TIMBURI	1					0	98			26,76
87	TREMEMBÉ	1							286,8	185	523,02
88	TURIÚBA	2	91,2	99	88,8	95					26,77
89	UBIRAJARA	2	91,7	95	87,1	95					44,78
90	ZACARIAS	2	97	100	91,9	97					28,29
	TOTAL	147									16.347,56

Além dos indicadores e das fiscalizações de campo do gráfico 23 (página 61) a Arsesp acompanha a qualidade dos serviços prestados por meio do indicador IDQAd – Índice de Qualidade da Água Distribuída. Este indicador é apurado mensalmente, constituído por faixas de padrões da qualidade da água, conforme

estabelecido nos contratos de programa.

A Arsesp considerou a faixa de 95% a 100% de qualidade da água como ótima na sua avaliação. No período de 2007 a 2010, com base nos dados fornecidos pela Sabesp, a Arsesp constatou 596 não conformidades inferiores a faixa de

95% a 100 % da qualidade da água abrangendo 54 municípios. Como resultado, foram emitidos 89 Autos de Infração, que ainda se encontram em análise na Arsesp, em face dos recursos do prestador, conforme quadro 20 (página 66). Foi verificado que dos 54 municípios analisados 5 destes (Magda, Bernardino de

**Tabela 20: Municípios com índices de qualidade das águas não atendidos**

Nº	MUNICÍPIO	NÃO CONFORMIDADES	AUTOS INFRAÇÃO
1	ÁGUAS DA PRATA	7	1
2	ALFREDO MARCONDES	22	3
3	ÁLVARES MACHADO	9	2
4	ANHEMBI	5	1
5	ANHUMAS	17	2
6	ARAÇARIGUAMA	16	3
7	ARCO ÍRIS	4	2
8	AREALVA	10	2
9	AVARÉ	14	3
10	BENTO DE ABREU	10	1
11	BOCAINA	8	1
12	CABREÚVA	9	1
13	CAIABU	5	1
14	CAJURU	6	1
15	CAMPINA DO MONTE ALEGRE	19	3
16	CAMPOS DO JORDÃO	5	2
17	CAPÃO BONITO	9	1
18	CAPELA DO ALTO	9	2
19	CESÁRIO LANGE	7	1
20	CORONEL MACEDO	33	4
21	DIVINOLÂNDIA	20	2
22	EMILIANÓPOLIS	2	1
23	EUCLIDES DA CUNHA PAULISTA	4	1
24	FARTURA	3	1
25	GABRIEL MONTEIRO	16	2
26	GUAPIARA	10	2
27	GUARÉ	29	4
28	IACRI	11	1
29	ITAÓCA	29	3
30	ITAPIRAPUÁ PAULISTA	29	3
31	ITAPORANGA	30	3
32	ITARIRI	34	3
33	ITOBI	7	1
34	JARINU	12	2
35	JERIQUARA	2	1
36	LAGOINHA	12	2
37	LINS	6	1
38	LORENA	2	2
39	MARIÁPOLIS	12	2
40	MIRACATU	36	3
41	MIRANTE DO PARANAPANEMA	3	1
42	MOMBUCA	24	3
43	MONTE ALTO	2	1
44	MORUNGABA	8	2
45	NOVA CANAÁ PAULISTA	8	1
46	OSCAR BRESSANE	4	1
47	PEDREGULHO	3	1
48	PIQUEROBI	7	1
49	PLATINA	7	1
TOTAL		<b>596</b>	<b>89</b>

Campos, Igaratá, Jambuí e Monteiro Lobato) não foram objeto de Auto de Infração em função das peculiaridades contratuais.

## Indicadores contratuais do município de São Paulo e Região Metropolitana (Sabesp)

A Arsesp iniciou em 2010 a regulação e a fiscalização do contrato de prestação de serviços do município de São Paulo pela Sabesp por meio de indicadores de qualidade e desempenho, apesar das primeiras metas ocorrerem em 2018 e 2020.

