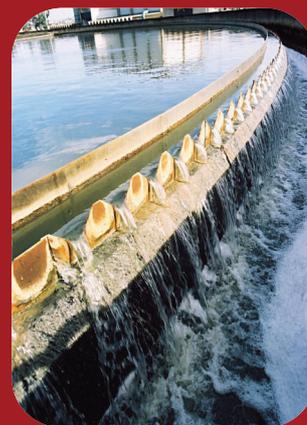


A Arsesp em 2009



**Relatório anual das atividades da Agência Reguladora
de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo**



José Serra

Governador do Estado de São Paulo

Dilma Seli Pena

Secretária de Saneamento e Energia

Hugo Sérgio de Oliveira

Diretor Presidente da Arsesp

Diretoria Colegiada

A Arsesp é administrada por uma diretoria colegiada, composta por 5 (cinco) membros com perfil técnico e mandato fixo.

A Diretoria Colegiada decide sobre a aprovação de regulamentos, reajustes e revisões tarifárias, julga processos administrativos e aplica multas por descumprimento das regras dos contratos ou dos regulamentos, dentre outras atribuições.

Conheça a Diretoria da Arsesp:



Hugo Sérgio de Oliveira

Diretor Presidente e Diretor de Regulação Econômico-Financeiro e de Mercados



Aderbal de Arruda Penteado Júnior

Diretor de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Energia



José Luiz Lima de Oliveira

Diretor de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Saneamento Básico



Karla Bertocco Trindade

Diretora de Relações Institucionais



Zevi Kann

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

Conselhos de Orientação

A Arsesp possui 2 (dois) Conselhos de Orientação, o de Energia e o de Saneamento.

Esses Conselhos, que contam com a participação de representantes de prestadores de serviços, sociedade civil e municípios, podem deliberar sobre a estrutura organizacional da Agência, acompanhar as atividades da Arsesp, dentre outras atribuições.

Conheça os membros dos Conselhos:

Conselho de Orientação de Energia

Aderbal de Arruda Penteado Júnior

Anabella Araújo

Antonio da Cunha Braga

Carlos Alberto Cruz Filho

Carlos Eduardo de Freitas Brescia

Fernando Xavier Ferreira

Guilherme Ary Plonski

José Manoel Teixeira

José Roberto Cardoso

Julio César Vianna da Rocha

Maria Isaltina de Almeida Prado

Mário Engler Pinto Júnior

Paulo Arthur Lencioni Góes

Roberto Mário Di Nardo

Ronaldo Kohlmann

Secretário: Waldemar Bom Junior

Conselho de Orientação de Saneamento

Adler Alfredo Jardim Teixeira

Antonio Carlos Rossin

Dante Ragazzi Pauli

Denise Lopes de Souza

Elizabeth Antonio Pereira Correia

Flávio Fernandes Naccache

José Eduardo de Campos Siqueira

José Eduardo Gobbi

José Roberto Campos

Karla Bertocco Trindade

Luiz Roberto Barretti

Marco Antonio Citadine

Onivaldo Batista

Rene Vicente dos Santos

Roberto Augusto Castellanos Pfeiffer

Rodrigo Maia Santos

Secretário: Waldemar Bom Junior

Sumário

Apresentação

A Arsesp.....	1
Áreas de Atuação.....	2
Estrutura Administrativa.....	2

Gás Canalizado

Destaques 2009 e Perspectivas 2010.....	4
Atribuições.....	5
Área de Atuação.....	5
Mapa de concessão.....	6
Regulação Técnica.....	7
Regulação Econômico-Financeira.....	8
Fiscalização.....	11
Programa Anual de Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico e de Conservação e Racionalização do Uso do Gás Natural.....	21
Programas Especiais para aposentados e desempregados.....	22

Saneamento

Destaques 2009 e Perspectivas 2010.....	24
Atribuições.....	25
Área de Atuação.....	25
Mapa de concessão.....	26
Regulação Técnica.....	27
Regulação Econômico-Financeira.....	29
Estudos de Regulação Econômico-Financeira.....	31
Fiscalização.....	35

Energia Elétrica

Destaques 2009 e Perspectivas 2010.....	40
Atribuições.....	41
Área de Atuação.....	42
Mapa de concessão	43
O mercado de energia em 2009.....	44
Fiscalização Técnico – Comercial.....	45
Fiscalização Permanente.....	47
Fiscalização nas PCHs e PCTs.....	49
Acompanhamento do Programa Luz para Todos.....	53
Convênio de Cooperação Técnica Arsesp e ANEEL.....	54

Sumário

Relacionamento com a sociedade

Destaques 2009 e Perspectivas 2010.....	56
Atribuições.....	57
Convênios.....	57
Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU.....	58
Comunicação com a Sociedade.....	63

Atividades de Gestão

Destaques 2009 e Perspectivas 2010.....	65
Planejamento e Recursos Humanos.....	66
Tecnologia da Informação.....	68
Acompanhamento de processos e protocolo.....	70
Gestão orçamentária e financeira	71

A Arsesp

A Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo, a Arsesp foi 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), para reforçar o processo de universalização e melhoria da qualidade dos serviços de saneamento no Estado de São Paulo.

Criada em linha com a nova legislação para o setor de saneamento - Leis Federais 11.445/07 e 11.107/05 - a autarquia incorporou a experiência de 10 anos de regulação dos serviços de energia e gás da Comissão de Serviços Públicos de

Energia (CSPE).

Multisetorial, a Agência é uma autarquia de regime especial, com autonomia administrativa, orçamentária, financeira e decisória.

A Agência é quem regula, controla e fiscaliza os serviços de **gás canalizado** e de saneamento básico de titularidade estadual, bem como os serviços de **energia elétrica** ou de **saneamento básico** municipal, cuja regulação seja delegada ao Estado pelos órgãos competentes.

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

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

Estabelecer normas e padrões para a prestação dos serviços regulados.

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

Estimular a expansão e a universalização dos serviços.

Aplicar penalidades às concessionárias por descumprimento das regras dos contratos ou de regulamentos.

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

Aproximar a sociedade da regulação

Assegurar tarifas justas para os usuários.

Áreas de Atuação



Energia Elétrica

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



Gás Canalizado

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

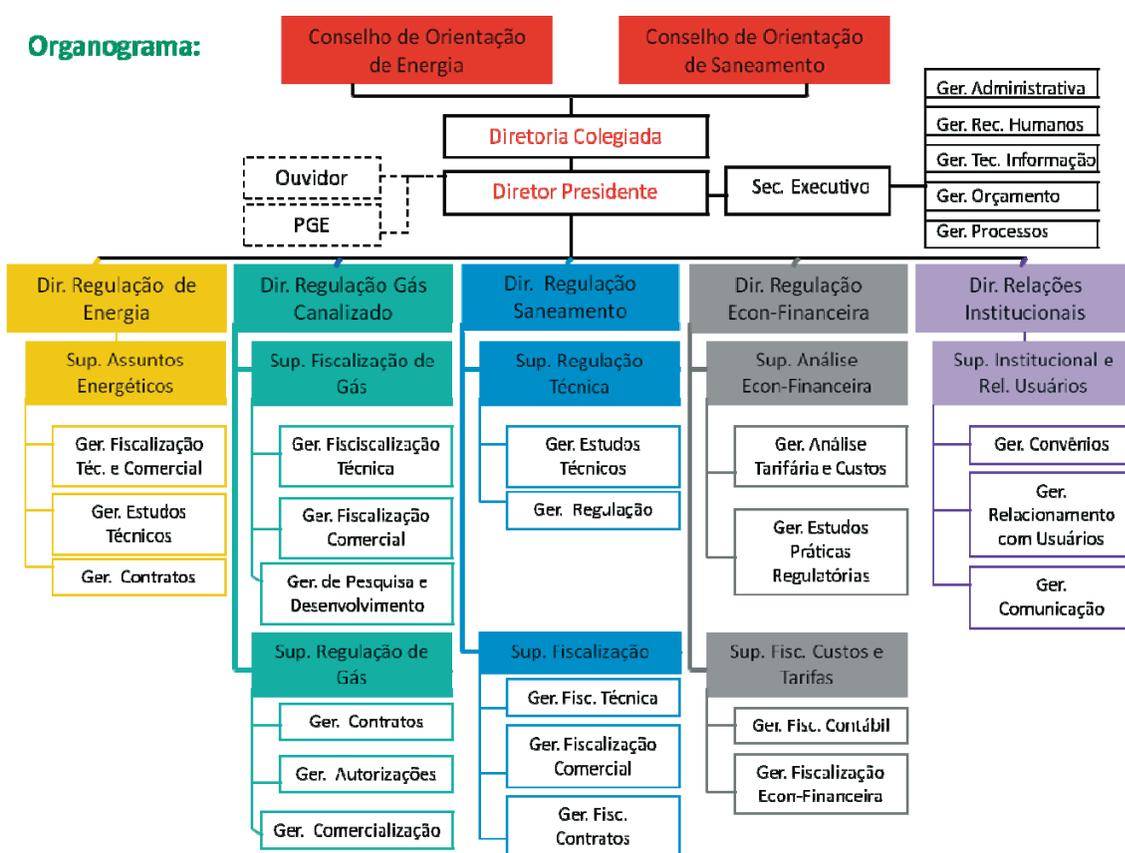


Saneamento Básico

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

Estrutura Administrativa

A Agência está estruturada da seguinte forma:





Gás Canalizado

Destaques -2009

Regulação

- Revisões Tarifárias da Comgás e Gás Brasileiro concluídas em maio e dezembro de 2009, respectivamente.
- Iniciado processo de revisão tarifária da Gás Natural São Paulo Sul, finalizado em maio de 2010.

Fiscalização

- **42** fiscalizações em campo
- **155** fiscalizações de indicadores
- **9** Termos de Notificação emitidos para regularização de Não Conformidades identificadas.

Perspectivas - 2010

Livre Comercialização: A partir da metodologia das Revisões Tarifárias será implementada a livre comercialização, já a partir de 2011, na área de concessão da Comgás. Esta abertura de mercado prevê, inicialmente, que usuários com consumo de gás a partir de 300 mil m³/mês poderão ser livres. Em 2010 será elaborada e editada a disciplina que deverá tecer e divulgar as condições em que poderá ser constituída a figura jurídica do comercializador, bem como condições contratuais, medição, nomeação, etc, para que seja operacionalizada a livre comercialização.

Leilões de gás da Petrobras: Ainda em 2010 deverá ser regulamentada a participação dos agentes de distribuição do Estado nos leilões de gás da Petrobras. O tema foi submetido à consulta pública em que recebeu inúmeras contribuições do setor. As sugestões foram analisadas pelos técnicos da Arsesp e poderão ser incorporadas na deliberação que regulamentará as condições de suprimento e fornecimento de gás natural adquiridos em leilões da Petrobras.

Revisão e reedição de regulamentos: A Portaria CSPE 24/1999, que disciplina a aplicação de penalidades, deverá ser reeditada em face da Lei Complementar nº1.025/07 ter alterado as condições e prazos previstos para aplicação das penalidades. Além disso, existem novas condições e outras obrigações a serem fiscalizadas que não estão descritas na Portaria 24.

Outra Portaria que será revista é a CSPE 160/2001, que estabelece as condições de prestação dos serviços de distribuição de gás canalizado. Editada em 2001, a Portaria deverá ser atualizada e adaptada à atual fase de desenvolvimento das concessões.

O acompanhamento das evoluções de mercado e condições de suprimento de gás canalizado exige que também sejam revistas as premissas da conta gráfica que busca atualizar o preço do gás e do transporte nas tarifas de gás canalizado praticadas pelas concessionárias paulistas. A Diretoria de Regulação e Fiscalização dos Serviços de Gás Canalizado estuda formas de melhor exercer este controle, buscando encontrar a opção mais adequada, sem que se configurem em quaisquer prejuízos aos agentes de distribuição e usuários dos serviços. A proposta de ferramenta para controle da conta gráfica deverá ser submetida à Consulta Pública tão logo se tenha concluído o atual estudo.

Tem-se ainda como meta para 2010, a verificação e ajuste fino na aplicação do Termo de Ajuste K. A proposta de Deliberação sobre o assunto também será submetida à Consulta Pública.

Atribuições

Controlar, regular e fiscalizar os serviços de distribuição de gás canalizado em São Paulo

Zelar pela garantia da prestação adequada dos serviços de distribuição de gás canalizado no Estado de São Paulo está entre as principais atribuições da Arsesp.

Neste sentido, no âmbito da **regulação**, foram definidos Projetos de Qualidade para as 3 (três) concessionárias de gás canalizado que atuam em São Paulo. Fiscalizações de caráter permanente e rotineiro são realizadas para avaliar os resultados apurados em relação aos indicadores de qualidade considerados nos respectivos Contratos de Concessão.

A **fiscalização** das concessionárias são realizadas de forma rotineira, normalmente na sede da Arsesp. As fiscalizações em campo são programadas ao longo do ano e, eventualmente, pontuais, visando verificar ou esclarecer ocorrências específicas ou procedimentos adotados pelas concessionárias na apuração dos indicadores de qualidade e na elaboração dos relatórios encaminhados à Arsesp.

Área de Atuação

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

Concessionária: Gás Brasileiro

Área Noroeste - 375 municípios

Integrada pelas regiões administrativas de Ribeirão Preto, Bauru, São José do Rio Preto, Araçatuba, Presidente Prudente, Marília, Central, Barretos e Franca.

Concessionária: Comgás

Área Leste - 177 municípios

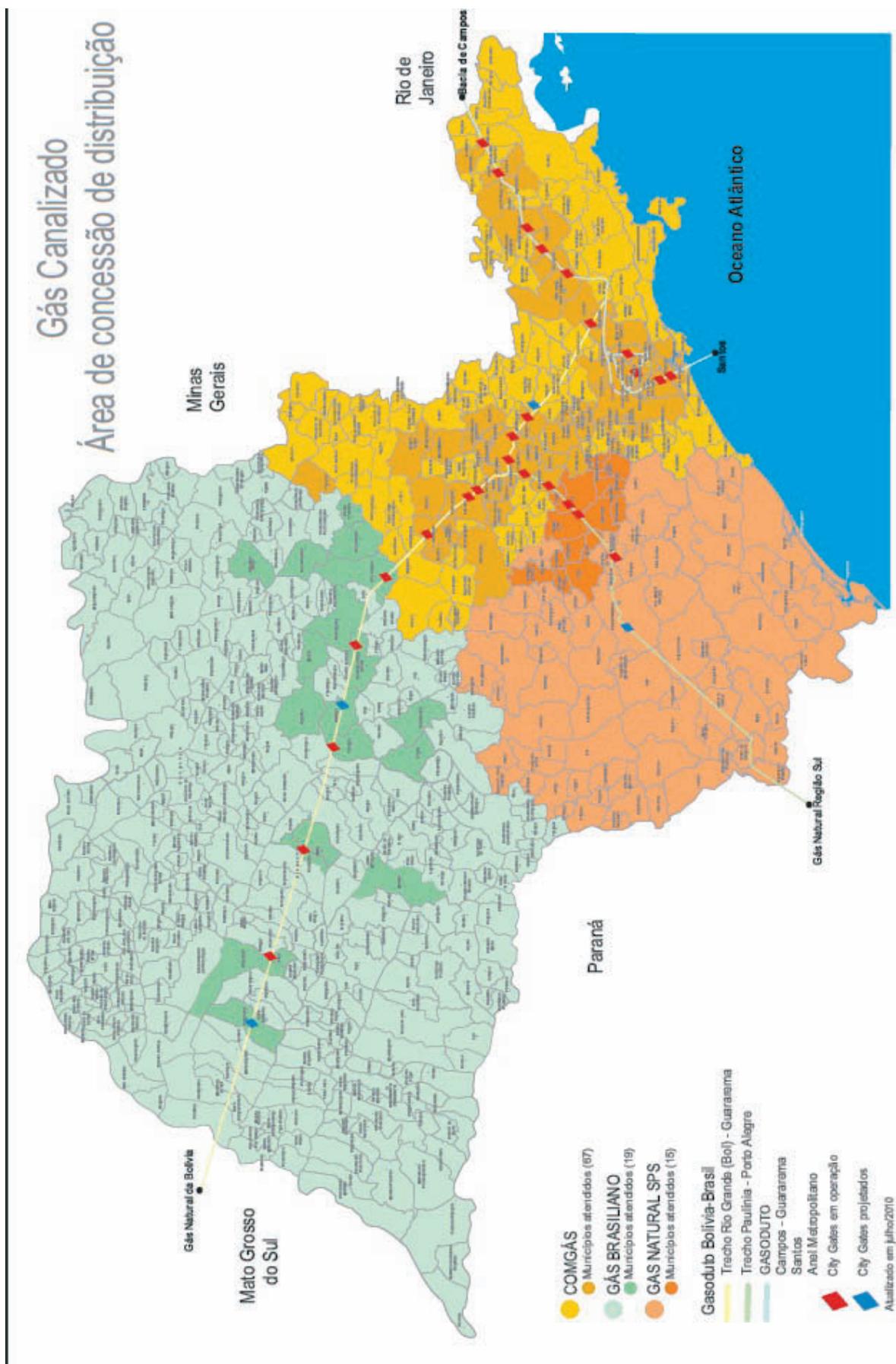
Integrada pelas regiões administrativas da Grande São Paulo, São José dos Campos, Campinas e Santos.

Concessionária: Gas Natural São Paulo Sul

Área Sul - 93 municípios

Integrada pelas regiões administrativas de Sorocaba e Registro.

Mapa de concessão



Regulação Técnica

Normas e regulamentos

Em 2009, a Arsesp editou **73 Deliberações**.

De maneira geral as Deliberações trataram de: homologação de contratos de fornecimento gás canalizado celebrados entre a Comgás e os usuários; autorização de Contratos de Compra e Venda de Gás Natural de Curto Prazo celebrados entre as concessionárias e a Petrobras; Aditivos aos Contratos de Compra e Venda de Gás Natural celebrados entre a Petrobras e as concessionárias.

Ao editar normas e regulamentos, a Arsesp busca **garantir** a adequada prestação dos **serviços** de distribuição de gás canalizado oferecidos à **população** do Estado de São Paulo.

A seguir, as principais Deliberações editadas:

Dispositivo	Assunto
Deliberação Arsesp 116 17/12/2009	Dispõe sobre o Processo de Revisão Tarifária da concessionária Gás Natural São Paulo Sul S/A.
Deliberação Arsesp 113 09/12/2009	Dispõe sobre a atualização do Custo Médio Ponderado do gás e do transporte fixado nas tarifas da Deliberação Arsesp 63, de 29 de maio de 2009, e as Tabelas Tarifárias a serem aplicadas pela Concessionária de distribuição de gás canalizado Comgás.
Deliberação Arsesp 112 09/12/2009	Dispõe sobre os resultados da revisão tarifária e das Tabelas de Tarifas aplicáveis pela Concessionária de distribuição de gás canalizado Gás Brasileiro Distribuidora S.A.
Deliberação Arsesp 91 14/10/2009	Dispõe sobre a aprovação do Manual de Elaboração e Avaliação do Programa Anual de Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico e de Conservação e Racionalização do Uso do Gás Natural no Estado de São Paulo, referente ao ciclo 2009/2010, e outras providências.
Deliberação Arsesp 83 13/08/2009	Dispõe sobre o Processo de Revisão Tarifária da concessionária Gás Brasileiro Distribuidora S/A.
Deliberação Arsesp 65 29/05/2009	Dispõe sobre o reajuste das Margens de Distribuição e sobre o repasse das variações dos preços do Gás e do Transporte às tarifas teto e as tabelas tarifárias a serem aplicadas pela concessionária de distribuição de gás canalizado Gás Natural São Paulo Sul S.A.
Deliberação Arsesp 64 29/05/2009	Dispõe sobre a atualização do Custo Médio Ponderado do gás e do transporte fixado nas tarifas da Portaria Arsesp 30, de 9 de dezembro de 2008, e as tabelas tarifárias a serem aplicadas pela Concessionária de distribuição de gás canalizado Gás Brasileiro Distribuidora S.A.
Deliberação Arsesp 63 29/05/2009	Dispõe sobre os resultados da revisão tarifária e das Tabelas de Tarifas aplicáveis pela Comgás.
Deliberação Arsesp 46 17/03/2009	Dispõe sobre a metodologia de cálculo para o estabelecimento da nova estrutura tarifária a ser aplicada a partir da segunda Revisão Tarifária das concessionárias de distribuição de Gás Canalizado no Estado de São Paulo.
Deliberação Arsesp 39 26/01/2009	Dispõe sobre o Processo de Revisão Tarifária das concessionárias de distribuição de Gás Canalizado no Estado de São Paulo, definindo cronograma inicial de eventos.

Saiba mais

A lista completa dos regulamentos e decretos editados pela Arsesp estão disponíveis em www.arsesp.sp.gov.br

Regulação Econômico-Financeira

Tarifas

Definir as tarifas é parte das atividades regulatórias da Arsesp. Além de autorizar reajustes anuais, aplicados às tarifas das concessionárias de gás canalizado do Estado de São Paulo, a Agência também realiza revisões tarifárias a cada cinco anos, conforme previsto nos contratos de concessão.

Em continuidade ao processo de revisão das tarifas de gás canalizado iniciado em 2008, a Arsesp publicou em janeiro de 2009, a Deliberação Nº 39, que dispõe sobre o Processo de Revisão Tarifária das concessionárias de distribuição de Gás Canalizado no Estado de São Paulo, definindo o cronograma inicial de eventos: a proposta metodológica a ser utilizada no processo de Revisão Tarifária das concessionárias de gás canalizado e as etapas a serem cumpridas no processo de revisão tarifária da concessionária Comgás.

No decorrer de 2009, após estudos e realização de audiências e consultas públicas sobre o tema, a Agência concluiu os processos de revisão tarifária das concessionárias Comgás e Gás Brasileiro. O processo de revisão da Gás Natural São Paulo Sul também foi iniciado em 2009 e concluído em maio de 2010.

Ao todo foram realizadas 3 audiências públicas e 3 consultas públicas antes da publicação dos novos regulamentos tarifários, conforme descrito a seguir:

	Assunto	Período	Resultado
Consulta Pública 01/09	Taxa do custo médio ponderado do capital (WACC), a ser aplicado no cálculo tarifário no processo de Revisão Tarifária da Comgás.	26/1 a 17/2/09	Após a análise das contribuições, a Arsesp publicou a Deliberação 42/2009 que dispõe sobre a Taxa do Custo Médio Ponderado do Capital a ser aplicada na Revisão Tarifária da Comgás.
Audiência Pública 01/09 (1ª Etapa)	Revisão Tarifária das concessionárias de gás canalizado do Estado de São Paulo.	5/3/09	Como resultado da audiência, a Arsesp editou a Deliberação 46/09 que dispõe sobre a metodologia de cálculo para o estabelecimento da nova estrutura tarifária a ser aplicada a partir da Revisão Tarifária das 3 concessionárias de Gás Canalizado de São Paulo.
Audiência Pública 01/09 (2ª Etapa)	Revisão Tarifária da Comgás.	15/05/09	A partir das contribuições recebidas, a Arsesp concluiu o processo de revisão tarifária da Comgás, publicando em maio, entre outros assuntos, as novas tarifas.
Consulta Pública 02/09	Taxa do custo médio ponderado do capital (WACC), a ser aplicado no cálculo tarifário no processo de Revisão Tarifária da Gás Brasileiro Distribuidora.	14/8 a 31/8/09	Após a análise das contribuições, a Arsesp publicou a Deliberação 88/09 que dispõe sobre a Taxa do Custo Médio Ponderado do Capital a ser aplicada na Revisão Tarifária da Gás Brasileiro Distribuidora.
Audiência Pública 03/09	Revisão Tarifária da Gás Brasileiro.	19/11/09	A partir das contribuições recebidas, a Arsesp concluiu o processo de revisão tarifária da Gás Brasileiro, tendo publicado, em dezembro, entre outros assuntos, as novas tarifas.
Consulta Pública 03/09	Taxa do custo médio ponderado do capital (WACC), a ser aplicado no cálculo tarifário no processo de Revisão Tarifária da Gás Natural São Paulo Sul.	17/12/09 a 1/2/2010	Após a análise das contribuições recebidas, a Arsesp publicou a Deliberação 119/2010 que dispõe sobre a Taxa do Custo Médio Ponderado do Capital a ser aplicada na Revisão Tarifária da Gás Natural.

A revisão tarifária assegura tarifa justa e equilibrada para usuários e concessionárias e estimula a eficiência e a qualidade dos serviços.

Regulação Econômica-Financeira

Revisão Tarifária da Comgás

A Arsesp concluiu o processo de revisão tarifária da Comgás em maio de 2009, após intenso processo de estudos e da realização de audiências e consultas públicas que de forma transparente e democrática permitiram a discussão do tema com a sociedade e agentes do setor.

Os novos valores tarifários incorporam, além da redução das margens de distribuição, a redução do preço do insumo gás natural decorrente da queda do preço do barril do petróleo e do dólar.

A revisão resultou em redução média das margens de distribuição em 9,8%, índice que se refletiu em reduções nas tarifas.

Conheça alguns resultados da Revisão Tarifária:

Consumidores Residenciais

As 700 mil unidades usuárias residenciais da Comgás tiveram reduções médias de 10% nas tarifas. As reduções foram mais elevadas para as unidades que tinham uma tarifa mínima mensal obrigatória de R\$ 15,18 (sem consumo) e R\$ 16,51 (1m³). Nestes casos, os usuários serão beneficiados por reduções de 59% e 62% e passarão a pagar, em ambos os casos, o valor mensal de R\$ 6,14. Já os usuários que consomem entre 2m³ e 5m³ tiveram benefícios de 43% e 20%, respectivamente.

