

# Relatório Anual

Saneamento

Energia Elétrica

Gás Canalizado

Econômico-Financeiro

Relações Institucionais

Atividades da Administração



**ARSESP**  
AGÊNCIA REGULADORA DE  
SANEAMENTO E ENERGIA  
DO ESTADO DE SÃO PAULO

# 2010



## **A ARSESP EM 2010**

Grande esforço foi despendido para que a Arsesp pudesse contar com uma estrutura proporcional às suas responsabilidades. Finalizado o 1º concurso público posterior à transformação da CSPE (Comissão de Serviços Públicos de Energia) em Arsesp, todos os funcionários aprovados foram submetidos a um curso de capacitação, com exposições, debates e trabalhos sobre os setores regulados. Buscou-se nova sede que comportasse a expansão das atividades da Agência.

Foram quase mil ações de fiscalização nos três setores, envolvendo acompanhamento de indicadores, análise de dados e relatórios e vistorias em campo, em fiscalizações permanentes, periódicas e especiais.

No âmbito da regulação, foram emitidas 44 Deliberações, que, dentre outros assuntos, tratam de suprimento de gás, reajuste, revisão tarifária e os direitos e deveres dos usuários de saneamento (com especial destaque para a Deliberação N° 106, que dispõe sobre as condições de prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário).

Com seu corpo de colaboradores definido e sua sede em pleno funcionamento, é possível vislumbrar, para os próximos anos, uma regulação e fiscalização dos setores ainda mais eficiente.



**Dr. Hugo Sérgio de Oliveira**  
**Diretor Presidente da Arsesp**

## DIRETORIA COLEGIADA

A Arsesp é administrada por uma diretoria colegiada, composta por 5 (cinco) membros com perfil técnico e mandato fixo, que decide sobre a aprovação de regulamentos, reajustes e revisões tarifárias, julga processos administrativos e aplica multas por descumprimento das regras dos contratos ou dos regulamentos, dentre outras atribuições.

**Conheça a Diretoria da Arsesp:**



**Dr. Hugo Sérgio de Oliveira**

Diretor Presidente e  
Diretor de Regulação  
Econômico  
Financeira e de  
Mercados



**José Luiz Lima de Oliveira**

Diretor de Regulação  
Técnica e  
Fiscalização dos  
Serviços de  
Saneamento



**Aderbal de Arruda Penteado Jr.**

Diretor de Regulação  
Técnica e  
Fiscalização dos  
Serviços de Energia



**Zevi Kann**

Diretor de Regulação  
Técnica e  
Fiscalização dos  
Serviços de  
Distribuição de Gás  
Canalizado



**Karla Bertocco Trindade**

Diretora de Relações  
Institucionais

## 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.

**Conheça os membros dos Conselhos:**

<b>Energia</b>		<b>Saneamento</b>	
José Roberto Cardoso	Aderbal de A. Penteado Jr.	Adler Alfredo Jardim Teixeira	Karla Bertocco Trindade
Julio César Vianna da Rocha	Anabella Araújo	Antonio Carlos Rossin	Luiz Roberto Barretti
Maria Isaltina de Almeida Prado	Antonio da Cunha Braga	Dante Ragazzi Pauli	Marco Antonio Citadine
Mário Engler Pinto Júnior	Carlos Alberto Cruz Filho	Denise Lopes de Souza	Onivaldo Batista
Paulo Arthur Lencioni Góes	Carlos Eduardo Brescia	Elizabeth Antonio Pereira Correia	Rene Vicente dos Santos
Roberto Mário Di Nardo	Fernando Xavier Ferreira	Flávio Fernandes Naccache	Roberto Augusto Castellanos Pfeiffer
Ronaldo Kohlmann	Guilherme Ary Plonski	José Eduardo de Campos Siqueira	Rodrigo Maia Santos
Secretário: Waldemar Bon Jr.	José Manoel Teixeira	José Eduardo Gobbi	Secretário: Waldemar Bon Jr.
		José Roberto Campos	

# SUMÁRIO

⇒	<b>APRESENTAÇÃO</b>	
⇒	A Arsesp.....	7
⇒	Áreas de Atuação.....	8
⇒	Estrutura Administrativa.....	8
⇒	<b>SANEAMENTO</b>	
⇒	Introdução.....	10
⇒	Fatos Relevantes.....	10
⇒	Área de Concessão.....	11
⇒	Equipe.....	11
⇒	Atividades.....	12
⇒	Fiscalizações Permanentes.....	17
⇒	Fiscalizações Periódicas .....	19
⇒	Fiscalizações Específicas.....	23
⇒	<b>ENERGIA</b>	
⇒	Introdução.....	29
⇒	Área de Concessão.....	30
⇒	Competências.....	31
⇒	Fiscalização.....	34
⇒	Fiscalização PCHs e PCTs.....	38
⇒	Autos de Infração.....	41
⇒	Cooperativas de Eletrificação Rural.....	42
⇒	<b>GÁS CANALIZADO</b>	
⇒	Introdução.....	45
⇒	Área de Concessão.....	46
⇒	Competências.....	47
⇒	Atividades.....	47
⇒	Regulação.....	48
⇒	Fiscalização.....	48
⇒	Programas Especiais.....	59

# SUMÁRIO

## ⇒ **ECONÔMICO-FINANCEIRO**

⇒	Introdução.....	62
⇒	Fatos Relevantes.....	62
⇒	Regulação.....	63
⇒	Tarifas.....	65
⇒	Casos Especiais.....	65
⇒	Fiscalização Econômico-Financeira	

## ⇒ **RELAÇÕES INSTITUCIONAIS**

⇒	Introdução.....	72
⇒	Fatos Relevantes.....	72
⇒	Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU.....	73
⇒	Convênios de Cooperação com Municípios.....	76
⇒	Seminários e Eventos.....	79
⇒	Comunicação.....	81
⇒	Consultas e Audiências Públicas.....	84

## ⇒ **ADMINISTRATIVO**

⇒	Introdução.....	86
⇒	Novo Escritório.....	86
⇒	Recursos Humanos.....	87
⇒	Orçamento e Finanças.....	89
⇒	Sistemas de Informação.....	90
⇒	Processos e Protocolo de Documentos.....	90

## **A ARSESP**

A Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo, a Arsesp foi instituída pela Lei Complementar nº1.025 (de 7 de dezembro de 2007) e regulamentada pelo Decreto nº 52.455, de (7 de dezembro de 2007), para reforçar o processo de universalização e melhoria da qualidade dos serviços de saneamento no Estado de São Paulo.

Criada 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).

Multisetorial, a Agência é uma autarquia de regime especial, com autonomia administrativa, orçamentária, financeira e decisória. A Agência é quem regula, controla e fiscaliza os serviços de gás canalizado e de saneamento básico de titularidade estadual, bem como os serviços de energia elétrica ou de saneamento básico municipal, cuja regulação seja delegada ao Estado pelos órgãos competentes.

Por meio de uma **atuação técnica**, transparente e **independente**, a Agência 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.*

## ÁREAS DE ATUAÇÃO

⇒ Saneamento Básico

*A Arsesp regula e fiscaliza os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário em cerca de 200 municípios de São Paulo, por meio de convênios de cooperação. A Agência também atua nas Regiões Metropolitanas do Estado.*

⇒ Energia Elétrica

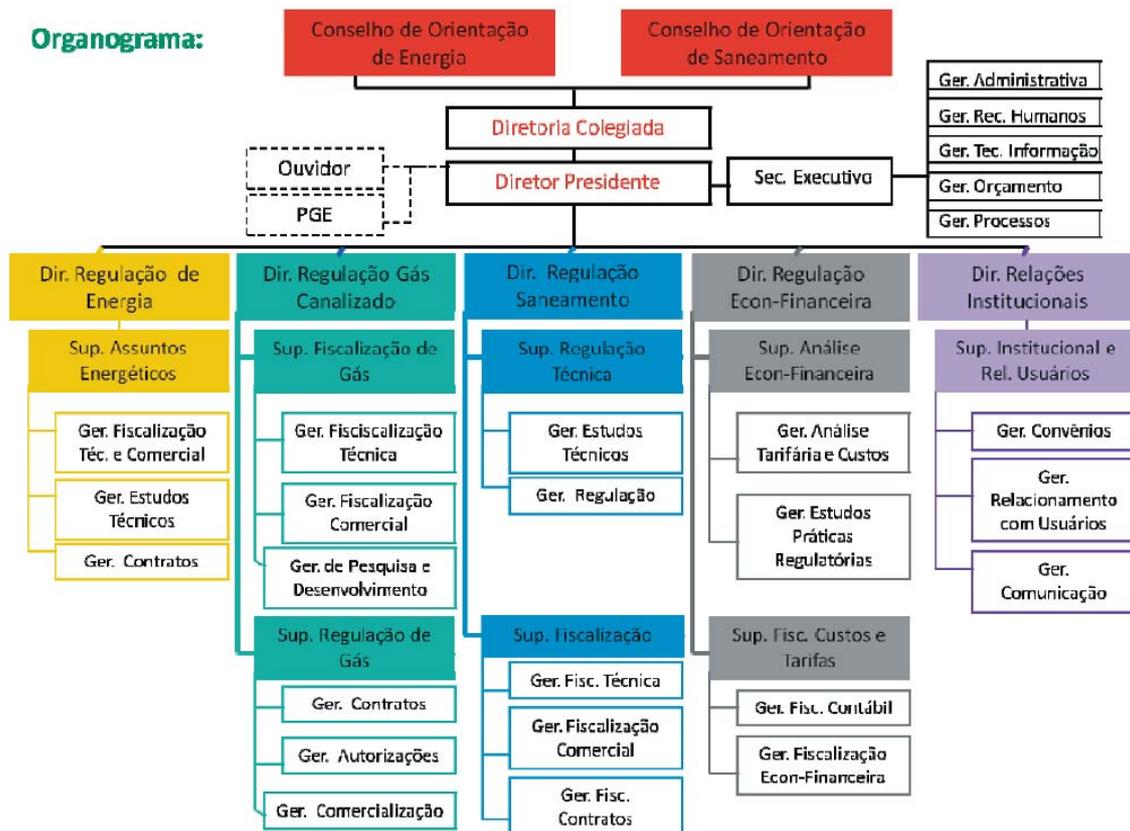
*A Arsesp fiscaliza os serviços de distribuição de energia elétrica prestados por 14 concessionárias, 12 permissionárias, que atendem juntas cerca de 15 milhões de usuários em São Paulo. A Agência também fiscaliza a operação de Pequenas Centrais Hidroelétricas (PCHs) e das Pequenas Centrais Termoeletricas (PCTs).*

⇒ Gás Canalizado

*A Arsesp regula e fiscaliza os serviços de distribuição de gás canalizado de 3 (três) concessionárias, que atendem atualmente cerca de 890 mil usuários (industriais, comerciais e residenciais).*

## ESTRUTURA ADMINISTRATIVA

A Agência está estruturada da seguinte forma:



# Saneamento

## INTRODUÇÃO

O ano de 2010 ficará marcado na Arsesp por importantes fatos: admissão dos concursados, que permite o desenvolvimento das atividades preconizadas na Lei Complementar nº 1.025, e a mudança da sede, necessária para abrigar estes funcionários com conforto e tecnologia necessária.

Em particular, no que diz respeito à Diretoria de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Saneamento Básico, ressalta-se a entrada em vigor da Deliberação nº 106, em 13 de janeiro de 2010, que estabelece as condições gerais para a prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário e explicita os direitos e deveres dos usuários e dos permissionários desses serviços.

Outro fato relevante foi a assinatura do Contrato de Prestação de Serviços Públicos de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário entre o Estado, o Município de São Paulo e a Sabesp, assegurando à concessionária o direito de explorar a prestação de serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário da capital com exclusividade enquanto vigorar o contrato e, no seu Capítulo Quarto, delega à Arsesp, também com exclusividade, as funções de regulação, inclusive tarifária, controle e fiscalização dos serviços.

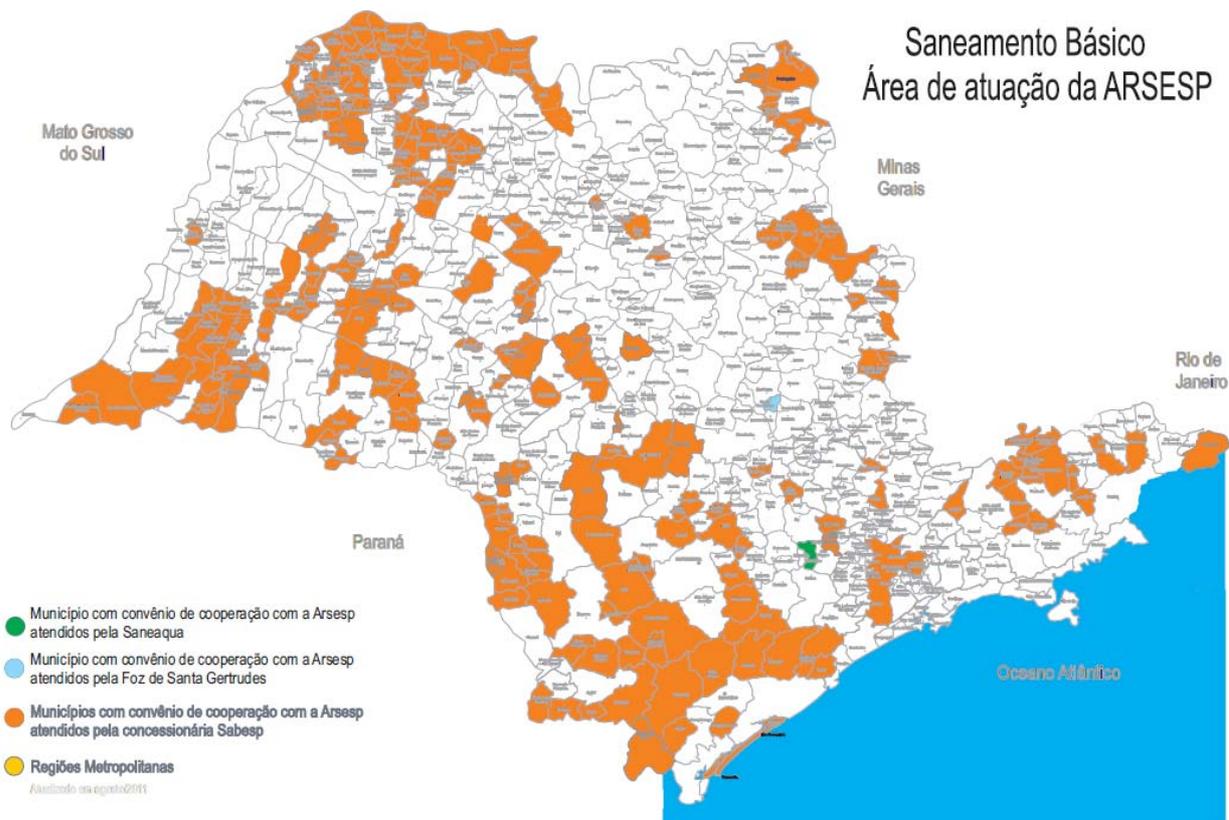
A celebração do convênio entre Estado e Município de São Paulo e do contrato em questão, representou momento histórico, pois além de regulamentar a relação Município-Sabesp já existente, serviu de exemplo para outras cidades na mesma situação.

Apesar da equipe limitada em 2010, a Diretoria de Saneamento realizou diversas atividades, expostas de forma resumida neste relatório.

## FATOS RELEVANTES

- ⇒ **Admissão dos concursados**, propiciando ampliação da atuação nas áreas de regulação e fiscalização do saneamento básico;
- ⇒ **Entrada em vigor em 13/01/2010 da Deliberação nº 106/2009**, que estabeleceu o direito e deveres dos usuários e dos prestadores de serviços;
- ⇒ **Assinatura do Convênio celebrado entre o Estado de São Paulo e o município de São Paulo**, com anuência da Arsesp e Sabesp, com a finalidade de compartilhar a responsabilidade pelo oferecimento do serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário na Capital;
- ⇒ **Assinatura dos Convênios de Cooperação entre o Estado de São Paulo e os municípios de Mairinque e Santa Gertrudes**, visando a gestão associada dos serviços de saneamento básico, com a delegação ao Estado das competências municipais de regulação, inclusive tarifária, e de fiscalização dos serviços. Iniciou-se, assim, um novo ciclo para a Arsesp: a regulação e fiscalização do saneamento básico tendo empresas privadas como prestadoras desses serviços.

## ÁREA DE CONCESSÃO



[www.arsesp.sp.gov.br](http://www.arsesp.sp.gov.br)  
(11) 3293-5100

**ARSESP**  
AGÊNCIA REGULADORA DE  
SANEAMENTO E ENERGIA  
DO ESTADO DE SÃO PAULO

## EQUIPE



*Equipe no início de 2010*



*Equipe no fim de 2010*

## ATIVIDADES

### 1. ESTUDOS

#### **1.1 Modelagem do manual de fiscalização técnico comercial**

Para fins de elaboração de procedimentos de fiscalização das práticas comerciais e de mecanismos de acompanhamento dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário em municípios regulados pela Arsesp, deu-se prosseguimento ao edital de concorrência Arsesp nº 024/2009.

A empresa contratada realizou a coleta, atualização e análise de dados de 160 municípios que dispunham de gestão associada dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário com a Sabesp. Foram feitas visitas *in loco*, focando, principalmente, o levantamento das condições existentes e dos problemas identificados nas instalações de atendimento ao público (loja e *call center*).

#### **1.2 Teste do Manual de Fiscalização Técnico-Operacional**

Em dezembro de 2008 a Agência licitou, por meio do edital de concorrência Arsesp N.º 0359/2008, a contratação de empresa especializada em serviços técnicos de engenharia para proposição de procedimentos para fiscalização técnico-operacional da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário. O trabalho ocorreu em dois lotes - sendo o primeiro com 52 municípios e o segundo com 54 -, em um total de 106 municípios regulados pela Arsesp. Como produto final deste processo, foi entregue à Agência, em novembro de 2009, dois manuais de fiscalização técnico-operacionais, sendo um para cada lote.

Nas ações fiscalizadoras ocorridas em 2010, iniciamos os testes com estes produtos objetivando seu aprimoramento e unificação. Pretende-se encerrar este procedimento em 2011, com a oficialização do Manual de Fiscalização Técnico-Operacional.

#### **1.3 Procedimentos de Fiscalização na área Comercial para Atendimento aos Usuários**

O objetivo desta atividade foi elaborar procedimentos específicos de fiscalização das áreas comerciais de atendimento aos usuários.

Os serviços compreenderam a avaliação dos indicadores, dos padrões e dos parâmetros de qualidade e de desempenho utilizados pelo prestador dos serviços, quanto ao cumprimento das metas (de atendimento e de qualidade) dos serviços estabelecidos nos contratos de programa, bem como a proposição de outros indicadores.

#### **1.4 Elaboração de Procedimentos para a Avaliação da Qualidade e do Desempenho dos Serviços**

Visando o aperfeiçoamento dos instrumentos e das metodologias necessárias para que a Arsesp cumpra suas funções, de acordo com suas competências legais, esta atividade teve por objetivo a proposição de mecanismos que possam ser utilizados na fiscalização das prestações dos serviços e que tenham foco na avaliação da qualidade e do desempenho sem, contudo, se limitar aos critérios e parâmetros adotados nos contratos de programa já firmados. As proposições buscaram definir principalmente um conjunto de indicadores que permitirão avaliar do ponto de vista das atividades comerciais, o atendimento, entre outros, dos seguintes aspectos:

- ⇒ O cumprimento da legislação do Código de Defesa do Consumidor dos convênios e dos contratos de programa;

- ⇒ Os condicionantes da prestação de serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário intervenientes no cumprimento da legislação, dos convênios e dos contratos;
- ⇒ O atendimento ao consumidor por procedimentos, tais como: agência, telefone, *call center*, 195 e internet;
- ⇒ Procedimentos de acompanhamento do andamento das ações para solução de problemas apontados pelo consumidor, dando o correspondente retorno aos mesmos sobre a solução do problema.

## **2. REGULAÇÃO**

Ao longo de 2010 a Arsesp deu continuidade aos trabalhos de regulação, elaborando e aperfeiçoando normas e procedimentos que disciplinam a prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário. Em janeiro de 2010 entrou em vigor a Deliberação Arsesp nº 106/2009, que regulamenta as condições gerais para a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário. Em consequência disto, foram homologados pela Arsesp o modelo de ligação padrão, a Tabela de Preços e Prazos de Serviços e o Contrato de Adesão, bem como, estabelecidos parâmetros para os serviços das centrais de atendimento telefônico ao usuário da Sabesp, dentre outros.

### **2.1 Deliberações elaboradas e publicadas em 2010 para os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.**

Além das deliberações sobre [tarifas e aspectos econômico-financeiros](#) foram também editadas:

- ⇒ **DELIBERAÇÃO ARSESP Nº 122 DE 12/02/2010** - Prorroga os prazos para a emissão do recibo de quitação ou atestado de existência de débitos pendentes dos serviços prestados aos usuários até o mês de maio de 2010;
- ⇒ **DELIBERAÇÃO ARSESP Nº 130 DE 11/03/2010** - Dispõe sobre a aprovação do modelo do contrato de adesão de prestação de serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário;
- ⇒ **DELIBERAÇÕES ARSESP Nº 153 DE 16/07/2010; Nº 154 DE 22/07/2010 E Nº 180 DE 08/11/2010** – Dispõem sobre a Homologação da Tabela de Preços e Prazos de Serviços da Sabesp.

### **2.2 Indicadores contratuais**

Além dos instrumentos administrativos legais, a Arsesp estabelece e aperfeiçoa a metodologia de aquisição e tratamento de variáveis junto aos prestadores de serviços (Sabesp – em andamento; Foz do Brasil e Saneaqua – em estudo), com o objetivo de obter os indicadores de desempenho previstos nos contratos de programa assinados entre os prestadores de serviços e as Prefeituras Municipais.

O indicador com menor taxa de cumprimento em 2007 foi o de Tratamento de Esgoto – TE, com grau de cumprimento observado em somente de 37,25% dos municípios. Em 2008 observou-se uma melhoria nesse desempenho, visto que o indicador com o menor índice de cumprimento (nível de Cobertura com Sistema de Coleta de Esgotos - CES) atingiu 80,26% dos municípios. O índice de Desempenho da Qualidade de Água Distribuída foi o indicador com maior índice de cumprimento, o que reflete a grande atenção com suas responsabilidades relativas ao controle e vigilância da qualidade da água para consumo humano e seu padrão de potabilidade.

Com base nos indicadores contratuais, monitorados através de metas estabelecidas nos contratos de programa, realiza-se o acompanhamento e análise dos serviços prestados, a fim de avaliar o desempenho dos prestadores de serviços regulados e fiscalizados pela Arsesp.

### **Indicadores contratuais dos municípios do interior – tendo como prestador de serviço a Sabesp.**

Os indicadores para os 197 municípios estabelecidos nos Contratos Programa foram os seguintes:

- ⇒ **ÍNDICE DE COBERTURA COM ABASTECIMENTO DE ÁGUA – CAA:** mede o percentual de domicílios com disponibilidade de acesso ao sistema de abastecimento de água.
- ⇒ **ÍNDICE DE PERDAS TOTAIS POR RAMAL – IPDT:** mede o índice de perdas físicas totais por ramal de distribuição.
- ⇒ **ÍNDICE DE COBERTURA COM SISTEMA DE COLETA DE ESGOTOS – CES:** mede o percentual de domicílios com disponibilidade de acesso ao sistema de coleta de esgotos.
- ⇒ **ÍNDICE DE QUALIDADE DA ÁGUA DISTRIBUIDA – IDQAD:** mede o índice de qualidade da água, de acordo com a Portaria nº 518 do Ministério da Saúde.
- ⇒ **ÍNDICE DE TRATAMENTO DE ESGOTO EM RELAÇÃO AO ESGOTO COLETADO – TE:** mede o percentual de economias residenciais ligadas à rede, com tratamento de esgotos.

Baseados nestes conjuntos de indicadores, foram estabelecidas as metas a serem cumpridas ao longo dos 30 anos de vigência dos Contratos Programa.

