arsesp
agência reguladora de saneamento e energia do estado de São Paulo

OF.I.CIRCULAR-0005-2017

São Paulo, 12 de Julho de 2017.

DOCREC
577/2017

Excelentíssimo Senhor,

Cumprimentando-o cordialmente, vimos por meio deste encaminhar a V. Exa. duas publicações: Relatório Anual de Atividades da Arsesp e Relatório Analítico de Saneamento Básico 2015.

No primeiro, V.Exa. poderá verificar as principais ações e resultados obtidos pela Arsesp durante o ano de 2015, refletindo, em números, o esforço contínuo da equipe desta Agência em promover a consolidação da atividade regulatória e a eficiência dos serviços prestados à população do Estado de São Paulo.

Já o Relatório Analítico de Saneamento Básico apresenta as principais ações e resultados decorrentes do monitoramento da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário no município no ano de 2015.

Esse monitoramento tem como base o que foi estabelecido no contrato de programa, tanto em relação às metas para a prestação dos serviços quanto em relação às estimativas de investimento nos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

Aproveitamos para informar que a Agência, através da Gerência de Acompanhamento de Convênios, disponibiliza canais exclusivos de atendimento para os gestores municipais através do telefone **0800 7717733** e também pelo e-mail: **arsesp.municipios@arsesp.sp.gov.br**, além do atendimento pessoal ou por correspondência no endereço da Av. Paulista, 2313 – 4º andar – São Paulo/SP – CEP: 01311-300.

Sem mais para o momento, reiteramos protestos de elevada estima e distinta consideração.

Paulo Arthur Lencioni Góes
Diretor de Relações Institucionais

Excelentíssimo Senhor
MILTON LEITE
DD.Presidente
Câmara Municipal de São Paulo
PALÁCIO ANCHIETA / VIADUTO JACAREÍ, 100
01319-900 - São Paulo - SP

Data 17/08/17
Hora 15:44

Código para simples verificação: 4d02923f800dae8e. Havendo assinatura digital, esse código confirmará a sua autenticidade. Verifique em http://certifica.arsesp.sp.gov.br

Recebido em 21/02/2017

CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO

Papel para informação rubricado como folha nº .....

do processo nº ..... de 20..... ...../...../..... (a) .....

REF.: Ofício Circular nº 0005-2017 - ARSESP
ASS.: Relatório Anual de Atividades e Relatório Analítico de Saneamento Básico 2015

À
Comissão de Política Urbana, Metropolitana e Meio Ambiente
Senhor Presidente,

Segue o presente expediente, acompanhado do Relatório Anual de Atividades e Relatório Analítico de Saneamento Básico referente ao exercício de 2015, elaborado pela Arsesp – Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo, para conhecimento e exame por parte dessa Comissão.

Presidência, 21 de agosto de 2017.

Paulo Cesar Tagliavini
Chefe de Gabinete
Presidência

CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO

52º GV - GABINETE VEREADOR SOUZA SANTOS

COMISSÃO DE POLÍTICA URBANA, METROPOLITANA E MEIO AMBIENTE.

À
Supervisão de Controle do Processo Legislativo – SGP 22

Senhor Supervisor,

Solicito a gentileza de autuar o O.F.I. CIRCULAR – 0005-2017 da ARSEP – Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo, como Documento Recebido (DOCREC), para posteriores providencias pela Secretaria das Comissões, no sentido de dar ciência aos demais membros.

São Paulo, 23 de agosto de 2017.

SOUZA SANTOS

Presidente da Comissão de Politica Urbana,

Metropolitana e Meio Ambiente

Palácio Anchieta – Viaduto Jacareí, 100 – 10º andar – sala 1015 São Paulo/SP
Tel.: (11) 3396-4242/ 3396-4314
E-mail: souzasantos@camara.sp.gov.br

ASCOP22

Para cumprimento

S.P., 24/08/17

Raimundo Batista
Secretário Parlamentar Adjunto

RELATÓRIO ANALÍTICO DE SANEAMENTO BÁSICO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO 2015

Convênio de Cooperação
nº 091/2010

Contrato de Programa
nº 199/2010



SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO 4
A Arsesp 4
Planejamento, execução e regulação 5
O relatório 7
Infográfico 9
1 SAU 11
1.1 Atendimento aos usuários de São Paulo 13
2 ECONÔMICO-FINANCEIRO 16
2.1 Aspectos Gerais da Prestação dos Serviços 16
2.2 Aspectos Econômico-Financeiros dos contratos de programa 19
3 SANEAMENTO 23
3.1 Regulação Técnica 23
3.2 Fiscalização Técnica Operacional 37
CONSIDERAÇÕES FINAIS 56
ANEXO I 57
GLOSSÁRIO 75

APRESENTAÇÃO

A Arsesp

A Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo atua na regulação, controle e fiscalização, no âmbito do Estado, dos serviços de gás canalizado e de saneamento básico de titularidade estadual, preservadas as competências e prerrogativas municipais, e dos serviços de saneamento básico de titularidade municipal quando delegados à Arsesp. A Agência, por intermédio de convênio com a Agência Nacional de Energia Elétrica – Aneel, também realiza a fiscalização das distribuidoras de energia elétrica e de pequenas centrais termoelétricas e hidroelétricas.

Vinculada à Secretaria de Governo do Estado de São Paulo, a Arsesp é uma autarquia de regime especial, que conta com independência decisória e autonomia administrativa, orçamentária e financeira, condições estas que lhe possibilitam atuar de forma autônoma no desenvolvimento de suas atividades.

Atualmente, a Agência regula e fiscaliza os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário em 284 municípios paulistas, por meio de convênios de cooperação e também atua em municípios das Regiões Metropolitanas do Estado (São Paulo, Baixada Santista, Campinas, Vale do Paraíba e Litoral Norte e Ribeirão Preto). Do total de municípios conveniados, dois não são operados pela Sabesp (Santa Gertrudes e Mairinque). A lista com todos os municípios conveniados pode ser vista no site da Agência (www.arsesp.sp.gov.br).

Histórico

A Arsesp foi instituída pela Lei Estadual nº 1.025, de 7 de dezembro de 2.007, sucedendo a Comissão de Serviços Públicos de Energia – CSPE, autarquia criada em 1998 e com atuação bem-sucedida na regulação e fiscalização dos serviços de energia elétrica e gás canalizado.

A experiência técnica e institucional adquirida pela CSPE foi fundamental para o desenvolvimento da regulação do setor de saneamento básico pela Arsesp, no âmbito de suas competências.

A legislação federal condicionou a existência de uma estrutura regulatória independente e autônoma como condição de validade dos contratos firmados entre os municípios e as companhias estaduais ou empresas privadas, visando a prestação de serviços de saneamento básico. A criação da Arsesp veio ao encontro dessa necessidade, apresentando-se como alternativa aos municípios que necessitam de uma regulação eficiente e de qualidade, mas não pretendem criar um órgão regulador municipal.

Planejamento, execução e regulação

A Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2.007, que estabelece as diretrizes para o saneamento básico no Brasil, atribuiu ao titular dos serviços a edição da política pública de saneamento básico, cabendo a ele "prestar diretamente ou autorizar a delegação dos serviços e definir o ente responsável pela sua regulação e fiscalização, bem como os procedimentos de sua atuação" (art. 9, II).

O município de São Paulo firmou o contrato de programa nº 199/2010, transferindo a execução dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário para a Sabesp, delegando à Arsesp, por meio do convênio de cooperação nº 091/2010, celebrado com o Estado de São Paulo, as competências de regulação e fiscalização desses serviços, inclusive tarifárias.

A estrutura da prestação dos serviços de saneamento básico em São Paulo está ilustrada no diagrama abaixo:

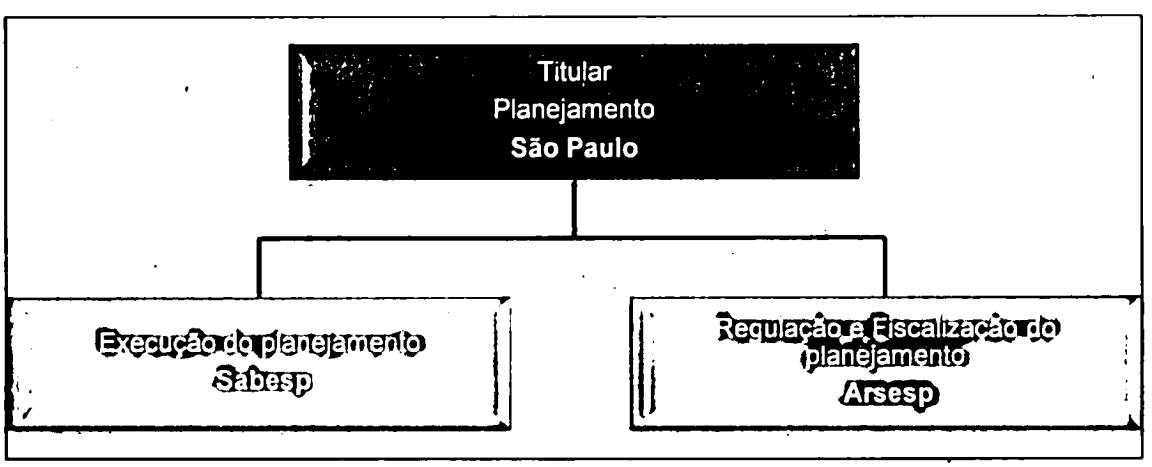


Figura 1 - Diagrama da prestação dos serviços de saneamento básico

Planejamento

O planejamento dos serviços públicos de saneamento básico é obrigação indelegável do titular dos serviços, por isso cabe ao município estabelecer a política pública do setor por meio da elaboração do Plano Municipal de Saneamento Básico (PMSB).

O PMSB é um instrumento no qual estão estabelecidas as diretrizes que visam alcançar a universalização dos serviços por meio de critérios técnicos contextualizados à realidade local. Vale lembrar que, além da sua elaboração, é atribuição do município também sua atualização por meio de revisões, que devem ocorrer no máximo a cada quatro anos, conforme prevê a Lei 11.445/2007 (Lei Nacional de Saneamento Básico).

Execução do planejamento

A execução do planejamento em São Paulo foi transferida para a Sabesp e a ela cabe a prestação dos serviços abarcados pelo PMSB. Vale ressaltar que a delegação dos serviços feita pelo município a um prestador estadual é realizada por meio de contrato de programa.

O contrato de programa nº 199/2010 celebrado entre São Paulo e a Sabesp vigorará pelo prazo de 30 anos, podendo ser prorrogado por igual período, conforme estabelecido no próprio instrumento.

Regulação e fiscalização do planejamento

A regulação e fiscalização dos serviços de saneamento básico em São Paulo estão a cargo da Arsesp.

A atividade de regulação consiste em elaborar normas, procedimentos técnicos, e fixar padrões por meio de indicadores, disciplinando – com observância da legislação pertinente e contratos firmados – a prestação dos serviços públicos que estão sob sua égide.

Já as atividades de fiscalização consistem na avaliação da execução da prestação dos serviços públicos, com base na verificação do cumprimento do PMSB, bem como das demais exigências legais, contratuais e regulatórias.

No que tange às tarifas, destaca-se que cabe exclusivamente à agência reguladora estabelecê-las, tendo por princípio garantir sua

modicidade e o equilíbrio econômico-financeiro da prestação de serviço.

Viabilidade do planejamento municipal

Para que a Sabesp cumpra o que foi planejado pelo titular dos serviços, se faz necessária a existência de estudos de viabilidade técnica e econômico-financeira. Essa viabilidade consiste na adequação do planejamento à realidade da prestação dos serviços e à capacidade de pagamento dos usuários.

Nesses estudos estão incluídos metas contratuais e valores necessários para operação e ampliação dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitários já existentes, assim como os novos investimentos.

Desse modo, qualquer alteração a ser executada pela Sabesp deve observar a existência dessa viabilidade. As revisões quadrienais dos planos municipais de saneamento (PMSB), previstas na legislação, assim como outras alterações, por exemplo, antecipação ou postergação de obras, projeções populacionais não calculadas, novas tecnologias etc., podem acarretar desequilíbrios em relação à viabilidade prevista inicialmente, que precisará ser reestabelecida.

Vale ressaltar que a Arsesp tem como atribuição zelar pela manutenção da viabilidade técnica e econômico-financeira da prestação dos serviços de saneamento básico regulados. Para isso, realiza revisões tarifárias ordinárias e extraordinárias (ver capítulo 2), que consistem nos principais instrumentos regulatórios adotados para essa finalidade.

O relatório

No presente **Relatório Analítico de Saneamento Básico** são apresentadas as principais ações e resultados decorrentes do monitoramento da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário em São Paulo no ano de 2015.

Esse monitoramento tem como base o que foi estabelecido no contrato de programa, tanto em relação às metas para a prestação dos serviços quanto em relação às estimativas de investimento nos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

As informações aqui contidas estão organizadas nos em três capítulos, a saber: (i) Serviços de Atendimento aos Usuários (apresenta o cenário das reclamações e contatos dos munícipes que procuraram a Arsesp para resolver problemas ou obter informações sobre a prestação de serviço de saneamento básico); (ii) Econômico-Financeiro (abarca os aspectos relacionados às tarifas – reajustes e revisões tarifárias -, investimentos e contrato de programa); e (iii) Saneamento (trata das normas e estudos regulatórios, indicadores e atividades e resultados das fiscalizações realizadas). Além disso, está disponível um Infográfico com o resumo das principais informações e indicadores contidos ao longo deste relatório.

Em caso de dúvidas ou informações sobre a prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário no município, estamos à disposição nos seguintes canais de atendimento exclusivo aos gestores municipais.

Canais de atendimento para os gestores municipais

1. *Telefone: 0800 771 7733*
2. *E-mail: arsesp.municipios@arsesp.sp.gov.br*
3. *Pessoalmente ou por correspondência: Av. Paulista, 2313 – 4º andar – São Paulo/SP – CEP: 01311-300*

Infográfico

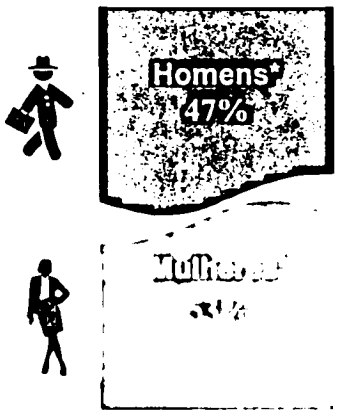
SÃO PAULO

Fontes: Arsesp, IBGE e Sabesp.

Perfil Demográfico

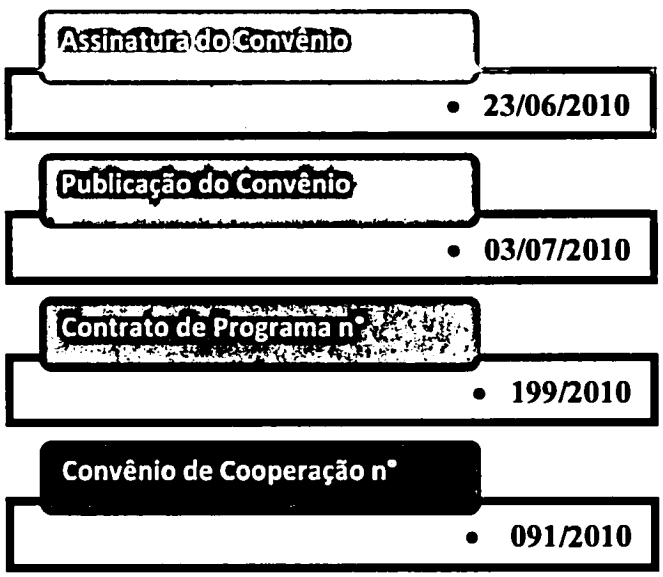


Fonte:
* IBGE, População estimada, 2015.
**IBGE, Censo, 2010.



Fonte:
* IBGE, Censo, 2010.

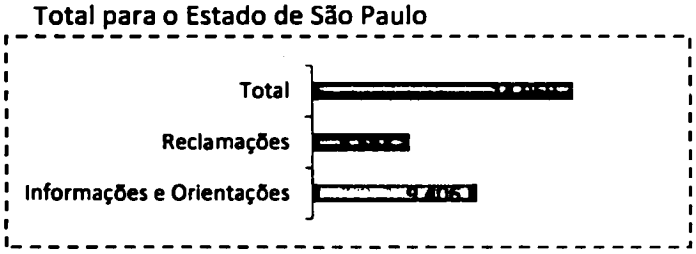






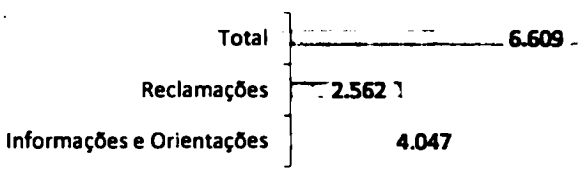
Atendimento aos Usuários

Total para o Estado de São Paulo



Fonte:
* Arsesp, 2015.

Total para o Município de São Paulo

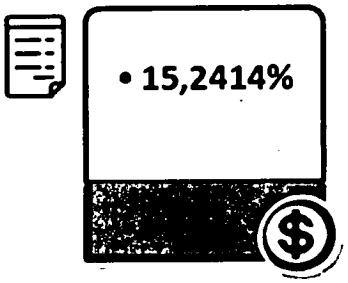


Fonte:
* Arsesp, 2015.

SÃO PAULO

Fontes: Arsesp, IBGE e Sabesp.

Reajuste da Tarifa*



Fonte:
*Arsesp, 2015.

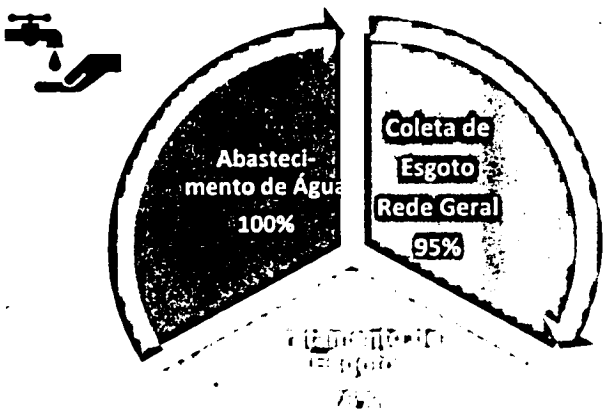
Investimentos no Sistema de Água

Valor Previsto (R$)	Valor Realizado (R$)	% do Valor Previsto
[illegible] mil	2.395.605,19 mil	125%

Fonte:
*Sabesp, 2015.

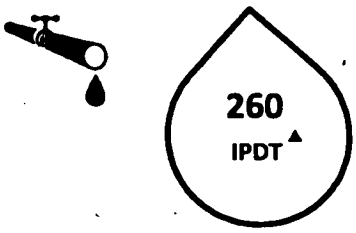
Indicadores Contratuais

Saneamento Básico*



Fonte:
* Arsesp, 2015.

Perdas de Água Distribuída*



▲ Índice de perdas por ligação (l/ramal.dia)

Fonte:
* Arsesp, 2015.

Fiscalização

Tipo	Periódica	Específica	Permanente
Método	Campo	Remota/Campo	Remota
Abrangência	Água, Esgoto e Comercial	Fato específico	Água e Esgoto
Periodicidade	Anual	Quando Necessário	Anual
Data	Vide páginas 40 a 43	Vide páginas 40 a 43	

Fonte:
* Arsesp, 2015.

SAU

O Serviço de Atendimento aos Usuários (SAU) é destinado ao acolhimento das reclamações, sugestões, críticas ou elogios referentes aos serviços prestados pelas concessionárias de energia elétrica, gás canalizado e saneamento básico. Também orienta os cidadãos sobre os serviços, procedimentos e a legislação pertinente.

O SAU tem a missão de conduzir, de forma imparcial e independente, a tarefa pública de respeitar e fazer ser respeitada a legislação que disciplina esses serviços públicos, contribuindo para a difusão dos direitos e deveres tanto do consumidor como da concessionária, intervindo para a solução dos conflitos sempre que o entendimento entre usuário e concessionária/prestador não tenha sido possível.

Para atender os usuários são disponibilizados canais de comunicação por telefone 0800, e-mail e formulário no site. Além disso, é realizado atendimento presencial na sede da Arsesp.