Consumidores Industriais

O segmento industrial foi um dos maiores beneficiados com a redução tarifária. Usuários, com consumo de 10.000 m³/mês tiveram reduções de 28,59%. Os usuários, com consumos de 500.000 m³/mês a 10 milhões m³/mês, tiveram reduções de 17,9% a 18,3%.

O processo da revisão tarifária trouxe outras vantagens para o setor industrial, como:

- Estabelecimento de regras para o usuário livre na área de concessão da COMGÁS, que poderá comprar o gás de qualquer comercializador a partir de 31/05/2011;
- Unidades industriais com consumo mensal acima de 500 mil m³ e com consumo constante durante o ano terão segmento tarifário próprio com tarifas reduzidas (até 10% de redução nas margens).

Gás Natural Veicular (GNV)

No segmento veicular (GNV), a redução na tarifa de venda para os postos é de 16,6%, havendo expectativa de repasse da redução pelos postos aos usuários da ordem de 9%. Destaca-se que o preço final do GNV nos postos de abastecimento não é regulado pela Arsesp.

Regulação Econômico-Financeira

Revisão Tarifária da Gás Brasileiro Distribuidora

A Arsesp concluiu o processo de revisão tarifária da Gás Brasileiro em dezembro de 2009 após a realização de consulta e audiência pública. Assim como a Revisão da Comgás, a da Gás Brasileiros também resultou em reduções de tarifas para os usuários.

O impacto nas faturas para os usuários de gás canalizado varia de acordo com a sua estrutura tarifária e volume consumido.

A revisão tarifária concluiu por uma redução da margem média de 22%, que resultou em reduções médias: de 28% a 31% nas tarifas residenciais.

Conheça alguns resultados da Revisão Tarifária:

Consumidores Residenciais

As unidades usuárias residenciais na área de concessão da Gás Brasileiro Distribuidora tiveram reduções médias de 28% nas tarifas.

Os usuários que utilizam entre 1m³ e 5m³/mês terão redução de 21%. Já os que consomem 16 m³/mês (equivalente a um botijão de gás), tiveram redução de 29,19%.

Aqueles que utilizam para aquecimento de água e para cozinhar, com consumo na faixa de 40m³/mês, a redução foi de 31,39%.

Consumidores Comerciais:

Os usuários comerciais que utilizam cerca de 100m³/mês como, por exemplo, uma padaria, tiveram redução de 34,05%. Já os usuários de maior consumo em torno de 1 mil m³/mês, como lavanderias, tinturarias e academias de natação, tiveram redução de 25,99%.

Consumidores Industriais

Os usuários de pequeno porte, que utilizam menos de 50 mil m³/mês, tiveram reduções tarifárias entre 14 e 32%.

Os grandes usuários, com consumos de 50 mil, 500 mil e 1 milhão de m³/mês, tiveram reduções de 15,31%, 11,55% e 11,62%, respectivamente.

Gás Natural Veicular (GNV)

No segmento veicular (GNV), a redução na tarifa de venda para os postos foi de 7,59%, correspondendo a R\$ 0,057 por metro cúbico.

Destaca-se que a Arsesp não regula o preço de venda do GNV do posto ao usuário final.

Fiscalização

Fiscalização em Campo



Foram realizadas em 2009, **42 fiscalizações** "in situ", sendo 17 na concessionária Comgás, 14 na Gas Natural São Paulo Sul e 11 na Gás Brasileiro.

As fiscalizações realizadas tem por objetivo a verificação de procedimentos utilizados no real cumprimento dos padrões de segurança estabelecidos, da qualidade do atendimento comercial, das metas mínimas exigidas, da execução das obras programadas e de outras obrigações contratuais e demais regulamentos da Arsesp.

Abaixo o descritivo das fiscalizações em campo:

OBJETO	2009		
	Comgás	GNSPS*	GBD**
Procedimentos usados p/ coleta de amostras e análise COG/CFQ's gás	5	3	2
Procedimentos utilizados na apuração dos Indicadores Comerciais Coletivos	2	1	2
Procedimentos utilizados na apuração dos Indicadores Comerciais Individuais	1	---	---
Fiscalização de obras e instalações nos Sistemas de Distribuição	1	2	2
Cumprimento das Metas Mínimas Contratuais	1	1	1
Qualidade dos serviços relativo a faturamento	---	---	---
Procedimentos usados p/ a realização do cadastro das redes de gás	---	---	---
Realização de manutenção nas instalações do sistema de distribuição	---	---	---
Pesquisas de vazamento nas redes de distribuição de gás canalizado	---	---	---
Proteção catódica em redes de aço, nos Sistemas de Distribuição	---	1	1
Uso de corretores para a medição de Pressão e Temperatura	2	1	---
Programa Anual de P&D e C&R do uso do gás natural canalizado	3	2	---
Avaliação da qualidade dos serviços de atendimento aos usuários	---	---	1
Condições das instalações internas de usuários do gás canalizado	---	---	1
Sistema utilizado para a emissão de faturas de usuários inadimplentes	---	1	---
Outras Fiscalizações, de caráter pontual	2	2	1
TOTAL POR CONCESSIONÁRIA	17	14	11
TOTAL GERAL	42		

* GNSPS - Gás Natural São Paulo Sul

** GBD - Gás Brasileiro Distribuidora

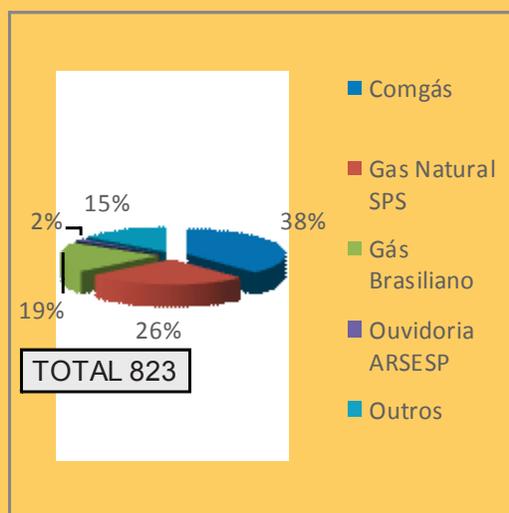
Fiscalização

Fiscalização Permanente

Das análises realizadas foram concluídos e expedidos **823** documentos, com a conseqüente elaboração dos relatórios técnicos e/ou minutas de ofício correspondentes.

A Companhia de Gás de São Paulo - COMGÁS, a Gás Brasileiro Distribuidora S.A. e a Gas Natural São Paulo Sul S.A. foram ainda fiscalizadas quanto ao cumprimento das outras obrigações contidas nos Contratos de Concessão e regulamentos da CSPE, a saber: obrigações societárias, contábeis, relativas à relação contratual entre a concessionária e empresas coligadas/filiadas, planos de operação e de manutenção, plano para atendimento de situações de emergência, acidentes, planos para desenvolvimento de mercado de gás canalizado, contratos de suprimento de gás, etc.

Foram também analisados contratos de fornecimento de gás com volumes iguais ou superiores a 500.000 m³/mês, celebrados entre as Concessionárias e seus usuários, objetivando a homologação prevista nos respectivos Contratos de Concessão.



Indicadores de qualidade

As fiscalizações relativas aos indicadores de qualidade, por possuírem caráter permanente e rotineiro, ocorrem em muito maior número e frequência do que as fiscalizações de campo.

O objetivo é o de se verificar a evolução da qualidade dos serviços de distribuição de gás canalizado, por meio do monitoramento dos indicadores.

Indicadores avaliados:

Qualidade do Produto,
Serviço e Segurança no
Fornecimento

Qualidade do Atendimento
Comercial Individual

Qualidade do Atendimento
Comercial Coletivo

Outras Obrigações
Contratuais

Quadro Resumo dos Relatórios Analisados pela Arsesp

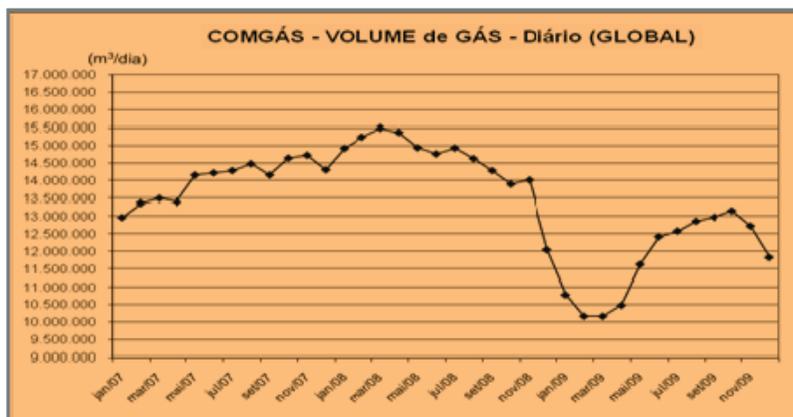
Relatórios Encaminhados à Arsesp pela Concessionária	Quantidade no Período Apurado
Indicadores de Qualidade do Produto, Serviço e Segurança no Fornecimento	88
Indicadores de Qualidade do Atendimento Comercial Individual	32
Indicadores de Qualidade do Atendimento Comercial Coletivo	10
Outras Obrigações Contratuais	25
TOTAL DE RELATÓRIOS ANALISADOS PELA Arsesp	155

Fiscalização

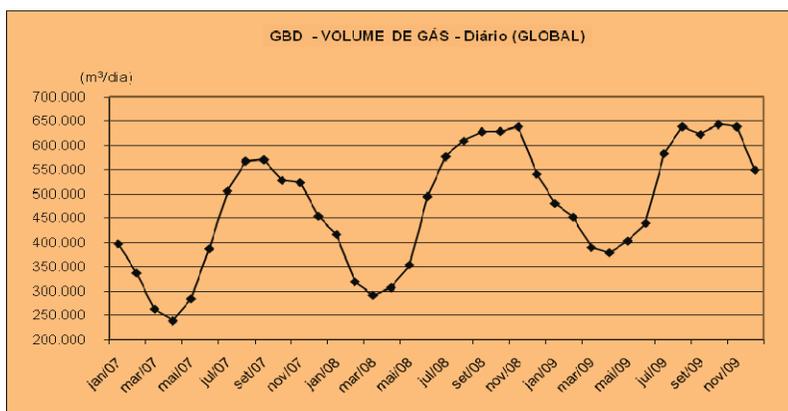
A seguir, detalhamento dos indicadores observados e prazos para entrega dos relatórios das concessionárias para Arsep:

Evolução dos volumes distribuídos

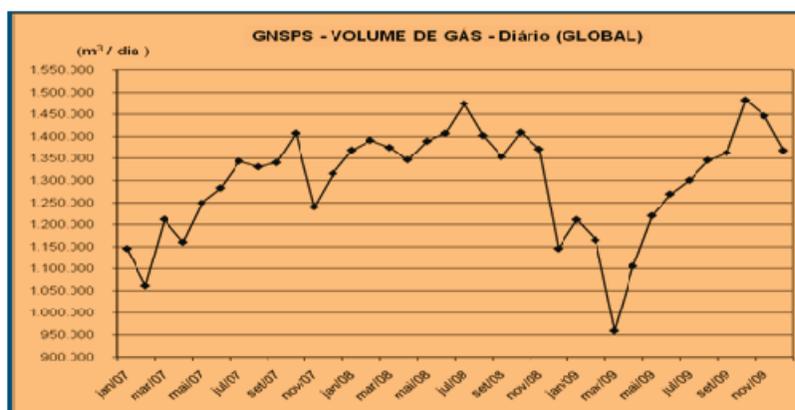
COMGÁS



GÁS BRASILIANO



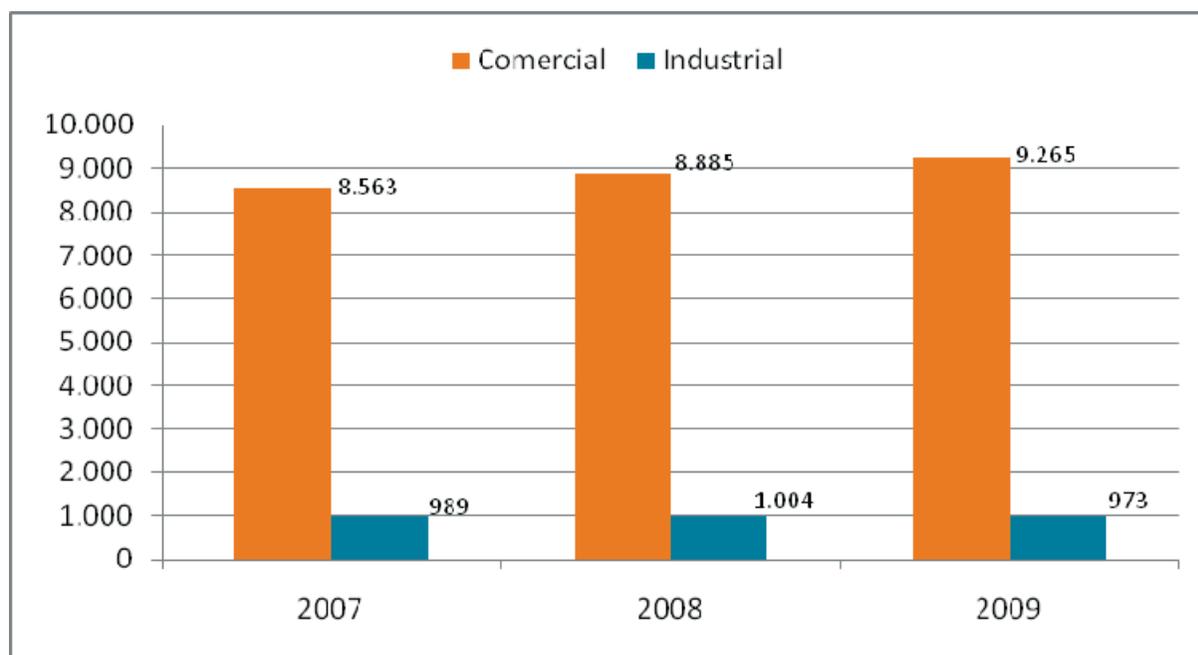
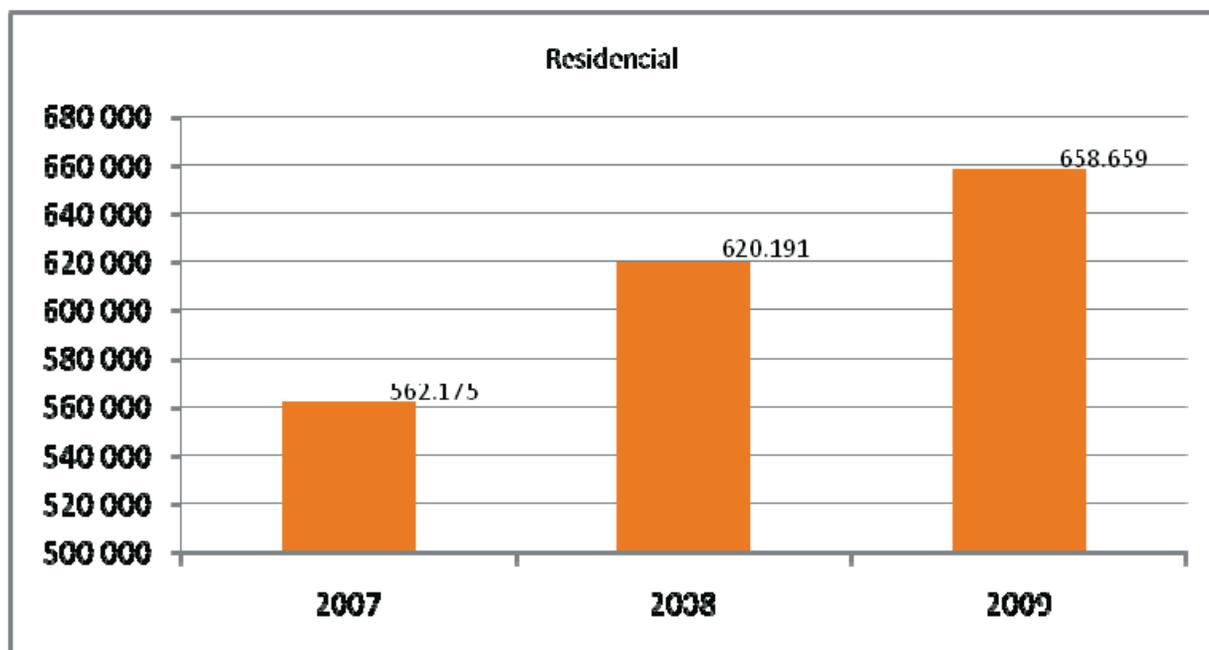
GÁS NATURAL SPS



Fiscalização

Evolução dos volumes distribuídos

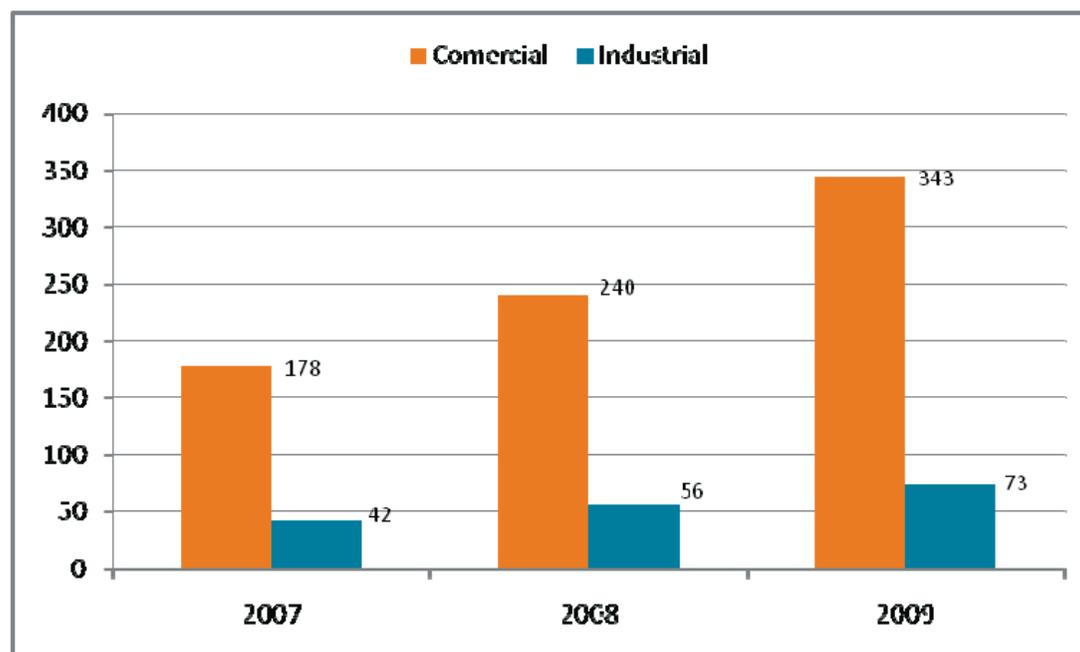
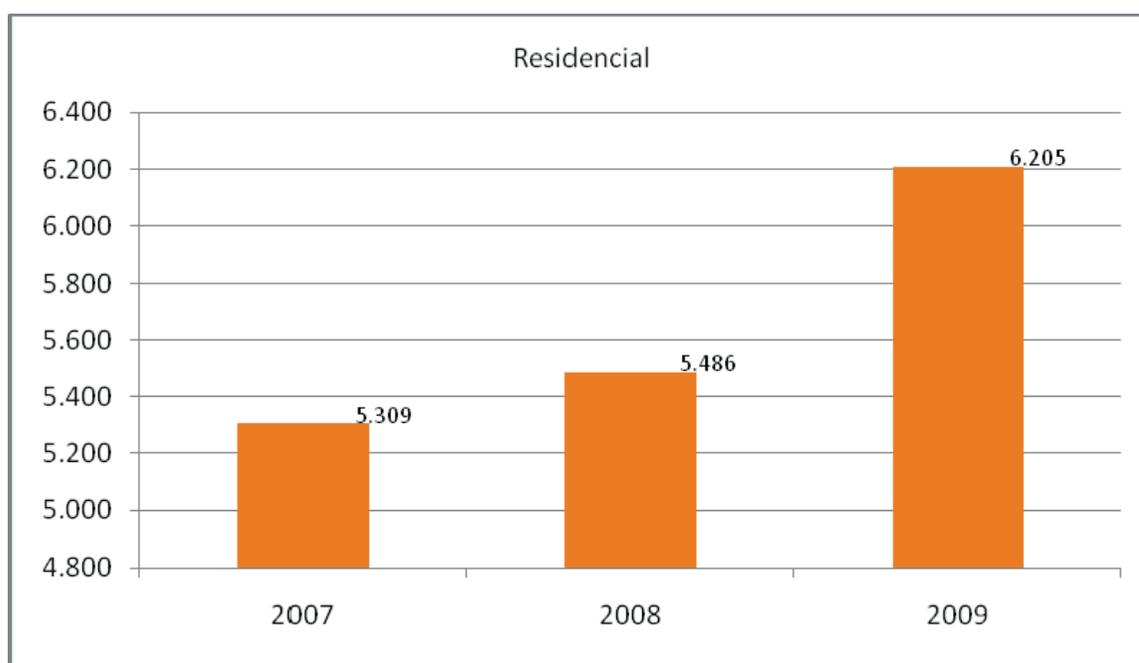
COMGÁS



Fiscalização

Evolução dos volumes distribuídos

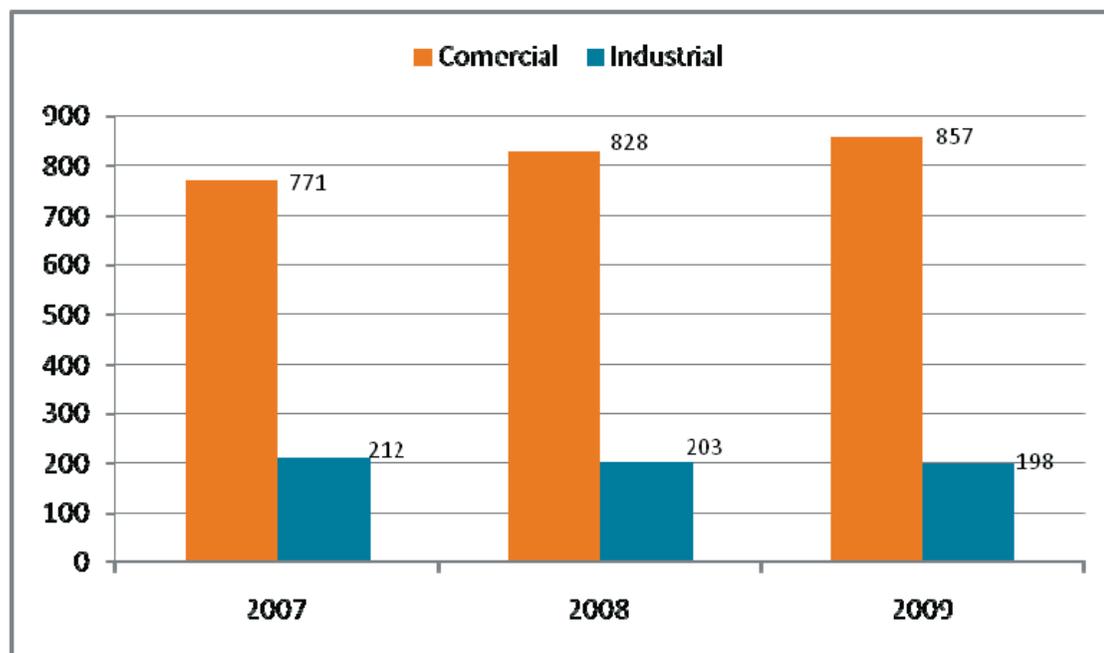
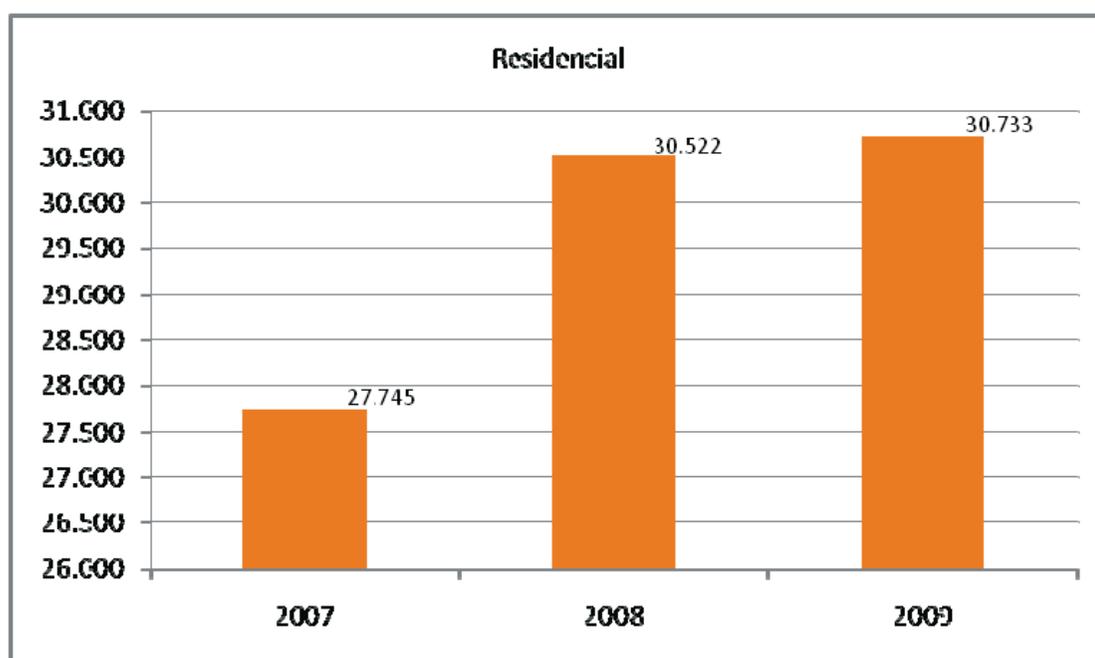
GÁS BRASILIANO



Fiscalização

Evolução dos volumes distribuídos

GÁS NATURAL SPS



Fiscalização

Metas Contratuais

Comgás - 31/05/2009 (10º ano)

Metas Mínimas Contratuais	Prazo para Execução ⁽¹⁾	Metas e unidades	Realização das Metas		
			2.008	1999 a 2009	%
I) Acréscimo de 200 mil usuários, em 10 anos. Mínimo de 10 mil usuários a.a	Até 5º ano	70.000 usuários	-----	121.297	173
	6º ao 10º ano	200.000 usuários	-----	230.624	115
II) Construir 400 km de rede, em 5 anos.	até o 5º ano	400 km	-----	1.089	272
III) Substituição ou Aferição de 65% dos medidores em 10 anos.	até o 5º ano	156.475 medidores	-----	158.825	101
	6º ao 10º ano	312.950 medidores	47.723	309.872	99
IV) Renovar 25% da rede de ferro fundido	5 anos iniciais	247 km	-----	254,5	101
V) Renovar 3% a.a da rede de ferro fundido	6º ao 10º ano	395 km	32,07	417,99	105
VI) Substituir 3% a.a. de ramais residenciais e comerciais	até o 10º ano	15.550 ramais	1.240	15.852	102
VII) Instalar unidades de correção de medição (P&T) em usuários c/ consumo mensal médio superior a 50.000 m ³	até o 5º ano	173 unidades	-----	219	126

Fonte: dados dos Relatórios de Fiscalização das Metas - de 2000 a 2009

Gás Brasileiro - 10/12/2009 (10º ano)

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

Observação: A Meta III não foi considerada cumprida, tendo em vista que os investimentos previstos foram realizados a partir de quatro Estações de Transferência e Custódia, e o Contrato de Concessão, em sua Cláusula Sétima (Inciso III), estabelece "investimentos mínimos de R\$50.000.000,00, (cinquenta milhões de reais), base setembro de 1999, a partir de, no mínimo, cinco Estações de Transferência de Custódia, além daquelas referenciadas nesta Cláusula".

