



RELATÓRIO ANUAL 2014



A g ê n c i a
R e g u l a d o r a d e
S a n e a m e n t o
e E n e r g i a d o
E s t a d o d e S ã o
P a u l o

Expediente:

Elaboração: Área de Comunicação
da Diretora de Relações Institucionais.

Coordenação: José Soares Pimentel

**Arte, projeto gráfico, diagramação e
produção gráfica:** Sergio Brandt

Revisão: Sílvia Vivona

Colaboração: Melina Faresin Jesus

Conteúdo: Arsesp

Tiragem: 850 exemplares.

Impressão e acabamento:

Imprensa Oficial do Estado S/A – IMESP

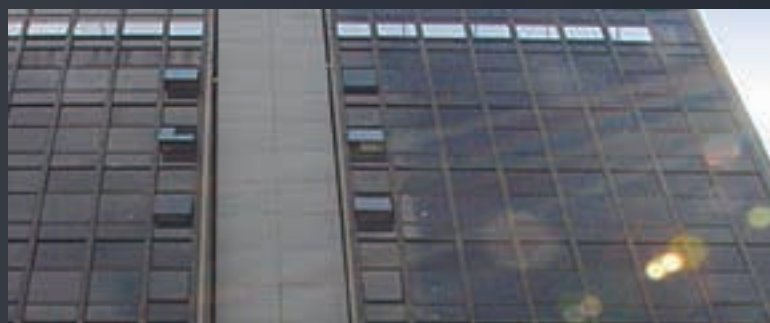
FOTOS
BigStockphotos
Freeimages
Fotolia
Istockphotos
Acervo Arsesp

INDICE

- 8 A AGÊNCIA
- 10 CONSELHOS DE ORIENTAÇÃO
- 11 MENSAGEM DA DIRETORIA
- 12 DIRETORIA
- 13 ESTRUTURA ADMINISTRATIVA

- 14 OUVIDORIA
- 15 Canais de Atendimento
- 16 Reclamações sobre os serviços prestados pelas concessionárias
- 17 Contato com a Ouvidoria
- 17 Serviço de Informações ao Cidadão (SIC)

- 18 SECRETARIA EXECUTIVA
- 18 Tecnologia da Informação
- 18 Planejamento e Recursos Humanos
- 19 Gestão Orçamentária e Financeira
- 19 Recursos arrecadados: composição da receita



- 22 DIRETORIA DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS
- 22 Relacionamento com usuários
- 23 Serviço de Atendimento ao Usuário
- 26 Pesquisas de satisfação com o atendimento do SAU da Arsesp
- 27 Convênios de Cooperação com Municípios
- 28 Comunicação

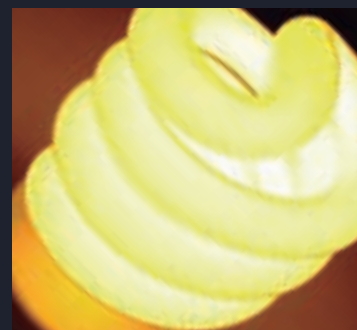


- 31 DIRETORIA ECONÔMICO-FINANCEIRA
- 32 Fiscalização – Saneamento
- 34 Fiscalização – Energia elétrica
- 35 Fiscalização – Gás canalizado
- 35 Regulação – Gás canalizado
- 37 Regulação – Saneamento

38 DIRETORIA DE ENERGIA ELÉTRICA

- 39** Competências
- 40** Atuação
- 40** Distribuidoras
- 42** Mapa
- 44** Mercado total

- 46** Fiscalização
- 46** Convênio de Cooperação Técnica SEE e Arsesp
- 48** Fisc. nas Peq. Centrais de Geração
- 48** Resultados quantitativos globais na geração
- 49** Imagens



65 DIRETORIA SANEAMENTO BÁSICO

- 66** Mapa
- 69** Regulação
- 69** Consultas Públicas e Deliberações
- 70** Fiscalização e acompanhamento dos índices e metas contratuais
- 74** Atividades de campo
- 74** Estudos e notas técnicas
- 75** Comunicações dos Prestadores de Serviços enviadas por meio de portal
- 75** Resíduos sólidos urbanos e drenagem e manejo de águas pluviais
- 76** Fiscalização
- 79** Imagens
- 80** Escassez Hídrica



50 DIRETORIA DE GÁS CANALIZADO

- 52** Atuação
- 54** Mapa
- 58** Regulação
- 60** Deliberações
- 62** Pesquisa e Desenvolvimento
- 63** Fiscalização
- 64** Imagens

ÍNDICE POR ASSUNTO

A Arsesp é composta por cinco Diretorias, além da Ouvidoria e da Secretaria Executiva. O relatório de atividades da Arsesp apresenta a atuação de cada um desses setores ao longo do ano. Para facilitar a consulta por temas específicos, desenvolvemos o índice abaixo, que correlaciona o conteúdo abordado por cada setor à área fim que corresponde ao serviço prestado (Energia Elétrica, Gás Canalizado e Saneamento Básico). Os símbolos e cores servem de referência para destacar o assunto abordado durante a leitura.



SANEAMENTO BÁSICO

16, 17 Ouvidoria
18, 19, 20 Secretaria Executiva
22, 23, 24, SAU
25, 26
27, 28 Convênios
29, 30 Comunicação
33 Regulação econômico-financeira
37, 38 Fiscalização econômico-financeira
65, 66, 67, 68 Atuação da Arsesp
67, 68 Mapa de atuação
69, 70, 71, Regulação técnica
72, 73, 74, 75
75, 76, 77, Fiscalização técnica
78, 79
79, 82 Imagens
23, 28, 29, Escassez Hídrica
30, 80, 81, 82



GÁS CANALIZADO

14, 16, 17 Ouvidoria
18, 19, 20 Secretaria Executiva
22, 23, 25 SAU
28 Convênios
29, 30 Comunicação
35 Regulação econômico-financeira
35 Fiscalização econômico-financeira
52, 53, 54, Atuação da Arsesp
55, 56, 57
54, 55 Mapa de concessão
58, 59, 60, Regulação técnica
61, 62
63, 64 Fiscalização técnica
64 Imagens



ENERGIA ELÉTRICA

16, 17 Ouvidoria
19, 20 Secretaria Executiva
22, 23, 24, SAU
25, 26
34 Fiscalização econômico-financeira
39, Competências da Arsesp
40, 41, 42, Atuação da Arsesp
43, 44, 45
42, 43 Mapa de concessão
46, 47, Fiscalização técnica
48, 49
49 Imagens

GRÁFICOS

PÁGINAS

OUVIDORIA

- 15 (GRÁFICO 1) MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA
- 15 (GRÁFICO 2) RECLAMAÇÕES SOBRE ATIVIDADES DA ARSESP
- 16 (GRÁFICO 3) PRINCIPAIS TEMAS ABORDADOS NAS MANIFESTAÇÕES
- 16 (GRÁFICO 4) EVOLUÇÃO DO Nº DE REGISTROS NO ANO
- 17 (GRÁFICO 5) MEIO DE CONTATO
- 17 (GRÁFICO 6) CANAL DE ACESSO DAS MANIFESTAÇÕES]

SECRETARIA EXECUTIVA

- 20 (GRÁFICO 7) RECURSOS ARRECADADOS: BIÊNIO 2013–2014
- 21 (GRÁFICO 8) DESPESAS PAGAS EM 2013 E 2014

DRI

- 23 (GRÁFICO 9) ATENDIMENTOS PRESTADOS PELO SAU DA ARSESP EM 2014
- 24 (GRÁFICO 10) ASSUNTOS RECLAMADOS – ENERGIA ELÉTRICA
- 24 (GRÁFICO 11) ASSUNTOS RECLAMADOS – SANEAMENTO BÁSICO
- 25 (GRÁFICO 12) ASSUNTOS RECLAMADOS – GÁS CANALIZADO
- 25 (GRÁFICO 13) EVOLUÇÃO MENSAL DAS RECLAMAÇÕES
- 26 (GRÁFICO 14) EVOLUÇÃO ANUAL DE RECLAMAÇÕES

ENERGIA ELÉTRICA

- 45 (GRÁFICO 15) QUANTIDADE DE CENTRAIS
- 45 (GRÁFICO 16) POTÊNCIA OUTORGADA (MW)
- 47 (GRÁFICO 17) INDICADORES DEC DO ESTADO DE SÃO PAULO
- 47 (GRÁFICO 18) INDICADORES FEC DO ESTADO DE SÃO PAULO

GÁS CANALIZADO

- 48 (GRÁFICO 19) COMPRIMENTO DA REDE DE DISTRIBUIÇÃO EM OPERAÇÃO
- 62 (GRÁFICO 20) PROGRAMA ANUAL DE P&D E C&R DO GN NO ESTADO

SANEAMENTO BÁSICO

- 71 (GRÁFICO 21) INDICADOR DE COBERTURA DE ESGOTO (%)
- 71 (GRÁFICO 22) INDICADOR DE COBERTURA DE ÁGUA
- 71 (GRÁFICO 23) INDICADOR DE TRATAMENTO DE ESGOTO
- 71 (GRÁFICO 24) INDICADOR DE PERDAS
- 72 (GRÁFICO 25) INDICADOR DE COBERTURA DE ESGOTO (%)
- 72 (GRÁFICO 26) INDICADOR DE PERDAS DE ÁGUA
- 72 (GRÁFICO 27) INDICADOR DE PERDAS NO FATURAMENTO (%)
- 72 (GRÁFICO 27) INDICADOR DE QUALIDADE DE ÁGUA (%)
- 72 (GRÁFICO 28) INDICADOR DE TRATAMENTO DE ESGOTO (%)
- 72 (GRÁFICO 29) INDICADOR DE COBERTURA DE ÁGUA (%)
- 72 (GRÁFICO 30) INDICADOR DE ATENDIMENTO DE ÁGUA (%)
- 72 (GRÁFICO 31) INDICADOR DE ATENDIMENTO DE ESGOTO (%)
- 73 (GRÁFICO 32) INTERRUPÇÃO DE FORNECIMENTO
- 73 (GRÁFICO 33) DENSIDADE DE OBSTRUÇÃO DE REDE (%)
- 73 (GRÁFICO 34) LIGAÇÃO POR EMPREGADO
- 73 (GRÁFICO 35) UTILIZAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (%)
- 73 (GRÁFICO 36) RECLAMAÇÃO POR ECONOMIA (POR MIL ECONOMIAS)
- 73 (GRÁFICO 37) TEMPO MÉDIO DE ESPERA
- 73 (GRÁFICO 38) APURAÇÃO DE CONSUMO (%)
- 73 (GRÁFICO 39) INDICADOR DE QUALIDADE DE ÁGUA (%)
- 77 (GRÁFICO 40) QUANT. DE PROCESSOS ABERTOS / TIPO DE FISC. EST. DE SP
- 77 (GRÁFICO 41) EVOLUÇÃO ANUAL DO PROCESSOS DE FISCALIZAÇÃO
- 78 (GRÁFICO 42) COMPARATIVO DAS FISCALIZAÇÕES NOS ANOS DE 2013 E 2014
- 79 (GRÁFICO 43) RELATÓRIOS PREVISTOS E REALIZADOS DAS FISCALIZAÇÕES

QUADROS

PÁGINAS

- 12 (QUADRO 1) DIRETORIA EM 2014
- 13 (QUADRO 2) ESTRUTURA ADMINISTRATIVA
- OUVIDORIA**
- 15 (QUADRO 3) BASE LEGAL DA OUVIDORIA
- DRI**
- 29 (QUADRO 4) EVENTOS
- ENERGIA ELÉTRICA**
- 39 (QUADRO 5) TIPOS DE FISCALIZAÇÕES
- 39 (QUADRO 6) CONTRATO DE METAS ASSINADO PARA ATENDER A SFE/ANEEL
- 40 (QUADRO 7) CONTRATO DE METAS ASSINADO PARA ATENDER A SFG/ANEEL
- 40 (QUADRO 8) RELAÇÃO DE CONCESSIONÁRIAS E PERMISSIONÁRIAS
- GÁS CANALIZADO**
- 50 (QUADRO 9) ATIVIDADES NA ÁREA DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS CANALIZADO
- 52 (QUADRO 10) MUNICÍPIOS ATENDIDOS (COM USUÁRIOS)
- 62 (QUADRO 11) PROJETOS APRESENTADOS NO PROGRAMA ANUAL
- SANEAMENTO BÁSICO**
- 65 (QUADRO 12) QUANT. DE MUNICÍPIOS REGULADOS POR PRESTADOR
- 68 (QUADRO 13) MUNICÍPIOS CONVENIADOS / SANEAMENTO BÁSICO
- 74 (QUADRO 15) INSPEÇÕES ADMINISTRATIVAS E CESSÃO DE ÁREAS
- 75 (QUADRO 16) INCIDENTES REGISTRADOS
- 75 (QUADRO 17) INTERRUPÇÕES PROGRAMADAS REGISTRADAS

FIGURAS

PÁGINAS

- 80 (FIGURA 1) DIAGRAMA ESQUEMÁTICO DAS REPRESAS E TÚNEIS DO SISTEMA CANTAREIRA.
- 81 (FIGURA 2) ESQUEMA DAS RESERVAS TÉCNICAS DO SISTEMA CANTAREIRA

MAPAS

PÁGINAS

- 42 ÁREAS DE CONCESSÃO DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA
- 54 ÁREAS DE CONCESSÃO DE DISTRIBUIÇÃO EM GÁS CANALIZADO
- 66 ÁREA DE ATUAÇÃO EM SANEAMENTO BÁSICO

TABELAS

PÁGINAS

OUVIDORIA

- 16 (TABELA 1) INSTÂNCIA RECLAMADA
- 17 (TABELA 2) ASSUNTOS DAS SOLICITAÇÕES
- SECRETARIA EXECUTIVA**
- 19 (TABELA 3) RECURSOS ARRECADADOS NOS EXERCÍCIOS DE 2013 E 2014.
- 21 (TABELA 4) DESPESAS PAGAS PELA ARSESP EXERCÍCIOS DE 2013 E 2014.

DRI

- 26 (TABELA 5) TRATAMENTO DO SAU
- 26 (TABELA 6) TEMPO DE RESPOSTA
- 26 (TABELA 7) SOLUÇÃO DO PROBLEMA
- 28 (TABELA 8) NOVOS MUNICÍPIOS CONVENIADOS

ECONÔMICO-FINANCEIRA

- 32 (TABELA 9) COMPOSIÇÃO DA AMOSTRA ADOTADA NA FISCALIZAÇÃO INVESTIMENTOS REALIZADOS EM 2013
- 33 (TABELA 10) RELAÇÃO DOS MUNICÍPIOS DA UNIDADE DE NEGÓCIO DO VALE DOS DO PARAÍBA
- 33 (TABELA 11) RELAÇÃO DOS MUNICÍPIOS DO VALE DO RIBEIRA
- 34 (TABELA 12) METAS DE FISCALIZAÇÕES ECONÔMICO – FINANCEIRA PARA 2014 – ANEEL/TAD 2013

ENERGIA ELÉTRICA

- 41 (TABELA 13) PERFIL DOS DISTRIBUIDORES NO ESTADO DE SÃO PAULO 2014
- 41 (TABELA 14) PERFIL DAS DEMAIS EMPRESAS DE ENERGIA ELÉTRICA DO ESTADO DE SÃO PAULO
- 44 (TABELA 15) CONSUMO DE ELETRICIDADE
- 44 (TABELA 16) NÚMERO DE CONSUMIDORES
- 46 (TABELA 17) FISCALIZAÇÕES REALIZADAS DESDE 1999

GÁS CANALIZADO

- 53 (TABELA 18) PERFIL DAS ÁREAS DE CONCESSÃO
- 53 (TABELA 19) NÚMERO DE USUÁRIOS POR SEGMENTO DE MERCADO (POR CONCESSIONÁRIA / 2014) *

PÁGINAS

- 53 (TABELA 20) VOLUME DE GÁS DISTRIBUÍDO (POR CONCESSIONÁRIA / 2014)
- 57 (TABELA 21) INVESTIMENTOS APROVADOS PARA O TERCEIRO CICLO – 2009/2014 (R\$ MILHÕES, MAIO 2010) – COMGÁS
- 57 (TABELA 22) INVESTIMENTOS APROVADOS PARA O TERCEIRO CICLO – 2010/2015 (R\$, NOVEMBRO 2010) – GNSPS
- 57 (TABELA 23) INVESTIMENTOS APROVADOS PARA O TERCEIRO CICLO – 2009/2014 (R\$ MILHÕES, NOVEMBRO 2009) – GBD
- 59 (TABELA 24) DELIBERAÇÕES REFERENTES AOS SERVIÇOS DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS CANALIZADO
- 63 (TABELA 25) FISCALIZAÇÕES DE CAMPO JAN–DEZ/2014
- 63 (TABELA 26) RELATÓRIOS DE FISCALIZAÇÃO: JAN–DEZ/2014
- SANEAMENTO BÁSICO**
- 70 (TABELA 27) IDQAD APURADO PERÍODO 2011 A 2013
- 71 (TABELA 28) METAS ESTABELECIDAS NOS CONTRATOS DE PROGRAMAS
- 77 (TABELA 29) TNS EMITIDOS
- 77 (TABELA 30) DOCUMENTOS ELABORADOS A PARTIR DAS FISCALIZAÇÕES
- 77 (TABELA 31) AUTOS DE INFRAÇÃO
- 77 (TABELA 32) FISCALIZAÇÕES EM SÃO PAULO
- 77 (TABELA 33) FISCALIZAÇÕES DEMAIS MUNICÍPIOS
- 78 (TABELA 34) QUANTIDADE DE NÃO CONFORMIDADES
- 78 (TABELA 35) ABRANGÊNCIA DAS FISCALIZAÇÕES REALIZADAS NOS SISTEMAS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA
- 78 (TABELA 36) ABRANGÊNCIA DAS FISCALIZAÇÕES REALIZADAS NOS SISTEMAS DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO
- 80 (TABELA 37) ALTERAÇÃO DAS VAZÕES NAS ESTAÇÕES DE TRATAMENTO

A AGÊNCIA

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

Em linha com a nova legislação para o setor de saneamento – Leis Federais 11.445/07 e 11.107/05 – a autarquia incorporou a experiência de 10 anos de regulação dos serviços de energia e gás da Comissão de Serviços Públicos de Energia (CSPE), criada em 1997.

Multissetorial, a Agência é uma autarquia de regime especial, com autonomia administrativa, orçamentária, financeira e decisória. É ela quem regula, controla e fiscaliza os serviços de gás canalizado e de saneamento básico de titularidade estadual, bem como fiscaliza os serviços de energia elétrica delegados pela Aneel – Agência Nacional de Energia Elétrica. A regulação, no setor de saneamento, dá-se por delegação municipal, conforme previsão legal.

Por meio de uma atuação técnica, transparente e independente a Arsesp busca:

 **Assegurar o cumprimento e o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos de concessão;**

 **Estabelecer normas e padrões para a prestação dos serviços regulados;**

 **Estimular a eficiência e melhorias constantes na qualidade dos serviços prestados pelas concessionárias;**

 **Estimular a expansão e a universalização dos serviços;**

 **Assegurar que as concessionárias cumpram as regras dos contratos e dos regulamentos, aplicando penalidades quando necessário;**

 **Informar os direitos e deveres dos usuários com relação aos serviços prestados;**

 **Aproximar a sociedade da regulação;**

 **Assegurar tarifas justas para os usuários.**

AGÊNCIA
REGULADORA
DE ENERGIA E
SANEAMENTO DO
ESTADO
DE SÃO PAULO



VISÃO

Ser reconhecida pela excelência de sua atuação nos setores de Energia Elétrica, Gás Canalizado e Saneamento Básico, pela qualidade dos seus produtos de regulação e fiscalização, competência de seus recursos humanos e transparência de suas ações.

MISSÃO

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



CONSELHOS DE ORIENTAÇÃO

A Arsesp possui dois Conselhos de Orientação (Energia e Saneamento), que contam com a participação de representantes de prestadores de serviços, sociedade civil e municípios, e podem deliberar sobre a estrutura organizacional da Agência, acompanhar suas atividades, dentre outras atribuições. Em 2014, fizeram parte dos Conselhos de Orientação os seguintes membros:

Conselho de Orientação de Energia – COE

Diretoria da Arsesp

Genésio Betiol Júnior

Livre escolha do Governador

Ricardo Achilles (Presidente)

Arnaldo Silva Neto

Carlos Roberto Silvestrin

Federação das Indústrias do Estado de São Paulo – Fiesp

Cargo vago

Empresas prestadoras de serviços de energia no estado

Cláudia Henrique Provasi

Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON

André Luiz Lopes dos Santos

Federação do Comércio do Estado de São Paulo – FECOMÉRCIO

Cargo vago

Sociedade Civil, indicação Conselhos de Consumidores

Cargo vago

Trabalhadores nas empresas prestadoras de serviços de energia no estado

Celso Luis de Souza

Tadeu da Rocha Batista

Sindicato da indústria da energia do Estado de São Paulo – SIESP

Fábio Silva Mangile

Donato da Silva Filho

Roberto Zambon Pereira
(Secretário Executivo)

Conselho de Orientação de Saneamento Básico – COSB

Diretoria da Arsesp

José Luiz Lima de Oliveira

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

Dante Ragazzi Pauli

Guilherme Pamplona Paschoal

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

Rene Vicente dos Santos

Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON

Roberto Augusto Castellanos Pfeiffer

Federação das Indústrias do Estado de São Paulo – FIESP

José Eduardo Gobbi

Federação Nacional dos Urbanitários – Seção São Paulo

José Eduardo de Campos Siqueira

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

Luiz Roberto Barretti (Presidente)

Onivaldo Batista

Marco Antonio Citadini

Municípios integrantes de Regiões Metropolitanas

Rodrigo Maia Santos

Elizabeth Antonio Pereira Correia

Município de São Paulo

Mário Wilson Pedreira Reali

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

Ricardo Toledo Silva

Livre escolha do Governador do Estado

Adler Alfredo Jardim Teixeira

Antonio Carlos Rossin

José Roberto Campos

Roberto Zambon Pereira
(Secretário Executivo)



MENSAGEM DA DIRETORIA

ano de 2014 trouxe diversas ações, conquistas e novidades para a Arsesp. Tais resultados podem ser vistos nas próximas páginas deste relatório. No primeiro semestre do ano a Agência desenvolveu uma pesquisa pioneira no Brasil para mensurar e conhecer o nível de satisfação dos usuários dos serviços de gás canalizado do Estado, com cerca de 5 mil entrevistados. Esta ação foi coordenada pela Ouvidoria da Agência, com apoio e desenvolvimento das Diretorias de Relações Institucionais e de Gás Canalizado. A Ouvidoria teve um aumento considerável das demandas registradas em comparação ao ano anterior. Este aumento está relacionado, entre outros fatores, ao maior conhecimento da Agência por parte dos usuários com o lançamento do novo site, às parcerias com outras Ouvidorias do Estado de São Paulo, tais como a Ouvidoria Geral, a Ouvidoria da Secretaria de Energia e também com o Procon. Como resultado, a Ouvidoria registrou um aumento de 50% das demandas em relação ao ano de 2013.

A Secretaria Executiva obteve avanços importantes no período. Investiu na implantação de um novo sistema de gestão documental de rede integrada, com grande capacidade de processamento e armazenamento de dados, além da possibilidade de trabalhar com ambientes virtuais que proporcionam uma gestão documental segura, eficiente e moderna.

Também investiu na capacitação profissional dos funcionários com a concessão de bolsa de estudos para pós-graduação lato sensu, stricto sensu (mestrado e doutorado), subsidiou custos com pós-graduação e mestrado para quinze servidores.

A Agência implementou a Lei Complementar nº 1.233/2014, permitindo a reclassificação dos salários dos profissionais, bem como a manutenção dos benefícios de Assistência Médica e Odontológica a todos os seus servidores.

Já a Diretoria de Relações Institucionais (DRI), diretoria que, juntamente com a Secretaria Executiva, desenvolve atividade meio na Agência, destacou-se pelo apoio dado às outras diretorias, premiando esforços empreendidos no intuito de celebrar Convênios de Cooperação. Em 2014, a Agência atingiu o total de 277 municípios conveniados, o que equivale a 43% do número de municípios do Estado e 46% da população paulista. No exercício, foram concluídos e publicados oito convênios de cooperação entre o Estado e municípios, transferindo à Agência as atividades de regulação e fiscalização dos serviços municipais de saneamento básico. O Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU), que também integra a Diretoria, registrou durante o ano de 2014 um crescimento de 5,4%, com relação a 2013, referente às manifestações de usuários dos setores regulados. Dentre as manifestações, os pedidos de informação e as orientações representaram 87%, enquanto as reclamações representaram 13%.

Toda a estrutura relacionada acima é de extrema importância para as áreas-fim da autarquia. Toda estrutura das áreas de

apoio proporcionaram suporte à Diretoria Econômico-Financeira para iniciar a Revisão Tarifária das Concessionárias de Gás Canalizado, contratando empresa especializada para desenvolver os trabalhos de levantamento dos ativos. Estes trabalhos foram iniciados em dezembro de 2014, primeiramente com a Comgás e posteriormente serão programados as demais concessionárias, dando continuidade durante o ano de 2015.

Na área de Gás Natural Canalizado também não foi diferente. Durante o exercício de 2014, foram realizadas diversas ações, entre elas: a aprovação de Aditivo ao Contrato Firme Inflexível de Compra e Venda de Gás Natural celebrado entre Petróleo Brasileiro S.A – Petrobras e concessionárias; apoio técnico à Diretoria de Regulação Econômico-Financeira de Mercados na elaboração da Proposta de Metodologia da Revisão Tarifária das Concessionárias para o Quarto Ciclo Regulatório; participação no desenvolvimento de novos sistemas informatizados de apoio à fiscalização; entre outras ações.

Em Elétrica, as equipes desta diretoria, além de fiscalizar as 14 distribuidoras, pequenas centrais hidrelétricas e térmicas, realizaram o encontro anual de extrema importância: o Plano Verão. Visando especialmente o atendimento aos consumidores durante a época mais crítica do ano em relação às interrupções do serviço, a elétrica seguiu o princípio de ação preventiva com respeito à adoção de medidas que visam garantir a segurança e a qualidade do serviço prestado à população. Por isso, foi solicitado às distribuidoras que apresentassem o Plano de Melhorias 2014/2015, 2014/2015, focando nas regiões do litoral Paulista, em especial as estações de captação e tratamento de água e esgoto que necessitam atendimento diferenciado. A implementação das ações descritas nesses planos é acompanhada pela Arsesp a partir do final de cada ano, através de inspeções técnicas, com o apoio de empresa de consultoria especializada, contratada no âmbito do convênio celebrado junto ao Governo do Estado de São Paulo por meio da Secretaria de Energia, cuja vigência vai até dezembro de 2015.

Com a grave escassez hídrica que assolou o Sudeste do Brasil, a área de Saneamento atuou na linha de frente participando da fiscalização do plano de contingência relativo às obras do Sistema Cantareira para retirada da segunda reserva técnica, em conjunto com a Superintendência de Fiscalização. Atuou também nas fiscalizações sobre as reclamações de falta de água protocoladas no SAU/Arsesp, nos municípios de Cotia, Taboão da Serra, Itapeverica da Serra e Franco da Rocha, entre outros. Realização de 16 fiscalizações sobre investimentos em Sistema de Abastecimento de Água – SAA e Sistema de Esgotamento Sanitário – SES, em conjunto com a Superintendência de Fiscalização. Destaca-se, ainda, o convênio de cooperação técnica com a Secretaria Estadual de Saúde/ CVS, com a finalidade de realizar estudos técnicos de interesse comum, além do intercâmbio para ações de fiscalização e de informações.

QUADRO 1

DIRETORIA EM 2014

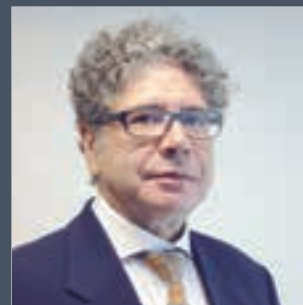
José Bonifácio de Souza Amaral Filho

Diretor de Regulação
Econômico-Financeira
(Início do mandato
21/10/13)



Antonio Luiz Souza de Assis

Diretor de Regulação de
Gás Canalizado (Início do
mandato 12/12/14)



José Luiz Lima de Oliveira

Diretor de Regulação
de Saneamento
Básico

Diretor-Presidente
(Início em 16/08/13)



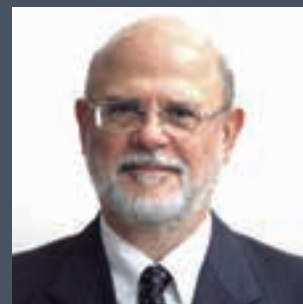
Genésio Betiol Júnior

Diretor de
Regulação
de Energia Elétrica
(Início do mandato
em 17/07/13)



Waldemar Bon Júnior

Diretor de
Relações Institucionais
(Início do mandato
12/12/14)



ESTRUTURA ADMINISTRATIVA

QUADRO 2

Conselho de
Orientação de
Energia

Conselho de
Orientação de
Saneamento

Diretoria
Colegiada



Secretaria
Executiva

Ouvidoria

Diretor
Presidente

PGE



Diretoria de
Relações
Institucionais

Diretoria de
Regulação
Econômico-
Financeira e de
Mercados

Diretoria de
Regulação e
Fiscalização de
Saneamento
Básico

Diretoria de
Regulação e
Fiscalização dos
Serviços de
Energia

Diretoria de
Regulação e
Fiscalização de
Gás Canalizado

- Superintendência Institucional e de Relacionamento com Usuários

- Superintendência de Análise Econômica

- Superintendência de Fiscalização de Saneamento Básico

- Superintendência de Assuntos Energéticos

- Superintendência de Fiscalização de Gás Canalizado

- Superintendência de Fiscal de Custos e Tarifas

- Superintendência de Regulação de Saneamento Básico

- Superintendência de Regulação de Gás Canalizado



OUIDORIA

INTRODUÇÃO

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

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

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

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

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

Ressalta-se que em 2013 a Ouvidoria da Arsesp apresentou um crescimento da ordem de 142% das demandas registradas em comparação com ano anterior. O grande aumento está relacionado, entre outros fatores, ao maior conhecimento da Arsesp por parte dos usuários com o lançamento do novo site, às parcerias com outras Ouvidorias do Estado de São Paulo que direcionam demandas referentes aos setores regulados, tais como a Ouvidoria Geral do Estado e a Ouvidoria da Secretaria de Energia e também pelo Procon.

O ano de 2014 refletiu as ações tomadas anteriormente, que consistiram em facilitar o acesso do usuário à Ouvidoria e em proporcionar maior visibilidade aos serviços prestados pela Arsesp. Como resultado, a Ouvidoria registrou um aumento de 50% das demandas quando comparado ao universo do ano de 2013.

Outra atividade desempenhada pela Ouvidoria é a coordenação das pesquisas de satisfação dos usuários dos serviços regulados, desenvolvidas em conjunto com a Diretoria de Relações Institucionais.

Entre 2013 e 2014 foi realizada a Pesquisa de Satisfação dos Usuários dos Serviços de Gás Canalizado das três concessionárias do estado de São Paulo, com participação de cerca de 5 mil entrevistados.

Salienta-se que ao longo desse período (2012 – 2014), a Ouvidoria traçou recomendações visando implementar melhorias nos atendimentos dispensados aos usuários dos serviços regulados. Além disso, por meio dos resultados e das demandas registradas, motivou alguns levantamentos e estudos realizados pelas áreas técnicas, visando elucidar aspectos sensíveis aos usuários com base nas legislações vigentes.

Destaca-se que a Ouvidoria trabalha em conjunto com as áreas técnicas, cujas reclamações auxiliam no aperfeiçoamento das atividades da Arsesp e da regulação dos setores.

A possibilidade de participar da gestão e da definição de políticas públicas, além de reforçar o sentimento de cidadania, aproxima a população das instâncias de decisão, permitindo a colaboração para o futuro do ambiente regulatório.

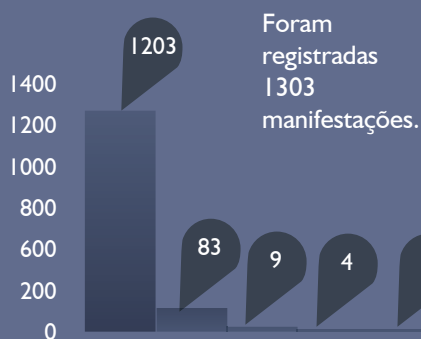


(QUADRO 3) BASE LEGAL DA OUVIDORIA

- **Lei 10.294** de 20 de abril de 1999, que dispõe sobre proteção e defesa do usuário do serviço público do Estado de São Paulo.
- **Decreto Nº 44.074**, de 1º de julho de 1999, regulamenta e estabelece competência das Ouvidorias de Serviços Públicos no estado de São Paulo.
- **Lei nº 1.025**, de 07 de dezembro de 2007, dispõe sobre a criação da Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo – Arsesp.
- **Deliberação Arsesp nº 053**, de 27 de abril de 1999, aprova o regimento interno da Arsesp.
- **Decreto nº 60.399**, de 29 de abril de 2014, dispõe sobre a atividade das Ouvidorias instituídas pela Lei nº 10.294, de 20 de abril de 1999. Define procedimentos a serem observados pelas Ouvidorias dos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual direta, indireta e fundacional, inclusive universidades, bem como dos prestadores de serviços públicos mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo.



