

# Relatório Anual



**2000**

---

## PALAVRA DO COMISSÁRIO GERAL

### COMISSÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ENERGIA

- ✓ CSPE
- ✓ CONSELHO DELIBERATIVO DA CSPE
- ✓ COMISSARIADO

### PRINCIPAIS REALIZAÇÕES DE 2000

- ✓ CONCESSÃO DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS CANALIZADO NA ÁREA SUL DO ESTADO DE SÃO PAULO
- ✓ ISO 9002
- ✓ LIVRO PEQUENAS CENTRAIS HIDRELÉTRICAS

### ENERGIA ELÉTRICA - ATIVIDADES E REALIZAÇÕES

- ✓ FISCALIZAÇÃO TÉCNICO-COMERCIAL
- ✓ FISCALIZAÇÃO ECONÔMICA, FINANCEIRA E CONTÁBIL
- ✓ INDICADORES DE QUALIDADE
- ✓ EFICIÊNCIA ENERGÉTICA
- ✓ PESQUISA E DESENVOLVIMENTO
- ✓ REGULAMENTAÇÃO DE COOPERATIVAS DE ELETRIFICAÇÃO RURAL
- ✓ FISCALIZAÇÃO DE PCH's E PCT's
- ✓ ATIVIDADES DE REGULAÇÃO COMPLEMENTAR

### GÁS CANALIZADO - ATIVIDADES E REALIZAÇÕES

- ✓ REGULAÇÃO
- ✓ CONCESSÃO
- ✓ FISCALIZAÇÃO

### ADMINISTRAÇÃO

### OUVIDORIA

- ✓ ATIVIDADES DE DEFESA DO CONSUMIDOR
- ✓ PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA COMGÁS

### CONVÊNIOS E PARCERIAS

- ✓ CONVÊNIOS COOPERAÇÃO CSPE E ANEEL
  - ✓ CONVÊNIO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA ENTRE A CSPE E A USP
  - ✓ CONVÊNIO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA ENTRE CSPE E ANP
-

## **PALAVRA DO COMISSÁRIO GERAL**

A CSPE, em 2000, consolidou o seu papel enquanto órgão regulador e fiscalizador dos serviços de energia no Estado de São Paulo, cumprindo, portanto, a meta de governo de garantir, após a reestruturação do setor, padrões de qualidade na prestação dos serviços de distribuição de gás canalizado e de energia elétrica.

Em consonância com as decisões do PED – Programa Estadual de Desestatização, a CSPE conduziu o processo licitatório que resultou na Concessão [para Exploração dos Serviços de Distribuição](#) de Gás Canalizado – Área Sul, concluindo com absoluto êxito o modelo de concessões de gás canalizado, iniciado com a COMGÁS e seguido da área Noroeste.

Executou amplo programa de fiscalizações junto às concessionárias de energia elétrica, cumprindo as metas estabelecidas com a ANEEL e contribuindo para o aperfeiçoamento dos indicadores técnicos e comerciais das mesmas.

O programa de fiscalização de Pequenas Centrais Hidroelétricas ensejaram a regularização e recuperação de um grande número de unidades no Estado, tendo as informações obtidas sido utilizadas na edição do livro “Pequenas Centrais Hidrelétricas no Estado de São Paulo”, produto inédito que tem contribuído para as pesquisas desenvolvidas por universidade e demais interessados no assunto.

Destaco ainda a expressiva participação da CSPE no cenário regulatório brasileiro com especial destaque para o I Congresso Brasileiro de Regulação de Serviços Públicos Concedidos, realizado na Bahia em julho/2000.

O conhecimento por parte do consumidor, dos canais de atendimento da CSPE, resultou num salto de 787 para 5225 no número de reclamações, exigindo esforço das equipes técnicas e de atendimento na solução dos problemas junto às concessionárias.

Estes sucessos, o lugar granjeado no setor energético e a contribuição para a formação de um celeiro regulador brasileiro devem, indubitavelmente, ser também atribuídos ao pertinaz empenho do Conselho deliberativo da CSPE e apoio do Secretário de Estado de Energia, Dr. Mauro Guilherme Jardim Arce.

Aproveito a oportunidade para agradecer particularmente a todos colaboradores e servidores da CSPE pela dedicação e esforço no sentido da obtenção dos resultados tratados neste Relatório.

**Zevi Kann**

março/2001

## **CSPE – COMISSÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ENERGIA**

### **CSPE**

A Comissão de Serviços Públicos de Energia – CSPE, Agência Reguladora e Fiscalizadora dos Serviços de Energia Elétrica e Gás Canalizado do Estado de São Paulo, é uma entidade autárquica, criada pela Lei Complementar 833, de 17 de outubro de 1.997 e regulamentada pelo decreto nº 43.036, é vinculada à Secretaria de Estado de Energia, tendo iniciado suas atividades em 14/04/98.

A CSPE tem como Missão, ser instrumento de aperfeiçoamento do serviço público de energia, regulando e fiscalizando no Estado de São Paulo os serviços de distribuição de gás canalizado e as atividades de energia elétrica, por delegação da ANEEL.

A CSPE é composta por:

- Conselho Deliberativo
- Comissariado
- Chefia de Gabinete
- Diretoria Administrativa
- Grupo Técnico e de Concessões
- Grupo Comercial e de Tarifas
- Grupos de Fiscalização
- Ouvidoria
- Assessoria Técnica e Jurídica

## CONSELHO DELIBERATIVO DA CSPE

### **Presidente:**

Dr. Tamas Makray (Membro de livre escolha do Governador do Estado de São Paulo)

### **Membros:**

Dra. Ana Maria Gomes de Freitas (Representante dos Servidores da CSPE)

Dr. Antônio Carlos dos Santos Baltazar e Dr. Airton Ghiberti (até 21/09/2000)

(Representante dos Trabalhadores nas Empresas de Serviços de Energia Elétrica)

Dr. Eurico de Andrade Azevedo (Membro de livre escolha do Governador do Estado de São Paulo)

Dr. Francisco Romeu Landi (Membro de livre escolha do Governador do Estado de São Paulo)

Dr. Luiz Sutti (Representante da Sociedade Civil indicado pelos Conselhos de Consumidores das Empresas Distribuidoras de Energia Elétrica no Estado de São Paulo)

Dra. Maria Lumena Balaben Sampaio e Dra. Maria Stella Gregori (até 19/04/2000)

(Representante da Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON)

Dr. Nelson Vieira Barreira (Representante das Empresas de Energia Elétrica do Estado São Paulo)

Dr. Pedro Mahler (Representante da Federação do Comércio do Estado de São Paulo – FCESP)

Dr. Pio Gavazzi (Representante da Federação das Indústrias do Estado de São Paulo – FIESP)

Dr. Roberto Tavares Ledo (Representante dos Trabalhadores nas Empresas de Serviços Locais de Gás Canalizado)

Dr. Sérgio Bertocco (Representante das Empresas de Serviços de Gás Canalizado do Estado de São Paulo)

Dr. Zevi Kann (Comissário Geral da Comissão de Serviços Públicos de Energia do Estado de São Paulo)

### **Secretaria:**

Dra. Maria Cristina Biselli Ferreira

---

A CSPE, em atenção ao disposto na Lei Complementar nº 833 e no Decreto nº 43.036, respectivamente, de 17 de outubro de 1997 e 14 de abril de 1998, que estabelecem as condições para provimento dos membros do Conselho Deliberativo desta Comissão de Serviços Públicos de Energia – CSPE, procedeu, em 15.09.2000, eleição para a designação do representante dos servidores da Comissão, em conformidade com os termos do parágrafo 2º do artigo 12 do Decreto-lei Complementar nº 7, de 06 de novembro de 1969, com a redação dada pela Lei Complementar nº 417, de 22 de outubro de 1985. O mandato previsto é de dois anos, permitido-se uma única recondução, pelo prazo de quatro anos, conforme estabelecido no artigo 1º das disposições transitórias da Lei Complementar nº 833/97.

O processo eletivo, conduzido por uma Comissão Eleitoral desta autarquia estadual, teve a participação de todos os 40 empregados lotados nesta Comissão, que elegeram por votação direta a Sra. Ana Maria Gomes de Freitas, servidora da CSPE.

## **COMISSARIADO**

Dr. ZEVI KANN  
Comissário Geral

Dr. FERNANDO AMARAL DE ALMEIDA PRADO JÚNIOR  
Comissário Chefe do Grupo Comercial e de Tarifas

Dr. CARLOS MÁRCIO VIEIRA TAHAN e Dr. MARCOS ROBERTO GOUVÊA  
Comissário Chefe do Grupo Técnico e de Concessões

Através do Decreto do Exmo. Sr. Governador do Estado de São Paulo de 13/04/2000, foram reconduzidos a partir de 15/04/2000, nos termos do artigo 9 da Lei Complementar, os Comissários: Dr. Zevi Kann - Comissário Geral, Dr. Fernando Amaral de Almeida Prado Júnior - Comissário Chefe do Grupo Comercial e de Tarifas e Dr. Marcos Roberto Gouvêa - Comissário Chefe do Grupo Técnico e de Concessões, por um mandato de 04 anos.

Em 07/11/2000, por Decreto do Exmo. Sr. Governador do Estado de São Paulo, em razão do pedido de exoneração do Dr. Dr. Marcos Roberto Gouvêa, foi nomeado para o cargo de Comissário Chefe do Grupo Técnico e de Concessões, o Dr. Carlos Márcio Vieira Tahan

## PRINCIPAIS REALIZAÇÕES DE 2000

### CONCESSÃO PARA EXPLORAÇÃO DOS SERVIÇOS DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS CANALIZADO NA ÁREA SUL DO ESTADO DE SÃO PAULO

No dia 31 de maio de 2000, no Palácio dos Bandeirantes, o Estado de São Paulo, através da CSPE, assinou o Contrato de Concessão que outorgou a exploração dos serviços de distribuição de gás canalizado na Área Sul do Estado, para a Gas Natural São Paulo Sul S.A..

Completou-se assim com sucesso absoluto o processo de outorga de Concessão de Distribuição de Gás canalizado para todo o território do Estado de São Paulo.



### ISO 9002

A CSPE, na busca da excelência na prestação do serviço público de regulação e fiscalização, concluiu em março de 2000, o processo de Implantação de Sistema da Qualidade, com a Certificação ISO 9002 no processo de “Fiscalização da Qualidade do Fornecimento de Energia Elétrica com Base nos Indicadores de Desempenho”.