CANAIS DE ATENDIMENTO

Saneamento Básico – 0800 771 68 83
Gás Canalizado – 0800 770 04 27
Energia Elétrica – 0800 727 01 67

E-mail – arsesp@sp.gov.br

Formulário no site : www.arsesp.sp.gov.br

Endereço: Avenida Paulista, 2313 – 4º andar – São Paulo – SP – CEP: 01311-300

Nesses canais os usuários podem receber orientações ou registrar reclamações, sugestões e elogios relativos aos serviços prestados pelas concessionárias/prestadoras ou mesmo pela própria Arsesp.

No caso de reclamação dos serviços prestados pela Sabesp, é necessário que o usuário tenha buscado primeiro a solução junto à concessionária, nos canais disponíveis ao público (Atendimento e Ouvidoria), sem que tenha obtido o resultado esperado.

Essa interface com os usuários é muito importante para a Agência, pois é uma das formas de avaliar o desempenho das prestadoras de serviços, o que pode resultar em mudanças e melhorias nos setores regulados. O registro das manifestações gera subsídios para que a Arsesp identifique o descumprimento de obrigações contratuais ou legais dos setores. Por isso, é muito importante que os usuários sejam incentivados a apresentar as suas manifestações sempre que detectarem um problema na prestação do serviço prestado no município.

O telefone do SAU está disponível nas faturas emitidas pela Sabesp, mas cabe também ao município informar e estimular os usuários na utilização dos canais de atendimento, como, por exemplo, através de informativos disponíveis no site da prefeitura.

Vale ressaltar que, além do Serviço de Atendimento aos Usuários, a Arsesp também disponibiliza uma segunda instância de atendimento, que é a Ouvidoria da Agência.

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

Estabelecida como um canal permanente de comunicação, a Ouvidoria está disponível para prestar informações, receber sugestões, críticas, reclamações e elogios.

OUVIDORIA DA ARSESP

0800 770 6884

E-mail – ouvidoriaarsesp@sp.gov.br

1.1 Atendimento aos usuários de São Paulo

Os números relativos ao atendimento de usuários do município em 2015 estão dispostos nos quadros abaixo. Antes, porém, cabe-nos explicar que os atendimentos estão separados em duas categorias de manifestações:

- Orientações, informações e outros (sugestões e elogios); e
- Reclamações.

As "orientações", "informações" e "outros" são o conjunto de manifestações para o qual a Arsesp, após análise, transmite explicações e esclarecimentos aos usuários.

Já em relação às reclamações, a Arsesp realiza averiguação junto ao prestador de serviço com objetivo de solucionar as divergências e dirimir conflitos entre o usuário e a Sabesp.

Manifestações por tipo – 2015	
Tipo	Quantidade
Orientações, informações e outros	4.047
Reclamações	2.562
Total	**6.609**

Tabela 1 - Manifestações registradas em 2015

Nos dois quadros a seguir é possível verificar, quantitativamente, os problemas que mais motivaram as reclamações feitas pelos usuários dos serviços de saneamento básico de São Paulo em 2015, assim como a evolução das reclamações nos últimos três anos.

Reclamações por tipo - 2015		
Assunto	**Quantidade**	**Percentual**
Descontinuidade no abastecimento	980	38,3%
Faturamento	281	11,0%
Serviços - obstrução/ refluxo de esgoto	234	9,1%
Serviços - vazamento externo de esgoto	151	5,9%
Serviços - vazamento externo de água	118	4,6%
Cobrança	115	4,5%
Serviços - cavalete	114	4,4%
Serviços - obras	110	4,3%
Serviços - ligação de água	71	2,8%
Serviços - medidor	65	2,5%

Fatura/ conta	38	1,5%
Atendimento da concessionária	35	1,4%
Serviços - ligação de esgoto	33	1,3%
Corte/ suspensão do fornecimento	32	1,2%
Programas de redução do consumo de água	31	1,2%
Serviços - religação de água	30	1,2%
Outros	25	1,0%
Cadastro	20	0,8%
Serviços - desligamento a pedido do consumidor	19	0,7%
Danos/ ressarcimentos	17	0,7%
Débito	10	0,4%
Devolução de valores ao usuário	9	0,4%
Denúncia	7	0,3%
Qualidade da água	5	0,2%
Serviços - extensão de rede de esgoto	5	0,2%
Tarifas	3	0,1%
Compensação pela descontinuidade no abastecimento	2	0,1%
Serviços - extensão de rede de água	1	0,0%
Legislação/ contratos	1	0,0%
Total	**2.562**	**100,0%**

Tabela 2 - Reclamações registradas em 2015

Evolução anual das reclamações – São Paulo		
2013	**2014**	**2015**
1.352	2.022	2.562

Tabela 3 - Evolução anual das reclamações registradas no SAU

Abaixo está a evolução do número de reclamações dos usuários que entraram em contato com o Serviço de Atendimento da Arsesp, nos últimos anos. Neste universo, encontram-se totalizadas as reclamações dos usuários dos municípios regulados pela Agência e dos municípios pertencentes às Regiões Metropolitanas no Estado.

2011	2012	2013	2014	2015
8.146	**4.623**	**3.635**	**4.220**	**5.563**

Tabela 4 - Evolução das reclamações - Estado de São Paulo

Além dos dados apresentados acima, a Arsesp divulga regularmente o Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU), dos três setores

regulados pela Agência, saneamento básico, gás canalizado e energia elétrica. Os dados são atualizados mensalmente e estão disponíveis no site da Agência (www.arsesp.sp.gov.br), na área "atendimento ao usuário", no link "resultados de atendimento do SAU".

A título de informação complementar, o anexo I deste relatório traz os números consolidados dos atendimentos realizados aos usuários dos serviços de saneamento em todo o Estado de São Paulo no ano de 2015.

2 ECONÔMICO-FINANCEIRO

2.1 Aspectos Gerais da Prestação dos Serviços

2.1.1 Reajuste Tarifário e Revisão Tarifária Extraordinária

Com relação aos aspectos econômico-financeiros, especificamente no que tange às tarifas da Sabesp, o ano de 2015 se notabilizou por ocorrer simultaneamente o reajuste anual contratual e também uma revisão tarifária extraordinária.

Como já é de amplo reconhecimento, a Região Sudeste do Brasil foi muito impactada por eventos climáticos caracterizados por intensa seca. Esse fato implicou em custos adicionais não previstos, não apenas em razão da redução de oferta de água decorrente da crise hídrica como do aumento significativo nas despesas com energia elétrica, haja vista que com a queda do nível dos reservatórios foi necessário o acionamento das usinas termoelétricas, a um custo muito superior para geração.

A realização de revisão tarifária extraordinária é um mecanismo previsto no inciso II, art. 38 da Lei Federal 11.445/2007, que dispõe sobre a reavaliação das condições da prestação dos serviços e das tarifas praticadas "quando se verificar a ocorrência de fatos não previstos no contrato, fora do controle do prestador dos serviços, que alterem o seu equilíbrio-econômico financeiro".

Desta forma, no dia 06 de março de 2015, a Sabesp protocolou um pedido de Revisão Tarifária Extraordinária (RTE), juntamente com uma Nota Técnica com o detalhamento das informações. Os fatos geradores do pedido de revisão extraordinária foram:

- ✓ Aumento no custo de energia elétrica; e
- ✓ Redução na demanda decorrente da crise hídrica que restringiu a oferta de água.

Após a análise desse pedido de RTE e das contribuições recebidas no processo de consulta/audiência pública, a Arsesp decidiu por autorizar

um ajuste total nas tarifas da Sabesp de 15,2414%, aplicado linearmente sobre os valores tarifários vigentes. Este ajuste tarifário compreende a soma de:

1. Reajuste anual de 2015 de 7,1899%, com base no Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) acumulado no período de março 2014 a março 2015, e deduzido do Fator X.
2. Resíduo remanescente da Revisão Tarifária Ordinária de 2014, de 0,5575%.
3. Resultado da Revisão Tarifária Extraordinária (RTE), de 6,9154%.

2.1.2 Bônus e Tarifa de Contingência

Ao longo de 2015 não houve significativa alteração nas condições climáticas que permitissem retomar os níveis históricos de armazenamento de água na Região Metropolitana de São Paulo. Com isso, foram mantidas as medidas restritivas quanto ao nível permitido de captação de água, principalmente no Sistema Cantareira. Por essa razão, durante todo o ano continuou em vigor o Programa de Incentivo à Redução de Consumo de Água (bonificação pela redução do consumo de água) e também a aplicação da tarifa de contingência, para os consumidores que consumiram água acima do estabelecido.

As regiões abrangidas por essas medidas foram:

a) Região Metropolitana de São Paulo: São Paulo, Arujá, Barueri, Biritiba-Mirim, Caieiras, Cajamar, Carapicuíba, Cotia, Diadema, Embu das Artes, Embu-Guaçu, Ferraz de Vasconcelos, Francisco Morato, Franco da Rocha, Itapecerica da Serra, Itapevi, Itaquaquecetuba, Jandira, Mairiporã, Mogi das Cruzes (bairro Divisa), Osasco, Pirapora do Bom Jesus, Poá, Ribeirão Pires, Rio Grande da Serra, Salesópolis, Santana de Parnaíba, São Bernardo do Campo, Suzano, Taboão da Serra e Vargem Grande Paulista;
b) Região de Bragança Paulista: Bragança Paulista, Joanópolis, Nazaré Paulista, Pinhalzinho, Piracaia e Vargem Grande Paulista;
c) Região de Campinas: Hortolândia, Itatiba, Jarinu, Monte Mor, Morungaba e Paulínia.

Apresentamos, a seguir, os resultados obtidos em 2015 com o Programa de Incentivo à Redução do Consumo de Água por meio da bonificação aos usuários, bem como os valores apurados com a tarifa de contingência, conforme dados informados pela Sabesp.

Mês	Ligações	Volume de água economizado	Valores concedidos (R$ milhões)
Jan/15	2.839.151	5,4 m³/s	67,6
Fev/15	2.786.857	6,0 m³/s	69,1
Mar/15	2.999.400	6,1 m³/s	74,5
Abr/15	3.143.947	6,2 m³/s	77,5
Mai/15	3.030.146	6,2 m³/s	74,3
Jun/15	3.061.863	6,2 m³/s	79,2
Jul/15	3.057.601	6,5 m³/s	85,5
Ago/15	2.904.126	6,3 m³/s	81,8
Set/15	2.910.130	6,3 m³/s	81,6
Out/15	2.788.167	6,2 m³/s	78,7
Nov/15	2.628.108	6,2 m³/s	75,0
Dez/15	2.861.855	5,6 m³/s	81,3

Tabela 5 - Programa de Incentivo à Redução do Consumo de Água por meio de bonificação

Mês	Ligações	Valores apurados (R$ milhões)
Fev/15	489.144	34,2
Mar/15	482.299	45,1
Abr/15	476.029	44,6
Mai/15	429.694	38,6
Jun/15	427.040	39,8
Jul/15	421.106	51,4
Ago/15	498.023	46,0
Set/15	492.340	47,4
Out/15	553.839	51,2
Nov/15	529.807	46,9
Dez/15	624.432	54,6

Tabela 6 - Valores apurados por meio da Tarifa de Contingência

2.1.3 Situação tarifária em 2015

As tarifas vigentes em São Paulo em 2015 podem ser consultadas na tabela a seguir. Estes valores foram autorizados e publicados pela Arsesp por meio da Deliberação nº 561 de 24/05/2015.

Tabela 7 - Tarifas vigentes em São Paulo a partir de maio de 2015

DIRETORIA METROPOLITANA - GT-M

MC, ML (inclui o município de Guararema), MO, MN (exceto para os municípios de: Bragança Paulista, Joanópolis, Nazaré Paulista, Pedra Bela, Pinhalzinho, Piracaia, Socorro e Vargem) e MS.

RESIDENCIAL

Social		Tarifa	
Faixas de consumo (m³)		*Água*	*Esgoto*
0 a 10	R$/mês	6,54	6,54
11 a 20	R$/m³	1,13	1,13
21 a 30	R$/m³	4,00	4,00
31 a 50	R$/m³	5,70	5,70
acima de 50	R$/m³	6,31	6,31

Favela		Tarifa	
Faixas de consumo (m³)		*Água*	*Esgoto*
0 a 10	R$/mês	4,99	4,99
11 a 20	R$/m³	0,57	0,57
21 a 30	R$/m³	1,89	1,89
31 a 50	R$/m³	5,70	5,70
acima de 50	R$/m³	6,31	6,31

Normal		Tarifa	
Faixas de consumo (m³)		*Água*	*Esgoto*
0 a 10	R$/mês	19,30	19,30
11 a 20	R$/m³	3,02	3,02
21 a 50	R$/m³	7,55	7,55
acima de 50	R$/m³	8,31	8,31

OUTROS SERVIÇOS		Tarifa	
		Água	*Esgoto*
Caro Tanque: Terceiros	R$/m³	30,74	
Caro Tanque: SABESP	R$/m³	75,45	
Permissionários	R$/1000m³	1695,07	1092,11

COMERCIAL / INDUSTRIAL / PÚBLICA

Comercial / Industrial / Pública sem Contrato			
Faixas de consumo (m³)		*Água*	*Esgoto*
0 a 10	R$/mês	38,77	38,77
11 a 20	R$/m³	7,55	7,55
21 a 50	R$/m³	14,45	14,45
Acima de 50	R$/m³	15,06	15,06

Comercial: Entidades de Assistência Social			
Faixas de consumo (m³)		*Água*	*Esgoto*
0 a 10	R$/mês	19,38	19,38
11 a 20	R$/m³	3,77	3,77
21 a 50	R$/m³	7,25	7,25
acima de 50	R$/m³	7,53	7,53

Pública com contrato		Tarifa	
Faixas de consumo (m³)		*Água*	*Esgoto*
0 a 10	R$/mês	29,05	29,05
11 a 20	R$/m³	5,65	5,65
21 a 50	R$/m³	10,88	10,88
acima de 50	R$/m³	11,30	11,30

2.2 Aspectos Econômico-Financeiros dos contratos de programa

Os números utilizados neste capítulo referem-se ao total da Região Metropolitana de São Paulo (RMSP), sendo que os cálculos e análises foram feitos pela Arsesp, com base nos dados apresentados pela Sabesp no Relatório Gerencial de Desempenho, encaminhado previamente pela prestadora ao município.

2.2.1 Investimentos nos sistemas de água e esgoto

No estudo de viabilidade econômico-financeira, anexo ao contrato de programa, consta a previsão de investimento nos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário para o período de vigência do contrato. A previsão desses valores, expressos em moeda da época da assinatura do contrato, é atualizada anualmente pelo IPCA e o montante é acumulado para efeito de acompanhamento dos

valores previstos originalmente e de comparação com os valores realizados, conforme apresentado a seguir.

Para 2014, o investimento previsto na RMSP, valor atualizado, é de R$ 2.363.087,34 mil. O valor realizado foi de R$ 1.672.469,59 mil, ou seja, 71% do valor previsto.

Para 2015, o investimento previsto na RMSP, valor atualizado, é de R$ 1.917.159,29 mil. O valor realizado nesse ano foi de R$ 2.395.605,19 mil, ou seja, 125% do valor previsto.

Deve-se observar que todos os valores apresentados na tabela a seguir estão atualizados pelo IPCA, para preços médios de 2014 e 2015, respectivamente.

Tabela 8 - Investimentos nos Sistemas de Água e Esgoto

Valores em R$ 1.000

	2014*	2015*
1-Valores contratuais*	2.363.087,34	1.917.159,29
2-Valores realizados	1.672.469,59	2.395.605,19
3-Diferença (2-1)	-690.617,75	478.445,90
% realizado (2/1)	71%	125%

(*) Valores a preços médios de 2014, atualizado pelo IPCA/IBGE

2.2.2 Receitas e Despesas

Esta seção apresenta a comparação dos valores de receita e despesa previstos no contrato de programa com os valores realizados pela Sabesp. Deve-se observar também que todos os valores apresentados a seguir estão atualizados pelo IPCA para preços médios de 2014 e 2015, respectivamente, e referem-se ao total da Região Metropolitana de São Paulo.

A análise destes valores, conforme informados no Relatório Gerencial de Desempenho, indica que em 2014 a receita líquida realizada foi 66% e as despesas de exploração 107% do previsto. No ano de 2015 a receita líquida realizada foi 65% e as despesas de exploração 80% do previsto.

A margem líquida, que é a diferença entre a receita líquida e o total das despesas de exploração, foi positiva em R$ 2.535.838,61 mil em 2014, enquanto que o valor previsto no contrato resulta numa margem líquida positiva de R$ 5.725.234,85 mil.

No ano de 2015, a margem líquida foi positiva em R$ 2.898.721,32 mil, enquanto que o valor previsto no contrato resulta numa margem líquida positiva de R$ 5.284.419,89 mil.

Tabela 9 - Receita líquida e despesas de exploração em 2014

Valores em R$ 1.000

	Previsto para 2014*	Realizado em 2014*	Realizado/previsto (%)
1-Receita líquida	8.720.547,01	5.747.458,30	66%
2-Despesas de exploração	2.995.312,15	3.211.619,69	107%
3-Margem líquida (1-2)	5.725.234,85	2.535.838,61	

(*) Valores a preços médios de 2014, atualizado pelo IPCA

Tabela 10 - Receita líquida e despesas de exploração em 2015

Valores em R$ 1.000

	Previsto para 2015*	Realizado em 2015	Realizado/previsto (%)
1-Receita líquida	8.629.407,45	5.575.132,29	65%
2-Despesas de exploração	3.344.987,57	2.676.410,96	80%
3-Margem líquida (1-2)	5.284.419,89	2.898.721,32	

(*) Valores a preços médios de 2015, atualizado pelo IPCA

2.2.3 Tarifa Média

O cálculo da tarifa média foi realizado considerando o segmento água e esgoto conjuntamente. Para realização do cálculo foram utilizados os valores das receitas diretas e indiretas divididos pelos volumes faturados de água e de esgotos. A tarifa média encontrada para a RMSP em 2015 foi de R$ 3,42/m3.

2.2.4 Grau de Comprometimento

Para o cálculo do comprometimento da tarifa média com a despesa de exploração, foi considerada a relação entre a despesa de exploração e a tarifa média. Esse cálculo evidencia o quanto a despesa de exploração média compromete o valor da tarifa média. Ressaltamos que o valor tarifa inclui além das despesas de exploração, as despesas de depreciação e a remuneração dos ativos em operação. Para o município de São Paulo esse grau de comprometimento é de 45%, conforme demonstrado abaixo.

Com base no resultado da revisão tarifária, a despesa de exploração total da Sabesp representou 40% e os 60% restantes servem para cobrir as despesas de depreciação e a remuneração dos investimentos.

	Tarifa Média (R$/m³)	Despesas de Exploração (R$/m³)	Grau de comprometimento (%)
Ano de 2014	3,34	1,76	53%
Ano de 2015	3,42	1,55	45%

Tabela 11 - Grau de comprometimento da Tarifa Média com as despesas de exploração

Ressaltamos que os municípios estão divididos por região, compreendendo sistemas isolados e sistemas integrados de abastecimento de água e de esgotamento sanitário. No tocante às despesas de exploração, cabe salientar que são despesas decorrentes das despesas diretas dos sistemas e das despesas indiretas das unidades de apoio à prestação dos serviços: as gerências regionais e as unidades da administração central.

3 SANEAMENTO

3.1 Regulação Técnica

3.1.1 Panorama geral

As atividades de regulação técnica incluem estudos técnicos e desenvolvimento de normas regulatórias de saneamento básico, assim como propostas de revisão e aperfeiçoamento das mesmas, além do acompanhamento das metas estabelecidas nos contratos de prestação dos serviços firmados entre o prestador e os municípios regulados.

Cabe também à regulação técnica a gestão de indicadores contratuais e as deliberações que orientam aspectos operacionais específicos visando a continuidade da prestação do serviço ao usuário.

As principais ações executadas pela área de Regulação Técnica em 2015 foram: elaboração de notas técnicas, estudos para revisões das deliberações Arsesp nº 31 e nº 52[1], definição de indicadores de desempenho e publicação da deliberação Arsesp nº 550, que dispõe sobre prazos para reparo de vazamentos visíveis e reposição de pavimentos.

Foram realizadas as fiscalizações dos parâmetros contratuais de qualidade da água (IDQAd) referentes à qualidade da água em 28 municípios.

A Regulação Técnica também apoiou as atividades de campo da Superintendência de Fiscalização e foi responsável pelas fiscalizações para as eventuais alienações de instalações/terrenos pretendidas pelos prestadores de serviço.