(GRÁFICO 1) Manifestações recebidas pela Ouvidoria



RECLAMAÇÃO
INFORMAÇÃO
DENÚNCIA
ELOGIO
SUGESTÃO

Canais de Atendimento da Ouvidoria

- **Fone** – 11 0800 770 6884
- **Email:** ouvidoriaarsesp@sp.gov.br
- **Sistema de Ouvidorias do Estado:**
www.ouvidoria.sp.gov.br
- **Presencial ou por correspondência:** Avenida Paulista, 2313 – 2º andar – São Paulo/SP.



(GRÁFICO 2) Reclamações sobre atividades da Arsesp



ATENDIMENTO
LEGISLAÇÃO

RECLAMAÇÕES SOBRE OS SERVIÇOS PRESTADOS PELAS CONCESSIONÁRIAS

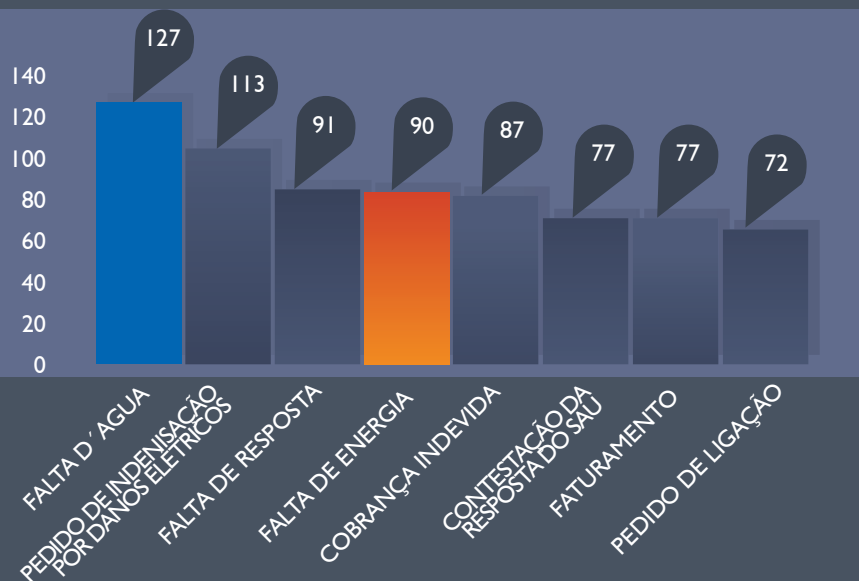
(TABELA1) INSTÂNCIA RECLAMADA

Concessionária	978
Arsesp – SAU	246
Arsesp – Ouvidoria	16
Arsesp – Gás canalizado	15
Arsesp – Saneamento	9
Semasa – Santo André*	6
Águas de Itu*	5
Arsesp – RH	4
Arsesp – site	3
SAAE – Guarulhos*	3
Arsesp – Energia Elétrica	2
Prefeitura*	2
SAMA – Mauá*	2
Supergasbras*	2
Ultragas*	2
Arsesp – Diretoria	1
Arsesp – Econômico-Financeiro	1
CESP*	1
Copagaz*	1
Furnas Araraquara*	1
Operadora de celular *	1
Semae – São José do Rio Preto*	1
Cooperativa de Eletrificação da Região de Itapeperica da Serra*	1
Total	1303

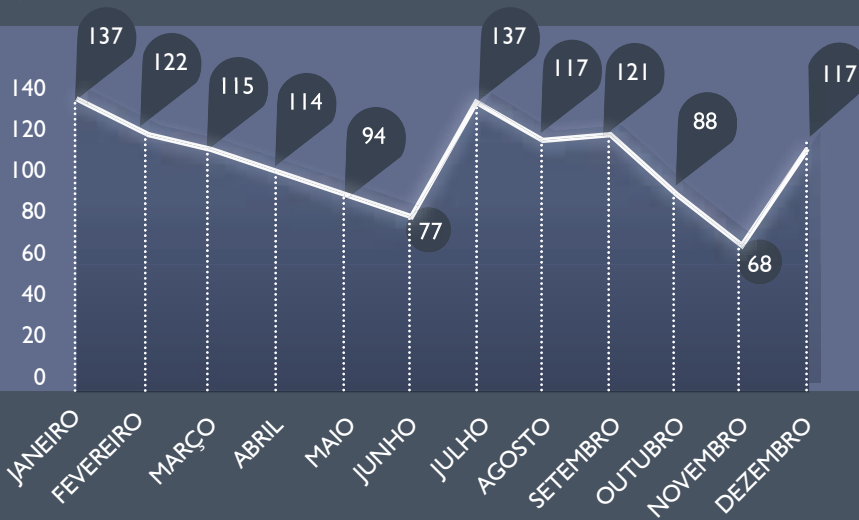
*Reclamações que não são da competência da Arsesp



(GRÁFICO 3) PRINCIPAIS TEMAS
ABORDADOS NAS MANIFESTAÇÕES

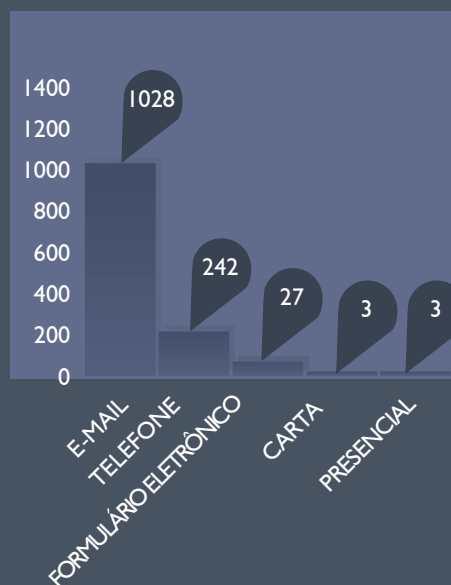


(GRÁFICO 4) EVOLUÇÃO DO
Nº DE REGISTROS NO ANO

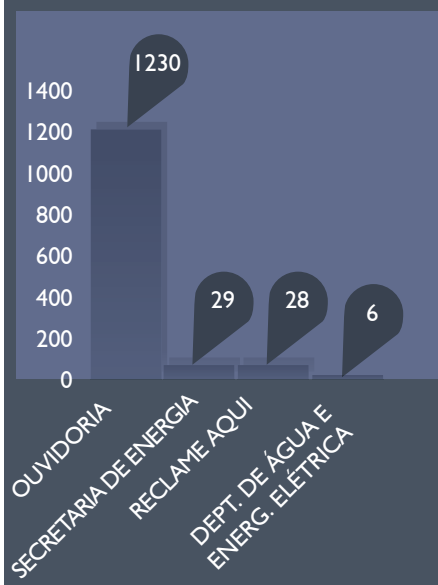


CONTATO COM A OUVIDORIA

(GRÁFICO 5)
MEIO DE CONTATO



(GRÁFICO 6) CANAL DE
ACESSO DAS MANIFESTAÇÕES



SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO (SIC)

Em 2014, o SIC da Arsesp registrou 55 solicitações de informações. Todas foram atendidas e respondidas de acordo com o prazo estabelecido pela Lei 12.527/11 e pelo do Decreto nº 58.052/12, que regulamentam o acesso à informação pública.

17

(TABELA 2) ASSUNTOS DAS SOLICITAÇÕES

Assuntos	Nº
Assuntos relacionados à Sabesp (TNS, desabastecimento, etc)	26
Assuntos relacionados à Arsesp (estrutura organizacional, concurso público, adicional por tempo de serviço, etc)	10
Atendimento de concessionária de energia	9
Atestado de exclusividade no atendimento de serviço de energia	2
Metodologia de taxa de remuneração para distribuidoras de gás	1
Contato com membro do COE	1
Plano de saneamento de Cajuru/SP	1
Revisão tarifária de gás	1
Edital AS/F/805/99	1
Contrato de fornecimento de gás	1
Aumento de tarifa de energia	1
Base de ativos da Comgás	1
TOTAL	55



SECRETARIA EXECUTIVA

INTRODUÇÃO

Além das atividades de gestão administrativa exercidas pelas áreas técnicas, há um conjunto delas que são exercidas pela Secretaria Executiva da Agência, envolvendo as áreas de Tecnologia da Informação, Planejamento e Recursos Humanos, Gestão Orçamentária e Financeira e Gestão Documental.

ATIVIDADES Tecnologia da Informação

O ano de 2014 foi marcado pela implantação do novo sistema de gestão documental, caracterizado pela possibilidade de se trabalhar com documentos e processos eletrônicos e pela aquisição de servidores de rede integrada, com grande capacidade de processamento e armazenamento de dados, além da possibilidade de trabalhar com ambientes virtualizados. Tais ações proporcionaram à Arsesp uma ferramenta de gestão documental segura, eficiente e moderna.

Foi dada sequência ao desenvolvimento do sistema de apoio às fiscalizações, o qual prevê disponibilizar uma solução capaz de auxiliar as atividades de fiscalização, contemplando: o planejamento, a preparação, a disponibilização de recursos, a execução, a geração de relatório, a emissão de termo de notificação, a análise de recursos, o acompanhamento das não conformidades, a aplicação de auto de infração, a análise de recursos e o acompanhamento dos pagamentos de multas, devendo o sistema estar disponível até julho de 2015.

No quesito infraestrutura, o modelo de *outsourcing* de impressão foi consolidado e a Prodesp foi contratada para prestar serviços de apoio à gestão dos recursos de informática, trazendo dessa forma melhorias na qualidade da prestação dos serviços de suporte aos usuários e na segurança da administração da rede de informática da Arsesp.

Além das atividades apontadas acima, a Gerência de Tecnologia da Informação trabalhou intensamente no suporte ao sistema de acompanhamento dos usuários dos serviços de gás canalizado e de saneamento básico (SAU) e também no suporte ao funcionamento do site institucional e da intranet.

Planejamento e Recursos Humanos

O quadro de funcionários da Arsesp se manteve na média de 200 servidores, entre funcionários concursados, comissionados, cedidos e estagiários. As atividades da área de Planejamento e Recursos Humanos tiveram seu foco voltado para valorização dos recursos humanos da Agência, colocando a Arsesp em linha com o melhor que o mercado de trabalho tem a oferecer.

CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL

Em 2014, ocorreram 4266 horas de treinamento, o que repercutiu em um acréscimo de 35%, em relação a 2013, sendo fator decisivo para a permanente atualização de seus profissionais.

Ainda dentro do Programa de Capacitação, a concessão de bolsa de estudos para pós-graduação *lato sensu*, *stricto sensu* (mestrado e doutorado) subsidiou custos com pós-graduação e mestrado para quinze servidores.

SALÁRIOS E BENEFÍCIOS

A Lei Complementar nº 1.233/2014, permitiu a reclassificação dos salários dos profissionais da Agência, bem como a manutenção dos benefícios de Assistência Médica e Odontológica a todos os seus servidores.

Gestão orçamentária e financeira

A Arsesp é uma Autarquia Especial e possui como fontes de recursos os repasses de despesas realizadas para a fiscalização dos serviços de distribuição de energia elétrica pela Aneel e aqueles provenientes da taxa de regulação e fiscalização dos serviços de saneamento (Sabesp, Foz de Santa Gertrudes e Saneaqua) e de distribuição de gás (Comgás, Gás Brasileiro e Gás Natural São Paulo Sul), bem como a receita do convênio entre a Secretaria de Energia e esta Arsesp.

Recursos arrecadados: composição da receita



(TABELA 3) RECURSOS ARRECADADOS PELA ARSESP NOS EXERCÍCIOS DE 2013 E 2014.

Recursos Arrecadados	2013		2014		Variação 2014/2013
	R\$ mil	%	R\$ mil	%	
Regulação e Fiscalização	67.126	73%	76.636	69%	14%
Energia Elétrica	4.528	5%	6.369	6%	41%
Gás Canalizado	22.008	24%	28.062	25%	28%
Saneamento Básico	39.880	43%	40.995	37%	3%
Convênio S.E.E. x Arsesp	710	1%	1.210	1%	70%
Receita de Aplicações	19.092	21%	33.826	30%	77%
Outras	5.673	6%	1.085	1%	-81%
Total Arrecadado	91.891		111.547		21%

Valores em milhões



ENERGIA ELÉTRICA

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



GÁS CANALIZADO

A taxa cobrada dos prestadores de serviço de gás é de 0,5 %, sobre o faturamento líquido das concessionárias. Em 2014, houve aumento de 28% nas Receitas Operacionais das Concessionárias, conforme demonstrativos contábeis.



SANEAMENTO BÁSICO

No saneamento, o percentual de 0,5% cobrado sobre o faturamento líquido apresentou um aumento de 3% em 2014. Vale observar que sua participação relativa no total das receitas da Agência, tende a crescer acompanhando a expectativa de novos contratos de renovação com a Sabesp, contratos de programa ou contratos de concessão dos serviços.

Convênio S.E.E. x ARSESP

Trata-se de recursos financeiros utilizados na aplicação no Plano Anual de Ações Adicionais (PAAA), destinados à busca da melhoria da qualidade da prestação do serviço público de fornecimento de energia elétrica aos consumidores do Estado de São Paulo. As atividades específicas foram divididas em 3 grupos:

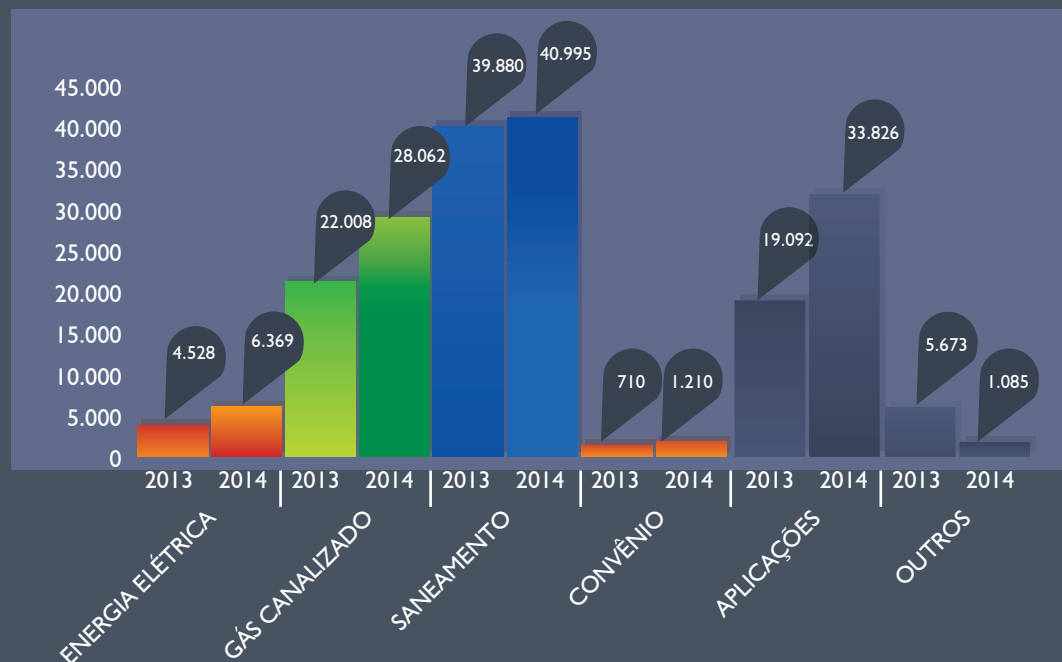
1. Qualidade do Processo de Fiscalização no estado de São Paulo: desenvolvimento e implantação de sistema informatizado de coleta de dados e emissão de relatórios que possibilitem agilidade e eficiência no processo de fiscalização.

2. Monitoramento da Implantação de Planos de Adequação e Melhoria para o Biênio 2014/2015 nas 14 (Quatorze) concessionárias do Estado de São Paulo.

3. Inspeções pontuais demandadas por Poder Público, entidades de Defesa dos Consumidores e outras instituições.



(GRÁFICO 7) RECURSOS ARRECADADOS: BIÊNIO 2013–2014



Composição das Despesas Realizadas



**TABELA 4 – DESPESAS PAGAS PELA ARSESP
EXERCÍCIOS DE 2013 E 2014.**

Despesas	2013	2014	Variação
	R\$ mil	R\$ mil	2014/2013
Pessoal (Vencimentos + Encargos)	16.727	17.520	4,74%
Viagens e Estadas	2.477	3.042	22,81%
Material de Consumo	195	35	-82,05%
Serviços de Terceiros	12.191	10.065	-17,44%
Tributos e Contr. (PIS/PASEP)	611	639	4,58%
Outros	2.479	3.889	56,88%
Despesas de Capital	1.022	251	-75,44%
Total	35.702	35.441	-0,73%
Despesas Operacionais	34.680	35.190	1,47%

Valores em milhões

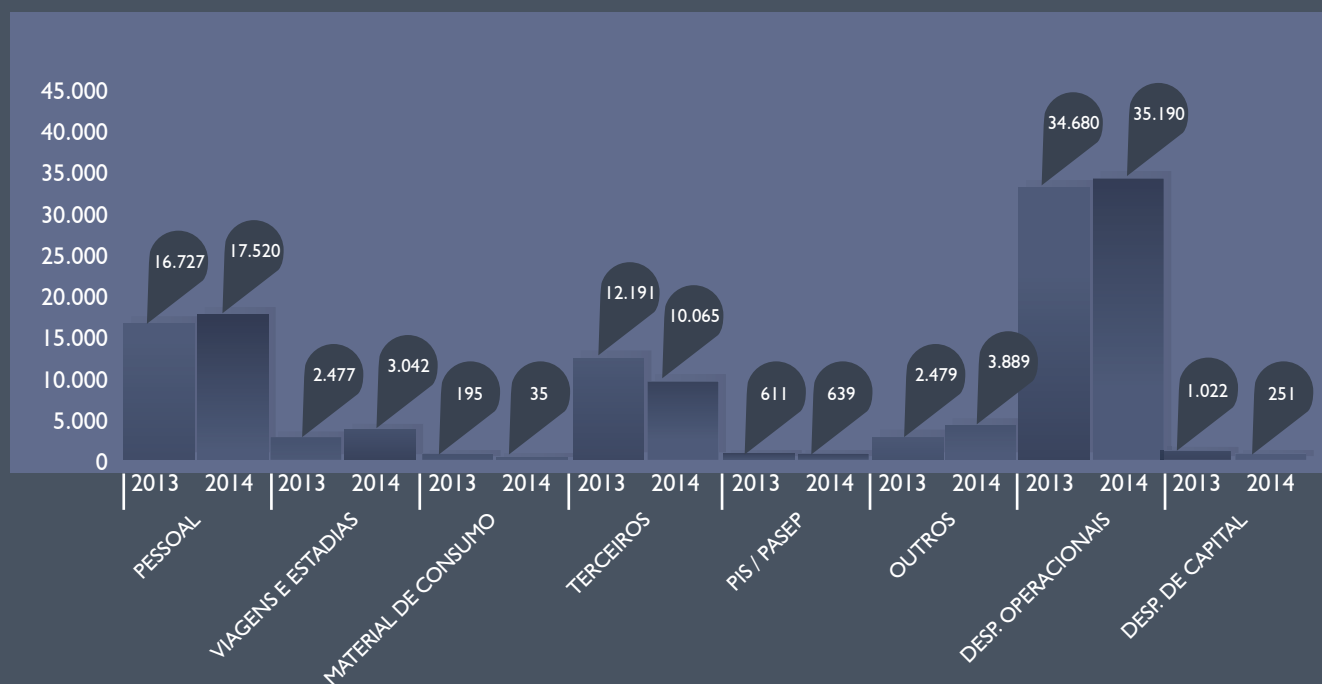
De modo geral, as despesas realizadas no ano de 2014 tiveram um decréscimo de 0,73% no valor total, em relação a 2013, em consonância com as diretrizes do Programa de redução dos Gastos Públicos do Governo.

Houve incremento de 22,81% nos gastos com viagens e estadas, decorrente do aumento dos serviços de fiscalizações em campo no estado de São Paulo.

A recomposição de estoques ocorrida em 2013 permitiu uma redução de 82,05% nos gastos com material de consumo em 2014.



(GRÁFICO 8) DESPESAS PAGAS EM 2013 E 2014



Valores em milhões



DIRETORIA DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS

INTRODUÇÃO

A Diretoria de Relações Institucionais – DRI – é responsável pelo relacionamento da Arsesp com entidades governamentais, titulares dos serviços regulados, associações setoriais, meios de comunicação social, universidades e associações de consumidores.

Um dos principais objetivos da diretoria é informar e orientar os usuários de serviços públicos de gás canalizado, energia elétrica e saneamento básico sobre os serviços regulados. Para isso, permanentemente, a Arsesp informa e orienta os usuários quanto a seus direitos e deveres, seja por meio de seu site, das mídias sociais, divulgação à imprensa, além de canais de atendimento mantidos pela Agência.

Outra função de grande importância da DRI, além do acesso à informação, é a realização de audiências e consultas públicas. As audiências e consultas são instrumentos eficazes de participação dos usuários na gestão da Agência. Esses canais de diálogo abertos à troca de experiências e informações com a sociedade favorecem a transparência nas relações e são formas de ouvir os cidadãos em relação a assuntos importantes da regulação.

DESTAQUES DE 2014

- Criação e reestruturação das Mídias Sociais da Agência (Facebook oficial e Twitter);
- Contratação de serviços de clipping;
- Lançamento do novo site da Arsesp;
- Ampliação da presença da Arsesp em grandes veículos de comunicação;
- Início da Pesquisa de Satisfação dos Usuários de Gás Canalizado;
- Realização de 03 Consultas e 01 Audiência Pública;

ATIVIDADES

Relacionamento com usuários

O relacionamento da Arsesp com os usuários e demais interessados sobre os assuntos que se referem à prestação dos serviços públicos de gás canalizado, energia elétrica e saneamento básico é realizado pelo Serviço de Atendimento ao Usuário.

O SAU da Arsesp atende aos usuários que desejam registrar reclamações, sugestões, críticas ou elogios sobre os serviços públicos prestados pelas concessionárias de distribuição de gás canalizado e energia elétrica e pelos prestadores de serviços de saneamento básico, além de ser um

canal à disposição de todas as pessoas que buscam orientações e informações acerca da legislação dos setores, como, por exemplo, os direitos e deveres dos usuários e das concessionárias ou prestadores de serviços.

No que tange ao serviço de distribuição de energia elétrica, a

Arsesp atua por meio de convênio de descentralização com a Aneel, sendo que a atribuição de analisar as demandas dos usuários de energia elétrica do estado de São Paulo, registradas na Ouvidoria Setorial da Aneel, também é da área de relacionamento com usuários da Arsesp.

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

O SAU da Arsesp registrou, durante o ano de 2014, 263.547 manifestações de usuários dos setores regulados pela Agência, representando crescimento de 5,4% com relação ao ano de 2013. Dentre as manifestações, os pedidos de informação e as orientações representaram aproximadamente 87%, enquanto as reclamações representaram cerca de 13%.

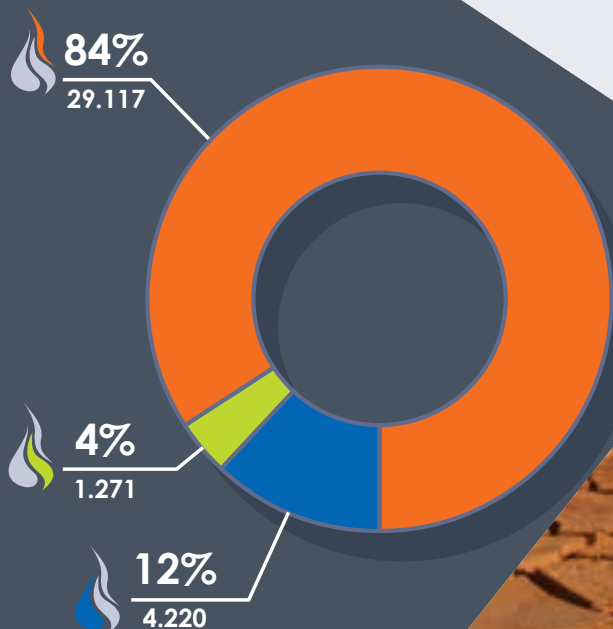
Conforme demonstra o gráfico 9, foram registradas 29.117 reclamações sobre o setor de distribuição de energia elétrica, 1.271 reclamações sobre o setor de distribuição de gás canalizado e 4.220 reclamações sobre o setor de saneamento básico.

PRINCIPAIS ASSUNTOS RECLAMADOS EM 2014

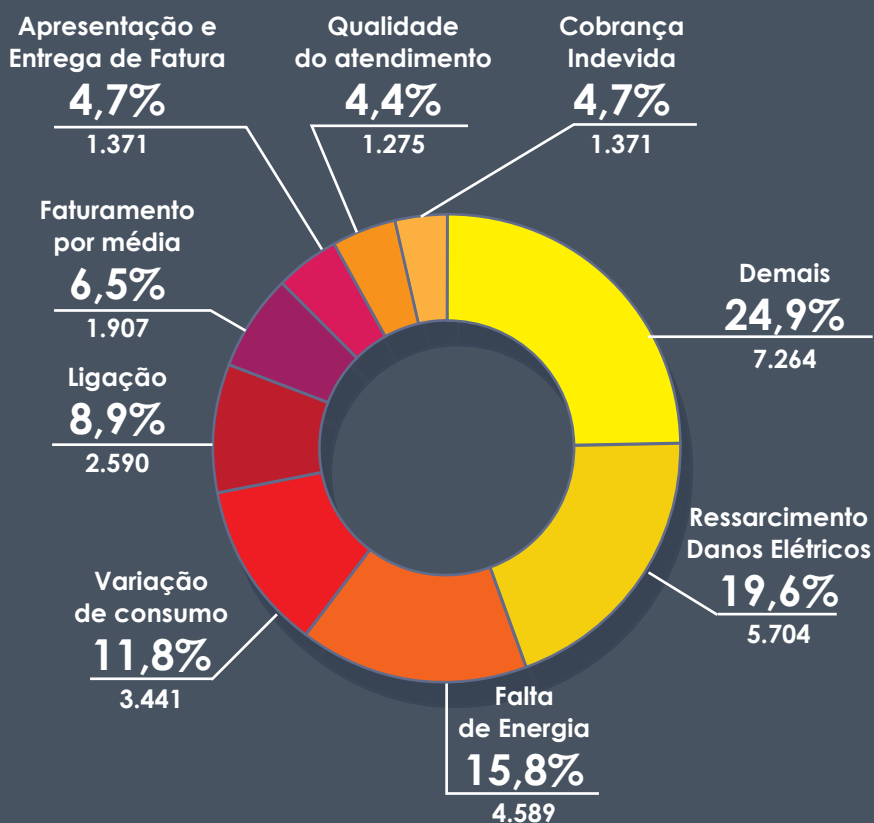
Os assuntos e motivos de maior incidência de reclamações são influenciados pelas especificidades de cada setor e por um fator em especial: a condição climática do período analisado. A prestação dos serviços nos setores de distribuição de energia elétrica e de saneamento básico é impactada diretamente, de maneira negativa, nos períodos de ocorrências climáticas de forte intensidade, assim como podem sofrer impactos negativos em períodos de pouca incidência de chuva.

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

(GRÁFICO 9)
ATENDIMENTOS
PRESTADOS PELO
SAU DA ARSESP
EM 2014



(GRÁFICO 10) ASSUNTOS RECLAMADOS – ENERGIA ELÉTRICA

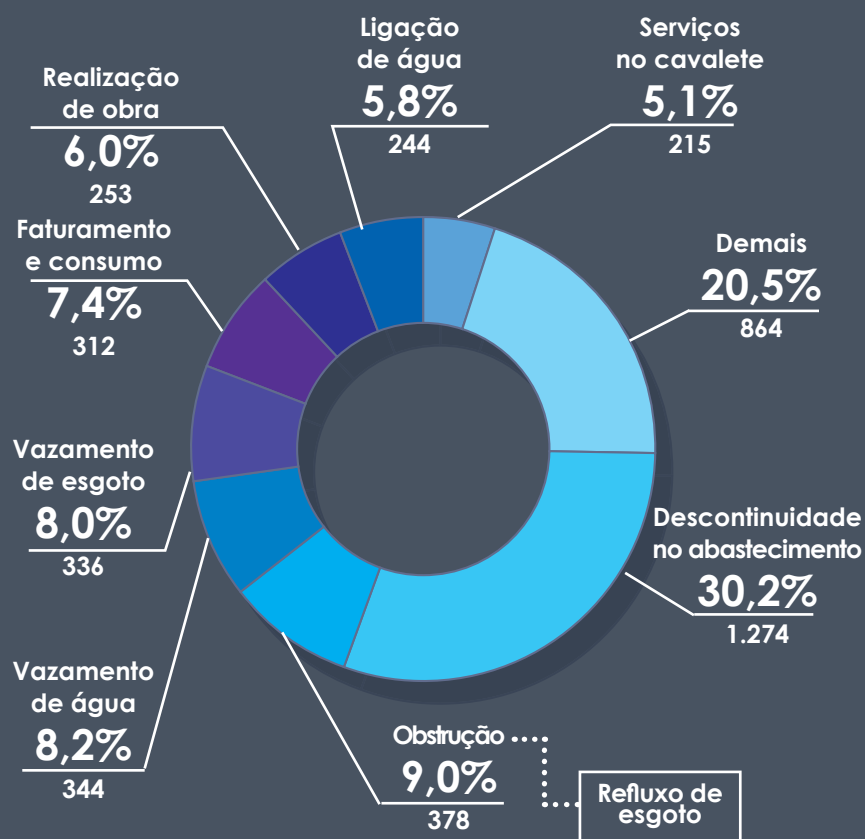


No setor de distribuição de energia elétrica, os principais assuntos reclamados em 2014 foram: ressarcimento de danos elétricos (19,6%), falta de energia (15,8%), variação de consumo (11,8%), ligação (8,9%) e faturamento por média (6,5%). Na comparação com o ano de 2013, houve leve diminuição na proporção de reclamações sobre ligação e ressarcimento de danos; leve aumento de reclamações sobre variação de consumo e aumento substancial nas reclamações sobre falta de energia, que passaram de 10,2% para 15,8%. Em termos absolutos, as reclamações sobre falta de energia saltaram de 2.434 reclamações em 2013 para 4.589 em 2014.

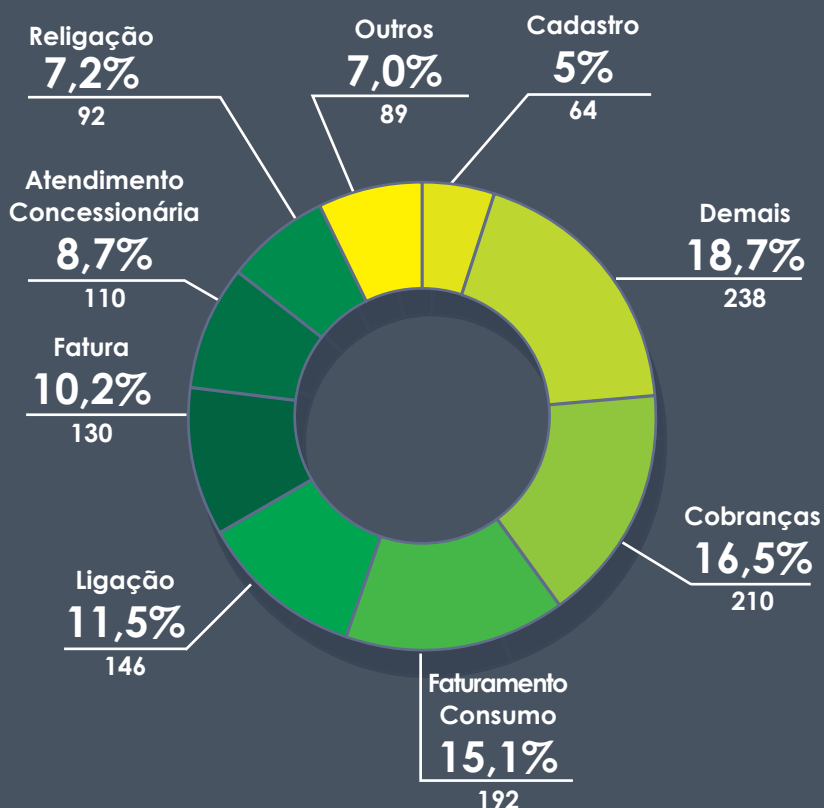
(GRÁFICO 11) ASSUNTOS RECLAMADOS – SANEAMENTO BÁSICO



No setor de saneamento básico, os principais assuntos reclamados em 2014 foram: descontinuidade no abastecimento de água (30,2%), obstrução/ refluxo de esgoto (9,0%), vazamento de água (8,2%), vazamento de esgoto (8,0%) e faturamento e consumo (7,4%). Dentre os três setores regulados pela Agência, o setor de saneamento é o que apresentou a maior concentração de reclamações em um único assunto: a descontinuidade no abastecimento de água. Na comparação com o ano de 2013, houve leve diminuição, em termos proporcionais e absolutos, de reclamações sobre vazamento de água e faturamento e consumo, e aumento de reclamações sobre vazamento de esgoto, refluxo de esgoto e descontinuidade no abastecimento, que cresceu de 28,2% para 30,2%, na comparação anual.