O monitoramento dos contratos da capital e de mais 13 municípios da Região Metropolitana de São Paulo é realizado por meio de 19 indicadores, apresentados no quadro a seguir.

### Quadro 15: indicadores de monitoramento de contratos

#### Indicadores de nível de prestação de serviços:

-  Cobertura dos domicílios com abastecimento de água
-  Atendimento dos domicílios com abastecimento de água
-  Cobertura do serviço de esgotamento sanitário.
-  Atendimento dos domicílios com esgotamento sanitário
-  Tratamento de esgoto coletados por volume
-  Tratamento dos esgotos coletados por economia (em construção)

#### Indicadores de uso da infraestrutura de produção e tratamento

-  Utilização de infraestrutura de água
-  Utilização de infraestrutura de tratamento de esgotos



## Acompanhamento da prestação de serviços da Foz de Santa Gertrudes e Saneagua

Os contratos de concessão dos municípios de Santa Gertrudes e Mairinque estabelecem às referidas empresas a emissão de relatórios de atividades trimestrais para demonstração da evolução dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário. Desde junho de 2010 a Arsesp vem acompanhando esses respectivos contratos por meio dos referidos relatórios e de fiscalizações de campo.

*Em virtude da Sabesp ter disponibilizado os dados de 2013, após finalização deste relatório, a Arsesp apresentará o acompanhamento dos indicadores no relatório de 2014*

### Indicadores de eficiência, qualidade na operação e produtividade

- 🔥 Perdas na distribuição
- 🔥 Perdas no faturamento
- 🔥 Qualidade da água distribuída
- 🔥 Qualidade do esgoto tratado (somente quando implantado na RMSP tratamento terciário)
- 🔥 Interrupções de fornecimento
- 🔥 Densidade de obstruções da rede coletora de esgoto
- 🔥 Ligação por empregados

### Indicadores de Investimentos

- 🔥 Investimentos em saneamento

### Indicadores de Atendimento ao Cliente

- 🔥 Reclamações por economia
- 🔥 Tempo médio de espera

### Indicadores de Nível de Serviço - Administrativos

- 🔥 Apuração de consumo

A Arsesp iniciou estudos para definição de indicadores de qualidade de desempenho para os contratos dos respectivos municípios.

#### Quadro 16: Estudos Técnicos

- 🔥 Estudo para revisão das Deliberações Arsesp nº 106/ 2009, 130/2010, 31/2008 e 52/2009 com a finalidade de atualizá-las e aperfeiçoá-las em razão das experiências adquiridas.
- 🔥 Preparação de Termo de Cooperação Técnica com a Secretaria da Saúde e estudo com a Cetesb visando estabelecer mecanismos de desenvolvimento técnico e de elaboração de procedimentos técnicos conjuntos.
- 🔥 Análise das informações do portal de incidentes e de interrupções de energia elétrica ocorridas nas instalações dos prestadores de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.
- 🔥 Estudos sobre o padrão de ligação de água dos prestadores para aprovação dos modelos.
- 🔥 Estudo para desenvolvimento de orientador para diretrizes de regulação e cursos sobre drenagem e manejo de águas pluviais.
- 🔥 Estudo técnico sobre a pertinência de instalação de medidores de efluentes em lagoas de estabilização
- 🔥 Estudo sobre o conceito de “economias” para o segmento não residencial e avaliação do impacto regulatório
- 🔥 Avaliação de 268 relatórios gerenciais de desempenho da Sabesp de 2012 com o objetivo de acompanhar o desenvolvimento e a qualidade dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, por meio de indicadores e metas contratuais.
- 🔥 Estudo comparativo das especificações contidas em 269 contratos de programa de prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário com as dos planos municipais, nos itens a seguir:

- Indicadores de abastecimento de água e esgotamento sanitário e as respectivas metas;
- Indicadores de desempenho dos serviços (para acompanhamento);
- Variáveis que compõe cada indicador;
- Metas estabelecidas;
- Sanções e penalidades;
- Limite de faturamento para cálculo das penalidades;



## Atividades em Campo

Participação em fiscalizações técnico-operacionais e comerciais em 51 municípios visando aperfeiçoar o conhecimento dos profissionais da Superintendência de Regulação Técnica nas atividades técnicas realizadas em campo para facilitar a elaboração de normas e o desenvolvimento de estudos técnicos.