---

[1] *Deliberação 31 – Dispõe sobre a aplicação das sanções administrativas previstas em contratos que tenham por objeto a prestação de serviços públicos de saneamento básico regulados pela Arsesp. Deliberação 52 – Dispõe sobre o processo de comunicação de incidentes na prestação de serviços de saneamento básico regulados pela Arsesp.*

Deliberações

A deliberação é um instrumento utilizado pela diretoria colegiada da Arsesp para estabelecer normas e parâmetros que visam garantir um atendimento adequado ao usuário, a melhoria contínua e a busca da eficiência e da modicidade tarifária nos serviços de saneamento em municípios conveniados.

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

Em 2015 destacamos a publicação da Deliberação Arsesp nº 550, que veio regular os prazos para reparo de vazamentos visíveis e a reposição de pavimentos, abrangendo dois pontos importantes: a pronta eliminação dos vazamentos visíveis, ação essencial principalmente em época de restrição de consumo, e o prazo de reposição de pavimento (pós-eliminação do vazamento visível e de outros serviços), outro fator crítico para o poder concedente e os usuários.

Ressaltamos que o conceito e aplicabilidade das deliberações em desenvolvimento são extensivamente discutidos com os prestadores de serviço. Consequentemente, estes procuram organizar suas operações para atender ao que lhes será exigido quando da publicação da deliberação, como ocorreu no caso de ações para agilizar os reparos de vazamentos visíveis e as ações de contingenciamento devido à diminuição da oferta hídrica.

Emissão de Notas Técnicas

As notas técnicas podem ser utilizadas no âmbito regulatório para responder às consultas gerais de prestadoras de serviços, prefeituras, entidades públicas e usuários, a respeito da aplicabilidade das deliberações técnicas e aspectos contratuais e legais da prestação dos serviços de saneamento. Em 2015 foram formuladas as seguintes notas técnicas a respeito da aplicação das deliberações:

NT.S – Estudo de Aplicação Geral	Alteração de leiaute das faturas da Sabesp	30/04/2015	Processo Arsesp-0047-2014
NT.S – Estudo de Aplicação Geral	Plano de Contingência para realização de leitura e emissão de contas/faturas pela média – UN Centro (MC), problema no processo licitatório.	27/11/2015	Processo Arsesp-ADM-0299-2015

Quadro 1 - Notas técnicas emitidas

Estudos em desenvolvimento

- Sistematização e aporte de metodologias para gestão e análise de indicadores de desempenho e da qualidade da prestação de serviços.
- Estudos de harmonização das Deliberações Arsesp nº 31 sobre sanções administrativas previstas em contrato, Arsesp nº 52 sobre comunicação de incidentes e Arsesp nº 439 sobre comunicação de interrupções programadas. Busca-se melhorar o entendimento pelos prestadores de serviços e usuários das respectivas aplicações.

3.1.2 Fiscalização e Acompanhamento dos Índices e Metas Contratuais

Os contratos de programa assinados entre Sabesp e prefeituras preveem o monitoramento da prestação de serviços mediante fiscalização de indicadores de qualidade e suas respectivas metas de atendimento. Desse modo, nos municípios do interior e litoral apuram-se os seguintes indicadores: Cobertura de Abastecimento de Água (CAA), Cobertura de Esgotamento Sanitário (CES), Tratamento de Esgoto (ITE), Perdas de Água Distribuída (IPDt) e Qualidade de Água Distribuída (IDQAd).

Para os municípios das regiões metropolitanas, devido à extensão de suas áreas e especificações contratuais, além desses indicadores acrescentam-se outros onze: Atendimento de Água (IAA), Atendimento de Esgoto (IAE), Perdas no Faturamento (IPF), Apuração de Consumo (IAC), Interrupção de Fornecimento (IIF), Desobstrução na Rede Coletora (DORC), Ligação por Empregado (ILE), Utilização de

Infraestrutura de Água e Esgoto (IIA – IIE), Reclamação por Economia (IRE) e Tempo Médio de Espera no Atendimento Telefônico (TME).

A Arsesp acompanha mensalmente a evolução dos indicadores e anualmente analisa os resultados alcançados. Com poucas exceções, os indicadores utilizados pela Arsesp possuem valores anualizados, ou seja, o resultado atingido em dezembro reflete a evolução do indicador dos últimos 12 meses.

A avaliação do atendimento às metas de qualidade se inicia no segundo semestre do ano subsequente ao período observado, uma vez que a análise dos indicadores mantém relação íntima com os resultados econômico-financeiros, gerenciais e operacionais obtidos no mesmo período. Esses dados são explicitados no Relatório Gerencial de Desempenho, documento este que a Sabesp tem a obrigação contratual de enviar à Arsesp em até 180 dias após o encerramento do exercício fiscal.

O quadro abaixo reflete o cronograma de ações regulatórias e fiscalizatórias dos indicadores contratuais:

ANO 01		ANO 02						
...	Dezembro	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	...
		Indicadores de novembro/ano 01	Indicadores de dezembro/ ano 01	Indicadores de janeiro/ano 02	Indicadores de fevereiro/ano 02	Indicadores de março/ano 02	Recebimento da consolidação dos resultados do ANO 01 Início da avaliação e apuração de metas do ANO 01 (Processo Fiscalizatório)	

Quadro 2 - Cronograma de ações regulatórias e fiscalizatórias dos indicadores contratuais

O processo fiscalizatório compara os resultados obtidos com as metas estabelecidas, contemplando ainda a análise das manifestações do prestador sobre eventuais irregularidades apontadas. Caso as justificativas apresentadas sejam recusadas, instaura-se o processo sancionatório, podendo ser aplicadas penalidades ao prestador. Para os anos em que os contratos não preveem metas de qualidade, a Arsesp realiza somente o monitoramento da evolução dos indicadores.

Por uma questão estratégica, a Arsesp fiscalizará no segundo semestre de 2016 os contratos com metas estabelecidas para 2014 junto àqueles cujas metas ocorreram em 2015.

Abaixo são apresentados os gráficos evolutivos dos indicadores dos municípios da RMSP.

Gráfico 1 - Cobertura de Abastecimento de Água

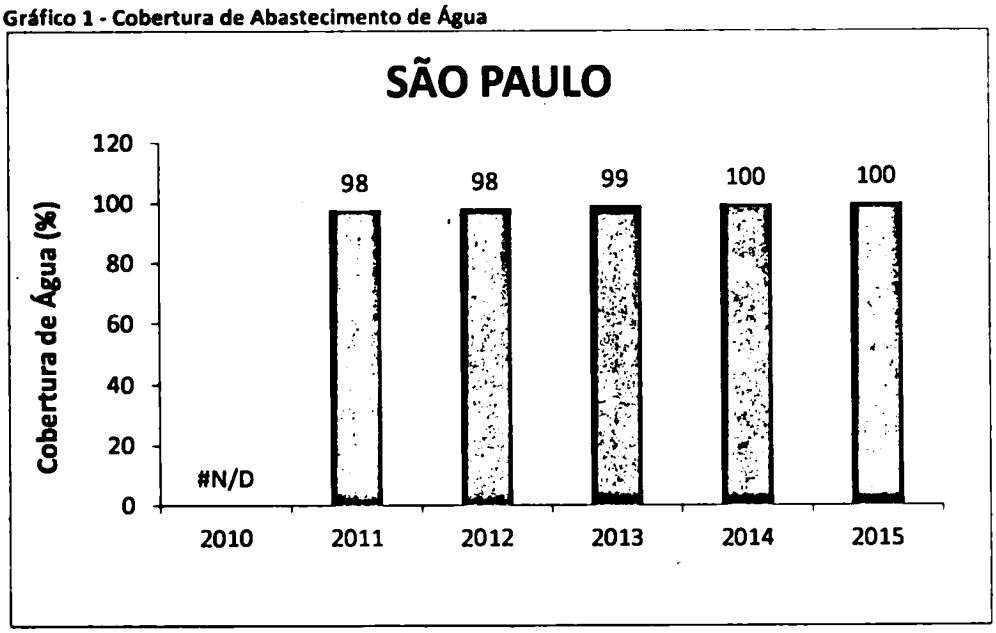


Gráfico 2 - Cobertura de Esgotamento Sanitário

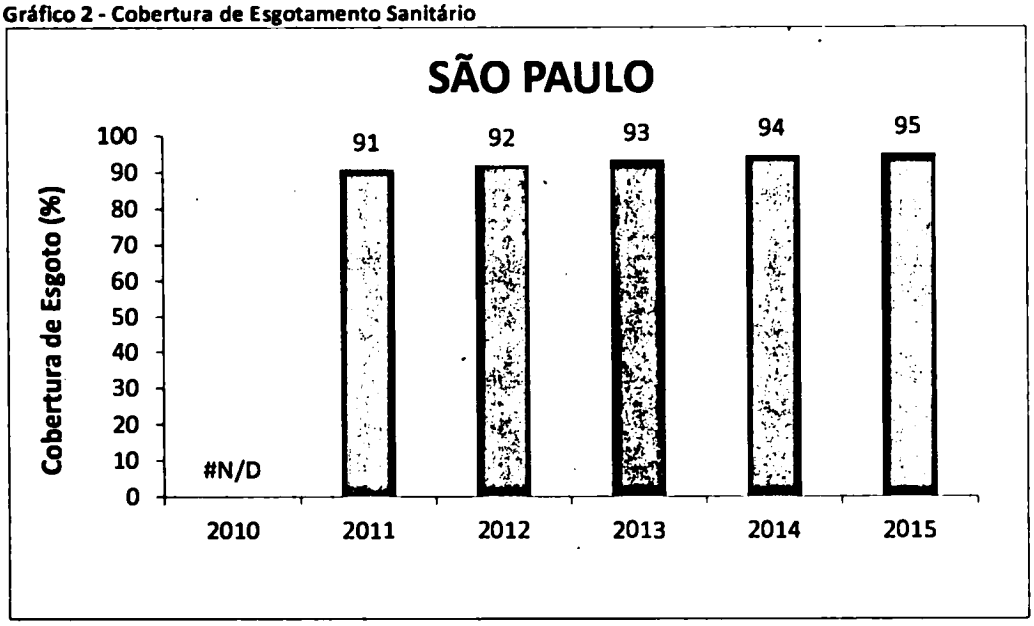


Gráfico 3 - Tratamento de Esgoto

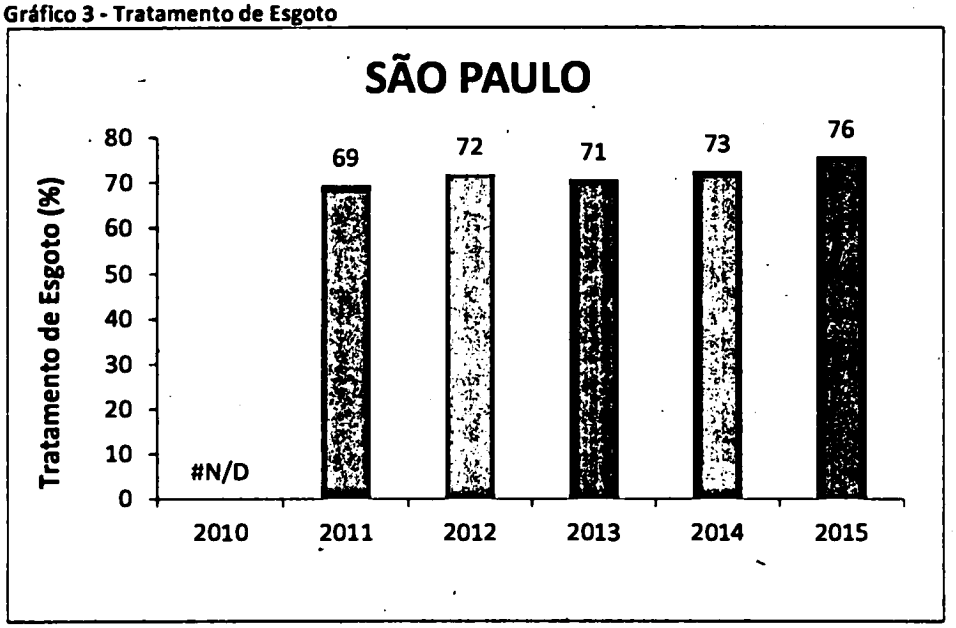
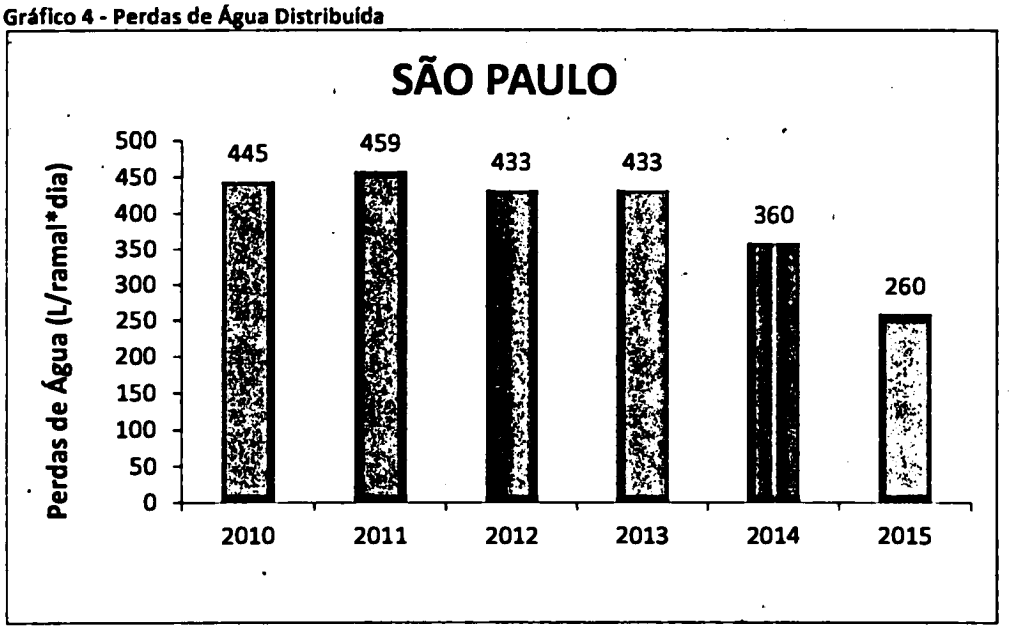


Gráfico 4 - Perdas de Água Distribuída



Em relação às perdas (gráfico 4), em alguns municípios da RMSP percebe-se discrepância entre o histórico dos resultados e as apurações recentes. Essa anormalidade explica-se pela crise hídrica ocorrida entre 2014 e 2015[2], já que uma forma de controle utilizada nesse período foi a

[2] *Neste relatório, compreende-se por período de crise hídrica aquele em que houve restrição no volume da outorga de captação no sistema Cantareira pelos órgãos controladores. Cf.: Comunicado Conjunto ANA/Daee – Sistema Cantareira nº 230, de 06/03/2014, e Comunicado Conjunto ANA/Daee – Sistema Cantareira nº 248, de 31/07/2015, ambos disponíveis em: http://www2.ana.gov.br/Paginas/servicos/outorgaefiscalizacao/sistemacantareira.aspx. Acesso em 31/08/2016.*

redução de pressão nas redes de distribuição, fator que mantém relação direta com a redução nos valores deste indicador.

A redução de pressão foi ação temporária para enfrentamento da crise hídrica e, tão logo sejam normalizados outorga, serviços e pressões, espera-se por variações que elegem os índices atuais. Todavia, impossível precisar se essa alteração impulsionará o IPDt aos níveis anteriores à crise, podendo o mesmo estacionar em patamares inferiores ou superiores ao averiguado no último período de normalidade. Destarte, o acompanhamento do IPDt na RMSP restou prejudicada pela contaminação das variáveis, não refletindo a realidade da prestação dos serviços nesse período.