(GRÁFICO 12) ASSUNTOS RECLAMADOS – GÁS CANALIZADO



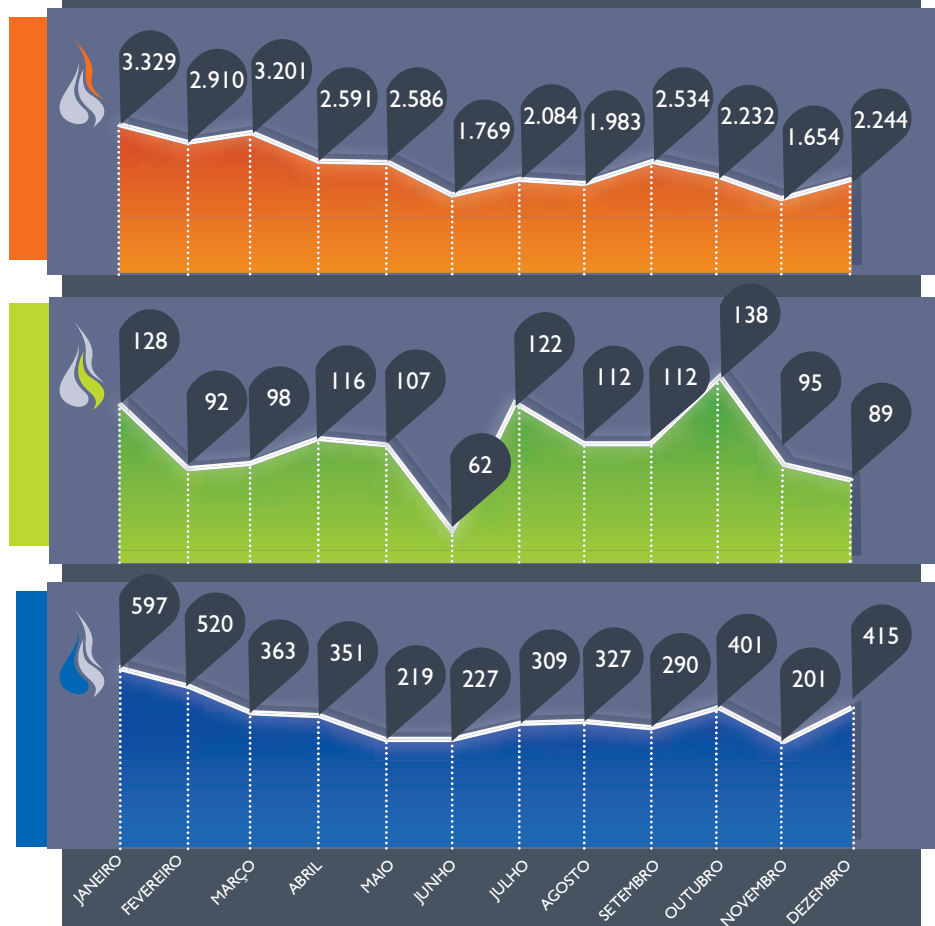
No setor de distribuição de gás canalizado, a maior parte das reclamações concentrou-se nos seguintes assuntos: cobranças (16,5%), faturamento e consumo (15,1%), ligação (11,5%), fatura/ conta (10,2%) e atendimento da concessionária (8,7%). Na comparação com o ano de 2013, em termos proporcionais, a soma das reclamações relacionadas ao faturamento, consumo e cobranças diminuiu de 36,2% para 31,6%, enquanto em termos absolutos as reclamações sobre esses assuntos passaram de 860 em 2013 para 532 em 2014, diminuindo cerca de 60%.

25

EVOLUÇÃO DAS RECLAMAÇÕES NO ANO DE 2014

Como de costume, a evolução da quantidade de reclamações registradas sobre os setores de distribuição de energia elétrica e de saneamento básico apresentou tendência de diminuição no decorrer do ano. Nesses setores, os primeiros meses do ano são impactados principalmente pelos fatores climáticos. Já no setor de distribuição de gás canalizado, observou-se regularidade no registro de reclamações, com destaque para uma queda acentuada no mês de junho e diminuição nos últimos dois meses do ano.

(GRÁFICO 13) EVOLUÇÃO MENSAL DAS RECLAMAÇÕES



EVOLUÇÃO DAS RECLAMAÇÕES EM 2014 NA COMPARAÇÃO COM OS ANOS ANTERIORES

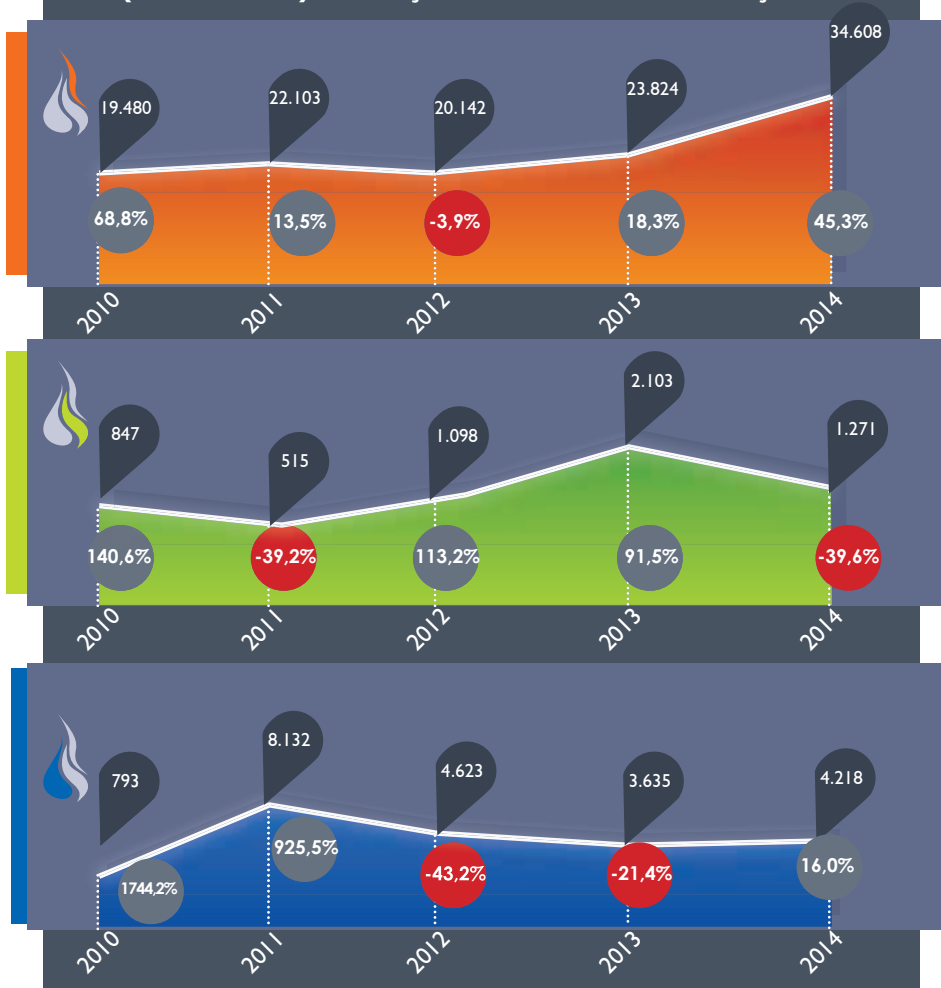
Analisando a quantidade de reclamações registradas nos últimos cinco (5) anos, observa-se que o setor de distribuição de energia elétrica foi o que apresentou maior aumento de reclamações no ano de 2014, com 45,3%. No setor de distribuição de gás canalizado houve queda substancial de 39,6% nas reclamações, enquanto no setor de saneamento houve aumento de 16,0% após dois anos seguidos de queda.

PESQUISAS DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO DO SAU

Com a finalidade de mensurar o nível de satisfação dos usuários que acessam o SAU da Aresp e monitorar falhas ou problemas pontuais no atendimento, buscando a melhoria contínua deste serviço, desde 2011 é realizada a pesquisa de satisfação com o atendimento da Aresp. A pesquisa abrange os setores de distribuição de gás canalizado e de saneamento básico, os quais compete à Aresp gerir integralmente os serviços de atendimento do usuário da Agência. No setor de distribuição de energia elétrica essa gestão compete à Aneel.

A pesquisa é realizada através do método quantitativo, tendo como público alvo os usuários que registraram reclamação por meio de qualquer um dos canais de atendimento do SAU da Aresp. Após o encerramento da reclamação um entrevistador contata o usuário que responde a um questionário. São levantados três aspectos do atendimento: a satisfação com o tratamento prestado pelos atendentes do SAU, a satisfação com o tempo de resposta e a satisfação com a solução do problema que fez o usuário acionar a Agência.

(GRÁFICO 14) EVOLUÇÃO ANUAL DE RECLAMAÇÕES



No ano de 2014 foram entrevistados 2.185 usuários, sendo que 98% ficaram satisfeitos com o tratamento prestado pelos atendentes do SAU da Aresp, conforme a tabela 5.

(TABELA 5) TRATAMENTO DO SAU

Satisfeito	2.133	97,6%
Parcial/ satisfeito	33	1,5%
Insatisfeito	19	0,9%
Total:	2.185	100%

Sobre o tempo de resposta, aproximadamente 81,7% dos usuários entrevistados ficaram satisfeitos, conforme a tabela 6.

(TABELA 6) TEMPO DE RESPOSTA

Satisfeito	1.786	81,7%
Parcial. satisfeito	174	8,0%
Insatisfeito	225	10,3%
Total:	2.185	100%

Finalmente, sobre a solução do problema ou a resolatividade, fator de maior impacto na satisfação dos usuários com o SAU, considerando que ao reclamar o usuário tem a expectativa que a Agência o auxilie na solução do seu problema, no ano de 2014, 82,5% dos usuários entrevistados ficaram satisfeitos, conforme a tabela 7. Em comparação com o ano de 2013, a satisfação nesta questão subiu cerca de 2%.

(TABELA 7) SOLUÇÃO DO PROBLEMA

Satisfeito	1.802	82,5%
Parcial/ satisfeito	163	7,5%
Insatisfeito	208	9,5%
Outros	12	0,5%
Total:	2.185	100%

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

Além do atendimento aos usuários, o SAU também contribuiu para as atividades de regulação, fiscalização e de relações institucionais por meio da disponibilização de informações sobre os problemas na prestação dos serviços, que são registrados pelos canais de atendimento. No ano de 2014, foram elaborados e publicados os relatórios de atendimento mensais e anuais de cada setor, divulgados no site da Agência. Também foram produzidos diversos estudos, em especial sobre falta de energia elétrica e falta de água.

A partir dos contatos realizados com os usuários dos serviços prestados, é possível identificar grandes oportunidades de melhoria desses serviços, ocasiões em que o SAU também realiza contatos periódicos com as concessionárias dos três setores para propor as melhorias necessárias e, sempre que possível, contribui com as ações de fiscalização dos serviços.

CONVÊNIOS DE COOPERAÇÃO COM MUNICÍPIOS

A Arsesp conta com uma gerência de Acompanhamento de Convênios dedicada ao controle e manutenção dos convênios de cooperação celebrados pelos municípios paulistas com o Estado de São Paulo, que transferiram as competências regulatórias relacionadas aos serviços de saneamento básico para a Agência.

A Gerência de Convênios também é responsável pelos termos, protocolos e acordos que são firmados pela Arsesp com outras agências reguladoras, órgãos e instituições.

É atribuição dessa Gerência o atendimento aos municípios que delegaram à Arsesp a regulação e fiscalização dos serviços de saneamento básico, bem como àqueles que têm

interesse em firmar convênio de cooperação.

Para estreitar o relacionamento com esses municípios, são mantidos dois canais de atendimento exclusivo aos gestores municipais (e-mail arsesp.municipios@arsesp.sp.gov.br e telefone 08007717733), destinados a esclarecer eventuais dúvidas e receber demandas das prefeituras e câmaras de vereadores.

Em 2014, a Arsesp atingiu o total de 277 municípios conveniados, o que equivale a 43% do número de municípios do estado e 46% da população paulista. No exercício, foram concluídos e publicados oito convênios de cooperação entre o Estado e municípios, transferindo à Agência as atividades de regulação e fiscalização dos serviços municipais de saneamento básico, apresentados na tabela 8.

(TABELA 8) NOVOS MUNICÍPIOS CONVENIADOS

	Município	Data assinatura	Data Publicação
1	Jaborandi	24/03/14	17/04/2014
2	Lucélia	24/03/14	17/04/2014
3	Parapuã	24/03/14	17/04/2014
4	Piedade	24/03/14	17/04/2014
5	Rosana	24/03/14	17/04/2014
6	Itapevi	25/03/14	18/04/2014
7	Diadema	18/03/14	08/05/2014
8	Registro	02/04/14	08/05/2014

Ainda em 2014, a Gerência promoveu reuniões nos municípios do litoral paulista para explicar a importância do planejamento municipal dos serviços de saneamento básico e o papel do órgão regulador no caso de inadimplemento contratual por parte do prestador dos serviços.

Por determinação do convênio de cooperação, os municípios conveniados precisam receber anualmente um relatório sobre as atividades da Arsesp relacionadas a saneamento básico naquela localidade. A Gerência de Convênios centraliza as informações e encaminha esse relatório aos municípios.

A Gerência de Convênios também tem apoiado a divulgação do trabalho da Arsesp e fortalecimento do relacionamento com os diversos atores relacionados aos serviços regulados. Nesse sentido, a Agência participou de diversos eventos, apresentados no quadro 4.

(QUADRO 4) EVENTOS

- 58º Congresso de Municípios em Campos de Jordão de 18 a 22 de março;
- Delegação Vietnã – BID em 08 de maio;
- VIII Congresso de Municípios do Noroeste Paulista, em Catanduva, de 04 a 06 de Junho;
- Audiência Pública Saneamento em 29/12/14; Assinatura de protocolo de intenções com a ERSAPS – Regulador Del Sector de Agua Potable Y Saneamento (Honduras) e ARIS – Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento de Santa Catarina;
- Audiência Pública 002 2014 Gás Canalizado em 04 de novembro;
- Apresentação de resultados da Pesquisa de Satisfação dos Usuários de Gás Canalizado, em novembro, nos municípios de Araraquara, Sorocaba e São Paulo.

COMUNICAÇÃO

Sem dúvida o assunto que mais impactou a Arsesp durante o ano de 2014 foi a escassez hídrica. A área de comunicação externa da Agência atuou com o objetivo de responder todas as demandas e questionamentos da imprensa sobre o tema, que repercutiu fortemente na mídia e em toda a sociedade.





Comunicação Externa

Dos principais assuntos em voga na mídia em 2014 que a área de Assessoria de Imprensa atendeu, destacam-se: finalização da Revisão Tarifária da Sabesp, escassez hídrica (tarifa de contingência, tarifa Bônus), início da Revisão Tarifária da Comgás, entre outros. Houve ainda um fortalecimento da imagem institucional por meio de espaços nobres da mídia com o tema: Bonificação tarifária por redução de consumo, do Programa de Incentivo à Redução do Consumo de Água da Sabesp, uma iniciativa do Governo do Estado de São Paulo com a Sabesp, autorizada pela Agência.

Mas sem dúvida a queda do nível do sistema Cantareira foi o assunto mais divulgado na mídia em 2014, seguido da bonificação e da tarifa de contingência, ambas deliberadas pela Arsesp.

Os veículos *Veja.com* ¹ citou o relatório técnico divulgado pela Agência Reguladora em que diz que a “empresa

de saneamento desperdiçou 32% da água a ser distribuída em 2013”.

Nos meses de fevereiro e março foram noticiadas as possibilidades estudadas para amenizar a falta de água numa das mais severas estiagens na capital paulista nos últimos 80 anos. Entre elas estão o desconto na fatura para quem economizasse água, e um possível rodízio na região metropolitana de São Paulo.

O jornal *Valor On Line* publicou o descontentamento dos consumidores, com o apoio do Idec (Instituto de Defesa do Consumidor). Além disso, as reclamações da população referentes à falta d’água começaram a ser amplamente divulgadas em todas as mídias (TV, Rádio, Imprensa, Internet e Redes Sociais).

Pressão da água reduzida, uma investigação realizada pela Arsesp, também foi assunto de destaque na

grande mídia com uma matéria no jornal *O Estado de São Paulo*. ²

IMAGEM DA AGÊNCIA

Para melhor acompanhar a imagem da Agência, foi contratada uma clipadora, a *Clipping Express*, um serviço de monitoramento de informações *online*, que busca notícias nos principais veículos de comunicação do Brasil e do mundo. A comunicação recebe todos os dias matérias e artigos publicados na imprensa que mencionam a agência paulista, além de assuntos de interesse das áreas de saneamento, gás canalizado e energia elétrica.

A comunicação também ampliou e reformulou todos os materiais institucionais com a nova logomarca como cadernos, pastas e sacolas, atualização de mapas e cartilha dos usuários.

COBERTURA DE EVENTOS

A área de comunicação também cobre eventos da Agência e produz matérias para serem publicadas no mural interno, nas mídias sociais e no site oficial. Esse trabalho tem como intuito principal mostrar e divulgar as ações da Agência Reguladora e de torná-la mais conhecida dos usuários e do público em geral. A Pesquisa de Satisfação dos Usuários de Gás Canalizado, coordenada pela Ouvidoria e DRI, passou por três municípios (Sorocaba, Araraquara e a Capital paulista); destaque para a participação da Arsesp no Congresso de Municípios, em Campos do Jordão, de 18 a 22 de março; e as visitas de apresentação da Arsesp para onze municípios do Litoral Norte e Sul, sob coordenação da Gerência de Convênios; No período fez-se também a cobertura do congresso sobre “O Consumidor do Futuro”

Comunicação Interna

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

AGENTE

Trata-se de um jornal mural, atualizado mensalmente e produzido cuidadosamente tanto na formulação de conteúdos como na apresentação visual. Seus principais objetivos estão destacados abaixo:

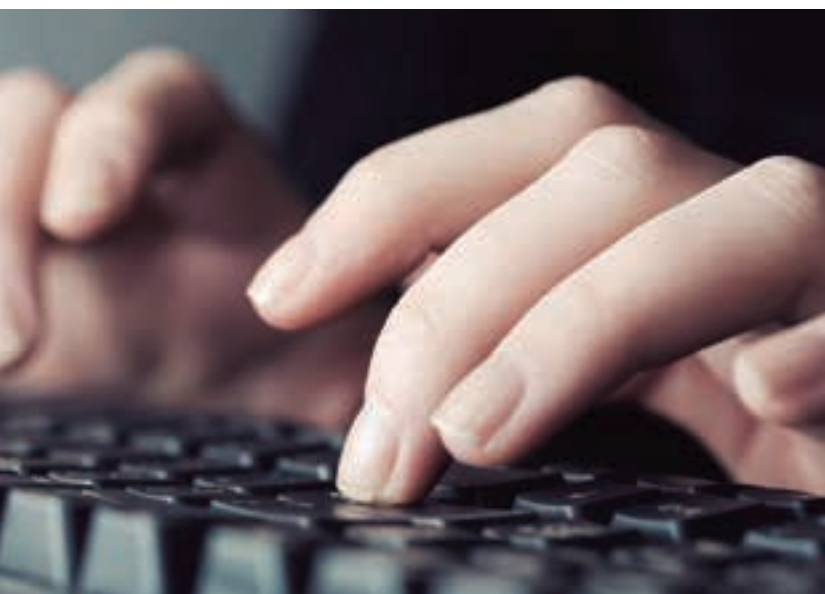
- Divulgar aos colaboradores, de forma clara e agradável – gráfica e editorialmente – informações institucionais, que alinhem objetivos individuais aos corporativos e contribuam para o entendimento do negócio e do trabalho realizado;
- Divulgar e reconhecer o trabalho das áreas e das pessoas, além de integrar experiências;
- Estimular o comportamento socialmente responsável, divulgando notícias e ações relacionadas ao tema.

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

INTRANET

A intranet da Arsesp tem papel fundamental e facilitador na comunicação interna, oferecendo notícias sobre a Agência, além de incluir um amplo leque de informações que facilitam a vida dos funcionários, como formulários internos, condições do clima, situação do trânsito, telefones úteis etc.

Ao longo de 2014 foi realizado o processo de contratação da empresa que fará o desenvolvimento de nova intranet, mais moderna e funcional.





DIRETORIA DE REGULAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

INTRODUÇÃO

A regulação econômico-financeira é essencial para os setores em que a prestação dos serviços tem características próprias de um monopólio natural. Entende-se por monopólio natural um setor em que, para se criar um ambiente competitivo, seria necessário montar uma infraestrutura redundante extremamente custosa para a sociedade. Entre esses serviços estão as chamadas indústrias de rede: energia elétrica, gás canalizado, água e esgoto etc. Oferecer redes alternativas de diferentes prestadores para o usuário implicaria custos elevados e pouca eficiência de recursos. Por essa razão assume-se que o monopólio, nestes casos, é natural, fazendo-se necessária a regulação econômico-financeira, para evitar que a empresa provedora de serviços exerça livremente sua condição de monopolista.

Deste modo, a regulação é responsável pelo equilíbrio econômico-financeiro da prestação de serviços. De um lado precisa assegurar que sejam cobertos os custos e recuperado e remunerado o capital investido e de outro precisa assegurar que as receitas obtidas com as tarifas fixadas não extrapolem tais remunerações. Assim, periodicamente são realizadas avaliações das condições de prestação dos serviços, por ocasião das revisões tarifárias que ocorrem a cada quatro ou cinco anos, e, anualmente, as tarifas são atualizadas com base na variação de um índice de inflação.

O ano de 2014 foi crucial para as áreas reguladas pela Arsesp. Foi encerrada em abril a Revisão Tarifária da Sabesp – Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo – e iniciadas as revisões de duas das concessionárias de gás canalizado do estado de São Paulo.

No caso da Sabesp, trata-se da conclusão da primeira revisão do setor de saneamento que, em grande parte das cidades do estado de São Paulo, passou a ser regulado a partir de 2007 pela Arsesp. Já a terceira revisão do setor de gás canalizado, que desde 1998 vem sendo regulado pela Agência (inicialmente pela Comissão de Serviço Público de Energia – CSPE, sucedida pela Arsesp) tem se mostrado particularmente desafiadora em função da proposta de metodologia de cálculo da base de remuneração que nas revisões anteriores incluía o VEM – valor econômico mínimo para privatização.



FISCALIZAÇÃO ECONÔMICO- FINANCEIRA DO SANEAMENTO

Durante o ano de 2014 foram realizadas fiscalizações econômico-financeiras dos investimentos realizados em 2013, em obras de água e esgoto exclusivas no Município de São Paulo, e obras compartilhadas com os demais municípios da Região Metropolitana de São Paulo. Também se iniciaram as fiscalizações dos investimentos realizados em 2013 nos serviços de abastecimento de água e esgotamento

sanitário dos municípios do interior. As fiscalizações foram realizadas de acordo com o planejamento de trabalho, seguindo a prática corrente, considerando amostras que fossem representativas em termos de valor investido total em cada região por empresa. As fiscalizações de caráter econômico-financeiro tem o objetivo de comprovar, por meio de documentos legais e registros contábeis, os valores informados pela empresa. Ainda, analisar os

custos capitalizados decorrentes de rateios de despesas e capitalizações de juros de obras em andamento, tendo por base os limites estabelecidos na revisão tarifária pela Arsesp. A tabela 9 apresenta a composição da amostra adotada na fiscalização dos investimentos realizados em 2013, na RMSP, considerando as obras exclusivas do Município de São Paulo e as obras compartilhadas entre os municípios da região metropolitana.

(TABELA 9) COMPOSIÇÃO DA AMOSTRA ADOTADA NA FISCALIZAÇÃO DOS INVESTIMENTOS REALIZADOS EM 2013



Representatividade da amostra selecionada para validação dos investimentos		Investimento realizado	Amostra fiscalizada	Porcentagem da amostra
		R\$ mil	R\$ mil	%
Compartilhadas (MSP e demais da RMSP)	Sistema de Abastecimento de água	43.668	30.155	69%
	Sistema de esgotos	98.178	91.815	94%
	Total	141.846	121.970	86%
Exclusivas para o MSPRMSP	Sistema de Abastecimento de água	307.839	218.132	71%
	Sistema de esgotos	315.791	327.819	104%
	Total	623.630	545.951	88%
Compartilhadas + Exclusivas	Sistema de Abastecimento de água	351.507	248.287	71%
	Sistema de esgotos	413.969	419.634	101%
	Total	765.476	667.921	87%

Valores em milhões

A Arsesp anualmente elabora o relatório de acompanhamento dos contratos de programa em termos de metas operacionais e financeiras, tendo por base o relatório gerencial de desempenho da Sabesp. A partir das informações de investimentos

realizados, programa-se a fiscalização dos valores informados, em termos da composição de seus custos. As tabelas 10 e 11 apresentam os municípios em suas respectivas unidade de negócio, onde a

Arsesp desenvolve processos de fiscalização dos investimentos realizados em 2013. Na Unidade de Negócio do Vale do Paraíba estão relacionados 17 municípios, e na Unidade de Negócio do Vale do Ribeira, 15 municípios.

**(TABELA 10) RELAÇÃO DOS
MUNICÍPIOS DA UNIDADE DE
NEGÓCIO DO VALE DO PARAÍBA**



ID DRI	Município	Investimento 2013 R\$ mil
24	Bananal	255.390
46	Campos do Jordão	80.279.120
98	Igaratá	320.920
122	Jambeiro	713.450
126	Lagoinha	530.710
128	Lorena	3.429.950
150	Monteiro Lobato	910.700
217	Roseira	702.970
237	São Bento do Sapucaí	1.128.340
242	São Luiz do Paraitinga	1.072.440
252	Silveiras	239.440
266	Tremembé	2.310.570
39	Caçapava	4.150.420
181	Pindamonhangaba	8.754.620
241	São José dos Campos	85.505.920
201	Redenção da Serra	749.500
234	Santo Antônio do Pinhal	379.040

**(TABELA 11) RELAÇÃO
DOS MUNICÍPIOS DO VALE
DO RIBEIRA**



ID DRI	Município	Investimento 2013 R\$ mil
13	Apiaí	5.858.580
26	Barra do Chapéu	1.314.950
27	Barra do Turvo	349.750
43	Cajati	5.477.970
47	Cananéia	4.677.110
64	Eldorado	1.514.860
99	Iguape	7.419.620
100	Ilha Comprida	7.791.470
103	Iporanga	566.860
107	Itaoca	2.652.580
112	Itapirapuã Paulista	142.020
114	Itariri	1.418.990
120	Jacupiranga	1.366.980
125	Juquía	2.560.250
142	Miracatu	3.378.570
172	Pariquera Acu	1.347.040
177	Pedro de Toledo	271.190
205	Ribeira	1.539.120
251	Sete Barras	1.020.990
257	Tapirai	244.180
203	Registro	5.791.540

Totais dos investimentos realizados pela Sabesp, por município, referente ao ano de 2013, objeto de fiscalização em 2014. Informações extraídas da Planilha "Relatórios Gerenciais de Desempenho 2013, Sabesp.



FISCALIZAÇÃO ECONÔMICO- FINANCEIRA DA ENERGIA ELÉTRICA

As fiscalizações econômico-financeiras nas empresas distribuidoras de energia elétrica no estado de São Paulo são realizadas pela Arsesp com base no Convênio de Cooperação nº 19/2011, firmado entre a União e o Governo do Estado de São Paulo, tendo em vista a descentralização de atividades complementares da Aneel, por meio de contrato de metas.

Nesse sentido foi assinado Contrato de Metas nº 0002/2013, em 30 de dezembro de 2013, com objetivo de autorizar, para o exercício de 2014, a execução de fiscalizações econômico-financeiras das empresas de energia elétrica do estado de São Paulo. O Termo de Referência (TAD – 2013) estabeleceu originalmente as seguintes metas: **M1** – Realizar 3 fiscalizações de custos incorridos;

M2 – Realizar 14 fiscalizações de Conta de Variações da Parcela A (CVA);

M3 – Realizar 3 acompanhamentos de Relatório de Controle Patrimonial;

M4 – Realizar 11 fiscalizações de Relatório de Controle Patrimonial;

M5 – Realizar uma fiscalização por monitoramento de apuração, apropriações contábeis e recolhimentos relacionados à P&D e Eficiência Energética;

M6 – Realizar 2 fiscalizações por monitoramento da adimplência fiscal das concessionárias e permissionárias de energia elétrica;

M7 – Realizar 4 fiscalizações de conformidade *in loco* em concessionárias e permissionárias de distribuição selecionadas no estado;

M8 – Realizar 4 processos Administrativo Punitivo, caso haja necessidade. Embora previstas em contrato, a Aneel não demandou da Arsesp as fiscalizações referentes às

metas M1 e M4. Com relação às fiscalizações referentes à meta M2 – Fiscalização de CVA, cabe destacar que a partir do segundo semestre de 2014, a Aneel mudou o procedimento no planejamento das fiscalizações. As fiscalizações passaram a ser realizadas em duas etapas. Na primeira etapa, mais urgente para a definição do reajuste tarifário, foram fiscalizados os Itens Financeiros e os Contratos de Garantia. Ficaram para a segunda etapa de fiscalização os demais itens que compõem a CVA – Conta de Compensação de Variação de Valores de Itens da Parcela "A", cujos resultados deverão ser considerados num próximo reajuste.

A tabela 12 apresentada a seguir resume as metas programadas no TAD 2014 em termos de quantidade de fiscalizações e de quantidade de empresas fiscalizadas.



TABELA 12 – METAS DE FISCALIZAÇÕES ECONÔMICO-FINANCEIRA PARA 2014 – ANEEL/TAD 2013

METAS	QUANTIDADE		NÚMERO DE EMPRESAS	
	PREVISTO	REALIZADO	PREVISTO	REALIZADO
Custos Incorridos	3	0	3	0
CVA	14	8	14	8
RCP – Acompanhamento	3	3	3	3
RCP – Fiscalizações	11	0	11	0
P&D e EE	1	1	1	1
Adimplência Fiscal	2	1	24	24
Conformidade	4	4	4	4
Processos Punitivos	4	5	4	5
Total	42	22	64	45



FISCALIZAÇÃO ECONÔMICO- FINANCEIRA DAS EMPRESAS DE GÁS CANALIZADO

A Arsesp, em conformidade com as Leis Federais nº 8.987/1995 e 9.074/1995, Lei Estadual nº 7.835/1992 e a Lei Complementar nº 1025/2007, no uso de suas atribuições regimentais e competências, assim como os contratos de concessão que outorgam e regulam as concessões, nos termos do Decreto 43.888, de 11/03/1999, tem o dever de regular e fiscalizar os serviços de distribuição de gás canalizado no estado de São Paulo.

O Artigo 10 da Lei Complementar 1025/2007 determina no seu inciso II que compete à Arsesp publicar a plataforma de organização dos serviços, com indicação das modalidades de serviços prestados pelo Estado, bem

como das instalações e equipamentos que compõem o sistema.

Nesse sentido o levantamento dos ativos em serviço com a identificação, caracterização, posicionamento na rede e quantificação, assim como a correta contabilização desses bens, sob responsabilidade das concessionárias, é um requisito legal e se constitui num instrumento fundamental para regulação econômico-financeira e operacional dos serviços. Assim sendo, a Arsesp emitiu a Deliberação nº 402/2013, em 21/02/2013, estabelecendo a metodologia e os procedimentos para o levantamento dos ativos em operação e sua conciliação com os registros contábeis realizados pelas concessionárias

de distribuição de gás canalizado do estado de São Paulo.

Para a realização do levantamento desses ativos, foi aberto o processo Arsesp ADM-0154-2014, visando a contratação de empresa especializada para apoio aos trabalhos da Arsesp. A contratação da empresa se deu por meio de Pregão Eletrônico ARSESP/011/2014. Por este meio foi contratada a empresa para apoio à Arsesp na validação dos levantamentos dos ativos em operação das concessionárias de distribuição de gás canalizado do estado de São Paulo: Companhia de Gás de São Paulo – Comgás, Gás Brasileiro Distribuidora S/A – GBD e Gás Natural São Paulo Sul S/A – GNSPS.