Foram realizadas inspeções em 14 localidades, sendo 8 na capital e 6 no interior do estado, para instruir os processos de servidão administrativa de áreas ocupadas por componentes dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário e de cessão de direito de uso de áreas da Sabesp, visando o atendimento do inciso XIV do art. 7º da Lei Complementar 1.025.

## Grupos de Trabalho

Participação nas câmaras técnicas da ABES/Secretaria da Saúde/ CETESB e ABAR nos seguintes grupos de trabalho:

### Quadro 17

- Resíduos sólidos
- Licenciamento ambiental
- Água de reuso
- Efluentes não domésticos.

# FISCALIZAÇÃO

## Tipos de Fiscalizações

**Permanente** – efetuada anualmente de forma remota através de análise das informações contidas no banco de dados da Arsesp. Esta fiscalização pode gerar uma fiscalização específica e alertar para aspectos pontuais a serem considerados com maior atenção na fiscalização periódica.

**Específica** – realizada *in loco* com o objetivo de apurar as não conformidades detectadas pela Arsesp através de solicitação do poder concedente, denúncia ou informações da mídia, entre outros.

**Periódica** – é efetuada anualmente *in loco*, obedecendo a um calendário fixo previamente estabelecido. Atualiza a base de dados e verifica possíveis não conformidades. É próativa, pode ser preventiva, identifica fatores e/ou pontos que estão prejudicando ou possam vir a prejudicar a prestação dos serviços.

**Comercial** – fiscalização periódica ou específica, realizada nas instalações comerciais da operadora, tais como: dependências adequadas para o atendimento ao público, call center, atendimento virtual e/ou de balcão, informações e materiais disponíveis para os usuários, prazos de atendimento.

## Quantidade de produtos gerados pelas fiscalizações

Tabela 21: Municípios do estado de São Paulo (exceto capital)

Tipo de fiscalização	Nº de fiscalizações	Nº de relatórios	Nº de laudos
Periódica Água	249	249	249
Periódica Esgoto	252	252	252
Periódica Comercial	247	247	247
Específica	4	4	4
Permanente Água	230	230	—
Permanente Esgoto	230	230	—
<b>TOTAL</b>	<b>1212</b>	<b>1212</b>	<b>752</b>
Auto de Infração		2	

Tabela 21.1: Nº de Termo de Notificação de Saneamento emitido

Fiscalização periódica em São Paulo	64
Fiscalização específica em São Paulo	4
Fiscalização comercial em São Paulo	—
Fiscalização periódica nos demais municípios do estado de São Paulo	290
Fiscalização específica nos demais municípios do estado de São Paulo	1
<b>Soma</b>	<b>395</b>

Tabela 22: Não conformidades

Não conformidades	Município de São Paulo	Demais municípios do estado de São Paulo
Encontradas	201	1480
Atendidas	121	722
Aguardando atendimento dentro do prazo estipulado	80	768



### Documentos emitidos a partir das Fiscalizações

Para cada fiscalização periódica e/ou específica são elaborados relatório, Laudo de Constatação Técnica e Termo de Notificação de Saneamento (TNS):

Para efeito de elucidação da quantidade de documentos emitidos pela fiscalização em 2013 segue demonstrativo conforme tabela 23.