Gráfico 5 – Atendimento de Água

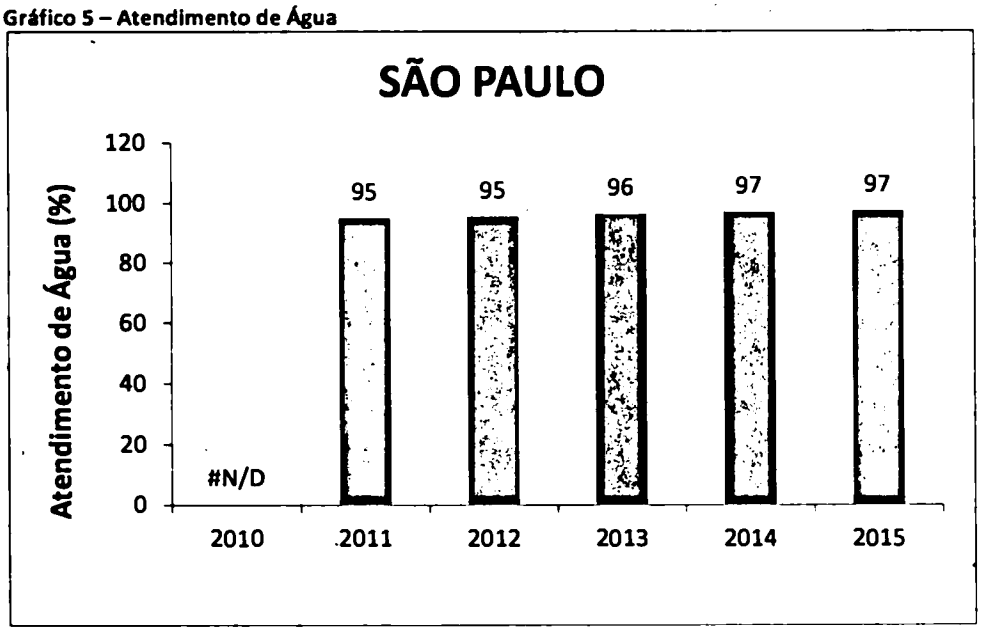


Gráfico 6 – Atendimento de Esgoto

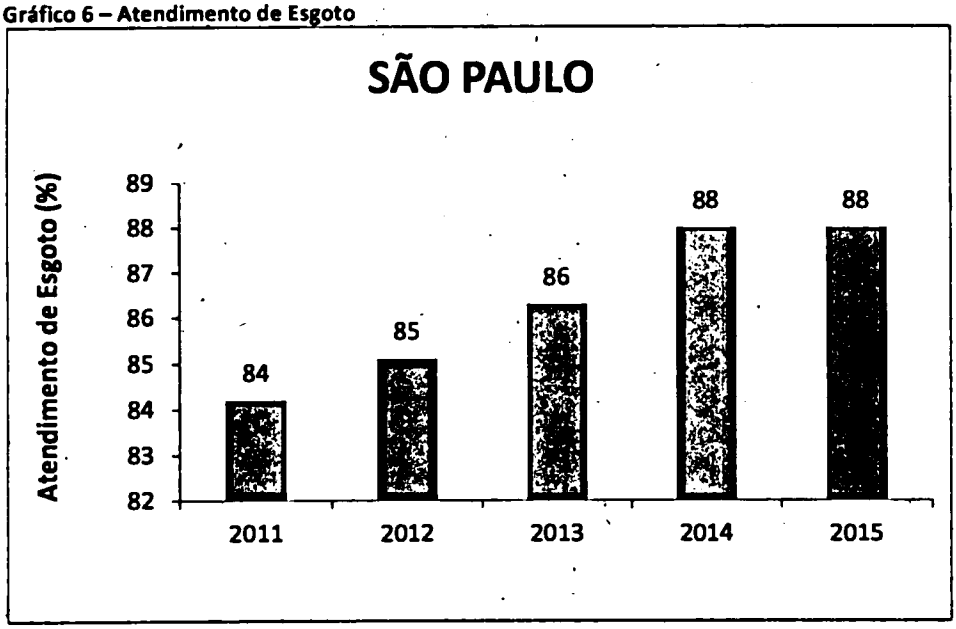


Gráfico 7 – Utilização de Infraestrutura de Água

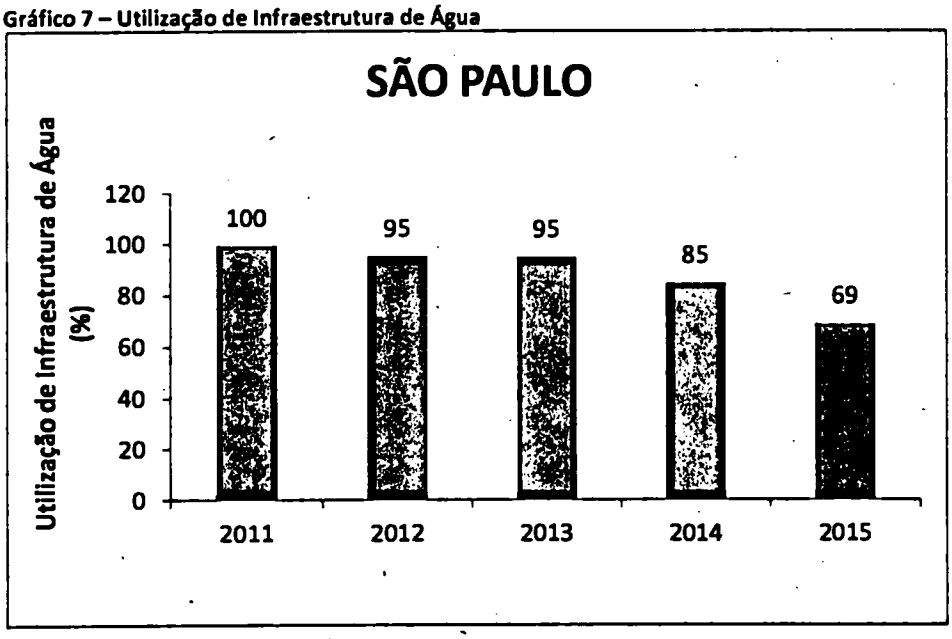


Gráfico 8 – Utilização de Infraestrutura de Esgoto

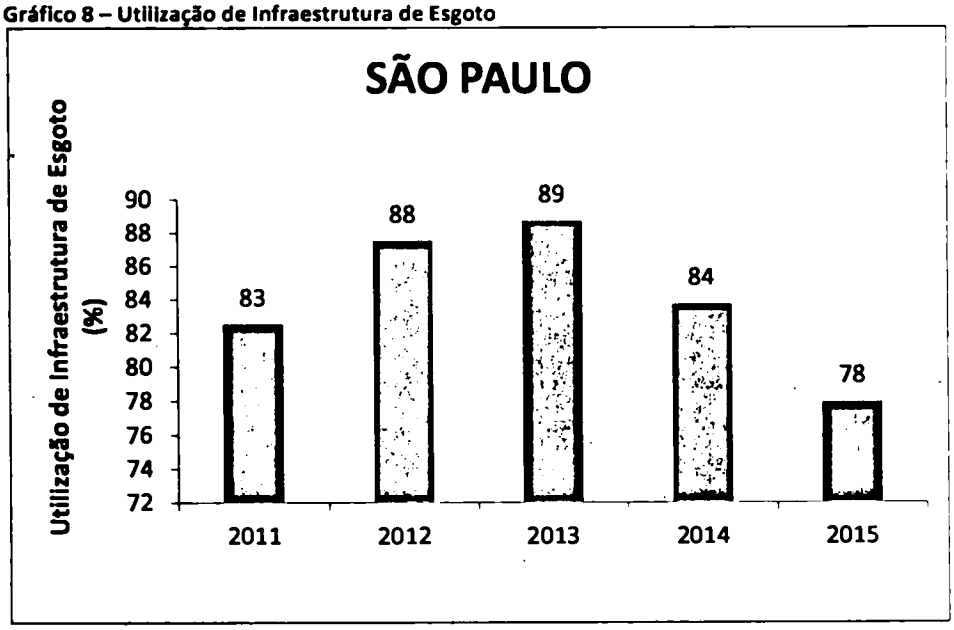


Gráfico 9 – Interrupção de Fornecimento

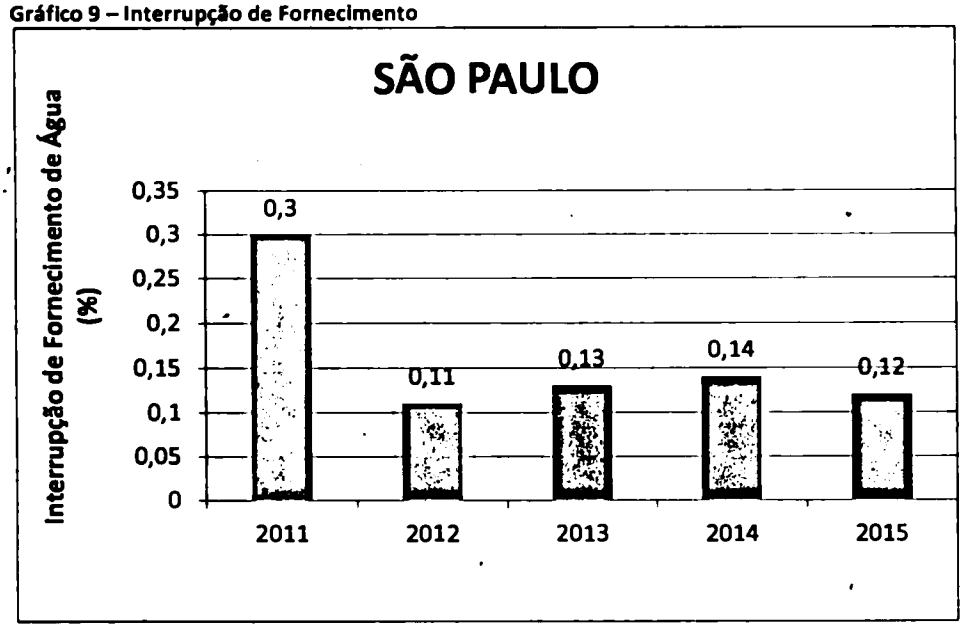


Gráfico 10 – Ligação por Empregado

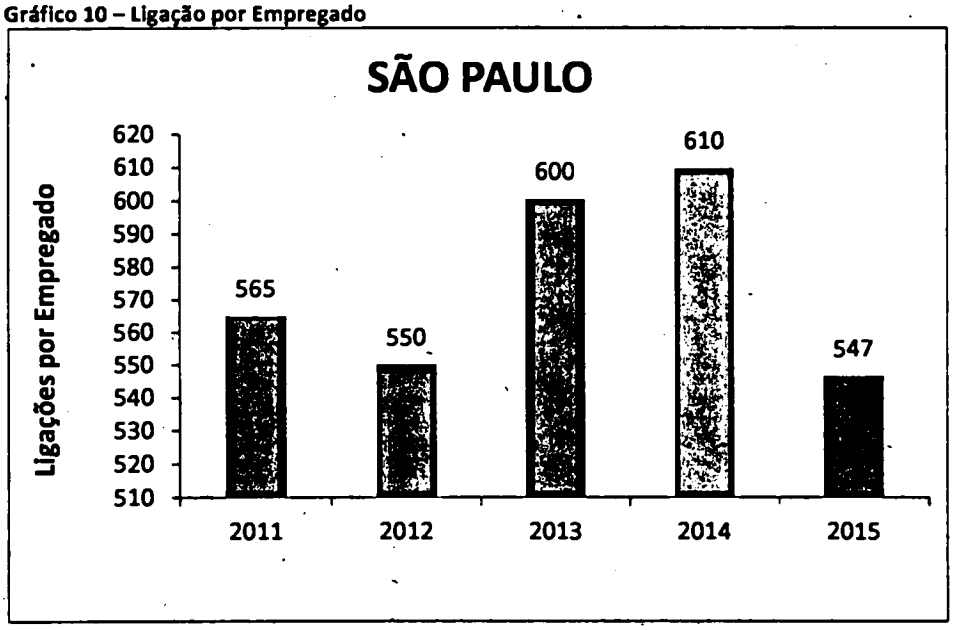


Gráfico 11 – Perdas no Faturamento

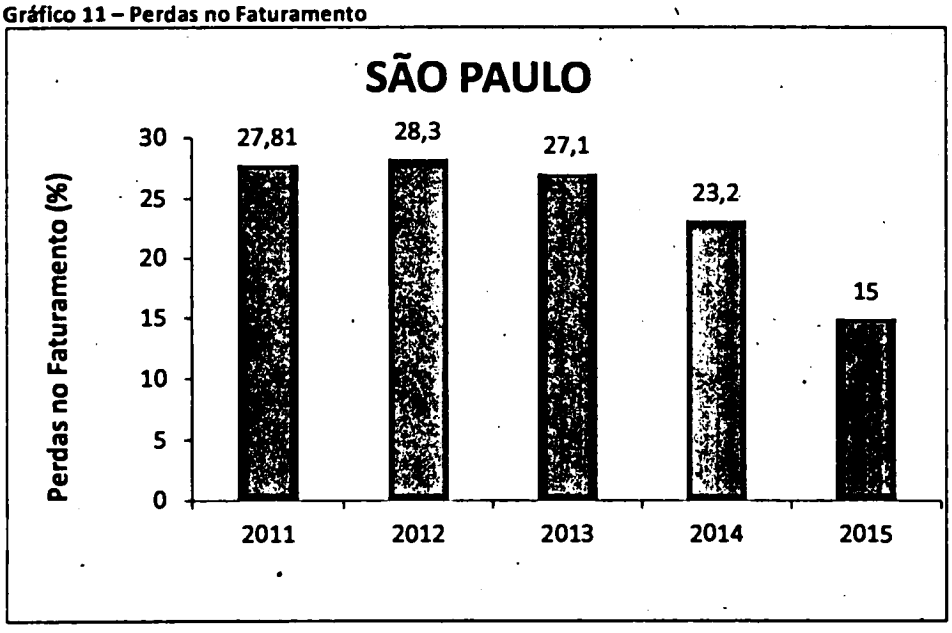


Gráfico 12 – Reclamação por Economia

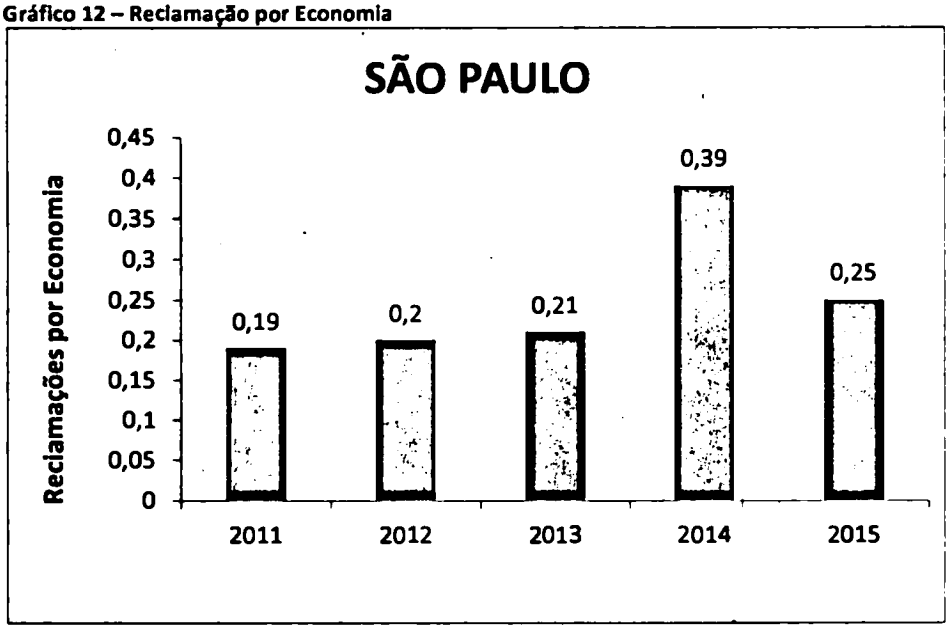


Gráfico 13 – Tempo Médio de Espera no Atendimento Telefônico (min)

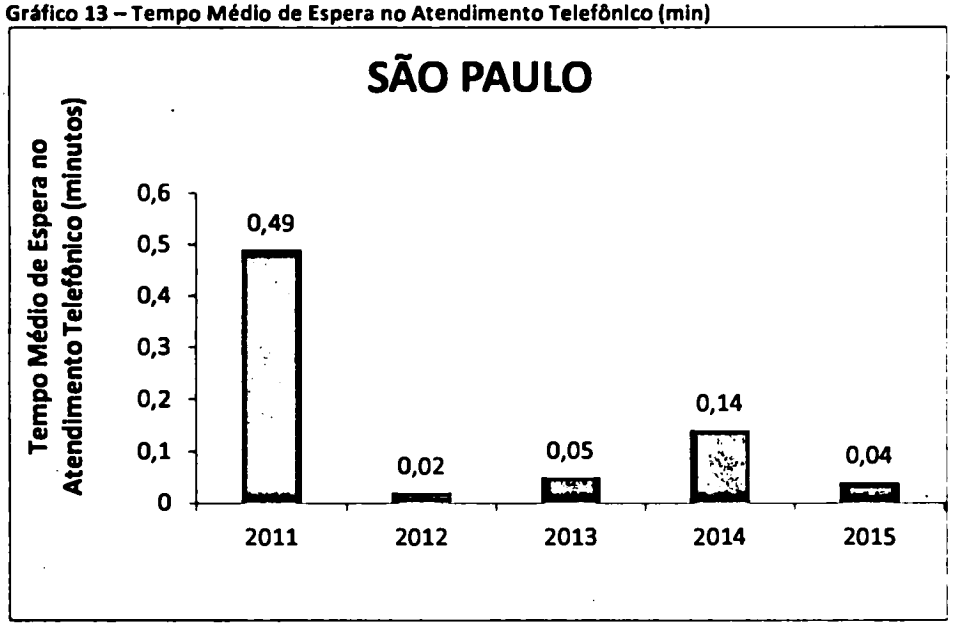


Gráfico 14 – Densidade de Obstrução na Rede Coletora (quant/km de rede)

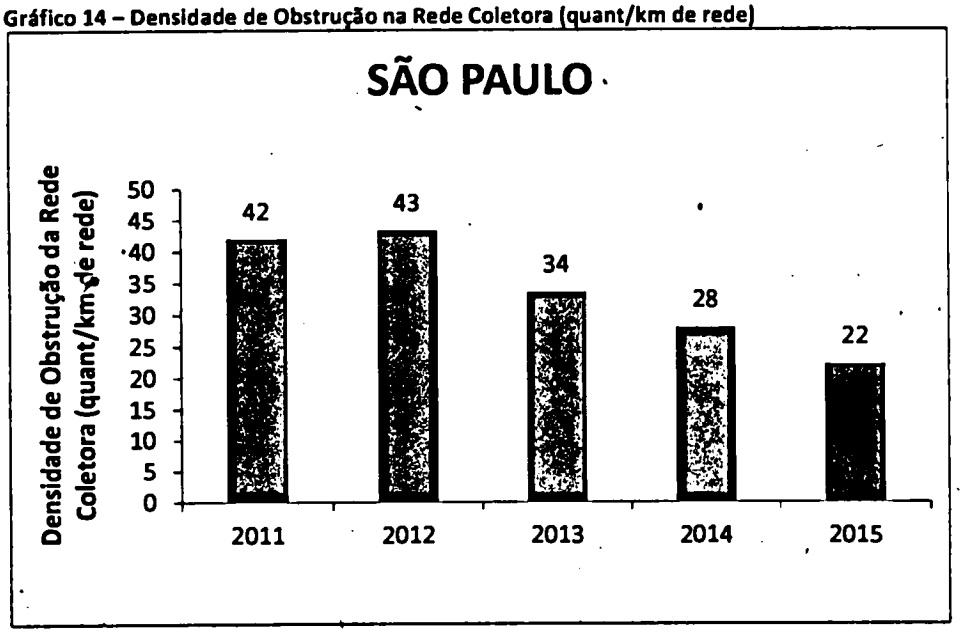
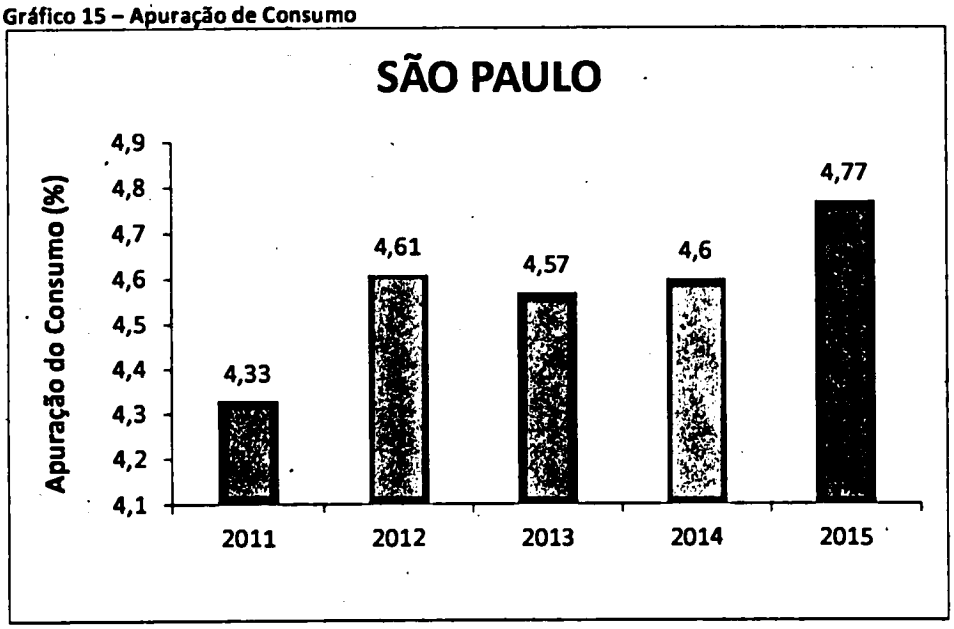


Gráfico 15 – Apuração de Consumo



O indicador de qualidade da água - IDQAd

A Arsesp constituiu um grupo para analisar formas alternativas de acompanhamento e utilização do IDQAd, a fim de transformá-lo num

elemento diretivo à Superintendência de Fiscalização. Isto porque seu cálculo mostrou-se tecnicamente inadequado para aferir o cumprimento à Portaria 2914/2011 do Ministério da Saúde, além de não possuir metas contratuais estabelecidas. Essa inadequação ocasionou o arquivamento de 92 processos de fiscalização do IDQAd referentes aos anos de 2013 e 2014, devido à descaracterização do fundamento fático-jurídico para aplicação de eventuais sanções à prestadora de serviço.

Destarte, com o propósito de realizar estudos técnicos de interesse comum relacionados à qualidade da água potável distribuída à população, permitir o intercâmbio para ações de fiscalização e aprimorar a vigilância da qualidade da água, consolidou-se o Termo de Cooperação Técnica nº CSV-SAMA 10/2015, de 12 de fevereiro de 2015, com a Secretaria Estadual de Saúde e o Centro de Vigilância Sanitária – GVS.

Como resultado da parceria foi emitido o primeiro Relatório de Gestão do Termo de Cooperação Técnica consolidando o propósito de avaliar conjuntamente as condições de operação, qualidade e segurança da água em sistemas de abastecimento, particularmente naqueles que demandam ações corretivas e/ou preventivas.

Comunicações de Incidentes e de Interrupções Programadas para os Serviços de Água e Esgoto

As deliberações nº 52 e nº 439 regulam a forma e os prazos de comunicação das informações relativas a incidentes dos sistemas de água e esgoto, assim como dos eventos relacionados às interrupções programadas nos serviços de abastecimento de água. Para organizar o registro dessas informações, a Arsesp dispõe de dois sistemas informatizados (SISCIC e SISCIP) que fazem interface com os prestadores de serviços.

Essas deliberações cumprem a obrigação prevista na Lei 11.445/2007 (diretrizes nacionais para o saneamento) de comunicação prévia ao regulador e aos usuários sobre as interrupções programadas, além de garantir o amplo acesso às informações sobre os serviços prestados.

A seguir são apresentadas as informações compiladas para o ano de 2015.