35



REGULAÇÃO ECONÔMICO- FINANCEIRA DO GÁS

No Estado de São Paulo, a regulação e fiscalização do serviço de distribuição de gás canalizado passaram a ser realizadas desde 2007 pela ARSESP – Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado

de São Paulo, que sucedeu a CSPE – Comissão de Serviços Públicos de Energia, criada em 1997. Os contratos de distribuição de gás canalizado estabelecem a revisão tarifária a cada 5 anos. Por ocasião da revisão tarifária verifica-se a adequação da expansão

ao que foi anteriormente previsto e aprovado, em termos de investimentos, de modo a manter o equilíbrio econômico-financeiro da concessão. São fixadas as margens de distribuição, com base nos custos operacionais, assim como a remuneração da

concessionária. Utiliza-se na revisão tarifária a metodologia de regulação por incentivos e, entre as revisões, são concedidos reajustes anuais para a atualização monetária das margens de distribuição contidas nas tarifas, descontando-se nos reajustes anuais um percentual (chamado "fator X") que representa os ganhos estimados de eficiência e produtividade apropriados em favor dos usuários.

Em 2014 estava prevista a realização da 3ª revisão tarifária, para estabelecer as novas tarifas das distribuidoras Comgás (em 31 de maio) e Gás Brasileiro (em 10 de dezembro) e, em 2015, a revisão da Gás Natural (em 31 de maio). Essas revisões estabeleceriam as tarifas para um novo ciclo tarifário de cinco anos. Entretanto, em razão de atraso no processo licitatório para a contratação de empresa de consultoria especializada, o início dos trabalhos ocorreu apenas em março, tornando-se inexecutável realizar a revisão na data prevista. A Deliberação ARSESP nº 493, de 27 de maio de 2014, definiu o cronograma a ser observado no Processo de Revisão Tarifária das concessionárias de distribuição de Gás Canalizado no Estado de São Paulo. Foi realizada a Consulta Pública nº 02/2014, iniciada em 30 de maio de 2014, para determinar o Custo Médio Ponderado de Capital a ser aplicado no processo de revisão tarifária das

distribuidoras, bem como a Consulta Pública nº 03/2014, iniciada em 15 de julho de 2014, referente à Metodologia da Revisão Tarifária, com realização de Audiência Pública nº 03/2014 em 04 de novembro de 2014.

Entretanto, face ao questionamento, da Proposta de Metodologia da Arsesp de considerar na base de remuneração exclusivamente os ativos em serviço, como prevê o Contrato de Concessão, sem incluir o Valor Econômico Mínimo (utilizado nas revisões anteriores com base na pergunta nº 98 ao edital de privatização, em substituição aos ativos em serviço existentes por ocasião da privatização da Comgás em 1999), tornou-se necessário encaminhar esse assunto ao exame da Consultoria Jurídica/PGE da ARSESP e, depois, à Procuradoria Geral do Estado. A complexidade dessa interpretação, fundamental para ser dado prosseguimento à Revisão Tarifária, acabou por atrasar ainda mais o processo que, até o final de 2014, ainda não havia sido retomado, o que se aguarda para 2015. Uma vez definido o posicionamento a ser adotado em relação à base de remuneração, a revisão tarifária terá então prosseguimento. Na impossibilidade

de concluir a revisão tarifária, foram concedidos reajustes provisórios das tarifas das distribuidoras e, após a conclusão da revisão tarifária, serão realizadas as devidas compensações, de modo a garantir o equilíbrio econômico-financeiro e assegurar os direitos dos usuários e distribuidoras.

É importante lembrar que a atividade regulatória da Arsesp no segmento diz respeito apenas à parcela referente à margem de distribuição do gás pela concessionária. O custo do gás a ser distribuído e o seu transporte são regulados pela União. A variação do custo do gás distribuído pela concessionária, bem como o de seu transporte, são apenas repassados para o preço final do produto. Em função disto, é realizado um acompanhamento trimestral para verificar a necessidade de alteração no valor das tarifas. Em casos de variações da taxa de câmbio ou de outras alterações do custo do gás, cujo impacto seja significativo há a necessidade de se fazer ajustes nas tarifas.

Foram editadas no período 31 deliberações sobre gás canalizado, cuja íntegra encontra-se disponível no site da Arsesp: www.arsesp.sp.gov.br.



REGULAÇÃO ECONÔMICO- FINANCEIRA DO SANEAMENTO

A Lei Federal nº 11.445/07 ("lei do saneamento") estabelece o município como titular dos serviços de saneamento. Mas a concessão dos serviços a terceiros requer a existência de uma agência reguladora própria ou delegação dessas funções, pelos titulares a uma entidade reguladora constituída dentro dos limites do respectivo estado.

A Arsesp foi criada também para oferecer os serviços de regulação de saneamento aos municípios que solicitarem. Atualmente, a Agência regula 277 municípios, dos quais 275 são concessões da Companhia de Saneamento do Estado de São Paulo – Sabesp. O primeiro ciclo tarifário com um período de quatro anos de duração, dos municípios cujos serviços foram concedidos para a Sabesp, tinha sua revisão originalmente prevista para agosto de 2012, mas foi postergada devido às dificuldades ocorridas, principalmente na valoração da base de ativos. Em abril de 2014 foi finalmente concluída a revisão, procedendo-se aos ajustes e compensações decorrentes do atraso ocorrido. A próxima revisão da Sabesp se dará no dia 11 de abril de 2017.

A Revisão Tarifária da Sabesp foi a primeira a ocorrer sob a regulação da Lei nº 11.445/07. O aspecto inédito dessa revisão requereu grande parte dos esforços da diretoria econômico-financeira da Agência no ano de 2014. Originalmente prevista para ser concluída

em agosto de 2012, a revisão atrasou, de início, por causa da entrega do Plano de Negócios da Sabesp ocorrer apenas nesse mesmo mês. Foi então reprogramada e prevista a conclusão para agosto de 2013, e em abril de 2013 foi concedido um ajuste tarifário a título de antecipação da revisão. Mas os ajustes necessários, no cálculo da Base de Remuneração Regulatória (que reflete o valor econômico dos bens da companhia sobre o qual incide a remuneração de capital) atrasaram uma vez mais o processo, estabelecendo-se o início de dezembro de 2013 para entrega do novo laudo revisito.

Em novembro de 2013, procedeu-se então a um ajuste tarifário complementar (que não pode ser feito em agosto por falta de quórum de deliberação na Agência) descontando-se os efeitos econômicos e financeiros do ajuste concedido em abril de 2013, a título de antecipação da revisão. A conclusão da Revisão Tarifária foi postergada então para abril de 2014. Os resultados foram publicados pela Deliberação nº 484/2014, com Nota Técnica Final RTS/004/2014.

O ano de 2014 foi crítico para o abastecimento de água no estado de São Paulo. Os baixos níveis dos mananciais, causado por um índice pluviométrico muito abaixo da média desde o verão de 2013/2014, se alongaram por todo o ano, motivando políticas de redução do consumo de água em todo o estado. A Sabesp solicitou em fevereiro de 2014 autorização para implantar o Programa de Incentivo à Redução de

Consumo de Água inicialmente para os consumidores da Região Metropolitana atendidos pelo Sistema Cantareira, o sistema que se encontrava em situação mais crítico. Tal Programa, aprovado pela Deliberação Arsesp nº 469/2014, concedeu desconto (bônus) de 30% para consumidores que reduzissem em pelo menos 20% o consumo mensal de água em relação ao consumo médio do período de fevereiro de 2013 a janeiro de 2014. Tal desconto foi estendido pela Deliberação nº 480/2014 em abril de 2014 para todos os usuários da Região Metropolitana atendidos pela Sabesp. Em função da situação de exceção, em abril a Sabesp solicitou que não fosse aplicada a nova tarifa e a Deliberação nº 484/2014 autorizou a sua aplicação futura.

Dentro da estratégia de fomento à redução do consumo, a Arsesp – via Deliberação nº 514/2014 – autorizou a partir de 1º de novembro de 2014 à Sabesp o escalonamento das faixas de bonificação tarifária, incluindo a concessão de bônus a usuários que tivessem redução superior a 10% nos consumos realizados. Em novembro, a Sabesp solicitou o reposicionamento tarifário, pendente desde a data da revisão, o que foi devidamente autorizado pela Deliberação nº 520/2014, sem direito a compensar as bonificações do Programa de Redução de Consumo.

Foram editadas no período 22 deliberações sobre saneamento básico (água e esgoto), cuja íntegra encontra-se disponível no site da Agência: www.arsesp.sp.gov.br.



DIRETORIA DE ENERGIA ELÉTRICA

INTRODUÇÃO

A Diretoria de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Energia da Arsesp, por meio de contrato de metas firmado entre a União, representada pela Aneel (Agência Nacional de Energia Elétrica) e o Governo do Estado de São Paulo, representado pela Arsesp, realiza fiscalizações técnicas, comerciais e de indicadores de desempenho nas quatorze distribuidoras de energia elétrica e dez permissionárias do estado de São Paulo, como também, fiscalização nas Pequenas Centrais Hidrelétricas e Termoelétricas instaladas no estado de São Paulo.

Visando especialmente o atendimento aos consumidores durante o verão, a época mais crítica do ano em relação às interrupções do serviço, seguindo o princípio de ação preventiva com respeito à adoção de medidas que visam garantir a segurança e a qualidade do serviço prestado à população, foi solicitado às distribuidoras que apresentassem o Plano de Melhorias 2014/2015, focando nas regiões do litoral Paulista, em especial as estações de captação e tratamento de água e esgoto que necessitam atendimento diferenciado.

A implementação das ações descritas nesses planos são acompanhadas pela Arsesp a partir do final de cada ano, através de inspeções técnicas, com o apoio de empresa de consultoria especializada, contratada no âmbito do convênio celebrado junto ao Governo do Estado de São Paulo, por meio da Secretaria de Energia, com vigência até dezembro de 2015.

A Arsesp desenvolveu no período ações de análise das manifestações e instrução de processos administrativos nos casos em que não se obteve consenso entre as partes incluindo, no trâmite entre estas instâncias, reuniões de mediação buscando a agilização de soluções que promovam o equilíbrio requerido nas relações das distribuidoras e seus consumidores.

Em 2014, a área de fiscalização de Pequenas Centrais Hidrelétricas (PCH) e Centrais Termelétricas (PCT) conduziu atividades previstas no Contrato de Metas 2014. O enfoque neste período foi o de se realizar 60 fiscalizações em campo das usinas em operação, implantação e expansão com capacidade superior a 5 MW para Pequenas Centrais Termelétricas – PCTs e acima de 1 MW para Pequenas Centrais Hidrelétricas – PCHs e que preferencialmente disponibilizassem excedentes de energia à rede. A periodicidade média adotada para fiscalizações de usinas em operação foi a de uma visita a cada 4 anos e para usinas em fase de expansão ou implantação convencionou-se realizar uma visita a cada ano. Em algumas fiscalizações, por solicitação da Aneel, adotaram-se outros critérios.

A Arsesp também desenvolve esforços para o aprimoramento da regulação do setor elétrico, acompanhando as novas resoluções normativas do setor

elétrico, promovendo reuniões com distribuidoras, órgãos públicos e outros agentes do setor, com o objetivo de elucidar possíveis lacunas regulatórias, e contribuindo com sugestões para a

Aneel visando aperfeiçoar a modicidade tarifária, a segurança do suprimento, a estabilidade regulatória e a evolução tecnológica.

COMPETÊNCIAS

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

Conforme o contrato de metas firmado pela Arsesp com a Aneel em 2013, foram acordadas metas para as execuções descentralizadas das atividades complementares da SFE (Superintendência de Fiscalização dos Serviços de Eletricidade), bem como da SFG (Superintendência de Fiscalização dos Serviços de Geração) para 2014, em regime de gestão associada de serviços públicos. As íntegras dos contratos de metas estão disponíveis no site da Aneel

As ações de fiscalizações estão apresentadas no quadro 5.

(QUADRO 5) TIPOS DE FISCALIZAÇÕES



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

39



(QUADRO 6) CONTRATO DE METAS ASSINADO PARA ATENDER A SFE/ANEEL

Fiscalização dos Indicadores de Continuidade Individuais e pagamento de compensações a consumidores – ICI:	9 distribuidoras;
Fiscalização da subvenção baixa renda:	6 distribuidoras;
Fiscalização comercial:	19 distribuidoras;
Fiscalização técnica:	11 distribuidoras;
Fiscalização de monitoramento:	5 distribuidoras;
Solicitações de câmaras, prefeituras e Ministério Público e outras entidades:	253
Processos administrativos oriundos de reclamações de ouvidoria:	45
Solicitações da Aneel:	37

As ações estão contempladas no contrato de metas firmado pela Arsesp com a Aneel, no qual a Diretoria de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Energia realizou no ano de 2014, conforme os quadros 6 e 7.



(QUADRO 7) CONTRATO DE METAS ASSINADO PARA ATENDER A SFG/ANEEL

Fiscalização de Pequenas Centrais Hidrelétricas:	18 em operação e 3 em obras
Fiscalização de Pequenas Centrais Termelétricas:	33 em operação e 6 em implantação ou em ampliação
Fiscalização à distância:	4
Ações complementares de fiscalização:	30
Instruções de Processos Decisórios:	100
Elaboração de Diagnósticos da Situação das Usinas do Banco de agentes fiscalizados:	285
Elaboração de Planos de Fiscalização para o ano seguinte:	60

ATUAÇÃO

Distribuidoras

O Estado de São Paulo está territorialmente dividido em 14 áreas de distribuição dos serviços públicos de distribuição de energia elétrica, atendidas pelas concessionárias e permissionárias apresentadas no quadro 8.

CONCESSIONÁRIAS DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA – ESTADO DE SÃO PAULO – 2014

A localização das áreas de concessão dos serviços públicos de distribuição de energia elétrica do Estado de São Paulo, o perfil das distribuidoras e os dados sobre o mercado no ano de 2014 estão apresentados no mapa (página 42) e pelas tabelas 13, 14 (página 41), 15 e 16 (página 44).

CONCESSIONÁRIAS

EDP Bandeirante – Bandeirante Energia S.A.;
Caiuá – Caiuá Distribuição de Energia S.A.;
CPFL Jaguari – Companhia Jaguari de Energia Elétrica;
CPFL Leste Paulista – Companhia Leste Paulista de Energia Elétrica;
CPFL Mococa – Companhia Luz e Força de Mococa;
CPFL Santa Cruz – Companhia Luz e Força Santa Cruz;
CNEE – Companhia Nacional de Energia Elétrica;
CPFL Paulista – Companhia Paulista de Força e Luz;
CPFL Piratininga – Companhia Piratininga de Força e Luz;
CPFL Sul Paulista – Companhia Sul Paulista de Energia de Energia;
Elektro – ELEKTRO Eletricidade e Serviços S. A.;
Eletropaulo – Eletropaulo Metropolitana Eletricidade de São Paulo S.A.;
EEVP – Empresa de Distribuição de Energia Vale Paranapanema S.A.;
EEB – Empresa Elétrica Bragantina S.A.



QUADRO 8 – RELAÇÃO DE CONCESSIONÁRIAS E PERMISSIONÁRIAS

PERMISSIONÁRIAS

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

Obs. 1. O Estado de São Paulo conta com mais duas cooperativas – CEMIRIM (Cooperativa de Energia Elétrica e Desenvolvimento da Região de Mogi Mirim) e CERVAM (Cooperativa de Energização e de Desenvolvimento do Vale do Mogi), que se encontram no processo de regularização para permissão de atuar na distribuição de energia elétrica. 2. Há ainda as Cooperativas CERMESO (Cooperativa de Eletrificação Rural da Média Sorocabana), CEROC (Cooperativa de Eletrificação Rural da Região de Osvaldo Cruz), CERPAL (Cooperativa de Eletrificação Rural da Região de Palmítal) e CERT (Cooperativa de Eletrificação Rural da Região de Tupã) que são Autorizadas para atuar na distribuição de energia elétrica.



TABELA 13: PERFIL DOS DISTRIBUIDORES NO ESTADO DE SÃO PAULO 2014

Discriminação	Unidades	Empresas							
		Bandeirante	CPFL Piratininga	CPFL	Elektro ¹	Eletropaulo	Demais Empresas	Consums. Livres	Total
Área de Concessão									
Área Abrangida	km²	9.767	6.807	90.486	91.869	4.507	44.787	—	248.223
Munic. Atendidos	nº.	28	26	234	222	24	111	—	645
População Atendida	hab. milhões	4,4	3,6	0,7	5,6	17,0	2,4	—	42,7
Dens. Populacional	hab/km²	453,0	527,0	106,0	60,0	3.774,0	53,2	—	172
Energia Distribuída – ano de 2014									
Total	GWh	9.639	9.532	22.853	12.591	37.865	5.306	38.574	136.359
Residencial	GWh	3.633	4.036	9.192	4.234	16.486	1.870	0	39.450
Industrial	GWh	2.618	2.265	4.142	3.564	5.281	1.119	33.220	52.210
Comercial	GWh	2.284	2.158	5.323	2.486	13.134	1.002	3.211	29.598
Demais	GWh	1.105	1.073	4.196	2.307	2.964	1.315	2.142	15.102
Consumidores em dezembro de 2014									
Total	nº. mil	1.725	1.592	4.078	2.376	6.745	985	1,561	17.502
Residencial	nº. mil	1.573	1.489	3.672	2021	6329	825	—	15.909
Indicadores									
Dens. de Cons. – Anual ²	MWh/km²	986,9	1.400,4	252,6	137,1	8.401,0	118,5	—	549,3
Cons./ Consr – Mensal ³	kWh	465,6	499,0	467,0	441,6	467,8	449,0	2.059.237,6	649,3

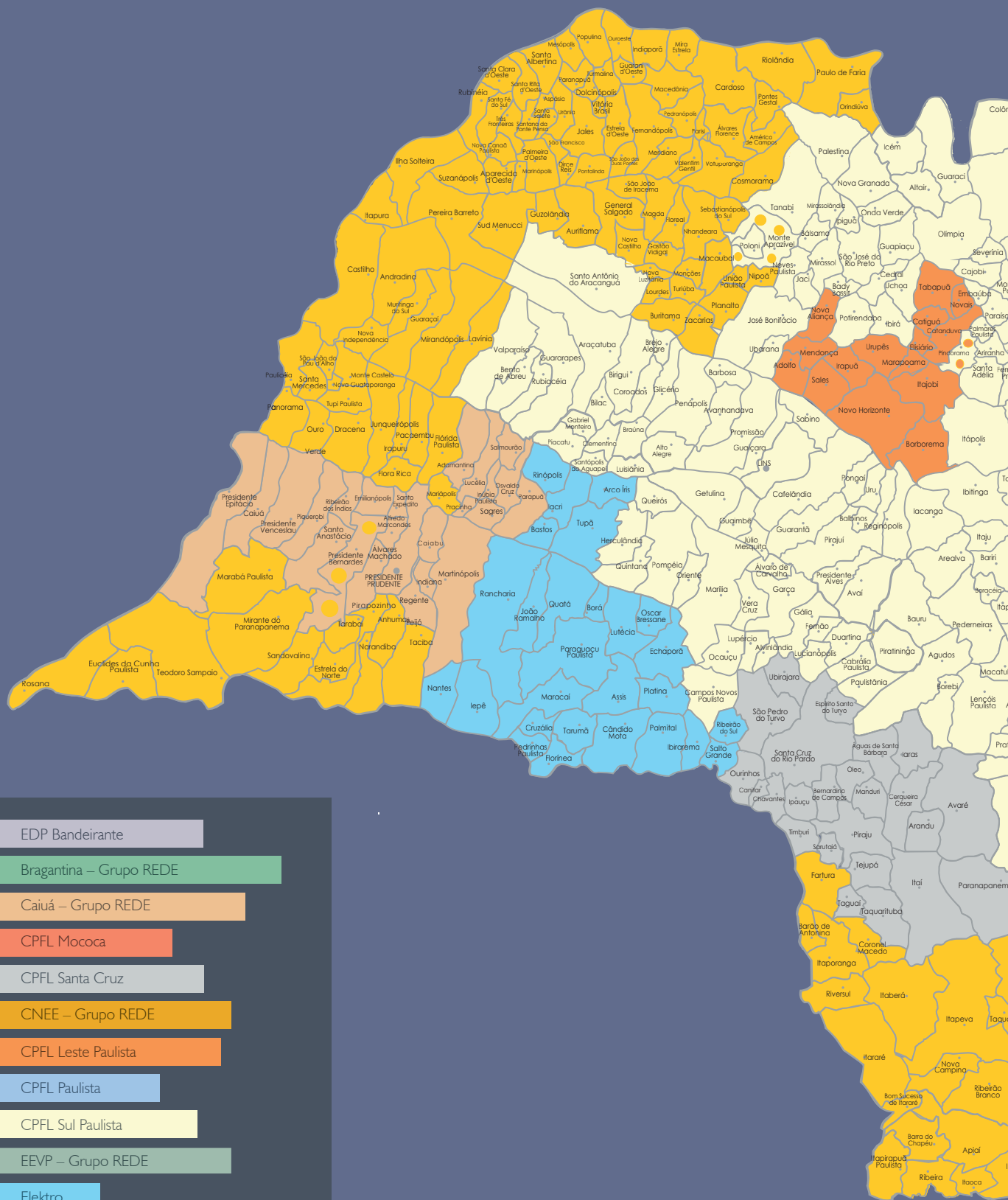
1 – As informações apresentadas não compreendem os valores relativos aos 5 municípios do Estado de Mato Grosso do Sul.

2 – Densidade de Consumo Anual 3 – Consumo por Consumidor Mensal



TABELA 14: PERFIL DAS DEMAIS EMPRESAS DE ENERGIA ELÉTRICA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Discriminação	Unidades	Grupo Energisa				CPFL Energia			
		CAIUÁ	NACIONAL	BRAGANTINA	VALE PARANAPANEMA	SANTA CRUZ	LESTE PAULISTA	JAGUARI	SUL PAULISTA
Área de Concessão									
Área Abrangida	km² mil	9,6	4,6	1,1	11,5	10,4	2,6	0,3	3,8
Munic. Atendidos	nº.	24,0	15,0	5,0	27,0	24,0	7,0	3,0	5,0
População Atendida	hab. mil	533,9	252,3	189,4	421,5	459,7	143,2	105,4	212,0
Dens. Populacional	hab/km²	55,0	54,0	172,0	36,0	44,0	55,0	333,0	55,0
Energia Distribuída – Ano de 2014									
Total	GWh	1.128	567	419	874	995	296	502	382
Residencial	GWh	449	230	165	313	324	100	89	146
Industrial	GWh	153	93	86	171	162	27	323	84
Comercial	GWh	286	126	86	166	156	46	51	59
Demais	GWh	240	118	81	223	353	122	39	93
Consumo em dezembro de 2014									
Cons. dez 2014	nº. mil	233	111	83	175	180	55	38	81



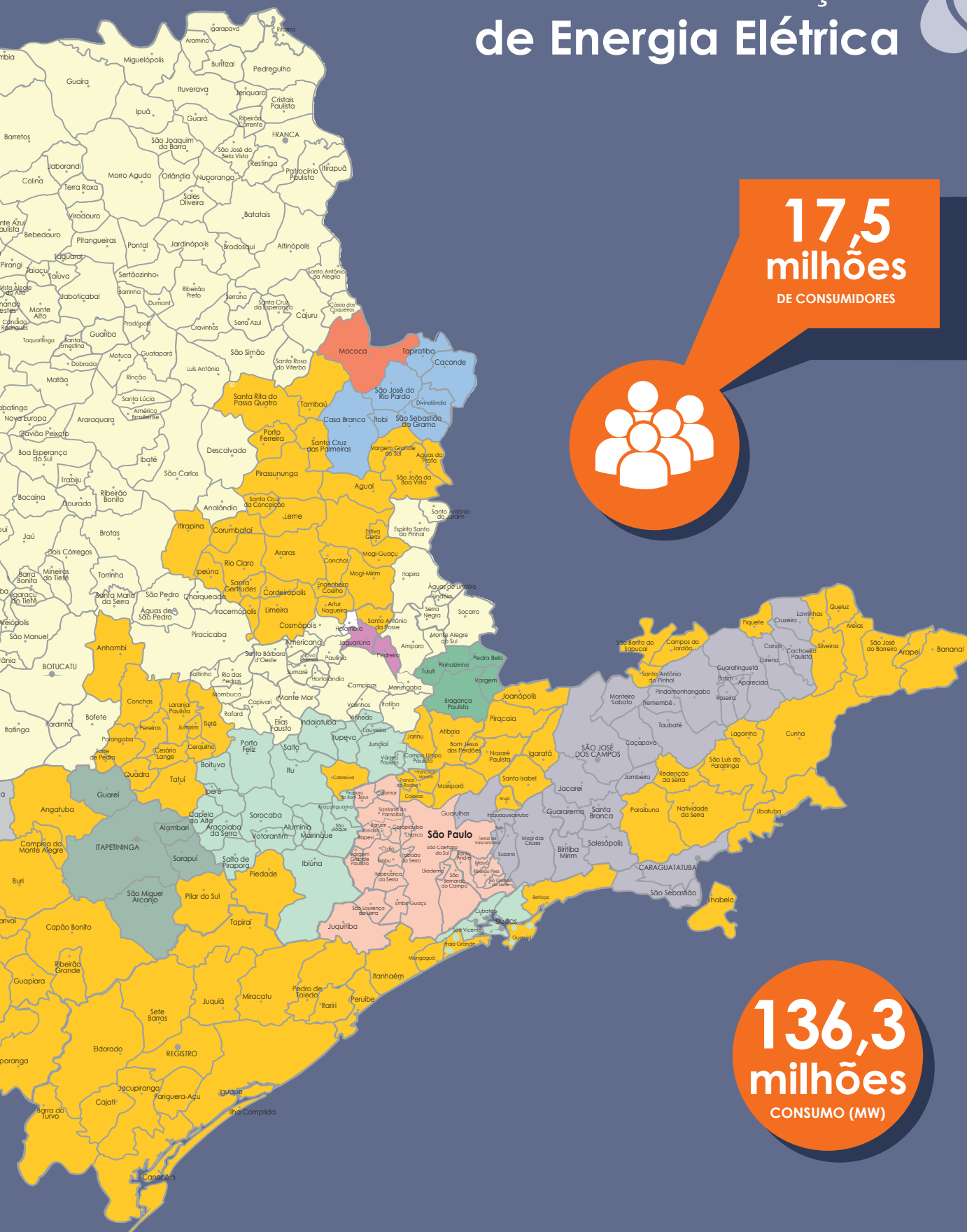
Áreas de Concessão de Distribuição de Energia Elétrica



17,5
milhões
DE CONSUMIDORES



136,3
milhões
CONSUMO (MW)



(TABELA 15) CONSUMO DE ELETRICIDADE

Classe/mês	jan	fev	mar	abr	maio	jun	
Residencial	3.462.805	3.497.698	3.316.555	3.226.562	3.255.474	3.057.653	
Industrial	4.183.511	4.543.585	4.551.703	4.532.909	4.441.933	4.270.616	
Comercial	2.599.504	2.765.991	2.596.061	2.527.250	2.429.313	2.203.591	
Rural	265.332	296.438	254.300	247.069	255.814	260.907	
Ilum. Pública	272.126	252.890	251.181	267.249	263.764	253.279	
Pod. Públicos	249.200	288.625	284.277	284.045	267.110	244.736	
Serv. Públicos	463.129	466.952	442.843	442.162	446.786	427.608	
Cons. Próprio	12.770	12.508	12.211	11.727	11.224	10.739	
Total	11.508.377	12.124.687	11.709.131	11.538.973	11.371.418	10.729.129	
Classe/mês	jul	ago	set	out	nov	dez	Total
Residencial	3.217.830	3.222.146	3.169.335	3.336.182	3.422.297	3.265.540	39.450.077
Industrial	4.049.090	4.302.434	4.256.583	4.228.314	4.535.299	4.313.940	52.209.917
Comercial	2.209.549	2.274.379	2.334.208	2.490.299	2.619.949	2.547.562	29.597.656
Rural	271.290	278.228	313.158	311.741	302.303	255.047	3.311.627
Ilum. Pública	277.958	267.006	257.269	274.741	261.998	268.147	3.167.608
Pod. Públicos	233.289	252.161	263.422	284.944	294.286	280.099	3.226.194
Serv. Públicos	421.373	434.053	429.720	433.944	431.339	419.989	5.259.898
Cons. Próprio	10.771	11.209	11.008	10.854	10.762	10.703	136.486
Total	10.691.150	11.041.616	11.034.703	11.371.019	11.878.233	11.361.027	136.359.463

Fonte: Secretaria de Energia

(TABELA 16) NÚMERO DE CONSUMIDORES

Classe/mês	jan	fev	mar	abr	maio	jun	
Residencial	15.523.723	15.605.398	15.621.990	15.669.703	15.705.507	15.722.546	
Industrial	122.949	123.549	123.298	123.768	124.014	123.655	
Comercial	1.098.271	1.094.588	1.086.668	1.099.361	1.104.370	1.104.443	
Rural	264.709	265.138	265.182	265.382	265.580	265.672	
Ilum. Pública	18.815	19.205	19.929	19.591	19.171	19.052	
Pod. Públicos	84.521	85.120	85.851	84.831	84.702	85.607	
Serv. Públicos	12.535	12.596	12.590	12.665	12.696	12.671	
Cons. Próprio	4.831	4.790	4.812	4.820	4.829	4.828	
Total	17.130.354	17.210.384	17.220.320	17.280.121	17.320.869	17.338.474	
Classe/mês	jul	ago	set	out	nov	dez	
Residencial	15.749.781	15.759.731	15.781.987	15.832.048	15.830.140	15.909.417	
Industrial	123.354	123.756	123.592	124.232	124.164	123.999	
Comercial	1.091.208	1.096.190	1.092.494	1.086.400	1.079.637	1.077.767	
Rural	265.915	266.042	265.809	266.167	266.472	266.735	
Ilum. Pública	19.207	19.267	19.541	19.544	19.667	19.736	
Pod. Públicos	85.910	86.151	85.954	86.456	86.401	86.573	
Serv. Públicos	12.702	12.734	12.836	12.888	12.902	12.965	
Cons. Próprio	4.828	4.815	4.818	4.804	4.826	4.835	
Total	17.352.905	17.368.686	17.387.031	17.432.539	17.424.209	17.502.027	

fonte: Secretaria de Energia – Estado de São Paulo

Pequenas Centrais Geradoras

Pelo convênio firmado com a Aneel, em cumprimento ao contrato de metas e em conformidade com a Resolução Aneel nº 425/2011, que definiu os critérios para Unidades Geradoras passíveis de descentralização, a Superintendência de Fiscalização da Geração da Aneel – SFG transfere para a Arsesp as ações fiscalizatórias em Pequenas Centrais Hidrelétricas – PCHs e Pequenas Centrais Termelétricas – PCTs em fase de implantação, operação, reforma, e modernização.

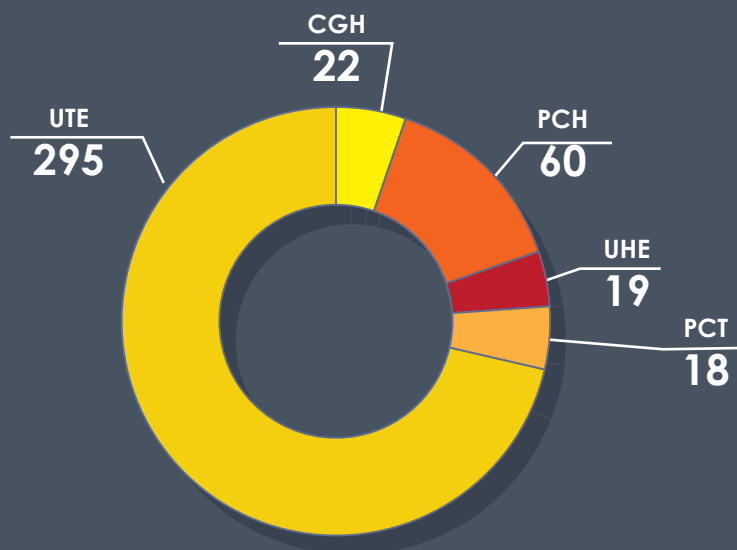
De acordo com a Resolução nº 394 de 1998 da Aneel, PCH (Pequena Central Hidrelétrica) é toda usina hidrelétrica de pequeno porte cuja capacidade instalada seja superior a 1 MW e inferior a 30 MW. Além disso, a área do reservatório deve ser inferior a 3 km².

As Pequenas Centrais Termelétricas – PCTs fiscalizadas pela Arsesp em sua maioria tem a capacidade instalada menor que 30 MW, utilizam como combustível a biomassa (bagaço de cana-de-açúcar), mas também existem aquelas que utilizam gás natural, óleo diesel, gás de síntese, gás metano, cavaco de madeira, dentre outros.