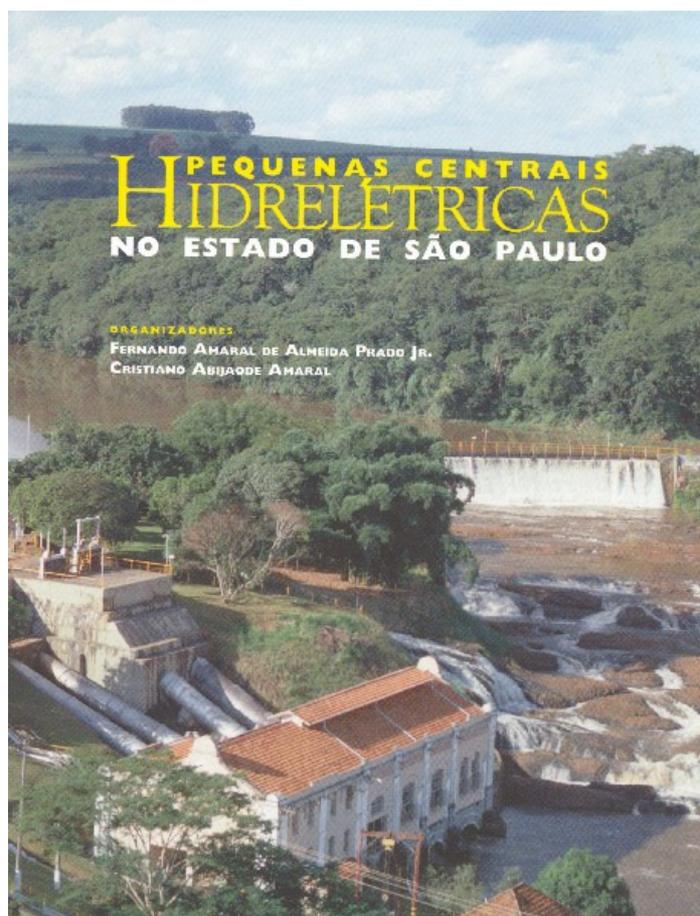


Os Indicadores de Desempenho consistem em índices que avaliam a qualidade do fornecimento de energia elétrica prestada pelas concessionárias distribuidoras no Estado de São Paulo. A Entidade Certificadora que recomendou a certificação, foi a *Germanischer Lloyd Certification -GLC*.

Desta forma a CSPE torna-se a primeira Agência Reguladora do País a obter a Certificação ISO 9002, que a coloca na vanguarda dos serviços de fiscalização do setor elétrico.

## LIVRO PEQUENAS CENTRAIS HIDRELÉTRICAS

Em 03 de maio de 2000, a CSPE em parceria com a ANEEL lançou o livro "Pequenas Centrais Hidroelétricas no Estado de São Paulo". A publicação tem uma abordagem



técnica e histórica das PCH's do Estado de São Paulo, cujo conteúdo foi fruto do trabalho realizado durante o processo de fiscalização e de regularização de concessões e autorizações destes empreendimentos hídricos, no período de 1998 e 1999.

O livro apresenta 94 Pequenas Centrais Hidroelétricas com as características mais importantes de cada um dos empreendimentos, acompanhado de uma ficha com os dados técnica, ilustração sobre o arranjo das estruturas de concreto e muros de terra, e mapa de localização das PCH's no Estado. O panorama histórico, a legislação básica, a evolução dos critérios de planejamento das PCH's, os recursos hídricos, o meio ambiente, os componentes elétricos e hidromecânicos, são outros temas abordados na publicação.

Este livro representa um marco histórico em publicações do setor hidroelétrico.

## **ENERGIA ELÉTRICA – ATIVIDADES E REALIZAÇÕES**

### **FISCALIZAÇÃO TÉCNICO-COMERCIAL**

Na busca da garantia da qualidade do fornecimento e dos serviços prestados pelas concessionárias, durante o ano de 2000, a fiscalização técnico-comercial da CSPE realizou 60 fiscalizações nas 13 distribuidoras de energia do Estado de São Paulo, gerando 559 não conformidades, determinações e recomendações que abordaram os seguintes assuntos:

Procedimentos de coleta, apuração e controle dos indicadores de qualidade do produto e do serviço constantes do Contrato de Concessão;

- ✓ Atendimento às solicitações dos clientes (ligação, religação, ressarcimento por queimas em aparelhos elétricos, reclamação de nível de tensão);
- ✓ Processos utilizados para o cálculo da participação financeira;
- ✓ Programa de manutenção de redes de distribuição, subestações e linhas de subtransmissão e
- ✓ Procedimentos para assegurar a segurança de redes e linhas em relação à terceiros.

#### **Termos de notificação e relatórios, referentes à fiscalização técnica e comercial, emitidos no ano de 2000**

Os Relatórios e os Termos de Notificação em número de 54, emitidos no ano de 2000 como resultado das ações fiscalizatórias, originaram 311 Não - Conformidades, 172 Determinações e 76 Recomendações, conforme detalham as tabelas a seguir:

### PROCESSO DE FISCALIZAÇÃO TÉCNICA DE 2000

Concessionárias	Não Conformidades	Determinações	Recomendações
Eletropaulo Metropolitana Eletricidade de São Paulo S/A	42	29	15
Bandeirante Energia S/A	12	9	15
Companhia Paulista de Força e Luz - CPFL	31	18	19
Elektro Eletricidade e Serviços S/A	22	14	9
Empresa de Eletricidade Vale Paranapanema	-	-	-
Caiuá Serviços de Eletricidade S/A	11	2	1
Empresa Elétrica Bragantina	2	1	-
Companhia Nacional de Energia Elétrica	9	-	-
Companhia Paulista de Energia Elétrica	4	3	-
Companhia Sul Paulista de Energia	11	3	-
Companhia Jaguari de Energia	-	-	1
Companhia Luz e Força de Mococa	1	-	-
Companhia Luz e Força Santa Cruz	5	-	-

### PROCESSO DE FISCALIZAÇÃO COMERCIAL DE 2000

Concessionárias	Não Conformidades	Determinações	Recomendações
Eletropaulo Metropolitana Eletricidade de São Paulo S/A	8	7	2
Bandeirante Energia S/A	11	6	3
Companhia Paulista de Força e Luz - CPFL	22	10	1
Elektro Eletricidade e Serviços S/A	26	11	3
Empresa de Eletricidade Vale Paranapanema	5	3	-
Caiuá Serviços de Eletricidade S/A	9	8	1
Empresa Elétrica Bragantina	7	5	1
Companhia Nacional de Energia Elétrica	29	19	2
Companhia Paulista de Energia Elétrica	2	1	1
Companhia Sul Paulista de Energia	8	2	-
Companhia Jaguari de Energia	10	6	1
Companhia Luz e Força de Mococa	5	4	-
Companhia Luz e Força Santa Cruz	19	11	1

**Nota:** Existe um conjunto de 64 determinações gerais, que se referem à prestação de contas, quanto ao cumprimento de determinações e recomendações técnicas e comerciais, constantes do relatório de fiscalização, não contabilizadas nas tabelas acima.

Os principais enfoques das fiscalizações no ano de 2000 são mostrados a seguir:

<b>TABELA DE FISCALIZAÇÕES POR ASSUNTO</b>					
<b>CONCESSIONÁRIAS</b>	<b>Programas de Manutenção de Subestações e Linhas</b>	<b>Programas de Manutenção de Rede de Distribuição</b>	<b>Atendimento Comercial</b>	<b>Apuração de Indicadores de Qualidade</b>	<b>Outros</b>
<b>Eletropaulo Metropolitana Eletricidade de São Paulo S/A</b>	1	9	2	2	1
<b>Bandeirante Energia S/A</b>	1	2	2	3	2
<b>Companhia Paulista de Força e Luz - CPFL</b>	1	2	2	3	
<b>Elektro Eletricidade e Serviços S/A</b>	2	1	2	2	
<b>Empresa Elétrica Bragantina</b>		1	1	2	
<b>Companhia Jaguari de Energia</b>			1	1	
<b>Empresa de Eletricidade Vale Paranapanema</b>			1		
<b>Caiuá Serviços de Eletricidade S/A</b>			1	1	
<b>Companhia Luz e Força Santa Cruz</b>			1	1	
<b>Companhia Nacional de Energia Elétrica</b>			1	1	
<b>Companhia Paulista de Energia Elétrica</b>		1		1	
<b>Companhia Sul Paulista de Energia</b>		1		1	
<b>Companhia Luz e Força de Mococa</b>		1		1	

A equipe também acompanhou o cumprimento das não conformidades, determinações e recomendações referentes às fiscalizações de 1999.

Considerando o percentual de cumprimento por empresa, temos a seguinte situação:

<b>Empresa</b>	<b>Não Conformidade Regularizada</b>	<b>Determinação Cumprida</b>
<b>Eletropaulo</b>	69.2%	65.0%
<b>Bandeirante</b>	76.2%	86.7%
<b>CPFL</b>	100.0%	100.0%
<b>Elektro</b>	80.0%	85.7%
<b>Bragantina</b>	100.0%	100.0%
<b>Caiua</b>	100.0%	100.0%
<b>Jaguari</b>	100.0%	50.0%
<b>Mococa</b>	89.5%	57.1%
<b>Nacional</b>	92.9%	33.3%
<b>Paulista</b>	95.0%	60.0%
<b>Santa Cruz</b>	100.0%	100.0%
<b>Sul Paulista</b>	100.0%	100.0%
<b>Vale</b>	100.0%	100.0%
<b>Total</b>	91.2%	81.0%

As demais não conformidades ou determinações ainda não plenamente atendidas, referem-se as ações em andamento.

## **FISCALIZAÇÃO ECONÔMICA, FINANCEIRA E CONTÁBIL**

A Fiscalização Econômica, Financeira e Contábil compreende a verificação do cumprimento da legislação societária e da específica do Setor de Energia, quer de energia elétrica quer de gás canalizado, em especial no que preceituam os Planos de Contas do Serviço Público de Energia Elétrica e o de Distribuição de Gás Canalizado. Também compreende a observância ao que determina a legislação de concessão de serviços públicos, os respectivos contratos de concessão e resoluções da Agência Nacional de Energia.

Para consecução das suas atividades, o Grupo Econômico e Financeiro mantém permanente monitoramento das informações contábeis das concessionárias de distribuição de energia elétrica e de gás canalizado do Estado de São Paulo, processando e analisando e os dados dos balancetes mensais padronizados, bem acompanhando as informações oficiais e demais notícias que são veiculadas na imprensa.

As atividades de fiscalização do Grupo Econômico e Financeiro estão sendo objeto de análises para efeito de certificação de qualidade ISO 9002.

No ano de 2000 o Grupo Econômico e Financeiro realizou as seguintes tarefas:

- ✓ Fiscalização contábil, econômica e financeira nas 13 concessionárias de distribuição de Energia Elétrica do Estado, compreendendo o cumprimento das obrigações legais, societárias e específicas do Setor Elétrico.
- ✓ Implantação inicial dos procedimentos operacionais internos de fiscalização contábil, econômica e financeira, para efeito de certificação de qualidade ISO 9002.
- ✓ Desenvolvimento e implantação de sistema eletrônico de dados para análise econômica e financeira das concessionárias de energia elétrica, a partir dos Relatórios de Informações Trimestrais – RITs elaborados pelas concessionárias e nos repassados pela Superintendência Econômica e Financeira – SFF da ANEEL.
- ✓ Desenvolvimento e implantação do Sistema de Informações Econômico-Financeiras – Gás – SIEF, para análise das informações econômicas e financeiras das empresas distribuidoras de gás canalizado do Estado, a partir dos Balancetes Mensais Padronizados encaminhados pelas concessionárias, e elaborado em conformidade com o Plano de Contas definido e implantado pela CSPE.
- ✓ Estabelecimento e publicação dos procedimentos para contabilização dos bens integrantes do ativo imobilizado das concessionárias de distribuição de gás canalizado, bem como para envio das informações mensais (Balancete Mensal Padronizado - BMP) e trimestrais (Relatórios de Informações Padronizadas Trimestrais - RIP) a SPE.