A Arsesp analisa anualmente tais contratos por meio dos indicadores, metas, despesas e investimentos previstos em cada município.

### **Indicadores contratuais entre a Sabesp e o município de São Paulo**

A Arsesp está definindo metodologia para aquisição e tratamento das variáveis dos indicadores previstos no contrato de programa com o Município de São Paulo, com a finalidade de acompanhar o desempenho dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário operados pela Sabesp.

Os indicadores estabelecidos no referido contrato são:

\* Indicadores de nível de prestação de serviço

- ⇒ **ÍNDICE DE COBERTURA DOS DOMICÍLIOS COM ABASTECIMENTO DE ÁGUA – ICA:** mede o percentual de domicílios com disponibilidade de acesso ao sistema público de abastecimento de água.
- ⇒ **ÍNDICE DE ATENDIMENTO DOS DOMICÍLIOS COM ABASTECIMENTO DE ÁGUA – IAA:** mede o percentual de domicílios ligados ao sistema público de abastecimento de água.

- ⇒ **ÍNDICE DE COBERTURA DO SERVIÇO DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO – ICE:** mede o percentual de domicílios com disponibilidade de acesso ao sistema público de coleta de esgotos.
- ⇒ **ÍNDICE DE ATENDIMENTO DOS DOMICÍLIOS COM ESGOTAMENTO SANITÁRIO – IAE:** mede o percentual de domicílios ligados ao sistema público de coleta de esgotos.
- ⇒ **ÍNDICE DE TRATAMENTO DOS ESGOTOS COLETADOS POR VOLUME – ITEC:** mede a fração de esgoto coletado que é encaminhado para tratamento.
- ⇒ **ÍNDICE DE TRATAMENTO DOS ESGOTOS COLETADOS POR ECONOMIA – ITEC (novo):** indicador em construção, que mede o número de economias coletadas conduzidas para o tratamento de esgotos.

\* Indicadores de uso da infraestrutura de produção e tratamento

- ⇒ **ÍNDICE DE UTILIZAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TRATAMENTO DE ÁGUA – IIA:** acompanha o grau de utilização das estações de tratamento de água, em porcentagem.
- ⇒ **ÍNDICE DE UTILIZAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TRATAMENTO DE ESGOTOS – IIE:** acompanha o grau de utilização das estações de tratamento de esgoto, em porcentagem.

\* Indicadores de investimentos

- ⇒ **ÍNDICE DE INVESTIMENTOS EM SANEAMENTO – IIS:** verifica o percentual dos investimentos realizados em saneamento.
- ⇒ **INDICADORES DE ATENDIMENTO AO CLIENTE**
  - **ÍNDICE DE RECLAMAÇÕES POR ECONOMIA – IRE:** mede as reclamações quanto à prestação dos serviços de água e esgoto no município (por milhar de economias).
  - **TEMPO MÉDIO DE ESPERA – TME:** mede a prontidão do sistema de atendimento telefônico. É representado pela média de tempo em minutos, apurada diariamente, a partir do atendimento feito pela Unidade de Resposta Audível (URA).

\* Indicador de nível de serviço administrativo

- ⇒ **ÍNDICE DE APURAÇÃO DE CONSUMO – IAC:** mede a eficiência da leitura.

### 2.3 Sistema de Registro de Incidentes

A comunicação de incidentes, como estabelecido na Deliberação Arsesp nº 052/2009, fornece subsídios para o conhecimento imediato dos incidentes relacionados à qualidade e continuidade da prestação de serviços que afetam a vida de milhões de usuários espalhados pelos municípios regulados pela Arsesp. Este acompanhamento permite identificar situações graves ou urgentes, incidentes recorrentes, pontos críticos e oportunidades de melhoria.

Nos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, de acordo com o §1º do art. 1º da Deliberação Arsesp nº 052/2009, entende-se por incidente qualquer ocorrência não programada, relacionada à instalações, equipamentos ou serviços operacionais, decorrente de fato ou ato intencional ou acidental que, de maneira isolada ou cumulativa, possa implicar em riscos iminentes de danos, dano efetivo, prejuízos materiais, fatalidades ou ferimentos, ou interrupção da prestação de serviços, sem aviso prévio. Na tabela resumo a seguir, observamos que em 2010 houve 142 incidentes:

<b>Incidentes 2010</b>	<b>Água</b>	<b>Esgotamento</b>	<b>Total</b>
Município São Paulo	33	4	37
Municípios do Interior	98	7	105
<b>Total</b>	<b>131</b>	<b>11</b>	<b>142</b>

Verifica-se que os serviços de água geraram o maior número de incidentes, ou seja, 131 contra 11 dos serviços de esgotamento sanitário.

Avaliando os 142 incidentes registrados, detectou-se que 117 foram normalizados em menos de 48 horas, sendo 25 incidentes normalizados em período superior a este. Destaca-se, ainda, que dos 117 incidentes, 28 foram solucionados em menos de 12 horas.

As causas desses incidentes, em sua maioria, foram rompimentos de tubulação. No entanto, 12 deles foram causados por falta de energia elétrica e não por circunstâncias operacionais intrínsecas do prestador de serviço.

### **3. FISCALIZAÇÃO**

Em 2010, o processo de fiscalização começou a tomar corpo, com a chegada de seis concursados em julho e mais 12 em novembro. A eles se somaram dois assessores, fortalecendo, assim, a equipe de fiscalização de saneamento da Arsesp.

No ano de 2010 foram realizados quatro 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.
- ⇒ **Periódica** - é efetuada anualmente *in loco*, obedecendo a um calendário fixo previamente estabelecido. Atualiza a base de dados e verifica possíveis não-conformidades. É pró-ativa, pode ser preventiva, identifica fatores e/ou pontos que estão prejudicando ou possam a vir a prejudicar a prestação dos serviços.
- ⇒ **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.

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

Neste ano, foram realizadas **186 fiscalizações**, assim divididas:

Fiscalizações	n°
Permanentes	106 (1)
Periódicas	60 (2)
Específicas	15
Comerciais	5

(1) 53 sistemas de abastecimento de água e 53 sistemas de esgotamento sanitário

(2) 30 sistemas de abastecimento de água e 30 sistemas de esgotamento sanitário

### 3.1 Fiscalização permanente

Foram realizadas **106 fiscalizações permanentes** de saneamento nos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário de 53 municípios.

#### QUADRO DAS FISCALIZAÇÕES PERMANENTES REALIZADAS EM 2010

Município	Água(A)/Esgoto(E)	Data
Itaberá	A / E	Abril
Lorena	A / E	Maio
São João da Boa Vista	A / E	Maio
Bananal	A / E	Maio
Bocaina	A / E	Maio
São Manuel	A / E	Maio
Ilha Comprida	A / E	Maio
Iguape	A / E	Maio
Cananéia	A / E	Junho
Itapetininga	A / E	Junho
Sete Barras	A / E	Junho
Itapirapuã Paulista	A / E	Julho
Itaóca	A / E	Julho
Cássia dos Coqueiros	A / E	Julho
Serra Azul	A / E	Julho
Itariri	A / E	Julho
Miracatu	A / E	Julho
Cabreúva	A / E	Julho
Eldorado	A / E	Julho
Porangaba	A / E	Julho

<b>Município</b>	<b>Água(A)/Esgoto(E)</b>	<b>Data</b>
Tremembé	A / E	Agosto
Anhembi	A / E	Agosto
Pindamonhangaba	A / E	Agosto
Roseira	A / E	Agosto
Pedregulho	A / E	Agosto
Embu Guaçu	A / E	Agosto
Santo Antonio do Jardim	A / E	Agosto
Campos do Jordão	A / E	Agosto
Pratânia	A / E	Agosto
Alvinlândia	A / E	Setembro
Ubirajara	A / E	Setembro
Piacatu	A / E	Setembro
Gabriel Monteiro	A / E	Setembro
Divinolândia	A / E	Setembro
Araçariguama	A / E	Setembro
Ribeirão Corrente	A / E	Setembro
Guzolândia	A / E	Setembro
Mococa	A / E	Setembro
Franca	A / E	Setembro
Jarinu	A / E	Setembro
Espirito Santo do Pinhal	A / E	Outubro
Rifaina	A / E	Outubro
Buritizal	A / E	Outubro
Jeriquara	A / E	Outubro
São Bento do Sapucaí	A / E	Outubro
Lins	A / E	Outubro
Balbinos	A / E	Outubro
Auriflamma	A / E	Novembro
Lagoinha	A / E	Novembro
Palmeira D'Oeste	A / E	Novembro
São Luiz do Paraitinga	A / E	Novembro
Cruzália	A / E	Novembro
Santana da Ponte Pensa	A / E	Dezembro

### 3.2 Fiscalização periódica

Foram realizadas **60 fiscalizações periódicas** de saneamento nos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário de trinta municípios.

Apresentamos a seguir algumas fiscalizações periódicas realizadas:

#### Cabreúva



*Fiscalização realizada dias 21 e 22 de julho de 2010. Seis aeradores quebrados na ETE Jacaré, tornando o sistema deficiente.*



*Elevatória Final em condições de abandono. Grades de segurança do piso abertas, com risco de acidentes.*

## Divinolândia



*Realizada entre 15 e 17 de setembro de 2010, quando foram fiscalizados o sistema de abastecimento de água, o sistema de esgotamento sanitário e a Agência de Atendimento. Foi detectado problema de geração de odor.*

## Mocóca



*Fiscalização realizada entre 22 e 24 de setembro de 2010. Superfloração de algas na lagoa facultativa da ETE de São Benedito das Areias.*

## Espírito Santo do Pinhal



*Na visita foram observadas má conservação da Casa de Bombas e acúmulo de areia e vegetação na Lagoa Anaeróbia.*

## São João da Boa Vista



*Fiscalização periódica realizada em 13 de maio de 2010.*

*Mau estado de conservação das instalações civis na ETE: desgaste das estruturas metálicas, junto à chegada de esgoto.*



*Falta de definição para a disposição final para o lodo gerado na ETE. A Sabesp apresentou um calendário para regularização das não-conformidades.*

#### QUADRO DAS FISCALIZAÇÕES PERIÓDICAS REALIZADAS EM 2010

Município	Água(A)/Esgoto(E)	Data
Araçariguama	A / E	Janeiro
Jarinu	A / E	Fevereiro
Itaberá	A / E	Março
São João da Boa Vista	A / E	Maio
Lorena	A / E	Junho
Bananal	A / E	Junho
Águas da Prata	A / E	Junho
Sete Barras	A / E	Julho
Cabreúva	A / E	Julho
Porangaba	A / E	Anhembi
Anhembi	A / E	Agosto

Município	Água(A)/Esgoto(E)	Data
Pindamonhangaba	A / E	Agosto
Roseira	A / E	Agosto
Campos do Jordão	A / E	Agosto
Tremembé	A / E	Agosto
Alvinlândia	A / E	Setembro
Ubirajara	A / E	Setembro
Piacatu	A / E	Setembro
Gabriel Monteiro	A / E	Setembro
Divinolândia	A / E	Setembro
Mococa	A / E	Setembro
Miracatu	A / E	Setembro
Santo Antonio do Jardim	A / E	Outubro
Espírito Santo do Pinhal	A / E	Outubro
Ilha Comprida	A / E	Outubro
Iguape	A / E	Outubro
Rifaina	A / E	Outubro
Pedregulho	A / E	Outubro
Coronel Macedo	A / E	Novembro
Itaporanga	A / E	Novembro

### 3.3 Fiscalização específica

Foram realizadas **quinze fiscalizações específicas** de saneamento nos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário de 10 municípios.

Apresentamos a seguir alguns exemplos:

#### **Fiscalização Específica à Distância – São José dos Campos**

- ⇒ O prefeito do Município solicitou providências em relação a falha na comunicação da manutenção na rede de abastecimento de água, que provocou a descontinuidade na prestação dos serviços em 08 de junho de 2006 no período das 7h às 18h.
- ⇒ Acompanhamento foi realizado à distância.
- ⇒ Foi gerado um Termo de Notificação de Saneamento.

### **ETE São Miguel – São Paulo**

- ⇒ Fiscalização específica realizada em 29 de setembro de 2010, em continuidade às ações de acompanhamento de retomada da operação da ETE face à inundação ocorrida no ano anterior.
- ⇒ A Arsesp realizou a fiscalização em cada um dos componentes principais das unidades operacionais, constatando a normalidade do tratamento, porém com a vulnerabilidade pela ausência de equipamentos e instalações reservas.



*Gradeamento fino - ETE São Miguel*

### **Adutora Theodoro Ramos – São Paulo**

- ⇒ Apresentou vazamento, deixando mais 750.000 moradores da Zona Sul da cidade de São Paulo sem abastecimento de água.
- ⇒ Foi formalizado um TAC – Termo de Ajustamento de Conduta entre a Sabesp e a Arsesp.



*São Paulo: Adutora Theodoro Ramos - Vazamento*

## ETA Jurubatuba – Guarujá

- ⇒ Em março foi realizada fiscalização para verificar o andamento das obras da ETA Jurubatuba e constatado a coerência entre estágio da obra e novo cronograma apresentado.
- ⇒ Foi feita nova fiscalização em outubro e verificado avanço discreto no andamento das obras. Considerando o volume de obras a ser realizado, foi sinalizado que o cumprimento do cronograma poderia ser prejudicado.



Guarujá: ETA Jurubatuba – Estrutura da Calha Parshall / Módulo 1 da ETA

## São José dos Campos

- ⇒ Em março de 2010 a Agência realizou fiscalização específica com objetivo de verificar *in loco* o andamento das obras da elevatória. Foi constatado que as obras da EEE Final Vidóca estavam em andamento e coerente com o novo cronograma apresentado.
- ⇒ Em nova fiscalização, em outubro de 2010, constatou-se que as obras civis, a instalação de equipamentos e a montagem eletro-mecânica ainda não estavam concluídas e a operação do sistema não tinha sido iniciada, apresentando um atraso de 45 (quarenta e cinco dias) em relação ao último cronograma.
- ⇒ A Sabesp justificou o atraso pela demora da alfândega na liberação dos equipamentos importados e apresentou nova previsão de conclusão das obras, que foi cumprida.



São José dos Campos: Caixa de Chegada e Grades Mecanizadas / Estação Elevatória de Esgoto Final Vidóca, Vista Geral

## São Miguel Arcanjo

- ⇒ Fiscalização realizada em função de denúncia apresentada pelo Presidente da Câmara dos Vereadores do Município, sobre a falta de tratamento de esgoto dos bairros Abaitinga e Gaviões e, conseqüentemente, a contaminação de mananciais, que foi admitida e solucionada pela Sabesp.
- ⇒ Com relação à implantação do Sistema de Esgoto Sanitário nos bairros Abaitinga/ Gaviões, a Sabesp, em nota técnica, apresentou um cronograma para implantação, com previsão de conclusão para 2013.

### QUADRO DAS FISCALIZAÇÕES ESPECÍFICAS REALIZADAS EM 2010

Município	Água(A)/	Data	Obs.
Aduora Theodoro Ramos – S. Paulo	A	Fevereiro	Vazamento
Itapecerica da Serra	A	Março	Falta de água
São Miguel Arcanjo	E	Abril	ETE
Ferraz de Vasconcelos – São Paulo	A	Maio	Vazamento
Estrada do M' Boi Mirim – São Paulo	A	Maio	Vazamento
São José dos Campos	E	Junho	EEEF Vidoca
Guzolândia	A	Julho	Uso inadequado de equipamentos
Barueri – Vila Militar	A	Agosto	Vazamento
Embu Guaçu	A	Agosto	
Parelheiros – São Paulo	A	Setembro	Vazamento
ETE São Miguel – São Paulo	E	Setembro	Funcionamento parcial - Inundação
Av Cangaíba – São Paulo	A	Outubro	Vazamento
ETA Jurubatuba – Guarujá	A	Outubro	Construção
São José dos Campos	E	Outubro	EEEF Vidoca
Itaporanga	A	Dezembro	

### 3.4 Fiscalização Comercial

Foram realizadas **5 fiscalizações periódicas comerciais** de saneamento nos Sistemas de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário de três municípios.

#### **Sabesp Costa Carvalho, São Paulo**

- ⇒ Fiscalização comercial no *call center*, em 11 de maio de 2010.
- ⇒ Fiscalização comercial na Agência Virtual, em 13 de maio de 2010.

#### **Agência Vila Mariana, São Paulo**

- ⇒ Fiscalização comercial no atendimento de balcão, em 12 de maio de 2010.

#### **Itapetininga**

- ⇒ Fiscalização comercial no *call center*, em 16 de junho de 2010.

#### **Capão Bonito**

- ⇒ Fiscalização comercial no atendimento de balcão, no dia 17 de junho de 2010.

### 3.5 Termo de Notificação de Saneamento e Auto de Infração

Em 2010 foram emitidos três termos de notificação:

- ⇒ TNS 001/2010 – THEODORO RAMOS, referente ao arrendamento da Aduora Theodoro Ramos, ocorrido em 08/02/2010 na região sul de São Paulo.
- ⇒ TNS 002/2010 - GUZOLÂNDIA, referente ao uso inadequado de equipamentos na prestação de serviço de abastecimento de água.
- ⇒ TNS 003/2010 – SÃO JOSÉ DOS CAMPOS, notificação por falha de comunicação da Sabesp sobre a realização de manutenção em sistemas de captação, tratamento e reservação de água. A concessionária deve comunicar a Arsesp, conforme artigo 10, inciso X, b, da Deliberação Arsesp nº 31/2008.

Em 27 de outubro de 2010 foi encaminhado à Sabesp Auto de Infração de Saneamento nº 0001/2010. Após a apresentação do TNS e dos documentos a ele anexados, a Sabesp apresentou sua manifestação em 3 de setembro de 2010, sendo que os argumentos apresentados não foram considerados suficientes para ensejar o arquivamento do TNS.

# Energia Elétrica

## INTRODUÇÃO

A Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo - Arsesp tem executado as atividades de fiscalização técnica, comercial e de indicadores de desempenho, nas concessionárias e permissionárias de distribuição de energia elétrica e nas pequenas centrais hidrelétricas e termelétricas que atuam no estado de São Paulo, a partir de convênio de delegação e descentralização, firmado com a Agência Nacional de Energia Elétrica - Aneel.

A Arsesp também tem se esforçado para o aprimoramento da regulação do setor elétrico, promovendo reuniões individuais com as concessionárias e demais agentes do setor, com o objetivo de elucidar possíveis vácuos regulatórios. As reuniões com a agência federal visam adequar essas lacunas aos objetivos de modicidade tarifária, segurança do suprimento e à evolução tecnológica.

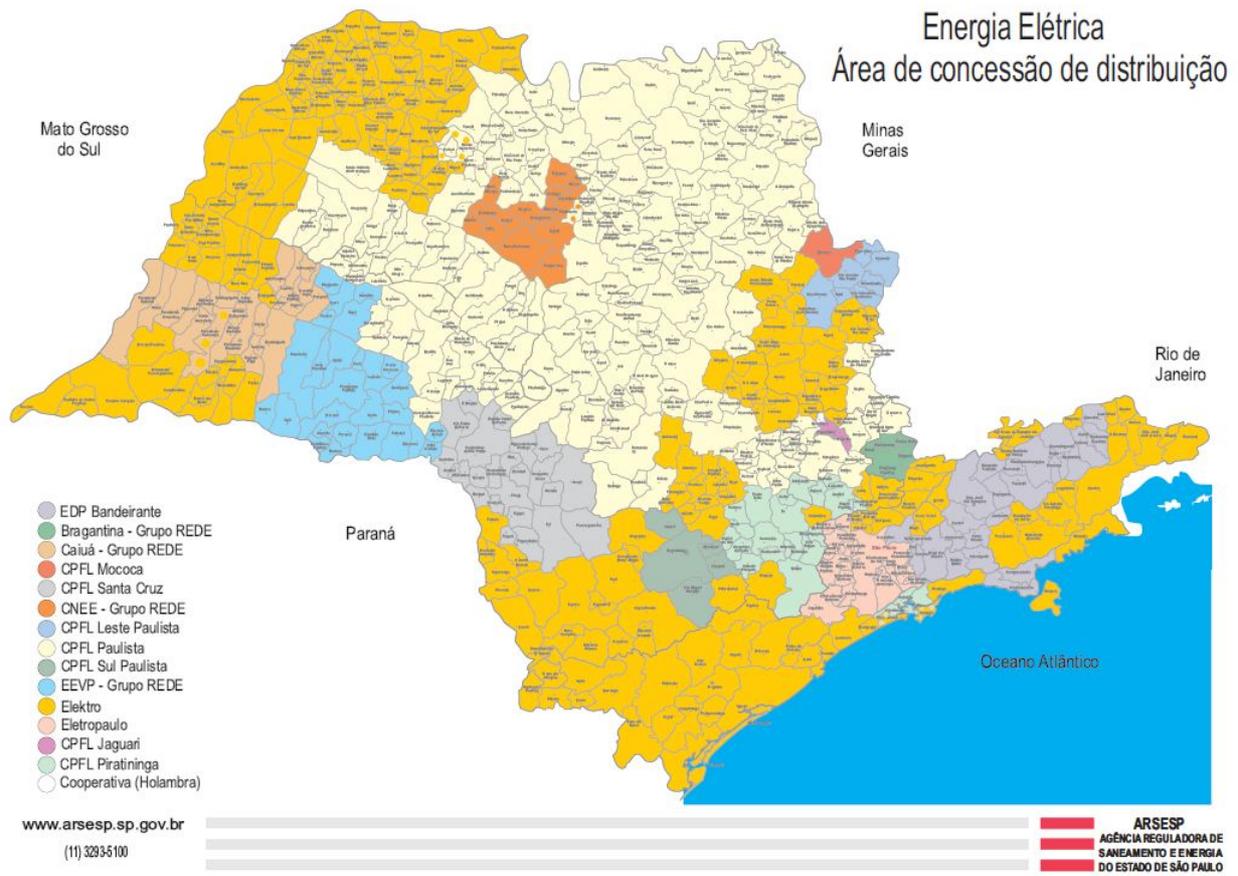
Neste sentido, cabe destacar as ações voltadas à adequação da regulação relativa ao transporte de tração elétrica, condomínios industriais, regularização de permissionárias e autorizadas, entre outros.

Em relação ao equilíbrio das relações das concessionárias e seus consumidores, foram desenvolvidas ações de análise das manifestações e processos administrativos nos quais não se obteve consenso entre as partes. Reuniões de mediação, no trâmite entre estas instâncias, buscam agilizar soluções que garantam o equilíbrio requerido nos serviços públicos de fornecimento de energia.

A partir de concurso público realizado no fim de 2010, foram incorporados à equipe de fiscalização que trabalha dentro do convênio Aneel/Arsesp, 13 Especialistas em Regulação e 2 Analistas de Suporte à Regulação.

A perspectiva para 2011 envolve adequação das equipes de fiscalização (com o ingresso desses novos funcionários), a continuidade do treinamento para sua rápida adaptação, incluindo acompanhamento da evolução regulatória do setor elétrico e ampliação do escopo e do universo das fiscalizações no estado de São Paulo. Para tanto, será necessário um incremento da fiscalização, tanto na área de PCHs e PCTs, como nas distribuidoras paulistas. O redirecionamento da filosofia de fiscalização está em discussão com a Aneel para aplicação em 2011.

# ÁREA DE CONCESSÃO



## COMPETÊNCIAS

A Arsesp executou as atividades de fiscalização técnica, comercial e de indicadores de desempenho nas concessionárias e permissionárias de distribuição de energia elétrica e nas pequenas centrais hidrelétricas (PCHs) e termelétricas (PCTs) que atuam no estado de São Paulo. A execução dessas atividades deu-se por meio de convênio de delegação e descentralização, firmado com a Aneel.

Para o período de 2009 a 2013, foi assinado entre a Arsesp e a Aneel, o Convênio de Cooperação Técnica no valor total de R\$ 40 milhões. Este convênio propiciou a continuidade da atuação da Arsesp no estado de São Paulo, no trabalho de fiscalização das PCHs e PCTs, das concessionárias e das permissionárias de distribuição de energia elétrica, que atendem cerca de 15 milhões de usuários.