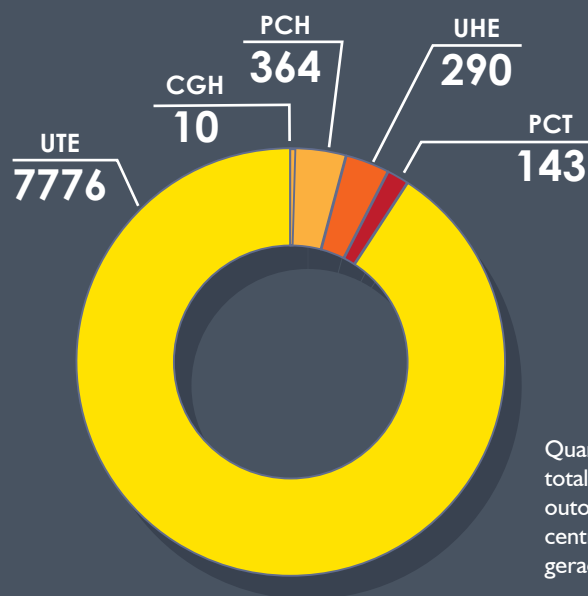
Atualmente a Arsesp, em seu cadastro de empreendimentos fiscalizados, opera com 269 Centrais Termelétricas e 84 Centrais Hidrelétricas no estado de São Paulo, a maioria em cogeração, com periodicidade prevista de 4 anos. No monitoramento da expansão da oferta de energia elétrica – usinas em implantação, ou ampliação de já existentes – o ciclo de fiscalização

é anual. Nos gráficos 15 e 16, estão identificados as quantidades de usinas e o total da potência instalada pelo critério da forma de geração no estado de São Paulo.

(GRÁFICO 15) QUANTIDADE DE CENTRAIS DE GERAÇÃO



(GRÁFICO 16) POTÊNCIA OUTORGADA (MW)



Quantidade e total da potência outorgada das centrais de geração

No ano de 2014 foram realizadas 60 ações fiscalizatórias de campo. A cada visita ou contato à distância com um agente é aberto um processo de fiscalização e emitido o Termo de

Notificação para o envio de relatório com as constatações, visando corrigir as não conformidades encontradas nas visitas/contatos de fiscalização.

Fiscalização Técnico – Comercial das Distribuidoras

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

Nesse sentido, o foco da fiscalização técnica está vinculado à operação e manutenção das redes e linhas de

distribuição, engenharia e segurança, voltado para garantia da qualidade no fornecimento de energia elétrica.

Em 2014 realizou-se uma fiscalização técnica específica na AES Eletropaulo no sentido verificar a qualidade e confiabilidade no fornecimento de energia para a Copa do Mundo de 2014.

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

No ano de 2014, foram realizadas 50 fiscalizações programadas, sendo 19 fiscalizações comerciais e 11 fiscalizações

técnicas, com as correspondentes emissões dos Termos de Notificação (TNs).

Além das fiscalizações técnico-comerciais, foram realizadas 9 fiscalizações de Indicadores de Continuidade Individuais, 6 fiscalização relativa a subvenção baixa renda e 5 fiscalizações por monitoramento.

A tabela 17 mostra as fiscalizações realizadas desde 1998 pela extinta CSPE e sua sucessora Arsesp, a partir de 2007.

Convênio de Cooperação Técnica SEE e Arsesp

Execução do Plano Anual de Ações Adicionais – PAAA destinado à busca da melhoria da qualidade da prestação do serviço público de fornecimento de energia elétrica aos consumidores do estado de São Paulo. As atividades foram divididas em três grupos sendo:

1. Qualidade do Processo de Fiscalização no Estado de São Paulo: avaliação dos dados do Sistema de Apoio à Fiscalização – SAFI e desenvolvimento de metodologia que permita agilidade e eficiência no processo de fiscalização das distribuidoras de energia elétrica;
2. Monitoramento da Implantação dos Planos de Adequação e Melhoria do biênio 2014/2015 nas catorze distribuidoras do Estado de São Paulo;

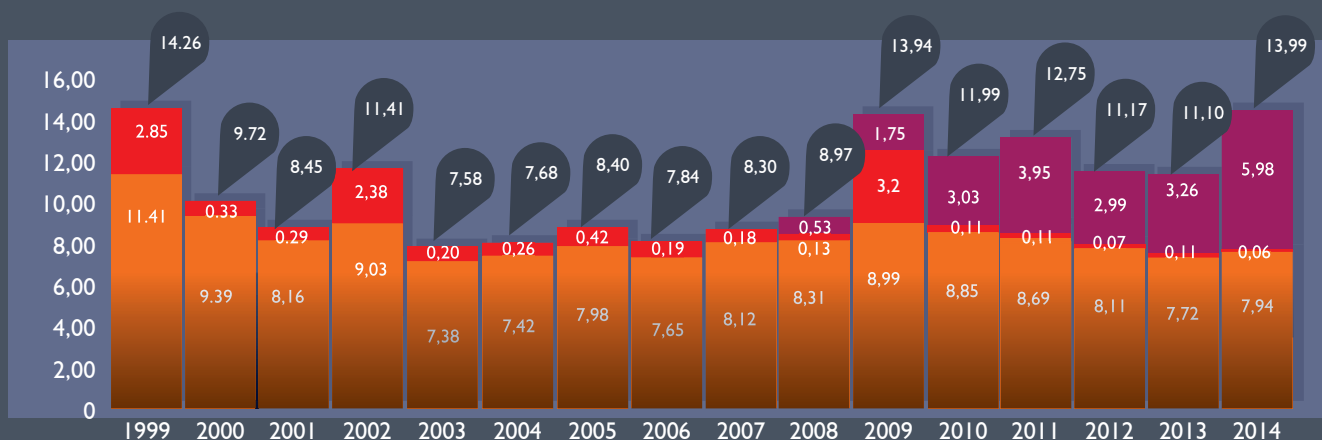


(TABELA 17) FISCALIZAÇÕES REALIZADAS DESDE 199

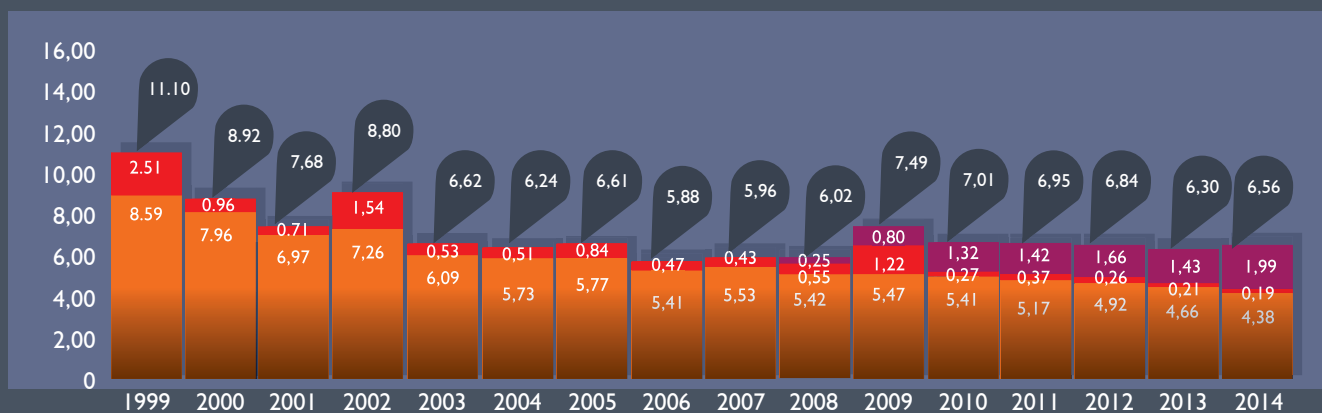
Anos	Comerciais	Técnicas	Total
1998	13	13	26
1999	13	13	26
2000	8	20	28
2001	12	25	37
2002	16	14	30
2003	32	19	51
2004	9	18	27
2005	17	10	27
2006	17	13	30
2007	26	15	41
2008	8	14	22
2009	17	10	27
2010	9	11	20
2011	39	20	59
2012	39	26	65
2013	40	47	87
2014	33	16	49



(GRÁFICO 17) INDICADORES DEC DO ESTADO DE SÃO PAULO



(GRÁFICO 18) INDICADORES FEC DO ESTADO DE SÃO PAULO



■ Total interno ■ Supr. Ext. ■ Expurgo ■ Total

3. Inspeções técnicas pontuais demandadas por órgãos do poder público, entidades de defesa do consumidor e outras instituições.

- **CPFL Paulista** – Qualidade do Fornecimento – Araraquara;
- **Elektro** – Qualidade do Fornecimento – Bairro Vila Picinguaba – Ubatuba;
- **Elektro** – Qualidade do Fornecimento – Pedranópolis;
- **Eletropaulo** – Qualidade do Fornecimento – Bairro Cooperativa – São Bernardo do Campo

INDICADORES DE CONTINUIDADE DO SERVIÇO DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA

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

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

- b) Indicadores Individuais, apurados para cada unidade consumidora, sendo que a apuração da penalidade é automática e a compensação resultante da transgressão é ressarcida diretamente na fatura da energia elétrica.

A evolução dos indicadores DEC e FEC do estado de São Paulo está apresentada nos gráficos 17 e 18, calculados a partir dos valores apurados de cada distribuidora. Nos anos de 1999, 2002 e 2009, as parcelas referentes a desligamentos do suprimento externo

foram significativas, refletindo no indicador DEC. Estão apresentados também os valores expurgados, permitidos a partir de 2008.

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

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

Para estes processos punitivos, relativos à DEC e FEC, foram implementados trabalhos em 2014 que resultaram em 16 Juízos de Reconsideração com encaminhamento dos processos para apreciação da Aneel em última instância e na emissão de um Auto de Infração.

Fiscalização nas Pequenas Centrais de Geração

CENTRAIS HIDRELÉTRICAS

A fiscalização da Arsesp busca observar os critérios de segurança na operação e na manutenção, bem como a utilização dos recursos hídricos, priorizando sempre a melhoria na conservação das instalações e observando a segurança das pessoas, sem perder de vista a devida regularização junto aos órgãos ambientais e corpo de bombeiros. Verifica-se também a situação das estruturas civis das barragens e atendimento das normas regulamentadoras do Ministério do Trabalho. Verifica-se ainda nas hidrelétricas a situação das estruturas civis das barragens.

A Arsesp constatou que a potência instalada nas centrais hidrelétricas fiscalizadas em 2014 totalizou 155,42 MW.

Durante o ano de 2014 foram fiscalizadas 18 centrais hidrelétricas em operação. Durante a fiscalização foram verificados os cumprimentos das Não Conformidades e recomendações constantes dos Termos de Notificação emitidos anteriormente. Também foram fiscalizadas 3 usinas hidrelétricas em obras. Nesse mesmo período a Arsesp emitiu 38 Constatações, identificou 37 Não Conformidades, apontou 36 Determinações e 5 Recomendações.

CENTRAIS TERMELÉTRICAS

Durante o ano de 2014 foram fiscalizadas 33 centrais termelétricas em operação, que totalizaram 1433,11 MW.

Durante a fiscalização foram verificados os cumprimentos das Não Conformidades e recomendações constantes dos Termos de Notificação—TNs emitidos anteriormente. Também foram fiscalizadas 6 usinas termelétricas em obras. Da mesma forma que realizado para as centrais hidrelétricas, a Arsesp lançou 28 Constatações, identificou 28 Não Conformidades, apontou 27 Determinações e 3 Recomendações.

Segundo acompanhamento da Arsesp, as principais centrais termelétricas autorizadas utilizam como combustível o bagaço de cana de açúcar, geralmente com potência entre 10.000 e 30.000 kW.

ACOMPANHAMENTO DE OBRAS DE GERAÇÃO

O acompanhamento de obras de PCTs e PCHs em construção é feito através de monitoramento de relatório mensal de progresso enviado pelos

agentes e de fiscalização *in loco*.

Em 2014, no estado de São Paulo, a Arsesp acompanhou 6 novas Centrais Termelétricas. Em paralelo, acompanhou as obras de 3 novas Centrais Hidrelétricas.

IDENTIFICAÇÃO DE NOVOS ATIVOS

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

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

Resultados Quantitativos Globais na Geração

Durante o ano de 2014, atendendo ao contrato de metas estabelecido junto à Aneel, foram enviados, trimestralmente, relatórios gerenciais de monitoramento de usinas em obras e ações de fiscalização em obras e usinas em operação. No ano de 2014, foram realizadas 60 fiscalizações a campo, em Centrais de Geração distintas, que resultaram em 60 Termos de Notificação e respectivos Relatórios de Fiscalização.

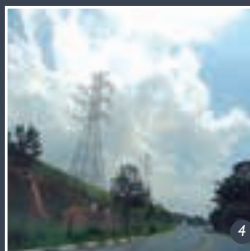
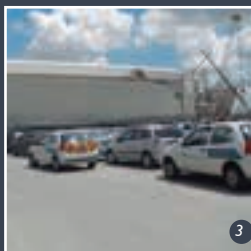
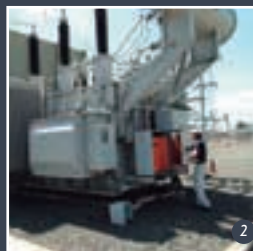
Nestes relatórios foram apontadas 74 Constatações, 71 Não Conformidades, 68 Determinações e 19 Recomendações.

Foram lavrados 4 Autos de Infração – AI, totalizando R\$ 274.672,14, e emitidos 57 Termos de Arquivamento e Encerramento de processos de

Fiscalização – TA. Estes procedimentos foram suportados através de instrução de processos de fiscalização. Simultaneamente, a Agência instruiu

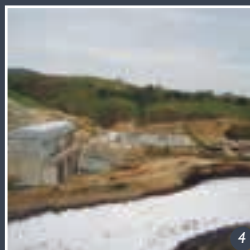
processos referentes a fiscalizações de anos anteriores.

IMAGENS DE DISTRIBUIÇÃO

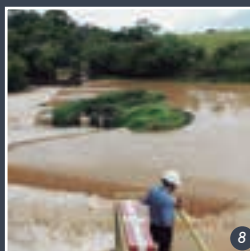
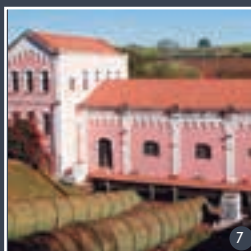
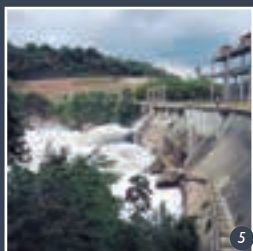


- 1 Substação Tanquinho CPFL Paulista
- 2 Substação Trevo CPFL Paulista
- 3 Arena Itaquera Fiscalização para copa 2014
- 4 Linha de transmissão AES Eletropaulo

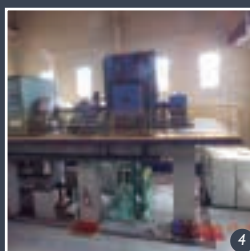
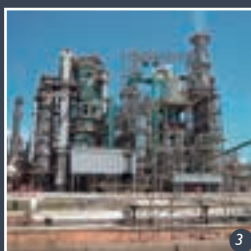
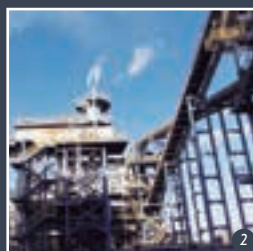
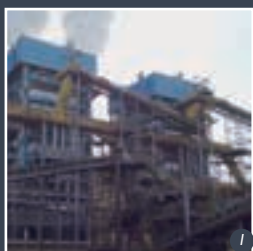
PEQUENAS CENTRAIS HIDRELÉTRICAS



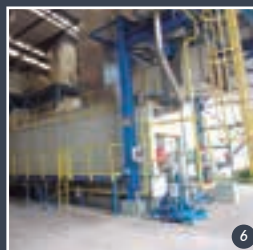
- 1 Pch Eloy Chaves – Gerador
- 2 Pch Americana
- 3 Pch Corumbataí
- 4 Pch Pirapora – Obras
- 5 Pch Rasgão – Barragem
- 6 Pch Santana – Barragem
- 7 Pch São Joaquim – Guardá
- 8 Pch São Joaquim – São João Da Boa Vista



PEQUENAS CENTRAIS TERMELETRICAS



- 1 Pch Eloy Chaves – Gerador
- 2 Pch Americana
- 3 Pch Corumbataí
- 4 Pch Pirapora – Obras
- 5 Pch Rasgão – Barragem
- 6 Pch Santana – Barragem
- 7 Pch São Joaquim – Guardá
- 8 Pch São Joaquim – São João Da Boa Vista



DIRETORIA DE GÁS CANALIZADO

INTRODUÇÃO

A Arsesp regula, controla e fiscaliza os serviços de distribuição de gás canalizado prestados pelas três concessionárias que atuam no mercado paulista: Comgás (área leste do estado, incluindo a Região Metropolitana de São Paulo), GNSPS (área sul) e GBD (área noroeste).

As atividades desempenhadas pela Agência consistem em:

(QUADRO 9) ATIVIDADES DA ARSESP



- Regulação e fiscalização técnica, por meio da edição de normas, estudos de parâmetros, acompanhamento de indicadores e procedimentos para a adequada prestação do serviço, entre outras atividades;
- Regulação econômica, por meio da aprovação de níveis e estruturas tarifárias, bem como na condução de processos de reajustes e revisão de tarifas, incluindo a realização de audiências e consultas públicas; e
- Proteção dos interesses e direitos dos usuários, impedindo qualquer tipo de discriminação.

Em 2014, as três concessionárias, juntas, atenderam praticamente a 1,1 milhão de usuários, com predominância nos segmentos residencial, comercial e industrial, e operaram aproximadamente 14.240 km de redes, por meio das quais distribuíram cerca de 6,2 bilhões de m³ de gás natural, equivalente a uma média de 17,2 milhões de m³/dia.

Nesse contexto, em 2014, a expansão da rede de gás natural teve um acréscimo de 1.697 km; o número total de usuários aumentou em 82.362 usuários, em relação ao ano de 2013. Contudo, em virtude do cenário econômico, o consumo de gás natural teve um decréscimo de 1,1%.

Os fatos de maior relevância produzidos durante o exercício de 2014 são apresentandos na próxima página.

🔥 Aprovação de Aditivo ao Contrato Firme Inflexível de Compra e Venda de Gás Natural celebrado entre Petróleo Brasileiro S.A – Petrobras e concessionárias;

🔥 Aprovação do Contrato de Compra e Venda de Gás Natural Canalizado celebrado entre Gás Brasileiro Distribuidora S/A – GBD e Companhia de Gás de São Paulo – Comgás para abastecimento do Município de Tambaú;

🔥 Aprovação da transferência de controle societário da Concessionária GNPS – Gás Natural São Paulo Sul S/A, passando a totalidade das ações detidas pela Gas Natural Internacional SDG (99,99%) para a Gás Natural do Brasil S/A;

🔥 Início da elaboração da Consulta Pública para apresentar mecanismo que reflita em maior estabilidade e incentivo ao uso do gás natural para o segmento de cogeração;

🔥 Apoio técnico à Diretoria de Regulação Econômico-Financeira de Mercados na elaboração da Proposta de Metodologia da Revisão Tarifária das Concessionárias para o Quarto Ciclo Regulatório;

🔥 Apoio técnico na solução de conflitos entre Usuários e Concessionárias;

🔥 Apoio técnico à Ouvidoria da Arsesp, na realização de pesquisa de satisfação de usuários de gás canalizado do estado de São Paulo;

🔥 Participação no desenvolvimento de novos sistemas informatizados de apoio à fiscalização;

🔥 Elaboração de minutas de deliberações sobre indicadores de qualidade previstos nos contratos de concessão;

🔥 Elaboração de estudo para aprimoramento do Anexo II, dos contratos de concessão, sobretudo na apuração dos indicadores de qualidade;

🔥 Homologação de 38 (trinta e oito) contratos de fornecimento de gás, celebrados entre as concessionárias e os usuários que consomem acima de 500 mil m³/mês de gás natural;

🔥 Regulação da TUSD-E – Tarifa de Uso do Sistema de Distribuição Exclusivo e Específico e homologação dos Contratos para a Usina Termoelétrica Euzébio Rocha e para Usina Termoelétrica São João;

🔥 Outorga da autorização de comercializador de gás canalizado no estado de São Paulo

🔥 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 2014/2015;

🔥 Acompanhamento da execução das metas mínimas contratuais, inclusive da expansão da rede de gás nos municípios de Itapetininga e Botucatu.

ATUAÇÃO

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

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

Concessionária: Companhia de Gás de São Paulo – Comgás.

Privatizada em 31/05/1999, a Comgás computou, em dezembro de 2014, 11.932,9 km de redes em operação, em 76 municípios, e atendimento a 1.048.581 usuários, localizados em 74 municípios de sua área de concessão.

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

Concessionária: Gás Natural São Paulo Sul S/A.

A Gás Natural SPS iniciou a distribuição de gás natural em 07/02/2002. Em dezembro de 2014, acumulou 1410,7 km de redes em operação, em 21 municípios, e atendimento a 33.084 usuários localizados em 16 municípios de sua área de concessão.

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

Concessionária: Gás Brasileiro Distribuidora S/A.

A Gás Brasileiro iniciou a distribuição de gás natural em fevereiro de 2003. Em dezembro de 2014 apresentou 894,5 km de redes em operação, em 30 municípios, e atendimento a 10.167 usuários localizados em 16 municípios de sua área de concessão.

(QUADRO 10) MUNICÍPIOS ATENDIDOS (COM USUÁRIOS)

COMGÁS				GNSPS		GBD
Aguai	Estiva Gerbi	Louveira	Santo André	Alumínio		Agudos
Americana	Ferraz de Vasconcelos	Mauá	Santo Antonio da Posse	Araçatuba		Araçatuba
Amparo	Franco da Rocha	Mogi das Cruzes	Santos	Boituva		Araraquara
Araras	Guaratinguetá	Mogi Guaçu	São Bernardo do Campo	Cerquillo		Bauru
Arujá	Guarulhos	Mogi Mirim	São Caetano do Sul	Cesário Lange		Descalvado
Barueri	Hortolândia	Monte Mor	São João da Boa Vista	Iperó		Ibitinga
Bragança Paulista	Indaiatuba	Nova Odessa	São José dos Campos	Itapetininga		Itápolis
Cabreúva	Ipeúna	Osasco	São Paulo	Itú		Lençóis Paulista
Caçapava	Iracemópolis	Paulínia	São Vicente	Laranjal Paulista		Lins
Caieiras	Itapeví	Pedreira	Sumaré	Mairinque		Marília
Cajamar	Itaquaquecetuba	Pindamonhangaba	Suzano	Porto Feliz		Matão
Campinas	Itatiba	Piracicaba	Taboão da Serra	Salto		Pederneiras
Campo Limpo Paulista	Itupeva	Poá	Tambau	São Roque		Porto Ferreira
Capivari	Jacaré	Ribeirão Pires	Taubaté	Sorocaba		Ribeirão Preto
Cordeirópolis	Jaguariúna	Rio Claro	Valinhos	Tatuí		São Carlos
Cruzeiro	Jandira	Rio Grande da Serra	Várzea Paulista	Votorantim		Valparaíso
Cubatão	Jundiaí	Santa Bárbara D'Oeste	Vinhedo			
Diadema	Limeira	Santa Gertrudes				
Embú	Lorena	Santana de Parnaíba				

(TABELA 18) PERFIL DAS ÁREAS DE CONCESSÃO

Regiões Administrativas	População		Área		Densidade demogr.	Municípios existentes		Municípios atendidos		Munic. Atend/Exist
	habitantes	%	km²	%	hab/km²	nº	%	nº	%	%
COMGÁS Metropolitana de São Paulo, Santos, Campinas e São José dos Campos	30.645.828	72,4	53.771	21,6	569,9	177	27,5	74	69,8	41,8
GÁS BRASILIANO Ribeirão Preto, Bauru, Marília, São José do Rio Preto, Araçatuba, Presidente Prudente, Central, Barretos e Franca	8.506.467	20,1	141.623	57	60,1	375	58,1	16	15,1	4,3
GAS NATURAL SPS Registro e Sorocaba	3.152.399	7,5	53.206	21,4	59,2	93	14,4	16	15,1	17,2
ESTADO DE SÃO PAULO	42.304.694	100	248.600	100	170,2	645	100	106	100	16,4

(*) Municípios com usuários em Dezembro/2014

Obs.: Os dados demográficos referem-se ao ano de 2013. Fontes: Secretaria de Energia – Boletim Informativo (Dezembro/2014), IBGE, SEADE e Arsesp.

(TABELA 19) NÚMERO DE USUÁRIOS POR SEGMENTO DE MERCADO (POR CONCESSIONÁRIA / 2014) *

Segmento de Mercado	COMGÁS	GNSPS	GBD	Est. SP
Residencial	1.023.702	31.086	9.257	1.064.045
Residencial – Medição Coletiva	9.449	680	146	10.275
Comercial	13.930	1.130	616	15.676
Industrial	1.032	163	131	1.326
GNV – Postos	310	24	14	348
GNV – Grandes Frotas	0	1	0	1
GNV – Transporte Público	0	0	0	0
Termogeração/Cogeração	27	0	0	27
Matéria Prima	0	0	1	1
Interruptível	0	0	0	0
Alto Fator de Carga	67	0	0	67
Refrigeração	63	0	0	63
GNC	1	0	2	3
TOTAL DE USUÁRIOS	1.048.581	33.084	10.167	1.091.832

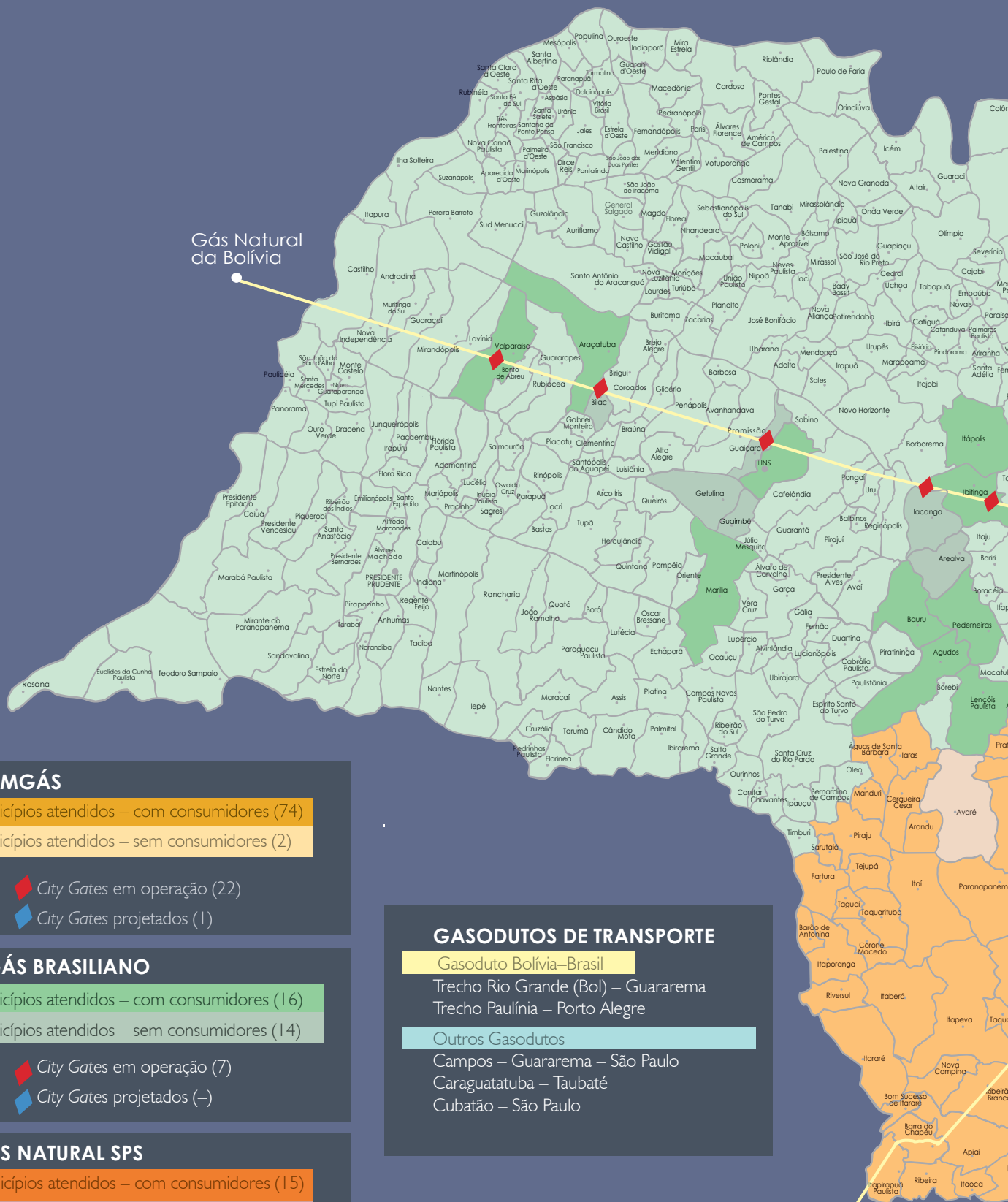
Fonte: Arsesp e Concessionárias

(*) Refere-se ao nº de usuários faturados em Dezembro de 2014.