### Fiscalização Econômica, Financeira e Contábil

Concessionária Energia Elétrica	Resultado da Fiscalização		
	RC	NC	DT
<b>Bandeirante</b>	1	-	3
<b>Bragantina</b>	-	1	2
<b>Caiuá</b>	1	1	-
<b>CPFL</b>	2	-	5
	-	-	1
<b>Elektro</b>	-	4	8
<b>Eletropaulo</b>	1	1	2
<b>Jaguari</b>	-	-	3
	-	-	1
<b>Mococa</b>	1	-	2
	-	-	1
<b>Nacional</b>	-	-	2
<b>Paulista de Energia</b>	-	-	4
<b>Santa Cruz</b>	-	-	-
<b>Sul Paulista</b>	-	-	3
<b>Vale Paranapanema</b>	1	3	4
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>41</b>

### INDICADORES DE QUALIDADE

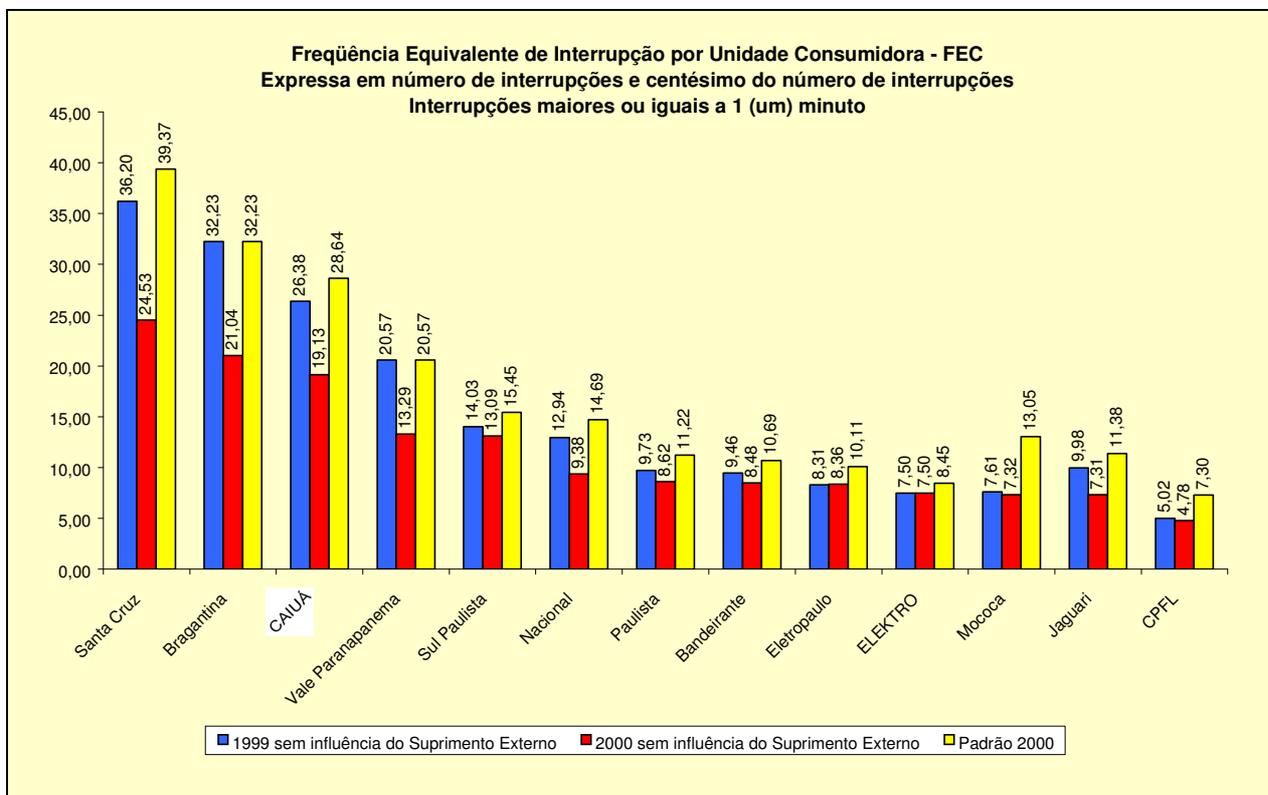
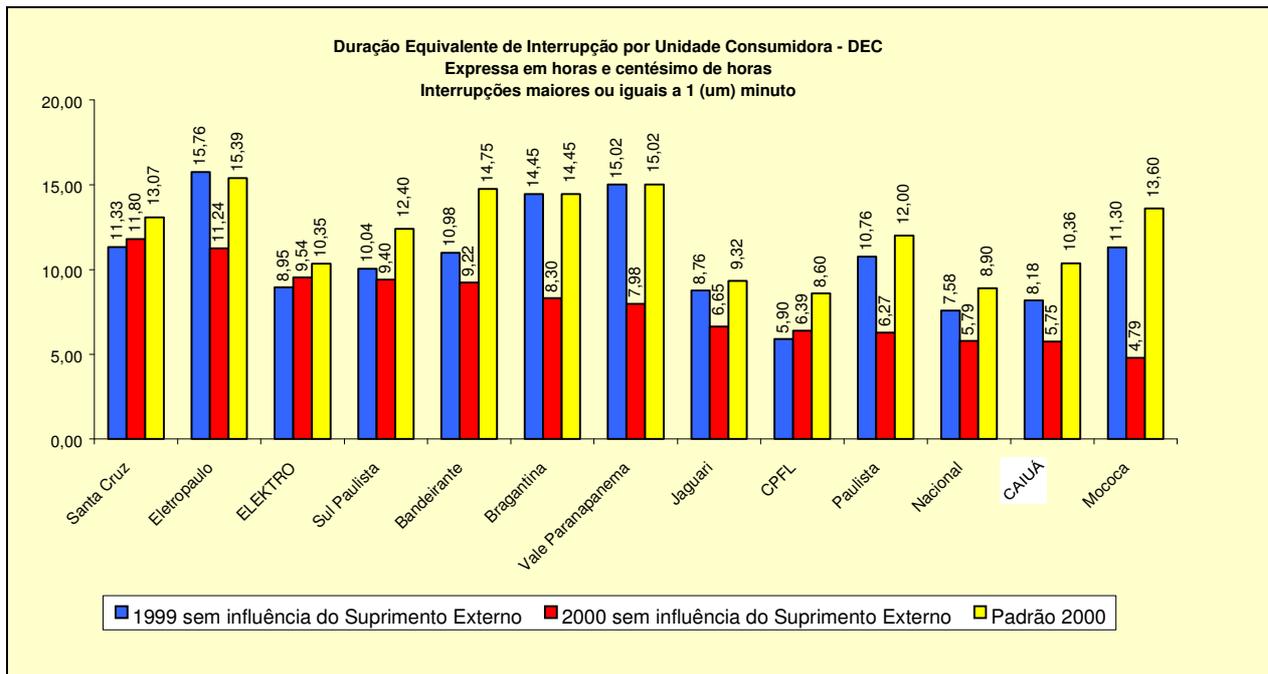
No âmbito do Acompanhamento e Controle dos Indicadores de Qualidade, em seu trabalho contínuo e permanente, a CSPE, no ano de 2000 emitiu Termos de Notificações (TN's) para as Concessionárias de Distribuição de Energia Elétrica do Estado de São Paulo, em função de alguma transgressão dos indicadores aos padrões estabelecidos para o ano de 1999.

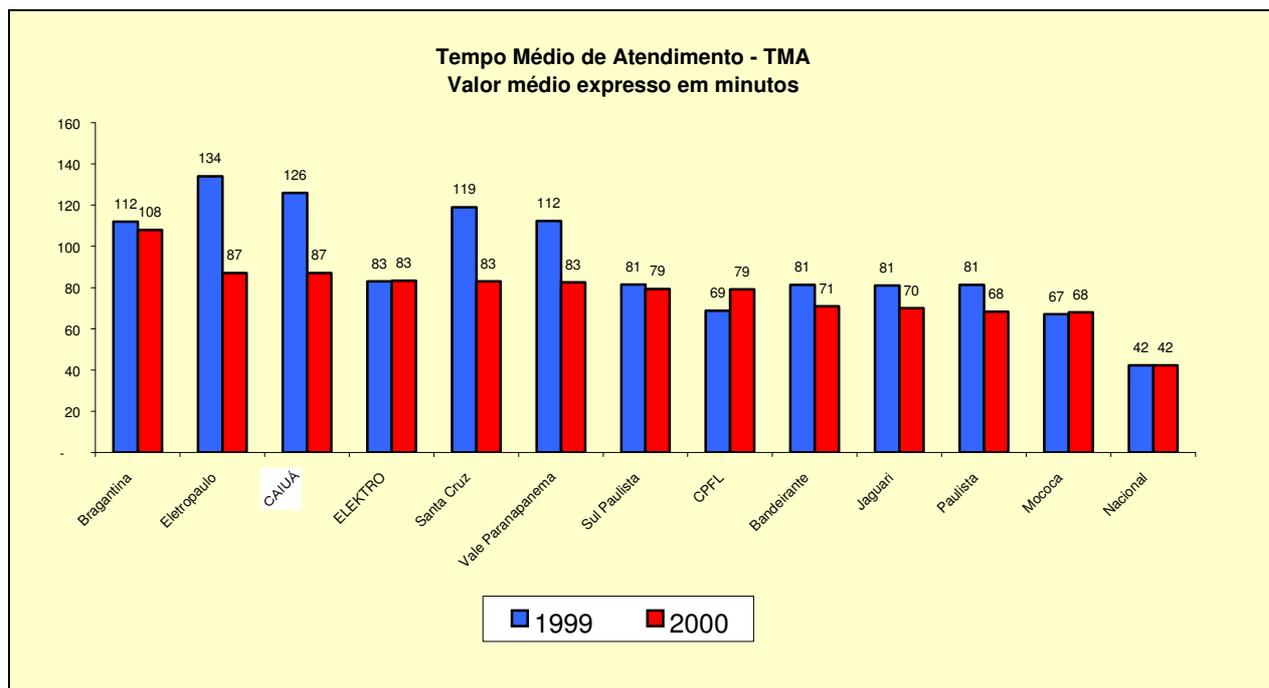
O resultado, após a análise criteriosa de todas as justificativas apresentadas pelas Concessionárias, foi:

- 2 (duas) Concessionárias tiveram as penalidades substituídas pelos Termo de Ajustamento de Conduta (TAC);
- 4 (quatro) Concessionárias tiveram parte da penalidade substituída pelo TAC e parte resultaram em Autos de Infração (AI).

O Termo de Ajustamento de Conduta (TAC), trata-se de um instrumento jurídico inovador, criativo e pró-ativo onde se privilegia exigência do cumprimento de metas para melhoria da qualidade, por parte da empresa que transgrediu padrões de qualidade.

A partir da observação da evolução dos indicadores DEC e FEC, que caracterizam a duração e a frequência médias das interrupções de fornecimento, dos indicadores TMA e FMA, que expressam o tempo e a frequência médios de atendimento de serviço de emergência, pode-se constatar uma melhoria de qualidade do serviço.





## EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

A CSPE tem atuação no processo de análise e aprovação do Programa Anual de Combate ao Desperdício de Energia Elétrica (PACDEE) e no processo de acompanhamento, controle e fiscalização do PACDEE.

Na avaliação dos Programas é verificado, principalmente o seu enquadramento quanto ao objetivo e escopo dos projetos, recursos alocados, abrangência, metas e benefícios, prazos e custos, metodologia de cálculos das metas e a conformidade com o Manual de Orientação para a elaboração dos Programas.

A aprovação do Programa pela ANEEL formaliza o atendimento às prescrições de seu contrato de concessão pela concessionária, quanto ao planejamento anual de suas ações de conservação de energia elétrica e à previsão de implementação.