Fiscalização

Metas Contratuais

Gás Natural SP Sul - SPS - 31/05/2009 (9º ano)

Metas Mínimas Contratuais	Prazo para Execução ⁽¹⁾	Metas e unidades	Realização das Metas	
			acumulado	%
I) Construir 200 km de rede, a partir de 3 ETC's projetadas nos municípios de Araçoiaba da Serra, Itu e Porto Feliz.	3 anos iniciais	150 km	152,6 km	102
	até o 5º ano	200 km	418,10 km	209
II) Investir R\$ 30 milhões, a partir de uma ETC em Itapetininga e extensões de rede adicionais, e de Laranjal Paulista até o município de Botucatu.	até o 10º ano (2.010)	Itapetininga R\$ 11,24 milhões (mínimo) ⁽³⁾ Botucatu R\$ 56,2 milhões (máximo) Total = R\$ 67,4 Milhões	R\$ 0,17 milhões	1,55

Fonte: dados dos Relatórios de Fiscalização das Metas - de 2000 a 2009

(3) – Meta não cumprida e objeto de um Termo de Ajustamento de Conduta – TAC, de 08/04/2008.



Os investimentos em **ampliação das redes** feitos pelas concessionárias permitem que um número cada vez maior de pessoas tenham acesso aos **benefícios** do gás canalizado no Estado de São Paulo

Fiscalização

Investimentos realizados e Evolução do Sistema de Distribuição

Descrição / Ano		2007	2008	2009
<u>Extensão da Rede (km) – acumulada por ano</u>				
Comgás		5.200	5.700	6.200
Gás Natural		1.181,9	1.243,8	1.261,7
Gás Brasileiro		461	643	735
<u>Investimento anual Realizado (R\$ x 1000)*</u>				
Comgás		397.000	403.000	406.000
Gás Natural		11.492	12.486	9.559
Gás Brasileiro		29.397	84.449	65.768
Nº de Consumidores (acumulado)	<u>Residencial</u>			
	Comgás	562.175	620.191	658.659
	Gás Natural	27.745	30.522	30.733
	Gás Brasileiro	5.309	5.486	6.205
	<u>Comercial</u>			
	Comgás	8.563	8.885	9.265
	Gás Natural	771	828	857
	Gás Brasileiro	178	240	343
	<u>Industrial</u>			
	Comgás	989	1.004	973
	Gás Natural	212	203	198
	Gás Brasileiro	42	56	73
<u>Consumo de Gás (m³ x 1000) / média mensal</u>				
Comgás		422.417	437.750	355.083
Gás Natural		38.626	41.561	38.339
Gás Brasileiro		12.841	14.818,8	16.072,3
<u>Nº de Postos GNV (total acumulado)</u>				
Comgás		384	401	373
Gás Natural		31	32	31
Gás Brasileiro		13	15	13
<u>Nº Usuários GNC (total acumulado)</u>				
Comgás		3	2	0
Gás Natural		2	1	0
Gás Brasileiro		2	3	4
<u>Nº Municípios (total acumulado) – sem GNC</u>				
Comgás		65	67	67
Gás Natural		15	15	15
Gás Brasileiro		7	7	9
<u>Termo/ cogeração</u>				
Comgás		18	22	25
Gás Natural		0	0	0
Gás Brasileiro		0	0	0

Fiscalização

Termos de Notificação

Foram emitidos 9 (nove) Termos de Notificação - TNG's em 2009. Nesse período, foi feito 1 (um) Termo de Arquivamento – TAG, conforme descrito abaixo:

Concessionária / Empresa	Quantidade					
	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Companhia de Gás de São Paulo - Comgás	6	6	9	2	1	7
Gas Natural São Paulo Sul - S.A.	4	2	5	2	3	1
Gás Brasileiro Distribuidora S.A.	1	---	---	1	1	1
Petrobrás	---	---	---	1	---	--
Transp. Bras Gas. Bolívia-Brasil - TBG	---	---	---	1	---	---
TOTAL	11	8	14	7	5	9

Gás Natural São Paulo Sul

Documento	Objeto	Nº Processo
TNG nº 141/2009	Não Conformidades na apuração do Indicador da Concentração de Odorante no Gás – COG.	6009/2009

Gás Brasileiro Distribuidora

Documento	Objeto	Nº Processo
TNG nº 143/2009	Não Conformidades no monitoramento das CFQ do gás canalizado.	6013/2009
TAG - TNG 139	Termo de Arquivamento referente a NC por ausência de válvulas de bloqueio em calçadas.	TNG 139/2008

Comgás

Documento	Objeto	Nº Processo
TNG nº 142/2009	Não Conformidades na apuração das taxas do Indicador COG e abrigos de medidores gás.	6012/2009
TNG nº 144/2009	Não implementação de medidas de eficiência, referente ao contrato Petrobras.	6023/2009
TNG nº 145/2009	Não Conformidades do Indicador Segurança COG no CRM R. Ametista (novo odorante).	6024/2009
TNG nº 146/2009	Descumprimento Metas Contratuais relativo ao 10º ano concessão.	6020/2009
TNG nº 147/2009	Fatura única com cobrança de fornecimento de gás e outros serviços (Ouvidoria).	6029/2009
TNG nº 148/2009	Nº insuficiente de atendentes na Ouvidoria da Concessionária p/ o atendimento a usuários.	6030/2009
TNG nº 149/2009	Não Conformidades do Indicador Segurança COG, referente apuração de junho/2009.	6032/2009

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

A utilização do gás natural em São Paulo tem registrado um crescimento significativo nos últimos anos, resultado do aumento da oferta do produto e da qualidade dos serviços prestados, de seus múltiplos usos e dos benefícios oferecidos aos usuários.

Visando contribuir para a continuidade da expansão do setor de gás canalizado no Estado de São Paulo, a Arsesp regula e fiscaliza, entre outros pontos, a execução do **Programa Anual de Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico e de Conservação e Racionalização do Uso do Gás Natural**. O Programa visa incentivar a utilização eficiente e segura do gás natural, bem como a diversificação do seu uso, beneficiando, principalmente, os usuários dos serviços de distribuição de gás natural no Estado de São Paulo.

Instituído em 2004, por meio da Portaria nº 320/04, este Programa decorre de uma das exigências dos contratos de concessão. A base de fundamentação da regulamentação estabelecida pela Arsesp define que, quando uma concessionária atinge, em determinado exercício, uma margem de distribuição total superior a R\$ 50 milhões, esta fica obrigada a aplicar, no mínimo, 0,25% da sua margem em projetos de pesquisa e desenvolvimento tecnológico e de conservação e racionalização do uso do gás natural, de acordo com as diretrizes e os procedimentos fixados pela Arsesp.

Das três concessionárias atuantes no Estado de São Paulo, a Comgás e Gás Natural São Paulo Sul participam do Programa desde os ciclos 2004/2005 e 2005/2006, respectivamente.

Evolução de montantes mínimos e projetos aprovados por ciclo - Comgás

Ciclo		2004/2005	2005/2006	2006/2007	2007/2008	2008/2009	2009/2010	Total
Montante Mínimo Aprovado (R\$)		1.787.980,59	2.248.113,54	2.758.058,79	3.038.228,90	3.803.656,72	3.762.326,20	17.398.364,74
Nº de	C&R	5/1	6	8/4	5	13/3	12/2	49/10
Projetos	P&D	5	4/2	4/1	4/1	6/2	7/1	30/7
Aprovados	TOTAL	10/1	10/2	12/5	9/1	19/5	19/3	79/17

Observação: Quando o nº de Projetos Aprovados estiver indicado na forma nº 1/ nº 2, o nº1 representa o nº total de projetos aprovados no ciclo de referência, e o nº 2 de projetos plurianuais aprovados no mesmo ciclo de referência, desconsiderados, portanto, os projetos plurianuais que, embora tenham execução prevista para o ciclo de referência, foram aprovados em ciclos anteriores.

Evolução de montantes mínimos e projetos aprovados por ciclo - GNSPS (*)

Ciclo		2004/2005	2005/2006	2006/2007	2007/2008	2008/2009	2009/2010	Total
Montante Mínimo Aprovado (R\$)			148.672,90	247.310,45	286.026,08	349.725,09	402.436,98	1.434.171,50
Nº de	C&R		1	2	1	2	3	9
Projetos	P&D		0	2	1	0	0	3
Aprovados	TOTAL		1	4	2	2	3	12

Como, neste ciclo, a Margem de Distribuição Total da GNSPS ficou abaixo de R\$ 50 milhões/ano, esta ficou desobrigada da apresentação do Programa Anual. Pela mesma razão, também a Gás Brasileiro Distribuidora (GBD) tem permanecido desobrigada da apresentação do seu Programa Anual, ao longo de todos os ciclos supramencionados.

(*) Gás Natural São Paulo Sul.

Programas Especiais para aposentados e desempregados

Os três Contratos de Concessão para Exploração de Serviços Públicos de Distribuição de Gás Canalizado celebrados no Estado de São Paulo prevêem, entre outras obrigações, a execução de Programas Especiais, dois dos quais destinados a usuários aposentados e desempregados.

Benefícios oferecidos:

Aposentados

- Tarifa diferenciada com desconto para os consumidores cadastrados.
- Prazos maiores para pagamento das faturas, sem multa, após o vencimento.

Desempregados

- Suspensão do pagamento dessas faturas por um período de carência renovável, após o qual está previsto o pagamento sem a incidência de multa e correção monetária.

Das três Concessionárias que atuam no Estado de São Paulo, enquanto a Comgás mantém os referidos programas desde 1999, as demais deram início à implantação desses programas mais recentemente, não possuindo, até o momento, dados significativos sobre os mesmos, razão pela qual as informações contidas no quadro abaixo referem-se apenas à Comgás.

Programa	Comgás - Evolução do nº de usuários ^(a)											Variação ^(b)	
	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	Nº	%
Aposentado	3581	4008	4212	5290	7555	9268	11.681	13.313	13.437	12.435	15.071	11.510	323,22
Desempregado	17	20	4	5	8	2	9	0	11	14	6	-11	-64,71
Nº de usuários residenciais	302.330	317.146	337.441	369.990	407.407	441.925	475.122	508.116	526.175	620.191	668.669	317.861	105,14
Participação (%) ^(c)	1,18	1,26	1,25	1,43	1,85	2,10	2,46	2,62	2,39	2,01	2,29		

(a) Refere-se ao número de medidores ligados em 31 de dezembro
 (b) Variação registrada no período de 1999 a 2009
 (c) Indica a participação do nº de usuários aposentados em relação ao nº total de usuários da concessionária

Saiba mais:

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

Comgás: www.comgas.com.br (programas implantados)

Gás Natural São Paulo Sul: www.gasnaturalsps.com.br (programas em implantação)

Gás Brasileiro Distribuidora: www.gasbrasiliano.com.br (programas implantados)

A top-down view of a swirling blue vortex in water, with the word 'Saneamento' overlaid at the bottom.

Saneamento

Destaques -2009

Regulação

- Edição da Deliberação nº 106/09, que estabelece as condições gerais da prestação e utilização dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Fiscalização

- Início das atividades de fiscalização.
- 6 fiscalizações de campo.
- 2 Termos de Notificação emitidos para regularização de Não Conformidades identificadas.

Perspectivas - 2010

- Divulgar e consolidar as normas e procedimentos para prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.
- Editar novas normas para complementar o arcabouço regulatório do setor.
- Finalizar os Manuais e os procedimentos de fiscalização.
- Ampliar significativamente o número de fiscalizações em campo: com a definição dos procedimentos de fiscalização, admissão dos funcionários concursados e início da vigência da Deliberação 106/2009.
- Avançar com os procedimentos para a primeira Revisão Tarifária do setor e o novo regulamento tarifário dos serviços.
- Definição de indicadores de qualidade para o acompanhamento dos serviços
- Implantar o Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) em toda a área regulada pela Agência.

Atribuições

R

egular e fiscalizar os serviços de saneamento em São Paulo

No que se refere aos serviços de saneamento básico, cabe à Agência elaborar normas e regulamentos que disciplinem a prestação dos serviços.

É também atribuição da Agência fiscalizar o cumprimento dos contratos de programa firmados entre municípios e prestadores de serviços de saneamento.

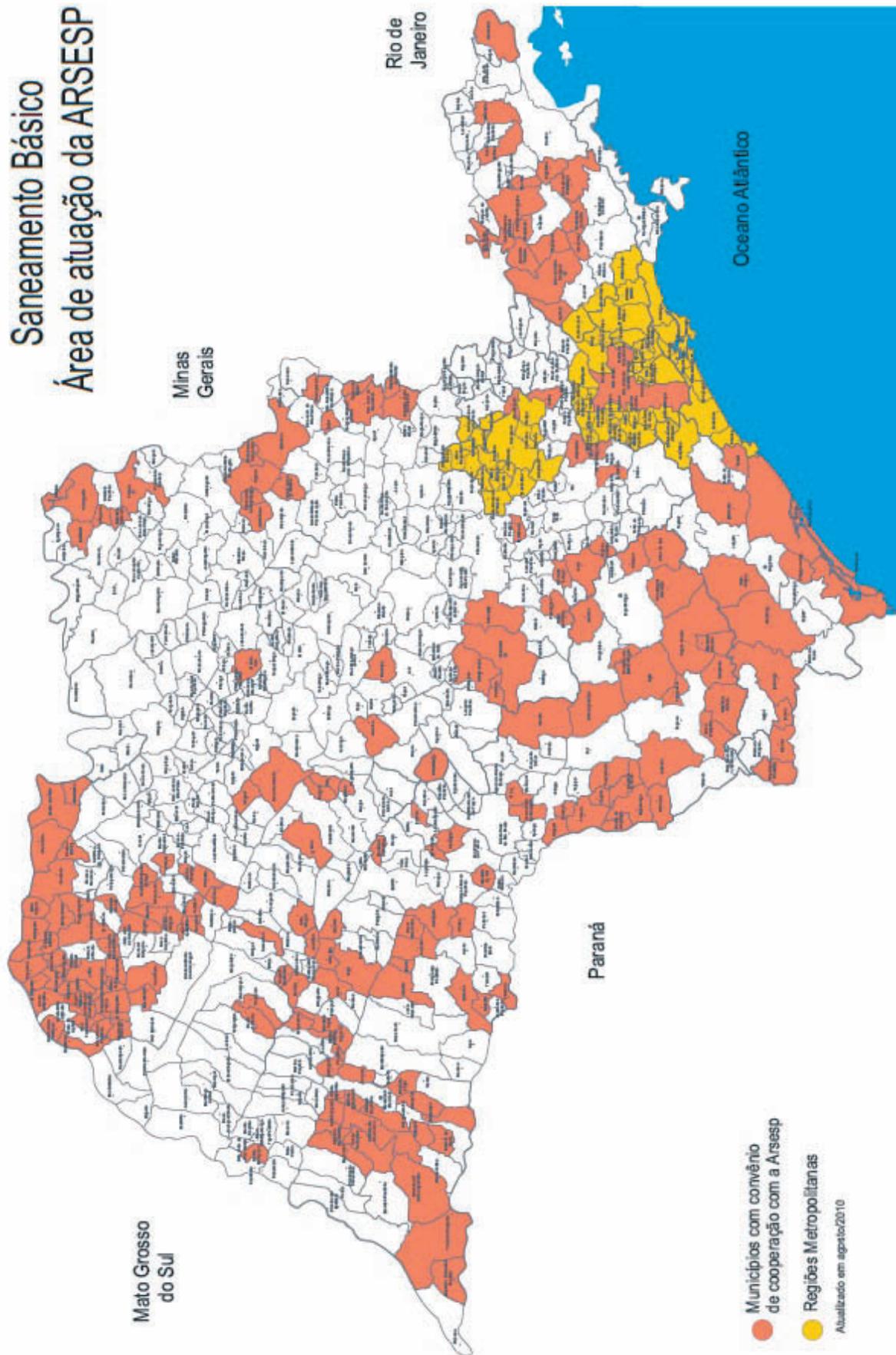
Área de Atuação

Até dezembro de 2009, **158 municípios** paulistas operados pela Sabesp firmaram convênio de cooperação com o Estado, por meio da Secretaria de Saneamento e Energia, delegando à Arsesp as atividades de regulação e fiscalização dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário. Além disso, a Arsesp também acompanha e fiscaliza a prestação dos serviços nos municípios das regiões metropolitanas.

Abaixo a lista dos municípios conveniados regulados:

Águas da Prata	Fernão	Nova Canaã Paulista	Riolândia
Alfredo Marcondes	Floreal	Nova Luzitânia	Riversul
Alto Alegre	Florínia	Novo Horizonte	Roseira
Álvares Machado	Franca	Óleo	Rubiácea
Alvinlândia	Gabriel Monteiro	Orindiúva	Rubinéia
Anhembi	Guapiara	Ouroeste	Sagres
Anhumas	Guarani d'Oeste	Palmeira d'Oeste	Salmourão
Aparecida D'Oeste	Guareí	Paranapuã	Santa Albertina
Araçariguama	Guzolândia	Paulo de Faria	Santa Clara d'Oeste
Arco Íris	Igaratá	Pedranópolis	Santa Salete
Arealva	Iguape	Pedregulho	Santa Mercedes
Aspásia	Ilha Comprida	Piacatu	Santana Ponte Pensa
Avaré	Indiaporã	Pilar do Sul	Santo Anastácio
Balbinos	Inúbia Paulista	Pindamonhangaba	Santo Antonio do Jardim
Bananal	ItaberáItaóca	Piquerobi	Santo Expedito
Barão de Antonina	Itapirapuã Paulista	Piratininga	São Bento do Sapucaí
Bento de Abreu	Itaporanga	Planalto	São Francisco
Bocaina	Itariri	Poloni	São João da Boa Vista
Borá	Jales	Pontalinda	São João Duas Pontes
Buritizal	Jambeiro	Pontes Gestal	São José dos Campos
Cabreúva	Jarinu	Populina	São Luís do Paraitinga
Caçapava	Jeriquara	Porangaba	São Manuel
Caiabu	Lagoinha	Pilar do Sul	Sarapuí
Campina do Monte Alegre	Lorena	Pindamonhangaba	Sarutaiá
Cananéia	Lourdes	Piquerobi	Sebastianópolis do Sul
Capão Bonito	Luiziânia	Piratininga	Serra Azul
Capela do Alto	Lutécia	Piquerobi	Sete Barras
Cardoso	Luiziânia	Piratininga	Silveiras
Cássia dos Coqueiros	Lutécia	Planalto	Taguaí
Coroados	Maracáí	Poloni	Taquarituba
Coronel Macedo	Mariápolis	Pontalinda	Taquarivaí
Cruzália	Marinópolis	Pontes Gestal	Tarabaí
Dirce Reis	Mesópolis	Populina	Teodoro Sampaio
Divinolândia	Mira Estrela	Porangaba	Timburi
Dolcinópolis	Miracatu	Pracinha	Tremembé
Echaporã	Mirante Paranapanema	Presidente Bernardes	Três Fronteiras
Eldorado	Mococa	Queiroz	Tupã
Emilianópolis	Mombuca	Regente Feijó	Turiúba
Estrela do Norte	Monte Alto	Ribeirão Corrente	Turmalina
Euclides da Cunha Paulista	Monteiro Lobato	Ribeirão dos Índios	Ubirajara
Fartura	Morungaba	Ribeirão Grande	União Paulista
Fernandópolis	Narandiba	Rifaina	Urânia
			Valentim Gentil
			Vitória Brasil

Mapa com os municípios



Regulação Técnica

Normas e regulamentos

Para estruturar a regulação e fiscalização do saneamento, em 2009, a Arsesp focou suas atividades na elaboração de normas e procedimentos que darão suporte institucional e técnico à atuação da Agência no setor.

Assim, foram editadas **6 Deliberações** que abordaram assuntos como condições gerais para a prestação dos serviços, reajuste das tarifas e procedimentos para recolhimento da taxa de regulação.

A seguir, as deliberações de 2009:

Dispositivo	Assunto
Deliberação Arsesp 108 02/12/2009	Dispõe sobre o cálculo e os procedimentos para o recolhimento por parte dos prestadores dos serviços de saneamento básico no Estado de São Paulo regulados pela Arsesp da Taxa de Regulação, Controle e Fiscalização – TRCF, instituída pela Lei Complementar nº 1025, de 7 de dezembro de 2007.
Deliberação Arsesp 107 26/11/2009	Dispõe sobre o reajuste dos valores das tarifas e demais condições tarifárias a serem aplicadas pela concessionária de água e saneamento da Sabesp ao Município de São Bernardo do Campo.
Deliberação Arsesp 106 13/11/2009	Estabelece as condições gerais para a prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário
Deliberação Arsesp 82 11/08/2009	Dispõe sobre o reajuste dos valores das tarifas e demais condições tarifárias a serem aplicadas pela concessionária de água e saneamento da Sabesp.
Deliberação Arsesp 58 11/05/2009	Altera a Resolução Arsesp Nº 008 de 8/8/08 que Dispõe sobre o reajuste dos valores das tarifas e demais condições tarifárias a serem aplicadas pela concessionária de água e saneamento da Sabesp.
Deliberação Arsesp 52 22/04/2009	Dispõe sobre o processo de comunicação de incidentes na prestação de serviços de saneamento básico regulados pela Arsesp.

Regras para as fiscalizações

Em 2009, foi elaborado o Termo de Referência e estabelecidas condições editalícias para a licitação da elaboração dos procedimentos de fiscalização das práticas comerciais e de mecanismos de acompanhamento da prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário nos municípios regulados pela Arsesp.

A licitação foi dividida em 2 (dois) lotes para a coleta dos dados relevantes e obtenção dos resultados esperados. Os produtos desta concorrência serão:

- o Manual de Fiscalização das Práticas Comerciais, e
- o estabelecimento de Indicadores de Desempenho e Qualidade.



Fiscalização no Posto de cloração e fluoretação às margens da Rodovia Domenico Rangoni, no Guarujá.

Deliberação no. 106, de 13 de novembro de 2009

Deliberação estabelece de forma pioneira os **Direitos** e os **Deveres** de usuários e prestadores de serviços de saneamento

A Deliberação nº106/2009, que estabelece as condições gerais para a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário foi elaborada e submetida aos processos de Audiência (realizada em 16/7/09) e Consulta Públicas, onde recebeu mais de 500 contribuições das quais foram acatadas, parcial ou integral, 196 - 40% das sugestões recebidas.

Esta Deliberação é inovadora e desafiadora para o setor de saneamento básico no Estado de São Paulo. Ela explicita para os usuários seus direitos sem deixar de apresentar também os seus deveres. No texto da Deliberação estão ainda incorporados os ganhos obtidos pelos usuários contidos no *Código de Defesa do Consumidor*.