(TABELA 20) VOLUME DE GÁS DISTRIBUÍDO (POR CONCESSIONÁRIA / 2014)

Concessionária	Acumulado do ano	Média diária	Participação no Acumul.
	m³	m³	%
COMGÁS	5.442.212.056	14.912.077	87,9
GÁS BRASILIANO	431.904.510	1.183.646	7,0
GAS NATURAL SPS	317.152.741	1.041.846	5,1
ESTADO DE SÃO PAULO	6.191.269.307	17.137.569	100

Fonte: Arsesp e Concessionárias



Gás Natural da Bolívia

COMGÁS

Municípios atendidos – com consumidores (74)

Municípios atendidos – sem consumidores (2)

City Gates em operação (22)

City Gates projetados (1)

GÁS BRASILEIRO

Municípios atendidos – com consumidores (16)

Municípios atendidos – sem consumidores (14)

City Gates em operação (7)

City Gates projetados (–)

GÁS NATURAL SPS

Municípios atendidos – com consumidores (15)

Municípios atendidos – sem consumidores (5)

Atendido com GNC (1)

Rede local inativa (enertizada)

City Gates em operação (3)

City Gates projetados (1)

GASODUTOS DE TRANSPORTE

Gasoduto Bolívia–Brasil

Trecho Rio Grande (Bol) – Guararema

Trecho Paulínia – Porto Alegre

Outros Gasodutos

Campos – Guararema – São Paulo

Caraguatatuba – Taubaté

Cubatão – São Paulo

Gás Natural Região Sul

Áreas de Concessão de Distribuição em Gás Canalizado



1 MAIS DE
milhão
DE USUÁRIOS

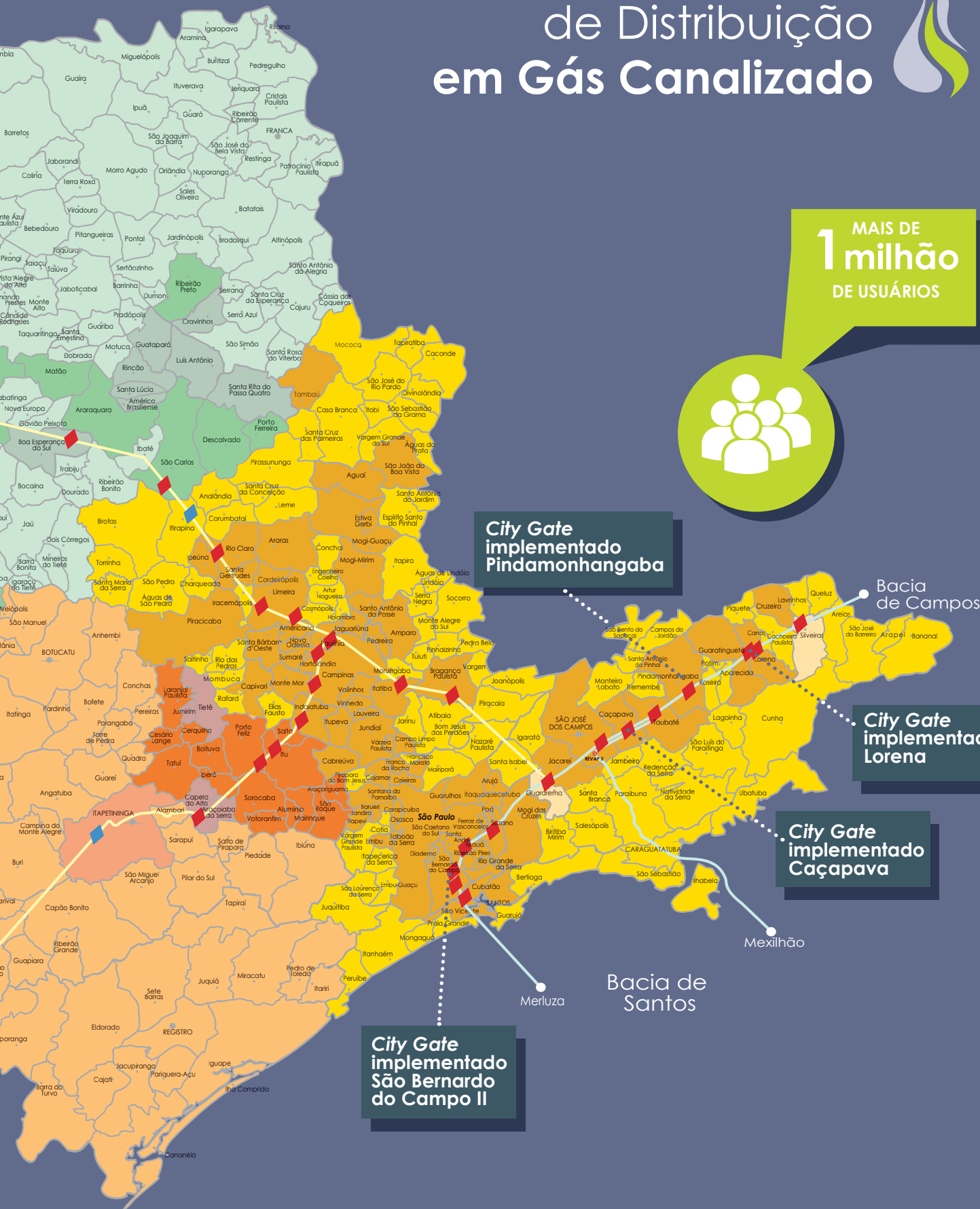


**City Gate
implementado
Pindamonhangaba**

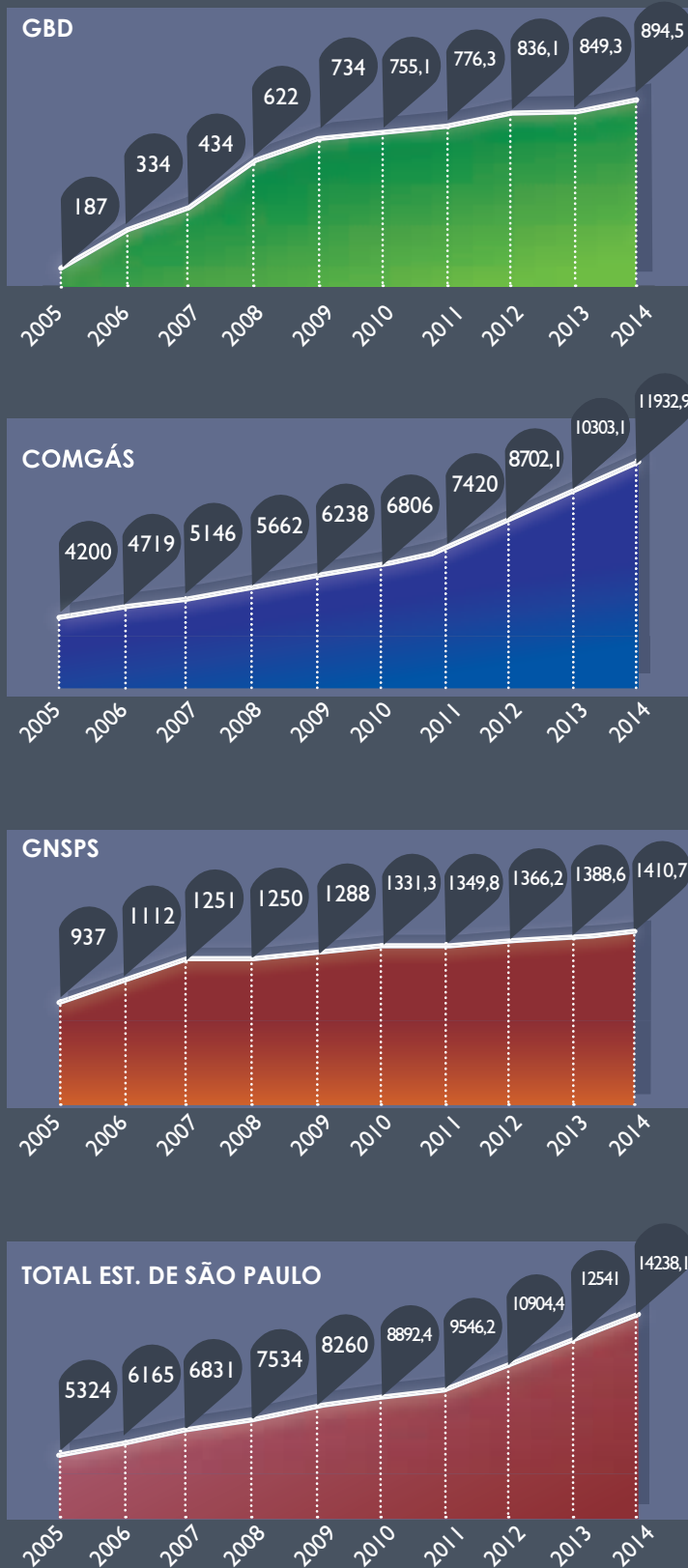
**City Gate
implementado
Lorena**

**City Gate
implementado
Caçapava**

**City Gate
implementado
São Bernardo
do Campo II**



(GRÁFICO 19) COMPRIMENTO
DA REDE DE DISTRIBUIÇÃO EM
OPERAÇÃO – KM (DEZEMBRO/ANO)



**(TABELA 21) INVESTIMENTOS APROVADOS
PARA O TERCEIRO CICLO – 2009/2014
(R\$ MILHÕES, MAIO 2010) – COMGAS**



Capex	2009/10	2010/11	2011/12	2012/13	2013/14	Total
PROGRAMAS DE EXPANSÃO	193,005	231,14	214,99	218,83	215,94	1.073,95
SUPORTE DE OPERAÇÕES	192,03	162,50	115,51	184,21	186,28	840,53
ATIVOS NÃO ESPECÍFICOS	33,05	19,49	20,00	21,84	22,74	117,12
SÃO JOÃO DA BOA VISTA (*)	—	—	1,75	23,81	27,66	53,23
TOTAL	418,13	413,13	352,25	448,69	452,53	2.084,83

**(TABELA 22) INVESTIMENTOS APROVADOS
PARA O TERCEIRO CICLO – 2010/2015
(R\$, NOVEMBRO 2010) – GNSPS**



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

**(TABELA 23) INVESTIMENTOS APROVADOS
PARA O TERCEIRO CICLO – 2009/2014
(R\$ MILHÕES, NOVEMBRO 2009) – GBD**



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

Os dados acima demonstram que a Arsesp e as concessionárias têm atuado de modo a proporcionar o contínuo desenvolvimento da indústria paulista do gás natural. Nesse sentido, basta lembrar que, em 1999, ano em que se deu a desestatização da Comgás, o estado de São Paulo possuía somente 20 municípios atendidos, aproximadamente 2.500 km de redes de distribuição de gás e cerca de 300.000 usuários. Já em 31 de dezembro de 2014, passou a ter uma infraestrutura de distribuição de gás canalizado com cerca de 14.240 km de rede, espalhados por 127 municípios, e contando com praticamente 1.092.000 usuários localizados em 106 municípios. O estado de São Paulo consome 17,2 MMm³/dia, o que corresponde mais de ¼ de todo gás natural consumido pelo Brasil.



REGULAÇÃO

Em 2014 a regulação elaborou e atualizou normas e procedimentos, preparou estudos técnicos e pareceres, bem como conduziu processos oriundos de demandas de consumidores e concessionárias, referentes à prestação de serviço de gás canalizado.

Cumpre destacarmos entre as atividades desempenhadas pela regulação, a aprovação de projeto de rede local, o acompanhamento da execução das metas mínimas de expansão da rede nos municípios de Itapetininga e Botucatu, o apoio técnico à elaboração da proposta de revisão tarifária para o quarto ciclo, o preparo de estudo para buscar mecanismos de incentivo ao uso do gás natural no segmento de cogeração, a homologação de contratos de fornecimento de gás, a aprovação de aditivos ao contrato de suprimento, a outorga de autorização de comercializador, a aplicação da tarifa de uso exclusivo e específico do sistema de distribuição às Usinas Termoeletricas Eusébio Rocha e São João, a aprovação da transferência de controle societário da concessionária GNPS, a elaboração de estudo para verificação de condições mais favoráveis no suprimento de gás canalizado e o acompanhamento do desenvolvimento de programas de P&D e C&R.

Em Pauta

Rede local

Com o objetivo de fomentar o consumo de gás natural em regiões com potenciais usuários acelerando a expansão da rede de gás canalizado, a Agência editou a Deliberação nº 211/2011. A Deliberação em questão disciplina o procedimento para autorização de projetos de prestação dos serviços de distribuição de gás por redes locais, ou seja, por redes isoladas do sistema principal da concessionária, supridas por Gás Natural Comprimido – GNC ou Gás Natural Liquefeito – GNL.

Os projetos devem ter caráter provisório, ou seja, a concessionária deve se comprometer com um prazo para interconectar a rede local à rede principal, bem como deve obedecer o limite global e anual para desenvolvimento desses projetos, estabelecido na Deliberação nº 526/2014. A concessionária deve, ainda, apresentar habilitação do principal potencial usuário da região a ser atendida.

Nesse diapasão, a Agência autorizou, por meio da Deliberação nº 543/2014 projeto estruturante de prestação de serviço de distribuição de gás canalizado, a ser suprido por gás natural comprimido – GNC – no Município de Analândia.





Mercado Livre

No estado de São Paulo, o período de exclusividade de comercialização das concessionárias, expirou entre 2011 e 2012. Desde então cerca de 250 potenciais usuários livres têm a liberalidade de adquirir os serviços de comercialização de gás natural de outros fornecedores, conforme a regulação da Arsesp.

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

Cabe salientar que os estados com o mercado livre do gás já instituído proporcionam uma importante vantagem, tanto para entrada de comercializadores de gás quanto para os usuários livres, à medida que a regulação traz aos comercializadores segurança jurídica e estabilidade e aos potenciais usuários livres a liberdade de escolha do fornecedor, fomentando a concorrência na IGN.

Com a abertura da atividade da comercialização, passam a coexistir dois mercados diferenciados: o MERCADO REGULADO e o MERCADO LIVRE, formado por usuários, não pertencentes ao segmento residencial e comercial, que consumam acima de 10.000m³/dia e optem pela aquisição de gás de fornecedor que não seja a própria concessionária.

Desde a abertura do mercado livre de gás canalizado em São Paulo, registra-se, até este momento, 8 (oito) comercializadores de gás autorizados.

(TABELA 24) DELIBERAÇÕES REFERENTES AOS SERVIÇOS DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS CANALIZADO

Número	Data	Assunto
Deliberação ARSESP 464	27/01/2014	Dispõe sobre a Aprovação do Primeiro Aditivo ao Contrato Firme Inflexível de Compra e Venda de Gás Natural celebrado entre Petróleo Brasileiro S.A – Petrobras e a concessionária Gás Brasileiro Distribuidora S.A. – GBD
Deliberação ARSESP 465	30/01/2014	Dispõe sobre a alteração do valor da TUSD-E, “Tarifa de Uso do Sistema de Distribuição Exclusivo e Específico de Autoprodutor e Autoimportador” para a Usina Termoelétrica Euzébio Rocha.
Deliberação ARSESP 478	18/03/2014	Estabelece cronograma para execução do levantamento de ativos e sua conciliação com registros contábeis da concessionária Gás Natural São Paulo Sul S/A.
Deliberação ARSESP 481	08/04/2014	Dispõe sobre a Aprovação do Contrato de Compra e Venda de Gás Natural Canalizado que entre si celebram Gás Brasileiro Distribuidora S/A – GBD e Companhia de Gás de São Paulo – Comgás.
Deliberação ARSESP 482	08/04/2014	Dispõe sobre a homologação de contratos de fornecimento de gás canalizado celebrados entre a Companhia de Gás de São Paulo – COMGAS e Usuários.
Deliberação ARSESP 483	08/04/2014	Dispõe sobre a outorga da autorização de Comercializador de gás canalizado no estado de São Paulo para ECOM COMERCIALIZADORA DE GÁS LTDA.
Deliberação ARSESP 489	17/05/2014	Dispõe sobre a Aprovação do Aditivo n. 04 ao Contrato Firme de Compra e Venda de Gás Natural celebrado entre Petróleo Brasileiro S.A – Petrobras e a concessionária Companhia de Gás de São Paulo – Comgás.
Deliberação ARSESP 493	27/05/2014	Dispõe sobre o Processo de Revisão Tarifária das concessionárias de distribuição de Gás Canalizado no Estado de São Paulo, definindo cronograma de eventos.

Deliberação ARSESP 494	27/05/2014	Dispõe sobre o ajuste provisório das margens de comercialização da Companhia de Gás de São Paulo – Comgás.
Deliberação ARSESP 495	28/05/2014	Dispõe sobre a aplicação do Termo de Ajuste K nas tarifas da Companhia de Gás de São Paulo – Comgás.
Deliberação ARSESP 496	28/05/2014	Dispõe sobre o ajuste provisório dos valores das Margens de Distribuição, atualização do Custo Médio Ponderado do gás e do transporte e sobre o repasse das variações dos preços do gás e do transporte fixados nas tarifas, e as Tabelas Tarifárias a serem aplicadas pela concessionária de distribuição de gás canalizado Companhia de Gás de São Paulo (Comgás).
Deliberação ARSESP 497	29/05/2014	Dispõe sobre a aplicação do Termo de Ajuste K nas tarifas da Gás Natural São Paulo Sul S.A.
Deliberação ARSESP 498	29/05/2014	Dispõe sobre o reajuste dos valores das Margens de Distribuição, atualização do Custo Médio Ponderado do gás e do transporte, sobre o repasse das variações dos preços do Gás e do Transporte fixados nas tarifas, e as Tabelas Tarifárias a serem aplicadas pela concessionária de distribuição de gás canalizado Gás Natural São Paulo Sul S.A.
Deliberação ARSESP 499	29/05/2014	Dispõe sobre o reajuste do valor da TUSD-E, “Tarifa de Uso do Sistema de Distribuição Exclusivo e Específico de Autoprodutor e Autoimportador” para a Usina Termoeletrica Euzébio Rocha.
Deliberação ARSESP 501	18/06/2014	Altera a data de divulgação da Nota Técnica e atividades decorrentes, referentes à Metodologia de Revisão Tarifária das Distribuidoras de Gás Canalizado, constante da Deliberação Arsesp nº 493, de 27/05/2014.
Deliberação ARSESP 502	27/06/2014	Altera a data de divulgação da Nota Técnica e atividades decorrentes, referentes à Metodologia de Revisão Tarifária das Distribuidoras de Gás Canalizado, constante da Deliberação Arsesp nº 501, de 13/06/2014, publicada no DOE em 18/06/2014.
Deliberação ARSESP 503	15/07/2014	Altera a data de divulgação da Nota Técnica e atividades decorrentes, referentes à Metodologia de Revisão Tarifária das Distribuidoras de Gás Canalizado, constante da Deliberação Arsesp nº 502, de 26/06/2014, publicada no DOE em 27/06/2014.
Deliberação ARSESP 504	15/07/2014	Aprova a Nota Técnica RTG nº 002/2014 – Proposta de Metodologia da Revisão Tarifária das Concessionárias de Gás Canalizado do Estado de São Paulo – Quarto Ciclo Tarifário – Julho de 2014” e sua divulgação em Consulta Pública e em Audiência Pública a ser realizada conforme a Deliberação Arsesp nº 503, de 15/07/2014.
Deliberação ARSESP 505	30/07/2014	Prorroga o prazo da Consulta Pública nº 03/2014 para a apresentação e obtenção de contribuições à proposta da Arsesp para Metodologia da Revisão Tarifária das Concessionárias de Distribuição de Gás Canalizado do Estado de São Paulo.
Deliberação ARSESP 508	28/08/2014	Dispõe sobre a homologação de contratos de fornecimento de gás canalizado celebrados entre a Companhia de Gás de São Paulo – COMGAS e Usuários.
Deliberação ARSESP 509	19/09/2014	Aprova a transferência de controle societário da Concessionária GNPS – Gás Natural São Paulo Sul S/A, passando a totalidade das ações detidas pela Gas Natural Internacional SDG (99,99%) para a Gás Natural do Brasil S/A.
Deliberação ARSESP 510	19/09/2014	Dispõe sobre o cálculo, a cobrança e o recolhimento de valores complementares da Taxa de Regulação, Controle e Fiscalização – TRCF das Concessionárias de Gás Canalizado fixado para o exercício de 2014.
Deliberação ARSESP 511	22/09/2014	Dispõe sobre a autorização do Segundo Termo Aditivo aos Contratos de Compra e Venda de Gás Natural de Curto Prazo entre a Companhia de Gás de São Paulo – Comgás e a Petróleo Brasileiro S/A – Petrobrás, a Gás Natural São Paulo Sul S/A e a Petróleo Brasileiro S/A – Petrobrás e a Gás Brasileiro Distribuidora S/A e a Petróleo Brasileiro S/A – Petrobrás. A
Deliberação ARSESP 512	07/10/2014	Dispõe sobre a homologação da TUSD-E, “Tarifa de Uso do Sistema de Distribuição Exclusivo e Específico” para a usina termoeletrica São João Energia Ambiental S/A.
Deliberação ARSESP 516	30/10/2014	Estabelece os limites máximos dos custos relativos à projetos de compressão/transporte/descompressão e liquefação/transporte/regaseificação para atendimento de redes locais que poderão ser repassados aos usuários de cada área de concessão de gás canalizado no Estado de São Paulo.
Deliberação ARSESP 517	30/10/2014	Dispõe sobre a Taxa do Custo Médio Ponderado do Capital a ser aplicada na Revisão Tarifária da Companhia de Gás de São Paulo – Comgás, Gás Brasileiro Distribuidora S/A, Gás Natural São Paulo Sul
Deliberação ARSESP 519	24/11/2014	Altera a data de publicação do relatório sobre contribuições recebidas à proposta da Arsesp para Metodologia da Revisão Tarifária das Concessionárias de Distribuição de Gás Canalizado do Estado de São Paulo.

Deliberação ARSESP 522	10/12/2014	Dispõe sobre o cálculo, a cobrança e o recolhimento da Taxa de Regulação, Controle e Fiscalização – TRCF, relativa ao exercício de 2015.
Deliberação ARSESP 531	10/12/2014	Dispõe sobre o Termo de Ajuste K a ser aplicado nas tarifas da Concessionária Gás Brasileiro Distribuidora S.A.
Deliberação ARSESP 532	10/12/2014	Dispõe sobre o ajuste provisório dos valores das Margens de Distribuição, a atualização do Custo do gás e do transporte, o repasse das variações dos preços do Gás e do Transporte fixados nas tarifas e as Tabelas Tarifárias a serem aplicadas pela Concessionária de distribuição de gás canalizado Gás Brasileiro Distribuidora S.A.
Deliberação ARSESP 533	12/12/2014	Dispõe sobre a complementação do ajuste provisório das margens de distribuição da Companhia de Gás de São Paulo – Comgás.
Deliberação ARSESP 534	12/12/2014	Dispõe sobre o ajuste provisório dos valores das Margens de Distribuição, a atualização do Custo Médio Ponderado do gás e do transporte, o repasse das variações dos preços do gás e do transporte fixados nas tarifas, e as Tabelas Tarifárias a serem aplicadas pela concessionária de distribuição de gás canalizado Companhia de Gás de São Paulo (Comgás).
Deliberação ARSESP 539	18/12/2014	Dispõe sobre a aprovação do Manual de Elaboração e Avaliação do Programa Anual de Pesquisa e Desenvolvimento de de Conservação e Racionalização do Uso do Gás Natural no Estado de São Paulo, referente ao ciclo 2014/2015.
Deliberação ARSESP 535	12/12/2014	Aprovar a atualização dos valores cobráveis na execução de serviços correlatos e acessórios à distribuição de gás canalizado, no âmbito da área de concessão da Companhia de Gás de São Paulo – Comgás
Deliberação ARSESP 540	22/12/2014	*Dispõe sobre o Montante Mínimo de recursos financeiros a ser aplicado pela Concessionária Companhia de Gás de São Paulo – Comgás, na execução do seu Programa Anual de Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico e de Conservação e Racionalização do Uso do Gás Natural, referente ao ciclo 2014/2015.
Deliberação ARSESP 541	22/12/2014	Dispõe sobre o Montante Mínimo de recursos financeiros a ser aplicado pela Concessionária Gás Brasileiro Distribuidora S/A, na execução do seu Programa Anual de Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico e de Conservação e Racionalização do Uso do Gás Natural, referente ao ciclo 2014/2015.
Deliberação ARSESP 542	22/12/2014	Dispõe sobre o Montante Mínimo de recursos financeiros a ser aplicado pela Concessionária Gás Natural São Paulo Sul S/A – GNSPS, na execução do seu Programa Anual de Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico e de Conservação e Racionalização do Uso do Gás Natural, referente ao ciclo 2014/2015.
Deliberação ARSESP 543	22/12/2014	Autorizar o projeto estruturante de prestação de serviço de distribuição de gás canalizado, por meio de atendimento por rede local, a ser suprida por gás natural comprimido – GNC – no Município de Analândia.
Deliberação ARSESP 544	22/12/2014	Altera a data de publicação do relatório sobre contribuições recebidas à proposta da Arsesp para Metodologia da Revisão Tarifária das Concessionárias de Distribuição de Gás Canalizado do Estado de São Paulo.



Pesquisa e desenvolvimento

As concessionárias dos serviços públicos de distribuição de gás canalizado no estado de São Paulo estão obrigadas a investir em medidas que tenham por objetivo a pesquisa e o desenvolvimento tecnológico do setor (P&D), bem como o incremento da eficiência energética e da segurança no uso do gás natural (C&R), conforme

previsto no contrato de concessão.

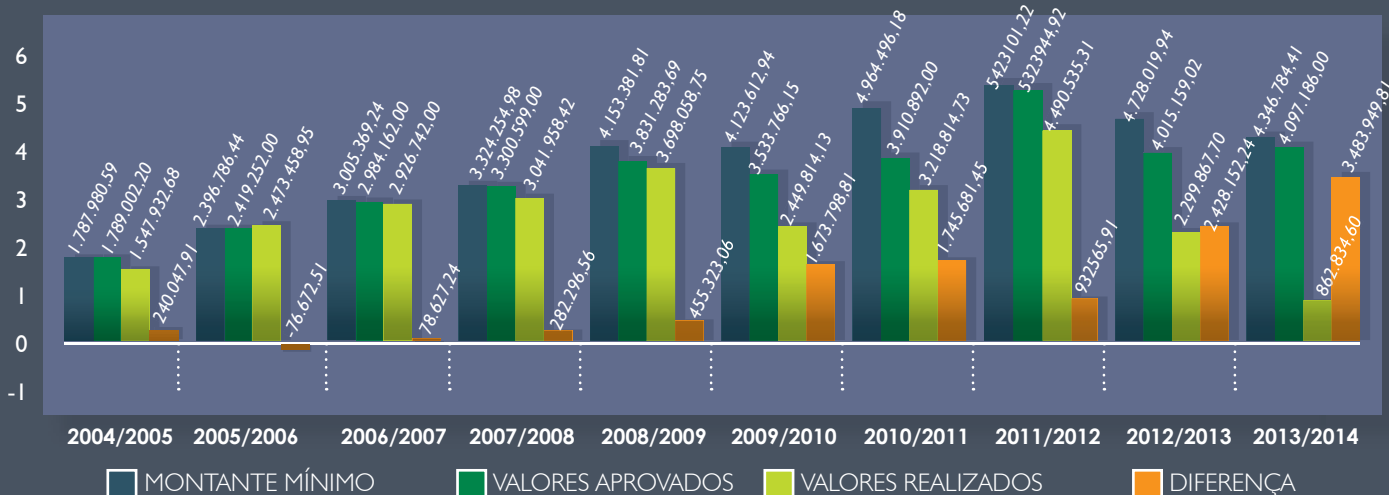
Nesse contexto, a Arsesp define as diretrizes e os procedimentos que devem ser seguidos pelas concessionárias e pela Agência no “Programa Anual de Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico e de Conservação e Racionalização do Uso do Gás Natural no Estado de São Paulo”. Cumpre informar que as concessionárias

devem investir um montante equivalente a 0,25% da receita líquida anual arrecadada.

O gráfico e o quadro abaixo apresentam a evolução dos montantes mínimos, valores aprovados e realizados, bem como projetos integrantes dos programas anuais 2013/2014 da Comgás, da GNSPS e da Gás Brasileiro.



(GRÁFICO 20) PROGRAMA ANUAL DE P&D E C&R DO GN NO ESTADO DE SÃO PAULO



Valores em milhões

Dados atualizados em 08/01/2015

Montante Mínimo e
Valor Realizado



(QUADRO 11) PROJETOS APRESENTADOS NO PROGRAMA ANUAL

- Avaliação de métodos geofísicos (GPR) e (ER) para localização de interferências no subsolo urbano (P&D – desenvolvimento experimental).
- Pesquisa de novas tecnologias e processos de assistência técnica, emergência e manutenção – Roadmap operações (P&D – pesquisa aplicada).
- Avaliação técnico-econômica para uso de compressores de baixa vazão (C&R – eficiência energética).
- Eficiência energética em usuários do segmento residencial e comercial com aplicação do CHP (C&R – eficiência energética).
- Desenvolvimento de soluções tecnológicas para instalação interna de gás natural em residências unifamiliares (P&D – Novas Tecnologias).
- Simulador de eficiência energética para climatização a gás natural (C&R – eficiência energética).
- Pesquisa de novas tecnologias e processos de assistência técnica, emergência e manutenção – Roadmap operações (P&D – pesquisa aplicada).

Os projetos apresentados no Programa Anual 2013/2014, aprovados pela Agência.



FISCALIZAÇÃO

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

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

Sua análise permite o acompanhamento da evolução dos resultados obtidos em relação à qualidade do produto e serviço, à segurança no fornecimento e ao atendimento comercial. Os relatórios referem-se a 21 Indicadores de Qualidade e 18 Outras Obrigações Contratuais, totalizando 616 relatórios por ano, entre os quais se encontram, por exemplo, os pareceres sobre a avaliação de projetos apresentados no âmbito do Programa Anual de Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico e de Conservação e Racionalização do Uso do Gás Natural no Estado de São Paulo, e os relatórios de progresso dos projetos aprovados. Particularmente no que diz respeito aos Indicadores de Qualidade, a análise realizada permite o acompanhamento da evolução dos resultados obtidos em relação à qualidade dos três grupos de indicadores considerados: Produto e Serviço, Segurança no Fornecimento e Atendimento Comercial.

De outra parte, no que se refere às fiscalizações de campo, estas têm a sua realização programada ao longo dos doze meses do ano e contemplam tanto

Indicadores de Qualidade como Outras Obrigações Contratuais, podendo, no entanto, a seleção dos temas a serem fiscalizados sofrer alterações, de um ano para outro. Este tipo de fiscalização visa constatar, principalmente:

- os procedimentos utilizados pelas concessionárias na apuração dos Indicadores de Qualidade e se os mesmos estão em conformidade com os procedimentos constantes dos contratos de concessão;
- a rastreabilidade dos resultados informados em relação à apuração dos Indicadores de Qualidade;
- a execução do conjunto de Outras Obrigações Contratuais relacionadas com a operação e manutenção do sistema de distribuição de gás canalizado, a segurança e a qualidade dos serviços prestados;
- o cumprimento das metas mínimas estabelecidas nos contratos de concessão e a realização dos Planos de Negócios aprovados em processos de revisão tarifária;
- a execução de obras programadas e de projetos de pesquisa e desenvolvimento tecnológico e de conservação e racionalização do uso do gás natural;
- a observância da legislação superveniente expedida pela Arsesp e por outros órgãos que se aplicam aos serviços públicos de distribuição de gás canalizado.

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

técnicas, conforme o caso.

Ainda em termos de fiscalizações de campo, podem ser realizadas fiscalizações pontuais, que visam constatar ou esclarecer, *in loco*, ocorrências específicas relacionadas, por exemplo, a incidentes e a reclamações ou denúncias de usuários ou terceiros.

Especificamente no ano de 2014 as quantidades totais de fiscalizações de campo realizadas e de relatórios de fiscalização produzidos foram distribuídas conforme exposto nos quadros a seguir:

FISCALIZAÇÕES DE CAMPO JAN-DEZ/2014 (TABELA 25)

Objeto		Produzidos	63
Indicadores de Qualidade	Produto e Serviço	10	
	Segurança no Fornecimento	15	
	Atendimento Comercial	10	
Subtotal		35	
Outras obrigações contratuais	P&D/C&R	9	
	Diversos	11	
Subtotal		20	
Total		55	

RELATÓRIOS DE FISCALIZAÇÃO JAN-DEZ/2014 (TABELA 26)

Objeto		Produzidos
Indicadores de Qualidade	Produto e Serviço	188
	Segurança no Fornecimento	159
	Atendimento Comercial	79
Subtotal		426
Outras obrigações contratuais	P&D/C&R	36
	Diversos	136
Subtotal		172
Total		598

TERMOS DE NOTIFICAÇÃO E AUTOS DE INFRAÇÃO

A partir das ações fiscalizadoras realizadas e dos relatórios de fiscalizações produzidos no ano de 2014 foram emitidos 2 Termos de Notificação de Gás (TNG's) e 1 Auto de Infração (AI).

Imagens de fiscalizações de campo relacionadas com a execução de investimentos constantes de metas fixadas em contrato de concessão:



Traçado da rede de aço que interligará Laranjal Paulista e Botucatu, compreendendo aproximadamente 105 km de extensão, com tubulações de 8 polegadas de diâmetro

Pátio com o
aprovisionamento
dos tubos de
aço destinados à
construção da rede
Laranjal Paulista/
Botucatu



Preparação para
o assentamento
da tubulação,
referente à rede
de 105 km
Laranjal Paulista/
Botucatu

Estação de
Descompressão de
GNC que atendeu
o polo industrial
do Município
de Itapetininga,
enquanto a rede
principal e a ETC
eram construídas



ETC -
Itapetininga.
No detalhe,
o Sistema de
Odoração do gás
natural



IMAGENS DE NÃO CONFORMIDADES APURADAS

Imagens de não
conformidades
apuradas durante
fiscalizações
de campo, em
Conjuntos de
Regulagem e
Medição (CRM's)
instalados em
unidades usuárias
industriais, com
as respectivas
regularizações.



Abrigo de CRM
sem alambrado de
proteção (situação
constatada em
fiscalizações - antes
e após regularização)



Abrigo de CRM
sem cobertura (situação
constatada em
fiscalizações - antes
e após regularização)

DIRETORIA SANEAMENTO BÁSICO

INTRODUÇÃO

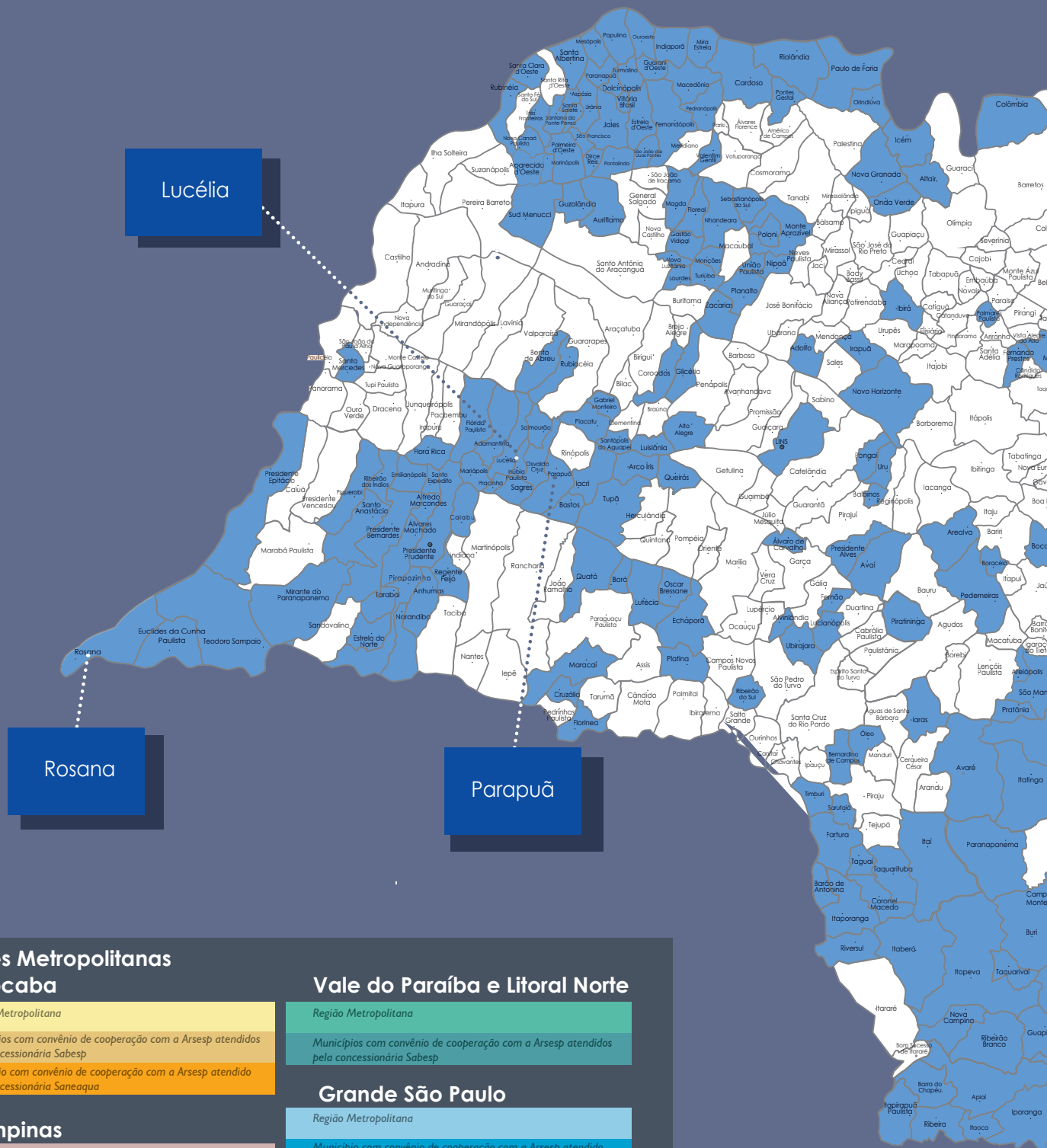
No ano de 2014, as atividades da Diretoria de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Saneamento Básico deram ênfase aos estudos técnicos e desenvolvimento de normas regulatórias de saneamento básico, apresentando propostas de revisões, adaptações, aprofundamentos e estabelecimento de novos instrumentos para fazer frente às demandas decorrentes da “escassez hídrica” que vem ocorrendo no estado de São Paulo – principalmente na Região Metropolitana de São Paulo que abrange uma população de mais de 20 milhões de habitantes.