Tabela 23: Documentos emitidos a partir das Fiscalizações

Documentos	Município de São Paulo	Demais municípios do estado de São Paulo
Relatórios	192	1.212
Laudos	164	752
Termos de Notificação (TNS)	68	323

#### Quadro 18

- 🔥 Relatório contendo todos os dados observados em campo e no escritório;
- 🔥 **Laudo de Constatação Técnica** – é emitido para cada relatório;
- 🔥 **Termo de Notificação de Saneamento (TNS)** – sempre que forem detectadas Não Conformidades (NCs);
- 🔥 Na **Fiscalização Permanente** é elaborado somente relatório dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

Obs.: O não atendimento às determinações dos Termos de Notificações de Saneamento (TNS) ou não cumprimento das determinações nos prazos estipulados nos TNS acarretarão a instauração de Procedimento Administrativo Sancionatório (Advertência ou Multa);

## Imagens de não conformidades apuradas em fiscalização de campo e ações corretivas

### Município de Franca

Depósito de cal na ETA



### Município de Cardoso

ETA necessitando melhorias no sistema de filtração.



### Município de Franca

Lodo desidratado depositado em local e de forma inadequados.



Substituído por Hidróxido de cálcio



Instalado novos módulos de filtração na ETA.



Lodo desidratado depositado em local e de forma adequados.

## Abrangência das fiscalizações

Tabela 23: Abrangência das fiscalizações realizadas nos sistemas de abastecimento de água

Estruturas	Quantidade fiscalizada no município de São Paulo	Quantidade fiscalizada nos demais municípios do estado de São Paulo	Total
Captação superficial	—	202	202
Poços	6	843	849
Vazão efetiva dos poços (l/s)	135	12.114	12.249
Estação de tratamento de água	4	189	193
Vazão de tratamento (l/s)	61.000	24.326	85.326
Estação elevatória de água bruta	1	264	265
Estação elevatória de água tratada Booster/VRP	62	2.182	2.244
Reservatório	54	1.645	1.699
Volume de reservação (m³)	661.770	937.469	1.598.939
Extensão de rede de água (m)	—	27.510.696	27.510.696
Economias de água	—	3.363.991	3.363.991

Tabela 24: Abrangência das fiscalizações realizadas nos sistemas de esgotamento sanitário

Estrutura	Quantidade fiscalizada no município de São Paulo	Quantidade fiscalizada nos demais municípios do estado de São Paulo	Total
Estação elevatória de esgoto	48	1.117	1.165
Estação de tratamento de esgoto	—	385	385
Vazão de tratamento de esgoto (l/s)	—	15.559	15.559
Extensão de rede de esgoto	—	16.520.784	16.520.784
Economias de esgoto	—	2.446.049	2.446.049

Tabela 25: Comparativo entre as fiscalizações executadas e documentos emitidos em 2012 e 2013

### Fiscalizações do município de São Paulo

2012

Tipos/ sistemas	Abastecimento de água	Esgotamento sanitário	Sistema comercial	Total
Periódicas	22	40	—	62
Específicas	3	5	—	8
Permanetes	—	—	—	—
Total	25	45	—	70

2013

Tipos/ sistemas	Abastecimento de água	Esgotamento sanitário	Sistema comercial	Total
Periódicas	126	68	—	194
Específicas	4	1	1	6
Permanetes	—	—	—	—
Total	130	69	1	200

### Municípios do estado de São Paulo (exceto capital)

2012

Tipos/ sistemas	Abastecimento de água	Esgotamento sanitário	Sistema comercial	Total
Periódicas	258	252	252	762
Específicas	14	8	—	22
Permanetes	135	135	—	270
Total	407	395	252	1054

2013

Tipos/ sistemas	Abastecimento de água	Esgotamento sanitário	Sistema comercial	Total
Periódicas	249	252	247	748
Específicas	2	2	—	4
Permanetes	230	230	—	460
Total	481	484	247	1212

### Documentos elaborados a partir das fiscalizações

2012

Documentos	São Paulo	Demais municípios	Total
Relatório	70	1054	1124
Laudos	70	784	854
Termos de notificação	40	193	233