As principais atividades exercidas foram de análise, avaliação, acompanhamento, controle e fiscalização dos projetos que fazem parte do Programa Anual de Combate ao Desperdício de Energia Elétrica (PACDEE), das treze (13) Concessionárias Distribuidoras de energia elétrica no Estado de São Paulo que, conforme estabelecidos nos Contratos de Concessão devem aplicar, no mínimo, 0,9 % da receita operacional anual apurada no ano anterior para promover o desenvolvimento de ações com o objetivo de incrementar a eficiência no uso e na oferta de energia elétrica.

No ano de 2000, foram feitas as fiscalizações do PACDEE referente ao ciclo 98/99 das concessionárias Bandeirante, CPFL, Elektro e Eletropaulo (total de 52 projetos), aprovados por resoluções da ANEEL, com o objetivo de verificar o cumprimento das metas físicas e financeiras dos projetos tanto na categoria Uso Final como na de

Oferta. Também foram feitas as análises do PACDEE do ciclo 99/00 apresentadas pelas empresas já citadas e outras nove empresas (Bragantina, Caiuá, Jaguari, Mococa, Nacional, Paulista, Sul Paulista, Santa Cruz e Vale Paranapanema) totalizando 118 projetos, com investimentos previstos na ordem de 88 milhões, para a análise do enquadramento do projeto quanto ao objetivo e escopo, recursos alocados, abrangência, metas e benefícios, prazos e custos, e metodologia de cálculos das metas, conforme determina o Manual para elaboração do PACDEE, da ANEEL.

### PROGRAMA DE EFICIÊNCIA ENERGÉTICA – CICLO 1999/2000

Concessionária	Projetos Uso Final	Projetos Oferta	Total de Proj.	Total do Investimento	Energia Economizada	Demanda Evitada	Nota
	(R\$ mil)	(R\$ mil)		(R\$ mil)	(MWh/ano)	(kW)	
BANDEIRANTE	4.709,68	12.104,19	20	16.813,87	31	18	(1)
BRAGANTINA	205,10	277,58	4	482,68	3	1	(2)
CAIUÁ	349,24	501,40	9	850,60	11	4	(2)
CNEE	98,92	256,97	2	355,89	1		(2)
CPEE	62,12	168,20	4	230,32	1		(1)
CPFL	5.430,00	13.972,41	20	19.402,41	121	34	(1)
CSPE	82,57	1.269,40	4	1.351,97	5	1	(1)
ELEKTRO	2.654,67	6.977,98	16	9.632,65	62	18	(2)
ELETROPAULO	11.760,00	25.553,00	17	37.313,00	122	37	(2)
JAGUARI	259,50	0,00	2	259,50	1		(2)
MOCOCA	76,45	82,33	3	158,78	1		(2)
SANTA CRUZ	171,48	569,70	6	741,18	2		(2)
VALE PARANAPANEMA	299,67	337,61	11	637,28	2	1	(2)
<b>Total</b>	<b>26.159,40</b>	<b>62.070,40</b>	<b>118</b>	<b>88.230,00</b>	<b>371.108</b>	<b>119.872</b>	

- (1) Programas em análise pela ANEEL/PROCEL/CSPE ou em revisão pelas concessionárias  
 (2) Programas Aprovados

Em agosto de 2000, a CSPE em conjunto com a U.S. Agency for International Development – USAID e o Institute of International Education-IIE, promoveram o Seminário “EFICIÊNCIA ENERGÉTICA NAS INDÚSTRIAS - CONTRATO DE PERFORMANCE - Uma maneira de reduzir desperdícios e custos”. A realização do Seminário contou com o apoio do Centro de Estudos em Regulação e Qualidade de Energia-ENERQ, vinculado à Escola Politécnica da Universidade de São Paulo. Este Seminário teve o objetivo de apresentar às empresas a legislação vigente no Brasil e as obrigações das concessionárias em aplicar recursos previstos no contrato de concessão, visando contribuir para maior eficiência, redução de custos e identificação de novas oportunidades de negócios no campo da energia.

## PESQUISA E DESENVOLVIMENTO

Os Programas Anuais de Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico (P&D) realizados pelas empresas de distribuição e geração de energia elétrica do Estado de São Paulo, cumprem compromissos assumidos nos Contratos de Concessão, e devem aplicar, no mínimo, 0,5% e 0,25%, respectivamente, da Receita Operacional Anual apurada no ano fiscal anterior em atividades de P&D.

As atividades realizadas pela CSPE no ano 2000 referentes aos Programas Anuais de P&D, englobaram o apoio no processo de aprovação, e o acompanhamento e fiscalização nos cumprimentos das metas físicas e financeiras dos projetos que compõem os Programas de P&D dos ciclos 1999/2000 e 1998/1999, respectivamente.

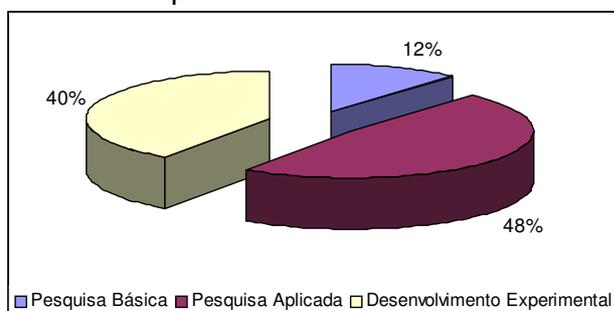
### Programas Anuais de P&D – Ciclo 1999/2000

Os programas de P&D – Ciclo 1999/2000, consistiu em, apoio técnico na elaboração, análise e avaliação do processo de aprovação dos Programas P&D – Ciclo 1999/2000. Foram aprovados 15 Programas das empresas de distribuição e geração de energia elétrica totalizando 52 projetos e investimentos da ordem de R\$ 11,5 milhões.

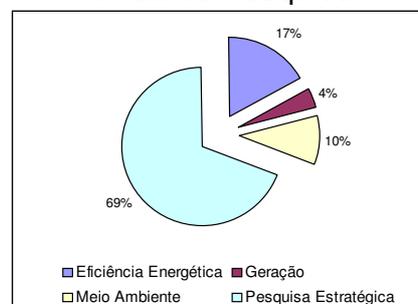
#### Resumo dos Programas de P&D – Ciclo 1999/2000

Empresa	Nº Proj.	Valor Programa (R\$)
Eletropaulo Metropolitana Eletricidade de São Paulo S.A.	9	4.066.025,00
Cia. Paulista de Força e Luz	8	2.173.439,00
Elektro Eletricidade e Serviços	7	1.062.468,00
Bandeirante Energia S.A.	12	2.155.271,40
Cia Luz e Força Santa Cruz	1	76.880,40
Caiuá Serviços de Eletricidade S.A.	1	81.482,00
Empresa Elétrica Braçantina	1	53.049,00
Cia Nacional de Energia Elétrica	1	39.550,00
Empresa de Eletricidade Vale Paranapanema S.A.	1	65.390,00
Cia Paulista de Energia Elétrica	1	24.909,03
Cia Sul Paulista de Energia	1	33.107,21
Cia Jaguari de Energia	1	29.039,57
Cia Luz e Força de Mococa	1	17.780,19
Cia de Geração de Energia Elétrica Paranapanema	6	788.448,52
Cia de Geração de Energia Elétrica Tietê	6	896.842,00
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>11.563.681,32</b>

Tipo de Atividades de P&D



Temas de Pesquisa



## Fiscalização dos Programas Anuais de P&D – Ciclo 1998/1999

Durante o ano 2000 a CSPE realizou 12 fiscalizações técnicas e das metas financeiras dos programas das empresas Eletropaulo, CPFL, Elektro e Bandeirante, tendo como resultado o seguinte:

**Metas Físicas:** foi verificado o cumprimento das metas físicas de 19 projetos, de todas as não-conformidades (10) e determinações (04), que foram regularizadas e cumpridas pelas empresas.

**Metas Financeiras:** caracterizou-se pela verificação dos gastos previstos e realizados, através dos termos de referência e do sistema de serviço em curso, nos termos do Plano de Contas do Serviço Público de Energia Elétrica, específico para cada um dos projetos de P&D. As empresas com investimentos realizados a menores dos valores previstos, deverão aplicar a diferença na apresentação dos próximos Programas de P&D. O quadro abaixo apresenta os montantes de investimentos definidos e aprovados pela ANEEL correspondentes a 29 projetos que fizeram parte dos programas das empresas acima referidas.

Gastos previstos nos Programas de P&D – Ciclo 1998/1999

<b>Empresa</b>	<b>Valor previsto (R\$)</b>
Eletropaulo	3.672.420
CPFL	1.800.800
Elektro	905.707
Bandeirante	1.869.862
<b>Total</b>	<b>8.248.789,00</b>

## REGULAMENTAÇÃO DE COOPERATIVAS DE ELETRIFICAÇÃO RURAL

As cooperativas de eletrificação rural (CER) são agentes presentes no setor elétrico brasileiro desde a década de 40, contribuindo de modo significativo para o desenvolvimento das regiões rurais onde atuam. Através da eletrificação rural, é possível a melhoria da qualidade de vida do homem do campo, que passa a ter acesso a formas modernas de energia, para uso em casa e no aumento da produção agrícola.

Inicialmente formada por pioneiros, que se reuniram para viabilizar a eletrificação de suas propriedades, o crescimento do mercado causado pelo adensamento populacional e a rápida urbanização acabaram mudando o perfil de atuação de algumas dessas cooperativas, tornando-as possuidoras de características semelhantes às concessionárias. Ao mesmo tempo, começaram a surgir interferências mútuas entre redes de distribuição de cooperativas e concessionárias, ocasionando conflitos entre os diversos agentes.

Assim, tornou-se necessária a realização de um processo de regularização das CER's, onde o papel reservado pode ser: continuar legalmente enquadradas como autorizadas, isto é, consumidores que possuem instalações para seu uso privativo ou atuar como prestadoras de serviço público, sob a forma de permissionárias.

No estado de São Paulo, a CSPE, dentro do convênio de cooperação com a ANEEL, está conduzindo o processo de regularização das CER's, junto às 17 Cooperativas atuantes na prestação do serviço de energia elétrica, que atendem a cerca de 45.000 consumidores em várias regiões do estado.

Durante o ano de 2000, em continuidade ao trabalho realizado em 1999, que envolveu a inspeção e elaboração de relatórios técnicos sobre a situação de cada Cooperativa de Eletrificação Rural paulista, a CSPE procedeu à instrução dos processos administrativos de regularização e à elaboração de pareceres técnicos de enquadramento. Especial atenção foi dada a compatibilização das áreas de atuação entre as cooperativas e as concessionárias, tendo sido efetuadas mais de 30 reuniões de mediação entre os diversos agente. No ano 2000 foram estabelecidos Termos de Acordo para 7 cooperativas, cujos processos de regularização estão em fase final. As demais cooperativas terão seus processos continuados em 2001.