Nesse ano a Arsesp regulou e fiscalizou 277 municípios conveniados (incluindo a Capital), envolvendo três prestadores:

 (QUADRO 12) QUANTIDADE DE MUNICÍPIOS REGULADOS POR PRESTADOR DE SERVIÇOS	
• SABESP	275
• ODEBRECHT AMBIENTAL	1
• SANEAQUA	1

Além dos 277 municípios conveniados, a atuação da Arsesp abrangeu também os municípios das Regiões Metropolitanas de São Paulo, Baixada Santista, Campinas, Sorocaba e Vale do Paraíba e Litoral Norte, operados pela Sabesp.

Destaca-se o convênio de cooperação técnica com a Secretaria Estadual de Saúde e o Centro de Vigilância Sanitária (CVS), com a finalidade de realizar estudos técnicos de interesse comum, além do intercâmbio para ações de fiscalização e de informações;



Regiões Metropolitanas Sorocaba

- Região Metropolitana
- Municípios com convênio de cooperação com a Arsesp atendidos pela concessionária Sabesp
- Município com convênio de cooperação com a Arsesp atendido pela concessionária Saneagua

Campinas

- Região Metropolitana
- Municípios com convênio de cooperação com a Arsesp atendidos pela concessionária Sabesp

Vale do Paraíba e Litoral Norte

- Região Metropolitana
- Municípios com convênio de cooperação com a Arsesp atendidos pela concessionária Sabesp

Grande São Paulo

- Região Metropolitana
- Município com convênio de cooperação com a Arsesp atendido pela concessionária Sabesp

Baixada Santista

- Região Metropolitana

Demais Regiões

- Município com convênio de cooperação com a Arsesp atendido pela concessionária Odebrecht Ambiental
- Municípios com convênio de cooperação com a Arsesp atendidos pela concessionária Sabesp

* O Município de Mogi das Cruzes é atendido parcialmente
ATUALIZADO EM NOVEMBRO DE 2014

 MUNICÍPIOS CONVENIADOS COM A ARSESP EM 2014

Jaborandi

Área de Atuação em Saneamento Básico



46%

DA POPULAÇÃO
DE DO ESTADO SÃO
PAULO ATENDIDA



Diadema

43%

MUNICÍPIOS
DO ESTADO

277

MUNICÍPIOS
CONVENIADOS

Itapevi

Piedade

Registro

(QUADRO 13) MUNICÍPIOS CONVENIADOS



ADAMANTINA	COTIA	ITAPORANGA	PARANAPUÁ	SANTA CRUZ DA ESPERANÇA
ADOLFO	CRUZÁLIA	ITARIRI	PARAPUÁ	SANTA ERNESTINA
ÁGUAS DA PRATA	DIADEMA	ITATIBA	PARDINHO	SANTA GERTRUDES
ALFREDO MARCONDES	DIRCE REIS	ITATINGA	PARIQUERA-AÇU	SANTA MERCEDES
ALTAIR	DIVINOLÂNDIA	ITOBI	PAULO DE FARIA	SANTA ROSA DE VITERBO
ALTO ALEGRE	DOLCINÓPOLIS	ITUPEVA	PEDERNEIRAS	SANTA SALETE
ÁLVARES MACHADO	ECHAPORÃ	JABORANDI	PEDRANÓPOLIS	SANTANA DA PONTE PENSE
ÁLVARO DE CARVALHO	ELDORADO	JACUPIRANGA	PEDREGULHO	SANTO ANASTÁCIO
ALVINLÂNDIA	ELIAS FAUSTO	JALES	PEDRO DE TOLEDO	SANTO ANTONIO DO JARDIM
ANHEMBI	EMBU DAS ARTES	JAMBEIRO	PIACATU	SANTO ANTONIO DO PINHAL
ANHUMAS	EMBU-GUAÇU	JARINU	PIEDADE	SANTO EXPEDITO
APARECIDA D OESTE	EMILIANÓPOLIS	JERIQUARA	PILAR DO SUL	SANTÓPOLIS DO AGUAPEÍ
APIÁÍ	ESPÍRITO SANTO DO PINHAL	JUQUIÁ	PINDAMONHANGABA	SÃO BENTO DO SAPUCAÍ
ARAÇARIGUAMA	ESTRELA DO NORTE	LAGOINHA	PIQUEROBI	SÃO FRANCISCO
ARCO-ÍRIS	ESTRELA D'OESTE	LINS	PIRAPOZINHO	SÃO JOÃO DA BOA VISTA
AREALVA	EUCLIDES DA CUNHA PAULISTA	LORENA	PIRATININGA	SÃO JOÃO DAS DUAS PONTES
AREÍÓPOLIS	FARTURA	LOURDES	PLANALTO	SÃO JOSÉ DOS CAMPOS
ARUJÁ	FERNANDO PRESTES	LUCÉLIA	PLATINA	SÃO LUIZ DO PARAÍTINGA
ASPÁSIA	FERNANDÓPOLIS	LUCIANÓPOLIS	POLONI	SÃO MANUEL
AURIFLAMA	FERNÃO	LUIZIÂNIA	PONGAÍ	SÃO MIGUEL ARCANJO
AVAÍ	FERRAZ DE VASCONCELOS	LUTÉCIA	PONTALINDA	SÃO PAULO
AVARÉ	FLORA RICA	MACEDÔNIA	PONTES GESTAL	SÃO ROQUE
BALBINOS	FLOREAL	MAGDA	POPULINA	SARAPUÍ
BANANAL	FLÓRIDA PAULISTA	MAIRINQUE	PORANGABA	SARUTAIÁ
BARÃO DE ANTONINA	FLORÍNEA	MARACÁI	PRACINHA	SEBASTIANÓPOLIS DO SUL
BARRA DO CHAPÉU	FRANCA	MARIÁPOLIS	PRATÂNIA	SERRA AZUL
BARRA DO TURVO	FRANCISCO MORATO	MARINÓPOLIS	PRESIDENTE ALVES	SETE BARRAS
BASTOS	FRANCO DA ROCHA	MESÓPOLIS	PRESIDENTE BERNARDES	SILVEIRAS
BENTO DE ABREU	GABRIEL MONTEIRO	MIRA ESTRELA	PRESIDENTE EPITÁCIO	SUD MENNUCCI
BERNARDINO DE CAMPOS	GASTÃO VIDIGAL	MIRACATU	PRESIDENTE PRUDENTE	SUZANO
BOCAINA	GLICÉRIO	MIRANTE DO PARANAPANEMA	QUATÁ	TABOÃO DA SERRA
BOITUVA	GUAPIARA	MOCOCA	QUEIROZ	TAGUAÍ
BORÁ	GUARANI D'OESTE	MOGI DAS CRUZES (só Sabesp)	REDENÇÃO DA SERRA	TAPIRÁI
BORACÉIA	GUARÉI	MOMBUCA	REGENTE FEIJÓ	TAQUARITUBA
BOTUCATU	GUARIBA	MONÇÕES	REGISTRO	TAQUARIVÁI
BURI	GUZOLÂNDIA	MONTE ALTO	RESTINGA	TARABAÍ
BURITIZAL	IACRI	MONTE APRAZÍVEL	RIBEIRA	TATUI
CABREÚVA	IARAS	MONTEIRO LOBATO	RIBEIRÃO BRANCO	TEODORO SAMPAIO
CAÇAPAVA	IBIRÁ	MORUNGABA	RIBEIRÃO CORRENTE	TIMBURI
CAIABU	IBIÚNA	NARANDIBA	RIBEIRÃO DO SUL	TORRE DE PEDRA
CAIEIRAS	ICÉM	NHANDEARA	RIBEIRÃO DOS ÍNDIOS	TORRINHA
CAJAMAR	IGARATÁ	NIPOÃ	RIBEIRÃO GRANDE	TREMEMBÉ
CAJATI	IGUAPE	NOVA CAMPINA	RIBEIRÃO PIRES	TRÉS FRONTEIRAS
CAJURU	ILHA COMPRIDA	NOVA CANAÃ PAULISTA	RIFÂNIA	TUPÃ
CAMPINA DO MONTE ALEGRE	INDIAPORÃ	NOVA GRANADA	RIO GRANDE DA SERRA	TURIÚBA
CAMPOS DO JORDÃO	INÚBIA PAULISTA	NOVA LUZITÂNIA	RIOLÂNDIA	TURMALINA
CANANÉIA	IPORANGA	NOVO HORIZONTE	RIVERSUL	UBIRAJARA
CAPÃO BONITO	IRAPUÁ	ÓLEO	ROSANA	UNIÃO PAULISTA
CAPELA DO ALTO	ITABERÁ	ONDA VERDE	ROSEIRA	URÂNIA
CARDOSO	ITAÍ	ORINDIÚVA	RUBIÁCEA	URU
CÁSSIA DOS COQUEIROS	ITAÓCA	OSCAR BRESSANE	RUBINÉIA	VALENTIM GENTIL
CESÁRIO LANGE	ITAPECERICA DA SERRA	OSVALDO CRUZ	SAGRES	VITÓRIA BRASIL
CHARQUEADA	ITAPETININGA	OUROESTE	SALMOURÃO	ZACARIAS
COLÔMBIA	ITAPEVA	PALMARES PAULISTA	SALTO DE PIRAPORA	
COROADOS	ITAPEVI	PALMEIRA D OESTE	SANTA ALBERTINA	
CORONEL MACEDO	ITAPIRAPUÁ PAULISTA	PARANAPANEMA	SANTA CLARA D OESTE	



Em continuidade as atividades da Regulação Técnica realizadas nos anos anteriores, foram elaboradas normas e procedimentos visando nortear os prestadores e usuários dos serviços; destacando os estudos e as deliberações publicadas em 2014.

Consultas Públicas e Deliberações

Deliberação é um instrumento utilizado pela diretoria colegiada da Arsesp para estabelecer normas e parâmetros visando harmonizar o serviço prestado pelo contratado, preservando e/ou ampliando a infraestrutura concedida e garantindo um atendimento adequado ao usuário. A cada proposta de deliberação são realizados estudos analisando os objetivos a serem alcançados e seus impactos em áreas relacionadas ao tema proposto.

Observado o grau de complexidade do tema proposto, poderão existir estudos complementares que serão consolidados num documento denominado nota técnica. Essa nota técnica fundamentará uma minuta de deliberação que será objeto de consulta pública. Após a análise das contribuições recebidas na consulta, a minuta de deliberação será analisada pela Diretoria Colegiada da Agência que, após aprovação, a publicará no Diário Oficial do Estado de São Paulo.

Em 2014 destacaram-se as seguintes atividades relacionadas às consultas públicas e deliberações:

Consulta Pública 005/2014 Reparo de vazamentos visíveis nas redes e ramais de distribuição de água potável para consumo humano, unidades de medição ou cavaletes, poços de visita, poços de inspeção, terminais de limpeza ou caixas de inspeção e reposição de pavimentos, nos municípios regulados pela Arsesp e altera a redação do Inciso II do artigo 19 da Deliberação Arsesp nº 06/2009.

Abertura em 10/09/2014

Encerramento das contribuições em 10/10/2014

Status atual: encontra-se em fase de publicação dos resultados no Diário Oficial do Estado de São Paulo – DOE

• **Consulta Pública 004/2014** critérios e procedimentos para cadastramento em economias para imóveis não residenciais

Abertura em 10/09/2014

Encerramento das contribuições em 10/10/2014

Status atual: encontra-se em análise das contribuições recebidas

• **Estudos em desenvolvimento**

- Estudos avançados sobre minuta de deliberação de Indicadores de Desempenho e Qualidade da Prestação de Serviços a serem aplicados nas concessionárias de abastecimento de água e esgotamento sanitário nos municípios regulados pela Arsesp.
- Aperfeiçoamento e adaptações nas Deliberações Arsesp nº 52, 31 e 106 para atender as demandas da fiscalização e melhorar o entendimento pelos prestadores de serviços e usuários das respectivas aplicações.

As consultas públicas citadas foram publicadas no Diário Oficial do Estado e encontram-se à disposição no site da Arsesp (www.arsesp.sp.gov.br).

Fiscalização e acompanhamento dos índices e metas contratuais

Nos contratos de programa assinados entre Sabesp e prefeituras está previsto o acompanhamento da prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário por meio de fiscalização dos índices a seguir:

As fiscalizações dos índices de 2014 já foram iniciadas e seus dados serão divulgados quando concluídas.

MUNICÍPIOS DO INTERIOR E RMSP EXCETO CAPITAL

I - Índice de qualidade de água distribuída – IDQAd:

O cálculo do IDQAd realiza-se considerando nove parâmetros – Coliformes Totais, Cor, Flúor, Turbidez, pH, Cloro, Alumínio, THM, Ferro – e sua avaliação obedece à tabela de classificação constante nos contratos de programa. Segundo essa tabela, para ser considerado adequado, o índice deve permanecer numa faixa superior a 95%.

a – Período 2007 a 2010

Os processos sancionatórios do referido período envolveram 49 municípios e totalizaram 596 não conformidades, informações contidas no Relatório Anual da Arsesp de 2013, gerando um total de multas em R\$ 86.435,63.

b – Período 2011 a 2013

Foi fiscalizado o IDQAd em 249 municípios, apurando-se 801 não conformidades em 64 municípios – conforme a tabela 27.

(TABELA 27) IDQAD APURADO PERÍODO 2011 A 2013

	Município	2011	2012	2013		Município	2011	2012	2013		Município	2011	2012	2013
1	Águas da Prata	10	0	0	22	Itaporanga	7	0	0	45	Ribeirão do Sul	7	0	0
2	Alfredo Marcondes	11	12	1	23	Itariri	9	0	0	46	Ribeirão dos Índicos	7	0	0
3	Anhumas	5	0	0	24	Itobi	12	9	0	47	Ribeirão Grande	11	12	7
4	Araçariguama	2	7	9	25	Jambeiro	8	1	0	48	Rifaina	0	0	3
5	Barão de Antonina	2	9	12	26	Mariópolis	4	0	0	49	Riversul	4	0	0
6	Bernardino de Campos	3	0	0	27	Miracatu	10	0	0	50	Santa Cruz da Esperança	4	0	0
7	Bocaina	0	11	0	28	Mirante do Paranapanema	9	0	0	51	Santo Anastácio	2	0	0
8	Borá	0	4	0	29	Mombuca	12	0	0	52	Santo Antônio do Jardim	2	0	7
9	Campina do Monte Alegre	12	12	3	30	Monteiro Lobato	7	5	0	53	Santo Antônio do Pinhal	12	12	12
10	Cesário Lange	5	12	1	31	Morungaba	12	2	0	54	Santo Expedito	12	0	0
11	Coronel Macedo	2	9	0	32	Orindiúva	0	0	2	55	São Miguel Arcanjo	9	1	0
12	Divinolândia	8	0	0	33	Paranapanema	11	1	0	56	Sarapuá	12	11	6
13	Espírito Santo do Pinhal	0	3	8	34	Piquerobi	12	0	2	57	Serra Azul	10	1	5
14	Euclides da Cunha Paulista	0	1	0	35	Piratininga	0	12	0	58	Silveiras	10	2	1
15	Fatura	10	0	0	36	Platina	3	0	0	59	Taguaí	12	12	5
16	Fernão	0	11	12	37	Pongai	0	0	1	60	Taquarivaí	11	11	0
17	Gabriel Monteiro	12	1	1	38	Populina	4	0	0	61	Tarabaí	2	9	0
18	Guapiara	0	7	10	39	Porangaba	2	2	0	62	Teodoro Sampaio	10	0	0
19	Guareí	12	2	0	40	Pratânia	12	12	1	63	Torre de Pedra	1	0	1
20	Itaóca	12	12	1	41	Presidente Bernardes	9	0	0	64	Uru	9	12	0
21	Itapirapuã Paulista	2	0	0	42	Redenção da Serra	7	1	5		Sub-total	417	253	131
					43	Ribeira	12	12	11		Total		801	
					44	Ribeirão Branco	0	0	4					

II – Índices Cobertura atendimento de água (CAA), Cobertura de atendimento de esgoto (CES), Tratamento de esgoto (ITE), Perdas de água distribuída (IPDt), Indicador de Atendimento de Água (IAA) e Indicador de Atendimento de Esgoto (IAE) no período 2011 a 2013.

Com base nas experiências adquiridas no desenvolvimento dos processos sancionatórios referentes ao período de 2007 a 2010 dos indicadores de desempenho com metas de cobertura de água (CAA), cobertura de esgotamento sanitário (CES), índice de tratamento de esgoto (ITE) e índice de perdas (IPDt), a Superintendência de Regulação Técnica de Saneamento Básico aperfeiçoou o sistema de

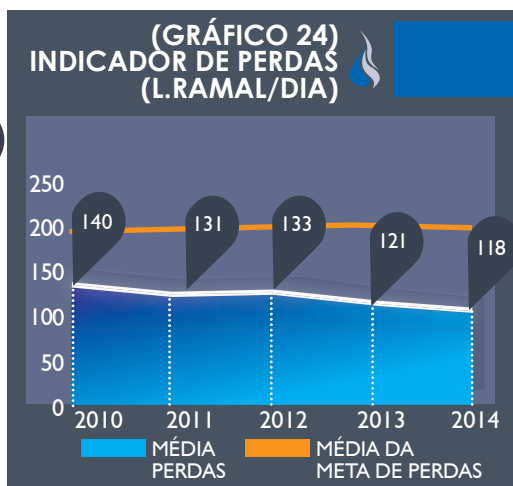
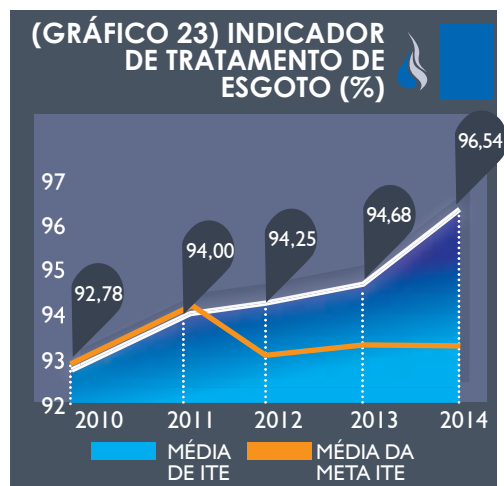
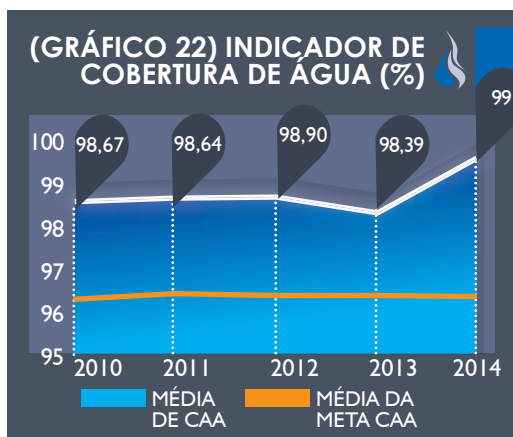
acompanhamento dos dados operacionais enviados pela Sabesp, inclusive, comparando os indicadores contidos nos contratos de programa com os dos planos municipais de saneamento.

Iniciou-se as fiscalizações dos indicadores contratuais do período de

2011 a 2013 em 21 municípios com metas para: CAA, CES, ITE, IAA, IAE e IPDt. Apurou-se que, em seis municípios, as metas estabelecidas nos contratos de programas não foram alcançadas, conforme tabela seguir:

(TABELA 28) METAS ESTABELECIDAS NOS CONTRATOS DE PROGRAMAS

Município	Indicadores com metas											
	CES Sabesp (%)	Meta CES (%)	CAA Sabesp (%)	Meta CAA (%)	ITE Sabesp (%)	Meta ITE (%)	IAE (%)	Meta IAE (%)	IAA (%)	Meta IAA (%)	IPDt Sabesp (L/ramal *dia)	IPDt Meta (L/ramal *dia)
2011												
Redenção da Serra	61,8	94	81,1	99,9								
São Bento do Sapucaí					12	99						
2012												
Monteiro Lobato	77,7	92										
Campos do Jordão					0	90						
Arujá									96,9	98		
Taboão da Serra							80,1	82	97,6	99	290	250



Os processos de fiscalização dos indicadores relativos ao período de 2011 a 2013 continuam em análise pela Arsesp em função dos recursos legais apresentados pela Sabesp. É importante ressaltar que na maioria dos municípios do interior as metas vencerão em 2015, conforme estabelecido em contrato.

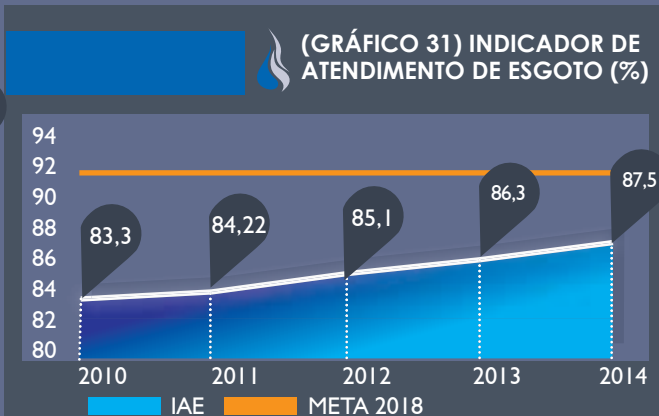
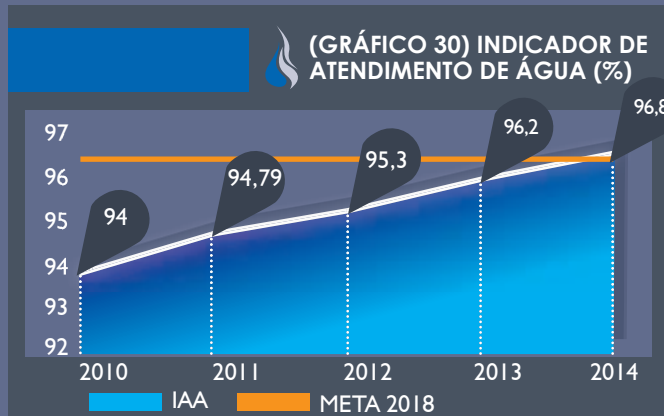
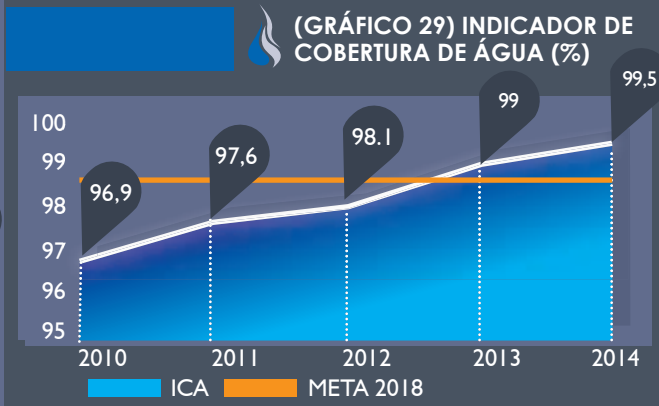
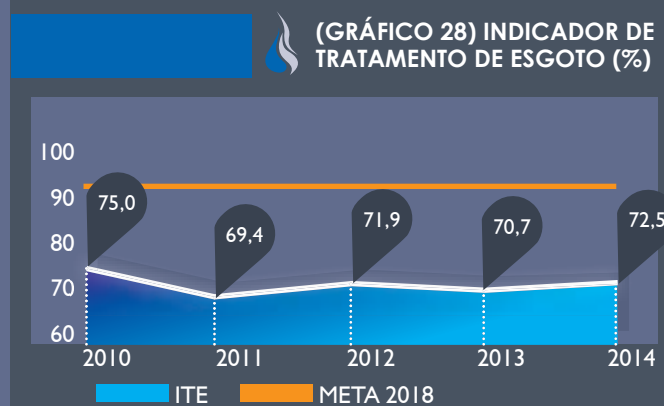
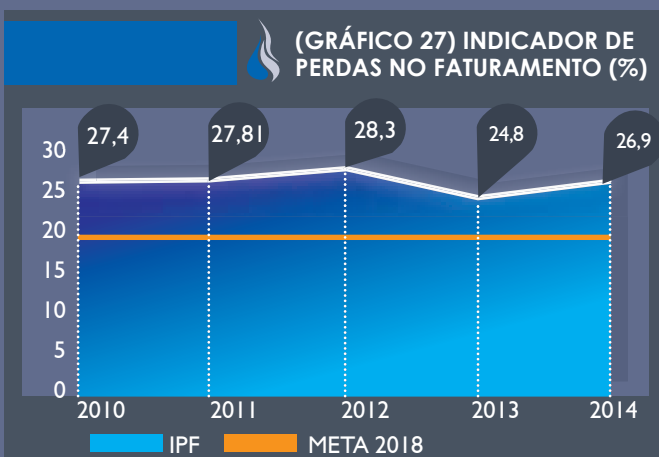
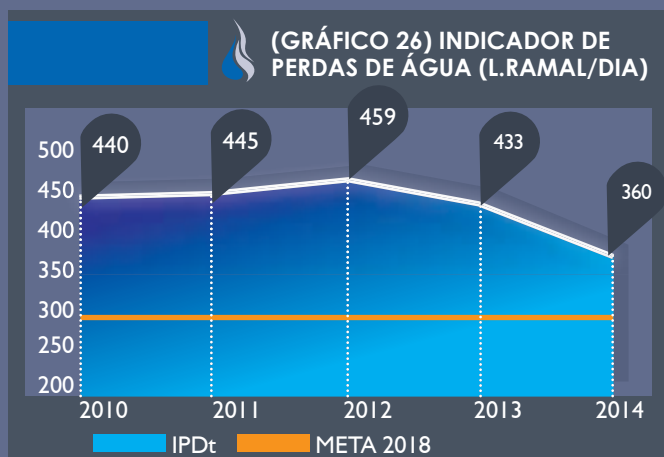
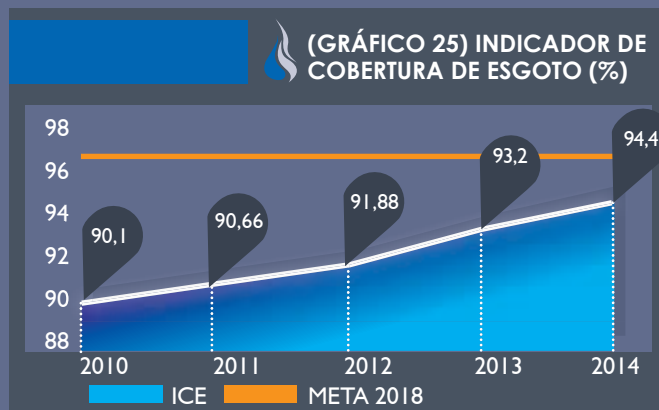
Para demonstrar a evolução global da prestação dos serviços nos 249 municípios do interior no período de 2010 a 2014, realizou-se a somatória dos resultados de cada indicador para obtenção de uma média geral representada nos gráficos ao lado.

Obs.: Os resultados gerados nos gráficos 21, 22, 23 e 24 são apenas ilustrativos, pois os processos de fiscalização são realizados por município, conforme estabelecem os contratos de programas.

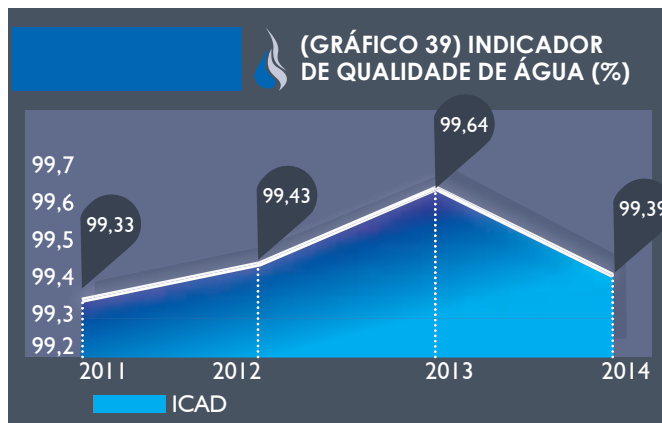
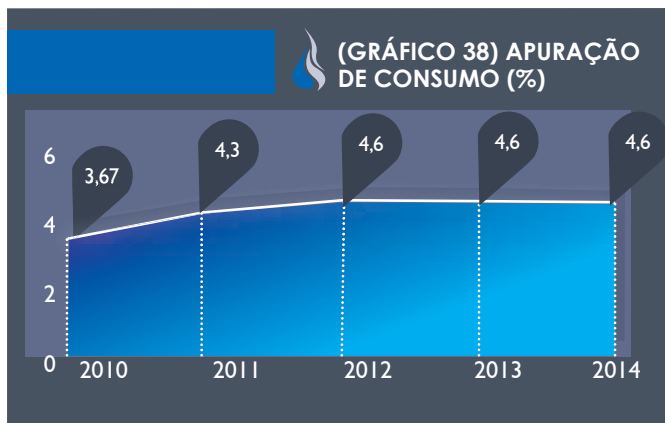
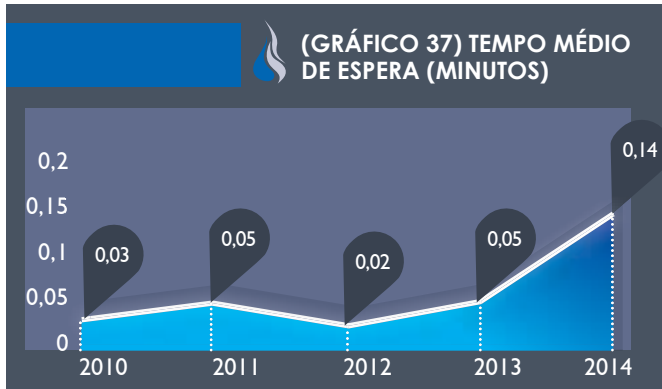
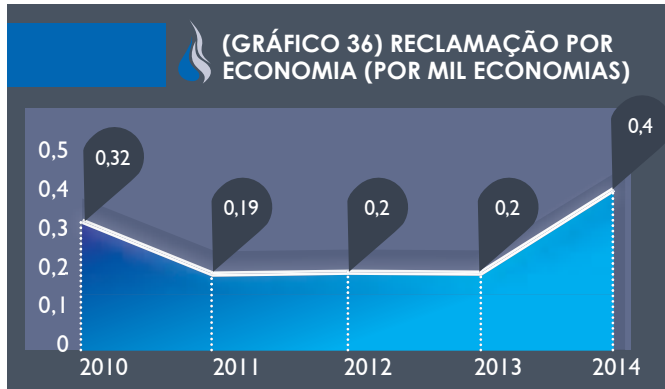
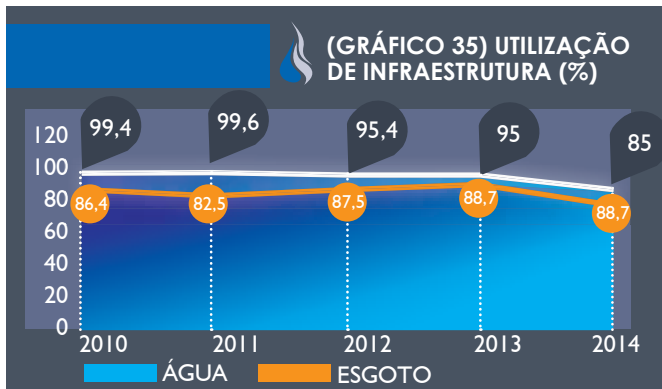
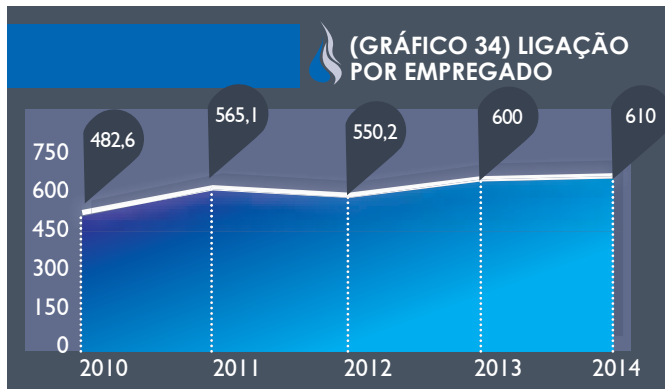
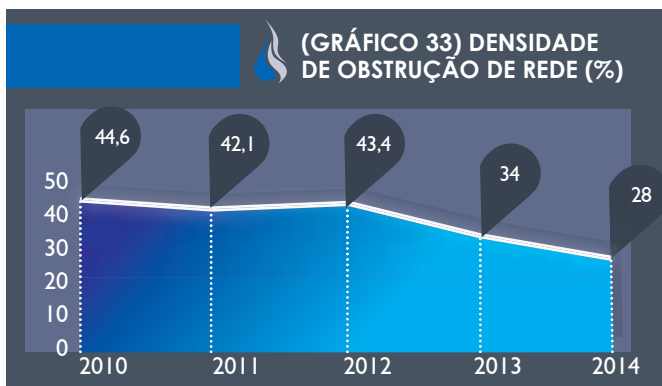
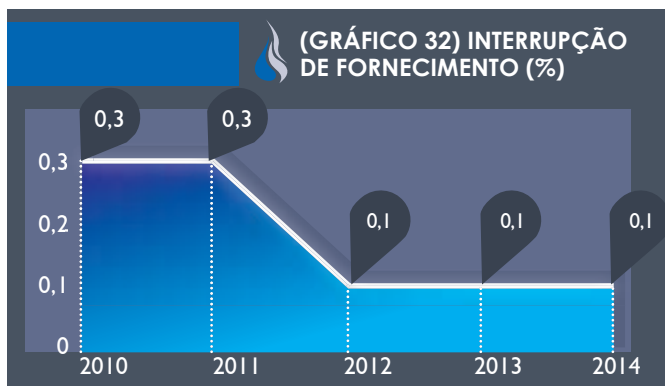
MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

I. Indicadores Contratuais do Município de São Paulo com metas

O Município de São Paulo tem as primeiras metas previstas no contrato de programa para o ano de 2018. Ainda assim, os indicadores são acompanhados anualmente. São apresentados a seguir os gráficos da situação dos dezesseis principais indicadores, desde a assinatura do contrato.