Destacam-se os seguintes pontos da Deliberação:

- Os conceitos de saneamento básico são apresentados em linguagem simples e clara;
- Destaca as responsabilidades de usuários e prestadores de serviços;
- Dá ênfase ao usuário e não ao imóvel. Nas faturas deverá constar o nome do usuário;
- Prevalece o conceito de economia para todas as categorias;
- Será analisada e aprovada pela Arsesp a Tabela de Prazos e Preços dos serviços;
- Todo usuário receberá o Contrato de Adesão onde constarão seus principais direitos e deveres;
- É explicitado ao usuário o que é proibido fazer nas instalações prediais;
- Informa sobre a obrigatoriedade das instalações do hidrômetro e do lacre numerado;
- Define os prazos máximo e mínimo de leitura e as excepcionalidades;
- Trata das compensações e do faturamento de outros serviços;
- Estabelece os casos em que o serviço de abastecimento de água poderá ser interrompido e sobre seu restabelecimento;
- Trata das emergências e ressarcimento de danos e das infrações e sanções aos usuários;
- Informa sobre as informações mínimas obrigatórias que deve conter a fatura;
- Define as formas do atendimento ao público;
- Define prazos para implementação das novas regras.

As normas estabelecidas por esta Deliberação entraram em vigor em 18/01/2010 e são aplicadas aos serviços de saneamento prestados nos municípios regulados pela Agência, bem como aos municípios de regiões metropolitanas cujos serviços são considerados de caráter estadual.

Regulação Econômico-Financeira

No que se refere aos aspectos de natureza tarifária, a legislação aplicável ao setor de saneamento no Estado de São Paulo, tanto Federal (Lei nº 11.445/07) quanto Estadual (Lei nº 1.025/07 e Decreto nº 41.446), estabelecem os princípios, diretrizes e normas que devem orientar os processos de revisão e reajustes das tarifas dos serviços de saneamento básico.

A Lei Complementar Estadual nº 1.025/07 conferiu à Arsesp competência para, seja originariamente, seja por meio de delegação municipal, proceder à regulação tarifária dos serviços de saneamento básico que inclui a responsabilidade pelas revisões tarifárias, bem como pela autorização anual dos reajustes tarifários.

Reajuste tarifário da Sabesp

No processo de reajuste tarifário de 2009, a Arsesp inicialmente tentou introduzir algum avanço metodológico para a determinação do IRT (Índice de Reajuste Tarifário). A proposta inicial era eliminar a partição dos custos em *Administráveis* e *Não Administráveis*, e basear o cálculo do IRT na variação do custo médio projetado para o exercício tarifário seguinte (Custo de Referência) em relação à tarifa média vigente.

Entretanto, em razão da limitação jurídica dos contratos, a diretoria colegiada da Arsesp resolveu manter o cálculo do reajuste tarifário 2009 estritamente de acordo com os critérios vigentes, e remeter o ajuste metodológico proposto para o momento da *Revisão Tarifária*, que deverá se dar em 2011.

Como resultado, a Arsesp autorizou, em agosto de 2009, um reajuste de 4,43% para as tarifas da Sabesp, índice abaixo da inflação no período (4,50%). As novas tarifas passaram a vigorar no período de setembro de 2009 a agosto de 2010.

A definição desse percentual baseou-se na análise de proposta da concessionária envolvendo os custos, receitas e volumes referentes à prestação dos serviços de água e esgoto no período tarifário e na determinação do Índice de Reajuste Tarifário – IRT conforme a seguinte metodologia de cálculo.

$$\text{IRT} = \frac{\text{VPA} \times \text{IrA} + \text{VPB} \times \text{IrB}}{\text{CR}}, \text{ sendo } \text{VPB} = \text{CR} - \text{VPA}$$

Regulação Econômico-Financeira

O Quadro 1 apresenta a evolução do Custo de Referência e da Receita Operacional nos dois últimos períodos tarifários que embasou o cálculo do reajuste autorizado, enquanto o Quadro 2 demonstra o resultado do cálculo do IRT para 2009.

Quadro 1

CUSTO DE REFERÊNCIA				
Considera o Ativo Imobilizado Atualizado pelo IPCA				
Discriminação	Unidade	Jul07-Jun08	Jul08-Jun09	%
1 - DESPESAS DE EXPLORAÇÃO	R\$ 1.000	3.465.522	3.997.941	15,36%
1.1-Pessoal (Sem Confins/Pis-Pasep)	R\$ 1.000	1.260.099	1.488.155	18,10%
1.2-Produtos Químicos	R\$ 1.000	115.276	137.088	18,92%
1.3-Outros Materiais	R\$ 1.000	131.102	151.912	15,87%
1.4-Energia Elétrica	R\$ 1.000	460.813	469.297	1,84%
1.5-Outros Serviços de Terceiros	R\$ 1.000	557.998	865.545	55,12%
1.6-Despesas Gerais	R\$ 1.000	414.114	313.657	-24,26%
1.7-Fiscais	R\$ 1.000	526.120	572.288	8,78%
2 - DEPRECIÇÕES E PROVISÕES	R\$ 1.000	1.170.405	1.281.447	9,49%
2.1-Depreciações	R\$ 1.000	1.121.001	1.228.378	9,58%
2.2-Provisão para Créditos Duvidosos	R\$ 1.000	49.404	53.069	7,42%
3 - REMUNERAÇÃO DO INVESTIMENTO	R\$ 1.000	1.951.308	1.796.479	-7,93%
4 - CUSTO TOTAL DE REFERÊNCIA	R\$ 1.000	6.587.235	7.075.867	7,42%
5 - RECEITA OPERACIONAL (Faturamento)	R\$ 1.000	6.587.235	7.075.867	7,42%
5.1-Tarifas de Água	R\$ 1.000	3.385.785	3.620.839	6,94%
5.2-Água Atacado	R\$ 1.000	305.069	324.008	6,21%
5.3-Indiretas Água	R\$ 1.000	64.192	80.872	25,98%
5.4-Tarifas de Esgoto	R\$ 1.000	2.783.867	2.992.327	7,49%
5.5-Esgoto Atacado	R\$ 1.000	13.872	17.745	27,92%
5.6-Indiretas Água	R\$ 1.000	34.450	40.075	16,33%
6 - VOLUMES FATURADOS	1000 m3	3.171.105	3.258.309	2,75%
6.1-Água Final	1000 m3	1.580.563	1.617.799	2,36%
6.2-Água Atacado	1000 m3	281.033	287.209	2,20%
6.3-Esgoto Final	1000 m3	1.281.315	1.325.617	3,46%
6.4-Esgoto Atacado	1000 m3	28.193	27.685	-1,80%
7 - VOLUMES PRODUZIDOS	1000 m3	2.859.948	2.852.383	-0,26%
8 - INDICADORES GLOBAIS				
8.1-Custo do Serviço (A+E)	(R\$/ m3 Fat)	2,0773	2,1716	4,54%
8.2-Desp.Exploração (A+E)	(R\$/ m3 Fat)	1,0928	1,2270	12,28%
8.3-Taxa de Remuneração do Investimento	% Inv.Reconhec.	8,0%	7,0%	-12,85%

Quadro 2

ÍNDICE DE REAJUSTE TARIFÁRIO				
Discriminação	Sigla	Jul07-Jun08	Jul08-Jun09	%
1 - Custo de Referência - R\$ 1000	CR	6.587.235	7.075.867	7,42%
2 - Despesas Não Administráveis - R\$ 1000	VPA	1.102.209	1.178.673	6,94%
2.1-Energia Elétrica		460.813	469.297	1,84%
2.2-Materiais de Tratamento		115.276	137.088	18,92%
2.3-Despesas Fiscais		526.120	572.288	8,78%
3 - Despesas Administráveis - R\$ 1000	VPB	5.485.027	5.897.194	7,51%
4 - Volume Faturado Total - 1000 m3		3.171.105	3.258.309	2,75%
5 - Despesas Não Administráveis - R\$ / m3	IrA	0,3476	0,3617	4,08%
6 - Variação do IPCA: Jul/08-Jun/09 - %	IrB			4,50%
7 - Índice de Reajuste Tarifário - %	IRT			4,43%

Estudos - Regulação Econômico-Financeira

Estudos básicos para a Revisão Tarifária do setor de saneamento

I - Revisão da metodologia de cálculo das tarifas de água e esgoto

A Arsesp iniciou em 2009 estudos para a Revisão da metodologia de cálculo das tarifas de água e esgoto. Estes estudos deverão ser orientados para:

- Fixar um marco inicial para as *Revisões Tarifárias* periódicas referentes a todos os Municípios com Contratos de Programa com a Sabesp e com serviços regulados pela Arsesp;
- Rediscutir todos os critérios adotados em relação ao Custo dos Serviços, a estrutura tarifária, a política de subsídios e outros;
- Estabelecer metodologia, normas e procedimentos para a gestão tarifária, incluindo as revisões e reajustes futuros, através da implementação de um Regulamento Tarifário;
- Contar com ampla participação dos interessados no processo, dentre eles: prefeituras municipais, concessionária, consumidores, investidores, entre outros.

II- Estudos de contabilidade regulatória e base de remuneração regulatória

Um dos itens componentes mais importantes de custo de produção de bens e serviços é a remuneração do capital investido no conjunto de máquinas, equipamentos e prédios utilizados, o que contabilmente são denominados de "Ativos Permanentes". Nesse sentido, os valores correspondentes devem sempre estar atualizados de modo a refletir efetivamente seus custos de reposição buscando manter todas as condições necessárias para a continuidade da prestação dos serviços em quantidade e qualidade desejadas.

A Arsesp iniciou estudos para atualizar os Ativos da concessionária Sabesp, prestadora dos serviços de água e de esgotos. Cabe ressaltar, entretanto, uma mudança significativa trazida pela Lei nº 11638/2007 em relação ao Ativo Permanente, principalmente das empresas concessionárias, cujos ativos eram anteriormente classificados na categoria de Ativo Imobilizado, e agora estão em categoria própria, em "Ativos Intangíveis".

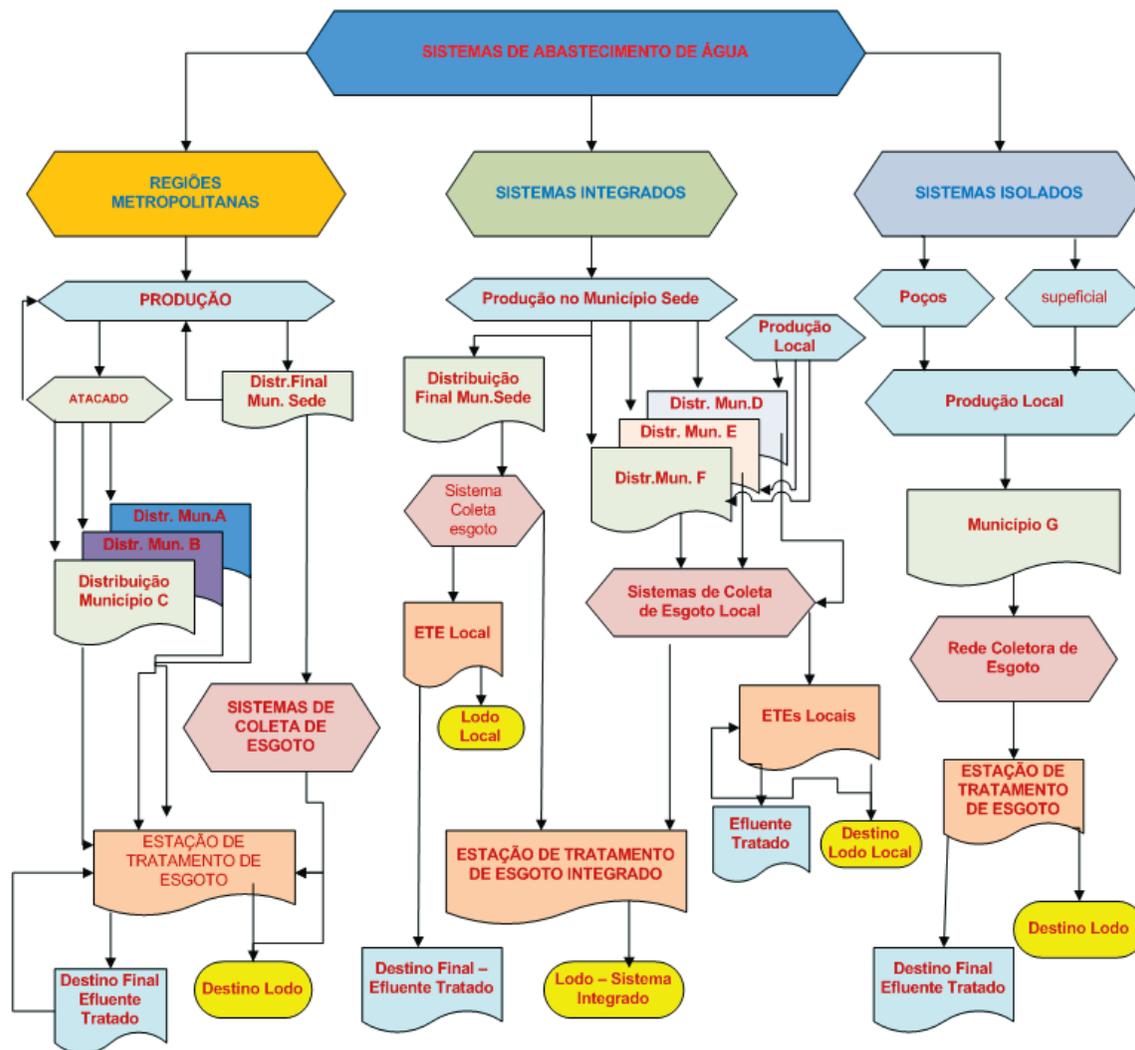
É importante observar que não se trata apenas de mudança de nomenclatura, mas da introdução do critério de amortização dos Ativos Intangíveis pelo prazo de duração do contrato de concessão ou do contrato de programa.

No decorrer de 2010 a Arsesp desenvolverá os estudos contábeis básicos para a realização da primeira revisão tarifária da Sabesp que exigirá, pelo menos, a contratação dos seguintes trabalhos:

- Estudo para a determinação da Plataforma dos serviços de água e esgoto e para a definição de Metodologia sobre a Base Regulatória de Ativos;
- Estudo para definição e implantação de um Modelo de Contabilidade Regulatória.

Estudos - Regulação Econômico-Financeira

A figura apresentada a seguir, mostra um exemplo esquemático da disposição dos Ativos nos sistemas de abastecimento de água e sistemas de coleta e tratamento dos esgotos das concessionárias de saneamento.



III - Diagnóstico da situação econômico-financeira dos serviços de saneamento nos municípios

Como parte do processo de revisão tarifária da Sabesp, em 2009, foi contratada uma consultoria para desenvolver um modelo computacional que permita estimar o Custo de Referência para os serviços de água e esgoto nos municípios regulados pela Arsesp, bem como realizar uma avaliação do andamento dos contratos de programa no que concerne às metas contratadas, a realização dos investimentos e ao fluxo de caixa projetado.

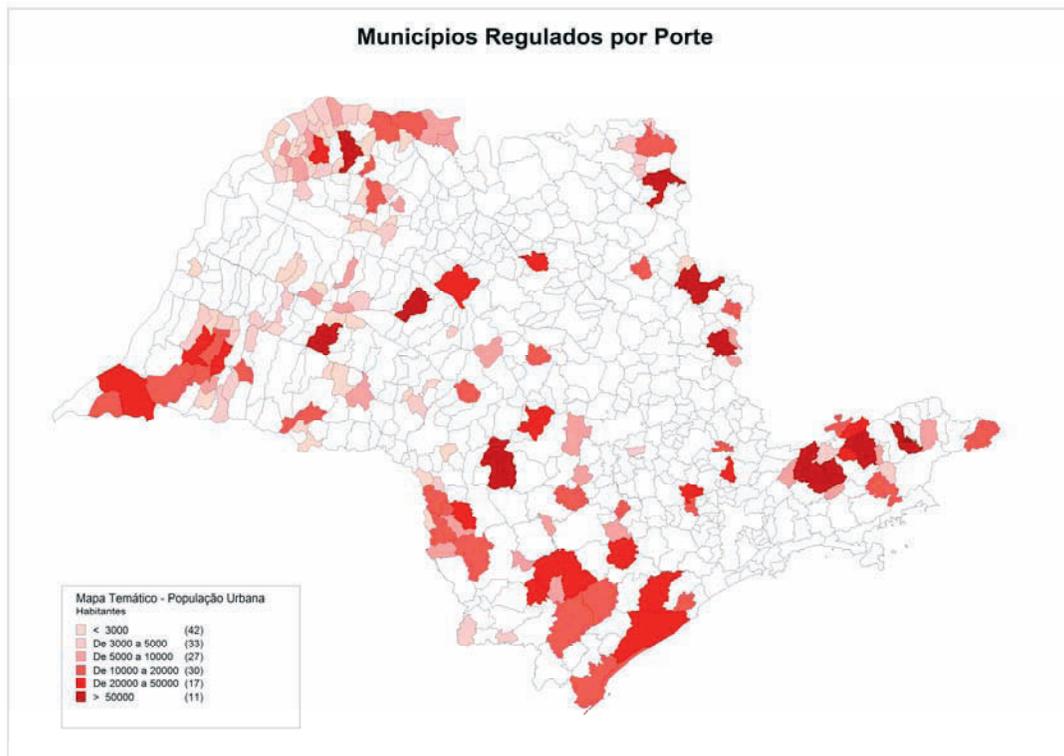
Esse trabalho tem como objetivo sistematizar uma avaliação anual do andamento dos Contratos de Programa e da situação da prestação dos serviços visando manter o município informado, bem como identificar a necessidade de atualização ou, até mesmo, renegociação do contrato.

Apesar do modelo ainda encontrar-se em fase de teste para implantação, já foi possível a obtenção de resultados sobre o comportamento de alguns indicadores importantes, para 2008, que são ilustrados nos 5 (cinco) mapas seguintes:

Estudos - Regulação Econômico-Financeira

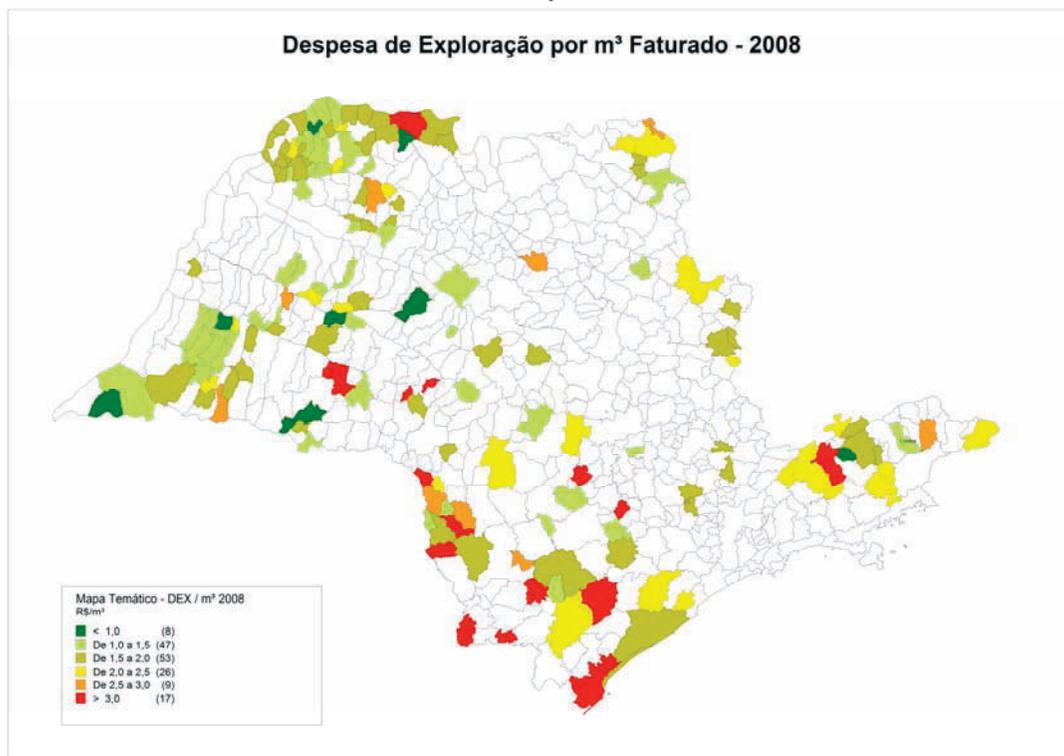
Mapa 1

Municípios Regulados por Porte



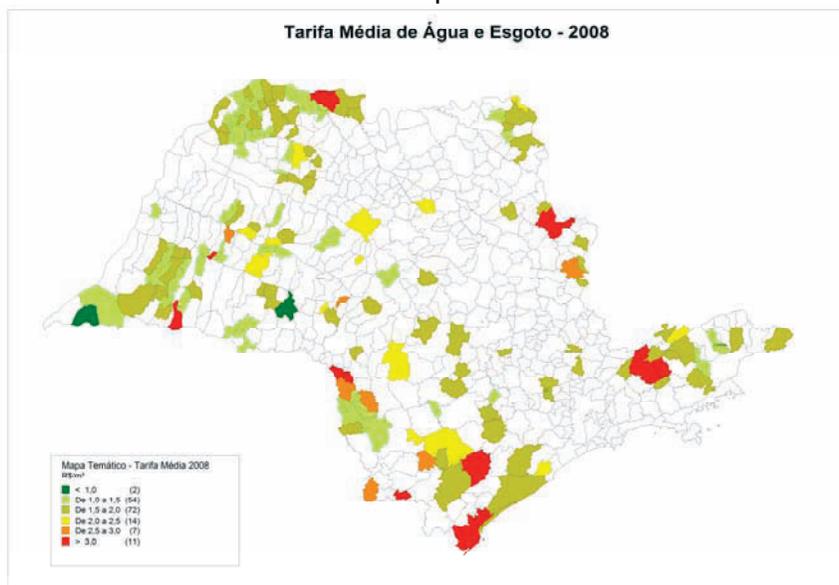
Mapa 2

Despesa de Exploração por m³ Faturado - 2008

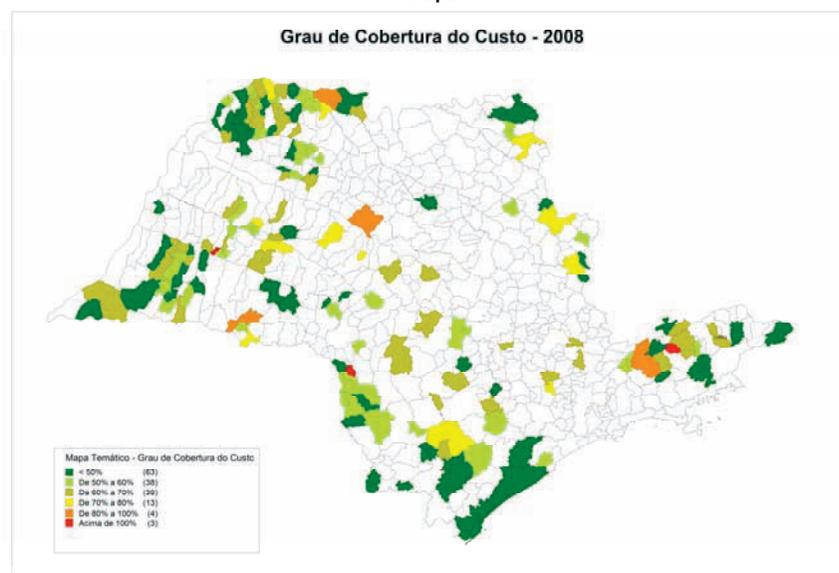


Estudos - Regulação Econômico-Financeira

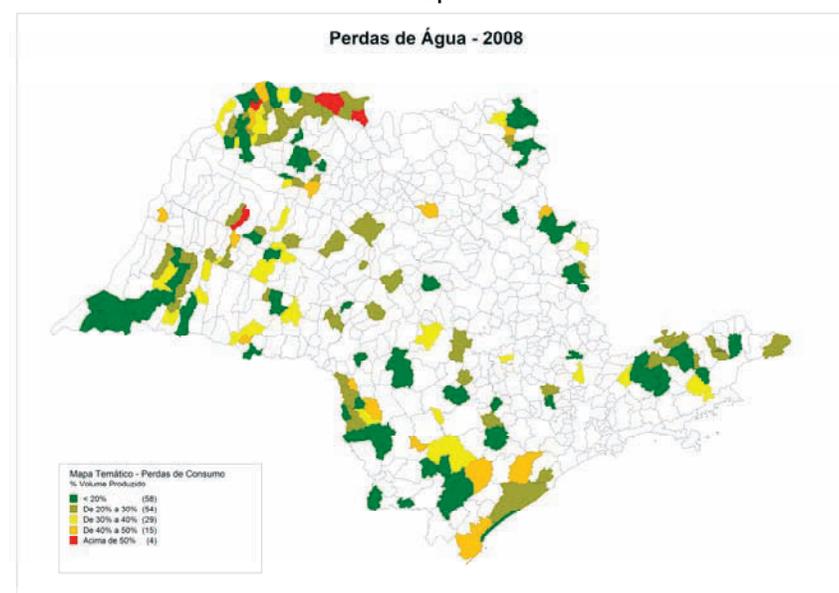
Mapa 3



Mapa 4



Mapa 5



Fiscalização

Em 2009, apesar da inexistência de dispositivo legal específico e de infraestrutura insuficiente, a Arsesp realizou apenas **6 fiscalizações pontuais** nos municípios de São José dos Campos, Caçapava, Guarujá e Monteiro Lobato e nos Sistemas de Abastecimento de Água Alto e Baixo Cotia e na Estação de Tratamento de Esgoto São Miguel (Região Metropolitana de São Paulo).