A parceria entre a Arsesp e Aneel teve início em 1998, quando foi instituída a antiga Comissão de Serviços Públicos de Energia do Estado de São Paulo – CSPE e assinado o primeiro Convênio de Cooperação e de Descentralização entre as agências.

Para o ano de 2010, o valor pactuado para dar suporte ao trabalho de descentralização da fiscalização foi de R\$ 3.576.163,90.

Dentro do convênio de delegação e descentralização, firmado pela Arsesp e Aneel, foi acordado o Termo Anual de Descentralização – TAD 2010 que definiu as metas e atividades relativas ao ano de 2010.

Com base nesse Plano de Ação, são realizadas pela Arsesp as seguintes atividades:

- ⇒ fiscalização técnica e comercial nas 14 concessionárias de distribuição de energia elétrica que atuam no estado de São Paulo;
- ⇒ fiscalização, acompanhamento e controle por indicadores da qualidade do serviço e do produto das 14 concessionárias de distribuição de energia elétrica de forma a assegurar a prestação adequada dos serviços aos consumidores;
- ⇒ fiscalização das PCH's - Pequenas Centrais Hidrelétricas e das PCT's – Pequenas Centrais Termelétricas em operação no estado de São Paulo;
- ⇒ apoio técnico à Aneel na conclusão do plano de regularização das cooperativas de eletrificação rural;
- ⇒ operação do Serviço de Atendimento aos Usuários (SAU), que recebe e atende as reclamações dos consumidores insatisfeitos com o atendimento e os serviços prestados pelas empresas do setor elétrico, elaborando relatórios mensais à Aneel (ver Capítulo “Relações Institucionais”);
- ⇒ implantação e desenvolvimento de processos administrativos a partir de reclamações de consumidores que mantiveram suas reclamações após análise do Serviço de Atendimento aos Usuários;
- ⇒ realização de mediações dos conflitos de interesse entre os consumidores e as concessionárias, com vistas à solução de problemas e ao aprimoramento na prestação do serviço público de energia elétrica;
- ⇒ acompanhamento e fiscalização do programa Luz Para Todos;

## ATIVIDADES

### 1. DESCRITIVO DA ÁREA DE ATUAÇÃO

A seguir são apresentados os dados de mercado das concessionárias e permissionárias reguladas pela Aneel e fiscalizadas pela Arsesp.

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

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

A localização das áreas de concessão dos serviços públicos de distribuição de energia elétrica do estado de São Paulo, o perfil das concessionárias e dados sobre o mercado no ano de 2009 são apresentados na figura e tabelas a seguir.

Discriminação	Unidades	Empresas							
		EDP	CPFL Piratininga	CPFL	Elektro (1)	Eletropaulo	Demais empresas	Consumidores Livres	Total
<b>Área de Concessão</b>									
Área abrangida	km <sup>2</sup>	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	4,6	3,4	9,2	5,2	16,4	2,3	-	41,1
Densidade Populacional	hab/km <sup>2</sup>	466,7	496,9	101,7	56,4	3.623,5	52	-	165,4
<b>Energia Distribuída (2009)</b>									
<b>Total</b>	<b>GWh</b>	<b>8.584</b>	<b>8.542</b>	<b>19.978</b>	<b>10.697</b>	<b>34.485</b>	<b>4.509</b>	<b>31.266</b>	<b>118.061</b>
Residencial	GWh	2.992	3.026	6.922	3.443	15.015	1.479	0	32.877
Industrial	GWh	2.953	2.884	5.469	3.769	6.031	1.184	28.305	50.595
Comercial	GWh	1.698	1.709	4.150	1.639	10.752	745	1.063	21.756
Demais	GWh	941	923	3.437	1.846	2.687	1.101	1.898	12.833
<b>Consumidores em dezembro de 2009</b>									
<b>Total</b>	<b>nº mil</b>	<b>1.482</b>	<b>1.367</b>	<b>3.503</b>	<b>2.075</b>	<b>6.003</b>	<b>863</b>	<b>0,563</b>	<b>15.293</b>
Residencial	nº mil	1.357	1.262	3.092	1.774	5.594	721	-	13.800
<b>Indicadores (2)</b>									
Densidade de Consumo - Anual	MWh/km <sup>2</sup>	870,9	1.248,5	220,9	116,1	7.619,3	100,7	-	474,9
Consumo/Consumidor - Mensal	kWh	482,7	520,7	475,3	429,6	478,7	435,4	4.627,9	643,3

(1) As informações não compreendem os valores relativos aos 5 municípios do estado de Mato Grosso do Sul, os quais abrangem uma área de 28.809 km<sup>2</sup>; As informações de consumo são disponibilizadas pelas distribuidoras por trimestres, após serem divulgadas pela CVM - Comissão de Valores Mobiliário, órgão da Bolsa de Valores de São Paulo.

Discriminação	Unidades	Empresas									
		CSE	CLFM	CLFS C	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	nº	24	1	24	15	7	5	27	3	5	111
População atendida	hab.mil	525	70	454	241	147	175	427	89	201	2.329
Densidade Populacional	hab/km <sup>2</sup>	54,6	82,9	43,7	52,2	56,7	163,4	36,8	321,3	53,1	52,0
<b>Energia Distribuída (2009)</b>											
<b>Total</b>	<b>GWh</b>	<b>991</b>	<b>136</b>	<b>776</b>	<b>481</b>	<b>275</b>	<b>344</b>	<b>721</b>	<b>414</b>	<b>371</b>	<b>4.509</b>
Residencial	GWh	366	39	253	180	75	140	254	66	106	1.479
Industrial	GWh	204	39	131	108	68	78	154	268	134	1.184
Comercial	GWh	213	21	123	88	35	62	122	36	45	745
Demais	GWh	208	37	269	105	97	64	191	44	86	1.101
<b>Consumidores em dez/2009</b>	<b>nº mil</b>	<b>206</b>	<b>24</b>	<b>157</b>	<b>98</b>	<b>50</b>	<b>70</b>	<b>156</b>	<b>32</b>	<b>70</b>	<b>863</b>

Siglas: CSE (Caiuá Distribuição de energia S/A); CLFM (Companhia Luz e Força de Mococa); CLFSC (Companhia Luz e Força Santa Cruz); CNEE (Companhia Nacional de Energia Elétrica); CPEE (Companhia Paulista de Energia Elétrica); EEB (Empresa Elétrica Bragantina S/A); EEVP (Empresa de Distribuição de Energia Vale do Parapanema S/A); CJE (Companhia Jaguarí de Energia); CSPE (Companhia Sul Paulista de Energia).

Fonte: Secretaria de Saneamento e Energia

## Consumo de Energia Elétrica do Estado – MWh – ano 2010

Classe/ mês	Residencial	Industrial	Comercial	Rural	Iluminação Pública	Poderes Públicos	Serviços Públicos	Consumo Próprio	Total
Jan	2.824.770	3.844.677	1.893.739	197.069	244.277	207.283	392.540	13.663	<b>9.618.018</b>
Fev	2.754.511	4.348.946	1.946.813	191.238	239.595	215.454	375.694	12.162	<b>10.084.413</b>
Mar	2.836.365	4.461.147	2.022.147	201.701	249.455	243.092	382.574	12.997	<b>10.409.478</b>
Abr	2.899.957	4.656.431	1.998.748	207.877	245.728	250.540	401.519	12.487	<b>10.673.287</b>
Mai	2.795.446	4.536.172	1.873.432	215.040	246.210	241.774	387.176	12.253	<b>10.307.503</b>
Jun	2.795.794	4.569.524	1.782.463	213.251	248.172	228.224	393.781	13.572	<b>10.244.781</b>
Jul	2.722.294	4.579.743	1.708.002	242.974	248.653	225.432	389.377	13.559	<b>10.130.034</b>
Ago	2.959.717	4.707.465	1.833.864	284.802	248.972	226.183	405.842	14.074	<b>10.680.919</b>
Set	2.937.334	4.729.286	1.902.569	320.204	246.632	246.777	415.048	14.081	<b>10.811.931</b>
Out	2.891.043	4.644.170	1.881.466	258.204	250.705	240.056	398.732	13.416	<b>10.577.791</b>
Nov	2.871.546	4.685.670	1.918.502	251.796	221.790	240.228	408.300	14.355	<b>10.612.187</b>
Dez	2.933.521	4.688.044	2.108.716	222.078	247.777	257.470	407.008	14.907	<b>10.879.521</b>
<b>Total</b>	<b>34.222.297</b>	<b>54.451.275</b>	<b>22.870.461</b>	<b>2.806.234</b>	<b>2.937.966</b>	<b>2.822.513</b>	<b>4.757.591</b>	<b>161.526</b>	<b>125.029.863</b>

Fonte: Secretaria de Saneamento e Energia

## Número de Consumidores – ano 2010

Classe/ mês	Residencial	Industrial	Comercial	Rural	Iluminação Pública	Poderes Públicos	Serviços Públicos	Consumo Próprio	Total
Jan	13.825.949	124.344	1.009.656	253.860	13.791	76.741	11.227	4.740	<b>15.320.308</b>
Fev	13.839.158	123.689	1.004.894	250.309	13.748	75.932	11.199	4.670	<b>15.323.599</b>
Mar	13.859.333	123.841	1.004.363	250.856	13.804	76.121	11.190	4.673	<b>15.344.181</b>
Abr	13.889.559	123.992	1.003.758	250.964	13.854	76.573	11.172	4.684	<b>15.374.556</b>
Mai	13.915.577	123.965	1.002.123	251.367	15.199	75.658	11.222	4.684	<b>15.399.795</b>
Jun	13.941.501	124.175	1.001.160	250.842	13.962	77.061	11.265	4.689	<b>15.424.655</b>
Jul	13.978.028	124.697	1.001.275	250.231	14.124	77.809	11.248	4.675	<b>15.462.087</b>
Ago	14.066.780	124.889	1.000.042	250.526	14.110	77.787	11.329	4.692	<b>15.550.155</b>
Set	14.092.341	124.933	1.000.435	251.176	14.159	77.667	11.337	4.697	<b>15.576.745</b>
Out	14.101.132	124.818	998.865	251.963	14.526	77.601	11.376	4.702	<b>15.584.983</b>
Nov	14.153.136	124.977	999.319	252.943	14.609	77.894	11.431	4.697	<b>15.639.006</b>
Dez	14.179.296	125.313	1.005.236	253.394	14.935	78.205	11.471	4.704	<b>15.672.554</b>

Fonte: Secretaria de Saneamento e Energia

## 2. ATIVIDADES DE FISCALIZAÇÃO

### 2.1 Fiscalização Técnico – Comercial

As fiscalizações em campo contemplam o acompanhamento e controle das ações das concessionárias nas áreas técnica e comercial, objetivando, principalmente, identificar fatores de risco à qualidade do fornecimento de energia elétrica e possíveis transgressões à legislação vigente e/ou contrato de concessão.

Nesse sentido, o foco da fiscalização técnica está vinculado à operação e manutenção 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 2010, com relação à Fiscalização Técnico-Comercial, foram realizadas **20 fiscalizações programadas** com as correspondentes emissões dos Termos de Notificação (TNs). Além da emissão dos TNs, também foram elaborados mais **8 termos de fiscalizações** realizadas em 2009.

Ademais, foram lançados **4 Autos de Infração**, com o acompanhamento processual dos mesmos, especialmente quanto aos recursos apresentados pelas Concessionárias autuadas.

Além das fiscalizações propriamente ditas, foram analisados diversos tipos de ocorrências envolvendo interrupções de fornecimento e acidentes com danos a pessoas que são comunicadas à Arsesp pelas distribuidoras, através do SISCIE (Sistema de Comunicação de Incidentes da Energia Elétrica).

A evolução, desde 1998, das fiscalizações e das análises de acidentes (com empregados próprios das concessionárias, terceirizados e população em geral) e incidentes (com interrupções significativas) na rede de distribuição está apresentada no quadro a seguir.

Ano	Fiscalizações			
	Programadas		Análise de Acidentes e Interrupções na	Totais
	Comerciais	Técnicas		
1998	13	13	-	26
1999	13	13	-	26
2000	8	20	31	59
2001	12	25	29	66
2002	16	14	26	56
2003	32	19	37	88
2004	9	18	45	72
2005	17	10	95	122
2006	17	13	36	66
2007	26	15	106	147
2008	8	14	203	225
2009	17	10	86	113
2010	9	11	219	239

Ainda, em 2010, a equipe de fiscalização atendeu e encaminhou **14 ações fiscalizatórias** envolvendo informações e/ou correções quanto a procedimentos das concessionárias, visando obter esclarecimentos quanto a questões específicas levantadas através de solicitações de órgãos governamentais, dos poderes Legislativo e Executivo, promotorias públicas e representantes da justiça.

- ⇒ Prefeituras e Câmaras Municipais: Mogi-Guaçu, Embu-Guaçu, Guarulhos, Taubaté, Novo Horizonte, Salto, Piedade, Estância Turística Presidente Epitácio e Ibiúna;
- ⇒ Promotorias e Procuradorias de Justiça: Marília, Jacareí;

- ⇒ Secretaria de Saneamento e Energia;
- ⇒ Ministério Público Federal.

## 2.2 Fiscalização Permanente - Indicadores de qualidade de distribuição de energia elétrica

A fiscalização permanente consiste em ações que independem do contato direto junto às concessionárias. Ou seja, trata-se de atividades da Agência desenvolvidas internamente, que permitem avaliar o desempenho das reguladas. Reclamações advindas da ouvidoria ou veiculadas em noticiários servem de insumo para a fiscalização. Contudo, o mais importante instrumento utilizado é o monitoramento da qualidade dos serviços por meio dos Indicadores de Qualidade do Fornecimento de Energia Elétrica. Os principais indicadores controlados se referem à continuidade da distribuição de energia elétrica às unidades consumidoras, que podem ser coletivos ou individuais. Os indicadores coletivos são:

- ⇒ 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.

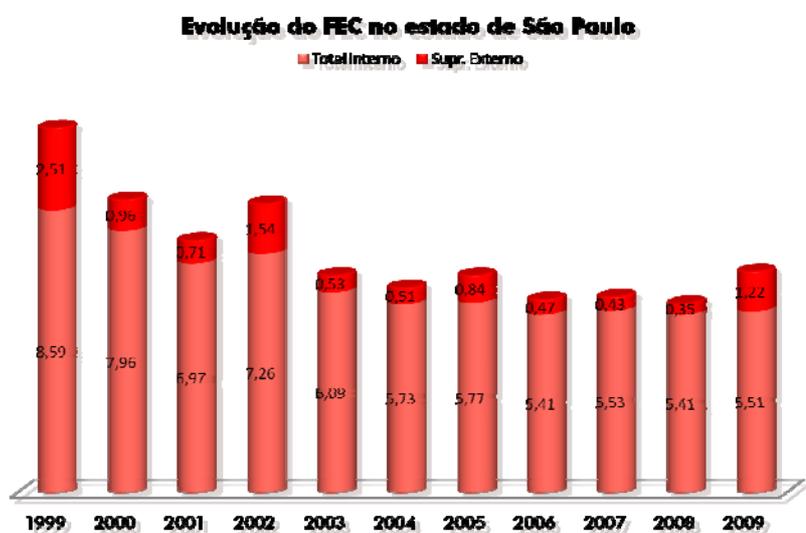
Já os indicadores individuais, são:

- ⇒ 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;

Os indicadores coletivos objetivam monitorar a qualidade de um agrupamento de unidades consumidoras, denominado conjuntos, enquanto que os individuais visam oferecer um nível de qualidade a cada unidade consumidora.

A sistemática do monitoramento consiste na coleta dos indicadores coletivos, verificação da consistência dos dados, análise e avaliação da evolução. Estas informações servem de subsídio para as fiscalizações de campo. Para os indicadores individuais, a compensação resultante da transgressão é ressarcida diretamente na fatura da energia elétrica.

Nos gráficos, está apresentada a evolução dos indicadores DEC e FEC do estado de São Paulo, calculados a partir dos valores apurados de cada concessionária. Nos anos de 1999, 2002 e 2009, as parcelas referentes a desligamentos do suprimento externo foram significativas, refletindo no indicador DEC.



Em 2010 foram fiscalizadas e notificadas **11 concessionárias distribuidoras de energia elétrica** que atuam no estado de São Paulo, com o objetivo de avaliar o cumprimento da legislação vigente, em relação às metas dos indicadores de continuidade DEC e FEC, referente ao ano de 2009.

As três concessionárias que atendem conjuntos de unidades consumidoras situados em municípios de outros Estados foram notificadas pela Aneel.

As concessionárias notificadas pela Arsesp foram:

- ⇒ Bandeirante Energia S/A - (EDP Bandeirante);
- ⇒ Caiuá Distribuição de Energia S/A - (Caiuá Rede Energia);
- ⇒ Companhia Jaguari de Energia - (CPFL Jaguari);
- ⇒ Companhia Nacional de Energia Elétrica - (Nacional Rede Energia);
- ⇒ Companhia Paulista de Força e Luz – (CPFL Paulista);
- ⇒ Companhia Paulista de Energia Elétrica – (CPFL Leste Paulista);

- ⇒ Companhia Piratininga de Força e Luz - (CPFL Piratininga);
- ⇒ Companhia Sul Paulista de Energia - (CPFL Sul Paulista);
- ⇒ Elektro Eletricidade e Serviços S/A - (Elektro);
- ⇒ Eletropaulo Metropolitana Eletricidade de São Paulo S/A - (AES Eletropaulo);
- ⇒ Empresa de Distribuição de Energia Vale Paranapanema S/A - (Vale Paranapanema Rede Energia).

As concessionárias notificadas pela Aneel foram:

- ⇒ Companhia Luz e Força Mococa (CPFL Mococa);
- ⇒ Empresa Elétrica Bragantina S/A;
- ⇒ Companhia Luz e Força Santa Cruz (CPFL Santa Cruz).

Das concessionárias notificadas pela Arsesp, 2 (duas) não transgrediram as metas dos indicadores de continuidade DEC e/ou FEC:

- ⇒ Companhia Paulista de Energia Elétrica – (CPFL Leste Paulista);
- ⇒ Companhia Sul Paulista de Energia – (CPFL Sul Paulista).

Ainda em 2010, foram emitidos **três Autos de Infração** para as concessionárias que transgrediram as metas dos indicadores de continuidade DEC e FEC, referentes ao ano de 2008. As concessionárias atuadas foram:

- ⇒ Bandeirante Energia S/A - (EDP Bandeirante);
- ⇒ Eletropaulo Metropolitana Eletricidade de São Paulo S/A - (AES Eletropaulo);
- ⇒ Empresa Elétrica Bragantina S/A – Bragantina Rede Energia;

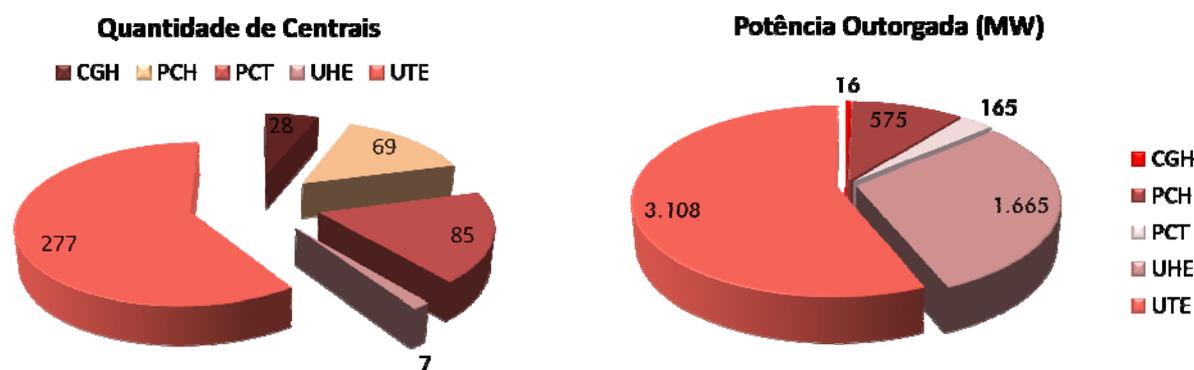
### **2.3 Fiscalização nas PCHs e PCTs**

Por delegação da Aneel, até 2010 a Arsesp realizou ações fiscalizatórias em Pequenas Centrais Hidrelétricas - PCHs, com potência instalada até 30 MW e nas Pequenas Centrais Termelétricas - PCTs, com potência instalada até 120 MW, que não são despachadas centralizadamente pelo ONS (Operador Nacional do Sistema).

De acordo com o estabelecido pelo Procedimento de Rede do ONS, as usinas são classificadas em uma das três modalidades de operação:

- ⇒ Tipo I - programação e despacho centralizados;
- ⇒ Tipo II - programação centralizada e despacho não centralizado;
- ⇒ Tipo III - programação e despacho não centralizados.

Atualmente, a Arsesp fiscaliza **362 Centrais Termelétricas e 104 Centrais Hidrelétricas** no estado de São Paulo, dentro de um ciclo máximo de 4 anos. No gráfico abaixo, é possível verificar as distribuições por quantidade de usinas e por totalização da potência instalada nas usinas pelo critério da forma de geração.



A fiscalização da Arsesp busca observar os critérios de segurança na operação e da perfeita manutenção na utilização dos recursos hídricos. A prioridade é sempre a melhoria na conservação e na segurança das pessoas e das instalações, sem perder de vista a devida regularização junto aos órgãos ambientais, corpo de bombeiros, acompanhamento das estruturas civis das barragens e atendimento às Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho.

Com relação às atividades de fiscalização no ano de 2010, foram realizadas **90 fiscalizações**. Para o ano de 2011, serão delegadas as fiscalizações das centrais hidrelétricas com potência até 72 MW e das centrais termelétricas até 160 MW.

### CENTRAIS HIDRELÉTRICAS

Durante o ano de 2010, foram fiscalizadas **24 centrais hidrelétricas em operação**. Houve uma sensível melhoria na conservação e manutenção dos equipamentos de geração, fruto das fiscalizações anteriores, já que foi verificado o cumprimento das não-conformidades e recomendações constantes dos Termos de Notificação (TNs) anteriormente emitidos.

Foram feitas **36 constatações, 26 não-conformidades, 22 determinações e 4 recomendações**.

A Arsesp verificou que a potência instalada nas centrais hidrelétricas fiscalizadas em 2010 totalizou **163 MW** de um total de **189 MW**. Portanto, apresenta uma diferença a menor entre a potência prevista e a real.

### CENTRAIS TERMELÉTRICAS

Com relação às centrais termelétricas em operação, a Arsesp realizou **66 fiscalizações**. Da mesma forma que realizado para as centrais hidrelétricas, foram feitas **93 constatações, 73 não-conformidades, 86 determinações e 2 recomendações**.

Deste montante realizado, a maioria representava retorno de fiscalizações anteriores que objetivaram a verificação do cumprimento de recomendações e não-conformidades. Verificou-se que as ações resultantes de fiscalizações passadas proporcionaram melhorias físicas e operacionais das centrais termelétricas.

Segundo acompanhamento da Arsesp, a grande maioria destas centrais termelétricas autorizadas utiliza como combustível o bagaço de cana-de-açúcar, geralmente com geradores de potência elevada - entre 10.000 e 25.000 kW.

A Arsesp verificou que a potência instalada nas centrais termelétricas fiscalizadas em 2010 totalizou **655 MW** de **689 MW** de potência outorgada. Portanto, apresenta uma diferença a menor entre a potência prevista e a real.

### **ACOMPANHAMENTO DE OBRAS DE GERAÇÃO**

No ano de 2010, a atividade de acompanhamento de obras de PCTs e PCHs em construção passou a ser efetuada pela própria Aneel. Em 2010, no estado de São Paulo, a Aneel acompanhou **7 novas Centrais Termelétricas**, totalizando **593,6 MW**, e **10 novas Centrais Termelétricas**, totalizando **1.349,8 MW**.

### **IDENTIFICAÇÃO DE NOVOS ATIVOS**

A equipe de fiscalização da Arsesp busca continuamente por novos empreendimentos de geração no estado de São Paulo, ainda não registrados ou autorizados pela Aneel, mantendo contato com os agentes fiscalizados e por meio de pesquisas nos meios de comunicação que indiquem a existência de novos ativos de geração em operação.