Registros de Incidentes no ano 2015

Gráfico 16 - Tipificação dos Incidentes de 2015

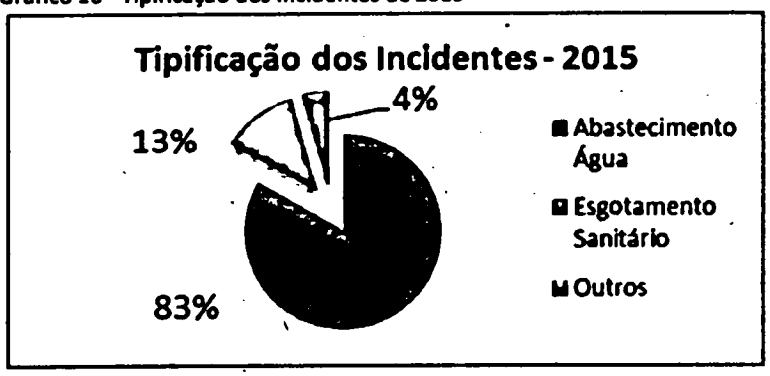
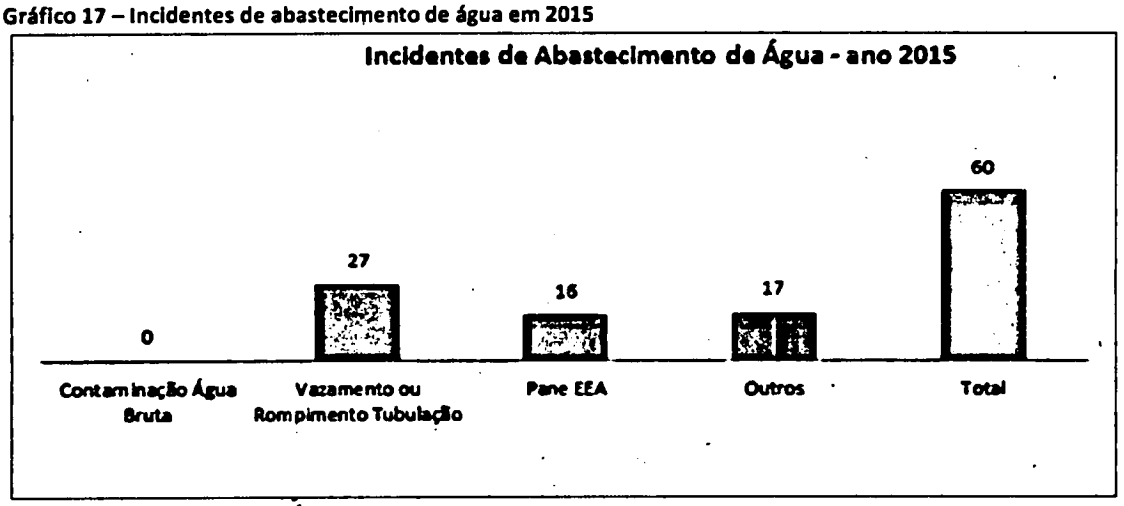
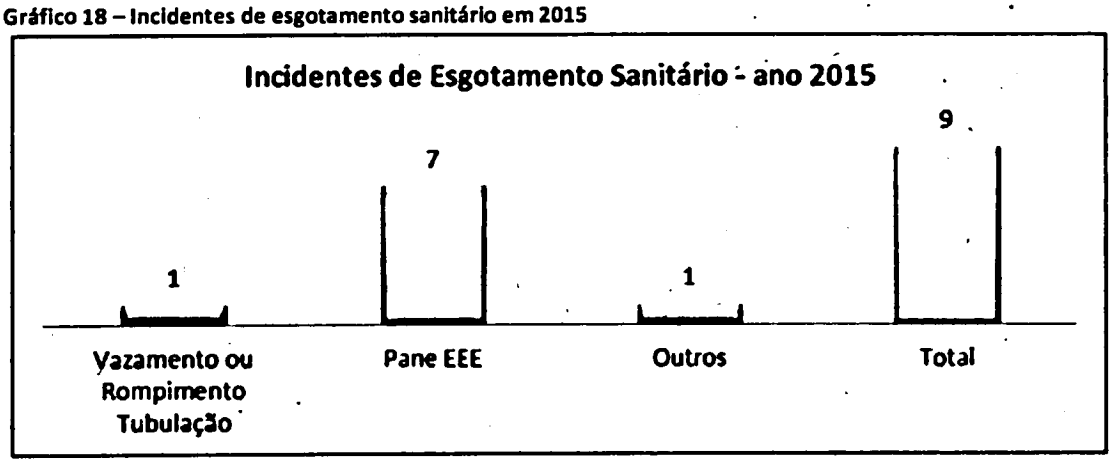


Gráfico 17 – Incidentes de abastecimento de água em 2015



EEA = Estação Elevatória de Água

Gráfico 18 – Incidentes de esgotamento sanitário em 2015



EEE = Estação Elevatória de Esgoto

3.2 Fiscalização Técnica Operacional

A Arsesp fiscaliza todas as etapas do sistema de abastecimento de água, desde a captação, tratamento da água e distribuição à população. No sistema de esgotamento sanitário são verificadas desde a coleta, passando pelo tratamento do esgoto, até a destinação final dos efluentes. No sistema comercial a fiscalização verifica as condições de atendimento às demandas dos usuários dos serviços e também o cumprimento das normas e deliberações.

Para cada processo fiscalizatório é elaborado um relatório de fiscalização constituído do diagnóstico obtido por meio das observações, análise dos dados e verificação dos procedimentos realizados nas fiscalizações de campo.

Se durante as fiscalizações é identificado algo em desacordo com as exigências constantes na legislação, nos contratos de programa e nas normas técnicas, as equipes de fiscais registram tal fato como não conformidade. As não conformidades detectadas são descritas nos laudos de constatações técnicas emitidos para cada fiscalização e os prazos para correção são determinados através de termos de notificação de saneamento (TNS).

Tanto a agência reguladora como as concessionárias buscam sempre o aprimoramento da qualidade da prestação e o aumento da eficiência, assim, o TNS é uma possibilidade de melhoria identificada pelo órgão regulador e que possibilita à concessionária sanar tal não conformidade, além de desenvolver mecanismos de disseminação dessa prática, agora melhorada, para os demais locais em que opera.

As datas das fiscalizações são comunicadas previamente aos municípios, assim como são feitas visitas técnicas às prefeituras durante o período da fiscalização.

3.2.1 Espécies de fiscalização

Nos 284 municípios[3] em que a Arsesp atua são executados três tipos de fiscalizações:

[3] *Referência dezembro de 2016.*

Modalidade	Tipo	Sistemas Abrangidos	Periodicidade
Periódica	Campo	Água, Esgoto e Comercial	Anual
Específica	Remota/Campo	Fato específico	Quando necessária
Permanente	Remota	Água e Esgoto	Anual

Quadro 3 - tipos de fiscalização

- Periódica – é efetuada anualmente *in loco*, obedecendo a um calendário previamente estabelecido. Atualiza a base de dados e verifica possíveis não conformidades. É preventiva, identifica fatores que estão prejudicando ou possam vir a prejudicar a prestação dos serviços.
- Específica – realizada in loco ou remota com o objetivo de apurar as não conformidades detectadas pela Arsesp por meio de solicitação do poder concedente, reclamações de usuários recebidas pelos canais de atendimento e comunicação da Agência, denúncias e informações da imprensa.
- Permanente – efetuada anualmente de forma remota por meio de análise das informações contidas no banco de dados da Arsesp. Esta fiscalização pode gerar uma fiscalização específica e também alertar para aspectos específicos a serem considerados com maior atenção na fiscalização periódica.

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

i. Aspectos Técnicos: realizada nas instalações operacionais da operadora, tais como: áreas de captação de água, poços profundos, adutoras, estações de tratamento de água, estações de tratamento de esgoto, estações elevatórias e reservatórios.
ii. Aspectos Comerciais: realizada nas instalações comerciais da operadora, tais como agências de atendimento ao público, call centers e ambiente de atendimento virtual. Verifica as condições gerais e prazos para atendimento dos pedidos de serviços diversos, o oferecimento de informações aos usuários e atendimentos às normas e deliberações.
iii. Aspectos Contratuais: realizada na Arsesp por meio da análise de indicadores e metas da operadora, bem como durante as fiscalizações específicas e periódicas, visando controlar a evolução de indicadores contratuais, obras referentes a

investimentos previstos e realizados e outras previsões contratuais entre a concessionária e o poder concedente.

Em 2015 foram instruídos 321 processos de fiscalização dos serviços de saneamento básico na Capital e demais municípios do Estado, divididos conforme o gráfico 19. No gráfico 20 é apresentada a evolução anual da quantidade de processos de fiscalização nos serviços de saneamento básico abertos pela Arsesp.

Gráfico 19 - Quantidade de processos por tipo de fiscalização - Estado de São Paulo

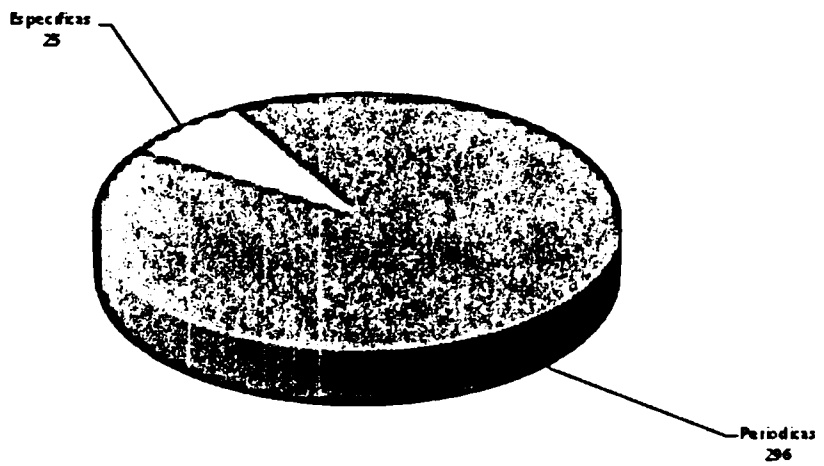
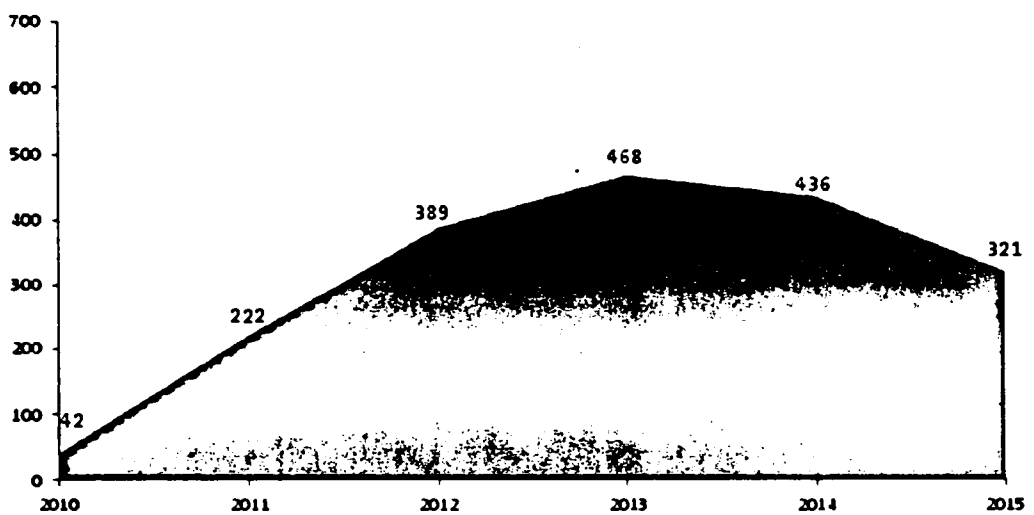


Gráfico 20 - Evolução anual dos processos de fiscalização



Em 2015 o número de fiscalizações realizadas foi menor, comparado com os anos anteriores, como resultado da revisão do processo de fiscalização. Essa revisão foi realizada para aperfeiçoar a verificação dos serviços fornecidos pelas concessionárias e o acompanhamento das não conformidades detectadas nos anos anteriores, principalmente por meio da elaboração dos relatórios de acompanhamento da fiscalização.

3.2.2 Fiscalização 2015

Em 2015 foram realizadas as seguintes ações fiscalizatórias no município São Paulo:

Modalidade	Tipo	Sistemas Abrangidos	Local	Data
Periódica	Campo	Esgoto	ETE Parque Novo Mundo	22/01/2015
Periódica	Campo	Água - Investimento	Sistema Cantareira Plano de Contingência	05/02/2015
Periódica	Campo	Água - Investimento	Sistema Rio Grande Plano de Contingência	10/02/2015
Periódica	Campo	Água - Investimento	Sistema Alto Tietê Plano de Contingência	19/02/2015
Periódica	Campo	Água - Investimento	Sistema Alto Cotia e Baixo Cotia Plano de Contingência	24/02/2015
Periódica	Campo	Água - Investimento	Sistema Guarapiranga Plano de Contingência	26/02/2015
Periódica	Campo	Água - Investimento	Sistema Guarapiranga Plano de Contingência	18/03/2015
Periódica	Campo	Água	UGR – Santa Ana	23/03/2015
Periódica	Campo	Água	UGR - Itaquera	24/03/2015
Periódica	Campo	Água	UGR – Interlagos	24/03/2015
Periódica	Campo	Água	UGR – Butantã	30/03/2015
Periódica	Campo	Água	UGR – Freguesia do Ó	06/04/2015
Periódica	Campo	Água	UGR – Pirituba	07/04/2015
Periódica	Campo	Água	UGR – Ipiranga	09/04/2015

Específica	Remota/ Campo	Água	Rede de Distribuição de Água Setor Lapa	09/04/2015
Periódica	Campo	Água - Investimento	Sistema Guarapiranga Plano de Contingência	16/04/2015
Periódica	Campo	Água	UGR – Santo Amaro	28/04/2015
Periódica	Campo	Água	UGR – São Mateus	28/04/2015
Periódica	Campo	Água	UGR – Guarapiranga	29/04/2015
Periódica	Campo	Água	UGR – Moóca	29/04/2015
Periódica	Campo	Água	UGR – Jardins	13/05/2015 e 14/05/2015
Periódica	Campo	Água	UGR – São Miguel Paulista	19/05/2015
Periódica	Campo	Água	UGR – Pirituba	21/05/2015
Periódica	Campo	Água	UGR – Extremo Norte	22/05/2015
Periódica	Campo	Investimento	ETE Barueri	25/05/2015
Periódica	Campo	Investimento	Sistema Produtor São Lourenço	28/05/2015, 16/06/2015 e 17/09/2015
Periódica	Campo	Investimento	Transposição da Represa Billings - Taiaçupeba	29/05/2015, 29/07/2015, 03/09/2015 e 08/12/2015
Periódica	Campo	Investimento	Jardim Ângela - São Luiz - Reservatório e Obras Complementares	11/06/2015 e 25/05/2015
Periódica	Campo	Investimento	ETA Rio Grande Obras Complementares	11/06/2015, 25/05/2015 e 14/07/2015
Periódica	Campo	Investimento	Transposição do Paraíba do Sul para Sistema Cantareira	19/06/2015
Periódica	Campo	Investimento	Obras de SAA - Estação Elevatória, linha de recalque e obras	24/06/2015

			complementares	
Periódica	Campo	Investimento	Obra de ampliação da Capacidade de reservação nos municípios de Franco da Rocha e Francisco Morato	25/06/2015
Periódica	Campo	Investimento	Plano de Contingência Alto Tietê Guaió Captação e Adução de Água	30/06/2015 e 28/09/2015
Periódica	Campo	Esgoto	ETE Suzano	16/07/2015
Específica	Remota/ Campo	Água	Elevatória Teodoro Ramos	31/07/2015
Periódica	Campo	Esgoto	ETE São Miguel	05/08/2015
Periódica	Campo	Esgoto	ETE ABC	02/09/2015
Específica	Remota/ Campo	Esgoto	ETE Cotia, coletor tronco e PVs	07/10/2015
Específica	Remota/ Campo	Água	Setores de abastecimento- Redução de Pressão	14/10/2015
Periódica	Campo	Esgoto	UGR – Interlagos	27/10/2015
Periódica	Campo	Investimento	Ampliações das ETEs Barueri, Parque Novo Mundo e ABC	28/10/2015
Periódica	Campo	Investimento	Redes de Água nos Setores Ipiranga e Cambuci	29/10/2015
Periódica	Campo	Investimento	Implantação do Reservatório Jardim São Pedro	29/10/2015
Periódica	Campo	Investimento	Implantação do Reservatório Jardim da Conquista	29/10/2015
Periódica	Campo	Investimento	Programa de redução de perdas de água	07/12/2015
Periódica	Campo	Esgoto	UGR – Jardins, Moóca e Ipiranga	09/12/2015
Periódica	Campo	Esgoto	UGR – Billings,	14/12/2015

			Guarapiranga e Santo Amaro	
Periódica	Campo	Esgoto	UGR – Santana, Freguesia do Ó e Pirituba	15/12/2015
Periódica	Campo	Investimento	Reservatório Grajaú 15000 m³	29/12/2015

Quadro 4 - Fiscalizações realizadas em 2015

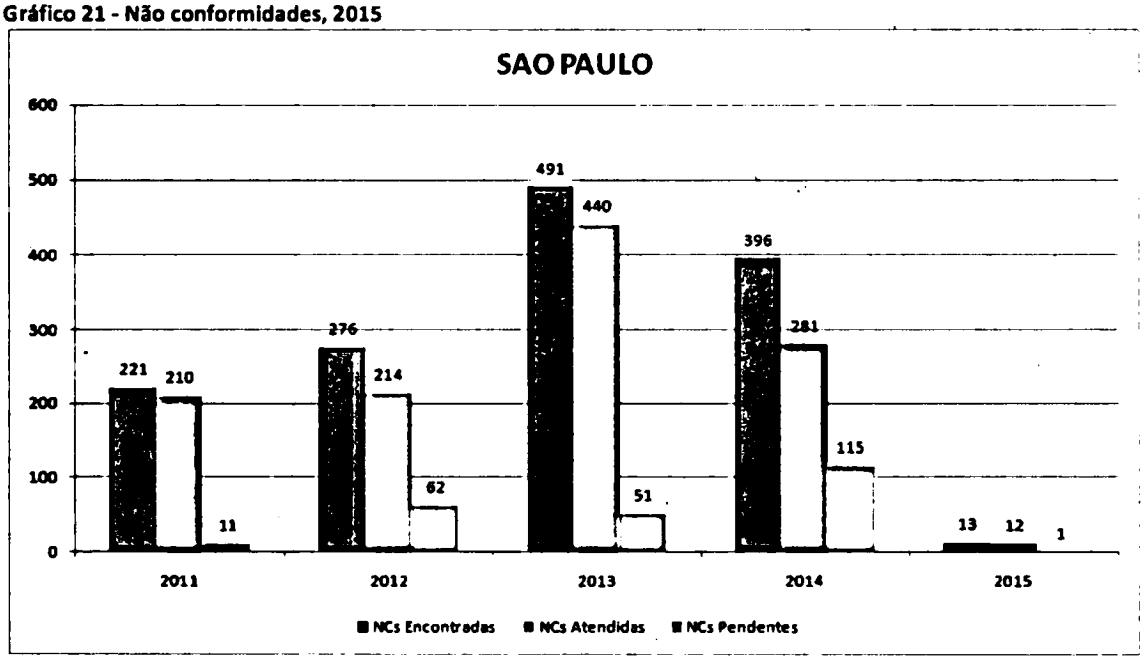
3.2.3 Acompanhamento das não conformidades

Para cada fiscalização periódica ou específica são elaborados Relatórios e Laudos de Constatação Técnica para os sistemas de água, esgoto e comercial. São emitidos Termos de Notificação de Saneamento (TNS) sempre que forem constatadas não conformidades (NC).

O não atendimento às determinações do TNS ou o não cumprimento das determinações nos prazos estipulados, poderá acarretar a instauração de Procedimento Administrativo Sancionatório (advertência ou multa).

A seguir apresentamos as não conformidades (NCs) encontradas, atendidas e aguardando atendimento, das fiscalizações executadas no município de São Paulo no período 2011 a 2015.

Gráfico 21 - Não conformidades, 2015



Destacamos que as não conformidades em atendimento relativas à fiscalização de um determinado ano, não são repassadas para as fiscalizações realizadas nos anos seguintes. Todavia, nas novas fiscalizações é verificado o andamento das não conformidades pendentes e conferida a efetiva solução das não conformidades atendidas.

As não conformidades pendentes são analisadas individualmente pela Agência, que avalia as justificativas e soluções propostas pela concessionária e posteriormente acompanha até sua resolução conforme o processo de fiscalização.

3.2.4 Atuação no contexto da crise hídrica

O ano de 2014 foi marcado pela baixa ocorrência de chuvas que fez com que houvesse redução na disponibilidade hídrica dos mananciais que abastecem a Região Metropolitana de São Paulo, em especial do Sistema Cantareira. Sendo assim, a vazão outorgada à Sabesp para abastecimento público, oriunda do Sistema Cantareira, foi gradualmente reduzida desde março de 2014 pelos órgãos gerenciadores de recursos hídricos (ANA/DAEE), por meio de comunicados conjuntos. Como consequência dessas reduções de vazão para o Sistema Cantareira houve necessidade de elevação do uso dos recursos de outras bacias hidrográficas para o reequilíbrio dos sistemas.