Cooperativa	Nome	Município Sede	Número de Consumidores
<b>CEDRAP</b>	Cooperativa de Eletrificação e Desenvolvimento Rural do Alto Paraíba Ltda.	Paraibuna	1902
<b>CEDRI</b>	Cooperativa de Energização e Desenvolvimento Rural do Vale do Itariri	Itariri	1296
<b>CEMIRIM</b>	Cooperativa de Eletrificação e Desenvolvimento da Região de Mogi Mirim	Mogi Mirim	4680
<b>CERFRA</b>	Cooperativa de Eletrificação e Desenvolvimento da Região de Franca	São José da Bela Vista	870
<b>CERIM</b>	Cooperativa Agrícola Mista e de Eletrificação Rural Itu-Mairinque	Mairinque	4315
<b>CERIPA</b>	Cooperativa de Eletrificação Rural de Itaí-Parapanema-Avaré	Itaí	4456
<b>CERIS</b>	Cooperativa de Eletrificação Rural da Região de Itapeçerica da Serra	Itapeçerica da Serra	2741
<b>CERMC</b>	Cooperativa de Eletrificação Rural de Mogi das Cruzes	Mogi das Cruzes	1296
<b>CERMESO</b>	Cooperativa de Eletrificação Rural da Média Sorocabana	Manduri	837
<b>CERNHE</b>	Cooperativa de Energização e Desenvolvimento Rural de Novo Horizonte Ltda.	Novo Horizonte	1812
<b>CEROC</b>	Cooperativa de Eletrificação Rural da Região de Osvaldo Cruz	Osvaldo Cruz	1413
<b>CERPAL</b>	Cooperativa de Eletrificação Rural da Região de Palmital	Palmital	955
<b>CERPRO</b>	Cooperativa de Eletrificação Rural da Região de Promissão	Promissão	1012
<b>CERRP</b>	Cooperativa de Eletrificação Rural da Região de São José do Rio Preto	São José do Rio Preto	2294
<b>CERT</b>	Cooperativa De Eletrificação Rural da Região de Tupã	Tupã	1294
<b>CERVAM</b>	Cooperativa de Energização e de Desenvolvimento Rural do Vale do Mogi	Porto Ferreira	1771
<b>CETRIL</b>	Cooperativa de Eletrificação e Telefonia Rurais de Ibiúna Ltda.	Ibiúna	8769

## **FISCALIZAÇÃO DE PCH's E PCT's**

No campo das pequenas centrais hidroelétricas (PCH's) e pequenas centrais térmicas (PCT's), dando continuidade ao programa de fiscalização e dos processos de regularização das concessões, autorizações e registros, foram realizadas inspeções, respectivamente, de 81 PCH's e de 135 PCT's em 2000.

### **Pequenas Centrais Hidrelétricas – PCHs**

Durante o ano de 2000, das 81 PCH's fiscalizadas, algumas foram fiscalizadas pela primeira, enquanto outras representavam retorno de fiscalização para verificação do cumprimento das Determinações e Recomendações, conforme os TN's (Termos de Notificação) emitidos após a visita de fiscalização anterior.

A potência instalada das PCH's cadastradas no Estado de São Paulo soma cerca de 630.000 kW, considerando os empreendimentos em operação e os que estão desativados.

Em 03 de maio de 2000, a CSPE em parceria com a ANEEL lançou o livro "Pequenas Centrais Hidroelétricas no Estado de São Paulo". A publicação tem uma abordagem técnica e histórica das PCH's do Estado de São Paulo, cujo conteúdo foi fruto do trabalho realizado durante o processo de fiscalização e de regularização de concessões e autorizações destes empreendimentos hídricos, no período de 1998 e 1999. Este livro representa um marco histórico em publicações do setor hidroelétrico.

### **Pequenas Centrais Termelétricas – PCTs**

Com relação as PCT's, a CSPE tem atuado como órgão facilitador para o processo de regularização de usinas termelétricas junto a ANEEL.

A CSPE preparou manuais de orientação para obtenção de regularização de centrais de geração termelétrica. Desta forma, a CSPE disponibiliza às empresas em situação irregular, os documentos denominados: "Manual de orientação para obtenção de Registro" indicado para PCT's com até 5.000 kW e o "Manual de orientação para obtenção de Autorização" indicado para PCT's com mais de 5.000 kW de potência instalada ou para Produtores Independentes de Energia de qualquer capacidade.

Alem da preparação dos manuais, a CSPE tem atendido as consultas das empresas nos procedimentos para a regularização. Estas atividades permitiram a regularização de mais de 115 usinas regularizadas no Estado de São Paulo, conforme a Resolução 112, de 18 de Maio de 1999 da ANEEL.

Paralelamente, a Comissão de Serviços Públicos de Energia, tem participado de fiscalização e cadastramento de PCT's. Até o final de 2000, este trabalho permitiu o cadastramento de mais de 180 usinas termelétricas em operação no Estado de São Paulo, totalizando cerca de 1.580.000 kW de potência instalada. Pouco mais de 50% desta potência é gerada por empresas do setor sucro-alcooleiras, que utilizam o bagaço de cana como principal combustível.

## **ATIVIDADES DE REGULAÇÃO COMPLEMENTAR**

Sob a denominação genérica de atividades de regulação complementar, a CSPE desenvolveu inúmeras atividades em conjunto com as equipes técnicas da ANEEL.

Entre as mais relevantes podemos citar:

- ✓ Participação ativa na redefinição dos conjuntos de unidades consumidoras e estabelecimento de metas para as 13 (treze) Concessionárias Distribuidoras de Energia Elétrica do Estado de São Paulo, em cumprimento ao estabelecido na Resolução 024-ANEEL de 27 de janeiro de 2000;
- ✓ Participação da minuta de Resolução de Conformidade de Tensão, a partir da experiência adquirida na análise das medições de tensões realizadas pelas concessionárias do Estado de São Paulo, em cumprimento às obrigações contratuais;
- ✓ Participação da minuta de Resolução de Atendimento às Ocorrências de Caráter Emergencial, também baseada na experiência adquirida no controle dos indicadores de Atendimento previstos nos Contratos de Concessão.

## **GÁS CANALIZADO – ATIVIDADES E REALIZAÇÕES**

### **REGULAÇÃO**

As atividades da CSPE, no exercício de 2000, no que toca aos serviços de distribuição de gás canalizado no Estado de São Paulo, compreenderam, além da regulação, controle e fiscalização, a realização de licitações para outorgas de concessões.

Os regulamentos publicados, durante o exercício de 2000, foram os que se seguem:

- ✓ Portarias estabelecendo reajustes tarifários: 02 portarias;
- ✓ Regulando sobre projeto de qualidade: 01 Portaria;
- ✓ Portarias dispendo sobre a atualização dos níveis das tarifas tetos da COMGÁS: 04 portarias;
- ✓ Dispendo desconto de tarifas para o setor comercial: 01
- ✓ Reclassificação de segmento de usuário: 01 Portaria;
- ✓ Elaboração de balancete e contabilização e controle de ativos: 02 Portarias;
- ✓ Dispendo sobre homologação de contratos de fornecimento: 21 Portarias;
- ✓ Dispendo sobre a taxa de fiscalização: 02 Portarias.

É também competência da CSPE, no âmbito do Estado de São Paulo, promover a indústria de gás, bem como a permanente divulgação e controle do cumprimento dos direitos e obrigações dos usuários e dos agentes dos serviços de distribuição de gás canalizado.

A CSPE emitiu, em 28/11/2000, a proposta de Portaria que regulamentará as Condições Gerais de Fornecimento dos Serviços de Distribuição de Gás Canalizado no Estado de São Paulo, que estabelece os direitos e obrigações dos Usuários e das Concessionárias, a serem observados na prestação e utilização do serviço público de distribuição de gás canalizado, constantes do Contrato de Concessão, Portarias e demais Regulamentos da CSPE.

### **CONCESSÃO DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS CANALIZADO NO ESTADO DE SÃO PAULO**

Licitação da Área Sul do Estado de São Paulo, compreendendo 93 municípios, que atualmente integram as regiões administrativas de Sorocaba e Registro. O vencedor da licitação foi a Gas Natural SDG S/A, com a oferta de R\$ 533,8 milhões, o que representou um ágio de 462% (recorde no setor de energia para pagamento à vista) sobre o preço mínimo fixado em 95 milhões. O Contrato de Concessão foi celebrado, em 31/05/2000, com a Concessionária, Gas Natural São Paulo Sul S/A, empresa constituída, nos termos do Edital da Licitação, com controle da licitante vencedora do certame licitatório.

## FISCALIZAÇÃO DAS ATIVIDADES DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS CANALIZADO NO ESTADO DE SÃO PAULO

### Fiscalização Econômica, Financeira e Contábil

A Fiscalização Econômica, Financeira e Contábil compreende a verificação do cumprimento da legislação societária e da específica do Setor de gás canalizado, em especial no que preceituam os Planos de Contas do Serviço Público de Distribuição de Gás Canalizado. Também compreende a observância ao que determina a legislação de concessão de serviços públicos, os respectivos contratos de concessão e portarias da Comissão de Serviços Públicos de Energia sobre o gás canalizado.

Os objetivos da fiscalização Econômica, Financeira e Contábil são:

- ✓ verificar, com relação aos aspectos econômico-financeiros, o cumprimento da legislação e regulamentos de distribuição de gás canalizado, e do Contrato de Concessão;
- ✓ verificar a adequação dos procedimentos para registro contábil das operações e elaboração das demonstrações financeiras, em cumprimento ao que determina os respectivos planos de contas contábil;
- ✓ avaliar a gestão e o desempenho econômico-financeiro da concessionária;
- ✓ analisar assuntos de interesse da fiscalização, identificados durante o processo de monitoramento permanente da concessionária;
- ✓ verificar a implementação das determinações e recomendações objeto de ações fiscalizatórias anteriores.

Para consecução das suas atividades, o Grupo Econômico e Financeiro mantém permanente monitoramento das informações contábeis das concessionárias de distribuição de gás canalizado do Estado de São Paulo, processando e analisando e os dados dos balancetes mensais padronizados, bem acompanhando as informações oficiais e demais notícias que são veiculadas na imprensa.

As atividades de fiscalização do Grupo Econômico e Financeiro estão sendo objeto de análises para efeito de certificação de qualidade ISO 9002.

Compete também ao Grupo Econômico e Financeiro acompanhar os preços de suprimento de gás adquirido pelas distribuidoras, analisar custos operacionais e realizar estudos para a efetivação de reajustes das tarifas e margens de distribuição de gás canalizado pelas concessionárias instaladas no Estado de São Paulo.

---

O Grupo Econômico Financeiro realiza também análise e acompanhamento dos contratos de fornecimento firmados pelas concessionárias de distribuição de gás canalizado com seus usuários

No ano de 2000 o Grupo Econômico e Financeiro realizou as seguintes tarefas:

- ✓ Fiscalização comercial na COMGÁS, referente à emissão de contratos de fornecimento de gás canalizado, compreendendo o cumprimento das obrigações estabelecidas no Contrato de Concessão e legislação específica da CSPE.
- ✓ Implantação inicial dos procedimentos operacionais internos de fiscalização contábil, econômica e financeira, para efeito de certificação de qualidade ISO 9002.

Desenvolvimento e implantação do Sistema de Informações Econômico- Financeiras – Gás – SIEF, para análise das informações econômica e financeiras das empresas distribuidoras de gás canalizado do Estado, a partir dos Balancetes Mensais Padronizados encaminhados pelas concessionárias, elaborado em conformidade com o Plano de Contas definido e implantado pela CSPE.

- ✓ Estabelecimento e publicação dos procedimentos para contabilização dos bens integrantes do ativo imobilizado das concessionárias de distribuição de gás canalizado, bem como para envio das informações mensais (Balancete Mensal Padronizado - BMP) e trimestrais (Relatórios de Informações Padronizadas Trimestrais - RIP) à CSPE.

Implantação dos procedimentos de acompanhamento mensal de compra e venda de gás canalizado pelas concessionárias instaladas do Estado de São Paulo.

- ✓ Execução das atividades relacionadas ao estabelecimento dos reajustes das tarifas de distribuição de gás canalizado, tendo efetivado o 1º processo de reajuste após a vigência dos novos contratos de concessão.