Geralmente, as organizações corporativas e as associações de empreendedores mantêm informes atualizados dos seus associados. No ano de 2010, foram entregues à Aneel, **dois relatórios semestrais**. O primeiro relatório identificou **4 empreendimentos, sendo 3 destes fiscalizados**.

O segundo identificou mais **3 novos empreendimentos**, sendo fiscalizados 4 em um total de **7 empreendimentos**.

### **RESULTADOS QUANTITATIVOS GLOBAIS**

No ano de 2010, foram realizadas **90 fiscalizações de campo**, em Centrais de Geração distintas, que resultaram em **90 relatórios de fiscalização e respectivos Termos de Notificação**.

Nestes relatórios foram feitas **129 constatações, 99 não-conformidades, 108 determinações e 6 recomendações**.

Neste ano, foram lavrados **3 Autos de Infração - AI, totalizando R\$ 29.837,06**. Também foram emitidos **76 Termos de Arquivamento e Encerramento de Processos de Fiscalização - TA**, além da instrução processual de todos os processos de fiscalização deste ano e dos anos anteriores.

## **3. PROCESSOS CONSUMIDORES – CONCESSIONÁRIAS**

Na inconformidade com o posicionamento do Serviço de Atendimento aos Usuários, tanto os consumidores quanto as concessionárias podem solicitar decisão da agência sobre a questão existente. Em geral, são os consumidores que acionam a Arsesp por continuarem insatisfeitos com o atendimento às suas reclamações.

Foram abertos **108 processos** referentes a reclamações de consumidores contra as concessionárias na área de energia elétrica. Desses 108 processos, **24 foram encerrados em 2010**. A Diretoria da Arsesp procedeu a **184 julgamentos** desses processos em 2010, sendo **52** referentes a processos de 2007, 2008 e 2009.

#### **4. EMISSÃO DE AUTO DE INFRAÇÃO**

A Arsesp, no âmbito de suas atribuições de fiscalização das instalações e serviços de energia elétrica, apuração de infrações e aplicação de penalidades, emitiu, no ano de 2010, o total de **10 Autos de Infração - AI**, sendo **2 de advertência e 8 de imposição de penalidade**, que totalizaram **R\$ 3.332.032,19**.

O quadro anexo detalha os AIs emitidos, com indicação do agente autuado, valor da penalidade aplicada e recebida e o tipo de infração apurada.



<b>AUTO DE INFRAÇÃO EMITIDOS EM 2010 PELA ARSESP</b>									
	<b>Nº AI</b>	<b>Data emissão</b>	<b>Área</b>	<b>Agente autuado</b>	<b>Pena</b>	<b>Valor inicial</b>	<b>Infração</b>	<b>Valor recebido</b>	<b>Pagamento</b>
1	0310/TN 1832/2009	20.01.10	SFG/ ANEEL	Hospital Albert Einstein	Multa	6.906,35	Implantar geradora sem autorização Aneel	0,00	AI anulado
2	0311/TN 1921/2009	07.04.10	SFG/ ANEEL	PIERP Termoelétrica	Multa	16.194,78	Art 6º Lei 9.074/95, Art 5º Res Aneel 112/99	0,00	
3	0312/TN 1936/2009	07.04.10	SFG/ ANEEL	Ferro Ligas Piracicaba	Multa	6.735,93	Art 2º incisos III e VI Res Aneel 10/03	0,00	
4	0313/TN 1940/2009	13.04.10	SFE/ ANEEL	Nacional	Advert	0,00	Art 6º Lei 8.987/95 e art 8º Res Aneel 63/04	0,00	
5	0314/TN 1978/2009	14.04.10	SFE/ ANEEL	Eletropaulo	Advert	0,00	Art 6º Lei 8.987/95 e art 4º e 8º Res Aneel 63/04	0,00	
6	0315/TN 1756/2008	28.07.10	SFE/ ANEEL	CPFL Paulista	Multa	61.757,18	Não cumprimento prazo início execução obra	0,00	
7	0316/TN 1898/2009	08.07.10	SFE/ ANEEL	CPFL Paulista	Multa	23.398,17	Exigência indevida pagamento débitos anteriores	0,00	
8	0317/TN 1877/2009	17.09.10	SFE/ ANEEL	Eletropaulo	Multa	542.908,25	Transgressão indicador qualidade 2008.	0,00	
9	0318TN 1880/2009	05.11.10	SFE/ ANEEL	Bragantina	Multa	948,87	Transgressão indicador qualidade 2008.	948,87	18.11.10
10	0319/TN 1883/2009	05.11.10	SFE/ ANEEL	Bandeirante	Multa	2.673.182,66	Transgressão indicador qualidade 2008.	0,00	
<b>VALOR INICIAL</b>						<b>3.332.032,19</b>	<b>VALOR RECEBIDO</b>	<b>948,87</b>	

## **5. APOIO À REGULARIZAÇÃO DAS COOPERATIVAS DE ELETRIFICAÇÃO RURAL**

As atividades realizadas no ano em 2010 deram continuidade aos trabalhos de apoio ao processo de regularização das Cooperativas do estado de São Paulo:

- ⇒ **CEDRAP** - Cooperativa de Eletrificação e Desenvolvimento da Região do Alto Paraíba;
- ⇒ **CERPRO** - Cooperativa de Eletrificação Rural da Região de Promissão;
- ⇒ **CETRIL** - Cooperativa de Eletrificação de Ibiúna e Região;
- ⇒ **CERIPA** - Cooperativa de Eletrificação Rural de Itai-Paranapanema-Avaré;
- ⇒ **CERIS** - Cooperativa de Eletrificação da Região de Itapeçerica Serra;
- ⇒ **CERNHE** - Cooperativa de Eletrificação e Desenvolvimento Rural da Região de Novo Horizonte;
- ⇒ **CERMC** – Cooperativa de Eletrificação e Desenvolvimento da Região de Mogi das Cruzes ;
- ⇒ **CERRP** - Cooperativa de Eletrificação e Desenvolvimento da Região de São José do Rio Preto;
- ⇒ **CERIM** - Cooperativa de Eletrificação e Desenvolvimento de Itu-Mairinque;
- ⇒ **CEDRI** – Cooperativa de Energização e Desenvolvimento Rural do Vale do Itariri;
- ⇒ **CEMIRIM** - Cooperativa de Eletrificação e Desenvolvimento da Região de Mogi Mirim;
- ⇒ **CERVAM** – Cooperativa de Energização e de Desenvolvimento Rural do Vale do Mogi;
- ⇒ **CERMESO** - Cooperativa de Eletrificação Rural da Média Sorocabana;
- ⇒ **CERT** - Cooperativa de Eletrificação Rural da Região de Tupã;
- ⇒ **CERPAL** - Cooperativa de Eletrificação Rural da Região de Palmital;
- ⇒ **CEROC** - Cooperativa de Eletrificação Rural da Região de Osvaldo Cruz.

Foram desenvolvidas as seguintes atividades:

- ⇒ Mediação e orientação técnica dos agentes, cooperados e consumidores;
- ⇒ Apoio na instrução dos processos administrativos de regularização das cooperativas;
- ⇒ Gestão no processo de negociação entre cooperativas regularizadas como permissionárias e concessionárias para a aquisição, permuta ou cessão de instalações elétricas e acordo quanto ao valor da indenização dos saldos, visando a compatibilização física das áreas poligonais;
- ⇒ Acompanhamento do cumprimento das obrigações contratuais das permissionárias, destacando as concernentes ao controle de qualidade da energia fornecida.

Tendo sido esclarecidas todas as questões concernentes à transferência de ativos e mercado, a Arsesp realizou em 2010 levantamento quanto ao cumprimento dos compromissos dos agentes, estabelecidos nos contratos de permissão e, em junho, realizou reunião com todos os envolvidos (distribuidoras e cooperativas), objetivando eliminar dúvidas - principalmente quanto ao processo de transferência de ativos e consumidores e valoração dos ativos.



Das 16 cooperativas existentes, dez estão atuando como permissionárias, já com tarifas definidas. A CERVAM e CEMIRIM também foram enquadradas como permissionárias, porém ainda com definição das tarifas pendentes. Três cooperativas foram enquadradas como autorizadas, restando definição do enquadramento da CERT, que está pendente de novo diligenciamento.

Em decorrência da reunião realizada em 08 de junho de 2010, definiu-se para a maioria das cooperativas o prazo de dezembro de 2010 para o cumprimento do exposto anteriormente.

Como atividades necessárias para o exercício 2011, destacam-se:

- ⇒ complementação e conclusão do processo de enquadramento à condição de permissionária das cooperativas CEMIRIM e CERVAM;
- ⇒ conclusão das atividades de suporte técnico na avaliação sobre a continuidade do processo de regularização da cooperativa CERT;
- ⇒ inspeção das cooperativas autorizadas CERMESO, CEROC e CERPAL, referente ao cumprimento das obrigações dispostas nas resoluções autorizativas.



# Gás Canalizado

## INTRODUÇÃO

A Diretoria de Fiscalização e Regulação dos Serviços de Distribuição de Gás Canalizado no Estado de São Paulo realizou no ano de 2010, **37 fiscalizações de campo e 641 fiscalizações de indicadores**, tendo sido emitidos **17 Termos de Notificação de Gás - TNG e 03 Autos de Infração - AI**, conforme detalhado na sequência.

No âmbito da regulação, foram editadas **28 Deliberações**, feitas **03 Consultas Públicas e 01 Audiência Pública** para a Revisão Tarifária da concessionária GNSPS, que resultou numa redução de até 30 % nas margens máximas da Concessionária, em benefício dos consumidores.

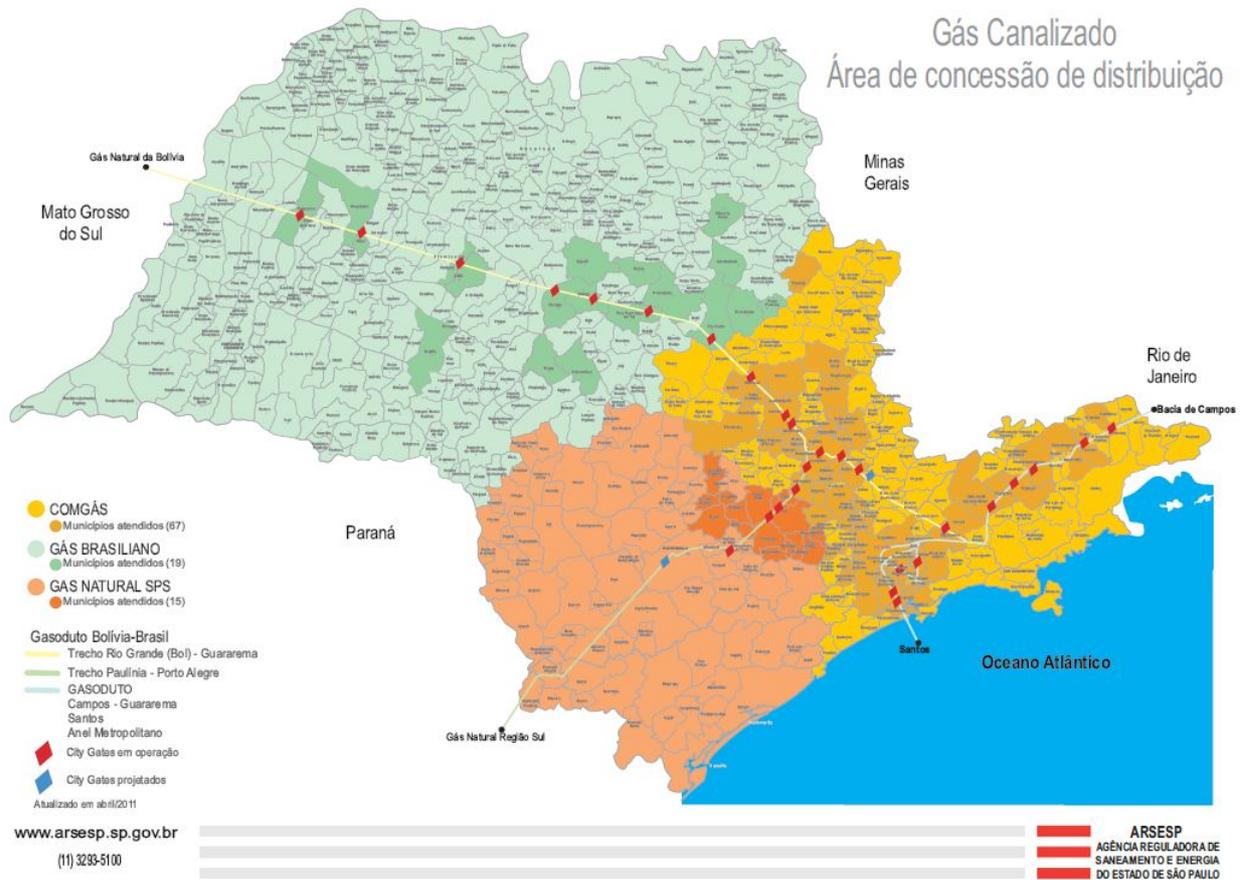
A partir da metodologia das Revisões Tarifárias, será implantada a disciplina da livre comercialização, já a partir de 2011, na área da Comgás. Esta abertura de mercado prevê, inicialmente, que consumidores com consumo a partir de 300 mil metros cúbicos mensais de gás poderão ser usuários livres. Portanto, no segundo semestre deste ano foi elaborada e editada em 2011, após consulta pública, a disciplina no sentido de garantir a eficácia da livre comercialização. Tal disciplina deverá tecer e divulgar as condições em que poderá ser constituída a figura jurídica do comercializador, bem como condições de contrato, medição, nominação, etc, para que seja operacionalizada a livre comercialização.

Foi também regulamentada a participação dos agentes de distribuição do Estado nos leilões de gás da Petrobrás, através da Deliberação ARSESP N° 165/2010, que estabeleceu as condições para a participação nos leilões de suprimento de gás de curto e curtíssimo prazos, realizados pela Petrobras. Esta deliberação propiciou a redução do preço do mix de fornecimento a todos os consumidores e também, a recuperação do atendimento ao mercado do GNV no Estado, fazendo com que a tarifa para o setor se mantivesse como a mais baixa do Brasil, estimulando a competição do gás natural neste segmento.

Também foi iniciado um processo com a Consulta Pública N° 05/2010, possibilitando a prestação de serviços de distribuição em redes locais, para atendimento a municípios localizados a uma distância maior da rede de distribuição atual de cada concessionária. Isto permitirá que consumidores destes municípios sejam atendidos com redes locais por um período pré-estabelecido e, posteriormente, sejam conectados à rede de distribuição principal da Concessionária.

Foram iniciados os estudos para reeditar os seguintes regulamentos: Portaria CSPE 24/1999, que disciplina a aplicação de penalidades; e a Portaria CSPE 160/2001, que estabelece as condições gerais de prestação dos serviços de distribuição de gás canalizado. O primeiro regulamento deve ser alterado uma vez que a Lei Complementar n° 1025/2007 fez mudanças nas condições e prazos previstos para aplicação das penalidades. Além disso, existem novas condições e outras obrigações a serem fiscalizadas e que não estão previstas na Portaria CSPE 24/1999. Quanto à Portaria CSPE 160/2001, deverão ser atualizadas tanto as condições de prestação dos serviços de distribuição quanto a adaptação à atual fase de desenvolvimento das concessões.

# ÁREA DE CONCESSÃO



## COMPETÊNCIAS

**Atribuição:** *Garantir a prestação adequada dos serviços de distribuição de gás canalizado no Estado de São Paulo.*

As atividades de fiscalização são realizadas de forma rotineira, normalmente na própria sede da Agência. As fiscalizações em campo são programadas ao longo do ano e, eventualmente, são realizadas 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.

No âmbito da regulação, foram definidos Projetos de Qualidade para as três concessionárias de gás canalizado. 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.

## ATIVIDADES

### 1. DESCRITIVO DAS ÁREAS DE ATUAÇÃO

O Estado de São Paulo está dividido em três áreas de concessão para prestação de serviços públicos de distribuição de gás canalizado, conforme seguem:

#### 1.1 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 - COMGAS;
- ⇒ Privatizada em 31/05/1999, a Comgás, em dezembro de 2010, apresentou 6.806 km de redes em operação e atendimento a 770.219 usuários (758.837 do segmento residencial\*, 9.982 do comercial, 950 do industrial, 26 do interruptível, 351 postos de GNV, 27 consumidores nas áreas de termo/cogeração, 34 como alto fator de carga, 10 como Refrigeração e 2 unidades GNC).

*(\*) - O critério de número de usuários residenciais é o de medidores faturados; lembrando que em cada medidor pode haver uma ou mais UDA's conectadas. O número de UDA's em 31.12.2010 é de aproximadamente 950.000.*

#### 1.2 Área Sul

- ⇒ Integrada pelas atuais regiões administrativas de Sorocaba e Registro, compreendendo 93 municípios;
- ⇒ Concessionária: Gas Natural São Paulo Sul S/A.;
- ⇒ A Gas Natural SPS iniciou a distribuição de gás natural em 07/02/2002. Em dezembro/2010 apresentou 1.331,3 km de redes em operação e atendimento a 31.485 usuários (30.464 do segmento residencial, 810 do comercial, 01 grandes frotas, 184 do industrial e 26 postos de GNV).

### 1.3 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 07/01/2003. Em dezembro de 2010 apresentou 755,1 kms de redes em operação e atendimento a 6.999 usuários, 6.483 do segmento residencial, 405 do comercial, 93 do industrial, 13 postos de GNV e 5 usuários do segmento GNC.



## 2. REGULAÇÃO

Foram editadas **28 Deliberações** diversas sobre os assuntos regulatórios de suprimento de gás, reajuste e revisão tarifária das Concessionárias.

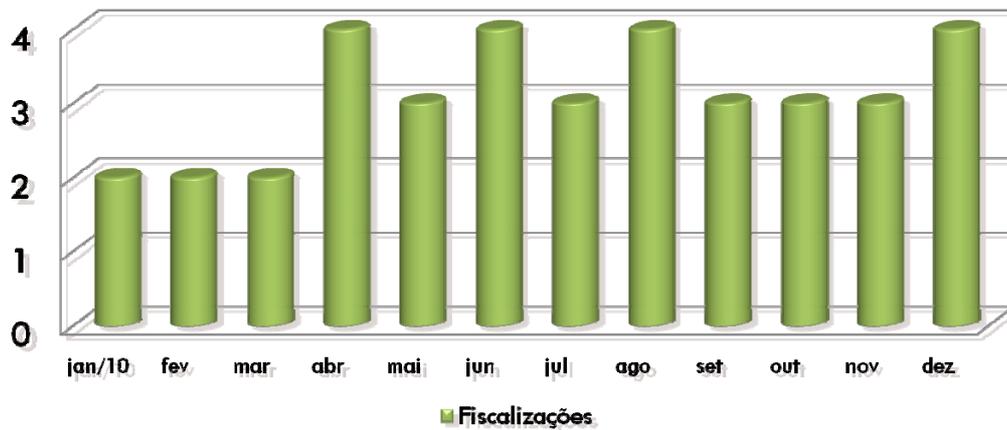
Antes de editar seus principais regulamentos, a Arsesp consulta os agentes do setor e a sociedade por meio de consultas e audiências públicas. Foram realizadas, em 2010, **03 Consultas Públicas e 01 Audiência Pública** (ver Relações Institucionais).

## 3. FISCALIZAÇÃO

### 3.1 Fiscalização em campo

Foram realizadas, conforme distribuição abaixo, **37 fiscalizações *in situ*** no ano de 2010, com o objetivo de verificar os procedimentos utilizados pelas concessionárias, o cumprimento das metas mínimas exigidas, a qualidade do atendimento comercial, a execução das obras programadas, bem como as relativas a outras obrigações contratuais e demais regulamentos da Arsesp.

### Fiscalizações



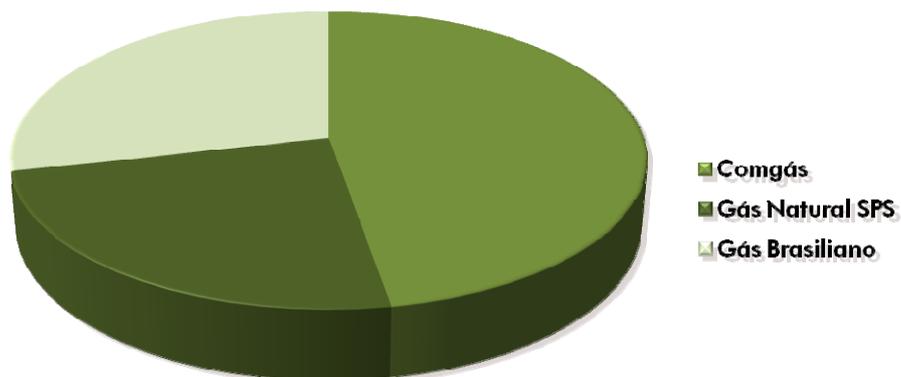
### 3.2 Fiscalização rotineira

Foram concluídas análises dos indicadores da qualidade e da segurança no fornecimento, com a consequente elaboração dos respectivos relatórios técnicos, totalizando **641 documentos**, conforme distribuição abaixo:

#### INDICADORES DE QUALIDADE

Abaixo a relação dos principais indicadores de qualidade fiscalizados pela área técnica do gás canalizado, com a respectiva periodicidade de entrega dos relatórios pelas concessionárias de gás.