2013

Documentos	São Paulo	Demais municípios	Total
Relatório	192	1212	1404
Laudos	164	752	916
Termos de notificação	68	323	391



Gráfico 24: Fiscalizações

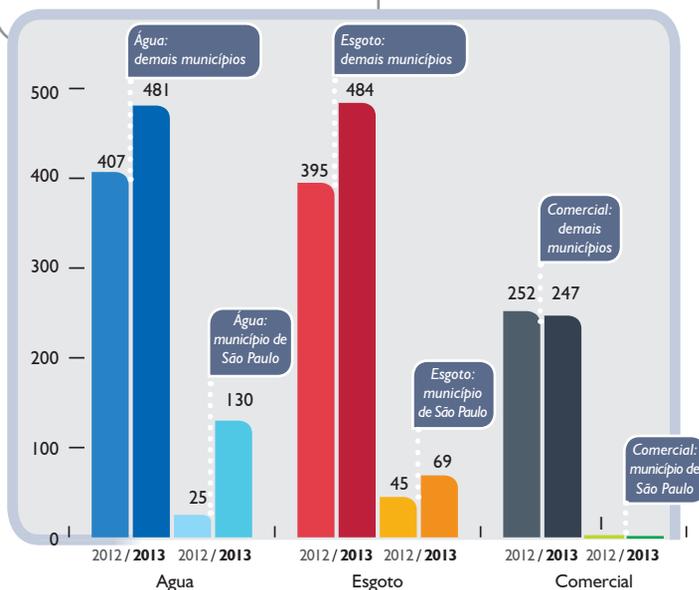
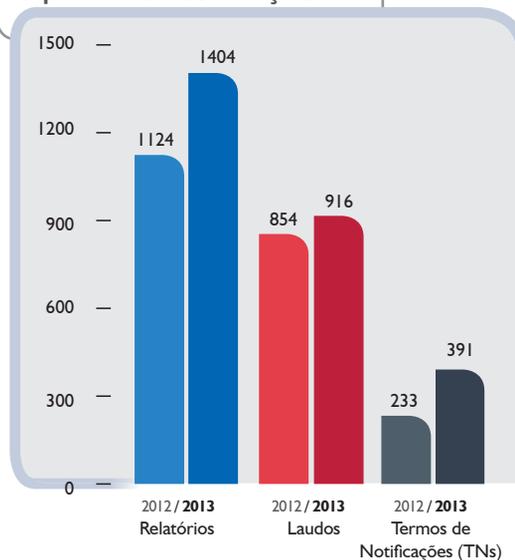


Tabela 25: Total de documentos elaborados a partir das Fiscalizações



## APERFEIÇOAMENTO DOS PROFISSIONAIS E CAPACITAÇÃO

A Diretoria de Saneamento Básico priorizou a capacitação dos profissionais visando o aperfeiçoamento técnico por meio de cursos, seminários, congressos e, principalmente, da experiência de terceiros. O estágio dos profissionais em saneamento está adiantado apesar do pouco tempo de existência da atividade regulatória.



Seminário - maio de 2013

### CURSOS

- 🔥 Curso de capacitação da NR-10, realizado nas instalações da Arsesp nos meses de Janeiro e Fevereiro de 2013 com total de 40 horas de carga horária;
- 🔥 Curso Benchmarking para Melhoria do Desempenho de Operadoras de Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário. (*Benchmarking for Improved Water Utility Performance*), no período

de 15 a 26/07/2013, na Escola de Engenharia de São Carlos;

- 🔥 Curso de Licenciamento Ambiental e Responsabilidade, à luz da portaria 2914-MS, realizado no dia 05/07/2013, na ABES-SP;
- 🔥 Curso “Critérios de Projeto e Operação de Estação de Tratamento de água e Ciclo Completo” – no período de 14 a 15/08, na Faculdade de Saúde Pública (USP);
- 🔥 Curso “Gestão de Resíduos

de Serviços de Saúde”, no dia 13/11/2013, realizado nas Instalações da UTR, na Av. Gonçalo Madeira, 400 – Jaguaré – São Paulo – SP.