Concessionária Gás Natural Canalizado	Resultado da Fiscalização		
	RC	NC	DT
<b>COMGÁS</b>	1	3	2
<b>Gás Brasileiro</b>	-	-	-
<b>Gas Natural SPS</b>	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>



## OUVIDORIA

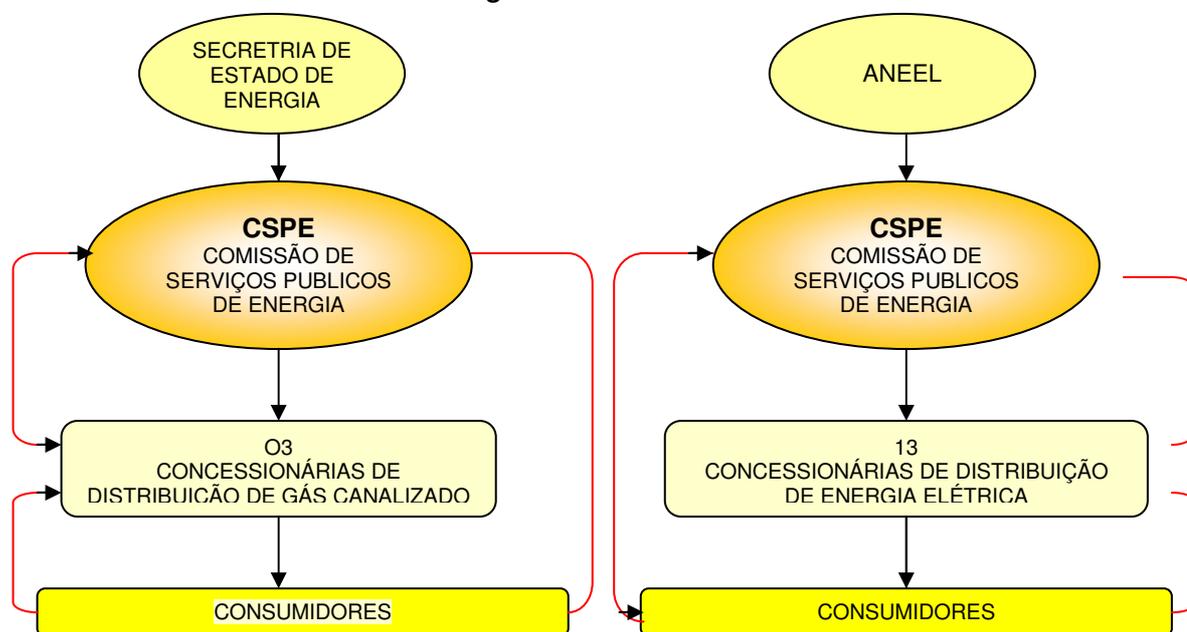
### ATIVIDADES DE DEFESA DO CONSUMIDOR

A Ouvidoria tem a missão de conduzir de forma imparcial e independente, a tarefa pública de respeitar e fazer ser respeitada a legislação que trata da prestação do serviço público de energia, contribuindo para a difusão dos direitos e deveres dos consumidores e dos agentes, intervindo para a resolução dos conflitos, sempre que o entendimento direto tenha se tornado impossível.

São objetivos da Ouvidoria:

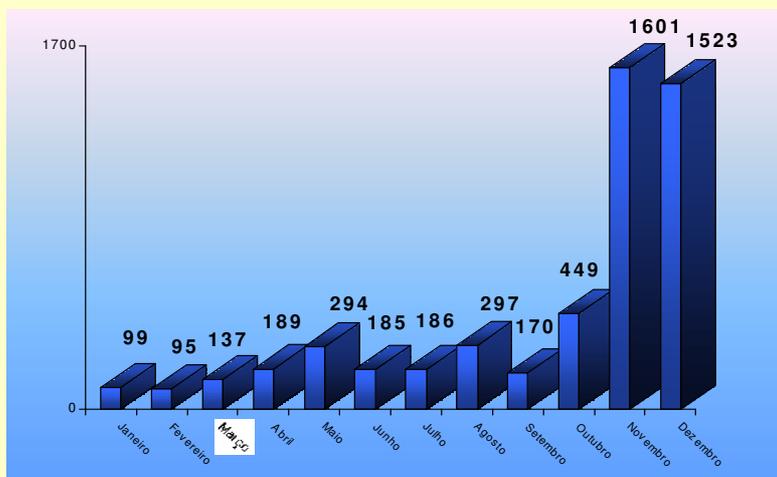
- Buscar a solução dos problemas e conflitos entre cidadão-usuário e agentes, atendendo e orientando esses diversos públicos
- Registrar e acompanhar todas as etapas do processo, em cumprimento ao Convênio de Cooperação e Descentralização de Atribuições da Agência Nacional de Energia Elétrica – Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL
- atuar na prevenção de questões que possam gerar conflitos
- esclarecer e orientar o público consumidor em geral, buscando a conscientização e o fortalecimento da cidadania
- contribuir para o aprimoramento da legislação
- participar no sentido de orientar a fiscalização, a partir de reclamações registradas

#### Agentes Envolvidos

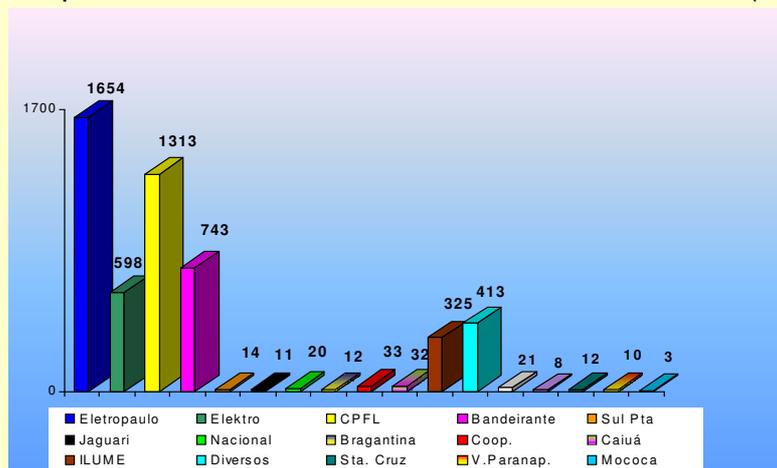


A Ouvidoria da CSPE, instrumento de preservação dos direitos e deveres da sociedade e dos agentes concessionários, instaurou e mediou em torno de 5.225 processos de litígio entre concessionárias e consumidores de diversas classes, correspondendo a um crescimento de 664%. Ressalta-se que 80% dos casos atendidos no ano de 2000 foram resolvidos em até 14 dias.

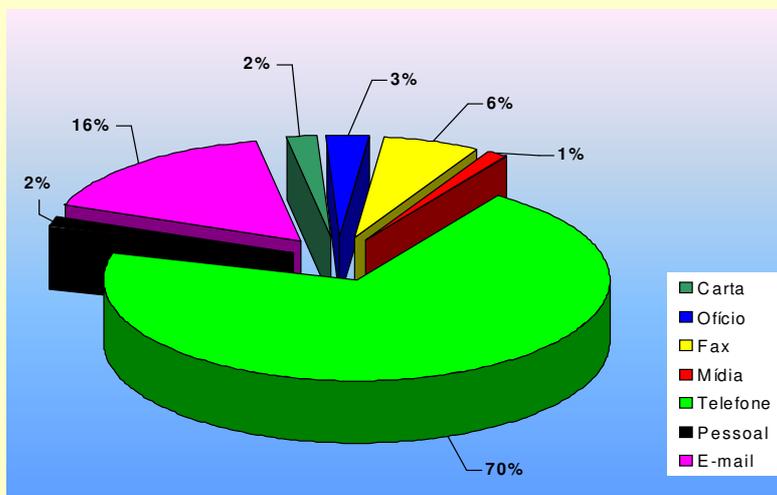
**Evolução Mensal - Janeiro a Dezembro/2000 (Total = 5225)**



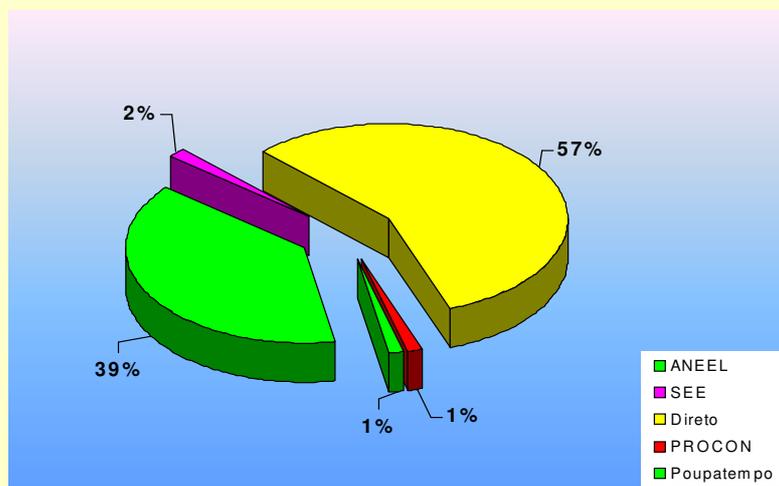
**Atendimento por Concessionária - Janeiro a Dezembro/2000 (Total = 5225)**



**Meios de Atendimento - Janeiro a Dezembro/2000 (Total = 5225)**



## Via de Recebimento das solicitações - Janeiro a Dezembro/2000 (Total = 5225)



## TIPOS DE OCORRÊNCIAS

Tipo de Ocorrência-Dezembro/00	Electrop.	Elektro	OFL	Band.	Paulista	Sul Pa.	Jaguari	CNEE	Sta Cruz	Itococa	CAIUA	EEVP	Coop.	Comgás	LLUME	Dv.	TOTAL
Aferição do Medidor	9	9	9	4													31
Alteração Cadastral	1	1	1						1								4
Alteração de Contrato	3		3	1													7
Alteração de Data Vencimento	4	2	4	2							1						13
Atendimento	13	4	32	10													59
Atraso no Atendimento	20	9	32	13													74
Consulta/Informação	14	9	10	5									2	1	4	209	254
Corte	43	13	25	19													100
Desligamentos	28	3	11	6									1			1	50
Diversos	11	5	7	2	1						1		1			12	40
Doação de Rede		2															2
Extensão de Rede	6	6	6	5									1				24
Faturamento	158	92	154	41		1	2		1		2		1	1			463
Fechamento de Agência			1														1
Fraude	1																1
ICMS	22	18	14	15	1	1		2								10	83
Iluminação Pública	6	5	17	8											81		117
Ligação	9	10	10	4													33
Ligação clandestina	17	2	6	2													27
Oscilação de Tensão	14	6	8	2								1	2				33
Pedido de Indenização por Danos	30	10	20	10			1	3	1	1	2						78
Programa de Eletrificação Rural	1	1	1	2									1				6
Programas Especiais-Baixa Renda			3		1						1						5
Programas Especiais-Baixa Renda			3		1						1						5
Remoção de Poste	4	1	1	3													9
Tarifa	1	5		1												7	14
<b>TOTAL</b>	<b>415</b>	<b>213</b>	<b>378</b>	<b>155</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>85</b>	<b>239</b>	<b>1523</b>

Mercado da Concessionária x Reclamações - Janeiro a Dezembro/2000 (Total = 5225)

#### Comparativo - 2000

Mercado SP X Reclamações e  
Orientações/Concessionárias (Total: 5225 )

Concessionária %Mercado(Estado) %Solicitações(CSPE)

<b>Eletropaulo</b>	<b>38,97</b>	<b>31,65</b>
<b>CPFL</b>	<b>22,91</b>	<b>25,13</b>
<b>Bandeirante</b>	<b>18,19</b>	<b>14,22</b>
<b>Elektro</b>	<b>13,76</b>	<b>11,44</b>
<b>Demais</b>	<b>6,17</b>	<b>2,14</b>

O aumento nos casos de Ouvidoria é o resultado da campanha publicitária de divulgação institucional da CSPE, dirigida aos usuários de energia, com divulgação da uvidoria, realizada em novembro de 2000. O acréscimo foi gerado também pela campanha institucional da ANEEL, que divulgou a Ouvidoria das agências estaduais.