II. Indicadores Contratuais do Município de São Paulo sem metas.



SANTA GERTRUDES E MAIRINQUE

Os municípios de Santa Gertrudes e Mairinque encaminharam os relatórios trimestrais que foram objeto de análise. Embora significativos, os indicadores ainda não obedecem a um padrão que deve ser adotado na implantação da deliberação sobre indicadores, em fase de preparação. No caso de Mairinque, por demanda da Câmara Municipal, foi realizada reunião para exposição sobre a situação dos estudos, investimentos, obras e fiscalizações inclusive de indicadores.

Atividades de campo

- Participação em 108 fiscalizações técnico operacional e comerciais em municípios do interior ou da RMSP. Elaboração dos respectivos relatórios técnicos operacionais, laudos de constatação técnica e termos de notificação de saneamento, em conjunto com a

- Superintendência de Fiscalização;
- Instrução de processos de servidão administrativa e de cessão de direito de uso de áreas da Sabesp, coordenação e execução de 12 fiscalizações administrativas em áreas ocupadas por sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário (quadro 15).
- Participação em 16 fiscalizações sobre investimentos em Sistema de Abastecimento de Água – SAA e Sistema de Esgotamento Sanitário – SES, em conjunto com a Superintendência de Fiscalização;
- Participação de fiscalização do plano de contingência da escassez hídrica relativo às obras do Sistema Cantareira para retirada da segunda reserva técnica, em conjunto com a Superintendência de Fiscalização;
- Participação de fiscalizações sobre as reclamações de falta de água protocoladas no SAU/Arsesp, nos municípios de Cotia, Taboão da Serra, Itapeverica da Serra e Franco da Rocha.

Estudos técnicos e notas técnicas

- Economias das categorias de uso não residenciais, visando o desenvolvimento de procedimentos e estabelecimento de prazos;
- Restituição de tarifa ao usuário por descontinuidade de serviço, visando o desenvolvimento de procedimentos e estabelecimento de prazos;
- Reparos dos vazamentos visíveis e respectiva reposição de pavimento com a finalidade de desenvolver procedimentos e estabelecer prazos;
- Índice de qualidade da água distribuída – IDQAd, com a finalidade de desenvolver justificativa técnica para subsidiar os processos sancionatórios em atendimento aos contratos de programas dos municípios regulados;
- Laudos de qualidade da água de poços da RMSP emitidos pela Sabesp, para verificação quanto ao atendimento da Portaria do Ministério da Saúde nº 2.914/2010;
- Viabilidade técnica da contratação de terceiros para realização de serviços de apoio à fiscalização;
- Análise técnica da minuta de projeto de lei da Prefeitura de Mairinque para obrigatoriedade da ligação domiciliar à rede coletora de esgotos pelo usuário;
- Contribuição da minuta de deliberação do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU/Arsesp, propondo procedimentos às concessionárias e usuários de como utilizar o respectivo serviço;
- Análise do Acórdão do Supremo Tribunal Federal – STF sobre a titularidade dos serviços de saneamento básico nas regiões metropolitanas;



(QUADRO 15) INSPEÇÕES ADMINISTRATIVAS E CESSÃO DE ÁREAS

LOCAL	MUNICÍPIO
Grêmio Sabesp	Cachoeira Paulista
Grêmio Sabesp	Ibiúna
Zeladoria Cantareira	São Paulo
Grêmio Sabesp I 3 de Maio	São Paulo
Grêmio Sabesp	Santos (Orquidário)
Grêmio Sabesp	São Paulo (ABV)
Grêmio Sabesp	São Paulo (Guarapiranga)
Reservatório V. Formosa	São Paulo
ETE desativada	Rio Grande da Serra
PCH – ETA Guaraú	São Paulo
Vila Savoy	São Paulo
Jardim Santa Tereza	Rio Grande da Serra

- Estudo sobre as atividades de regulação e fiscalização nos municípios de regiões metropolitanas que não são signatários de convênios com a Arsesp;
- Processo judicial referente à derivação da adutora de água bruta da Odebrecht, Recanto Bioética em Santa Gertrudes;
- Participação no grupo de trabalho com elaboração de papel sobre o poder normativo e sancionatório das agências reguladoras;
- Padrão de ligação de água da Odebrecht Ambiental, Saneagua e Sabesp, visando homologar as propostas das concessionárias, conforme determina a Deliberação nº 106/2009;
- Pesquisa sobre a regulamentação técnica metrológica de medidores de efluentes no Brasil, visando verificar a existência de equipamento homologado pelo Inmetro e a obrigatoriedade de instalação de tais medidores nas estações de tratamento de esgoto – ETE;
- Pesquisas sobre Vazamentos, Incidentes e Paradas Programadas no Município de São Paulo e Incidentes em São José dos Campos;
- Cobrança da carga poluidora do lançamento de esgotos não domésticos na rede pública e tratamento em ETEs da Sabesp (fator K), visando atender demandas de reclamações de usuários com base nos procedimentos adotados pela Sabesp;
- Desenvolvimento de dados para subsidiar as reuniões do Comitê Gestor do contrato do Município de São Paulo x Sabesp;

- Análise dos relatórios gerenciais de desempenho da Sabesp em 2013, para acompanhamento do desenvolvimento e da qualidade da prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Comunicações dos Prestadores de Serviços enviadas por meio de portal (Incidentes e Interrupções Programadas)

- Projeto e estudos para as adaptações de novo Sistema da Arsesp para registro, pelas concessionárias, dos incidentes ocorridos nos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário – SISCIS.

Resíduos sólidos urbanos e drenagem e manejo de águas pluviais

Os respectivos segmentos do saneamento básico estão em fase de estudos para desenvolvimento de plano de trabalho envolvendo capacitação técnica aos funcionários e convênios com os órgãos afins para aprimoramento técnico e de informações.

Foram realizadas três palestras internas referentes a resíduos sólidos urbanos. Essas palestras proporcionaram aos funcionários o conhecimento básico da funcionalidade do segmento e das diversas legislações em vigor nas esferas municipal, estadual e federal, além das Normas Técnicas Brasileiras.

Participação e acompanhamento do desenvolvimento do Plano Estadual de Resíduos Sólidos.

Já no segmento de drenagem e manejo de águas pluviais, no Brasil, a regulação é incipiente, mas a Arsesp vem captando informações e participando de eventos para criação de debates internos visando o estabelecimento de diretrizes técnicas, jurídicas e financeiras.

75


(QUADRO 16) INCIDENTES REGISTRADOS

SABESP – 197 registros em 41 municípios

SANEAQUA – 2 registros no Município de Mairinque

- Projeto e estudos para as adaptações de novo Portal da Arsesp para registro, pelas concessionárias, das interrupções programadas ocorridas nos sistemas de abastecimento de água – SISCIPS.


(QUADRO 17) INTERRUPÇÕES PROGRAMADAS REGISTRADAS

SABESP – 39 registros em 11 municípios

SANEAQUA – 11 registros no Município de Mairinque

- Análise de processo envolvendo o prazo para resposta dos prestadores de serviços ao SAU – Arsesp.



FISCALIZAÇÃO

A Arsesp executa três tipos de fiscalizações nos 277 municípios, cujas funções de regulação e fiscalização foram delegadas à Arsesp:

- **Periódica** – É realizada *in loco* obedecendo ao calendário previamente estabelecido com frequência de uma ou mais fiscalizações ao ano, dependendo do município e de suas especificidades. Atualiza a base de dados e verifica possíveis não conformidades. É próativa, preventiva e identifica fatores e/ou pontos que estão prejudicando ou possam vir a prejudicar a prestação dos serviços.
- **Específica** – realizada *in loco* com o objetivo de apurar as não conformidades detectadas pela Arsesp por meio de solicitação do poder concedente, denúncias e informações da imprensa, por exemplo.
- **Permanente** – efetuada anualmente de forma remota por meio 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.

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

- **Aspectos Técnico Operacionais**

– realizada nas instalações operacionais da operadora, tais como: áreas de captação de água, poços profundos, adutoras, estações de tratamento de água, estações de tratamento de esgoto, estações elevatórias e reservatórios, por exemplo.

- **Aspectos Comerciais** – realizada

nas instalações comerciais da operadora, tais como: agências de atendimento ao público, *call centers*, atendimento virtual, informações e materiais disponíveis para os usuários, prazos para atendimento dos pedidos de serviços diversos.

- **Aspectos Contratuais** – realizada

na Arsesp por meio da análise de indicadores e metas da operadora, bem como durante as fiscalizações específicas e periódicas, visando controlar a evolução de indicadores contratuais, obras referentes a investimentos previstos e realizados e outras previsões contratuais entre o fiscalizado e o Poder Concedente.

DOCUMENTOS ELABORADOS A PARTIR DAS FISCALIZAÇÕES

Para cada ação fiscalizatória são abertos processos de fiscalização. Os documentos elaborados a partir das fiscalizações são os seguintes:

- **Relatório de Fiscalização**

– relata as observações e dados obtidos em campo;

- **Laudo de Constatação Técnica**

– apresenta o enquadramento técnico e/ou jurídico de cada não conformidade levantada;

- **Termo de Notificação de Saneamento (TNS)** – Notifica

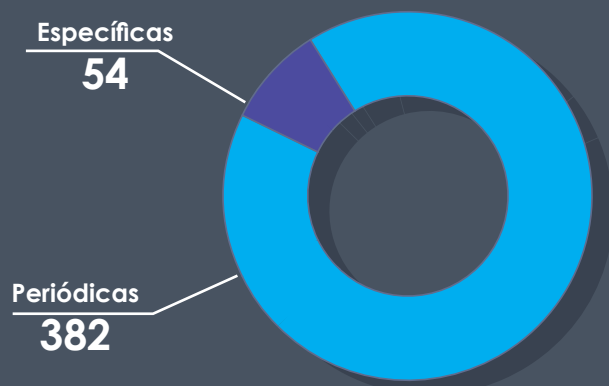
a Concessionária sobre as não conformidades levantadas, seus enquadramentos, bem como, determinação de ações corretivas e prazos para essas ações;

O não atendimento às determinações dos TNS nos prazos estipulados acarreta a instauração de Processo Administrativo Sancionatório, cujas sanções para a prestadora poderão ser advertência ou multa.

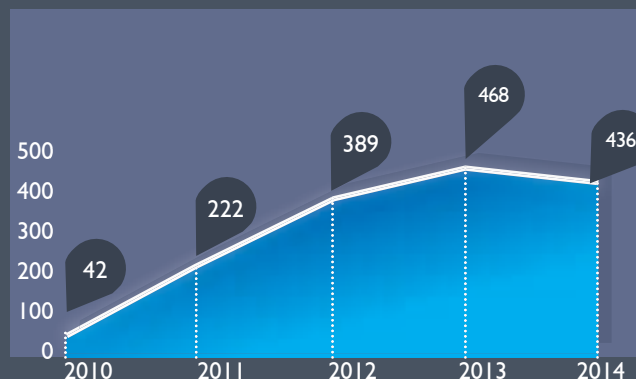
FISCALIZAÇÕES REALIZADAS EM 2014

Foram abertos 436 processos de fiscalização dos serviços de saneamento básico na capital e demais municípios do estado, divididos conforme gráfico 40. O gráfico 41 mostra a evolução anual da quantidade de processos de fiscalização nos serviços de saneamento básico abertos pela Arsesp.

(GRÁFICO 40) QUANTIDADE DE PROCESSOS ABERTOS POR TIPO DE FISCALIZAÇÃO – ESTADO DE SÃO PAULO



(GRÁFICO 41) EVOLUÇÃO ANUAL DO PROCESSOS DE FISCALIZAÇÃO



Documentação das Fiscalizações no ano de 2014

No processo de fiscalização pode conter fiscalizações referentes aos sistemas de abastecimento de água, de esgotamento sanitário e comercial. Dessa forma, foram obtidos os seguintes produtos a partir das fiscalizações realizadas pela Arsesp.

DOCUMENTAÇÃO PRODUZIDA REFERENTE ÀS FISCALIZAÇÕES REALIZADAS

(TABELA 29) TNS EMITIDOS

Fiscalização Periódica em São Paulo	71
Fiscalização Específica em São Paulo	6
Fiscalização Comercial em São Paulo	—
Fiscalização Periódica nos Demais Municípios do Estado de São Paulo	343
Fiscalização Específica nos Demais Municípios do Estado de São Paulo	36
Soma	456

* Acumulado de Janeiro a Dezembro de 2014 resultante das fiscalizações acima discriminadas

(TABELA 30) DOCUMENTOS ELABORADOS A PARTIR DAS FISCALIZAÇÕES

Documentos	São Paulo	Demais Municípios
Relatórios	254	918
Laudos	254	918
Termos de Notificação (TNS)	77	379

(TABELA 31) AUTOS DE INFRAÇÃO

Auto de Infração	Quantidade
Abertos	26
Encerrados	2

(TABELA 32) FISCALIZAÇÕES EM SÃO PAULO

Tipo de Fiscalização	Fiscalização	Relatório	Laudos
Periódica Água	111	111	111
Periódica Esgoto	139	139	139
Per. Comercial	—	—	—
Específica	4	4	4
Soma	254	254	254

(TABELA 33) FISCALIZAÇÕES NOS DEMAIS MUNICÍPIOS

Tipo de Fiscalização	Fiscalização	Relatório	Laudos
Periódica Água	299	299	299
Periódica Esgoto	299	299	299
Periódica Comercial	294	294	294
Específica	26	26	26
Permanente Água	—	—	—
Permanente Esgoto	—	—	—
Soma	918	918	918

**(TABELA 34) QUANTIDADE DE NÃO CONFORMIDADES**

São Paulo Demais Municípios

Não Conformidades Encontradas	367	3.193
Não Conformidades Atendidas	70	837
Não Conformidades Aguardando Atendimento (dentro do prazo estipulado)	297	2.356
Auto de Infração Encerrados	2	2

**(TABELA 35) ABRANGÊNCIA DAS FISCALIZAÇÕES REALIZADAS NOS SISTEMAS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA**

Estruturas	Quant. Fiscalizada no Munic. de São Paulo	Quant. Fiscalizada Demais Municípios	Total
Captação Superficial	—	225	225
Poços	—	1.067	1.067
Vazão Efetiva dos Poços(l/s)	—	23.305	23.305
Estação de Tratamento de Água	12	203	215
Vazão de Tratamento (l/s)	56.000	25.172	81.172
Estação Elevatória de Água Bruta	3	300	303
Estação Elevat.ória de Água Tratada/Booster/VRP	119	1.464	1.586
Reservatório	62	2.030	2.092
Volume de Reservação (m³)	1.069.700	1.292.862	2.362.562
Extensão de Rede de Água (m)	—	29.124.113	—
Economias de Água	—	3.782.726	—

78

**(TABELA 36) ABRANGÊNCIA DAS FISCALIZAÇÕES REALIZADAS NOS SISTEMAS DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO**

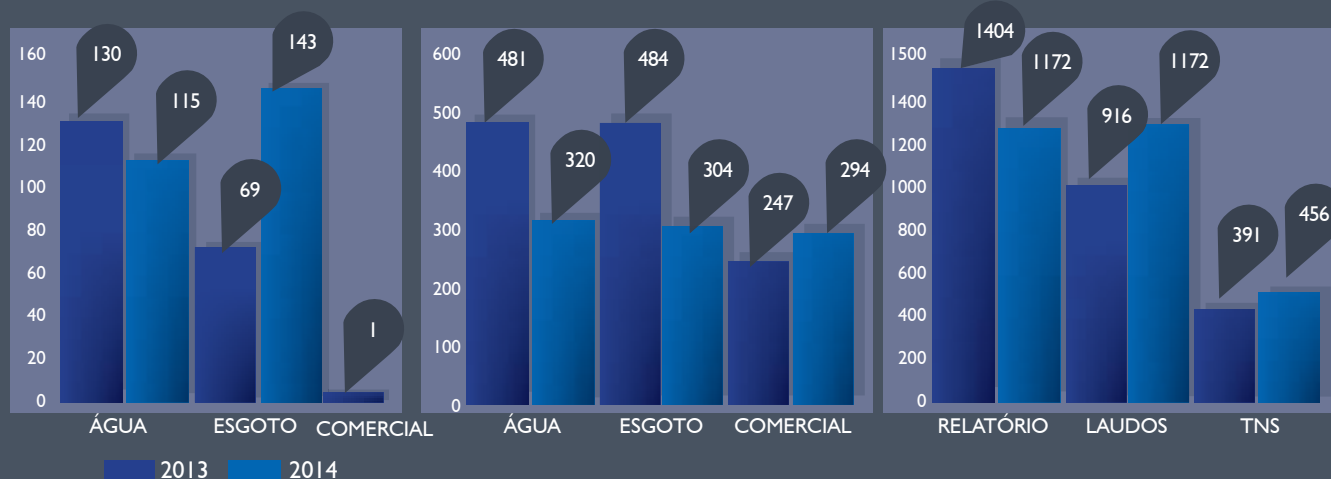
Estrutura	Quant. Fiscalizada no Munic. de São Paulo	Quant. Fiscalizada nos Demais Munic.	Total
Estação Elevatória de Esgoto	113	2.418	2.531
Estação de Tratamento de Esgoto	3	805	808
Vazão de Tratamento de Esgoto (l/s)	15.730	15.559	31.289
Extensão de Rede de Esgoto(m)	—	35.288.437	—
Economias de Esgoto	—	3.549.526	—

**(GRÁFICO 42) COMPARATIVO DAS FISCALIZAÇÕES NOS ANOS DE 2013 E 2014**

Fiscalizações em São Paulo

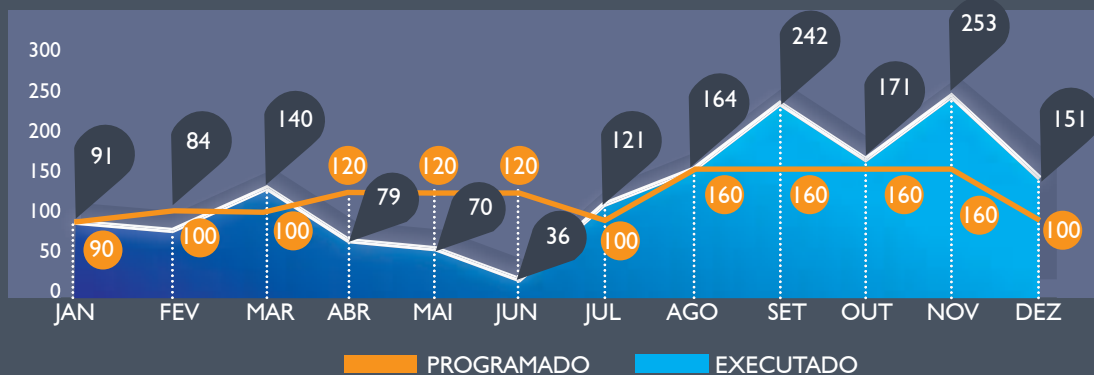
Fiscal. nos demais municípios

Documentos Elaborados





(GRÁFICO 43) RELATÓRIOS PREVISTOS E REALIZADOS DAS FISCALIZAÇÃO DE SANEAMENTO



IMAGENS DE FISCALIZAÇÃO

Fiscalização Técnica Operacional – Estação de Tratamento de Esgoto – ETE Barueri – Barueri, SP



Fiscalização Técnica Operacional – ETE Cotia – Cotia, SP



Fiscalização Comercial – Sabesp



Fiscalização Obras do Sistema Produtor de Água – Sapucaí–Mirim – Franca, SP



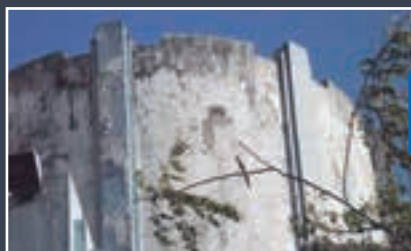
Fiscalização do sistema de abastecimento de água de São José dos Campos, SP



Fiscalização no sistema de abastecimento de água de Piratininga, SP



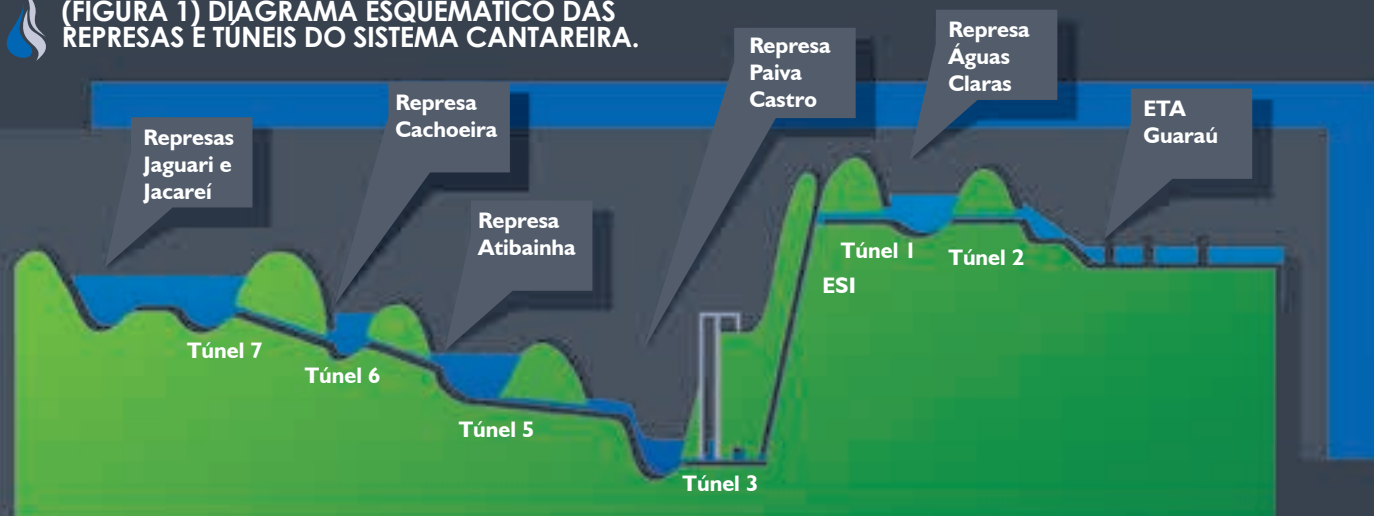
fiscalizações do sistema de abastecimento de água de Presidente Prudente, SP



Depois



(FIGURA 1) DIAGRAMA ESQUEMÁTICO DAS REPRESAS E TÚNEIS DO SISTEMA CANTAREIRA.



Fonte: Sabesp – crise hídrica, estratégia e soluções da sabesp para a região metropolitana de São Paulo

ATUAÇÃO NO CONTEXTO NA ESCASSEZ HÍDRICA

80

O ano de 2014 foi marcado pela baixa ocorrência de chuvas que fez com que houvesse redução na disponibilidade hídrica dos mananciais que abastecem a região metropolitana de São Paulo, em especial do Sistema Cantareira. A figura 1 apresenta um diagrama esquemático das represas e túneis que compõem o Sistema Cantareira.

A Arsesp participou ativamente com a fiscalização das obras emergenciais e de contingência da prestadora Sabesp com vistas a integrar os sistemas de abastecimento de água da região metropolitana de São Paulo, garantir a disponibilidade hídrica e reduzir o impacto e desconforto causado pelo desabastecimento. Também foram intensificadas as ações de acompanhamento, monitoramento do controle de perdas e estratégias operacionais da prestadora. As ações do plano de contingência do Sistema

Produtor Cantareira foram empregadas para conter o possível desabastecimento da RMSP e, para isso, foram executadas obras para a utilização de duas cotas de água bruta das chamadas reservas técnicas que se localizam nas represas de Jacaré (Reserva Técnica I – 182,5 milhões de m³) e Atibaia (Reserva Técnica II – 105 milhões de m³). Dessa forma, o volume armazenável sobe de 982 milhões de m³ para 1.269,5 milhões de m³, conforme desenho explicativo (Figura 2 - página 81).

Por meio das ações adotadas pela Sabesp, foi possível alterar as vazões médias de água nas estações de tratamento do Sistema Produtor da Região Metropolitana de São Paulo, promovendo importante redução no período de janeiro a dezembro de 2014, conforme Tabela 40.

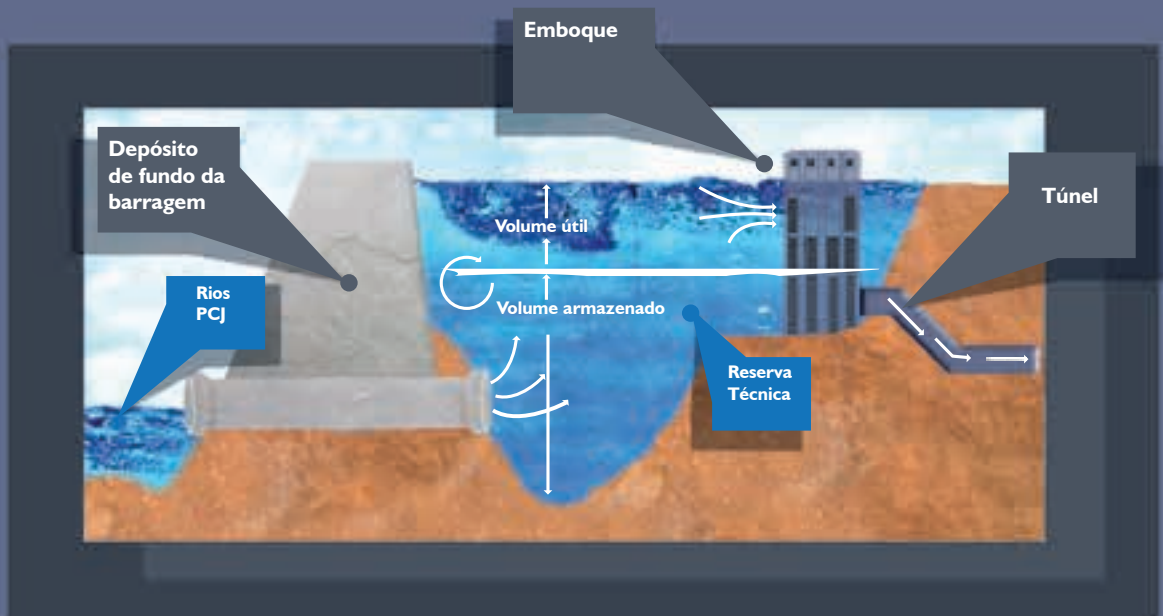
(TABELA 37) ALTERAÇÃO DAS VAZÕES NAS ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA SABESP.



ETA	Cap. Nominal (M³/S) –Fev/2014	Vazão Tratada Média (M³ /S)	II A (%)	Vazão Tratada Média (M³/S) –Jan/2015	II A (%)
Alto Cotia	1,2	1,19	99,17%	0,72	60,00%
Baixo Cotia	0,9	0,87	96,67%	0,99	110,00%
Rio Grande	4,5	4,69	104,22%	4,97	110,44%
Ribeirão da Estiva	0,1	0,08	80,00%	0,07	70,00%
Guaraú	33	32,66	98,97%	13,92	42,18%
ABV	14	13,75	98,21%	15,02	107,29%
Taiacupeba	15	12,4	82,67%	10,41	69,40%
Casa Grande	4	3,76	94,00%	3,9	97,50%
Total	72,7	69,39	95,45%	50	68,78%
				REDUÇÃO	19,39m³/S



(FIGURA 2) ESQUEMA DAS RESERVAS TÉCNICAS DO SISTEMA CANTAREIRA





ASPECTOS DA FISCALIZAÇÃO NO CONTEXTO DA ESCASSEZ HÍDRICA – PLANOS DE CONTINGÊNCIA SISTEMA CANTAREIRA



Sistema Cantareira – Reserva Técnica I – Represa Jacaré – Jaguarí

1. Bombas flutuantes para captação da Reserva Técnica I
2. Construção da encadeira do Túnel 7
3. Água recalçada da reserva técnica para Túnel 7
4. Chegada da água da Reserva Técnica I ao Túnel 7

Sistema Cantareira – Reserva Técnica 2 – Represa Jacaré – Jaguarí

5. Construção da encadeira
6. Construção do canal da Reserva Técnica II para a Represa Jaguarí-Jacaré

Sistema Cantareira – Reserva Técnica 2 – Bombas Flutuantes – Represa Atibainha

7. Construção da captação da Reserva Técnica da Represa Atibainha para o Túnel 5
8. Construção do canal de transferência da Represa Atibainha

ETA ABV – Sistema Produtor Guarapiranga

Ampliação da ETA – Ultrafiltração por membranas – ampliação de 1000 l/s

09. ETA ABV – Membranas ultrafiltrantes – Fundação das Estruturas
10. ETA ABV – Montagem de reservatórios – Capacidade Total 40.000m³
11. ETA ABV – Detalhe do sistema de membranas ultrafiltrantes

ETA Rio Grande – Sistema Produtor Rio Grande

Ampliação da ETA – Ultrafiltração por membranas – Ampliação de 500 l/s

12. ETA Rio Grande – Sistema de membranas ultrafiltrantes
13. ETA Rio Grande – Sistema de retrolavagem das membranas

Sistema Produtor Alto Tietê

14. Captação Rio Tietê – Sistema Alto Tietê
15. Captação Rio Guaratuba – Sistema Alto Tietê



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

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

Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU)

 **Energia Elétrica** – 0800 72 70167

 **Gás canalizado** – 0800 77 004 27

 **Saneamento** – 0800 77 168 83

Ou escreva para arsesp@sp.gov.br

Ouvidoria – 0800 770 6884

ouvidoriaarsesp@sp.gov.br

Canal Exclusivo para

Prefeitos: 0800 771 77 33

arsesp.municipios@arsesp.sp.gov.br



arsesp

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

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

Quer saber mais sobre a atuação da Agência?

Acesse: www.arsesp.sp.gov.br