A tabela a seguir apresenta o comparativo da situação das vazões nas estações de tratamento em 2014 e 2015.

Alteração das vazões nas estações de tratamento de água Sabesp.

ÍNDICE DE UTILIZAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DAS ETAs - FEV/2014			
ETA - Estações de Tratamento de Água	CAPACIDADE NOMINAL (M^3 / S) Fev/2014	VAZÃO TRATADA MÉDIA (M^3 /S)	ÍNDICE DE OCUPAÇÃO DAS INSTALAÇÕES (%)
Alto Cotia	1,20	1,19	99,17%
Baixo Cotia	0,90	0,87	96,67%
Rio Grande (*)	4,50	4,69	104,22%
Ribeirão Da Estiva	0,10	0,08	80,00%

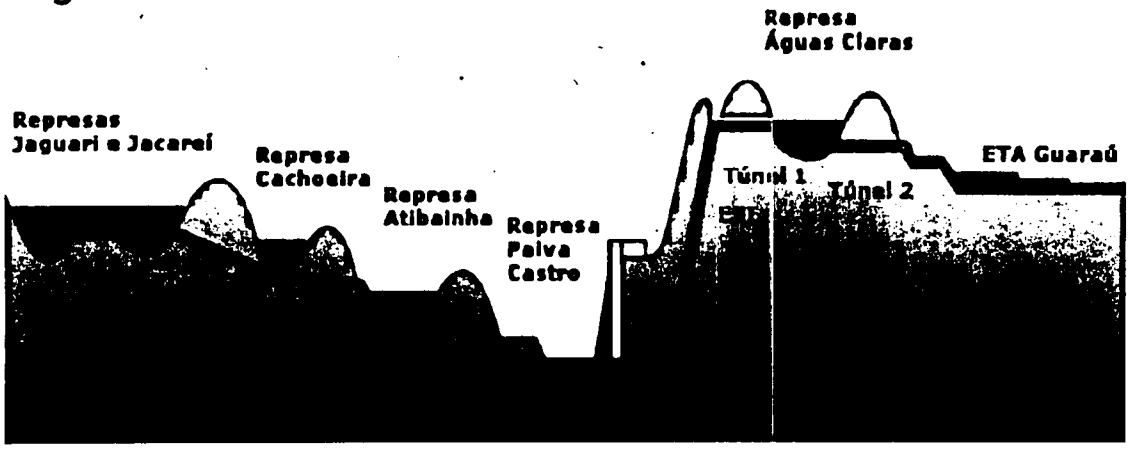
Guaraú	33,00	32,66	98,97%
ABV	14,00	13,75	98,21%
Casa Grande	4,00	3,76	94,00%
Total	**72,7**	**69,40**	**95,46%**
REDUÇÃO DE VAZÃO	**03,30 m³/s**		

ÍNDICE DE UTILIZAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DAS ETAs - FEV/2016

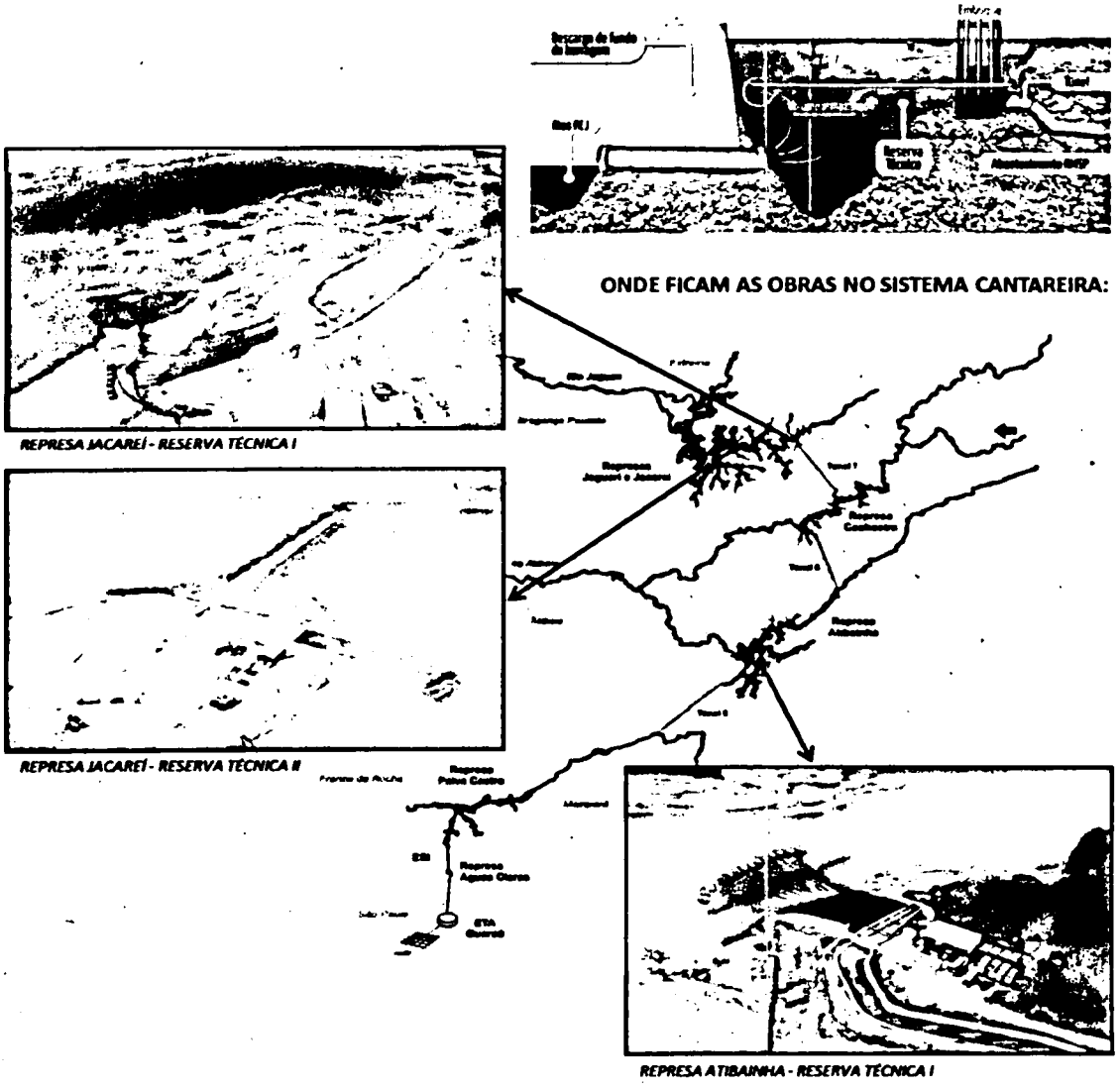
ETA - Estações de Tratamento de Água	CAPACIDADE NOMINAL (M³/S) Fev/2016	VAZÃO TRATADA MÉDIA (M³/S)	ÍNDICE DE OCUPAÇÃO DAS INSTALAÇÕES (%)
Alto Cotia	1,20	1,33	110,83%
Baixo Cotia	0,90	1,02	113,33%
Rio Grande (*)	5,50	5,36	97,45%
Ribeirão Da Estiva	0,10	0,08	80,00%
Guaraú	33,00	16,88	51,15%
ABV	16,00	16,12	100,75%
Casa Grande	4,00	4,00	100,00%
Total	**75,7**	**58,63**	**77,45%**
REDUÇÃO DE VAZÃO	**17,07 m³/s**		

A Concessionária Sabesp, responsável pela operação do sistema de abastecimento de água na Região Metropolitana de São Paulo, deu continuidade às ações para o enfrentamento dessa situação crítica de escassez de água bruta. A Arsesp, durante todo o ano 2015, acompanhou ativamente essas ações por meio de fiscalizações executadas pela Superintendência de Fiscalização Técnica dos Serviços de Saneamento Básico.

Diagrama do Sistema Cantareira



Intervenções da Sabesp no Sistema Cantareira



Além da continuidade das ações de acompanhamento do plano de contingência do Sistema Produtor Cantareira foi realizado o acompanhamento das obras de transposição das Represas (Billings e Taiaçupeba).

A transposição da Represa Billings é composta por uma estrutura de captação localizada no braço do Rio Pequeno, estação elevatória com desnível geométrico de 10 metros que recalca a água captada no braço do Rio Pequeno e descarrega no braço do Rio Grande.

Nas obras previstas na transposição do Braço do Rio Grande para a represa Taiaçupeba foi verificada a construção da estrutura de captação flutuante no braço do Rio Grande para sucção da Estação Elevatória de Água Bruta com desnível de 78 metros, duas adutoras de diâmetro 1.200 mm e extensão aproximada de 13 km e estrutura de dissipadora para a montante do córrego Taiçupeba Mirim, afluente da represa Taiaçupeba. As obras contribuem para a recuperação do volume de água da represa e mantendo a produção da ETA Taiaçupeba com a máxima capacidade (15 m³/s em média), sendo possível a transferência de água para as regiões abastecidas pelo sistema Cantareira.

Aspectos da fiscalização no contexto da crise hídrica – Transposição das Represas (Billings – Taiaçupeba)



Construção da Estação Elevatória de Água Bruta (EEAB) Rio Grande



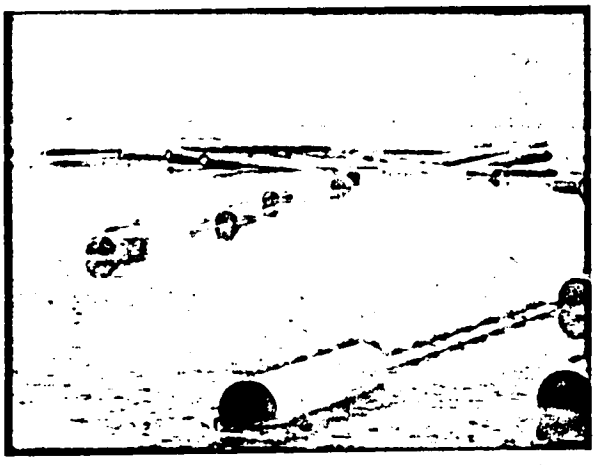
Implantação de adutora na faixa de servidão da Petrobras



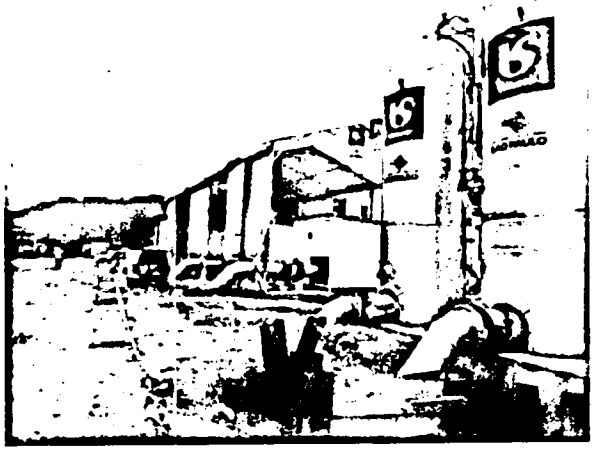
Construção de adutora (sucção) da captação flutuante para EEAB rio grande captação



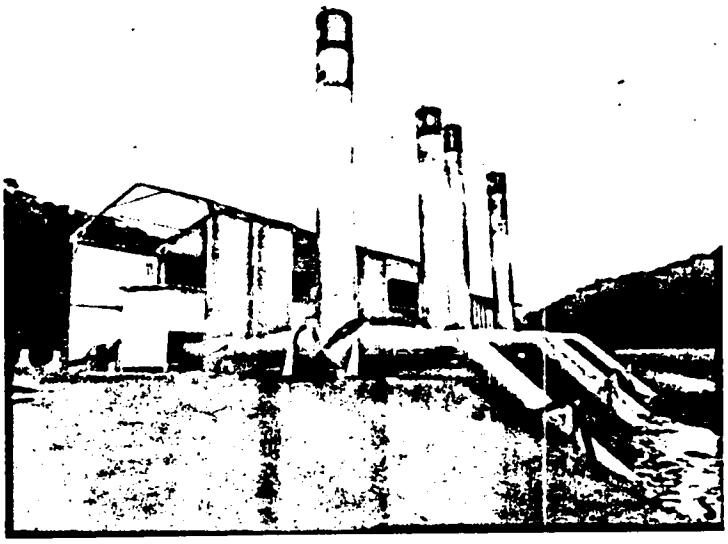
Construção de adutora na faixa de servidão Petrobras



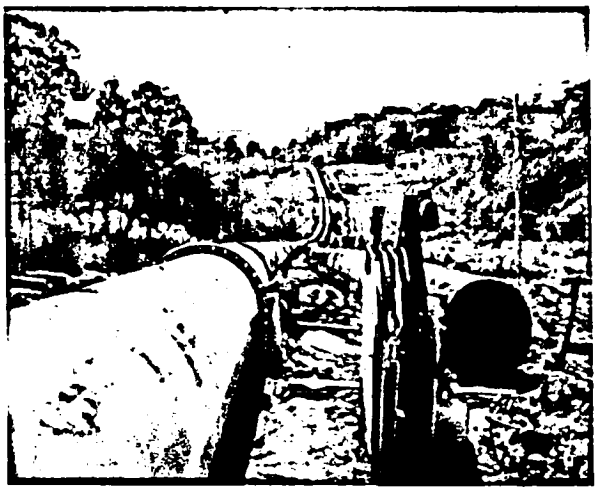
Bombas flutuantes de captação da EEAB



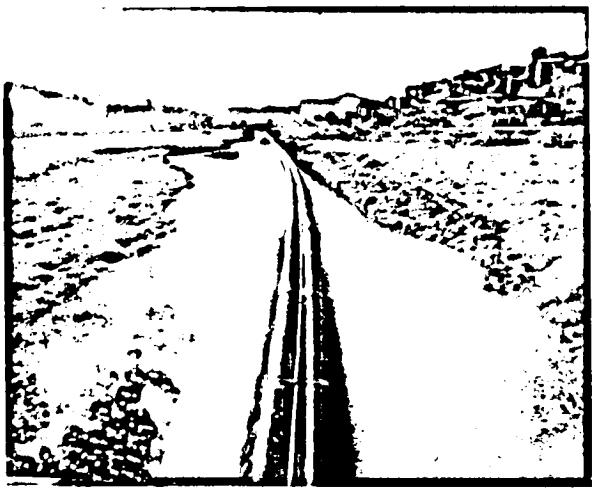
Recalque da EEAB



Sucção da EEAB



Detalhe da construção de adutora

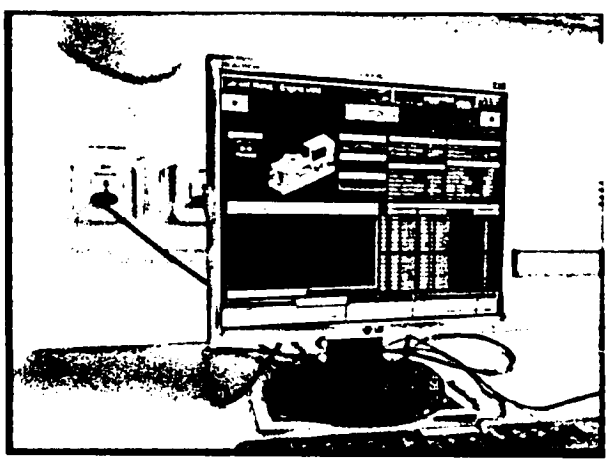


Adutora sobre o Rio Grande

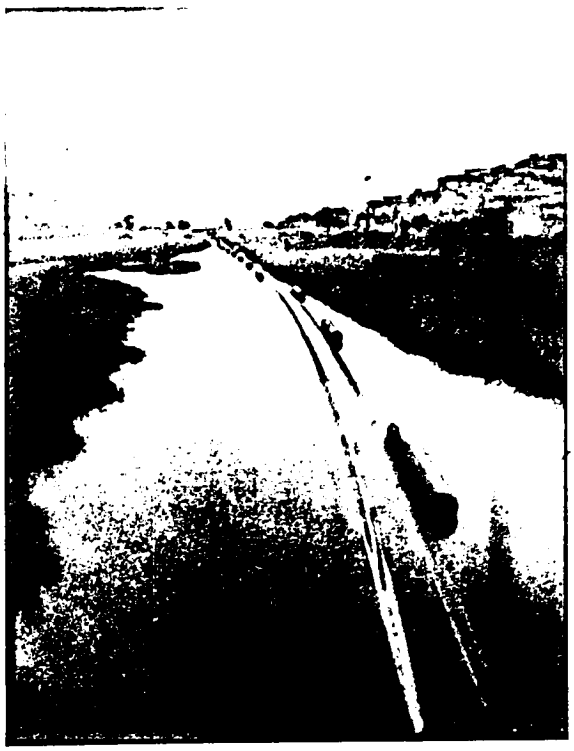
Aspectos da fiscalização no contexto da crise hídrica - Transposições represas Billings-Taiaçupeba (Rio Grande – córrego Taiaçupeba Mirim)



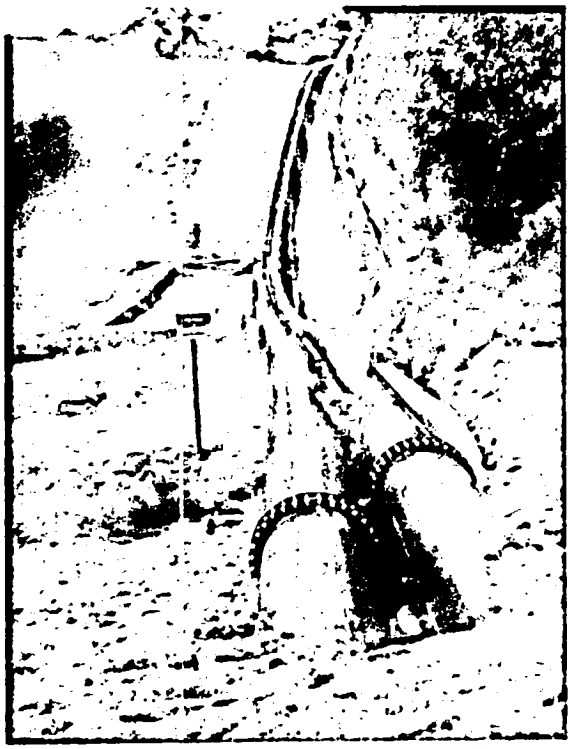
Geradores de energia a gás na EEAB Rio Grande



Painel de controle dos geradores a gás na EEAB Rio Grande



Adutora de recalque no leito do Rio Grande



Adutora de recalque em faixa de servidão compartilhada com a Petrobras

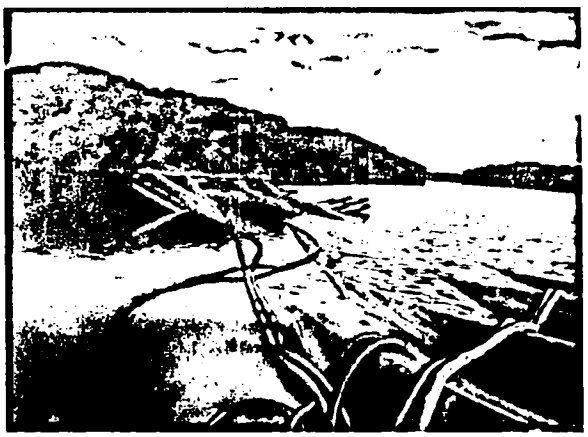


Válvula dissipadora do recalque da transferência para o Talaçupeba Mirim



Caixa dissipadora do Talaçupeba Mirim

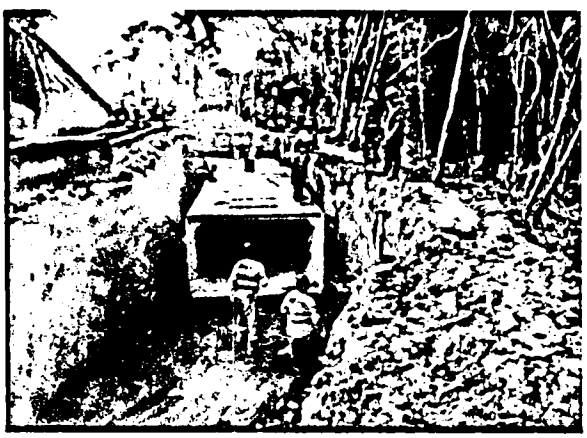
Plano de Contingência - Execução da Transposição do Rio Pequeno para o Rio Grande. Concluído – 100 % - Obras compartilhadas