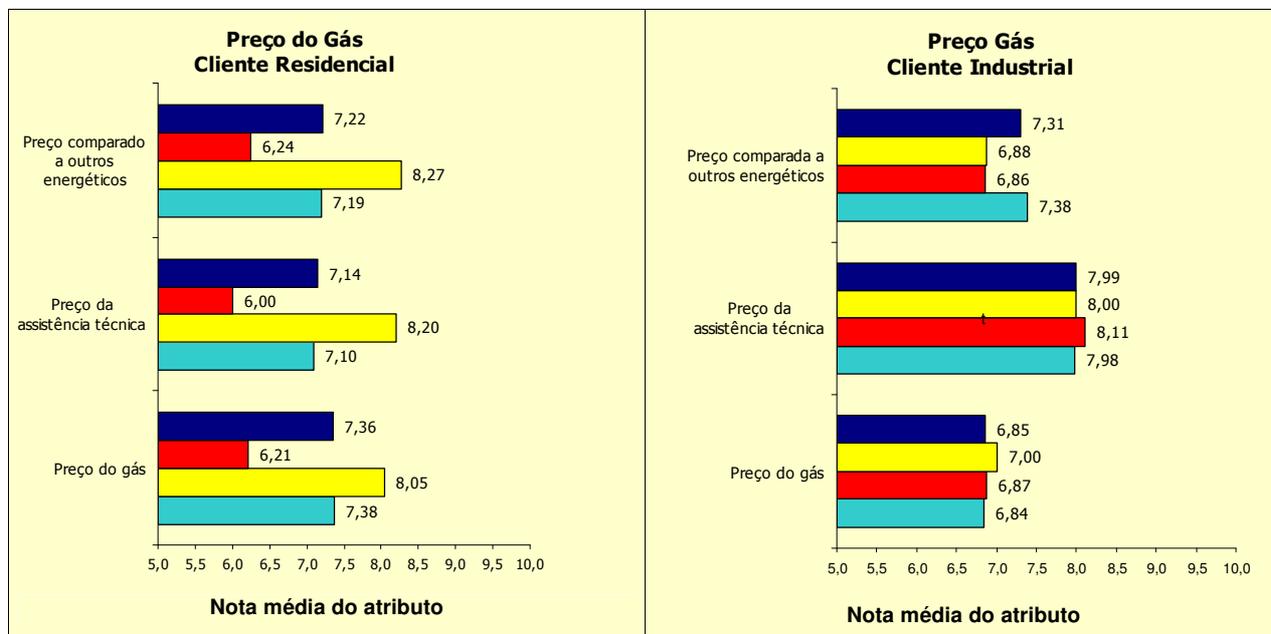
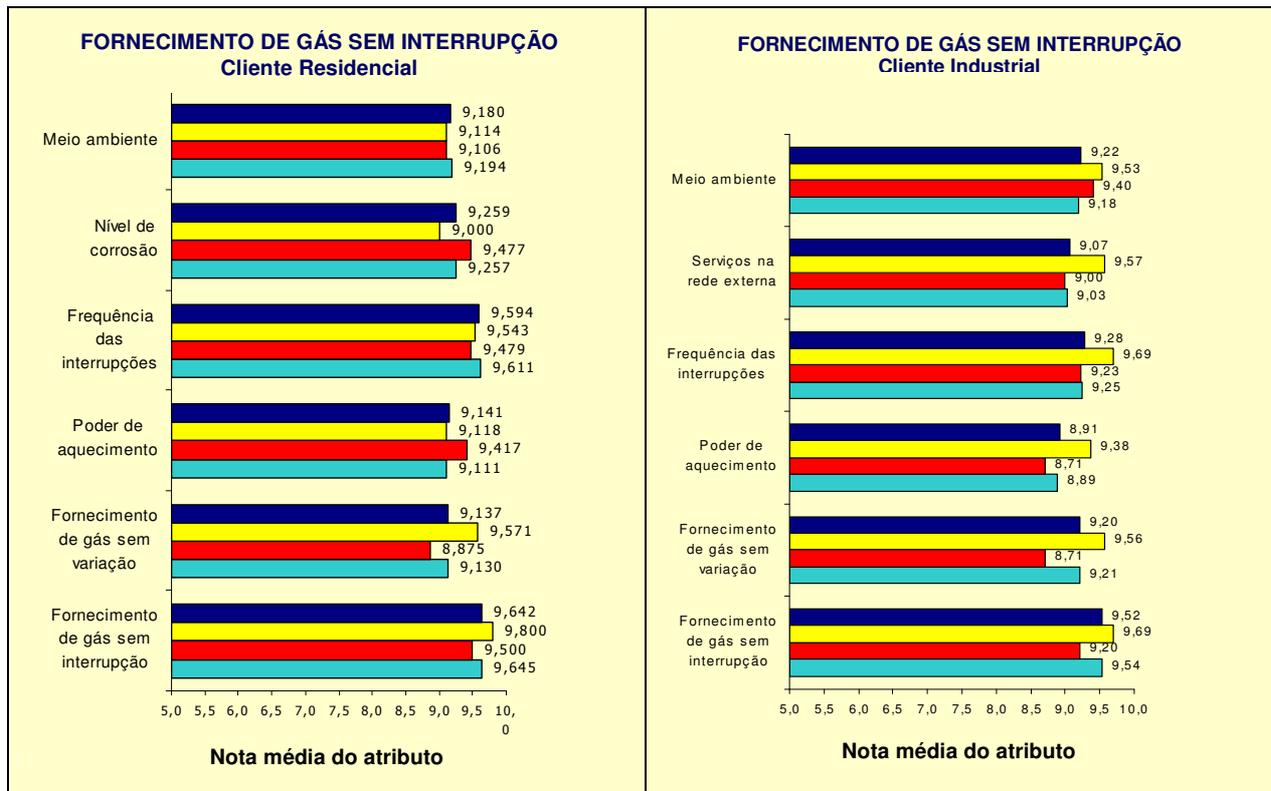
## PESQUISA DE AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE RESIDENCIAL E INDUSTRIAL DA COMGÁS

A CSPE com o objetivo de saber a opinião dos consumidores acerca da qualidade da prestação dos serviços públicos de gás canalizado e avaliar o desempenho da COMGÁS frente às expectativas e valores dos seus clientes, realizou a Pesquisa de Opinião para Avaliação da Satisfação do Consumidor Residencial e Industrial da COMGÁS.

A Pesquisa de Avaliação é um instrumento adotado pela CSPE em complemento às atividades de fiscalização tanto no setor de gás canalizado quanto de energia elétrica.

Participaram da pesquisa 788 clientes da COMGÁS da Região Metropolitana de São Paulo e do Vale do Paraíba, sendo 522 clientes residenciais e 266 industriais.

Os gráficos a seguir ilustram alguns aspectos avaliados pelos clientes residenciais e industriais referente ao Fornecimento e o Preço do gás, nas regiões pesquisadas.



Os resultados desta pesquisa revelaram que os clientes da COMGÁS estão bastante satisfeitos com a qualidade deste serviço, apontando um índice satisfação de 88% entre os clientes residenciais e 86% entre os industriais. A Pesquisa de Satisfação proporcionou que a CSPE obtivesse um retrato da COMGÁS no que tange ao Fornecimento de Gás Canalizado, ao Atendimento ao Cliente, à Informação e Comunicação com o Cliente, à Conta, ao Serviço na Rede, à Assistência Técnica e à Imagem da empresa.

Os resultados, repassados para a COMGÁS, foram sistematizados de modo a destacar os pontos de atenção e as oportunidades de melhorias em cada uma dessas áreas. Esta estratégia, adotada pela CSPE, de indicar à concessionária as oportunidades de melhoria, na opinião de seus clientes, revela uma significativa contribuição dos órgãos reguladores às empresas distribuidoras e, sobretudo, aos consumidores de gás canalizado do Estado de São Paulo.

## **ADMINISTRAÇÃO**

### **RECURSOS HUMANOS**

As atribuições da Área de Recursos Humanos de Centro Administrativo da CSPE são exercidas em conformidade com o disposto na Lei Complementar 833 de 17.10.97, Decreto 43.036 de 14.04.98, e de acordo com as atribuições previstas nos artigos 3º, 10º, 13º e 16º do decreto 42.815 de 19.01.98.

A área de Recursos Humanos implantou, juntamente com os Grupos Técnicos e de Concessões e Comercial e de Tarifas, o sistema de formação, controle e guarda de toda documentação originada pela fiscalização junto as empresas de distribuição de energia elétrica e do gás canalizado, bem como vem aprimorando a metodologia de consulta e guarda de toda documentação funcional exigida pelas Leis retro mencionadas, exigindo o acompanhamento sistemático da legislação pertinente ao setor.

De acordo com os procedimentos atribuídos pelo Processo de Certificação do Sistema de Qualidade - ISO 9002, preponderantemente nas questões pertinentes à área de Recursos Humanos, foram aperfeiçoadas as metodologias de controle e acompanhamento para cursos e treinamento do pessoal envolvido neste sistema, contemplando 11(onze) treinandos no exercício.

Visando um melhor atendimento ao corpo funcional e um eficaz acompanhamento das questões trabalhistas, a área de Recursos Humanos, vem se aprimorando no estudo da legislação pertinente à essas atividades, dado as particularidades inerentes aos funcionários da Autarquia, cobertos pela Lei Complementar 712, Lei 500 e CLT.

### **ORÇAMENTO E FINANÇAS**

A gestão orçamentária da CSPE, constituída pelas fontes de recursos do Tesouro do Estado, Taxa de Fiscalização do Gás e pelo repasse da Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL, através do Convênio de Descentralização de atividades, é coordenada pela área de orçamento e finanças, através do Programa Orçamentário Setorial, elaborado pela Secretaria de Planejamento.

A Gestão orçamentária expedida pelo poder Executivo, através do Decreto número 43.784/99 de 7.1.99, abrangeu a programação de despesas para a Comissão de Serviços Públicos de Energia. O cronograma de desembolsos fixos foi definido percentualmente pela Secretaria da Fazenda e Secretaria de Planejamento, cabendo à área de finanças, a elaboração e execução da programação financeira através do Sistema Integrado de Administração Financeira para Estados e Municípios- SIAFEM, da Secretaria da Fazenda.

A área de Orçamento e finanças do Centro Administrativo da CSPE, programa e executa a gestão financeira de todos os pagamentos, retenções, recolhimentos de

---

tributos, aplicações financeiras efetuadas na corretora virtual da Fazenda do Estado, presta contas ao Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, e emite mensalmente, balancetes analíticos de suas operações contábeis.

Toda operacionalização dos recursos acima citados, junto aos fornecedores de materiais e serviços, são efetuados via sistema SIAFEM/SIAFÍSICO, através das contas Convênio, Poupança e Única, junto a Nossa Caixa Nosso Banco S/A.