### Relatórios de análise dos Indicadores da Qualidade e da Segurança no fornecimento – ano 2010



## INDICADORES DE QUALIDADE E SEGURANÇA NO FORNECIMENTO

Nº	Descrição do Indicador	Periodicidade	Prazo de Entrega
1	Concentração de Odorante no Gás (COG)	MENSAL	Até o 10º dia útil
2	Tempo de Atendimento de Emergência (TAE)	MENSAL	Até o 10º dia útil
3	Frequência Média de Atendimento de Emergência (FME)	MENSAL	Até o 10º dia útil
4	Índice de Vazamento no Sistema de Distribuição (IVAZ)	MENSAL	Até o 10º dia útil
5	Características Físico-Químicas do Gás (CFQ)	MENSAL	Até o 10º dia útil
6	Porcentagem de Perdas Comerciais, Técnicas e de Perdas Totais de Gás (PPC, PPT e PPTG)	MENSAL	Até o 10º dia útil
7	VOLUME do gás distribuído nas ETCs e ECPs	MENSAL	Até o 10º dia útil
8	PRESSÃO monitorada no Sistema de Distribuição	TRIMESTRAL	Até o 14º dia útil

## INDICADORES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO COMERCIAL INDIVIDUAL

Nº	Descrição do Indicador	Periodicidade	Prazo de Entrega
1	Prazo máximo para atendimento a pedido de ligação	TRIMESTRAL	Até o 10º dia útil do
2	Prazo máximo para atendimento a pedido de religação	TRIMESTRAL	Até o 10º dia útil do trimestre subsequente
3	Prazo máximo para religação de Usuário com corte indevido no fornecimento	TRIMESTRAL	Até o 10º dia útil do trimestre subsequente
4	Tempo máximo de interrupção do fornecimento, para realização de serviço de manutenção programada	TRIMESTRAL	Até o 10º dia útil do trimestre subsequente
5	Prazo máximo para devolução, ao Usuário, de valores referentes a erros de faturamento, resultado de cobranças indevidas	TRIMESTRAL	Até o 10º dia útil do trimestre subsequente
6	Prazo máximo para troca de medidor, na ocorrência de defeito	TRIMESTRAL	Até o 10º dia útil do
7	Prazo máximo para execução de serviços de assistência técnica, após aceitação do orçamento pelo Usuário	TRIMESTRAL	Até o 10º dia útil do trimestre subsequente
8	Prazo máximo para verificação de Pressão ou PCS do Gás no ponto de entrega.	TRIMESTRAL	Até o 10º dia útil do trimestre subsequente

**INDICADORES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO COMERCIAL**  
**COLETIVO**

<b>Nº</b>	<b>Descrição do Indicador</b>	<b>Periodicidade</b>	<b>Prazo de Entrega</b>
1	FONE - Número médio de chamadas telefônicas atendidas no primeiro toque	SEMESTRAL	Até o 10º dia útil do semestre subsequente
2	AVISO - Antecedência mínima de aviso, por interrupção programada de fornecimento.	SEMESTRAL	Até o 10º dia útil do semestre subsequente
3	TER - Tempo Médio de Execução de Ramal	SEMESTRAL	Até o 10º dia útil do semestre subsequente
4	TMEO - Tempo Médio de Elaboração de Estudos e Orçamentos de Serviços.	SEMESTRAL	Até o 10º dia útil do semestre subsequente
5	TMCE - Tempo Médio de Construção de Extensões de Rede	SEMESTRAL	Até o 10º dia útil do semestre subsequente

**OUTRAS OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS**

<b>Nº</b>	<b>Descrição do Indicador</b>	<b>Periodicidade</b>	<b>Prazo de Entrega</b>
1	Relatório de Mercado e Faturamento	MENSAL	Até o 10º dia útil
2	Relatório de Situação do Sistema de Distribuição	TRIMESTRAL	Até o 10º dia útil após o trimestre
3	Relatório Anual de Emergências	ANUAL	Comgás: 31/jan; GNSPS e GBD: 28/fev
4	Relatório de Cumprimento de Metas Mínimas Contratuais	ANUAL	Comgás/GNSPS: 10º dia útil/jun; GBD: 10º dia útil/dez
5	Programa de Manutenção do Sistema de Distribuição/Proteção Catódica	ANUAL	Comgás: 31/janeiro; GNSPS e GBD: 28/fev
6	Relatório sobre Inspeções de Segurança e Acidentes	ANUAL	Comgás: 31/jan; GNSPS e GBD: 28/fev
7	Relatório de Interrupções Coletivas na Rede	ANUAL	31 de janeiro
8	Relatório do Resultado das Inspeções, Substituições e Aferições Programadas	ANUAL	Comgás: 31/jan; GN/GBD: 31/jan/2005
9	Relatório sobre Meio Ambiente	ANUAL	---
10	Relatório de Gestão dos Serviços Concedidos	ANUAL	---
11	Plano de Inspeção, Substituição e/ou Aferição de Medidores	ANUAL	Até 30 de setembro
12	Relatórios de Incidente	---	10 dias úteis após a ocorrência

METAS MÍNIMAS CONTRATUAIS

**COMGÁS - 31/05/2010 (11º ANO)**

Metas Mínimas Contratuais	Prazo para Execução <sup>(1)</sup>	Metas e unidades	Realização das Metas		
			2008	1999 a 2009	%
I) Acréscimo de 200 mil usuários, em 10 anos. Mínimo de 10 mil usuários a.a.	Até 5º ano	70.000 usuários	-----	121.297	173
	6º ao 10º ano	200.000 usuários	-----	230.624	115
II) Construir 400 km de rede, em 5 anos.	até o 5º ano	400 km	-----	1.089	272
Metas Mínimas Contratuais	Prazo para Execução <sup>(1)</sup>	Metas e unidades	Realização das Metas		
			2008	1999 a 2009	%
III) Substituição ou Aferição de 65% dos medidores em 10 anos.	até o 5º ano	156.475 medidores	-----	158825	101
	6º ao 10º ano	312.950 medidores	47723	312950	100
IV) Renovar 25% da rede de ferro fundido	5 anos iniciais	247 km	-----	254,5	101
V) Renovar 3% a.a. da rede de ferro fundido	6º ao 10º ano	395 km	32,07	417,99	105
VI) Substituir 3% a.a. de ramais residenciais e comerciais	até o 10º ano	15.550 ramais	1240	15852	102
VII) Instalar unidades de correção de medição (P&T) em usuários c/ consumo mensal médio superior a 50.000 m <sup>3</sup>	até o 5º ano	173 unidades	-----	219	126

Fonte: dados dos Relatórios de Fiscalização das Metas - de 2000 a 2010

**GÁS BRASILIANO - 10/12/2010 (11º ANO)**

Metas Mínimas Contratuais	Prazo para Execução	Metas e unidades	Realização das Metas	
			acumulado	%
I) Construir 150 km de rede, a partir das ETC's projetadas para as cidades de São Carlos, Araraquara e Araçatuba (Bilac), em até 5 anos.	3 anos iniciais	105 km	123,9 km	118
	até o 4º ano	135 km	139,31 km	103,2
	até o 5º ano	150 km	177,18 km	118,1
II) Construir 70 km de rede, interligando Ribeirão Preto e região, em até 5 anos.	3 anos iniciais	56 km	----	----
	até o 5º ano	70 km	85 km	121
III) Investir R\$ 50 milhões em outros municípios e extensões de rede adicionais às consideradas nas metas anteriores, até o 10º ano.	5 anos iniciais	R\$ 20,9 milhões	R\$ 22,0 milhões	107
	até o 10º ano	R\$ 103,2 milhões	R\$ 135,8 milhões	111,1

Fonte: dados dos Relatórios de Fiscalização das Metas - de 2000 a 2010

**GÁS NATURAL SÃO PAULO SUL - 31/05/2010 (10º ANO)**

Metas Mínimas Contratuais	Prazo para Execução (1)	Metas e unidades	Realização das Metas	
			acumulado	%
I) Construir 200 km de rede, a partir de 3 ETC's projetadas nos municípios de Araçoiaba da Serra, Itu e Porto Feliz.	3 anos iniciais	150 km	152,6 km	102
	até o 5º ano	200 km	418,10 km	209
II) Investir R\$ 30 milhões, a partir de uma ETC em Itapetininga e extensões de rede adicionais, e de Laranjal Paulista até o município de Botucatu.	até o 10º ano (2010)	Itapetininga R\$ 11,24 milhões (mínimo)  (1) Botucatu R\$ 56,2 milhões (máximo)  Total = R\$ 67,4 Milhões	R\$ 0,17 milhões	1,55

Fonte: dados dos Relatórios de Fiscalização das Metas - de 2000 a 2010 / (1) – Meta não cumprida e objeto de um Termo de Ajustamento de Conduta – TAC, de 08/04/2008.

VOLUMES DE GÁS DISTRIBUÍDOS

O quadro abaixo demonstra o resultado dos volumes de gás natural distribuídos pelas

Concessionária	Volume de gás
Companhia de Gás de São Paulo - Comgás	4.936,8
Gás Natural São Paulo Sul S.A.	521,3
Gás Brasileiro Distribuidora S.A.	236,6
<b>Total</b>	<b>5.694,7</b>

Concessionárias no ano de 2010, em milhões de m<sup>3</sup>.

INVESTIMENTOS REALIZADOS

Abaixo o resumo dos investimentos realizados nos últimos anos, de acordo com as informações fornecidas pelas Concessionárias de gás canalizado.

Concessionária	Investimentos em R\$ mil					
	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Comgás	466.591	403.407	418.515	300.194	362.100	405.094
Gas Natural São Paulo Sul S.A.	85.990	32.180	13.230	16.208	10.518	10.365
Gás Brasileiro Distribuidora S.A.	27.946	76.124	58.408	54.000	62.019	16.809
<b>Total</b>	<b>580.527</b>	<b>511.711</b>	<b>490.153</b>	<b>370.402</b>	<b>434.637</b>	<b>432.268</b>

## EVOLUÇÃO DO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO

O quadro abaixo mostra a evolução do Sistema de Distribuição de gás canalizado, distribuído por Concessionária de 2005 a 2010.

Descrição		2005	2006	2007	2008	2009	2010
<b>Extensão da Rede acumulada (km)</b>							
<i>Comgás</i>		4.200	4.719	5.146	5.662	6.238	6.806
<i>Gás Natural</i>		937	1.112	1.251	1.250	1.288	1.331,3
<i>Gás Brasileiro</i>		187	334	434	622	734,56	755,1
<b>Nº Consumidores</b>	<b>Residencial</b>						
	<i>Comgás</i>	469.323	503.552	545.957	594.773	673.124 <sup>(2)</sup>	<sup>(1)</sup> 758.837
	<i>Gás Natural</i>	21.317	24.488	27.075	30.338	30.734	30.464
	<i>Gás Brasileiro</i>	1.612	2.225	5.148	5.338	6.205	6.483
	<b>Comercial</b>						
	<i>Comgás</i>	8.238	8.301	8.541	8.652	9.077	9.982
	<i>Gás Natural</i>	623	679	756	851	858	810
	<i>Gás Brasileiro</i>	93	114	212	236	343	405
	<b>Industrial</b>						
	<i>Comgás</i>	885	946	976	1.003	1.107	950
	<i>Gás Natural</i>	187	205	211	200	197	184
	<i>Gás Brasileiro</i>	38	39	50	54	73	93
	<b>GNV (nº de postos)</b>						
	<i>Comgás</i>	302	362	381	379	394	351
	<i>Gas Natural</i>	26	28	31	34	30	26
	<i>Gas Brasileiro</i>	6	8	16	17	13	13
	<b>Termogeração</b>						
	<i>Comgás</i>	2	2	2	2	2	2
	<b>Cogeração</b>						
	<i>Comgás</i>	13	13	14	22	22	
<i>Gas Natural</i>			1			25	
<b>Interruptível</b>							
<i>Comgás</i>	--	--	2	29	30	26	
<b>Alto Fator de Carga</b>							
<i>Comgás</i>						34	
<b>Refrigeração</b>							
<i>Comgás</i>						10	
<b>GNC</b>							
<i>Comgás</i>	3	3	3	1	2	2	
<i>Gas Natural</i>	2	2	2	1	---	---	
<i>Gas Brasileiro</i>	1	1	3	3	4	5	

## TERMOS DE NOTIFICAÇÃO

Foram emitidos 17 Termos de Notificação de Gás - TNGs, sendo 2 da Comgás, 4 da Gas Natural SPS, 10 da Gás Brasileiro e um da Petrobras, conforme abaixo:

### COMGÁS

Documento	Objeto	Nº Processo
TNG 153/2010	Não conformidades dos Ind. do Atendimento Comercial Coletivo FONE, ref. 2º Sem./2009.	6009/2010
TNG 158/2010	Não conformidades relativas ao atendimento a usuários do gás canalizado (via Ouvidoria).	6016/2010

### GÁS NATURAL SPS

Documento	Objeto	Nº Processo
TNG 151/2010	Contrato de fornecimento c/ empresa coligada (FT Tecnologia), sem anuência da Arsesp.	6005/2010
TNG 157/2010	Não conformidade relativa a instalação abrigo medidor (Fisc.Campo de 13 a 15 abr/2010).	6010/2010
TNG 160/2010	Descumprimento das Metas Mín. Contratuais, ramal Itapetininga (Fiscalização 30 jun/2010).	6018/2010
TNG 163/2010	Não conformidades Indicador Segurança COG, ref. fiscalização campo 21 a 23 setembro/2010.	6028/2009

### GÁS BRASILIANO

Documento	Objeto	Nº Processo
TNG 154/2010	Não cumprimento das Metas de Investimento (Inc. III, Cláusula 7ª, do Contrato Concessão)	6004/2010
TNG 155/2010	Não Conformidades apuradas relativas ao Ind. COG (Fiscal. campo -17 a 19 mar/2010)	6006/2010
TNG 159/2010	Não conformidades apuradas no Indicador de Segurança COG, referente a março/2010.	6019/2010
TNG 161/2010	Não conformidades apuradas no Indicador COG (novo odorante), referente a maio/2010.	6023/2010
TNG 162/2010	Não conformidades no monitoramento das CFQ do gás e situação abrigo de medidores, apuradas em Fiscalização de Campo.	6020/2010
TNG 164/2010	Constatação de não conformidades do Indicador IVAZ, ref. ao período de maio a agosto/2010.	6032/2010
TNG 165/2010	Não conformidades do Indicador COG, referente fiscalização campo em 19 a 21 outubro/2010.	6030/2010
TNG 166/2010	Não conformidades do Indicador Segurança COG, referente a junho/2010.	6034/2010
TNG 167/2010	Não conformidades do Indicador Segurança COG, referente a julho/2010.	6035/2010
TNG 168/2010	Não conformidades do Indicador Segurança COG, referente a agosto/2010.	6036/2010

### PETROBRAS

Documento	Objeto	Nº Processo
TNG 156/2010	Não conformidades sobre o fornecimento irregular de gás, ref. UTE Euzébio Rocha.	6013/2010

Abaixo o quadro evolutivo dessas sanções:

Concessionária / Empresa	Quantidade						
	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
<i>Companhia de Gás de São</i>	6	6	9	2	1	7	2
<i>Gas Natural São Paulo Sul - S.A.</i>	4	2	5	2	3	1	4
<i>Gás Brasileiro Distribuidora S.A.</i>	1	---	---	1	1	1	10
<i>Petrobrás</i>	---	---	---	1	---	---	1
<i>Transp. Bras Gas. Bolívia-Brasil -</i>	---	---	---	1	---	---	---
<b>T O T A L</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>14</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>17</b>

#### AUTOS DE INFRAÇÃO

Foram emitidos 3 Autos de Infração (AI), sendo 2 da Comgás e 1 da Gás Natural SPS; e 2 Termos de Arquivamento (TAG), todos da Comgás.

#### COMGÁS

##### Autos de Infração

Documento	Objeto	Nº Processo
AI 050 - TNG 144/2009	Não adoção de medidas para a oferta gás canalizado (Contrato com a Petrobras).	6023/2009
AI 051 TNG 148/2009	Sistema faturamento (reclamações à Ouvidoria da ARSESP)	6030/2009

##### Termos de Arquivamento

Documento	Objeto	Nº Processo
TAG – TNG 146/2009	Termo de Arquivamento sobre não conformidade relativa a Meta de Substituição de Medidores.	6020/2009
TAG - TNG 146/2009	Descumprimento de meta contratual relativa a substituição de medidores.	6020/2009

#### GÁS NATURAL SPS

##### Autos de Infração

Documento	Objeto	Nº Processo
AI 052 - TNG 151/2010	Não Conformidades com relação ao contrato de fornecimento de gás com empresa coligada.	6005/2010

### 4.3 Exemplos de não-conformidades apuradas durante as fiscalizações de campo

CRM CERÂMICA JUDITE (município de Porto Ferreira - subsistema São Carlos)



#### Constatação

- ⇒ Este CRM estava em condição insegura, entulhado com material inflamável (papelão), tanto na sua parte superior quanto no vão traseiro, com a parede lateral do imóvel ainda mal acabada, mal construída, sem sinalização adequada e com a ausência de portas de fechamento, em desacordo com o artigo 77, do capítulo XXII (*Da segurança e Prevenção quanto a riscos*), da Portaria CSPE nº 160/2001.

#### Ação Corretiva Executada pela Concessionária

- ⇒ Remoção do material entulhado (papelão) acima e ao redor do imóvel. Foi realizado ainda o acabamento e fixação de grade



## CRM INDUSTRIAL RESICRYL RESINAS (município de Araçariguama)

### Constatação

⇒ Abrigo do Conjunto de Regulagem e Medição encontra-se instalado ao tempo, sem



aterramento e cobertura de proteção.

### Ação Corretiva Executada



## 5. ATIVIDADES COMPLEMENTARES E PROGRAMAS ESPECIAIS

### 5.1 Programa Anual de Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico e de Conservação e Racionalização do Uso do Gás Natural

*Deliberação nº 177, de 14/10/2010 - 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 2010/2011, e outras providências.*

Conforme previsto nos Contratos de Concessão, as Concessionárias de Serviços Públicos de Distribuição de Gás Canalizado do Estado de São Paulo têm a obrigação de implantar medidas que objetivem 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”.

Os programas em questão estão sendo desenvolvidos pelas Concessionárias desde 2004 e apresentam o resumo do número de projetos / investimentos até o ano de 2010, a seguir identificados:

Evolução de montantes mínimos e projetos aprovados por ciclo - COMGÁS								
CICLO		2004 /	2005 /	2006 /	2007 /	2008 /	2009 /	TOTAL
Montante Mínimo		1.787.980,	2.248.113,	2.758.058,	3.038.228,	3.803.656,	3.762.326,	17.398.364,
N.º de projetos aprovados	C&R	5	6	8	5	12	10	46
	P&D	5	4	4	4	6	7	30
	TOTAL	10	10	12	9	18	17	76

**P&D - Projetos de Pesquisa e Desenvolvimento**

**C&R - Projetos de Conservação e Racionalização**

Evolução de montantes mínimos e projetos aprovados por ciclo - GNSPS (*)								
CICLO		2004 /	2005 /	2006 /	2007 /	2008 /	2009 /	TOTAL
Montante Mínimo Aprovado (R\$)			148.672,90	247.310,45	286.026,08	349.725,09	402.436,98	<b>1.434.171,50</b>
Nº de projetos aprovados	C&R		1	2	1	2	1	<b>7</b>
	P&D		0	2	1	0	0	<b>3</b>
	TOTAL		<b>1</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>10</b>

 Não aplicável ( Valor de Margem de Distribuição inferior à R\$ 50 MM )

## 5.2 Programa para aposentados e desempregados

Os contratos de concessão das distribuidoras de gás canalizado do estado de São Paulo, regulados e fiscalizados pela Arsesp, prevêem, entre outras obrigações, a execução de Programas Especiais, dois dos quais destinados a usuários aposentados e desempregados. A Arsesp aprova e fiscaliza a aplicação destes programas.

As três concessionárias do Estado: Comgás, Gás Natural São Paulo Sul e Gás Brasileiro Distribuidora, possuem suas próprias regras para concessão dos benefícios, e os dados para cadastramento podem ser consultados nos sites das respectivas empresas concessionárias.

Comgás: [www.comgas.com.br](http://www.comgas.com.br) (programas implantados )

Gás Natural: [www.gasnaturalsps.com.br](http://www.gasnaturalsps.com.br) (programas em implantação)

Gás Brasileiro: [www.gasbrasiliano.com.br](http://www.gasbrasiliano.com.br) (programas implantados )

Resumidamente, as principais vantagens dos programas são:

### Programa Aposentado

⇒ Tarifa diferenciada com desconto para os consumidores cadastrados;



⇒ Prazos maiores para pagamento das faturas, sem multa, após o vencimento.

### Programa Desempregado

⇒ Suspensão do pagamento de contas durante o período de carência.

# Econômico-Financeiro

## INTRODUÇÃO

À Diretoria de Regulação Econômico-Financeira e de Mercados compete executar as atividades relacionadas aos processos de fixação de tarifas iniciais, quando for o caso, e de reajustes e revisões tarifárias dos serviços de saneamento básico e gás canalizado, incluindo o monitoramento e a avaliação dos custos e a definição de metas que estimulem o aumento da eficiência na prestação dos serviços.

A Diretoria é composta de duas superintendências e quatro gerências as quais competem, entre outras, as seguintes funções:

- ⇒ Disciplinar os regimes tarifários relativos aos serviços de saneamento básico e gás canalizado, de forma a assegurar a eficiência, equidade, o uso racional dos recursos naturais e o equilíbrio econômico-financeiro da sua prestação, bem como regulamentar o processo de revisões e reajustes tarifários;
- ⇒ A definição dos critérios para o estabelecimento de subsídios, visando garantir a modicidade tarifária, e de padrões de custos que conduzam a prestação dos serviços aos níveis de eficiência desejados;
- ⇒ Proceder, junto às concessionárias de saneamento básico, gás e energia elétrica, a fiscalização do cumprimento das normas e procedimentos contábeis, econômico-financeiras e de gestão corporativa, de acordo com os regulamentos da Arsesp e da Aneel, da legislação vigente e dos instrumentos de delegação, aplicando as penalidades e sanções previstas nos mesmos;
- ⇒ Apoiar, com estudos técnicos e pareceres, os processos oriundos dos usuários, de órgãos públicos, órgãos de defesa dos consumidores e de outras entidades dos setores regulados, quando afeto às questões econômico-financeiras.

## FATOS RELEVANTES

- ⇒ Trabalhos desenvolvidos para a revisão das tarifas de gás canalizado;
  - ⇒ Reajustes das tarifas de água e esgoto;
- ⇒ Fiscalizações no âmbito econômico-financeiro nas empresas prestadoras de serviços, tanto de gás como de energia e saneamento.
- ⇒ Realização de fiscalizações econômico-financeiras em nível agregado de custo, no que diz respeito aos custos de operação, custos de manutenção e de investimentos, principalmente nos períodos de revisão tarifária e reajustes tarifários. Tais fiscalizações ainda não foram realizadas de forma esquematizada, pelo fato da Contabilidade Regulatória estar em processo de contratação.

## ATIVIDADES

### 1. REGULAÇÃO

#### 1.1 Regulamentos e Normas

Respaldadas pelas respectivas Notas Técnicas a Arsesp publicou, ao longo de 2010, as seguintes Deliberações de Diretoria relativas aos aspectos econômico-financeiros dos serviços regulados.

##### 1.1.1 SANEAMENTO

- ⇒ **Deliberação ARSESP N° 121 de 12/02/2010** - Altera a Deliberação ARSESP N° 082 de 11/8/09 que dispõe sobre o reajuste dos valores das tarifas e demais condições tarifárias a serem aplicadas pela concessionária de água e saneamento Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo (Sabesp);
- ⇒ **Deliberação ARSESP N° 138 de 28/05/2010** - 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 N° 147 de 31/05/2010** - Estabelece prazos e regras para o procedimento de coleta de dados e informações, necessários ao cálculo e aplicação do reajuste tarifário anual da Sabesp em 2010;
- ⇒ **Deliberação ARSESP N° 153 de 31/05/2010** - Dispõe sobre a Homologação da Tabela de preços e prazos de serviços da Sabesp;
- ⇒ **Deliberação ARSESP N° 154 de 31/05/2010** - Dispõe sobre a alteração dos itens 8 e 9 da Tabela de Preços e Prazos de Serviços da Deliberação n°153 de 16 de julho de 2010;
- ⇒ **Deliberação ARSESP N° 156 de 30/07/2010** - Estabelece metodologia e critérios gerais para definição da base de remuneração regulatória de ativos da Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - Sabesp, visando o desenvolvimento do processo de revisão tarifária da concessionária, bem como a definição dos parâmetros iniciais para as auditorias a serem realizadas pela Arsesp, nos termos do art.42 da Lei federal 11.445/07;
- ⇒ **Deliberação ARSESP N° 161, de 11/08/2010** - Dispõe sobre o reajuste dos valores das tarifas de água e esgoto a serem aplicadas no Município de Mairinque;
- ⇒ **Deliberação ARSESP N° 162, de 11/08/2010** - Dispõe sobre o reajuste dos valores das tarifas e demais condições tarifárias a serem aplicadas pela concessionária de água e saneamento Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo (Sabesp);
- ⇒ **Deliberação ARSESP N° 180 DE 08/11/2010** - Homologa a inclusão de novos serviços na “Tabela de preços e prazos de serviços da Sabesp”, homologada pelas Deliberações ARSESP 153 e 154/2010;
- ⇒ **Deliberação ARSESP N° 181 de 11/11/2010** - Dispõe sobre as tarifas no Município de Santa Gertrudes, conforme determinação do Poder Concedente;

- ⇒ **Deliberação ARSESP N° 184 de 16/11/2010** - Dispõe sobre o cálculo e os procedimentos para o recolhimento por parte dos prestadores dos serviços de saneamento básico no Estado de São Paulo regulados pela Arsesp da Taxa de Regulação, Controle e Fiscalização – TRCF, instituída pela Lei Complementar n° 1025, de 7 de dezembro de 2007;
- ⇒ **Deliberação ARSESP N° 186 de 27/11/2010** - Dispõe sobre o reajuste dos valores das tarifas e demais condições tarifárias a serem aplicadas pela concessionária de água e saneamento Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo (Sabesp) ao Município de São Bernardo do Campo;
- ⇒ **Deliberação ARSESP N° 195 de 21/12/2010** - Estabelece prazo para envio pelas prestadoras de serviços de saneamento básico de informações necessárias à definição do reajuste tarifário;
- ⇒ **Deliberação ARSESP N° 196, de 23/12/2010** - Dispõe sobre a homologação e os critérios da tarifação dos serviços de água e esgoto sanitário prestados pela Sabesp no Município de Lins e os novos valores para as tarifas.