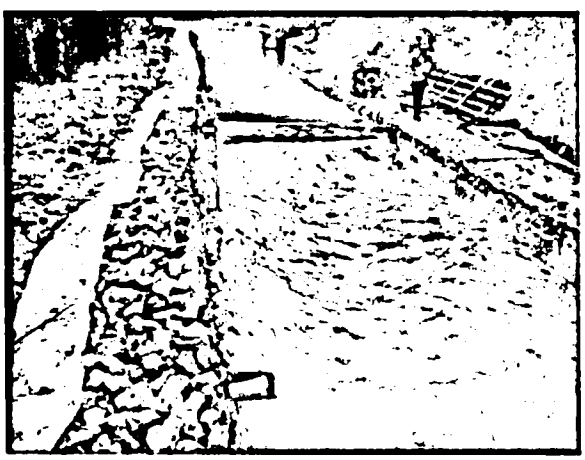
Captação flutuante Rio Pequeno



Canal de caminhamento

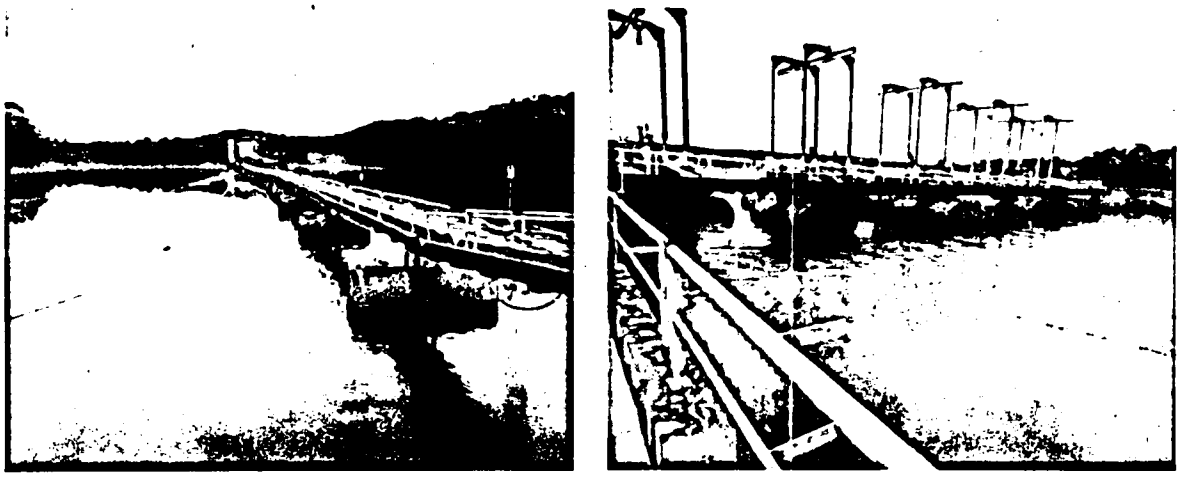


Transposição reguladora do Rio Pequeno para o Rio Grande



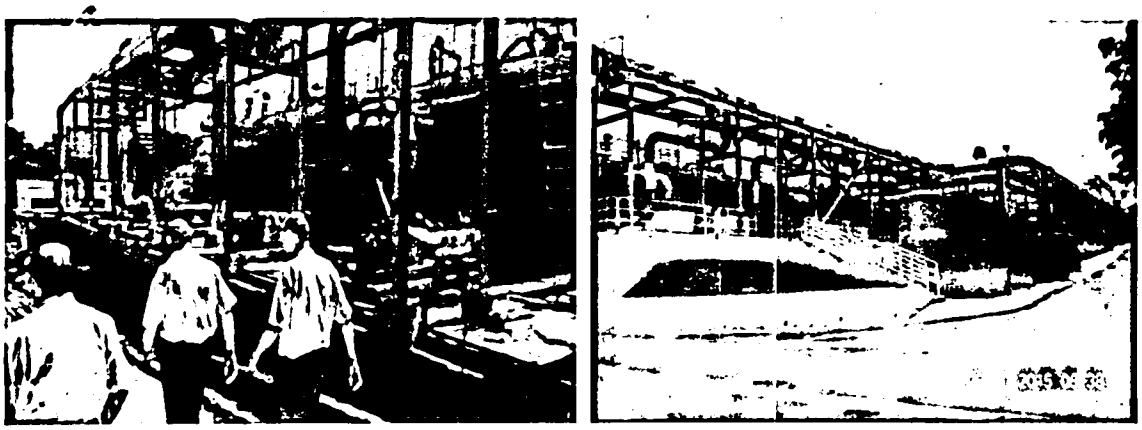
Transposição reguladora Rio Pequeno para Rio Grande em trecho por gravidade

Foi realizado, também, o acompanhamento das obras de transposição da Represa Billings (EEAB Taquacetuba) para Represa Guarapiranga. Realizou-se adequação no sistema de energia por meio do aumento da capacidade de operação de 2 para 5 conjuntos moto-bomba, ampliando a vazão de 2.000 l/s para 4.000 l/s.



Aspecto da captação na Represa Billings (EEAB-Taquacetuba) - Capacidade 4.000 l/s

Com o acréscimo da vazão da EEAB de Taquacetuba permitiu alterar a capacidade nominal da ETA ABV para 16.000 l/s, com a implantação do sistema de Ultrafiltração por Membranas.

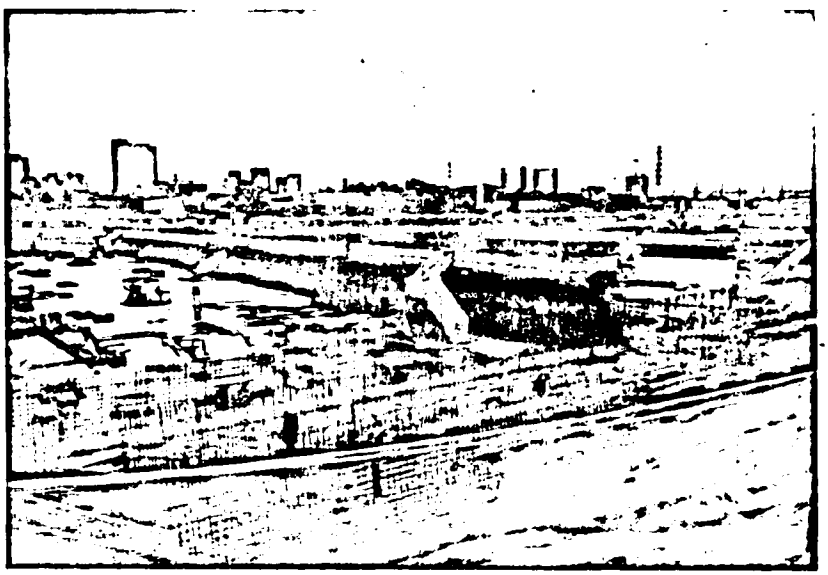


Sistema de Ultrafiltração por Membranas na ETA ABV

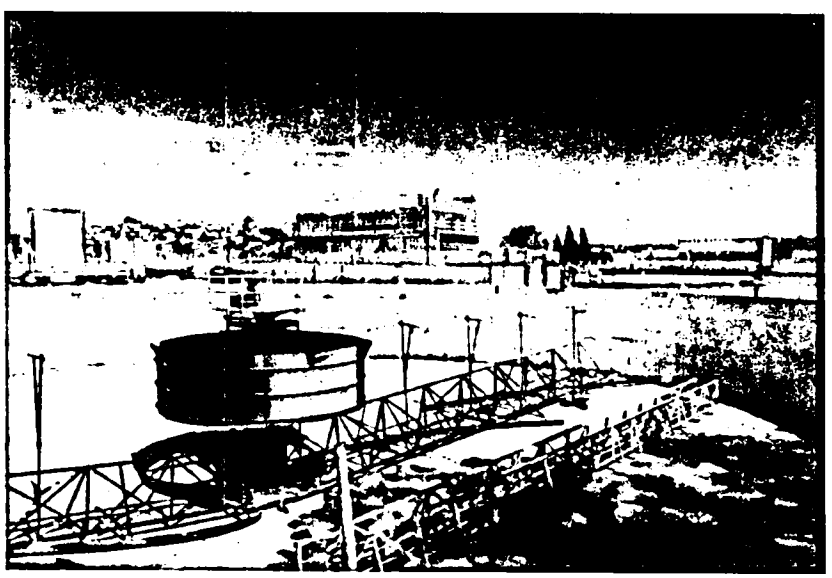
Sistema de Esgotamento Sanitário

O objetivo do programa é contribuir para a recuperação da qualidade da água dos Rios na Região Metropolitana de São Paulo sendo seu atendimento através do sistema integrado composto por ETEs, Interceptores, Coletores Troncos (principal e secundário), redes e Estações Elevatórias de Esgoto.

Ampliação da ETE Barueri:

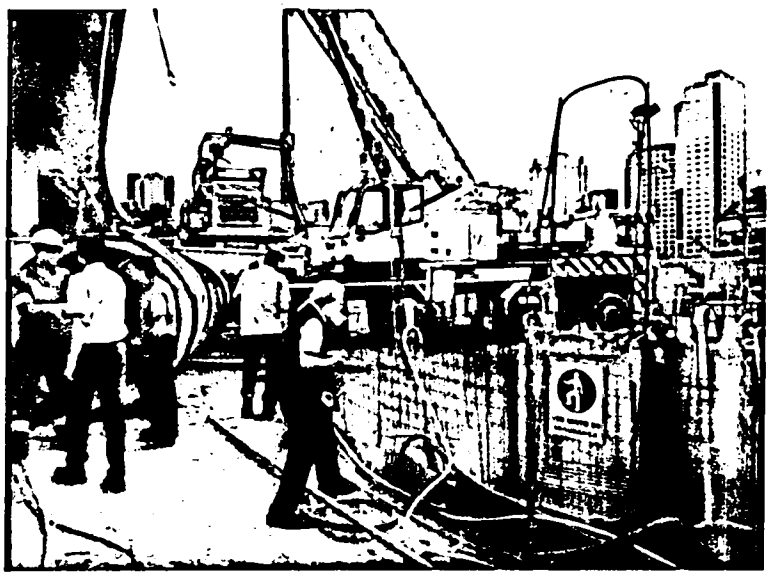


Construção do canal - 1ª Etapa de 9,5 m³/s para 11 m³/s

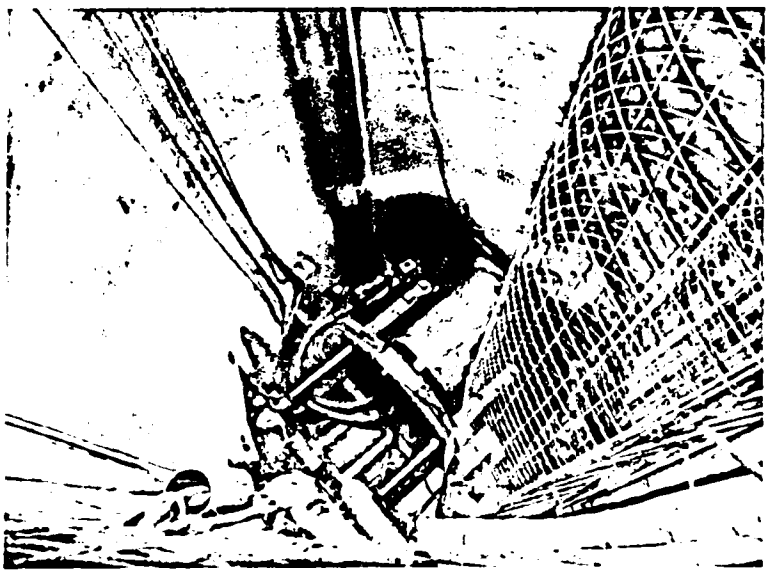


Construção do Decantador Secundário - 2ª Etapa de 11 m³/s para 16 m³/s

Implantação do Interceptor Pinheiros IPi – 8 :



Construção do IPi-8



Construção do IPi-8

A fiscalização do investimento físico das obras em 2015 teve por premissa a identificação dos investimentos por sistema (água/esgoto), outras ações compartilhadas e classificação em Obras Exclusivas, Obras Compartilhadas e Obras Emergenciais, baseando-se em evidências *in loco* e documentais.

Obras e Ações:

- ✓ Ampliação de oferta de água tratada;
- ✓ Implantação de adutoras;
- ✓ Implantação de novos reservatórios;
- ✓ Implantação de redes de água e esgoto e execução de ligações;
- ✓ Fiscalização do Programa de Redução de Perdas;
- ✓ Ampliação da capacidade de tratamento de esgotos e implantação de interceptores e coletores-tronco;
- ✓ Programa Córrego Limpo;
- ✓ Obras emergenciais do plano de contingência referente à crise hídrica.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme mencionado anteriormente, neste relatório foram descritas as principais ações e resultados decorrentes do monitoramento da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário em São Paulo ao longo do ano de 2015.

Outros dados referentes ao trabalho da Arsesp no município são disponibilizados mensalmente no site da Agência, como, por exemplo, o número de atendimentos aos usuários.

Destacamos que é muito importante a participação do gestor municipal no processo de aperfeiçoamento da regulação e fiscalização do setor, por isso o convidamos para acompanhar as atividades da Arsesp a fim de contribuir para a melhoria dos serviços públicos.

Em caso de solicitações, sugestões, reclamações e denúncias, a Agência permanece à disposição nos canais de atendimento informados neste relatório.

ANEXO I

arsesp
agência reguladora de saneamento e energia do estado de São Paulo

Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) Saneamento básico

Ano 2015

1

arsesp
agência reguladora de saneamento e energia do estado de São Paulo

Apresentação

A Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo – ARSESP é uma autarquia de regime especial, vinculada à Secretaria Estadual de Governo, criada pela Lei Complementar nº 1.025, de 07 de dezembro de 2007, e regulamentada pelo Decreto 52.455, de 07 de dezembro de 2007, com o objetivo de regular, controlar e fiscalizar, no âmbito do Estado de São Paulo, os serviços de distribuição de gás canalizado e, preservadas as competências e prerrogativas municipais, de saneamento básico.

A Agência também atua, por meio de delegação da ANEEL, na fiscalização das distribuidoras de energia elétrica, PCHs e PCTs, situadas no Estado de São Paulo, e possui convênio de descentralização com a Ouvidoria Setorial da ANEEL, sendo responsável pelo tratamento das manifestações registradas no Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO. Ao todo, acompanha o desempenho das 14 concessionárias de distribuição e 12 permissionárias, contribuindo para a observância das regras normativas vigentes.

O Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU ARSESP visa apresentar, de maneira consolidada, as manifestações registradas pelos consumidores das concessionárias na ARSESP, com o intuito de sinalizar aspectos a serem aprimorados na prestação dos serviços e dar ampla transparência à sociedade.

O SAU ARSESP tem como objetivo receber, apurar e encaminhar soluções relativas às reclamações dos consumidores sobre os serviços regulados pela Agência, além de prestar orientações e informações sobre a legislação dos setores, como, por exemplo, os direitos e deveres dos consumidores e das concessionárias.

arsesp
agência reguladora de saneamento e energia do estado de São Paulo

Dados agregados do setor

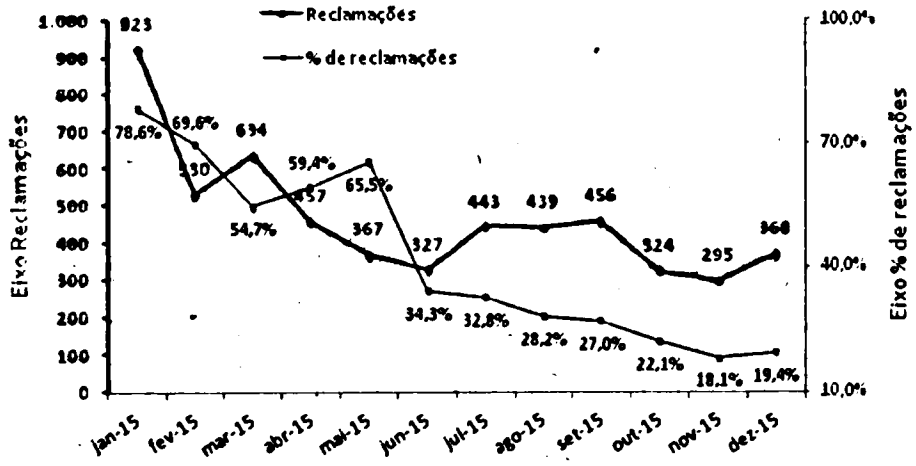
Manifestações por tipo e Evolução das Reclamações

Manifestações por tipo entre 2011 e 2015

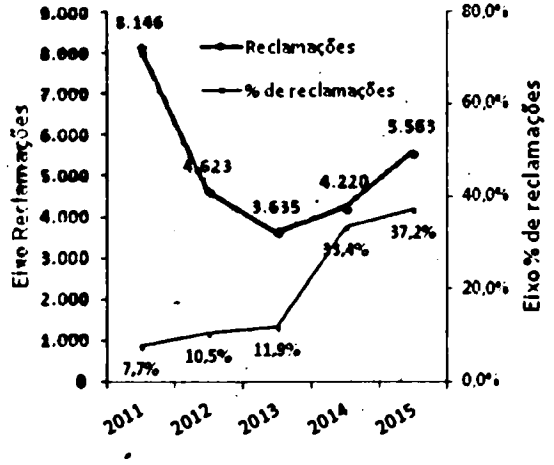
Ano	Informações	Variação[1]	Reclamações	Variação[1]	Total	Variação[1]
2011	98.267	-	8.146	-	106.413	-
2012	39.375	-59,93%	4.623	-43,25%	43.998	-58,65%
2013	26.934	-31,60%	3.635	-21,37%	30.569	-30,52%
2014	8.401	-68,81%	4.220	16,09%	12.621	-58,71%
2015	9.406	11,96%	5.563	31,82%	14.969	18,60%

[1]Variação com relação ao ano anterior.