Por conta dessas fiscalizações, a Agência emitiu **2 (dois) Termos de Notificação**.

As fiscalizações realizadas foram motivadas por solicitações provenientes do Poder Concedente (Prefeituras), de Câmara de Vereadores, da verificação de incidentes, do Serviço de Atendimento ao Usuário, de notas na imprensa e da própria iniciativa da Arsesp.

Fiscalização em São José dos Campos

Em função da reclamação da Secretária de Obras do Município de São José dos Campos, quanto ao lançamento de esgoto "in natura" no córrego do Vidoca, a Arsesp realizou fiscalização no município em 16/6/2009.

O lançamento de esgoto "in natura" ocorreu em consequência do fato da Sabesp não ter concluído a obra da Estação Elevatória de Esgoto Final Vidoca, que irá conduzir este esgoto para a Estação de Tratamento de Esgoto Lavapés. A obra da elevatória estava paralisada desde 30/6/2008.

A Arsesp solicitou à Sabesp a retomada imediata da construção da estação elevatória e a apresentação do cronograma de obras.

De acordo com o cronograma entregue pela Sabesp, as obras serão finalizadas em 16/6/2010.



Lançamento de esgoto "in natura" no Córrego do Vidoca

Fiscalização no Guarujá

Em 2/9/2009, a Arsesp realizou a fiscalização do serviço de abastecimento de água do município de Guarujá, litoral de São Paulo, em decorrência das reclamações referentes à qualidade da água distribuída à população da cidade.

O sistema de tratamento de água atual consta de desinfecção e fluoretação da água, por se tratar de um manancial de serra. Por este motivo, nos períodos de chuva, a cor e a turbidez da água ficam comprometidos. Verificadas as análises existentes, foi observado que os parâmetros atendiam a Portaria nº 518 do Ministério da Saúde.



Funcionários da empreiteira fazendo a limpeza do terreno da ETA Jurubatuba

Técnicos da Agência também visitaram o Posto de cloração e fluoretação e o local onde será instalada a ETA Jurubatuba. Esta obra, cuja construção está em estágio inicial deverá solucionar definitivamente a questão da qualidade da água no município.

A Arsesp acompanhará todas as etapas de execução da obra da Estação de Tratamento da Água.

Fiscalização

Fiscalização em Caçapava

Em 15/10/09, a Arsesp realizou fiscalização em Caçapava, atendendo a uma reclamação da Câmara Municipal de Vereadores sobre aos maus odores exalados pela Estação de Tratamento de Esgoto (ETE) Zona Leste e o fechamento de valas de modo inadequado, fato que trouxe prejuízos ao trânsito da cidade.

Tanto na fiscalização da Cetesb como na da Arsesp, que foi acompanhada da vereadora denunciante e dos representantes da Prefeitura Municipal e da Sabesp, não foram constatados maus odores exalados que extrapolassem os limites da ETE.

No que diz respeito ao fechamento de valas, em algumas delas, não foi possível comprovar que tinham sido abertas pela Sabesp, mas aquelas identificadas já tinham sido corrigidos os eventuais defeitos.

Fiscalização nos Sistemas Alto e Baixo Cotia

Com a finalidade de verificar possíveis interferências das operações dos sistemas Alto e Baixo Cotia na inundação ocorrida nas localidades de Barueri e Carapicuíba em 27/10/2009, a Arsesp realizou fiscalização em 3/11/2009 no referido complexo.

O Alto Cotia é constituído pelas barragens Pedro Beicht e Cachoeira da Graça. Já o Baixo Cotia é formado pelas barragens Isolina Superior e Isolina Inferior. Todas essas estruturas pertencem ao Sistema de Abastecimento de Água da Região Metropolitana de São Paulo.

Após análise dos regimes operacionais das barragens, volumes dos reservatórios, áreas de inundação, áreas das bacias hidrográficas, níveis de água, vazões captadas e excedentes, principalmente dos meses de setembro e outubro de 2009, a Arsesp concluiu que a operação das barragens pela Sabesp, a princípio, não interferiu na inundação ocorrida naquele dia, nas localidades de Barueri e Carapicuíba.



Rio Cotia a jusante da barragem Isolina Inferior de elevação de nível – área inundável

Fiscalização em Monteiro Lobato

Por solicitação do Prefeito Municipal foi realizada fiscalização em 19/11/09, quanto ao tratamento de esgotos executado pela Sabesp no município de Monteiro Lobato e o lançamento de efluentes fora dos parâmetros estabelecidos no rio Buquira.

A cidade dispõe da Estação de Tratamento de Esgoto Jardim Iracema. Foi verificado que a CETESB vem fazendo o monitoramento da qualidade do efluente e constatou melhora na eficiência de remoção de carga orgânica entre em 2009.

As fiscalizações geraram questionamentos à Sabesp e solicitação de relatórios sobre a situação verificada no local. Tendo em vista o tipo de tratamento, que requer procedimentos operacionais muito bem realizados, a Arsesp fará o acompanhamento rotineiro do funcionamento da ETE. No que diz respeito à limitação do atendimento futuro da ETE, a Agência solicitou à Sabesp os estudos e planos existentes.

Fiscalização

Fiscalização na Estação de Tratamento de Esgoto São Miguel

No dia 23/12/2009 foi realizada fiscalização na Estação de Tratamento de Esgotos de São Miguel, em São Paulo, motivada pela paralisação de seu funcionamento e pelo lançamento de esgoto bruto no corpo receptor em 08/12/2009.

A Sabesp alegou que as instalações e equipamentos foram prejudicados pela enchente provocada pelas fortes chuvas que atingiram a cidade no período.

Foram afetadas as instalações operacionais mais críticas como a Elevatória Final, a unidade de Recirculação de Lodo Ativado e a Casa dos Sopradores. Face às medidas emergenciais tomadas, até o dia 15/12/2009, a ETE São Miguel funcionou com vazão aproximada de 350,0 l/s. A partir do dia 16/12/2009, o sistema retornou ao normal operando com vazão média de 800 l/s.

A Arsesp considera que a paralisação da ETE foi motivada pela inundação das águas, provocada pelas fortes chuvas que ocorreram no dia 8 de dezembro de 2009. No entanto, a Sabesp já tinha conhecimento das condições desfavoráveis do local, no tocante às possibilidades de alagamento da área. Serão solicitados à Sabesp os planos e obras previstos para evitar que situações como esta venham a se repetir.



Lançamento de esgoto "in natura" no Córrego do Vidoca



Lançamento de esgoto "in natura" no Córrego do Vidoca

Fiscalização do cumprimento dos contratos e prestação de contas aos municípios - Relatórios de Desempenho

A Arsesp solicitou à Sabesp a elaboração de um relatório gerencial de desempenho em cada um dos 158 municípios regulados.

Estes relatórios foram recebidos e analisados pela Arsesp, e esclarecimentos adicionais foram solicitados à Sabesp antes do encaminhamento do relatório final aos prefeitos municipais.



Estudos - Fiscalização

Em 2009, a Arsesp também empreendeu esforços para estabelecer procedimentos de fiscalização quanto aos aspectos técnicos e operacionais e também aos comerciais, e para isso foram realizadas parcerias com consultorias para a realização de estudos, conforme descrito a seguir:

Procedimentos para fiscalização técnico-operacional

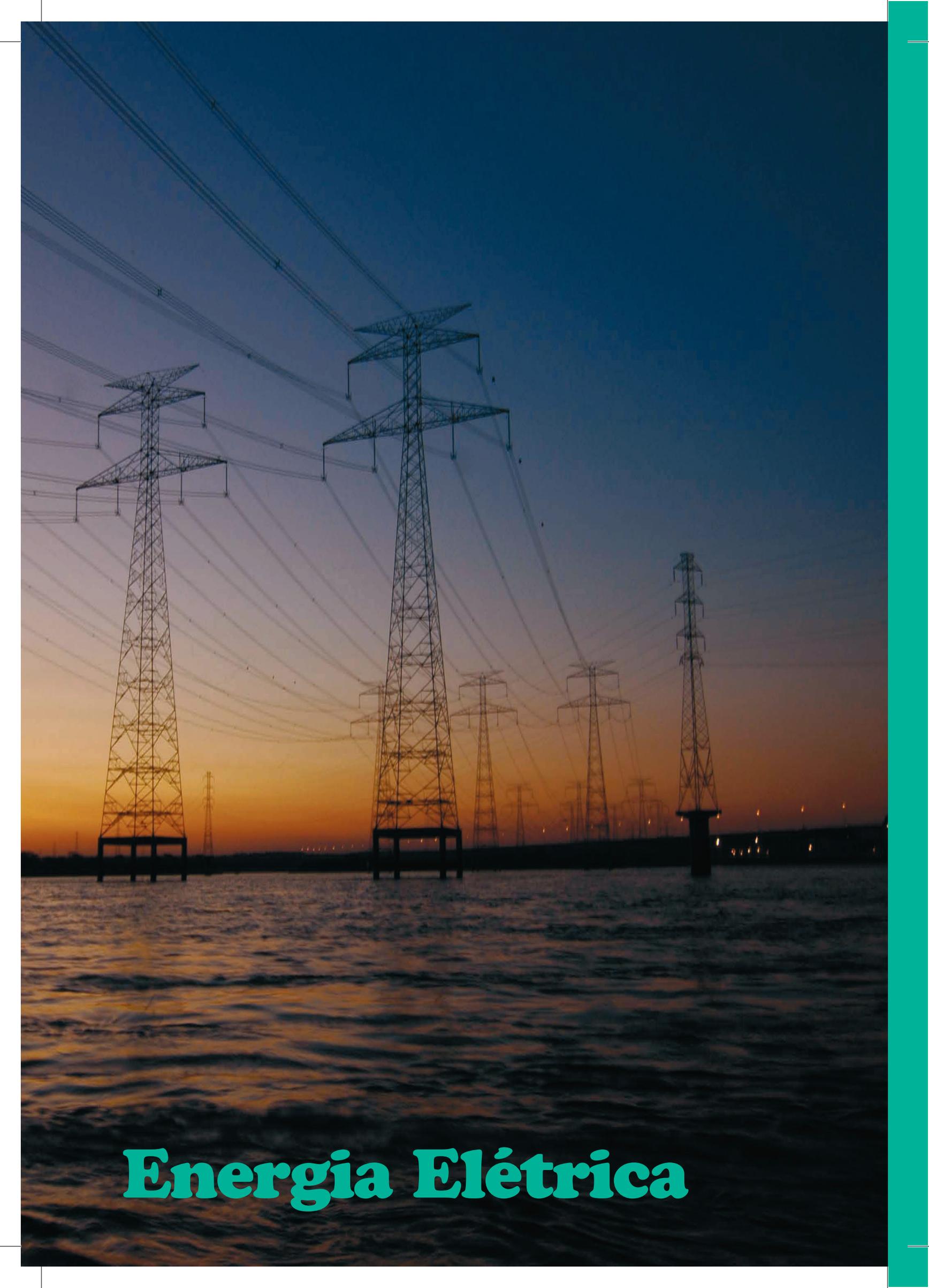
Foram contratadas duas empresas de engenharia (a BBL Engenharia e Construção e Comércio Ltda e a JNS Engenharia Consultoria e Gerenciamento S/C Ltda), para desenvolver estudos visando o diagnóstico do saneamento básico de 106 municípios com convênio de delegação das atividades de regulação e fiscalização para a Arsesp.

Também como produtos destes contratos serão definidos indicadores que facilitarão o acompanhamento dos Contratos Programas e a evolução do setor no Estado, além da produção de um Manual com o roteiro de procedimentos para a fiscalização dos prestadores de serviço pela Arsesp. Nestes estudos foram investidos, em 2009, o total de R\$1.805.733,00. Os contratos estão em fase de conclusão.

Procedimentos para Fiscalização Comercial

Do mesmo modo que foi feito para o sistema técnico-operacional, também haverá contratação para estudos e diagnóstico do sistema comercial. Com investimento previsto da ordem de R\$ 2 milhões o projeto terá abrangência maior, totalizando 160 municípios.

Já foram elaborados os Termos de Referência e publicado o Edital de Licitação.



Energia Elétrica

Destaques -2009

Fiscalização

- Renovação do Convênio de cooperação técnica com a Aneel assegurando recursos para a continuidade das atividades de fiscalização em São Paulo;
- 27 fiscalizações técnico-comerciais nas distribuidoras de energia elétrica;
- 106 fiscalizações em PCHs e PCTs;
- 2 cooperativas de eletrificação rural regularizadas;
- 19 Termos de Notificação emitidos para regularização de Não Conformidades identificadas;
- 21 Autos de Infração emitidos.

A Arsesp tem ainda desenvolvido esforços para o aprimoramento da regulação do setor elétrico, promovendo reuniões com as concessionárias e demais agentes do setor, com o objetivo de discutir possíveis vácuos regulatórios, promovendo, a seguir, reuniões com a Agência Federal visando interpretá-los e adequá-los aos objetivos de modicidade tarifária, segurança do suprimento e à evolução tecnológica.

Neste sentido, cabe destacar as ações no ano de 2009 voltadas à adequação da regulação relativa ao transporte de tração elétrica, condomínios industriais, regularização de permissionárias e autorizadas, entre outros.

Em virtude da expectativa da evolução das taxas de crescimento do mercado de energia elétrica, função da estabilidade econômica, crescimento do PIB e renda per capita no Estado se mostrou necessária a realização de concurso público com a perspectiva de absorver praticamente o dobro do número de funcionários atual. O fato requereu, além da ampliação do espaço físico e equipamentos de suporte, planejamento no treinamento interno das novas equipes de fiscalização, nas diversas áreas de atuação de energia elétrica.

Outra tarefa de significativa importância da Arsesp foca a fiscalização das plantas de geração de energia no Estado, visando sua avaliação e conformidade em relação à licença obtida para instalação e operação.

Em relação ao equilíbrio das relações das concessionárias e seus consumidores foram desenvolvidas ações de análise das manifestações e desenvolvidos processos administrativos nos casos de não obtenção de consenso entre as partes incluindo, no trâmite entre estas instâncias, reuniões de mediação buscando a agilização de soluções que promovam o equilíbrio requerido dos serviços públicos de fornecimento de energia.

Perspectiva 2010

A perspectiva para 2010/2011 é de adequação das equipes de fiscalização, com o ingresso de novos funcionários, onde se prevê treinamento intensivo para sua rápida adaptação, acompanhamento da evolução regulatória do setor elétrico e ampliação do escopo e do universo das fiscalizações das concessionárias e permissionárias de distribuição de energia elétrica no Estado de São Paulo.

Atribuições

Regular os serviços de distribuição de energia em São Paulo

Dentro do Convênio de delegação e descentralização, firmado pela Arsesp com a Agência Nacional de Energia Elétrica, foi acordado o Termo Anual de Descentralização – TAD 2009 que definiu as metas e atividades relativas ao ano de 2009. Com base nesse Plano de Ação, foram realizadas pela Arsesp as seguintes atividades:

(i) fiscalização técnica e comercial nas 14 concessionárias de distribuição de energia elétrica que atuam em São Paulo envolvendo: a) planejamento e execução de cada processo fiscalizatório, b) análise, edição e elaboração de relatórios de fiscalização e termos de notificação, c) análise da manifestação da concessionária, eventual emissão de autos de infração e seu desenvolvimento processual até encaminhamento à Diretoria da ANEEL e ao COE quando processo punitivo e d) elaboração de relatórios trimestrais à ANEEL;

(ii) fiscalização, acompanhamento e controle por indicadores da qualidade do serviço e do produto das 14 concessionárias de energia elétrica de forma a assegurar a prestação adequada dos serviços aos consumidores, envolvendo: a) recebimento, verificação de consistência e avaliação dos indicadores, b) análise dos indicadores, elaboração de relatórios de transgressões, notificações, abertura de processos punitivos e seu acompanhamento, c) elaboração de relatórios trimestrais à ANEEL;

(iii) fiscalização pontual nas concessionárias sob solicitação de órgãos governamentais do executivo e legislativo, promotorias públicas, representantes da justiça e organizações de defesa do consumidor.

(iv) fiscalização das PCH's - Pequenas Centrais Hidroelétricas e das PCT's – Pequenas Centrais Termoelétricas em operação no estado de São Paulo, envolvendo: a) planejamento, programação e execução de fiscalizações no campo, b) elaboração

e emissão de relatórios técnicos e termos de notificação, c) realização de ações para identificação de usinas não cadastradas na Aneel e verificações in loco, d) Instruir e acompanhar eventuais processos punitivos, e) envio de relatórios mensais à ANEEL;

(v) apoio técnico à Aneel na conclusão do plano de regularização das cooperativas de eletrificação rural envolvendo: a) gestão do processo de negociação entre cooperativas e concessionárias para aquisição, permuta ou cessão de instalações elétricas e acordo quanto ao valor da indenização dos saldos, visando a compatibilização física das áreas poligonais, b) suporte para a convalidação dos atos autorizativos no caso das cooperativas autorizadas, c) relatórios trimestrais à ANEEL;

(vi) implantação e desenvolvimento de processos administrativos a partir de reclamações de consumidores que mantiveram suas reclamações após análise do Serviço de Atendimento aos Usuários;

(vii) realização de mediações dos conflitos de interesse entre os consumidores de outros agentes e as concessionárias, com vistas à solução de problemas e ao aprimoramento na prestação do serviço público de energia elétrica;

(viii) acompanhamento e fiscalização do Programa Luz Para Todos;

(ix) Acompanhamento das ações planejadas pelo GTSP para facilitar a solução de atendimento a áreas críticas do Estado de São Paulo, voltadas a implementação de obras altamente necessárias à

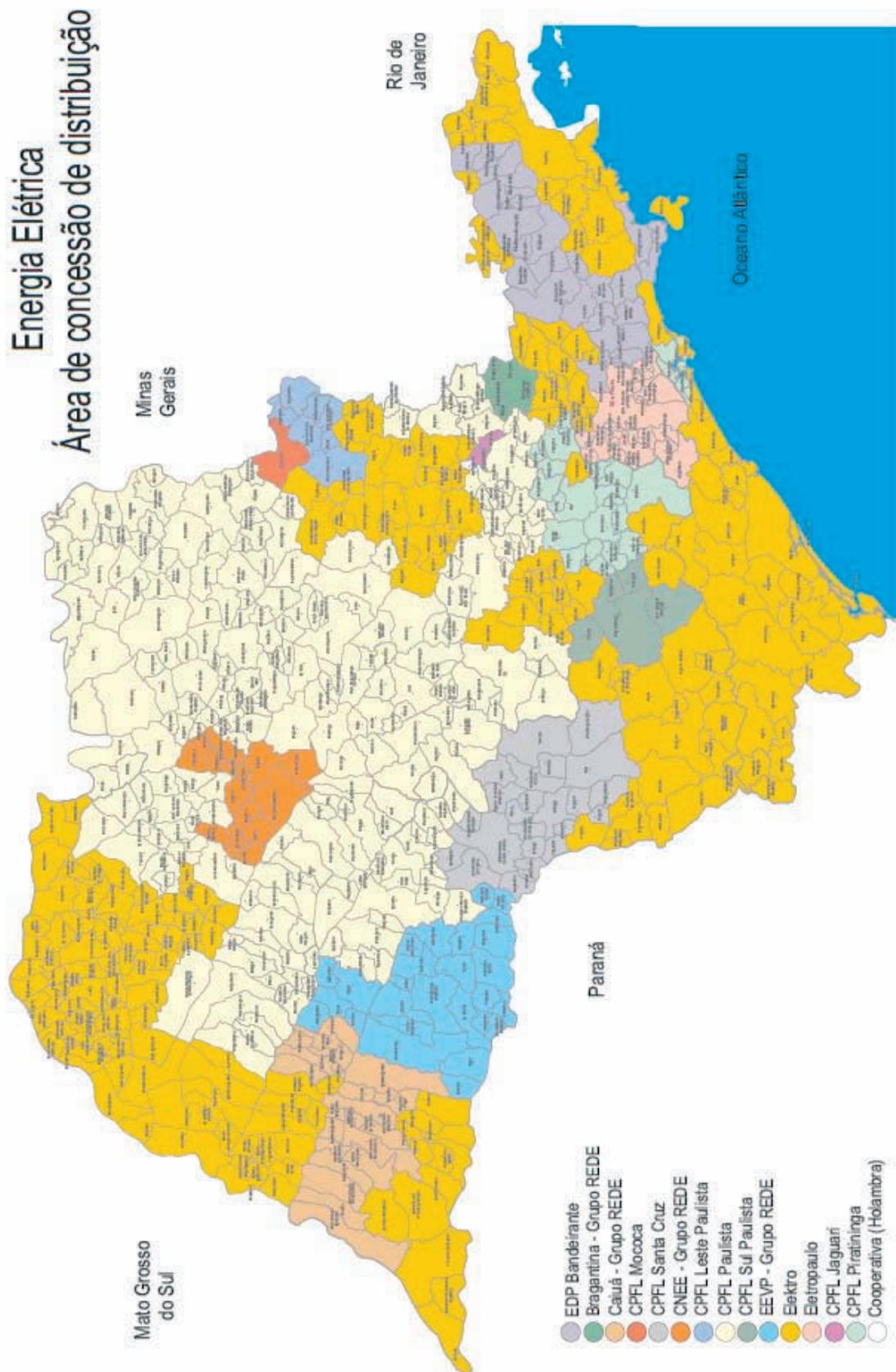
Área de atuação

As 14 concessionárias e 12 permissionárias reguladas pela Aneel e que compõem o universo das empresas fiscalizadas pela Arsesp, são apresentadas nas tabelas abaixo:

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

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

Mapa de concessão



O mercado de energia em 2009

Perfil das concessionárias e dados sobre o mercado no ano de 2009 são apresentados na figura e tabelas a seguir:

Discriminação	Unidades	Empresas							Total
		Bandeirante	CPFL Piratininga	CPFL	Elektro (1)	Etropaulo	Demais Empresas	Consumidores Livres	
Área de Concessão									
Área Abrangida	km ²	9.857	6.842	90.440	92.156	4.526	44.779	-	248.600
Municípios Atendidos	nº.	28	26	234	222	24	111	-	645
População Atendida	hab. milhões	4,6	3,4	9,2	5,2	16,4	2,3	-	41,1
Densidade Populacional	hab/km ²	466,7	496,9	101,7	56,4	3.623,5	52,0	-	165,4
Energia Distribuída									
Ano de 2009									
Total	GWh	8.584	8.542	19.978	10.697	34.485	4.509	31.266	118.061
Residencial	GWh	2.992	3.026	6.922	3.443	15.015	1.479	0	32.877
Industrial	GWh	2.953	2.884	5.469	3.769	6.031	1.184	28.305	50.595
Comercial	GWh	1.698	1.709	4.150	1.639	10.752	745	1.063	21.756
Demais	GWh	941	923	3.437	1.846	2.687	1.101	1.898	12.833
Consumidores em dezembro de 2009									
Total	nº. mil	1.482	1.367	3.503	2.075	6.003	863	0,563	15.293
Residencial	nº. mil	1.357	1.262	3.092	1.774	5.594	721		13.800
Indicadores									
Densidade de Consumo - Anual	MWh/km ²	870,9	1.248,5	220,9	116,1	7.619,3	100,7	-	474,9
Consumo/Consumidor - Mensal	kWh	482,7	520,7	475,3	429,6	478,7	435,4	4.627,9	643,3

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

(2) As informações de consumo são disponibilizadas pelas distribuidoras por trimestres, após serem divulgadas pela CVM - Comissão de Valores Mobiliários, órgão da Bolsa de Valores de São Paulo.

Consumo de Energia Elétrica -Total do Estado

Mercado Total MWh - Ano de 2009

Classe/mês	Total
Residencial	32.877.690
Industrial	50.598.915
Comercial	21.753.129
Rural	2.478.534
Iluminação Pública	2.929.372
Poderes Públicos	2.717.890
Serviços Públicos	4.556.250
Consumo Próprio	150.528
Total	118.062.308

Consumo de Energia Elétrica -Total do Estado

Número de Consumidores

Classe/mês	Jan -dez
Residencial	13.803.121
Industrial	123.962
Comercial	1.012.075
Rural	249.125
Iluminação Pública	15.198
Poderes Públicos	75.969
Serviços Públicos	11.105
Consumo Próprio	4.675
Total	15.295.230

Fiscalização Técnico – Comercial

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

Nesse sentido, o foco das fiscalizações técnicas está vinculado à operação e manutenção das redes e linhas de distribuição, engenharia e segurança, voltados para otimização da qualidade no fornecimento de energia elétrica.

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

No ano de 2009, com relação à Fiscalização Técnico-Comercial, foram realizadas 27 fiscalizações programadas, resultando em 19 Termos de Notificação, emitidos até dezembro de 2009 e 8 a emitir no início de 2010. Os TN's emitidos no ano de 2009 totalizaram 102 Não-conformidades, 32 Determinações e 10 recomendações quanto a procedimentos das concessionárias de distribuição.