- 🔥 Curso sobre “Técnicas de Tratamento Convencional de Água para Abastecimento Público”. Realizado no período de 25/11 a 27/11/2013, no prédio da Arsesp, ministrado pela Faculdade de Saúde Pública da USP.





9º Encontro Técnico Interno de Saneamento Básico da Arsesp



57º Congresso Estadual de Municípios

## Eventos

- 🔥 Seminário sobre as políticas do saneamento Básico, realizado pela APU – Associação dos Profissionais Universitários da Sabesp e AESABESP – Associação dos Engenheiros da Sabesp, com carga horária de 8 h;
- 🔥 Palestra sobre “Perdas de água potável na Região Metropolitana de São Paulo”, apresentada pela SABESP na sede da Arsesp, com carga horária de 3 h;
- 🔥 24º Feira e Congresso Nacional de Saneamento e Meio Ambiente, no período de 30/07 a 01/08 no Pavilhão Azul do Expo Center Norte, R. José Bernardo Pinto, 333;
- 🔥 27º CBESA - Congresso Brasileiro de Engenharia Sanitária e Ambiental ABES 2013, no período de 15 a 19 de setembro, em Goiânia (GO);
- 🔥 3º Seminário Estadual Água e Saúde, realizado no dia 26/09/2013, no Anfiteatro João Yunes da Faculdade de Saúde Pública da USP, localizado à Avenida Dr. Arnaldo, 715 - Cerqueira César - São Paulo – SP;
- 🔥 VIII Congresso Brasileiro de Regulação – 2ª Expo Abar, no período de 19 a 23 de agosto, em Fortaleza (CE) – Centro de Eventos do Ceará;
- 🔥 57º Congresso Estadual de Municípios do estado de São Paulo, na semana de 02 a 06 de abril de 2013, na cidade de Santos. O tema discutido foi Municipalismo: União por Novos Tempos.
- 🔥 Congresso pela Sustentabilidade dos Investimentos em Saneamento – CAIS 2013, realizado nos dias de 08 a 09 de outubro, na Capital de São Paulo, no Golden Tulip Paulista Plaza.
- 🔥 X Seminário Nacional de Resíduos Sólidos – Florianópolis/SC;
- 🔥 3º Encontro de Saneamento Básico da FIESP, São Paulo/SP.
- 🔥 9º Encontro Técnico Interno de Saneamento Básico da Arsesp, realizado em maio/2013, sobre “Licenciamento de Elevatórias de Esgotos, de Estações de Tratamento de Água e de Estações de Tratamento de Esgotos”, palestra ministrada pela CETESB.
- 🔥 10º Encontro Técnico Interno de Saneamento Básico da Arsesp, realizado em dezembro/2013, sobre “Fraudes em Ligações de Água”, palestra ministrada por Sr. Geraldo Prado.



# DIRETORIA DE REGULAÇÃO ECONÔMICO- FINANCEIRA E DE MERCADOS



## ATUAÇÃO

### Setor de saneamento-Básico

#### **Fiscalização econômico-financeira em saneamento básico**

No que diz respeito à fiscalização econômico-financeira do setor de saneamento, foi realizada a fiscalização dos Investimentos no município de São Paulo, assim como dos procedimentos de contabilização das receitas da Sabesp. Também foram realizadas fiscalizações econômico-financeiras das empresas Saneaqua e Foz de Santa Gertrudes, estando em fase de análise os dados levantados junto às empresas. Em abril de 2013 a Sabesp fez apresentação junto ao Comitê Gestor do Contrato de Programa do Município de São Paulo onde mostrou o total cumprimento das obrigações de investimentos. Com base nas informações recebidas referentes à apresentação da Sabesp ao Comitê Gestor, a Arsesp no período de 12/05 a 21/05/2013, desenvolveu nessa concessionária trabalhos de fiscalização econômico-financeira, nas áreas de controle de empreendimentos, financeira e contábil, notadamente no que se refere aos investimentos realizados no ano de 2012.