### 1.1.2 GÁS CANALIZADO

- ⇒ **Deliberação Arsesp N° 139, de 28/05/2010** - Dispõe sobre a aplicação do Termo de Ajuste K nas tarifas da Gás Natural São Paulo Sul S/A;
- ⇒ **Deliberação Arsesp N° 140, de 28/05/2010** - Dispõe sobre os resultados da revisão tarifária e das Tabelas de Tarifas, aplicáveis pela Concessionária de distribuição de gás canalizado Gás Natural São Paulo Sul S.A.;
- ⇒ **Deliberação Arsesp N° 141, de 28/05/2010** - Dispõe sobre a aplicação do Termo de Ajuste K nas tarifas da Companhia de Gás de São Paulo - Comgás;
- ⇒ **Deliberação Arsesp N° 142, de 28/05/2010** - Dispõe sobre o reajuste dos valores das Margens de Distribuição e atualização do Custo Médio Ponderado do gás e do transporte fixado nas tarifas da Deliberação Arsesp N° 113, de 9 de dezembro de 2009, e as Tabelas Tarifárias a serem aplicadas pela Concessionária de distribuição de gás canalizado Companhia de Gás de São Paulo (Comgás).

## 1.2 Regulamentos em estudo

Através de convênio de cooperação com o Banco Interamericano de Desenvolvimento – BID, a Arsesp iniciou, em 2010, os procedimentos para a contratação de consultorias visando o desenvolvimento dos seguintes estudos:

- ⇒ Estudo para o desenvolvimento de metodologia para o exercício da regulação econômico-financeira dos serviços de água e esgoto, com ênfase nos processos de revisão e reajustes tarifários, bem como o estabelecimento de um regulamento tarifário para disciplinar a relação entre a agência, usuários e concessionárias na questão da cobrança dos serviços e no equilíbrio econômico-financeiro das concessões;
- ⇒ Estudo para o desenvolvimento e implantação de um sistema de Contabilidade Regulatória que possibilite à concessionária o fornecimento dos dados e informações, de modo adequado ao exercício das atividades de regulação e fiscalização dos serviços de

As licitações envolvidas estão sendo realizadas com base nos critérios do BID e deverão respaldar o processo de revisão das tarifas da Sabesp que ocorrerá em 2011/2012.

## **2. PROCESSOS DE REAJUSTE E DE REVISÕES TARIFÁRIAS**

Definir, reajustar e rever as tarifas e os critérios de tarifação adotados é atribuição da Agência que, em 2010, deu continuidade ao processo de revisão tarifária das concessionárias de gás e autorizou reajustes tarifários para as concessionárias de água e esgoto.

### **2.1 Saneamento Básico**

Anualmente a Arsesp autoriza a aplicação de reajustes para as tarifas de água e esgoto praticadas pelas concessionárias nos municípios por ela regulados em conformidade com o que estabelece os respectivos contratos de concessão ou de programa, respeitados os dispositivos legais pertinentes.

Ao longo do ano de 2010, a Arsesp autorizou a aplicação de reajustes nas tarifas de água e esgoto para nos municípios com serviços prestados pela Sabesp e em dois outros com serviços prestados por outras concessionárias.

#### **2.1.1. REAJUSTE GERAL DAS TARIFAS DA SABESP**

O reajuste geral das tarifas da Sabesp ocorre em agosto de cada ano. Desde 2008 esses reajustes são autorizados pela Agência, que vem utilizando a mesma fórmula de cálculo adotada até então pela concessionária.

A metodologia aplicada para determinação do Índice de Reajuste de Tarifas (IRT) divide o Custo de Referência dos serviços de água e esgoto em duas parcelas de custos ou despesas, para as quais são aplicados índices específicos:

- ⇒ **Parcela A** - Despesas Não Administráveis: definidas como as despesas fiscais, as despesas com energia elétrica e as despesas com materiais de tratamento, que correspondem àquelas para as quais os índices de reajustes de preços e as alíquotas são exógenos e, portanto, independem das ações e gestões do Operador;
- ⇒ **Parcela B** - Despesas Administráveis, que correspondem aos demais custos ou despesas não incluídos na parcela A.

O reajuste autorizado, resultante de aplicação da fórmula, foi de 4,05%.

#### **2.1.2. CASOS ESPECIAIS**

Para os municípios de Magda, São Bernardo do Campo e Lins, os contratos de programa firmados com a Sabesp – respaldados por lei municipal - estabelecem critérios diferenciados para os reajustes tarifários, com datas bases diferentes do reajuste geral das tarifas da Concessionária.

O mesmo ocorre para o município de Mairinque, com serviços prestados pelo consórcio Sabesp/Foz do Brasil, e para o município de Santa Gertrudes, cujos serviços foram concedidos à Foz do Brasil.

##### Município de Magda

Com base na lei municipal e no Contrato de Programa, as tarifas de água e esgoto aplicadas no município deverão equiparar-se às tarifas da Sabesp na região (Unidade de Negócio Baixo Tietê

e Grande – RT) até 2014. O plano de equiparação iniciado no reajuste de junho de 2010 elevou as tarifas no município para um patamar equivalente a 60% das tarifas da Sabesp em 2010, e sua continuidade elevará esse percentual para 70% em 2011, 80% em 2012, 90% em 2013 e 100% a partir de então.

É importante ressaltar que, para as camadas mais pobres da população, a implantação da subcategoria Residencial-Social, que não existia na estrutura anterior, beneficiou os respectivos usuários com reduções nas contas para todos os níveis de consumo, sendo que, para os pequenos consumos, as reduções superaram os 60%.

#### Município de São Bernardo do Campo

O plano de equiparação das tarifas então praticadas no município às tarifas da Sabesp para a Região Metropolitana prevê aplicar, até 2012, além dos reajustes para reposição inflacionária, reajustes reais, de forma gradativa e proporcional. O primeiro reajuste foi efetivado em 2005.

Para cumprimento desse plano, acordado entre as partes, a Arsesp tem autorizado reajustes diferenciados e acima da inflação entre as várias categorias de usuários e níveis de consumo. A partir de 2012, os reajustes deverão corresponder apenas à reposição inflacionária da tarifas.

#### Município de Lins

Em Lins, a competência para fixar, revisar e reajustar as tarifas, cabe ao município, por meio de Decreto, mediante análise e proposta da Arsesp. Sua data base também difere do reajuste geral da Sabesp, respeitada periodicidade anual, conforme a variação do IPCA – Índice de Preços ao Consumidor Amplo, do IBGE, no período.

Em 2010, Lins delegou à Arsesp a regulação e a fiscalização tarifária, que observarão as regras definidas pelo município. Nesse âmbito, coube à Agência propor em dezembro de 2010 os valores resultantes do reajuste tarifário a ser aplicado a partir de janeiro de 2011.

O percentual de reajuste aplicado, correspondente à variação do IPCA-IBGE no período entre nov/2009 e nov/2010, foi de 5,63%, aplicados linearmente nas tarifas vigentes no município.

#### Município de Mairinque

A Saneaqua Maringue S/A, sociedade de propósito específico constituída por Foz do Brasil S/A e Sabesp, venceu a licitação que visou a outorga do serviço público de água e esgotamento sanitário do Município de Mairinque, mediante oferta de um desconto de 2% sobre os valores das tarifas vigentes em fevereiro/2009.

O Edital e o Contrato de Concessão prevêm que as tarifas serão reajustadas anualmente com base na variação do IGPM e que a data base para efeito de cálculo do reajuste é o mês de março. O reajuste contratual autorizado pela Agência em 2010 - dado pela variação do IGPM no período de março/2009 a março/2010 (1,9436%) - praticamente neutralizou o desconto de 2% ofertado na licitação, de modo que as tarifas resultantes se mantiveram nos níveis anteriores à licitação (fev/2009).

#### Santa Gertrudes

Em janeiro de 2010, o município de Santa Gertrudes firmou Contrato de Concessão para a prestação dos serviços de água e esgoto com a Foz de Santa Gertrudes, que assumiu a prestação dos serviços em 1º de novembro do mesmo ano.

Através de Convênio de Cooperação, o município delegou à Arsesp a regulação dos serviços, inclusive tarifária. Apesar do Contrato de Concessão prever tarifas iniciais com descontos de 10% em relação às tarifas então vigentes, o Poder Concedente, mediante ato unilateral, elevou esse desconto para 20%.

## 2.2 Gás Canalizado

Em 2010, a Arsesp deu continuidade ao processo de revisão das tarifas de distribuição de gás canalizado (iniciado em 2008). Após análise das contribuições recebidas, foram publicados os resultados da revisão tarifária e as tabelas de tarifas aplicáveis pela Gás Natural SPS e Comgás. Abaixo, alguns exemplos na tabela:

<b>Gás Natural São Paulo Sul – Segmento Comercial</b>			
CLAS- SES	m <sup>3</sup> /mês	FIXO	VARIÁVEL
		R\$/mês	R\$/m <sup>3</sup>
1	Até 50,00 m <sup>3</sup>	15,95	1,878212
2	50,01 a 500,00 m <sup>3</sup>	24,92	1,668920
3	500,01 a 5.000,00 m <sup>3</sup>	95,56	1,526902
4	> 5.000 m <sup>3</sup>	2.077,46	1,126771

<b>Gás Natural São Paulo Sul – Segmento Residencial</b>			
CLASSES	m <sup>3</sup> /mês	FIXO	VARIÁVEL
		R\$/mês	R\$/m <sup>3</sup>
1	Até 1,00 m <sup>3</sup>	5,68	-
2	1,01 a 7,00 m <sup>3</sup>	4,16	1,613852
3	7,01 a 16,00 m <sup>3</sup>	4,48	1,564522
4	16,01 a 41,00 m <sup>3</sup>	4,99	1,531049
5	> 41,00 m <sup>3</sup>	5,15	1,526449
Medição Coletiva	-	-	1,538401

<b>Gás Natural São Paulo Sul – Segmento Industrial</b>			
CLASSES	m <sup>3</sup> /mês	FIXO	VARIÁVEL
		R\$/mês	R\$/m <sup>3</sup>
1	Até 5.000,00 m <sup>3</sup>	134,49	1,630288
2	5.000,01 a 50.000,00 m <sup>3</sup>	2.689,55	1,136138
3	50.000,01 a 300.000,00 m <sup>3</sup>	12.464,76	0,924842
4	300.000,01 a 500.000,00 m <sup>3</sup>	32,408,37	0,853950
5	500.000,01 a 1.000.000,00 m <sup>3</sup>	35,824,72	0,818335
6	1.000.000,01 a 3.000.000,00 m <sup>3</sup>	38.567,82	0,796973
7	> 3.000.000,00 m <sup>3</sup>	49.393,21	0,787330

Comgás – Segmento Comercial			
CLASSES	m³/mês	FIXO	VARIÁVEL
		R\$/mês	R\$/m³
1	0-0	21,46	-
2	0,01 a 50,00 m³	21,46	2,719739
3	50,01 a 150,00 m³	34,87	2,451516
4	150,01 a 500,00 m³	61,68	2,273822
5	500,01 a 2.000,00 m³	140,81	2,115527
6	2.000,01 a 3.500,00 m³	649,09	1,861424
7	3.500,01 a 50.000,00 m³	2.434,14	1,351798
8	> 50.000 m³	6.457,48	1,271331

Comgás – Segmento Residencial			
CLASSES	m³/mês	FIXO	VARIÁVEL
		R\$/mês	R\$/m³
1	0,00 a 1,00 m³	5,51	-
2	1,01 a 3,00 m³	5,51	3,408632
3	3,01 a 7,00 m³	5,51	1,488017
4	7,01 a 14,00 m³	5,51	2,616134
5	14,01 a 34,00 m³	5,51	2,937891
6	34,01 a 600,00 m³	5,51	3,171263
7	600,01 a 1.000,00 m³	5,51	2,698700
8	> 1.000,00 m³	5,51	1,801485
Medição Coletiva	Até 500,00 m³	26,91	2,332735
	500,01 a 2.000,00 m³	26,91	2,229580
	> 2.000,00 m³	26,91	2,120686

Comgás – Segmento Industrial			
CLASSES	m³/mês	FIXO	VARIÁVEL
		R\$/mês	R\$/m³
1	Até 50.000,00 m³	135,52	1,324353
2	50.000,01 a 300.000,00 m³	20.734,16	0,912303
3	300.000,01 a 500.000,00 m³	34.556,93	0,866187
4	500.000,01 a 1.000.000,00 m³	38.796,98	0,857708
5	1.000.000,01 a 2.000.000,00 m³	56.127,67	0,840377
7	> 2.000.000,00 m³	86.711,24	0,825085

### **3. FISCALIZAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA**

#### **3.1 Empresas de Distribuição de Energia Elétrica do Estado de São Paulo**

No Estado de São Paulo existem 14 empresas concessionárias, 12 empresas permissionárias e 4 cooperativas. A regulação e a fiscalização da prestação dos serviços de energia elétrica são de competência da Aneel. Entretanto, a tarefa de fiscalização das empresas de distribuição de energia elétrica tem sido transferida para os Estados através de Convênios. Desta forma, foi assinado o Termo Anual de Descentralização - TAD 2008 -, por meio do qual a Arsesp realizou, no ano de 2010, a fiscalização econômico-financeira referente à Conta de Compensação de Variação dos Valores da “Parcela A”, além de Itens Financeiros de 5 empresas: Companhia Luz e Força de Santa Cruz, Companhia Jaguari de Energia, Companhia Luz e Força de Mococa, Companhia Leste Paulista de Energia e Companhia Sul Paulista de Energia.

Nessas fiscalizações, feitas em conjunto com firmas de auditoria, foram constatadas vinte e oito não conformidades, que implicaram na emissão de autos de infração, 5 termos de notificação, e multas que totalizaram aproximadamente R\$ 2,2 milhões às referidas empresas. Ainda em 2010, tendo em vista o novo ciclo de revisão tarifária das Companhias de Energia Elétrica, foi assinado o TAD-2011, para fiscalização econômico-financeira, em caráter de aprendizado.

#### **3.2 Fiscalização econômico-financeira das empresas prestadoras dos serviços de saneamento**

Quanto ao saneamento, a Arsesp exerce atualmente, por delegação do município, a regulação e a fiscalização de três empresas: Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo – Sabesp, a empresa Foz de Santa Gertrudes S/A, e a Saneaqua Mairinque S/A.

No que tange os aspectos de fiscalização econômico-financeiros, cabe ressaltar que foram realizadas análises consolidadas de custo da empresa, tendo como objetivo o reajuste das tarifas em setembro de 2010. De forma individual por município, as análises se restringiram ao relatório anual de desempenho, elaborado pela Sabesp para cada um dos municípios - conforme estabelece o contrato de programa - com o objetivo de verificar os desvios entre os valores previstos nos contratos e os valores efetivamente realizados no ano de 2009.

Para a análise do cumprimento das metas de atendimento e qualidade dos serviços, utilizou-se como metodologias uma verificação entre as metas constantes dos Contratos de Programa e o que foi efetivamente realizado. Os resultados gerais obtidos pela comparação dos investimentos previstos nos Contratos de Programa com aqueles efetivamente realizados pela Sabesp indicaram um índice de realização muito reduzido (16,7%).

Ressalte-se que a análise foi realizada com técnicas estatísticas baseadas em dados fornecidos pela própria Sabesp e devem ser tomados como indícios de distorções nos valores dos municípios apontados. Como tal, devem ser acompanhados de uma análise mais específica e aprofundada em função da gravidade das distorções observadas. Mesmo assim, foram solicitados esclarecimentos à empresa sobre distorções observadas em 118 municípios de um total de 182 que a Arsesp tinha a delegação para regular e fiscalizar em 2009. Ou seja, 65% dos municípios.

Vale frisar ainda a existência de alguns problemas decorrentes da qualidade da informação, o que impede uma conclusão mais segura da análise. Com o aperfeiçoamento dos sistemas de informações entre a concessionária e a agência, esses problemas deverão ser minorados no futuro.

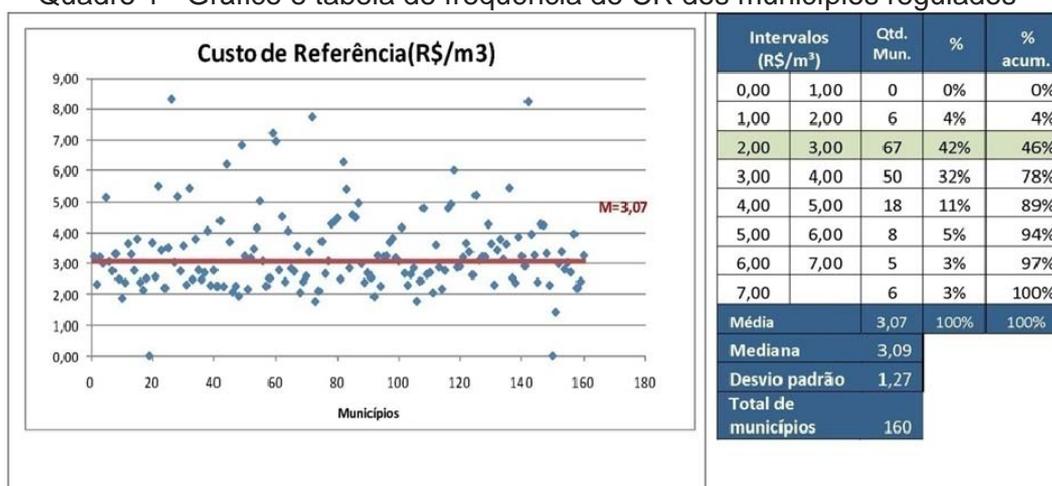
Nesse sentido, a Agência contratou o desenvolvimento de um modelo – que se encontra em fase de

teste e de atualização da base de dados – que permitirá uma análise mais precisa do desempenho da concessionária em cada um dos municípios regulados.

As principais variáveis tratadas pelo Modelo, além do Custo de Referência, são: a tarifa média; os componentes do custo dos serviços (pessoal, materiais, energia elétrica, despesas gerais e fiscais e o ativo imobilizado); as variáveis físicas de prestação dos serviços (volumes, ligações, economias, etc); outras relativas à qualidade dos serviços.

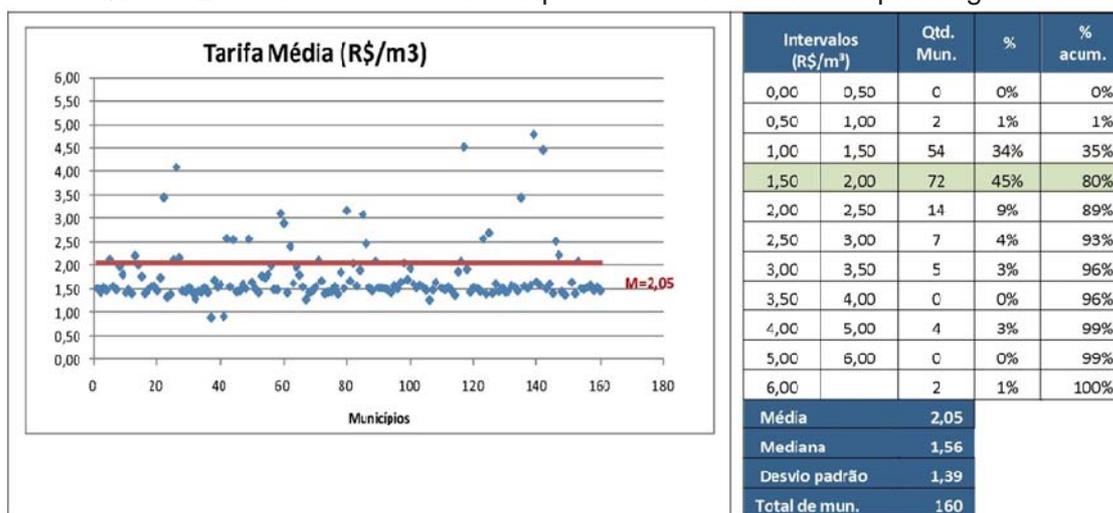
Os Quadros 1 e 2 apresentados a seguir ilustram alguns resultados produzidos pelo Modelo referentes ao comportamento do Custo de Referência (CR) e da Tarifa Média (TM) para os serviços de água e esgoto prestados pela Sabesp nos municípios regulados pela Arsesp.

Quadro 1 - Gráfico e tabela de frequência do CR dos municípios regulados



\*Maior concentração de municípios. Foram excluídos do gráfico de dispersão os municípios de Borá e Timburí.

Quadro 2 - Gráfico e tabela de frequência da TM dos municípios regulados



\*Maior concentração de municípios. Foram excluídos do gráfico de dispersão o município

Para os municípios que apresentam valores excessivamente elevados, foram detectados muitos problemas na qualidade das informações recebidas da concessionária, que estão sendo esclarecidos. Além da qualidade dos dados utilizados, a grande dispersão observada pode estar associada tanto a distorções de eficiência na prestação dos serviços quanto a características particulares das condições de oferta. Com o aperfeiçoamento do sistema de informações e maturação do modelo aplicado, este diagnóstico deverá ficar mais claro futuramente.

# Relações Institucionais

## INTRODUÇÃO

A Arsesp deve se articular com os diversos segmentos da sociedade envolvidos com a prestação dos serviços regulados de saneamento básico, energia elétrica e gás canalizado. São eles: titulares dos serviços regulados, órgãos dos Poderes Executivo e Legislativo, no âmbito federal, estadual e municipal, universidades e organismos nacionais e internacionais, associações de consumidores e entidades setoriais.

Estabelecer formas de comunicação e relacionamento com esses variados públicos estão entre os desafios da Agência. Faz parte do trabalho da Arsesp informar e orientar sobre os serviços regulados. Para isso, de forma permanente, a Agência repassa informações e orienta os usuários dos serviços públicos quanto a seus direitos e deveres, seja por meio de seu site ou de canais de atendimento.

Além do acesso a informação, a Arsesp tem aplicado instrumentos eficazes de participação dos usuários na gestão da Agência: audiências e consultas públicas. Estes canais de diálogo aberto e troca de experiência e informações com a sociedade são, em geral, formas de ouvir os cidadãos em relação a assuntos importantes da regulação, de se discutir os problemas relativos às tarifas e à qualidade dos serviços públicos.

## FATOS RELEVANTES

- ⇒ **Pesquisa de Avaliação** do Atendimento do 0800; pesquisa diária com usuários de gás canalizado e saneamento básico; relatórios semanais e mensais;
- ⇒ **Reuniões com representantes das prefeituras** municipais;
- ⇒ **Organização e digitalização dos convênios de cooperação;**
- ⇒ **Desenvolvimento de ferramentas de comunicação interna** (intranet e mural);
- ⇒ **Atendimento a demandas de entidades públicas e privadas** (Ministério Público, Judiciário, Legislativo) ;
- ⇒ **Realização de Audiências e Consultas Públicas;**

Os projetos para 2011 são:

- ⇒ **Reformulação da política de relacionamento** com os usuários e normatização de processos da área;
- ⇒ **Pesquisa de Satisfação dos usuários dos serviços de saneamento** básico em 244 municípios: Conveniados + Regiões Metropolitanas + São Paulo;
- ⇒ **Ampliar a articulação e comunicação com os municípios** conveniados; realização de Encontros Regionais com Prefeitos;
- ⇒ **Contratação e Implantação de novo site institucional;**
  - ⇒ **Realização de treinamento de mídia;**
- ⇒ **Implantação de ferramentas de web 2.0** – blogs, wikis, youtube.