O quadro a seguir apresenta o detalhamento das fiscalizações realizadas em 2009:

Nº	Empresa	Assunto
1	Eletropaulo	Inspeção técnica na rede de distribuição da Eletropaulo
2		Qualidade no fornecimento de energia elétrica aos cooperados da cooperativa de eletrificação da região de Itapeceirica da Serra - CERIS
3		Faturamento
4		Postos de Atendimentos
5	CPFL Paulista	Faturamento
6		Acidente em Itirapuã- Rib.Preto
7		DIC-FIC
8		Migração Compulsória
9		Com. Residencial Adelino Simioni - Ribeirão Preto
10		Suspensão no fornecimento de Energia Elétrica
11	Bandeirante	Faturamento
12	Bandeirante	Qualidade no fornecimento de energia elétrica no município de Guarulhos
13	Elektro	Qualidade no fornecimento de energia elétrica no município de Francisco Morato
14		Qualidade no fornecimento de energia elétrica no município de Bananal, Arapeí e SJBarra
15		Faturamento
16	CPFL-Mococa	Atendimento Comercial e Faturamento
17	CPFL-Jaguari	Atendimento Comercial e Faturamento
18		Desvinculação de bens Pedreira
19	CPFL-Leste Paulista	Atendimento Comercial e Faturamento
20	CPFL-Sul Paulista	Atendimento Comercial e Faturamento
21		Qualidade do Fornecimento
22	Piratinga	Faturamento
23		DIC-FIC
24	Nacional	Qualidade de Serviço no município de Marapoama
25	Santa Cruz	Atendimento Comercial e Faturamento
26	Bragantina	Atendimento Técnico e comercial
27	Vale	Atendimento Técnico e comercial

Fiscalização Técnico-Comercial

Além da fiscalização propriamente dita, foram realizadas análises em diversos tipos de ocorrências envolvendo interrupções de fornecimento e acidentes com danos a pessoas que são comunicados à Arsesp, pelas distribuidoras, através do SISCIE (Sistema de Comunicação de Incidentes da Energia Elétrica).

A evolução, desde 1998, das fiscalizações e das análises de acidentes (com empregados próprios das concessionárias, terceirizados e população em geral) e de Incidentes (com interrupções significativas) na rede de distribuição, além do resumo das fiscalizações programadas, estão apresentadas no quadro a seguir:

Quadro: Evolução das fiscalizações e das análises

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

Ainda em 2009, a equipe de fiscalização atendeu e encaminhou diversas ações fiscalizatórias envolvendo informações e/ou correções quanto a procedimentos das concessionárias visando obter esclarecimentos quanto a questões específicas levantadas através de solicitações de órgãos governamentais do legislativo e executivo, promotorias públicas, representantes da justiça, organizações de defesa do consumidor e cidadãos que procuraram os serviços da Arsesp, oriundas em 2009 de:

- Prefeituras e Câmaras: Novo Horizonte, Pederneiras, Rio Grande da Serra, Guararema, Dumont, Bernardino de Campos, Anhembi, Embu-Guaçu e Severínia;
- Promotorias e Procuradorias de Justiça: Bananal, Adamantina;
- Ministério Público Federal.

Fiscalização Permanente

A fiscalização permanente consiste em ações que independem do contato direto com as concessionárias, ou seja, trata-se de um conjunto organizado de atividades desenvolvidas internamente na Agência, que permitem avaliar o desempenho das mesmas.

Várias informações como reclamações advindas da ouvidoria ou veiculadas em noticiários servem de insumo para a fiscalização, mas, o mais importante instrumento utilizado é o monitoramento da qualidade dos serviços por meio dos

Indicadores de Qualidade do Fornecimento de Energia Elétrica.

Os principais indicadores controlados se referem à continuidade da distribuição de energia elétrica às unidades consumidoras. Esses indicadores podem ser coletivos ou individuais.

Os principais indicadores controlados se referem à continuidade da distribuição de energia elétrica às unidades consumidoras. Esses indicadores podem ser coletivos ou individuais.

Indicadores Individuais

DIC - Duração de Interrupção Individual por Unidade Consumidora ou por ponto de conexão, expressa em horas e centésimos de hora;

FIG - Frequência de Interrupção Individual por Unidade Consumidora ou ponto de conexão, expressa em número de interrupções;

DMIC - Duração Máxima de Interrupção Contínua por Unidade Consumidora ou por ponto de conexão, expressa em horas e centésimos de hora;

Indicadores Coletivos

DEC— Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora, expressa em horas e centésimos de horas;

FEC - Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora, expressa em número de interrupções e centésimo do número de interrupções.

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

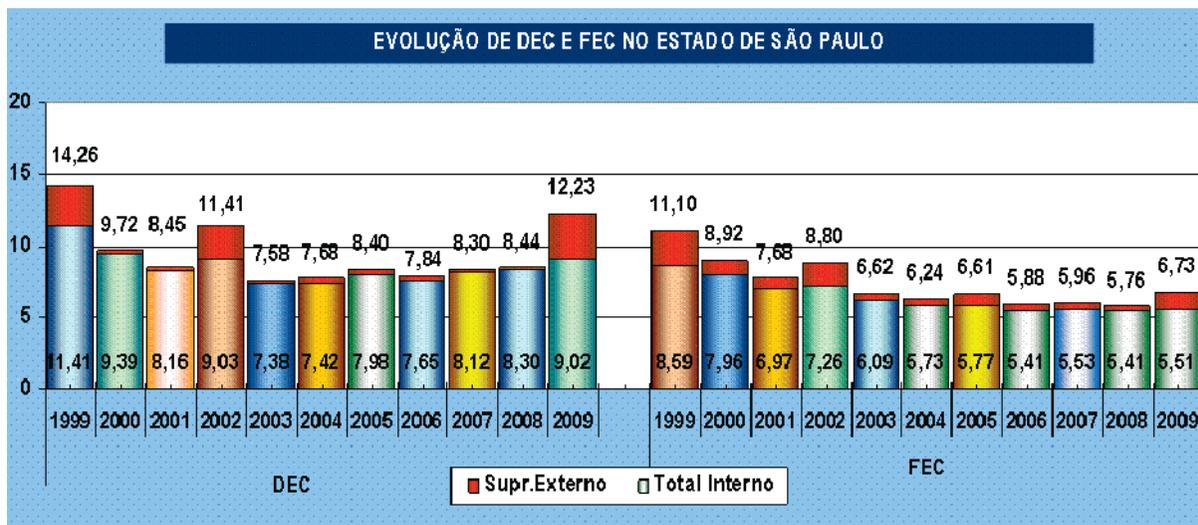
Até o ano de 2009, a sistemática do monitoramento consistia na coleta dos indicadores coletivos, verificação da consistência dos dados, análise e comparação com padrões pré-definidos que, quando transgredidos, sujeitavam as concessionárias ao pagamento de penalidades. Para os indicadores individuais,

a compensação resultante da transgressão de algum dos indicadores, representava no ressarcimento diretamente na fatura da energia elétrica.

Com a publicação da resolução normativa ANEEL nº 395, de 15 de dezembro de 2009, foi extinta a aplicação da penalidade para as transgressões coletivas. Para as transgressões individuais, foi mantida a penalidade, mas, isto resultou no aumento do valor da compensação ao consumidor, através da redução dos valores dos padrões.

Fiscalização Permanente

Evolução do DEC e FEC do Estado de São Paulo - Anualizado



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

No ano de 2009, a Arsesp notificou todas as Concessionárias Distribuidoras de Energia Elétrica, referente aos indicadores **DEC** e **FEC** apurados durante o ano de 2008. Do total, 7 (sete) concessionárias não apresentaram nenhuma transgressão.

Mesmo com o fim da aplicação da penalidade para as transgressões coletivas, a fiscalização dos indicadores de qualidade terá continuidade através da avaliação do DEC E FEC, que continuarão a ser apurados. O destaque será dado às auditorias nas concessionárias, onde serão observadas a apuração correta dos índices e as compensações devidas aos consumidores individuais.



Fiscalização nas PCHs e PCTs

A Arsesp realiza ações fiscalizatórias em Pequenas Centrais Hidrelétricas – PCHs, com potência instalada até 30 MW e nas Pequenas Centrais Termelétricas – PCTs, com potência instalada até 120 MW, que não são despachadas centralizadamente pela ONS (Operador Nacional do Sistema).

Esclarecendo, conforme estabelecido pelo Procedimento de Rede da ONS, as usinas são classificadas em uma das 3 (três) modalidades de operação:

Tipo I -

Programação e despacho centralizados;

Tipo II

Programação centralizada e despacho não centralizado;

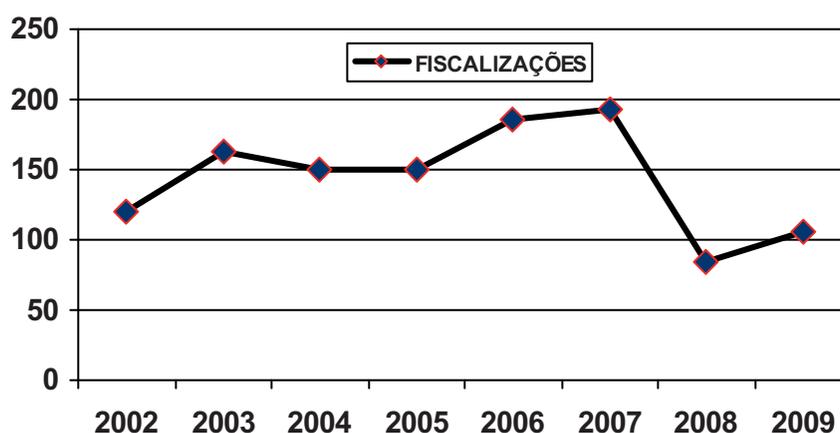
Tipo III

Programação e despacho não centralizados.

O termo “Programação centralizada” refere-se a usinas que tem seu programa de geração estabelecido de forma coordenada e centralizada pelo ONS, em bases mensais, semanais e diárias. “Despacho centralizado” refere-se a usina que tem o despacho de geração no tempo real coordenado, estabelecido, supervisionado e controlado pelo NOS.

Atualmente, a Arsesp fiscaliza cerca de 340 PCTs e 100 PCHs no Estado de São Paulo, dentro de um ciclo de 4 anos. Os gráficos mostram as distribuições percentuais por quantidade de usinas e totalização da potência instalada nas usinas pelo critério da forma de geração.

Com relação às atividades de fiscalização no ano de 2009, foram realizadas 106 fiscalizações. O Gráfico mostra a evolução quantitativa das fiscalizações desde 2002:



PCHs – Pequenas Centrais Hidrelétricas

Durante o ano de 2009 foram fiscalizadas 36 PCHs em operação, verificando-se uma sensível melhoria na conservação e manutenção dos equipamentos de geração, fruto das fiscalizações anteriores nas quais foram verificadas o cumprimento das Não Conformidades e Recomendações constantes dos Termos de Notificação TN emitidos anteriormente.

Foram feitas 50 Constatações, 38 Não Conformidades, 22 Determinações e 6 Recomendações.

Durante o ano de 2009 não foi acrescentada nenhuma nova PCH ao parque gerador do Estado de São Paulo. A potência instalada nas PCHs fiscalizadas em 2009 totalizou 150 MW.

Fiscalização nas PCHs e PCTs

PCTs – Pequenas Centrais Termelétricas

Com relação às PCTs em operação a Arsesp realizou 70 fiscalizações, que resultam em 104 Constatações, 71 Não Conformidades, 51 Determinações e 1 Recomendação.

Do montante realizado, a maioria representava retorno de fiscalizações anteriores objetivando-se a verificação do cumprimento de Recomendações e Não Conformidades. Verificou-se que as ações resultantes de fiscalizações passadas proporcionaram em melhorias físicas e operacionais das PCTs.

A Fiscalização da Arsesp busca sempre observar os critérios de operação e manutenção, sempre orientando o agente para a melhoria da conservação e segurança das pessoas e das instalações, preocupando-se com a situação da regularização junto aos órgãos ambientais, de uso de recursos hídricos, corpo de bombeiros e também atendimento as Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho.

Segundo acompanhamento da Arsesp a grande maioria destas PCTs autorizadas utilizam como combustível o bagaço de cana de açúcar, geralmente com geradores de potência elevada entre 10.000 e 25.000 kW. potência instalada nas PCTs fiscalizadas em 2009 totalizou 1.020 MW.

Acompanhamento de Obras de Geração



No ano de 2009, a atividade de acompanhamento de obras de PCTs e PCHs em construção passou a ser efetuada pela própria ANEEL.

Em 2009, obtiveram autorização na ANEEL 15 novas Pequenas Centrais Termelétricas, totalizando 578,99 MW.

Estão em obras no estado de São Paulo o seguinte potencial de geração: nas PCHs 277.675 kW e nas PCTs 666.430 kW.

Identificação de Novos Ativos

A equipe de fiscalização da Arsesp busca continuamente por novos projetos ou obras de empreendimentos de geração no Estado de São Paulo. Mantendo contato com os agentes fiscalizados e através de pesquisas nos meios de comunicação de notícias ou informes que indiquem a existência de Novos Ativos de Geração em operação.

Geralmente, as organizações corporativas e as associações de empreendedores, mantém informes atualizados dos seus associados,

No ano de 2009, foram entregues a ANEEL, dois relatórios semestrais. O primeiro relatório relatou a identificação de 7 empreendimentos, sendo fiscalizados 4 destes e o segundo identificou mais 5 empreendimentos que foram todos fiscalizados.

Fiscalização nas PCHs e PCTs

Cadastro de PCT no Estado

A ação fiscalizatória empreendida pela Arsesp nas Pequenas Centrais Termelétricas serviu de base para implementação de um banco de dados, atualizado de forma permanente, que fornece dados gerenciais extremamente úteis para o planejamento energético do Estado de São Paulo. Adiante essa atividade será melhor descrita.

Resultados Quantitativos Globais

No ano de 2009, foram realizadas 106 fiscalizações a campo, em Pequenas Centrais de Geração distintas, que resultaram em 106 Relatórios de Fiscalização e respectivos Termos de Notificação.

Nestes relatórios foram feitas 154 Constatações, 109 Não Conformidades, 73 Determinações e 7 Recomendações.

Ainda foram lavrados 11 Autos de Infração, totalizando um montante de R\$ 73.584,47 de multas. Destes, 2 comprovaram o recolhimento da multa e os demais apresentaram recurso que estão em fase de análise.

Emissão de Auto de Infração

A Arsesp, no âmbito de suas atribuições de fiscalização das instalações e serviços de energia elétrica, e a apuração de infrações e aplicação de penalidades, emitiu, no ano de 2009, o total de 21 Autos de Infração - AI, sendo 5 de advertência e 16 de imposição de penalidade.

Os 16 AI totalizaram R\$ 934.067,11, tendo sido pagos R\$ 665.200,50, correspondentes a 6 AI. Permanecem pendentes 10 AI em fase de análise dos recursos apresentados.

Apoio à Regularização das Cooperativas de Eletrificação Rural

A Arsesp, em conformidade com o Termo Anual de Descentralização - TAD estabelecido com a ANEEL, deu continuidade aos trabalhos de apoio ao processo de regularização das 16 cooperativas que atuam como distribuidoras de energia elétrica no estado de São Paulo.

Em 2009 concluiu-se a instrução dos Processos Administrativos de regularização das cooperativas e foram mantidas as atividades de inspeção das instalações elétricas e os procedimentos para a consolidação das áreas de atuação, dando início à gestão das obrigações contratuais e regulatórias das cooperativas regularizadas como permissionária.

A conclusão da instrução dos Processos Administrativos de regularização das cooperativas indicou que das 16 cooperativas, 12 cooperativas deveriam ser regularizadas como Permissionária de Serviço Público de Distribuição de Energia Elétrica e, as outras 4 enquadradas como Autorizada. Em 2009, destaca-se o seguinte quadro institucional do processo de regularização:



Fiscalização nas PCHs e PCTs

Cooperativas já regularizadas como permissionárias:

- 1) CEDRAP - Cooperativa de Eletrificação e Desenvolvimento da Região do Alto Paraíba: Contrato de Permissão nº 001/2008;
- 2) CEDRI – Cooperativa de Energização e Desenvolvimento Rural do Vale do Itariri: Contrato de Permissão nº 002/2008;
- 3) CERIM - Cooperativa de Eletrificação e Desenvolvimento de Itu-Mairinque: Contrato de Permissão nº 003/2008;
- 4) CERIPA - Cooperativa de Eletrificação Rural de Itaí-Paranapanema-Avaré: Contrato de Permissão nº 004/2008;
- 5) CERIS - Cooperativa de Eletrificação da Região de Itapeperica Serra: Contrato de Permissão nº 005/2008;
- 6) CERMC – Cooperativa de Eletrificação e Desenvolvimento da Região de Mogi das Cruzes: Contrato de Permissão nº 006/2008;
- 7) CERPRO - Cooperativa de Eletrificação Rural da Região de Promissão: Contrato de Permissão nº 007/2008;
- 8) CETRIL - Cooperativa de Eletrificação de Ibiúna e Região: Contrato de Permissão nº 008/2008;

Cooperativas a serem regularizadas como Permissionárias:

- 11) CEMIRIM - Cooperativa de Eletrificação e Desenvolvimento da Região de Mogi Mirim: Contrato de Permissão nº 001/2008;
- 12) CERVAM – Cooperativa de Energização e de Desenvolvimento Rural do Vale do Mogi: Contrato de Permissão nº 001/2008.

Cooperativas regularizadas como Autorizadas:

- 13) CERMESO - Cooperativa de Eletrificação Rural da Média Sorocabana (Regularizada – Resolução ANEEL nº 197, de 15 de abril de 2003);
- 14) CEROC - Cooperativa de Eletrificação Rural da Região de Osvaldo Cruz (Regularizada – Resolução ANEEL nº 1.916, de 15 de maio de 2009);
- 15) CERPAL - Cooperativa de Eletrificação Rural da Região de Palmital (Regularizada – Resolução ANEEL nº 2.139, de 27 de outubro de 2009).

Cooperativa em análise da viabilidade de ser regularizada como Autorizada:

- 16) CERT - Cooperativa de Eletrificação Rural da Região de Tupã.

Em 2009, a Arsesp também atuou no processo de negociação para transferências das redes elétricas necessárias para consolidação das fronteiras das áreas de concessão. Foram intensificadas ações para que as cooperativas permissionárias e concessionárias negociassem a aquisição, permuta ou cessão de instalações elétricas.

Destacou-se em 2009, também, a conclusão da regularização como Autorizadas das cooperativas CEROC e CERPAL, por meio das Resoluções ANEEL, nº 1.916, de 12 de maio de 2009 e nº 2.139, de 27 de outubro de 2009, respectivamente.

Prevê-se para 2010 a continuidade das atividades de apoio à ANEEL no processo de regularização das cooperativas de eletrificação rural e a intensificação da gestão para que as permissionárias implementem as obrigações contratuais das etapas 1 e 2 do anexo de qualidade da prestação do serviço.

Acompanhamento do Programa Luz para Todos

O programa nacional de universalização do acesso e uso da energia elétrica - "Luz para Todos", é o único programa de eletrificação rural em andamento em todo o Brasil. No Estado de São Paulo, o programa "Luz para Todos" é acompanhado por meio de encontros mensais realizados na Secretaria de Saneamento e Energia - SSE, com os representantes do Ministério de Minas e Energia - MME, Comissão de Eletrificação Rural do Estado de São Paulo - CERESP (SSE), Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo - Arsesp, Instituto de Terras do Estado de São Paulo - ITESP, Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária - INCRA, concessionárias e cooperativas de eletrificação rural, momento em que ocorre o nivelamento de informações pertinentes e a discussão das dificuldades que por ventura venham a surgir no decorrer do programa.

Com base nos dados do relatório de acompanhamento das fases do programa de eletrificação rural "Luz para Todos", de um total de 76.421 solicitações registradas pelas distribuidoras, até o mês de dezembro de 2009, foram efetuadas 74.939 ligações elétricas, havendo outros 690 pedidos de ligação em fase de projeto e obras.

O quadro a seguir detalha o andamento das fases do programa "Luz para Todos" nas concessionárias e cooperativas do Estado de São Paulo que aderiram ao programa e firmaram contrato com a Eletrobrás.

CONCESSIONÁRIA E/OU PERMISSIONÁRIA	TERMO DE COMPROMISSO (A)	CONTRATO GLOBAL (B)	SOLICITANTE (C)	FASE DE ANDAMENTO (ACUMULADO)			
				CAD/PROJETO (D)	OBRA EM ANDAMENTO (E)	OBRA CONCLUÍDA (F)	TOTAL (G)
BANDEIRANTE (contrato I)	6.217	6.217	6.351	0	0	6.351	6.351
BANDEIRANTE (contrato II)	4.200	4.200	4.143	0	199	3.944	4.143
BRAGANTINA (EEB)	813	813	716	0	0	716	716
CAIUÁ	1.300	1.300	1.083	0	0	1.083	1.083
CPFL PAULISTA	4.000	4.000	4.178	0	0	4.178	4.178
CPFL PIRATININGA	1.500	1.500	1.532	0	0	1.532	1.532
ELEKTRO (contrato I)	8.000	8.000	9.035	0	0	9.035	9.035
ELEKTRO (contrato II)	13.500	13.500	13.870	0	0	13.870	13.870
ELEKTRO (contrato III)	9.200	9.200	9.200	0	0	9.200	9.200
ELEKTRO (contrato IV)	7.500	7.500	7.500	0	0	7.500	7.500
ELEKTRO (contrato V)	7.500	7.500	8.449	780	436	7.233	8.449
JAGUARÍ (CJE)	171	171	49	0	0	49	49
MOCOCA (CLFM)	135	135	41	0	0	41	41
NACIONAL -CNEE (contrato I)	600	600	387	0	0	387	387
PAULISTA - CPEE (contrato I)	640	640	566	0	0	566	566
PAULISTA - CPEE (contrato II)	300	300	133	0	28	105	133
SANTA CRUZ (contrato I)	1.600	800	800	0	0	800	800
SANTA CRUZ (contrato II)		850	775	0	0	775	775
SUL PAULISTA (contrato I)	1.025	1.025	905	0	0	905	905
SUL PAULISTA (contrato II)	300	300	264	0	0	264	264
SUL PAULISTA (contrato III)			441	0	16	425	441
VALE PARANAPANEMA (EEVP)	1.100	1.100	970	0	0	970	970
CETRIL	2.600	2.600	2.294	0	0	2.294	2.294
CERMESO	120	120	120	0	0	120	120
CEDRAP	700	700	523	0	0	523	523
CERIS	250	250	222	0	0	222	222
CEROC	35	35	38	0	0	38	38
CERPRO	200	200	174	0	0	174	174
CERIM	600	600	105	0	0	105	105
CERIM	350	350	424	0	0	424	424
CERIPA	2.500	2.500	1.133	12	11	1.110	1.133
TOTAL	76.956	77.006	76.421	792	690	74.939	76.421

Para 2010, considerando que serão celebrados Convênios entre o estado de São Paulo, por intermédio da Secretaria de Saneamento e Energia e com a participação da Comissão de Eletrificação Rural do estado de São Paulo - CERESP, e as concessionárias e permissionárias distribuidoras de energia elétrica, objetivando a transferência de recursos financeiros a serem aplicados na contratação de serviços e obras relativos ao programa nacional "Luz para Todos", prevê-se que a Arsesp como partícipe com as obrigações de:

- a) analisar a relação das obras e serviços, objetivando triagem e definição da amostra para fiscalização;
- b) fiscalizar a execução das obras e serviços executados pelas empresas convenientes;
- c) atestar a execução das obras e serviços, bem assim sua conclusão total e encaminhar documento específico à CERESP;
- d) solicitar à CERESP, quando necessário e de forma complementar, apoio operacional.

Convênio de Cooperação Técnica Arsesp e ANEEL

A Arsesp executou as atividades de fiscalização técnica, comercial e de indicadores de desempenho, nas concessionárias e permissionárias de distribuição de energia elétrica e nas pequenas centrais hidroelétricas e termoeletricas que atuam no Estado de São Paulo. A execução dessas atividades deu-se por meio de convênio de delegação e descentralização, firmado com a Agência Nacional de Energia Elétrica - Aneel.

Para o período de 2009 a 2013 foi assinado, entre a Arsesp e a Aneel, o Convênio de Cooperação Técnica, no valor total de R\$ 40 milhões. O Convênio propiciou a continuidade da atuação da Arsesp no Estado de São Paulo, no trabalho de fiscalização das centrais hidroelétricas e termoeletricas, e das concessionárias e das permissionárias de distribuição de energia elétrica, que atendem cerca de 15 milhões de usuários, contribuindo, desta forma, para a melhoria da qualidade dos serviços.

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

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

Para o ano de 2009 o valor pactuado para dar suporte ao trabalho de descentralização da fiscalização da Aneel à Arsesp foi de R\$ 2.808.314,80.



Relacionamento com a sociedade

Destaques -2009

- Articulação com os agentes dos setores regulados – foco: saneamento (prefeituras, concessionárias, PROCON, Poder Executivo e Legislativo);
- Reuniões com Prefeituras, Câmaras Municipais e Serviços Autônomos de Água e Esgoto do Estado de 15 municípios;
- Participação em congressos de municípios;
- Elaboração de cartilhas e orientação aos interessados;
- Elaboração e acompanhamento de convênios de cooperação técnica e de delegação de atividades;
- Regimento interno - organização e funcionamento da Arsesp: Diretoria colegiada, Conselhos, estrutura organizacional e competências, processos administrativos;
- Código de Ética – consulta pública interna e instalação da Comissão de Ética.

Perspectivas - 2010

- Ampliar articulações e convênios de cooperação;
- Instalar a Ouvidoria;
- Maior presença nos meios de comunicação com agenda positiva;
- Implantação de novo site;
- Realização de pesquisa de satisfação dos usuários;
- Na área de relacionamento com os usuários ampliar a ação nos setores de saneamento e gás e manter os resultados já alcançados no setor de energia.

Atribuições

Articular a Agência com os segmentos envolvidos na prestação dos serviços regulados

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

Estabelecer formas de comunicação e relacionamento com esses variados públicos estão entre os desafios da Agência.