## Quadro 19: Deliberações

Número	Data	Assunto
Deliberação Arsesp 461	19/12/2013	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.
Deliberação Arsesp 448	06/12/2013	Dispõe sobre o cálculo e os procedimentos para o repasse pela Prefeitura Municipal de Mairinque à Arsesp, da Taxa de Regulação, Controle e Fiscalização – TRCF, instituída pela Lei Complementar nº 1025, de 7 de dezembro de 2007.
Deliberação Arsesp 438	18/11/2013	Dispõe sobre as tarifas de água e esgoto a serem aplicadas no Município de Torrinha.
Deliberação Arsesp 436	05/11/2013	Dispõe sobre a alteração do §2º do artigo 2º e artigo 6º da Deliberação Arsesp nº 435, de 31 de julho de 2013.
Deliberação Arsesp 435	31/10/2013	Dispõe sobre o reajuste dos valores das tarifas e demais condições tarifárias a serem aplicadas pela concessionária de água e esgotamento sanitário - Companhia de Saneamento Básico do estado de São Paulo (SABESP).
Deliberação Arsesp 434	31/10/2013	Estabelece novo cronograma para desenvolvimento das etapas C2, C3, C4 e C5 que haviam sido suspensas pela Deliberação Arsesp nº 427, de 01/08/2013, referente ao Processo de Revisão Tarifária da SABESP.
Deliberação Arsesp 433	30/10/2013	Dispõe sobre o reajuste dos valores das tarifas de água e esgoto a serem aplicadas no Município de Santa Gertrudes.
Deliberação Arsesp 427	01/08/2013	Suspensão das Etapas C2, C3, C4 e C5 da Deliberação Arsesp nº 373, de 07/11/2012, referente ao Processo de Revisão Tarifária da SABESP.
Deliberação Arsesp 426	01/06/2013	Estabelece novo cronograma para apresentação pela SABESP da proposta de nova Estrutura Tarifária referente à Etapa C1 do Processo de Revisão Tarifária da SABESP.
Deliberação Arsesp 424	28/5/2013	Dispõe sobre o cálculo e os procedimentos para o repasse pela Prefeitura Municipal de Santa Gertrudes à Arsesp, da Taxa de Regulação, Controle e Fiscalização – TRCF, instituída pela Lei Complementar nº 1025, de 7 de dezembro de 2007.
Deliberação Arsesp 417	09/05/2013	Dispõe sobre as tarifas a serem aplicadas pela concessionária de água e saneamento Companhia de Saneamento Básico do estado de São Paulo (SABESP), no Município de Glicério, São Paulo.
Deliberação Arsesp 416	09/05/2013	Dispõe sobre as tarifas a serem aplicadas pela Concessionária de água e saneamento Companhia de Saneamento Básico do estado de São Paulo (SABESP), no Município de Magda, São Paulo.
Deliberação Arsesp 415	09/05/2013	Dispõe sobre a homologação pela Arsesp de contratos de demanda firme celebrados pela SABESP com grandes usuários.
Deliberação Arsesp 413	19/04/2013	Suspende a eficácia da Deliberação 407/2013, postergando a autorização para o repasse na fatura dos serviços dos valores referentes aos encargos municipais, legalmente estabelecidos, que, por força dos Contratos de Programa e Contratos de Prestação de Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, devam ser considerados na Revisão Tarifária para o momento da divulgação do resultado definitivo da Revisão Tarifária da Sabesp.

A integra das deliberações da Arsesp encontra-se disponível no site da Arsesp: [www.arsesp.sp.gov.br](http://www.arsesp.sp.gov.br)



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

**Ouvidoria** – 0800 770 6884

[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)