## ATIVIDADES

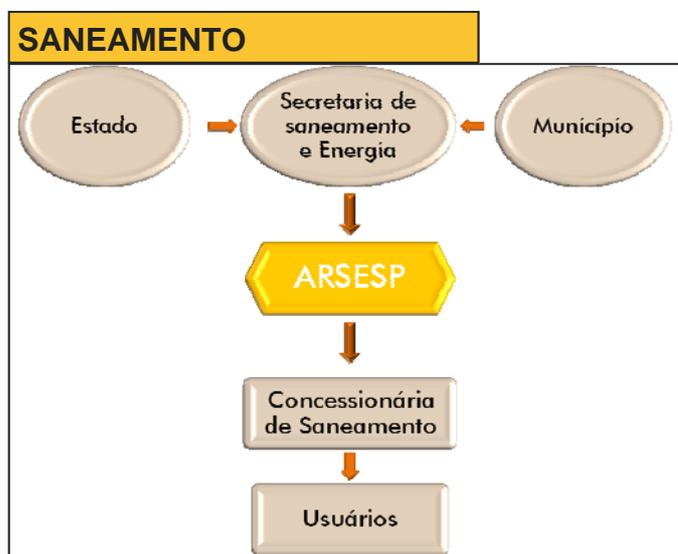
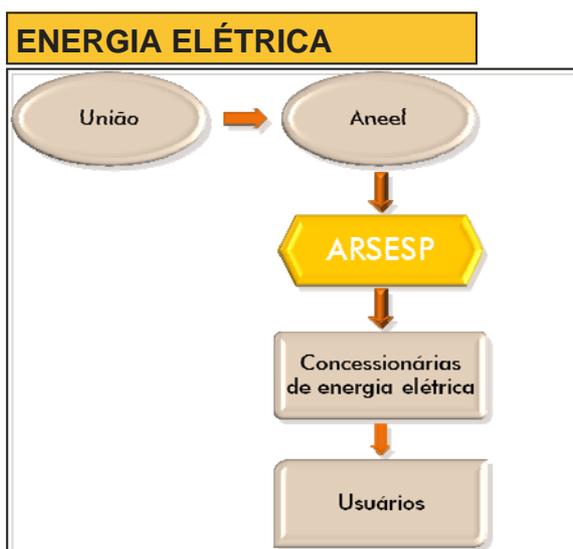
### 1. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU

#### 1.1 Atribuições

O Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) da Arsesp é destinado ao atendimento de todos os cidadãos 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 públicos, contribuindo para a difusão dos direitos e deveres dos agentes envolvidos (poder público, usuário e concessionária) e intervindo para a solução dos conflitos sempre que o entendimento direto tenha se tornado impossível.

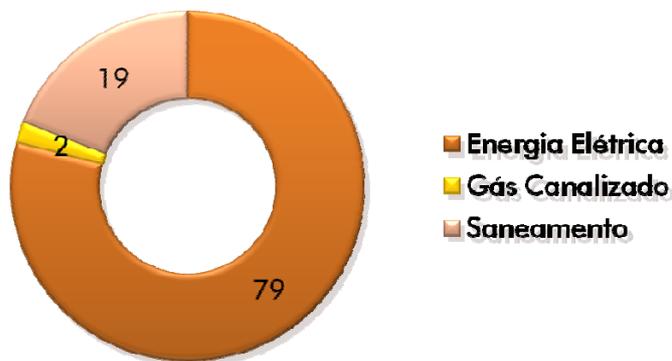
Os serviços de energia elétrica, gás canalizado e saneamento básico encontram-se estruturados conforme ilustração abaixo:



## 1.2 Manifestações dos usuários ao Sistema de Atendimento

O SAU da Arsesp registrou, no ano de 2010, **330.220 manifestações**, entre reclamações, informações, sugestões, críticas, denúncias e elogios, incluindo-se ainda os processos de mediação entre concessionárias e usuários. A maioria das manifestações é referente ao setor elétrico, como pode ser observado no gráfico abaixo.

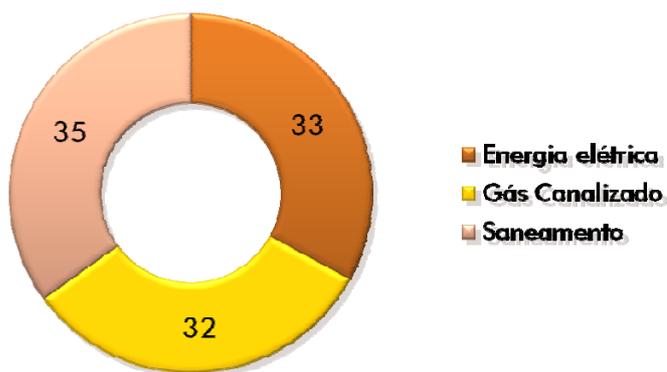
**Manifestações por Setor (%)**



Os atendimentos realizados pelo SAU, em sua maioria, foram finalizados por script, ou seja, resolvidos no ato do atendimento telefônico.

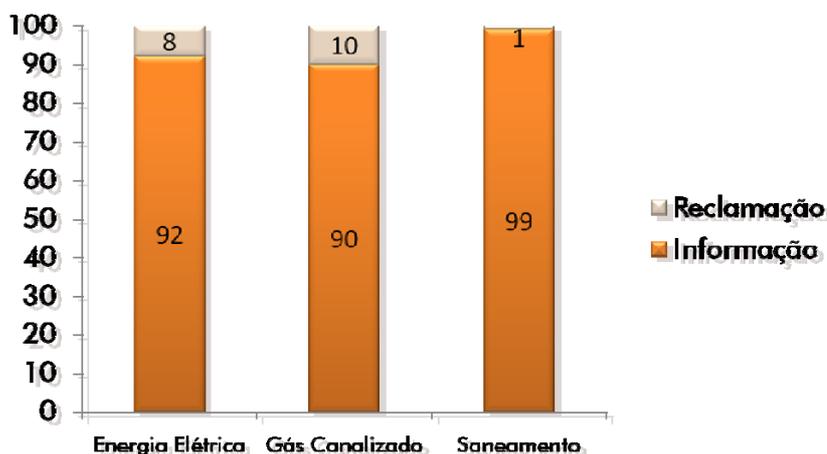
No setor de energia elétrica, **92%** das manifestações foram resolvidas no primeiro contato, no setor de gás canalizado, **90%** e no setor de saneamento básico, **99%**.

**Pedidos de Informações, por área (%)**



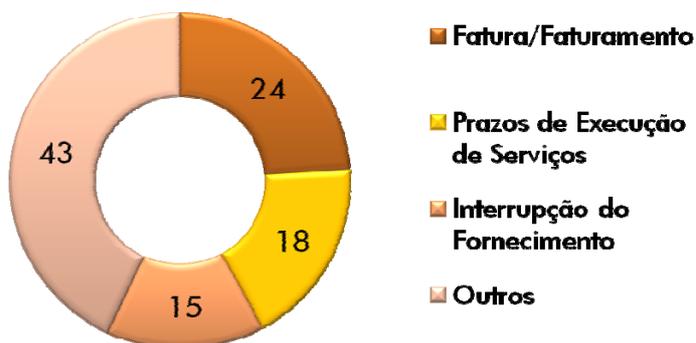
É preciso esclarecer que o número muito elevado de manifestações encerradas no primeiro atendimento deve-se, em grande parte, ao fato de os usuários procurarem o órgão regulador antes de tentarem solucionar os problemas junto à concessionária responsável. As manifestações que resultaram em registro de reclamações e, em consequência, em acompanhamento da Arsesp representaram **8%** dos atendimentos no setor de energia elétrica, **10%** no setor de gás canalizado e **1%** no setor de saneamento, conforme pode ser verificado no gráfico abaixo.

**Reclamações e Informações x Setor (%)**



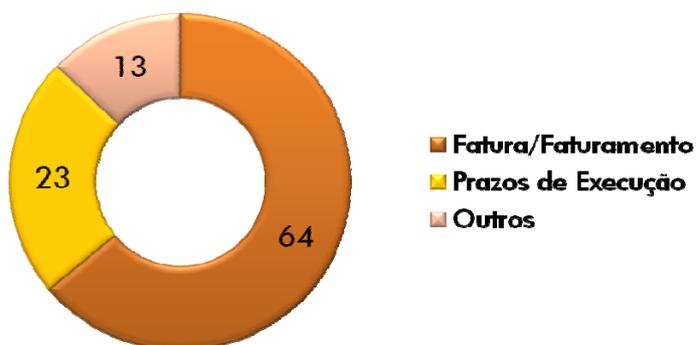
No setor de energia elétrica, a maior parte das manifestações concentra-se nos seguintes assuntos: **problemas com fatura e faturamento, não cumprimento de prazos e execução de serviços** (pedido de ligação e religação) e **interrupção do fornecimento**.

### Principais Manifestações de Energia Elétrica (%)



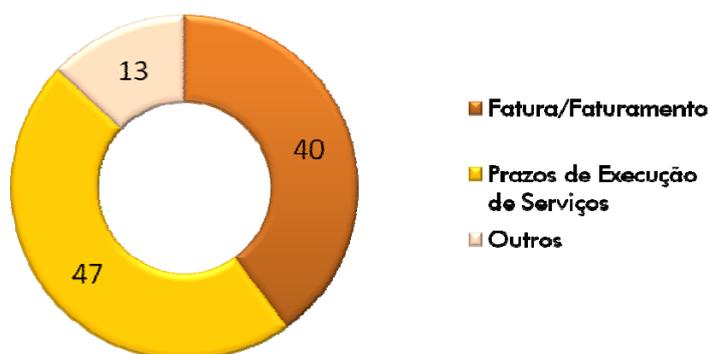
No setor de gás canalizado, a maioria das manifestações registradas foi referente a **problemas com fatura e faturamento e não cumprimento de prazos e execução de serviços** (pedido de ligação e religação).

### Principais Manifestações de Gás Canalizado (%)



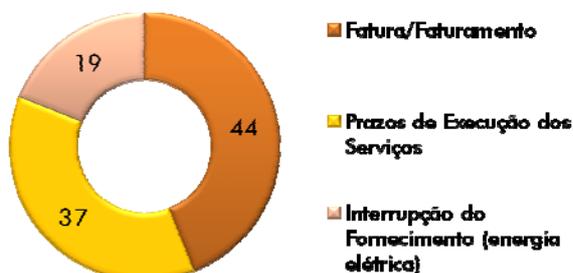
No setor de saneamento básico, as manifestações, em sua maioria, encontram-se distribuídas em **prazos e execução de serviços** (pedido de ligação e religação, troca de cavaletes e substituição de hidrômetro) e **problemas com fatura e faturamento**.

### Principais Manifestações de Saneamento Básico (%)



No universo das reclamações registradas no SAU, nos três setores, quando agrupadas pelos assuntos mais registrados destacam-se **problemas com fatura e faturamento, não cumprimento de prazos e procedimentos e interrupção de fornecimento**, especificamente para o setor de energia elétrica.

### Assuntos mais registrados no SAU (%)



### 1.3 Pesquisas de Satisfação

Além do atendimento às reclamações, o Serviço de Atendimento ao Usuário da Arsesp acompanha o comportamento dos usuários no que tange à satisfação com a prestação dos serviços regulados. Para isso, são analisadas as reclamações divulgadas nos veículos de imprensa e aquelas postadas nas redes sociais. Este monitoramento resulta em relatórios analíticos que auxiliam a Agência no conhecimento das queixas dos usuários quando realizadas fora dos canais de atendimento da Arsesp.

Ainda em relação à satisfação dos usuários, tanto com os serviços regulados quanto com o atendimento realizado pela Arsesp, foram definidos os modelos de pesquisa de satisfação com os usuários que serão adotados a partir de 2011, a saber:

#### 1.3.1 Pesquisa de Satisfação com Usuários da Arsesp:

- ⇒ Pesquisa de Satisfação com o Atendimento do 0800 da Arsesp: avaliação do atendimento telefônico;
- ⇒ Pesquisa de Satisfação com o Atendimento da Arsesp: avaliação do atendimento quando há tramitação da reclamação entre a Agência e a concessionária;
- ⇒ Pesquisa de Satisfação com o Atendimento Presencial: avaliação do atendimento quando realizado na sede da Arsesp.

#### 1.3.2 Pesquisa de Satisfação com Usuários dos Serviços Regulados:

- ⇒ Pesquisa de satisfação com os usuários dos serviços de saneamento básico nos municípios regulados pela Arsesp;
- ⇒ Pesquisa de satisfação com os usuários dos serviços de gás canalizado das três distribuidoras que atuam no estado de São Paulo.

## **2. CONVÊNIOS DE COOPERAÇÃO COM MUNICÍPIOS**

### 2.1 Atribuições

A atuação da Arsesp na regulação e fiscalização dos serviços de saneamento básico de interesse local depende de convênio de cooperação celebrado com os Municípios paulistas, que delegam essas funções à Agência. Esses convênios de cooperação inserem-se no âmbito do conjunto de ações empreendidas pelo Governo do Estado de São Paulo para se adaptar às exigências trazidas pelas Leis Federais nº 11.107/05 e 11.445/07, tendo sido esta última regulamentada pelo Decreto Federal nº 7.217/2010.

Essas leis determinam, entre outras disposições, que a transferência de serviços entre entes federativos deve ser pactuada por meio de contrato de programa, para que os serviços contratados sejam regulados por órgão independente, dotado de autonomia administrativa, financeira e decisória, e com forte capacitação técnica para esta finalidade.



Em 2010 foram celebrados e publicados **41 convênios de cooperação** entre o Estado e Municípios, totalizando 200 convênios, que transferem à Arsesp as atividades de regulação e fiscalização dos serviços municipais de saneamento básico, dentre eles as do município de São Paulo.

Além dos municípios conveniados que possuem os serviços prestados pela Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo (Sabesp), atualmente a Agência também fiscaliza as empresas privadas de saneamento básico: Saneaqua, no município de Mairinque, e Foz de Santa Gertrudes, no município de Santa Gertrudes.

#### **LISTA DOS MUNICÍPIOS REGULADOS COM CONTRATOS CELEBRADOS EM 2010 – SANEAMENTO**

	<b>Município</b>	<b>Data da Assinatura</b>	<b>Data da Publicação</b>
01	Auriflama	30/12/09	08/01/2010
02	Bernardino de Campos	30/12/09	08/01/2010
03	Gastão Vidigal	30/12/09	08/01/2010
04	Iacri	30/12/09	08/01/2010
05	Irapuã	30/12/09	08/01/2010
06	Macedônia	30/12/09	08/01/2010
07	Magda	30/12/09	08/01/2010
08	Pongaí	30/12/09	08/01/2010
09	Pratânia	30/12/09	08/01/2010
10	Quatá	30/12/09	08/01/2010
11	Ribeirão Branco	30/12/09	08/01/2010
12	Ribeirão do Sul	30/12/09	08/01/2010
13	São Miguel Arcanjo	30/12/09	08/01/2010
14	Uru	30/12/09	08/01/2010
15	Espírito Santo do Pinhal	18/03/10	07/04/2010
16	Santa Rosa de Viterbo	05/04/10	14/04/2010
17	Cajuru	06/05/10	21/05/2010
18	Oswaldo Cruz	06/05/10	22/05/2010
19	Tatuí	06/05/10	21/05/2010
20	Álvaro de Carvalho	20/05/10	22/05/2010

	Município	Data da Assinatura	Data da Publicação
21	Buri	20/05/10	22/05/2010
22	Cesário Lange	20/05/10	22/05/2010
23	Iporanga	20/05/10	22/05/2010
24	Itobi	20/05/10	22/05/2010
25	Nova Campina	20/05/10	25/05/2010
26	Oscar Bressane	20/05/10	22/05/2010
27	Paranapanema	20/05/10	22/05/2010
28	Pariquera-Açu	20/05/10	27/05/2010
29	Platina	20/05/10	22/05/2010
30	Redenção da Serra	20/05/10	22/05/2010
31	Ribeira	20/05/10	22/05/2010
32	Santa Cruz da Esperança	20/05/10	22/05/2010
33	Santo Antonio do Pinhal	20/05/10	22/05/2010
34	Torre de Pedra	20/05/10	22/05/2010
35	Zacarias	20/05/10	22/05/2010
36	Botucatu	27/05/10	02/06/2010
37	Cajati	22/06/10	24/06/2010
38	São Paulo	23/06/10	03/07/2010
39	Mairinque	30/06/10	09/07/2010
40	Lins	23/07/10	14/08/2010
41	Santa Gertrudes	26/10/10	21/10/2010

## 2.2 Convênios e parcerias com outros órgãos reguladores/entidades

O aprimoramento das atividades da Arsesp depende da troca de experiências e conhecimentos técnicos com instituições de reconhecida competência na regulação de serviços públicos. Em 2010, foram celebradas parcerias com este intuito:

- ⇒ Protocolo de Intenções celebrado entre a Superintendência de Serviços Sanitários do Gobierno do Chile e a Arsesp;
- ⇒ Protocolo de Intenções com a Sunass - Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento com o Peru;
- ⇒ Protocolo de intenções para cooperação técnica entre Arcon - Agência Estadual de Regulação e Controle de Serviços Públicos no Estado do Pará e a Arsesp.

### **3. SEMINÁRIOS, CURSOS E EVENTOS**

Com o objetivo de divulgar a Arsesp e aproximá-la de suas áreas de atuação e gestores municipais - bem como orientar sobre a delegação das atividades de regulação e fiscalização dos serviços de saneamento -, a Agência realizou e participou de diversas palestras e eventos. Dentre eles podemos destacar:

- ⇒ **1ª Conferência Latino-Americana de Setores Regulados do Barclays Capital no Rio de Janeiro - Hotel Copacabana Palace – Janeiro/2010;**
- ⇒ **Palestra - IBC Regulação e Fiscalização dos Serviços de Saneamento Básico - Hotel Paulista Plaza – Janeiro/2010;**



***II Conferência Latino Americana de Saneamento, de 14 a 18 de março de 2010 em Foz do Iguaçu - PR. Palestra sobre articulação regulatória para o saneamento: aspectos ambientais, sociais, econômicos e de saúde pública;***

- ⇒ **I Simpósio sobre Regulação – Arcon – Junho/2010;**
- ⇒ **XIX Seminário Nacional de Distribuição de Energia Elétrica – Sendi - Espaço Expo Transamérica em São Paulo - Novembro/2010;**

***Participação no 54º Congresso Estadual de Municípios de 22 a 26 de março de 2010 em Serra Negra/SP;***

- ⇒ **Seminário Internacional Perspectivas para o Aproveitamento Energético dos Resíduos Sólidos Urbanos – EPUSP – Dezembro/2010;**
- ⇒ **Seminário Agências Reguladoras: Papel e Atuação no Setor Elétrico, na Sala da Cultura Inglesa - Centro Brasileiro Britânico – ABDIB – Dezembro/2010**



A Agência promoveu também **eventos internos** para os setores de saneamento e de energia elétrica:



*Workshop: experiências nacionais sobre a base de remuneração regulatória, em 25 de agosto de 2010.*

⇒ **O novo saneamento básico: o estado da arte e os desafios para a drenagem urbana e o manejo dos resíduos sólidos, em 28 de maio de 2010;**

O ano de 2010 foi marcado pela chegada dos novos funcionários concursados na Arsesp. Alguns funcionários tomaram posse no mês de julho e, para estes, a Agência promoveu uma **Recepção de Boas Vindas** realizada em 12 de julho.

Depois de definido o endereço da nova sede da Arsesp, iniciou-se a contratação dos demais funcionários e a realização do **Curso de Formação**, ministrado pela Fundap – Fundação do Desenvolvimento Administrativo.

O Curso de Formação, iniciado em 03 de novembro, teve como objetivo desenvolver competências necessárias ao desempenho das funções pertinentes aos cargos de Especialista em Regulação dos Serviços Públicos e de Analista de Suporte à Regulação. O curso multidisciplinar contemplou conhecimento técnico, institucional e econômico nas áreas de saneamento, gás canalizado e distribuição de energia elétrica, bem como introduziu temas relevantes para a área de gestão pública.

A Arsesp mais uma vez participou da **Campanha do Agasalho 2010**, promovida pelo Fundo de Solidariedade e Desenvolvimento Social e Cultural do Estado de São Paulo. Além da arrecadação interna, a Arsesp firmou parceria com as 14 concessionárias de energia elétrica e as 3 de gás canalizado para a coleta de agasalhos e divulgação da campanha nas contas de luz e de gás. O resultado desta ação foi um grande sucesso com arrecadação de **13.020 peças**, entre roupas e cobertores.



#### **4. RELAÇÃO COM ENTIDADES PÚBLICAS E PRIVADAS**

A Arsesp mantém ainda interface com órgãos públicos - tais como o Ministério Público e Câmaras Municipais - e com entidades privadas, respondendo a indagações sobre a prestação dos serviços e âmbito de atuação da Agência e fornecendo informações sobre as concessionárias.

## 4. COMUNICAÇÃO

Ao longo de 2010, a equipe da gerência de comunicação aumentou - assim como os desafios da área. Por manter relacionamento com vários segmentos da sociedade, é fundamental para a Agência divulgar sua missão institucional e os objetivos pelos quais foi criada, conquistando credibilidade junto aos setores regulados e imprensa, além do reconhecimento dos usuários dos serviços públicos de saneamento básico, energia e gás canalizado. Uma das formas de se alcançar esses objetivos é manter uma comunicação eficiente com esses diversos públicos.

Com o aumento e estruturação da equipe, a Agência focou seus esforços em manter um bom relacionamento com a imprensa, atendendo a todas as demandas e questionamentos sobre os setores regulados. Para apoiar as atividades de relacionamento com a imprensa foi elaborado edital para contratação de empresa de treinamento de mídia para seus diretores e superintendentes. Além disso, a gerência iniciou estudos para a implantação de novo site e de nova logomarca; criação de blogs e newsletter para gestores municipais e usuários; proposições de presença, acompanhamento e ações da marca Arsesp na web 2.0.

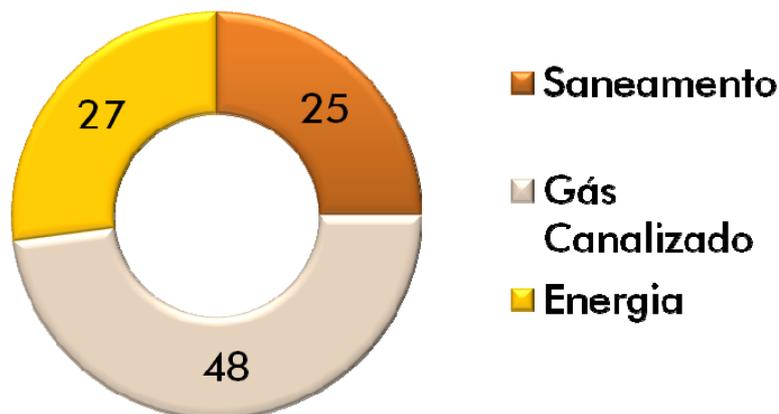
Ainda em 2010, de forma experimental, a marca Arsesp começou a ser monitorada nas mídias sociais, como complemento ao trabalho já realizado pelo clipping de jornais, revistas, rádio, TV e internet. Com o monitoramento, a Agência ganhou mais uma ferramenta de apoio às áreas técnicas, já que o clipping pode orientá-las nas suas atividades de regulação e fiscalização dos serviços.

### 4.1 Imprensa

Em 2010, o relacionamento da Arsesp com a imprensa foi bastante intenso, sobretudo nas questões relacionadas ao setor de gás canalizado.

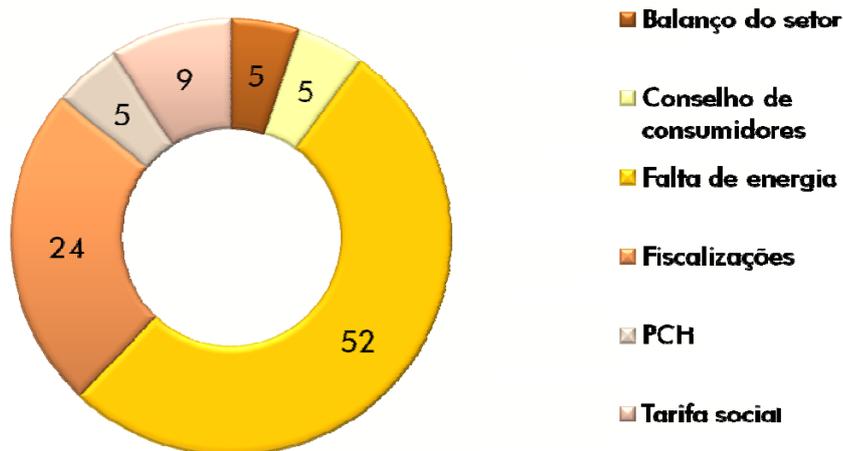
Especificamente no setor de energia elétrica, os temas mais demandados foram: falta de energia, fiscalizações, tarifa social, pequenas centrais hidrelétricas (PCHs), conselho de consumidores e balanço do setor.