Faz parte do trabalho da Arsesp informar, orientar os usuários sobre os serviços regulados. Para isso, de forma permanente, a Agência repassa informações e orienta os usuários dos serviços públicos quanto a seus direitos e deveres, seja por meio de seu site ou de canais de atendimento ao usuário.

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



Convênios

No ano de 2009, a Arsesp celebrou Convênio de Cooperação Técnica com a Superintendência de Serviços Sanitários do Estado do Chile (SISS) e com a Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados dos Estados do Ceará - a ARCE.

Estes protocolos prevêm a cooperação mútua e o intercâmbio de informações e conhecimentos nas respectivas áreas de regulação e fiscalização dos serviços de saneamento básico.



Diretores da Arsesp se reúnem com equipe do Chile

Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU

Objetivo

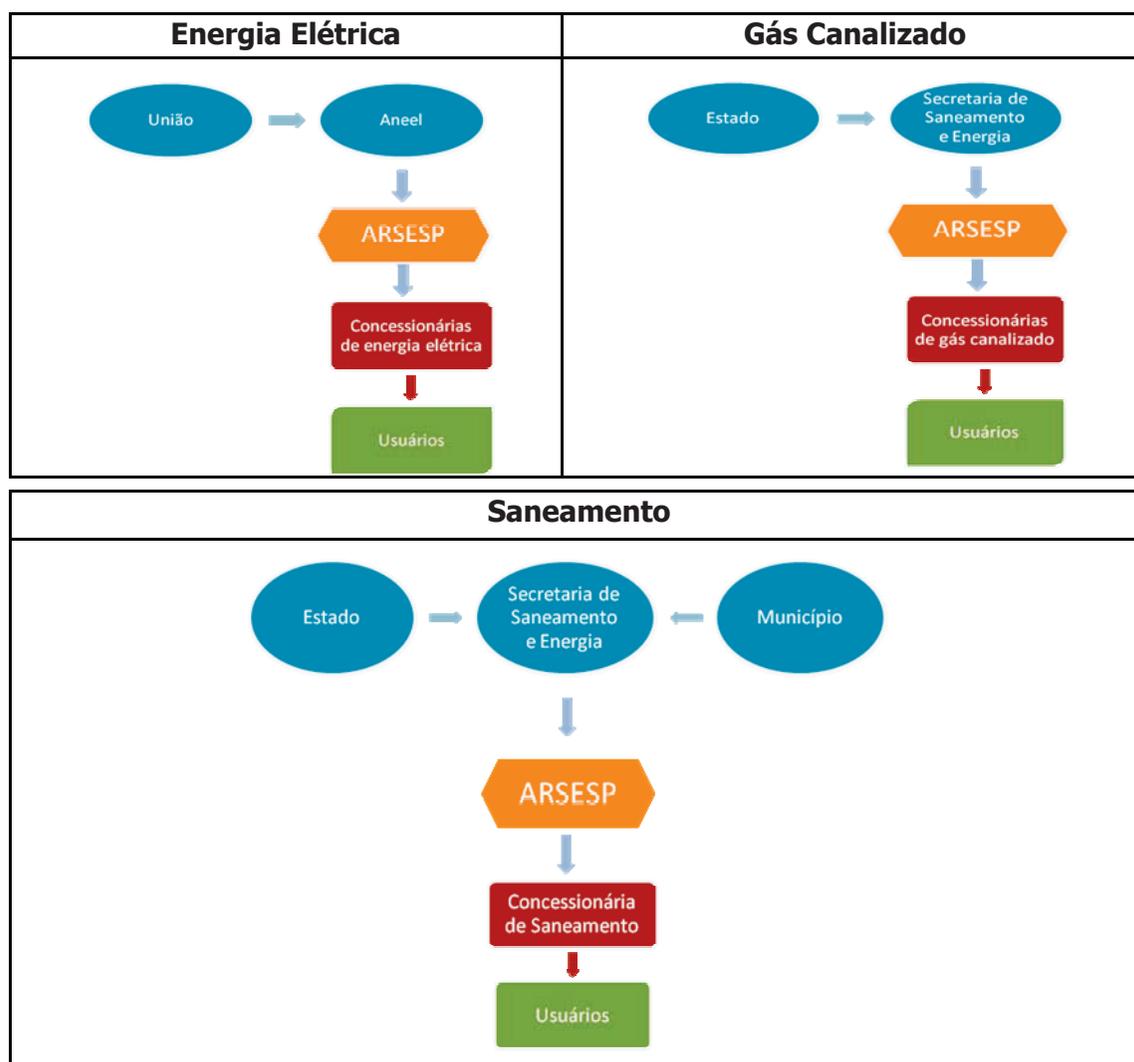
O SAU da Arsesp é destinado ao atendimento de todos que necessitem registrar reclamações, sugestões, críticas ou elogios referentes aos serviços prestados pelas concessionárias de energia elétrica, gás canalizado e saneamento básico, ou ainda receber orientações gerais sobre os serviços, procedimentos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

Ele tem a missão de conduzir, de forma imparcial e independente, a tarefa pública de respeitar e fazer ser respeitada a legislação que disciplina esses serviços públicos, contribuindo para a difusão dos direitos e deveres dos agentes envolvidos (poder público, usuário e concessionária) e intervindo para a solução dos conflitos sempre que o entendimento direto tenha se tornado impossível.

O **SAU** da Arsesp é destinado ao **atendimento** de todos que necessitem registrar **reclamações**, sugestões, críticas ou **elogios** referentes aos serviços regulados.

Estruturação

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



Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU

Levantamento

O SAU da Arsesp registrou, no ano de 2009, 222.675 manifestações, entre reclamações, informações, sugestões, críticas, denúncias e elogios, incluindo-se ainda os processos de mediação entre concessionárias e usuários. **A quase totalidade das manifestações é referente ao setor elétrico**, tal como ilustrado no gráfico ao lado:

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

No setor de energia elétrica, 98% das manifestações foram resolvidas no primeiro contato, no setor de gás canalizado, 91% e no setor de saneamento básico, 97%.

O alto número de registros encerrados no 1º atendimento deve-se, em grande parte, ao fato de os usuários procurarem o órgão regulador antes de tentarem solucionar os problemas junto à concessionária responsável, em todas as instâncias disponíveis (contato via atendimento telefônico e Ouvidoria).

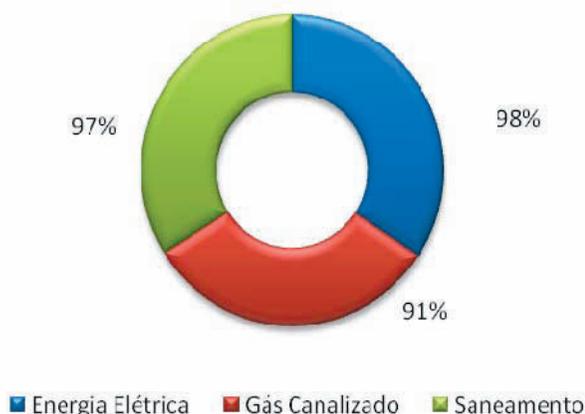
As manifestações que resultaram em registro e acompanhamento da Arsesp, representaram 6% das ligações no setor de energia elétrica, 9% no setor de gás canalizado e 3% no setor de saneamento.

Os assuntos com maior número de registros no SAU da Arsesp não são comuns aos três setores. As especificidades de cada setor—bem como os cenários circunstanciais nos quais estão inseridas as prestações dos serviços de energia elétrica, de gás canalizado e de saneamento básico—, interferem diretamente nas reclamações dos usuários. Por exemplo: políticas de racionamento, alteração dos sistemas comerciais das concessionárias, entre outros registros.

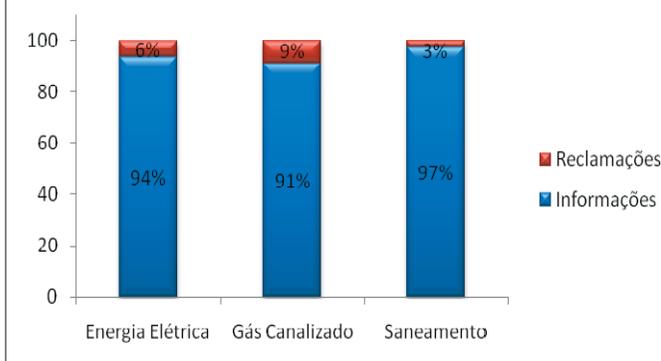
Manifestações x Setor



Atendimento finalizado por script



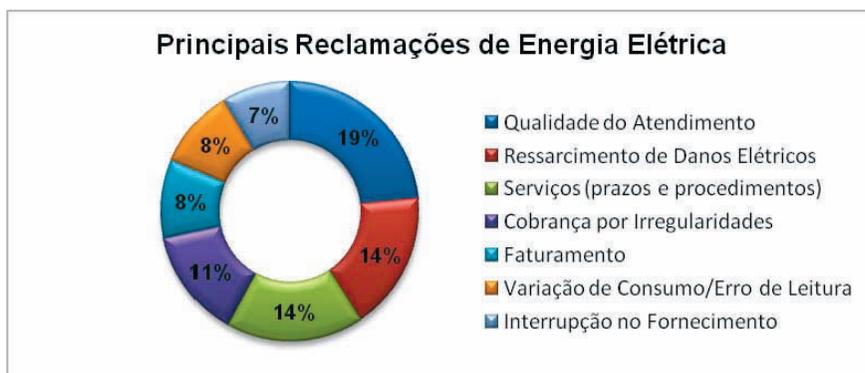
Reclamações e Informações x Setor



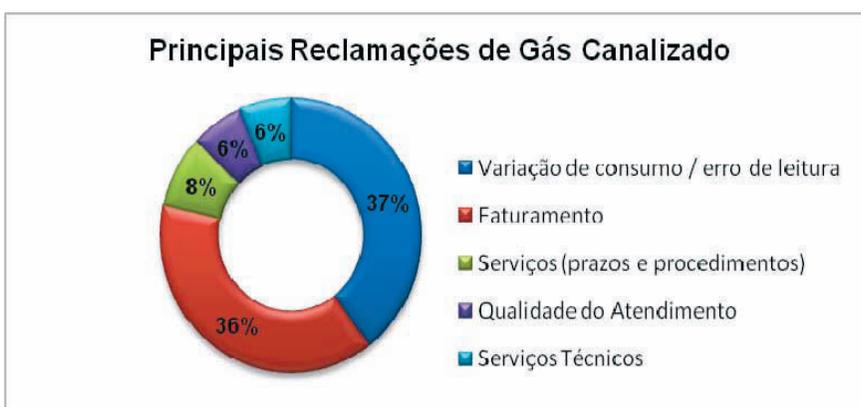
Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU

Principais Reclamações

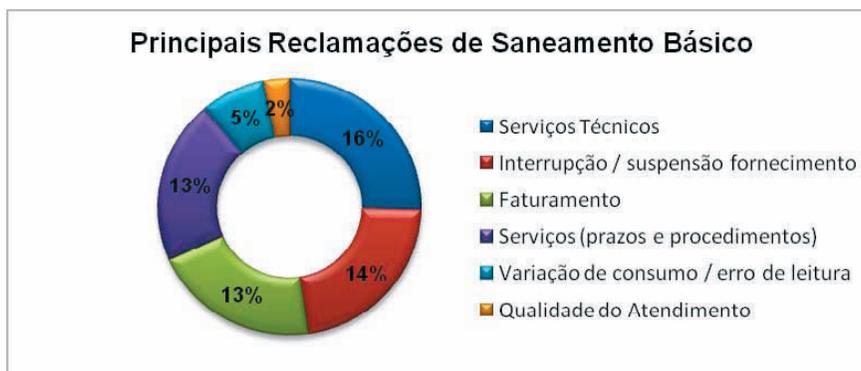
No setor de energia elétrica, a maior parte das reclamações concentra-se nos seguintes assuntos: qualidade do atendimento; pedido de ressarcimento por danos em equipamentos elétricos; não cumprimento de prazos e execução de serviços (pedido de ligação e religação etc.); cobrança por irregularidade (valores cobrados referentes à fraude nas instalações).



No setor de gás canalizado, a concentração das reclamações está em variação de consumo/erro de leitura e faturamento (cobrança indevida, entrega de fatura etc.).



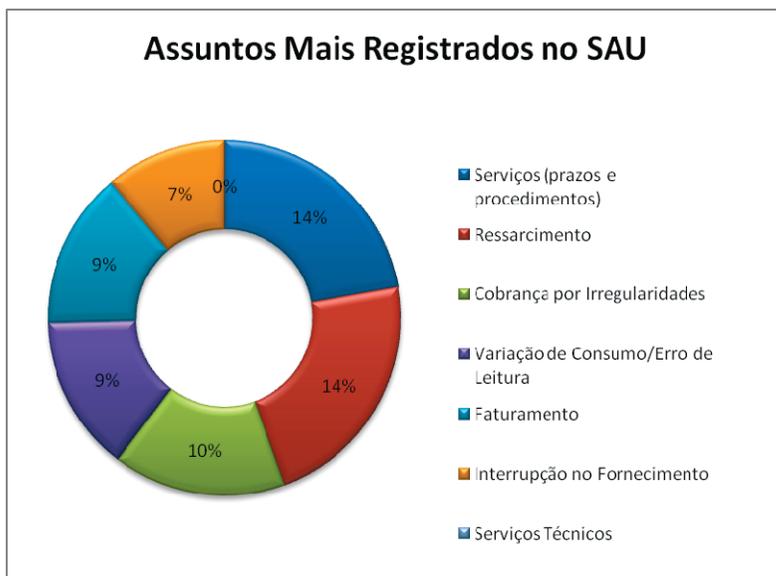
No setor de saneamento básico, as reclamações, em sua maioria, encontram-se distribuídas em: serviços técnicos (vazamento de água e de esgoto); interrupção/suspensão do fornecimento; faturamento (cobrança indevida, entrega de fatura etc.); não cumprimento de prazos e serviços (pedido de ligação e religação).



Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU

Principais Reclamações

No universo das reclamações registradas no SAU, nos três setores, quando agrupadas pelos assuntos mais registrados destacam-se a qualidade de atendimento das concessionárias, não cumprimento de prazos e procedimentos, pedido de ressarcimento, cobrança por irregularidades, variação de consumo, faturamento e interrupção do fornecimento, tal como ilustra o gráfico abaixo:



Obs.: Pedidos de ressarcimento e cobrança por irregularidades em decorrência de fraudes nas instalações são reclamações predominantes do setor elétrico.

Todas as **reclamações** registradas no sistema de atendimento da Arsesp são encaminhadas para subsidiar o trabalho das equipes de **fiscalização**.

Pesquisa

A Arsesp realizou, em agosto de 09, a Pesquisa de Satisfação do Usuário dos Serviços de Saneamento no **Município de Caçapava**, em parceria com o Programa de Modernização do Setor Saneamento (PMSS), vinculado à Secretaria Nacional de Saneamento Ambiental do Ministério das Cidades.

Esta pesquisa foi parte de um projeto-piloto do Programa de Modernização do Setor Saneamento com seis agências reguladoras estaduais para a aplicação do Sistema de Avaliação da Satisfação dos Usuários dos Serviços de Saneamento (SASS), que consiste em uma ferramenta (software) capaz de mensurar os índices de satisfação junto aos usuários sobre a qualidade dos serviços de saneamento básico.

Para participar do projeto, a Arsesp selecionou o município de Caçapava, cujo Convênio de Cooperação celebrado com o Governo do



Estado foi publicado no Diário Oficial do Estado em 19/07/08.

A pesquisa foi realizada com dois públicos distintos e teve duas amostras diferenciadas. Uma das pesquisas, chamada de **Pesquisa Domiciliar**, entrevistou 500 usuários residenciais dos serviços de água e esgoto.

A outra - **Pesquisa de Fluxo de Atendimento**—, entrevistou 205 usuários da loja de atendimento da concessionária responsável pela prestação dos serviços de água e esgoto no município.

Os resultados foram encaminhados para o PMSS para que seja realizada a análise comparativa com os dados obtidos pelas demais agências reguladoras.

A Arsesp pretende adotar a pesquisa de satisfação para mensurar o grau de satisfação dos serviços prestados nos demais municípios regulados pela Agência.

Comunicação com a Sociedade

Objetivo

A Arsesp mantém relacionamento com vários segmentos da sociedade. Assim, é fundamental para a Agência divulgar sua missão institucional e os objetivos para o qual foi criada, conquistando credibilidade junto aos setores regulados e imprensa e o reconhecimento dos usuários dos serviços públicos de saneamento básico, energia e gás canalizado.

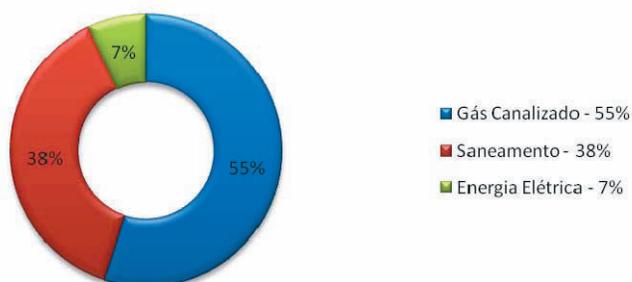
Uma das formas de se alcançar esses objetivos é manter uma comunicação eficiente com esses diversos públicos. Por isso, em 2009, a comunicação focou seus esforços em manter um bom relacionamento com a imprensa, atendendo a todas as demandas e questionamentos sobre os setores regulados; criou ferramentas de comunicação interna e iniciou estudos para implementação de um novo site e de ferramentas de web 2.0.

Manter uma **comunicação eficiente** com os setores regulados, imprensa e usuários, afim de **melhor divulgar a missão institucional da agência e seus objetivos.**

Imprensa

Em 2009, o relacionamento da Arsesp com a imprensa foi bastante intenso, sobretudo nas questões relacionadas ao setor de gás canalizado. Os assuntos de maior destaque foram: **reajuste da Comgás e da Sabesp e revisão tarifária do gás.**

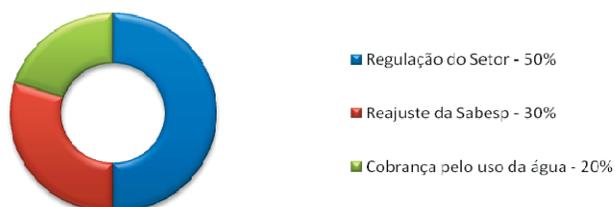
Imprensa - Demandas por setor



Gás - Principais Assuntos



Saneamento - Principais Assuntos



Comunicação com a Sociedade

Ferramentas de comunicação em estudo

A Arsesp está sempre buscando aperfeiçoar o relacionamento com seus públicos, por meio de novos e mais eficientes canais de comunicação. A adaptação da agência à realidade da internet brasileira constitui um passo fundamental para garantir sua relevância para a sociedade.

Confira algumas das ferramentas em fase de desenvolvimento:

Site

Em 2009, a área de comunicação buscou atualizar a presença online da Arsesp por meio de estudos para a **reformulação de seu site institucional**.

O novo site deverá intensificar o relacionamento da Agência com seus diversos públicos (usuários dos serviços regulados, concessionárias de energia, gás canalizado e saneamento básico, Poder Concedente, estudantes e técnicos dos setores relacionados à Arsesp, entre outros).

Eventos

Objetivo

Como forma de divulgar e aproximar a Arsesp e suas áreas de atuação, dos gestores municipais, bem como orientar sobre a delegação das atividades de regulação e fiscalização dos serviços de saneamento a fim de manter um bom relacionamento com esse público, a agência realizou palestras e participou de diversos eventos. Destacam-se os seguintes eventos/palestras:

Reuniões

Reuniões com Prefeituras, Câmaras Municipais e Serviços Autônomos de Água e Esgoto do Estado.

Palestras

Palestra no Consórcio Intermunicipal das Bacias dos Rios Piracicaba, Capivari e Jundiá e no Comitê da Bacia Hidrográfica Sorocaba e Médio

Facilidade de navegação e acesso a informações, orientação e serviços sobre os assuntos relacionados aos setores regulados, trará — como consequência — um aumento de visitas ao sítio e um maior grau de satisfação do visitante. Assim, a Arsesp espera cumprir seu papel de prestadora de serviços à população, garantindo que a informação possa ser encontrada com facilidade.

Redes Sociais

As redes sociais não podem ser ignoradas por qualquer instituição que pretenda atuar no universo da rede mundial de computadores. Sua relevância e abrangência vem crescendo a cada ano.

Para acompanhar essa tendência mundial — e brasileira —, além dos estudos para o novo site, a **Arsesp iniciou estudos para modernizar e interagir com a sociedade por meio das mídias sociais**. Em 2010, a agência deverá incorporar algumas ferramentas de web 2.0 como blogs, twitter e vídeos no site

Congresso de Municípios

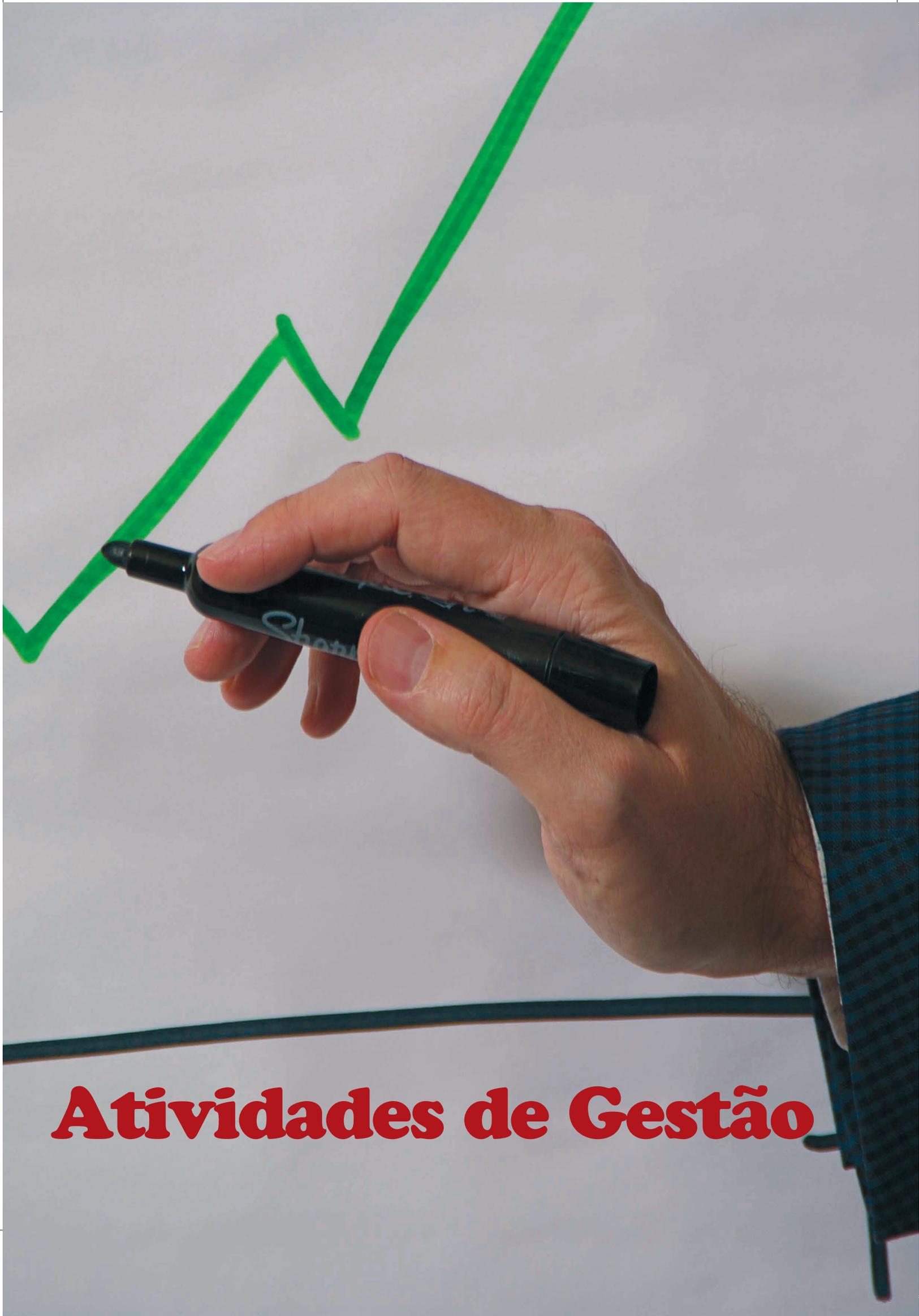
Participação no 53º Congresso Estadual de Municípios em Santos – 31/3 a 04/4 com estande na área de exposição do evento.

Congresso de Regulação

Participação no VI Congresso Brasileiro de Regulação (RJ – 18 a 20/5). A Arsesp apresentou trabalhos técnicos nas áreas de energia elétrica e gás canalizado e estande institucional na área de exposição do evento;

Congresso Associação dos Municípios

Participação no III Congresso da Associação de Municípios da Araraquarense (AMA) em São José do Rio Preto de 29-31/10 com stand institucional na área de exposição do evento.



Atividades de Gestão

Destques -2009

- Realização de concurso público para preenchimento de 120 vagas;
- Convênio com a Fundap para contratação de estagiários;
- Implantação de Vale Refeição para uso em restaurantes conveniados;
- Criação de Sistema de registro dos atendimentos do Serviço de Atendimento aos Usuários da Arsesp - serviços de gás canalizado e saneamento básico
- Estudos para locação de nova sede.

Perspectivas - 2010

O ano de 2009 foi marcado pelas ações de planejamento da expansão da Agência, tanto no tamanho de seu quadro de servidores quanto de sua infraestrutura.