## **ADMINISTRAÇÃO GERAL**

A área de Administração Geral congrega as atividades de Protocolo Geral, onde foi elaborado o sistema SISDOC, para acompanhamento “on line” de todas as movimentações ocorridas durante a vida do processo, com capacidade para armazenamento de arquivos magnéticos e despachos via sistema.

Em relação às atividades de Administração de material e serviços, a área elaborou os expedientes referentes à aquisição ou à prestação de serviços, tais como:

- ✓ Requisição e aquisição de passagem aérea,
- ✓ Reserva de hotéis,
- ✓ Níveis de estoque de materiais de consumo e de informática,
- ✓ Elabora pesquisa junto ao Sistema Integrado de Informações Físico -Financeiras - SIAFÍSICO e a empresas do ramo, para estimativas orçamentárias que irão subsidiar os processos de aquisições de materiais e serviços.
- ✓ Elabora balancetes mensais e inventários físicos e de valor do material estocado,
- ✓ Elabora levantamento estatístico de consumo anual para orientar a elaboração do orçamento programa.

Em relação à Administração Patrimonial, foi elaborado o sistema de cadastramento de materiais e equipamentos permanentes adquiridos pela CSPE.

Foi firmado convênio junto à empresa de Correios, para prestação de serviços de transporte diário de correspondências e Sedex, visando o atendimento da demanda da CSPE, principalmente com o objetivo de manter o padrão de atendimento estabelecido pela área de Ouvidoria.

Finalmente, o Centro Administrativo executou os pagamentos de acordo com as respectivas programações de desembolso de 46 contratos firmados no exercício de 2000, para atendimento ao Plano de Atividades e metas estabelecido pela ANEEL e ao Programa de Fiscalização da Distribuição do Gás Canalizado no Estado de São Paulo.

Foram aprovadas as prestações de contas referentes aos 60 (sessenta) adiantamentos de numerários relativos as Fontes de recursos do Tesouro do Estado, Transferência da União e provenientes da Taxa de Fiscalização do Gás, conforme previsto na Lei complementar 833.

## **INFORMÁTICA E SISTEMAS**

Apesar de estar estruturada de forma a atender as demandas por acesso às informações externas e por disponibilizar equipamentos e programas aplicativos atualizados, a Área de Informática da CSPE priorizou no ano de 2000 a questão da organização de suas informações, bem como a segurança dos dados dos mais diferentes grupos de trabalhos.

O tratamento do fluxo de documentos e o controle efetivo dos processos da CSPE, motivaram o desenvolvimento do SISDOC. O referido sistema, desenvolvido em Lotus Notes, permite a utilização do próprio correio eletrônico interno, facilitando assim a notificação quanto ao envio e ao recebimento dos documentos, além de armazenar documentos anexados, tanto em formatos específicos, como é o caso de textos e planilhas, como documentos digitalizados.

O SISQ, Sistema de Controle de Qualidade por Indicadores, passou por uma remodelagem no Banco de Dados, no sentido de melhorar sua performance, englobando o sistema de coleta e análise, conforme previsto nos procedimentos de Certificação ISO 9002. A base de dados passou a ser gerenciada pelo Microsoft SQL Server 7 e o aplicativo de análise foi desenvolvido em Visual Basic 6, além de ter sido montado um ambiente para recebimento de arquivos dos dados das concessionárias em FTP.

Devido ao processo de certificação da Área de Ouvidoria, foram necessárias algumas adaptações no sistema atual, de forma a permitir entradas simultâneas de solicitações com um controle mais eficiente. Com isto, houve uma facilitação na circulação das demandas de Ouvidoria, através da própria rede com a utilização das notificações de recebimento e envio através do próprio correio eletrônico. O posto do PoupaTempo foi interligado ao escritório central através da própria rede, facilitando a atualização do banco de dados de Ouvidoria.

No que diz respeito à disponibilização de informações ao público em geral, a homepage da CSPE foi totalmente remodelada, sendo estabelecida uma navegação eficiente e prática, possibilitando a busca por informações de forma mais atraente e agradável. Do lado da administração da homepage, foi realizada uma descentralização, facilitando assim sua atualização.

## **ASSESSORIA JURÍDICA**

As profundas mudanças ocorridas no setor energético nacional, a partir de 1995, fizeram com que os setores de energia elétrica e de gás canalizado, caíssem numa verdadeira avalanche legisferante, de forma a ter, cotidianamente, a edição de um grande número de normas e regras de observância obrigatória.

Em razão disso, tendo campo propício, a legislação passou a se pautar por leis, decretos, resoluções, portarias, instruções, pareceres normativos, etc. que necessitam

se atentamente acompanhados e interpretados, por que tinham e têm implicações de ordem econômica para aqueles a que se destinam.

De certa forma, a conjunção de todos esses elementos contribuiu, enormemente, para a necessidade de defesa e de conhecimento, tanto das empresas concessionárias de serviços públicos quanto dos consumidores e usuários, perante o complexo cipoal legislativo setorial e ante o surgimento conceito jurídico da relação entre as partes, fundado agora exclusivamente no fator patrimônio.

Dessa forma ascendeu a necessidade do profissional do Direito, como elemento importante no assessoramento dos negócios empresariais e/ou individuais. A partir da minudência dos assuntos que com as evoluções das relações jurídicas entre pessoas, passou a contemplar, cada vez mais, situações novas, surgiram as especialidades em cada campo.

A par da busca direito de cada um, recorrendo-se aos órgãos reguladores, no intuito de evitar-se as longas demandas judiciais, como forma de prevenção ou recomposição patrimonial ou social, recorreu-se a uma política de antecipação do eventual dano, com a criação de Grupos Jurídicos de consulta preventiva.

Portanto, dois são os planos defendidos pelo Grupo Jurídico da Comissão de Serviços Públicos de Energia – CSPE: aquele onde se busca a reparação de um direito violado, com a tutela do órgão regulador ou por ele delegado, e aquele em que, pela prevenção, se evita a ocorrência da violação do contrato de concessão.

É dentro desse contexto que se insere o atual Grupo Jurídico, cuja importância em termos de órgão regulador, fiscalizador e controlador, está no respaldo e na segurança legal emprestados aos atos do Comissariado.

É claro que o relacionamento CSPE x concessionárias, CSPE x consumidores e usuários, CSPE x comunidade, CSPE x Estado, etc. gera direitos e obrigações de observância compulsória.

A boa ou má interpretação legislativa, pode causar à CSPE danos morais, patrimoniais e sociais, às vezes irreparáveis.

No contexto da importância e da gama de assuntos tratados pelo Grupo Jurídico da CSPE, destaca-se de forma inovadora, o desenvolvimento de assessoria constante na orientação do consumidor, buscando estabelecer papel inovador de atendimento ao usuário de energia elétrica e gás canalizado, com vistas à garantir equidade, continuidade e qualidade nestas relações e no papel da Comissão de Serviços Públicos de Energia.

## **CONVÊNIOS PARCERIAS DE COOPERAÇÃO CSPE E ANEEL**

### **CONVÊNIOS COOPERAÇÃO CSPE E ANEEL**

A Comissão de Serviços Públicos de Energia – CSPE e a Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL, celebraram, em 09/06/99, a assinatura do Termo Aditivo ao Convênio de Cooperação e de Descentralização de Atribuições, mediante Delegação de Atividades, de acordo com os princípios, diretrizes, objetivos contidos na Resolução ANEEL No 296, de setembro de 1998, e nos termos estabelecidos no Plano de Atividades e Metas apresentado pela CSPE para o período de 1999 a 2003, devidamente aprovado pela ANEEL.

O Termo Aditivo ao Convênio tem duração de 05 (cinco) anos, e tem por objeto principal a delegação de atividades complementares da ANEEL para a CSPE, relativamente aos serviços e instalações de energia elétrica e prestados e situados no Estado de São Paulo, referentes a:

- ✓ Fiscalização de serviços e instalações de energia elétrica;
- ✓ Apuração e solução de queixas de consumidores;
  - ✓ Formulação de padrões regionais de controle e fiscalização da qualidade do serviço;
- ✓ Prestação de apoio na articulação com os demais órgãos estaduais e municipais nos processos de concessões, permissões e autorizações; e
- ✓ Prestação de apoio e fornecimento de subsídios nos processos de regulação econômica.

No cumprimento deste Convênio a CSPE executará suas atividades de forma a proporcionar condições favoráveis para que o desenvolvimento do mercado de energia elétrica ocorra com equilíbrio entre os agentes e em benefício da sociedade.

### **CONVÊNIO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA ENTRE A CSPE E A USP**

A Comissão de Serviços Públicos de Energia – CSPE e a Universidade de São Paulo - USP, por meio da Escola Politécnica – Departamento de Engenharia de Energia, celebraram em 18/11/1999, o convênio de cooperação técnica para o desenvolvimento de estudos e pesquisas, cursos, programas de treinamento, elaboração de normas técnicas, visando o desenvolvimento de metodologias e procedimentos para apoio à regulamentação e fiscalização dos serviços de distribuição de energia elétrica e capacitação de pessoal. O prazo de vigência do Convênio é de 04 (quatro) anos, com recursos da CSPE e USP.

O objeto do Convênio está sendo desenvolvido, através de planos de trabalhos estruturados em linhas de pesquisa, tais como:

- ✓ Qualidade de Fornecimento - Regulamentação da Forma de Onda.
- ✓ Modelos da Avaliação do Custo da Interrupção.
- ✓ Gestão da Informação - Desenvolvimento de Sistemas Informatizados
- ✓ Critérios de Seleção e Controle dos Planos de Eficientização e de P&D.
- ✓ Apoio a Regulamentação da Distribuição.
- ✓ Modelo para Monitoramento da Qualidade do Fornecimento de Energia Elétrica.
- ✓ Impacto de Investimentos na Qualidade de Fornecimento.
- ✓ Modelo para Validação de Indicadores de Qualidade do Fornecimento.
- ✓ Arcabouço Jurídico do Setor Elétrico e Propostas de Aperfeiçoamento.
- ✓ Novos Agentes na Comercialização da Energia Elétrica.
- ✓ Bases para a Vigilância Tecnológica.
- ✓ Energia Elétrica e os Direitos do Cidadão.
- ✓ Promoção da Eletrificação Rural em São Paulo.
- ✓ Sistema Integrado de Gestão para a Fiscalização.
- ✓ Aspectos de Meio Ambiente, relacionados com a Regulação da Distribuição de Energia Elétrica.
- ✓ Estudos sobre áreas homogêneas de Distribuição.
- ✓ Elaboração de Norma de Condições Gerais de Fornecimento de Iluminação Pública.

## **CONVÊNIO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA ENTRE CSPE E ANP**

A Comissão de Serviços Públicos de Energia – CSPE e a Agência Nacional do Petróleo - ANP, assinaram em 19/11/99, o Convênio de Cooperação Técnica – Científica, com vigência de 05 (cinco) anos, visando o desenvolvimento de estudos e atividades para regulamentação das questões referentes ao transporte, distribuição e comercialização do gás canalizado, compreendendo os seguintes itens:

- ✓ treinamento e formação de recursos humanos na área de regulamentação do gás canalizado;
  - ✓ definição das delimitações entre os sistemas de transporte;
  - ✓ regulação econômica e critérios para evitar verticalização no setor;
  - ✓ propostas para estabelecimento de parâmetros de qualidade de fornecimento para o gás natural;
  - ✓ questões tecnológicas e econômicas relacionadas ao gás canalizado;
  - ✓ aspectos gerais da regulamentação do transporte, distribuição e comercialização do gás canalizado; e
  - ✓ troca de informações vinculadas ao exercício das competências de regulação e fiscalização dos serviços de gás canalizado.
-