**Imprensa- demandas por setor (%)**

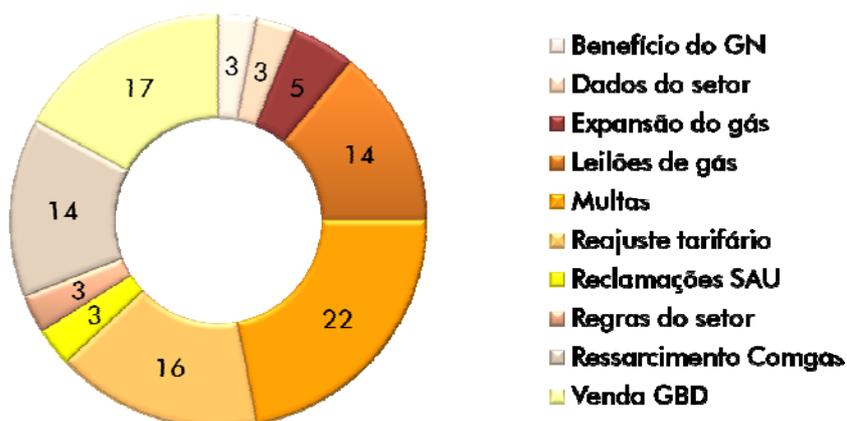


Já em gás canalizado, a imprensa se interessou mais pelos seguintes assuntos: multas, venda da concessionária Gás Brasileiro para a Petrobras, reajuste tarifário, ressarcimento da Comgás aos consumidores, leilões de gás, entre outras. O setor de saneamento tratou de pautas como o reajuste tarifário, regulação, contrato da Sabesp com a cidade de São Paulo, entre outras.

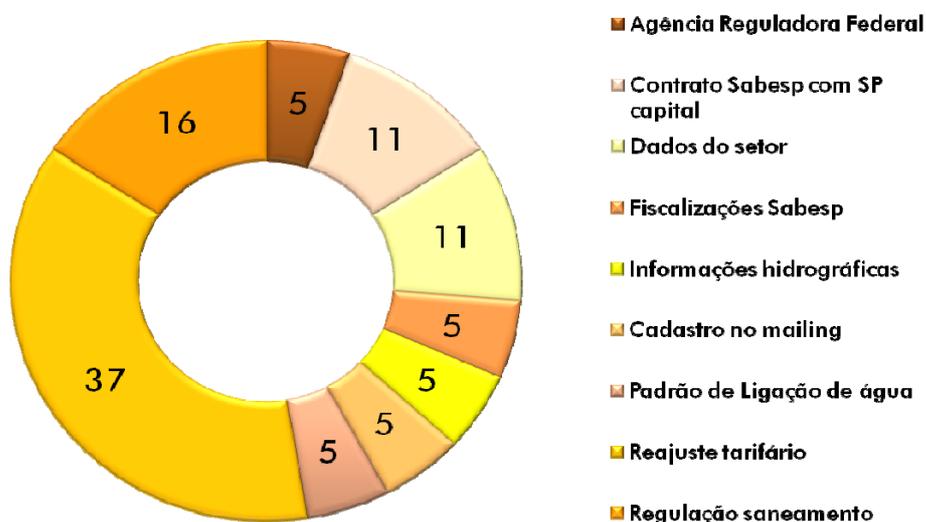
### Energia – Temas (%)



### Gás Canalizado – Temas (%)



### Saneamento – Temas (%)



## 4.2 Veículos de Comunicação Interna

Para manter os funcionários informados sobre as atividades desenvolvidas, a Arsesp aprimorou formas de comunicar-se com seu público interno: o **Agente Mural** e a **Intr@rsesp**.



### Agente Mural

O mural é um veículo de informação corporativo, que traz notícias sobre a Agência, suas áreas de atuação, e temas relacionados ao dia a dia dos colaboradores como recursos humanos, segurança, saúde, meio ambiente, lazer, cultura, e campanhas internas da organização.

### Intr@rsesp

Em 2009, as áreas de T.I e comunicação iniciaram a elaboração da Intr@rsesp, a intranet da Arsesp, onde os funcionários têm acesso a dados institucionais, mais notícias da Agência e suas áreas de atuação, informações que fazem parte do seu dia a dia.



## **5. CONSULTAS E AUDIÊNCIAS PÚBLICAS**

Antes de editar seus principais regulamentos, a Arsesp consulta os agentes do setor e a sociedade por meio de consultas e audiências públicas. Em 2010, a Arsesp realizou as seguintes consultas e audiências públicas:

### **5.1 Consultas Públicas**

- ⇒ **Consulta Pública 01/2010** - Modelo de contrato de adesão para a prestação de serviços públicos de abastecimento de água e esgoto sanitário;
- ⇒ **Consulta Pública 02/2010** - Metodologia e Critérios para Determinação da Base de Remuneração Regulatória dos ativos dos Serviços de Saneamento Básico prestados pela Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo – Sabesp;
- ⇒ **Consulta Pública 03/2010** - Apresentação e obtenção de contribuições à proposta da Arsesp sobre condições de suprimento e fornecimento de gás natural adquiridos em leilões realizados pela Petrobras;
- ⇒ **Consulta Pública 03A/2010** - Apresentação e obtenção de contribuições à proposta da Arsesp para definição do Termo de Ajuste K– Aplicação Comgás;
- ⇒ **Consulta Pública 04/2010** - Sigilo e confidencialidade de informações e documentos recebidos, apresentados ou gerados pela Arsesp;
- ⇒ **Consulta Pública 05/2010** - Consulta Pública para apresentação e obtenção de contribuições à proposta da Arsesp sobre a disciplina para distribuição de gás canalizado por redes locais;

### **5.2 Audiências Públicas**

- ⇒ **Audiência Pública 01/2010** - Metodologia e Critérios para Determinação da Base de Remuneração Regulatória dos ativos dos Serviços de Saneamento Básico prestados pela Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo – Sabesp;
- ⇒ **Audiência Pública 02/2010** - Revisão Tarifária da Gás Natural São Paulo Sul S/A.



# Atividades da Administração

## INTRODUÇÃO

Além das atividades de gestão administrativa exercida pelas áreas técnicas, há um conjunto delas que é exercida de forma centralizada pela Secretaria Executiva da Agência, envolvendo cinco Gerências que cuidam das áreas tradicionais de Recursos Humanos, Orçamento e Finanças, Administração e Contratos, Gestão de Processos e Protocolo e Tecnologia da Informação.

Os principais destaques durante o ano de 2010 foram:

## NOVO ESCRITÓRIO

A Gerência Administrativa e de Contratos liderou o grande esforço da Agência na implementação de novos escritórios para sua transformação, absorvendo os novos concursados.

Desde sua criação em 2007, a Arsesp ocupava cerca de 1.300 m<sup>2</sup> de escritórios no Prédio CIDADE I situado à Rua Boa Vista 170, a mesma área ocupada pela CSPE, incluindo a partir de então os novos profissionais de Saneamento. Sabia-se que este escritório não daria conta da nova equipe a ser contratada, após a conclusão do concurso público. Em razão disto, a busca de novo espaço, com cerca de 3.000 m<sup>2</sup>, para a instalação de novo escritório que pudesse abrigar os 120 concursados, além dos 85 servidores já existentes, fez-se necessária.

A adequação do espaço a suas novas funções incluiu: projeto de ocupação, dimensionamento de rede de telefonia e dados, novos equipamentos de informática, servidores de banco de dados, correio e gerenciamento de rede, estações de trabalho, mobiliário, piso falso, pintura, iluminação, ar condicionado, chegando até as adequações de acessibilidade e prevenção de incêndio exigidas pela Prefeitura do Município de São Paulo e Corpo de Bombeiros.

## ATIVIDADES

### 1. RECURSOS HUMANOS

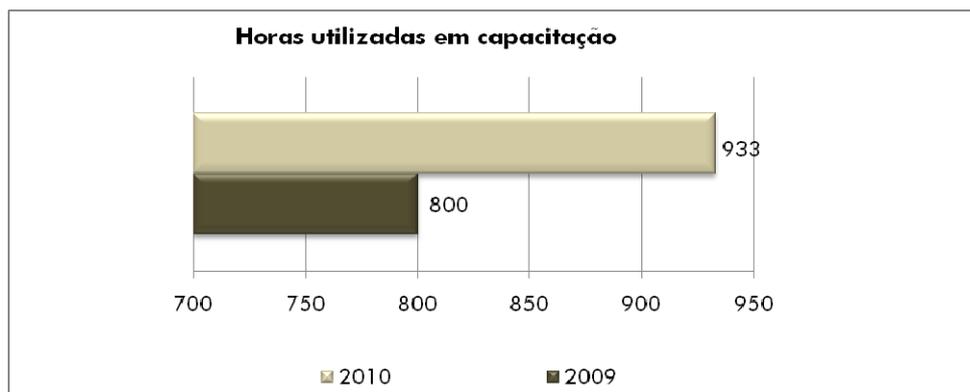
Em novembro de 2010 foram contratados **85 novos funcionários**, todos aprovados no 1º concurso público da Arsesp, realizado em 12 de julho de 2009, sendo 30 Analistas de Suporte a Regulação e 55 Especialistas em Regulação e Fiscalização de Serviços Públicos. Todos os aprovados no concurso foram chamados, não tendo sido possível preencher todas as 120 vagas disponibilizadas. O quadro de funcionários, que era de 86 pessoas em junho de 2010, chegou a um total de **192 servidores** ao final do ano - entre concursados, comissionados, cedidos e estagiários.

Logo após a contratação dos concursados, a Arsesp, em parceria com a Fundap, promoveu o “**Curso de Formação em Regulação**”, tanto para os concursados recém contratados, como para os Especialistas que já faziam parte do quadro.

O curso foi ministrado na sede da Fundap, em tempo integral, entre 03/11 e 08/12. Além de aulas teóricas, os participantes tiveram atividades práticas, simulando visitas de fiscalização às instalações de algumas concessionárias. O curso foi distribuído em 3 turmas (com módulos semanais que totalizaram 200 horas aula por turma) ao longo de 5 semanas e teve a seguinte programação:

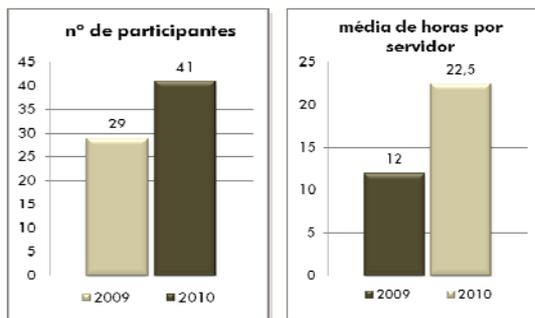
- ⇒ ASPECTOS INSTITUCIONAIS DA REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS
- ⇒ SERVIÇOS REGULADOS PELA ARSESP
- ⇒ A REGULAÇÃO ECONÔMICA DOS SERVIÇOS
- ⇒ REGULAÇÃO TÉCNICA E FISCALIZAÇÃO DOS SETORES REGULADOS
- ⇒ ASPECTOS GERAIS DA GESTÃO PÚBLICA
- ⇒ VISITAS DE CAMPO E ACOMPANHAMENTO DE PROCEDIMENTOS DE FISCALIZAÇÃO
- ⇒ OFICINAS PARA APRESENTAÇÃO E ELABORAÇÃO DOS TRABALHOS FINAIS

Além do curso de formação, deu-se continuidade à política de promoção da capacitação dos servidores. Ela estimula cada servidor a elaborar com sua chefia um plano de capacitação que leve em conta as necessidades de sua área e suas carências individuais. Em relação a 2009, houve um incremento de aproximadamente 90% no número médio de horas alocadas por servidor em capacitação.

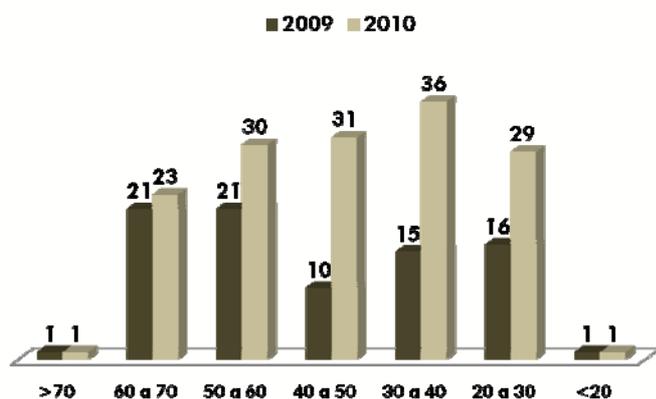


Quanto ao novo perfil de seus servidores após a recente contratação dos concursados, observa-se que 96% dos possui formação superior. Dentre as diversas áreas de graduação, o aumento mais expressivo se deu na área de engenharia, seguida pela área de Administração, o que agrega maior formação profissional às áreas de fiscalização e regulação, bem como às de gestão da Agência.

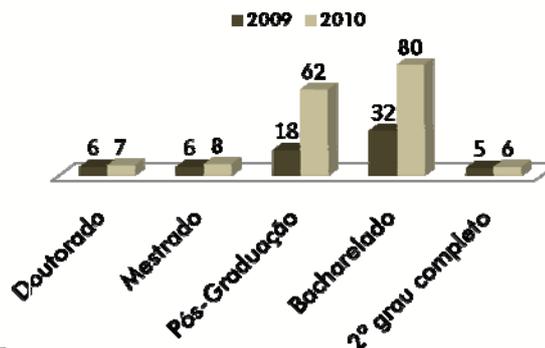
### Participação em programa de capacitação



### Fundonários por Idade

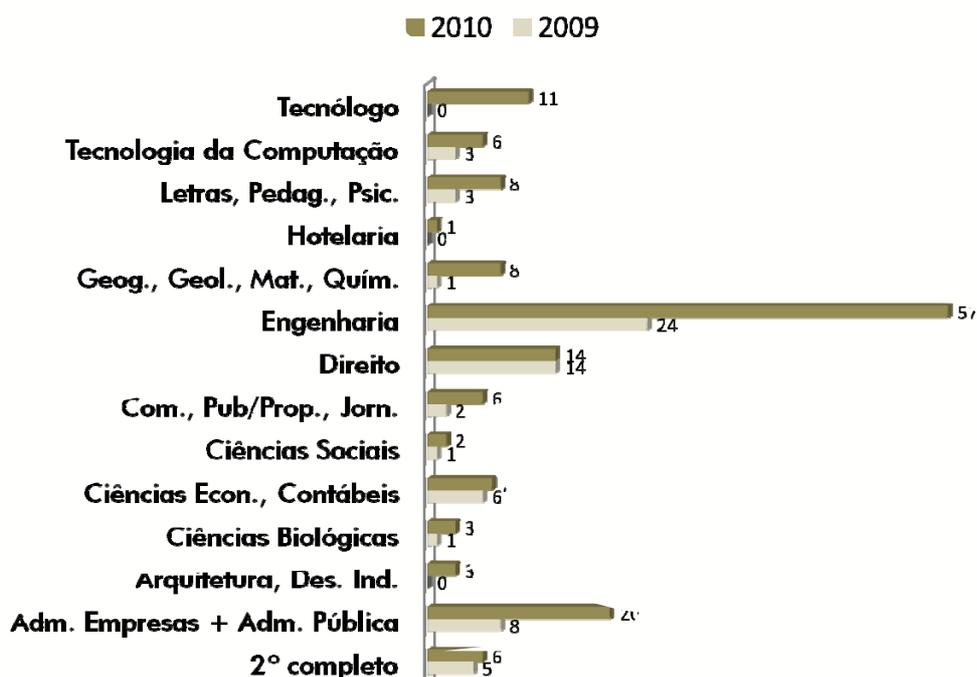


### Nível de formação escolar



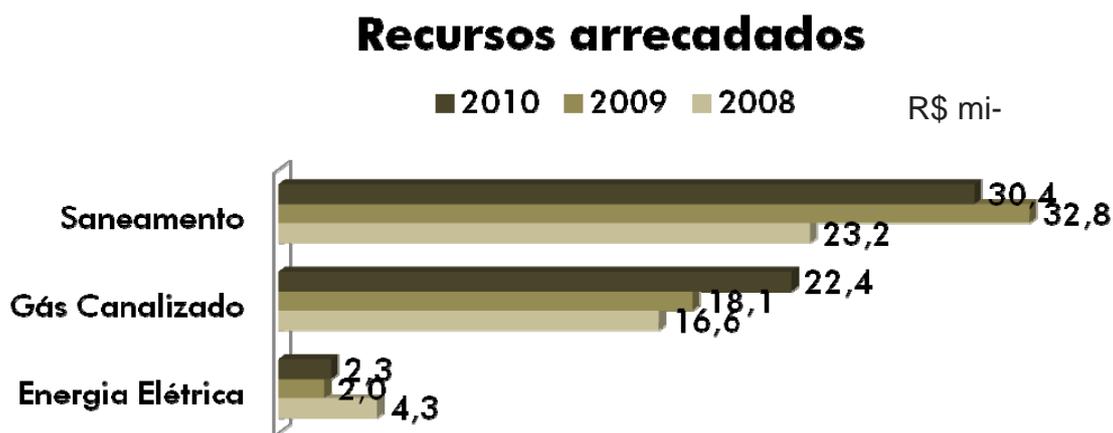
Quanto ao nível de formação escolar, a maioria dos concursados está entre os bacharéis, sendo grande parte com cursos de pós graduação. Quanto ao novo perfil de idade dos servidores da Agencia, os concursados tornaram a distribuição etária mais adequada. A idade média que era de 47, passou para 44 anos.

### Área de graduação escolar

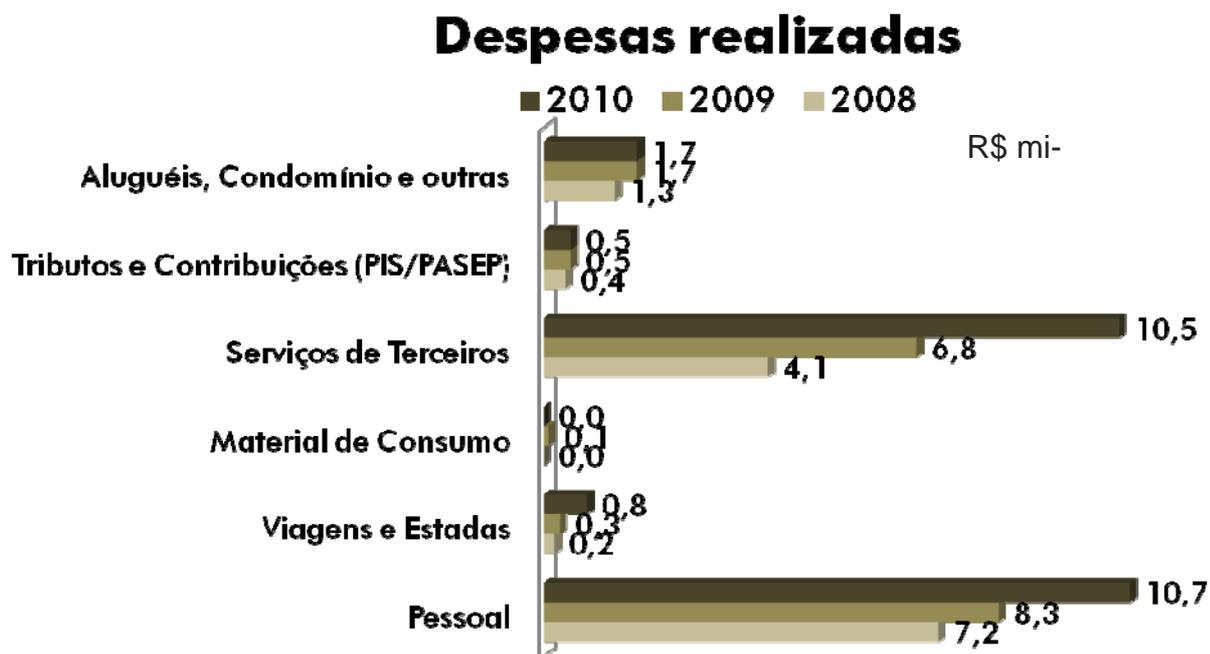


## 2. ORÇAMENTO E FINANÇAS

Os recursos arrecadados pela Agência em 2010 apresentaram um acréscimo de 11,8% na área elétrica, 23,8% na área de Gás Canalizado e uma diminuição de 7,2% na área de Saneamento. Excetuando-se o recurso transferido pela Aneel para a área de distribuição de energia elétrica, que é decidido pela agência federal, os demais são proporcionais ao faturamento das empresas reguladas nos dois setores nos anos anteriores.



Quanto à variação das despesas realizadas no ano, os dois itens mais significativos foram: despesas com pessoal e o ingresso dos concursados em novembro. Outro item importante refere-se às despesas com serviços de terceiros, que neste ano tiveram a maior parcela relativa aos estudos contratados visando a revisão tarifária da área de gás canalizado.



### 3. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

A Gerência de Tecnologia da Informação dá suporte aos usuários da Agência, tanto com os recursos centralizados de informática quanto de telefonia. Desenvolve sistemas, dá manutenção aos já existentes, bem como auxilia na definição de termos de referência tanto para a aquisição de equipamentos quanto de sistemas de informação específicos.

Na adequação dos recursos de voz e dados para as novas instalações, foram investidos cerca de R\$700 mil entre nova central de PABX, aparelhos de telefone digitais, instalação das redes de voz e dados, estações de trabalho, servidores de correio, bancos de dados e de arquivos, notebooks, impressoras, scanners e switches.

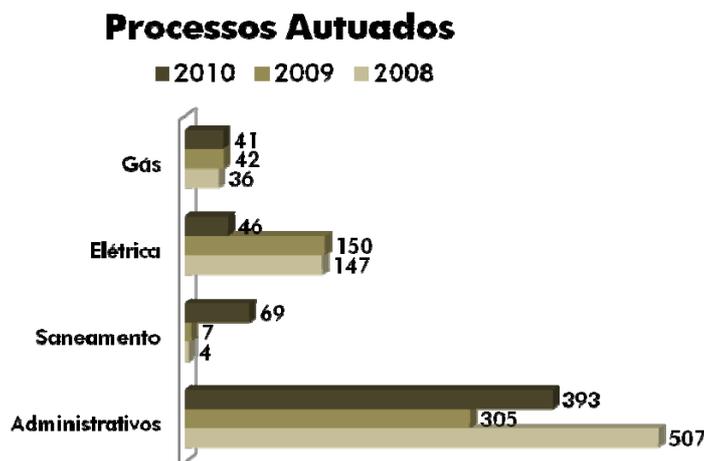
No ano de 2010 deu-se a consolidação do desenvolvimento e entrada em operação da Intranet e também do Sistema de Atendimento aos Usuários.

A área acompanha outros sistemas como: incidentes de gás, saneamento e de energia elétrica; indicadores de qualidade de energia elétrica; indicadores de qualidade de saneamento; apoio à fiscalização de energia elétrica; acompanhamento de documentos, processos e mercado e faturamento do gás canalizado.

Foram atualizadas as bases de dados sobre as usinas de cana de açúcar, cogeneradoras de energia elétrica a partir da queima do bagaço de cana e sobre o consumo de energia elétrica por parte do Poder Público Estadual.

### 4. PROCESSOS E PROTOCOLO DE DOCUMENTOS

A Gerência de Processos e Protocolo é a responsável pela guarda e acompanhamento da tramitação dos documentos e processos administrativos e sancionatórios.



Em meados de 2010, foi feito um levantamento de informações para o desenho do Manual de Normas e Procedimentos da Agência nas áreas de finanças, recursos humanos, contratos e serviços, processos e protocolo e tecnologia da informação. O processo de revisão e aprimoramento deste manual ocorrerá de forma permanente.

Houve ainda a continuidade do levantamento de problemas e possíveis melhorias no SISDOC - o atual sistema de Gestão de Processos e Documentos da Arsesp. Na procura de soluções em diversos órgãos da Administração Estadual e Federal, foi analisado o sistema da Justiça Federal (SIGA-DOC), desenvolvido em plataforma aberta. A possível cessão para adequação às necessidades da Agência está sob análise. A busca de novo sistema, com melhor armazenamento e tramitação, permitirá uma maior confiabilidade e agilidade na recuperação dos processos da Agência.





**SECRETARIA  
DE ENERGIA**

**ARSESP**  
AGÊNCIA REGULADORA DE  
SANEAMENTO E ENERGIA  
DO ESTADO DE SÃO PAULO

Av. Paulista, 2313 - 4º andar - 01311-300 - São Paulo - SP

PABX: (11) 3293-5100