A atividade crítica no planejamento deste crescimento, relativa à locação de novo escritório, foi entretanto marcada por contratemplos. Um primeiro edifício encontrado, após cerca de seis meses de demoradas negociações e análise de documentos, foi descartado por não ser possível atender a pedido de garantias bancárias exigidas por um de seus Proprietários. Um segundo edifício passou por processo semelhante e ao fim de outros seis meses, enquanto eram providenciados os documentos exigidos pela Legislação Estadual pertinente à Locação de Imóveis, o proprietário recebeu melhor oferta de outro pretendente, sem tanta exigência documental e interrompeu as negociações com a Agência.

Ao final de 2009, a locação de novo escritório não estava concluída com êxito, o que prejudicou inúmeras outras providencias, notadamente a contratação dos profissionais aprovados no concurso público. Portanto, para 2010 as perspectivas são:

- Convocação e treinamento dos funcionários concursados;
- Elaboração de Política de Promoção da Capacitação dos servidores;
- Mudança para a nova sede da Agência.

Atividades de Gestão

A gestão administrativa da Agência está dividida nas seguintes áreas:

- . *Planejamento e recursos humanos;*
- . *Licitações e contratos;*
- . *Tecnologia da informação;*
- . *Gestão orçamentária e financeira;*
- . *Acompanhamento de processos e protocolo.*

A seguir, conheça as atividades desenvolvidas por cada uma das áreas em 2009:

Planejamento e Recursos Humanos

A Arsesp realizou em 12 de julho de 2009 seu primeiro concurso público com 120 vagas nos cargos de Especialista em Regulação e Fiscalização de Serviços Públicos (90 vagas) e Analista de Suporte à Regulação (30 vagas).

Para se candidatar a uma vaga era necessário possuir ensino superior completo e experiência profissional mínima de 3 anos em assuntos relacionados às atividades a serem desempenhadas.

A VUNESP foi a Fundação responsável pela organização do concurso que teve como diferencial, o fato de se ter dado a todo concursando, a oportunidade de escolher as opções do conteúdo para a prova de conhecimentos específicos, de acordo com a área em que pretendia atuar. Não houve no entanto a possibilidade de contratação de nenhum dos concursados, pela não capacidade de acomodação dos mesmos na atual sede da Agência.

Em 2009, o quadro da Arsesp tinha 80 servidores, entre funcionários concursados, comissionados, cedidos e colaboradores. Além disso, a Agência conta com a prestação de serviços terceirizados de recepção, copeiragem e segurança.

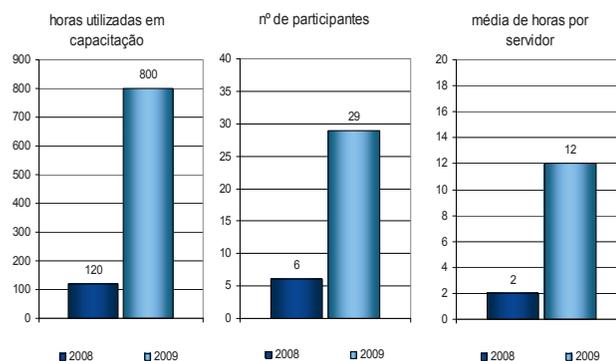
As principais ações desenvolvidas na área de Recursos Humanos foram:

Formulação de política de investimento em capacitação profissional

O aprimoramento profissional é considerado um dos importantes itens na Política de Gestão dos Recursos Humanos da Arsesp, notadamente por ser a regulação, uma área de conhecimento multidisciplinar, exigindo sempre a complementação de outras áreas de conhecimento às de formação inicial.

Com este objetivo, foi estabelecida uma Política de promoção da capacitação, definindo inicialmente um montante anual de orçamento para cada área, voltada a este investimento. Cada servidor é estimulado a elaborar com sua chefia um plano de capacitação que leve em conta as necessidades de sua área .

Embora ainda no início de implementação, foi possível observar um incremento de seis vezes, no número de horas média alocadas por servidor em capacitação em relação a 2008. Planeja-se para os próximos anos um incremento substantivo nos tanto no número de participantes quanto na média de horas por servidor.



Atividades de Gestão

Planejamento e Recursos Humanos

Saúde preventiva

Manter um ambiente de trabalho seguro e confortável tem sido uma meta a ser perseguida, visando melhorar ainda mais o desempenho no trabalho. Em 2009, a Agência ofereceu avaliações a todos os servidores da pressão arterial, peso, altura, pulso e taxa de glicemia. Estas avaliações deverão se tornar periódicas e um ambulatório será instalado na nova sede da Agência para tornar estas avaliações rotineiras.

Jovens profissionais

O desenvolvimento e treinamento de jovens profissionais é também um ponto de destaque, e com a criação de um programa de estágio buscou-se oferecer oportunidades a jovens talentos no exercício profissional acadêmico. **Em 2009, ingressaram na Arsesp 25 novos estagiários.**

Benefícios

Na impossibilidade de implementação de um refeitório para atender aos funcionários, de acordo com exigência legal, foi implantado no final de 2009, um "vale" que permitisse o cumprimento da legislação permitindo o acesso a restaurantes credenciados, nas imediações do edifício Cidade I.



Licitações e Contratos

Embora iniciados vários processos para a adequação do novo escritório, a área de contratações, não pôde efetivá-los pois estavam legalmente condicionados à contratação dos concursados. Mesmo assim, foram realizadas 29 contratações decorrentes de licitações ou contratações diretas com as seguintes modalidades: Aditivos (5); Ata de Registro de Preços(1); Concorrência (1); Convite (3); Dispensa de Licitação (2); Inexigibilidade de Licitação (5); Pregão Eletrônico (11); Pregão Presencial (1).

Os objetos de contratação mais importantes foram:

Concurso Público (VUNESP); Contratação de Estagiários (FUNDAP); Parecer Jurídico sobre os Serv. De Saneamento (Alôor Caffé Alves); Serviços Técnicos de Engenharia (José Raúl Cisternas Maulen); Locação de Estande para o 53º Congresso Estad. de Munic. (APM); Locação de Estande para o III Congresso Regional de Munic. (AMA); Credenciamento de Restaurantes; Sistemas Digitais (Lechare); Sisdoc (em andamento); Consultor para elaboração do Custo Médio Ponderado (em andamento); Procedimentos para fiscalização técnico-profissional (em andamento); Consultoria Revisão Tarifária (Mercados de Energia); Impressão de Cartilha e Folder (Morales & Sousa); Confecção de Envelope (In Press); Impressão e Reprodução Corporativa (Gomaq); Pesquisa de Satisfação (CW7); Consultoria Reajuste Tarifário (Abdo, Ellery e Associados); Suprimentos de Informática; Material de Escritório; Relatório Anual (Páginas & Letras); Pesquisa de Satisfação (Revogado); Suprimentos de Informática (Revogado); Pesquisa de Satisfação (Revogado); Passagem Aérea (ITS Viagens); Prodesp (Folha de Pagamento) ; Prodesp (Controle de Estoque); Prodesp (Data Center) - Lyncra (Copeiragem); Call Tecnologia (Teleatendimento).

Atividades de Gestão

Tecnologia da Informação

Além das atividades de suporte aos usuários e a administração dos recursos de informática, considerando o funcionamento adequado dos equipamentos na rede de dados e também o suporte à telefonia, a Gerência de Tecnologia da Informação se empenhou, no ano de 2009, em garantir o recebimento e o tratamento dos dados, através do desenvolvimento e da manutenção de vários sistemas. Entre eles é possível destacar:

SAU - Sistema de Apoio ao Usuário

O SAU, desenvolvido e implantado em 2009 pela Gerência de Tecnologia da Informação, permite os registros dos atendimentos aos usuários dos serviços de distribuição de gás canalizado e saneamento básico. Hospedado no Data Center da Prodesp, o SAU é acessível via WEB e possui um sistema de workflow que permite a interação entre o atendente, a Agência e a Concessionária envolvida.

SISCI - Sistemas de Cadastramento de Incidentes (Saneamento, Gás e Energia Elétrica)]

Os incidentes, considerados relevantes, ocorridos nas áreas de concessão das empresas de saneamento, gás canalizado e energia elétrica são registrados nos sistemas de cadastramento de incidentes. Em 2009, visando a melhoria de performance e a segurança da informação, a Gerência de T.I. refez o sistema de incidentes de saneamento na linguagem ASP .Net e C# e realizou manutenções preventivas nos sistemas de gás canalizado e energia elétrica.

SII - Sistema de Indicadores de Qualidade do Saneamento

O acompanhamento dos indicadores de qualidade do saneamento depende, exclusivamente, do conjunto de variáveis que os constituem e de um sistema capaz de receber e tratar os dados que são

enviados periodicamente pela Sabesp. Neste sentido, em 2009, foi contratada uma consultoria para a adequação de um sistema de indicadores, cuja origem se deu no âmbito da Secretaria de Saneamento e Energia. Coube à Gerência de T.I. acompanhar a consultoria na remodelagem e na implantação do sistema; a criação dos novos indicadores e o apoio à Sabesp para a adequação dos dados ao formato de envio. A T.I. também apoiou os técnicos da Arsesp para utilização do novo sistema, além de ter administrado as bases de dados e o funcionamento do próprio sistema.

Mapas Temáticos

Uma das grandes dificuldades para a apresentação das informações sobre os indicadores de saneamento, energia elétrica e gás canalizado foi solucionada com a definição da ferramenta a ser utilizada para a confecção e a visualização dos mapas temáticos em ambiente WEB. Para tanto, foram iniciados estudos e testes em algumas ferramentas de desenvolvimento e apresentação de mapas temáticos.

MFg - Dados de Mercado e Faturamento do Gás

Os dados de mercado e faturamento das concessionárias de gás canalizado servem de base para a verificação do cumprimento das cobranças com base nas tarifas estabelecidas pela Agência. Tais dados, também subsidiam os trabalhos que envolvem as próprias revisões tarifárias. Objetivando obter os dados de forma sistemática e com qualidade, a Gerência de T.I. manteve disponível seu Portal de Coleta de Dados que suportou uma aplicação em ambiente WEB, na qual mensalmente as concessionárias informaram os dados sobre os seus mercados e seus respectivos faturamentos.

Atividades de Gestão

Tecnologia da Informação

SISQg - Sistema de Indicadores de Qualidade do Gás

Os indicadores de qualidade do gás canalizado são coletados de forma sistemática, através do Portal de Coleta de Dados. Tais indicadores, após coletados, são transferidos para uma base de dados de análise, permitindo aos técnicos da área de gás verificarem a qualidade dos dados informados, através de rotinas de comparações com os padrões de qualidade e de rotinas que apresentam gráficos de tendências. Tanto o módulo de coleta dos indicadores de qualidade do gás canalizado quanto o módulo de análise, receberam manutenções corretivas e preventivas pela Gerência de T.I., durante o ano de 2009.

SISQe - Sistema de Indicadores de Qualidade da Energia Elétrica

Os indicadores de qualidade de energia elétrica são fornecidos pelas concessionárias, de acordo com um modelo de banco de dados e são inseridos em um banco específico para serem analisados e comparados com os padrões. A Gerência de T.I. realizou algumas adequações no sistema de análise dos dados, em função de mudanças nos indicadores DEC e FEC, além de mudanças nas estruturas de conjuntos elétricos.

Intranet e Site Arsesp

Com o objetivo de utilizar os recursos de T.I. para facilitar a divulgação das ações da Agência a Gerência de Tecnologia da Informação realizou diversas manutenções na homepage da Arsesp, principalmente nos módulos de revisão tarifária e consultas públicas.

SISDOC – Sistema de Acompanhamento de Documentos e Processos

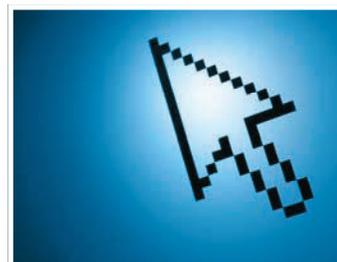
A transformação da Agência exigiu uma revisão da aplicação de documentos processos à nova estrutura. Em 2009, foram realizados alguns estudos sobre a possibilidade do desenvolvimento de uma aplicação mais moderna e com novas funcionalidades como a certificação digital e o controle dos documentos e processos utilizando o código de barras. Como havia urgência para o funcionamento do sistema com a nova estrutura, optou-se por iniciar o processo de adequação do sistema atual.

CPP - Base de dados de Consumo de Energia Elétrica das Unidades do Poder Público do Estado de São Paulo

Visando o desenvolvimento de políticas públicas, a Secretaria de Saneamento e Energia solicitou a Agência um levantamento dos dados sobre o consumo de energia elétrica das unidades do poder público. Para tanto, a Gerência de T.I. elaborou um modelo de banco de dados para a coleta das informações, por município e por concessionária.

UTES – Cadastro das Usinas Termelétricas

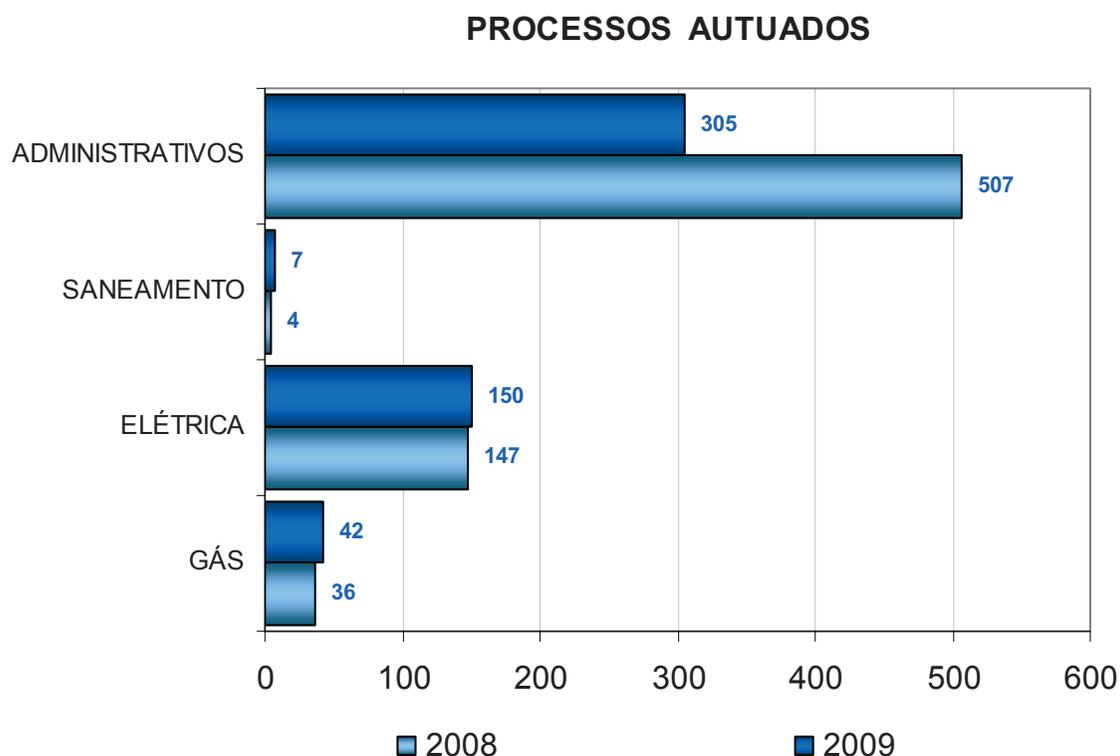
Ainda no âmbito do desenvolvimento de políticas públicas, a Secretaria de Saneamento e Energia também solicitou a Agência, em conjunto com a FIESP, o desenvolvimento de um banco de dados sobre as usinas de cana de açúcar que geram energia elétrica através da queima do bagaço de cana. A aplicação de coleta dos dados foi desenvolvida em ambiente WEB e permitiu o preenchimento dos dados de forma on line pelas usinas.



Atividades de Gestão

Acompanhamento de processos e protocolo

As atividades relativas ao acompanhamento e documentação dos processos de uma forma geral não apresentaram variações significativas em 2009 a não ser uma diminuição nos processos administrativos.



Além das atividades habituais relativas aos acompanhamento de processos, começou-se a investir na melhoria da tramitação dos mesmos além de outras relativas à racionalização de procedimentos.

A adequação do SISDOC – Sistema de documentos, que mantém o acervo dos processos e documentos digitalizados, em paralelo à sua tramitação em papel foi concluída em 2009. Foram iniciados estudos para sua reformulação, visando melhorar a digitalização dos documentos, bem como a possibilidade de incorporação de assinatura digital.

Atividades de Gestão

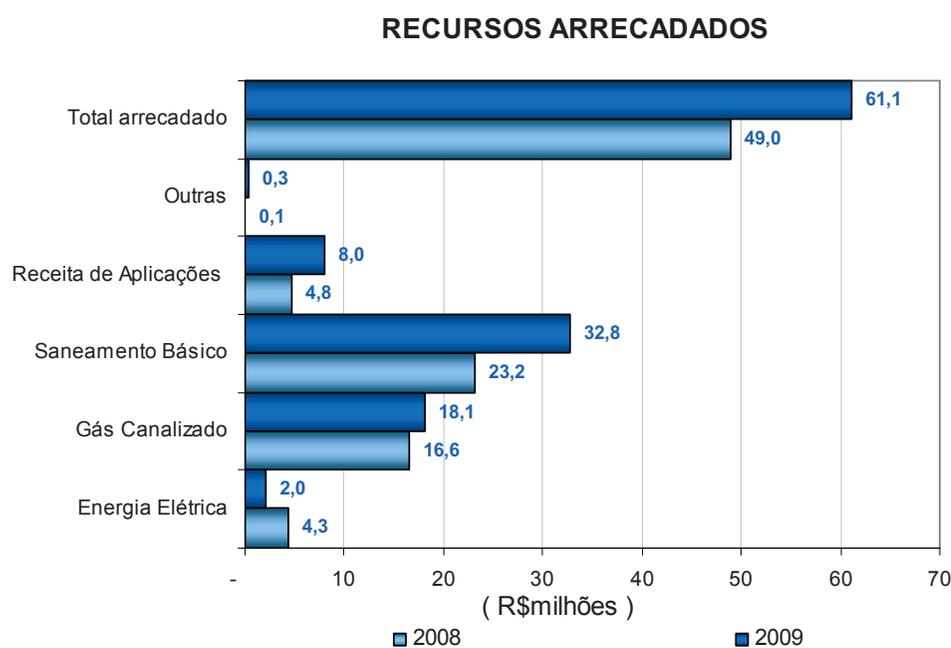
Gestão orçamentária e financeira

A Arsesp é uma Autarquia Especial, tendo como fonte de recursos, o Reembolso de despesas realizadas para a fiscalização dos serviços de distribuição de energia elétrica pela ANEEL e aqueles provenientes da cobrança de taxas na prestação dos serviços de saneamento e de distribuição de gás e.

Recursos arrecadados

No quadro e gráfico apresentados a seguir, mostra-se sua composição em 2008 e 2009:

RECURSOS ARRECADADOS	2008		2009		Variação 2009/2008
	R\$ MIL	%	R\$ MIL	%	
Regulação e Fiscalização	44.112	90%	52.878	87%	19,9%
Energia Elétrica	4.279	9%	2.020	3%	-52,8%
Gás Canalizado	16.623	34%	18.072	30%	8,7%
Saneamento Básico	23.210	47%	32.786	54%	41,3%
Receita de Aplicações	4.759	10%	7.966	13%	67,4%
Outras	82	0%	272	0%	231,7%
Total arrecadado	48.953		61.116		24,8%



Atividades de Gestão

Gestão orçamentária e financeira

Energia Elétrica

As receitas da fiscalização dos serviços de energia são provenientes de repasses da Anéis mediante a comprovação das despesas reconhecidas conforme convênio assinado a cada ano. Para o período de 2009 a 2013 foi assinado, entre a Arsesp e a Anéis, no dia 02.01.2009, um Convênio de Cooperação, no valor total de R\$ 40 milhões.

O Plano de Atividades e Metas PAM - 2009 do Convênio Anéis / Arsesp, contemplou recursos financeiros da União ao Estado de São Paulo da ordem de R\$ 2.020mil. Este valor representou uma redução de 52,8% em relação a 2008. Está em curso uma reestruturação na forma dos PAMs para os próximos anos, tendendo a ampliar o escopo dos serviços e buscando uma nova forma de contratação das Agencias delegadas.

Gás Canalizado e Saneamento Básico

São cobradas taxas de regulação e fiscalização dos prestadores de serviços de gás e saneamento básico regulados pela Arsesp. Nos casos de gás e saneamento, a taxa é de 0,5%, sobre o faturamento líquido das concessionárias. Em 2008 os valores relativos a gás representaram um valor de 34% do total, caindo para 30% em 2009. Já no saneamento, o percentual da receita aumentou de 47% em 2008 para 51% em 2009. Este aumento significativo justifica a redução da participação percentual das receitas do gás. Vale observar que as receitas provenientes do saneamento tendem a crescer com o tempo, aumentando ainda mais a sua participação, em função da expectativa de novos contratos de renovação com a Sabesp, contratos de programa ou contratos de concessão dos serviços.

Composição das Despesas Realizadas

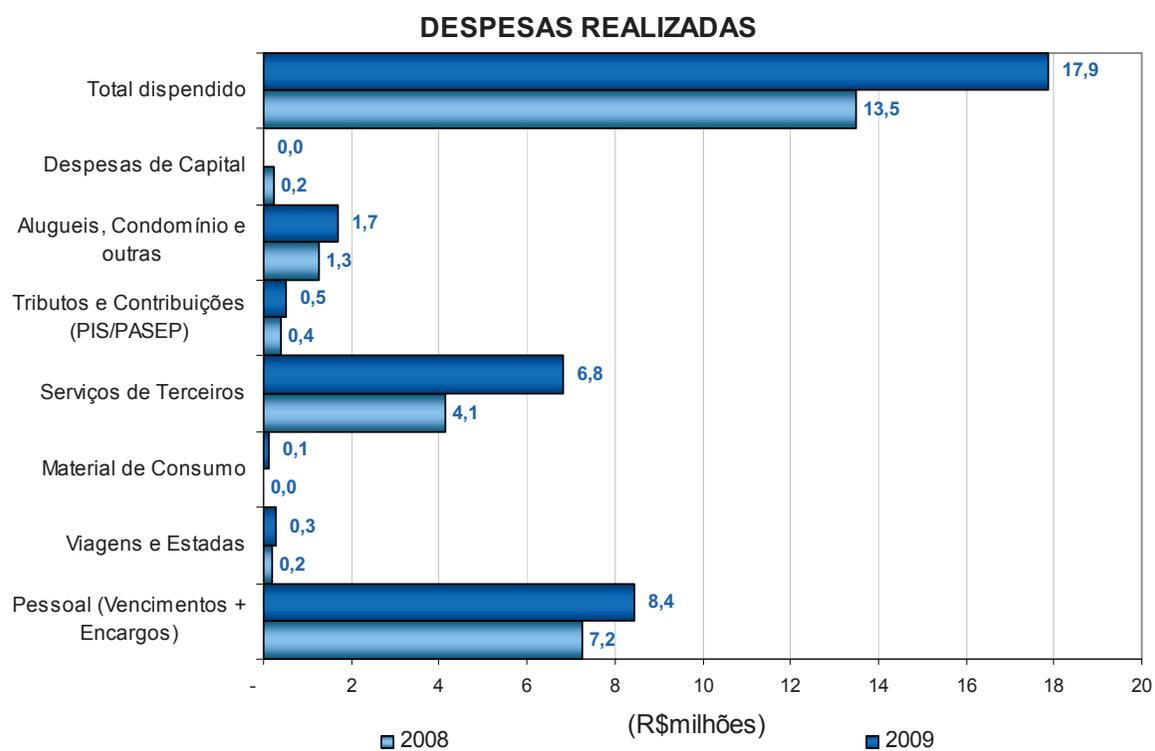
As despesas realizadas no ano de 2009 tiveram um acréscimo de 32,6% no valor total, em relação a 2008. Apenas 16,6% em despesas de pessoal, com um pequeno numero de novos profissionais agregado ao quadro, enquanto não se efetiva a contratação dos 120 novos concursados.

DESPESAS REALIZADAS	2008		2009		Varição
	R\$ MIL	%	R\$ MIL	%	2009/2008
Pessoal (Vencimentos + Encargos)	7.242	54%	8.443	47%	16,6%
Viagens e Estadas	208	2%	292	2%	40,4%
Material de Consumo	38	0%	105	1%	176,3%
Serviços de Terceiros	4.129	31%	6.813	38%	65,0%
Tributos e Contribuições (PIS/PASEP)	382	3%	509	3%	33,2%
Alugueis, Condomínio e outras	1.256	9%	1.711	10%	36,2%
Despesas Operacionais	13.255	98%	17.873	100%	34,8%
Despesas de Capital	238	2%	12	0%	-94,9%
Total dispendido	13.493		17.885		32,6%

Atividades de Gestão

Gestão orçamentária e financeira

O outro item com acréscimo significativo foi o de serviços de terceiros, notadamente para suprir a não contratação dos concursados, para a elaboração de documentos inadiáveis relativas ao reajuste e revisão tarifárias das áreas de gás e saneamento.



Arsesp

Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo

Avenida Paulista, 2.313 - 1º ao 4º andar
São Paulo - SP

PABX: (11) 3293-5100

Fax: (11) 3293-5107

E-mail: arsesp@arsesp.sp.gov.br

www.arsesp.sp.gov.br

Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU

Energia Elétrica - 0800 055 55 91

Gás Canalizado - 0800 770 04 27

Saneamento - 0800 771 68 83