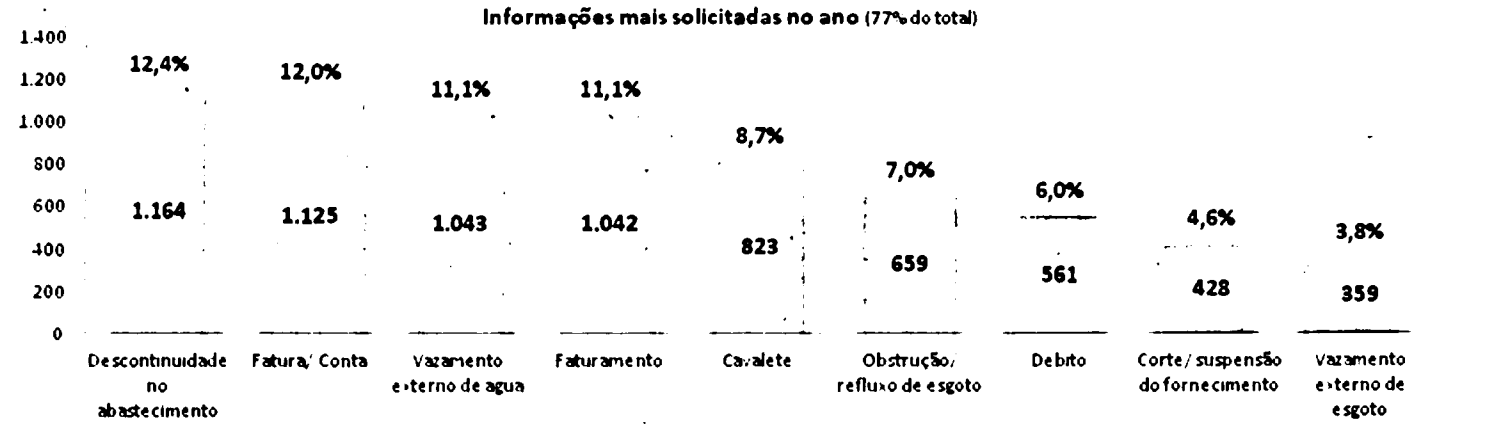
Evolução mensal de Reclamações em 2015 e Percentual de Reclamações sobre o total de Manifestações

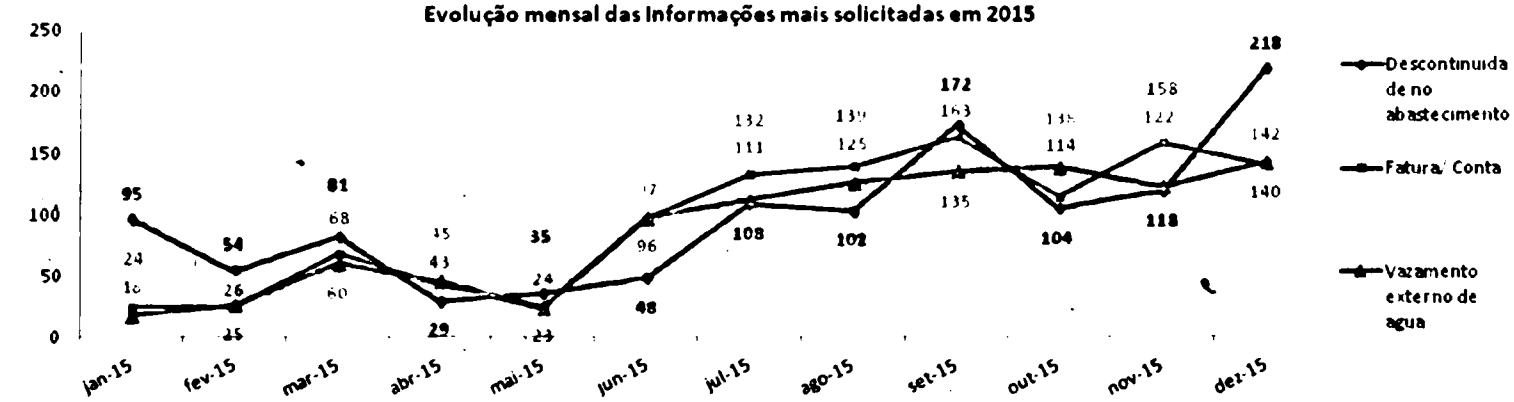


Evolução Anual de Reclamações e Percentual de Reclamações sobre o total de Manifestações

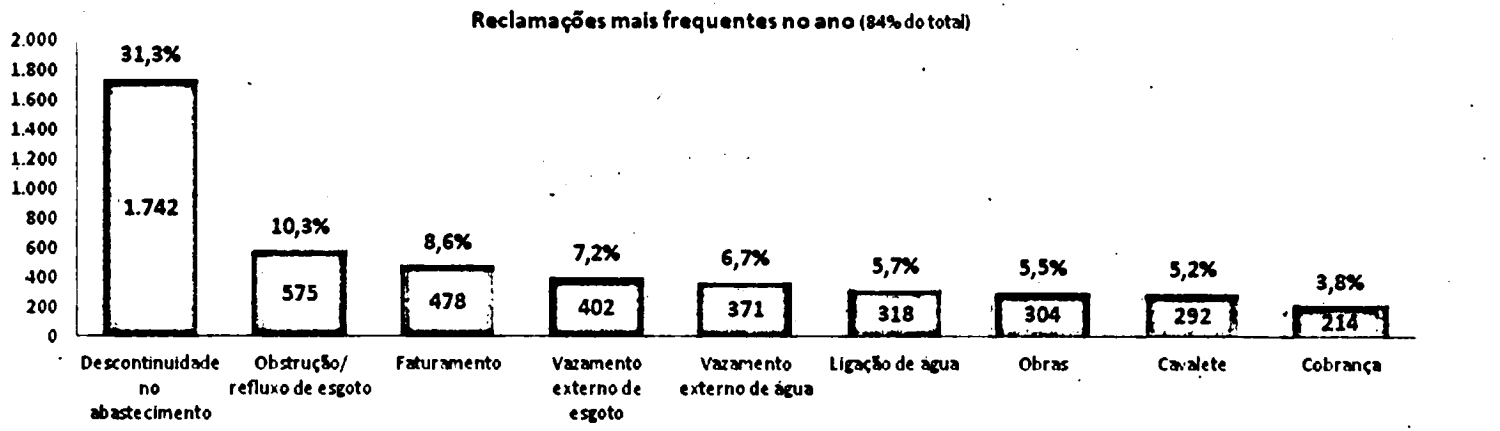


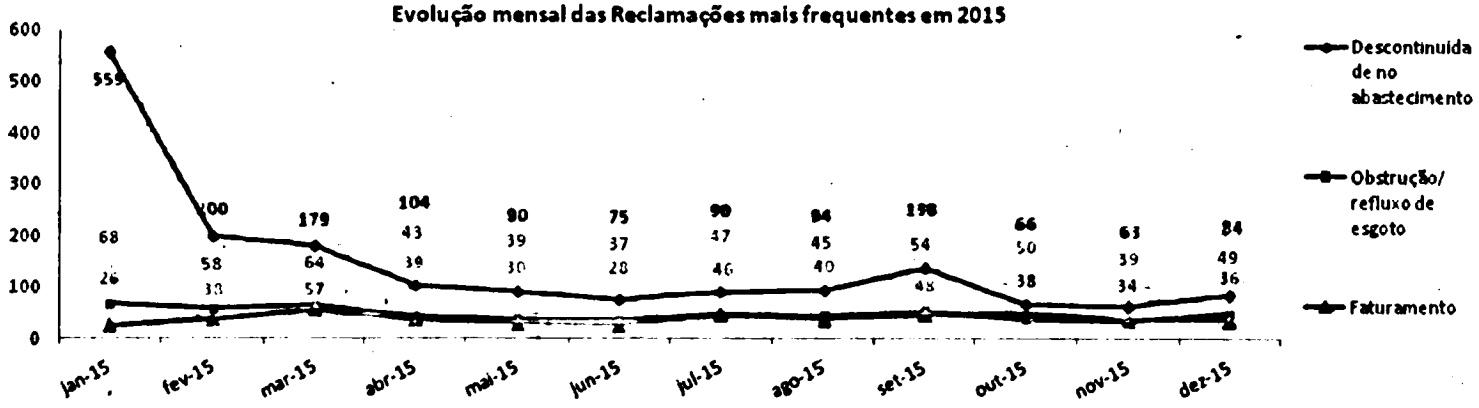
Informações por Assunto em 2015





Reclamações por Assunto em 2015





"Reclamações a cada 10 mil Ligações de água" por Prestadores de Serviços em 2015

Posição	Prestador de serviços	Quantidade de Ligações de água[1]	Total de Reclamações	Reclamações a cada 10 mil Ligações de água	% de Ligações de água	% de Reclamações
1ª	Saneaqua	15.464	13	8,41	0,21%	0,23%
2ª	Sabesp	7.234.845	5.550	7,67	99,68%	99,77%
3ª	Odebrecht Ambiental	8.039	0	0,00	0,11%	0,00%
	Setor agregado	**7.258.348**	**5.563**	**7,66**	100,00%	100,00%

[1] Ligação e a interligação do ponto de entrega de água ou de coleta de esgoto as instalações da unidade usuária (conforme inciso XXXII art.2º da Deliberação ARSESP nº 106/09). Base de Ligações de 2015
[2] Referente aos municípios atendidos pelo SAU ARSESP

"Reclamações a cada 10 mil Ligações de água" por Município em 2015

Municípios com até 10.000 ligações de água[1]

Posição	Município	Quantidade de Ligações de água[1]	Total de Reclamações	Reclamações a cada 10 mil Ligações de água
1º	Pirapora do Bom Jesus	4.692	24	51,15
2º	Barra do Chapéu	969	2	20,64
3º	Guarani D'Oeste	788	1	12,69
4º	Ribeira	939	1	10,65
5º	Iporanga	954	1	10,48
6º	Juquiá	5.024	5	9,95
7º	Alvinlândia	1.038	1	9,63
8º	Itariri	3.134	3	9,57
9º	São Lourenço da Serra	3.149	3	9,53
10º	Gabriel Monteiro	1.094	1	9,14
11º	Miracatu	4.647	4	8,61
12º	Iaras	1.219	1	8,20
13º	Guararema	7.842	6	7,65
14º	Barra do Turvo	1.328	1	7,53
15º	Santo Antônio do Jardim	1.389	1	7,20
16º	Alto Alegre	1.435	1	6,97
17º	Juquitiba	5.918	4	6,76
18º	Canas	1.522	1	6,57
19º	Mogi das Cruzes	3.115	2	6,42
20º	Cajuru	8.045	5	6,22
21º	Nova Campina	1.652	1	6,05
22º	Alambari	1.864	1	5,36
23º	Santo Antônio do Pinhal	1.926	1	5,19
24º	Aluminio	3.871	2	5,17

[1] Ligação: é a interligação do ponto de entrega de água ou de coleta de esgoto às instalações da unidade usuária (conforme inciso XXXII, art.2º da Deliberação ARSESP nº 106/09). [2] Base de Economias de Dezembro/2015.

"Reclamações a cada 10 mil Ligações de água" por Município em 2015

Municípios com mais de 10.000 ligações de água[1]

Posição	Município	Quantidade de Ligações de água[1]	Total de Reclamações	Reclamações a cada 10 mil Ligações de água
1º	São Vicente	84.168	279	33,15
2º	Osasco	173.876	478	27,49
3º	Embu-Guaçu	16.350	38	23,24
4º	Carapicuíba	95.647	205	21,43
5º	Santana de Parnaíba	34.753	60	17,26
6º	Embu das Artes	70.624	114	16,14
7º	Barueri	73.446	109	14,84
8º	Guarujá	66.117	98	14,82
9º	Francisco Morato	44.242	58	13,11
10º	Caieiras	28.489	37	12,99
11º	Arujá	26.011	28	10,76
12º	Taboão da Serra	55.099	59	10,71
13º	Vargem Grande Paulista	11.499	12	10,44
14º	São Sebastião	23.775	24	10,09
15º	Franco da Rocha	40.002	40	10,00
16º	Santos	67.472	67	9,93
17º	Itapecerica da Serra	42.149	41	9,73
18º	Praia Grande	102.022	97	9,51
19º	Cotia	65.076	60	9,22
20º	São Paulo	2.937.520	2.562	8,72
21º	São Bernardo do Campo	178.512	151	8,46
22º	Mairinque	15.464	13	8,41
23º	Ferraz de Vasconcelos	44.928	36	8,01
24º	Itapevi	55.099	44	7,99

[1] Ligação e a interligação do ponto de entrega de água ou de coleta de esgoto as instalações da unidade usuária (conforme inciso XXXII art.2º da Deliberação ARSESP nº 106/09). [2] Base de Economias de Dezembro/2015.

Indicadores do Serviço de Atendimento ao Usuário da ARSESP por Prestador de Serviços em 2015

% de reclamações com resposta fora do prazo[1]

Posição	Prestador de serviços	% de reclamações com resposta fora do prazo
1ª	Sabesp	41,4%
2ª	Saneaqua	0,0%
3ª	Odebrecht Ambiental	0,0%
	Setor agregado	41,3%

[1] Reclamação cuja resposta da Ouvidoria da Concessionaria para o SAU ARSESP foi enviada fora do prazo (14 dias corridos), sem solicitação de prazo adicional ou justificativa.

% de reclamações devolvidas[2]

Posição	Prestador de serviços	% de reclamações devolvidas
1ª	Saneaqua	53,8%
2ª	Sabesp	24,9%
3ª	Odebrecht Ambiental	0,0%
	Setor agregado	24,9%

[2] Reclamação que o SAU ARSESP devolveu a Ouvidoria da Concessionária, após o envio da resposta inicial para complementação de esclarecimentos e providências.

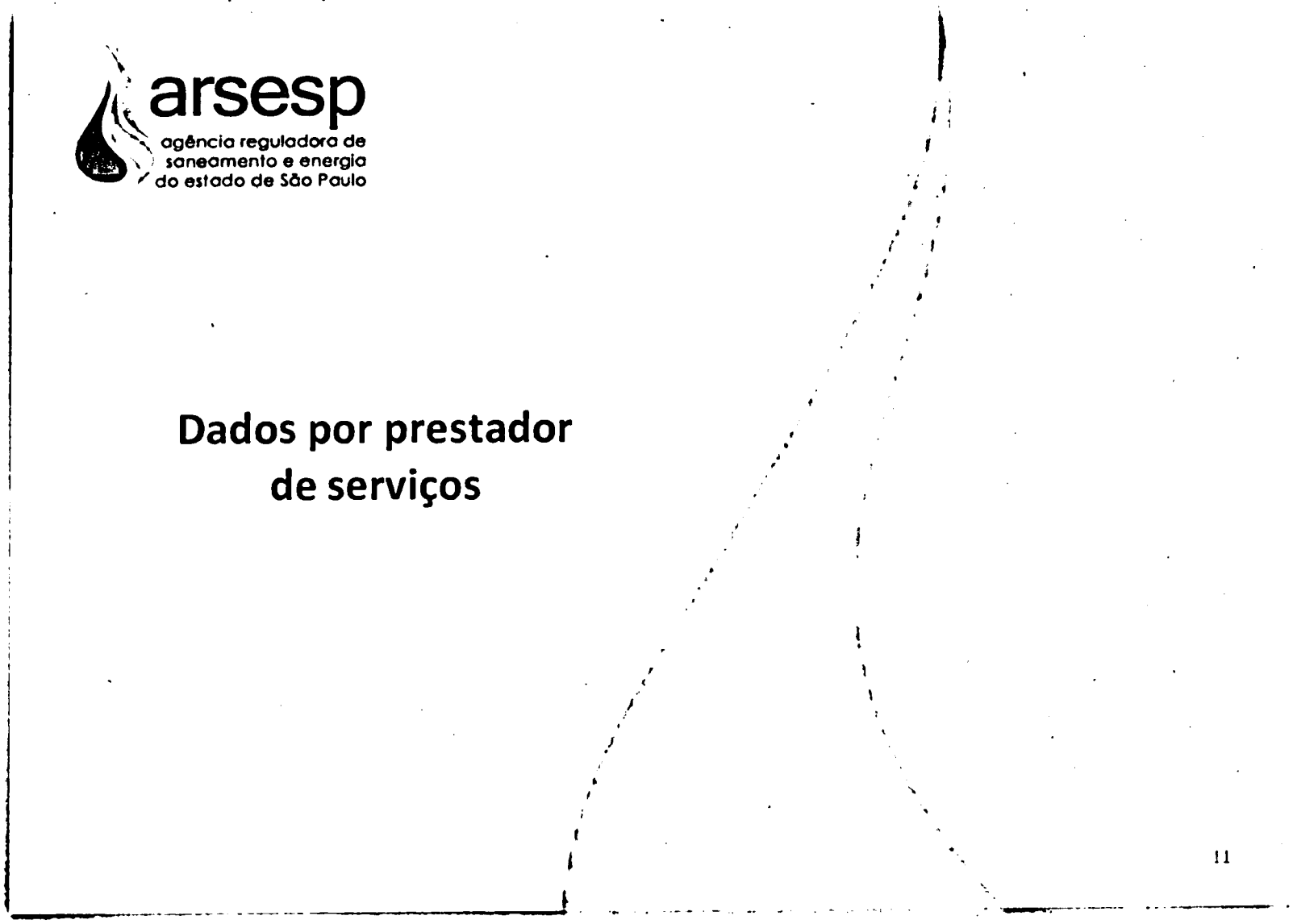
% de reclamações procedentes[3]

Posição	Prestador de serviços	% de reclamações procedentes
1ª	Saneaqua	61,5%
2ª	Sabesp	41,7%
3ª	Odebrecht Ambiental	0,0%
	Setor agregado	41,7%

[3] Reclamação na qual, após analise do SAU ARSESP, verificou-se haver fundamento à luz da legislação.

arsesp
agência reguladora de saneamento e energia do estado de São Paulo

Dados por prestador de serviços



Prestador de serviços Sabesp

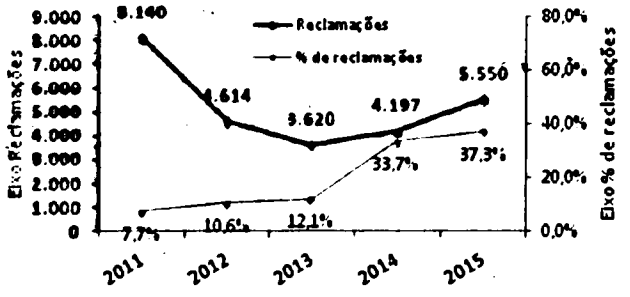
Manifestações por tipo entre 2011 e 2015

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
2011	97.824	-	8.140	-	105.964	-
2012	38.900	-60,23%	4.614	-43,32%	43.514	-58,94%
2013	26.396	-32,14%	3.620	-21,54%	30.016	-31,02%
2014	8.241	-68,78%	4.197	15,92%	12.438	-58,56%
2015	9.319	13,08%	5.550	32,24%	14.869	19,54%

Posição do prestador de serviços nos indicadores

reclamações a cada 10 mil UC's	2ª
% de respostas fora do prazo	1ª
% de reclamações devolvidas	2ª
% de reclamações procedentes	2ª

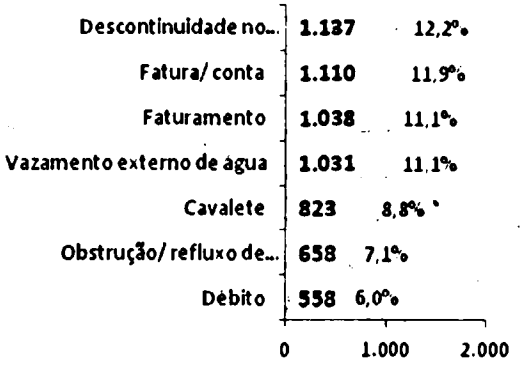
Evolução Anual de Reclamações e Percentual de Reclamações sobre o total de Manifestações



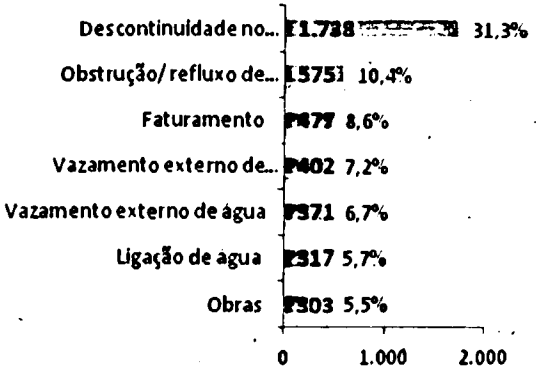
Municípios com mais Reclamações no ano

São Paulo	2.562
Osasco	478
São Vicente	279
Carapicuíba	205
São Bernardo do Campo	151
São Jose dos Campos	130
Embu das Artes	114
Barueri	109
Guarujá	98
Praia Grande	97

Informações mais solicitadas no ano (68% do total)



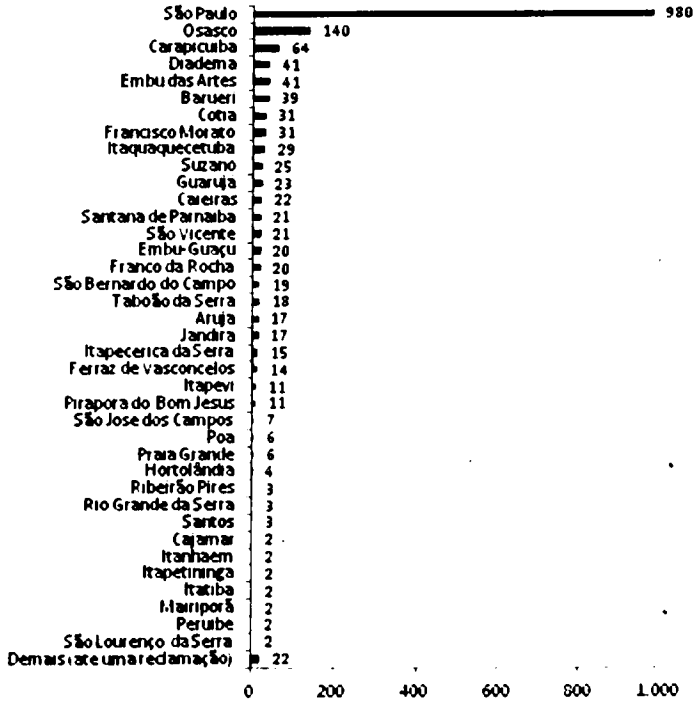
Reclamações mais frequentes no ano (75% do total)



Prestador de serviços Sabesp - Reclamações mais frequentes por Município

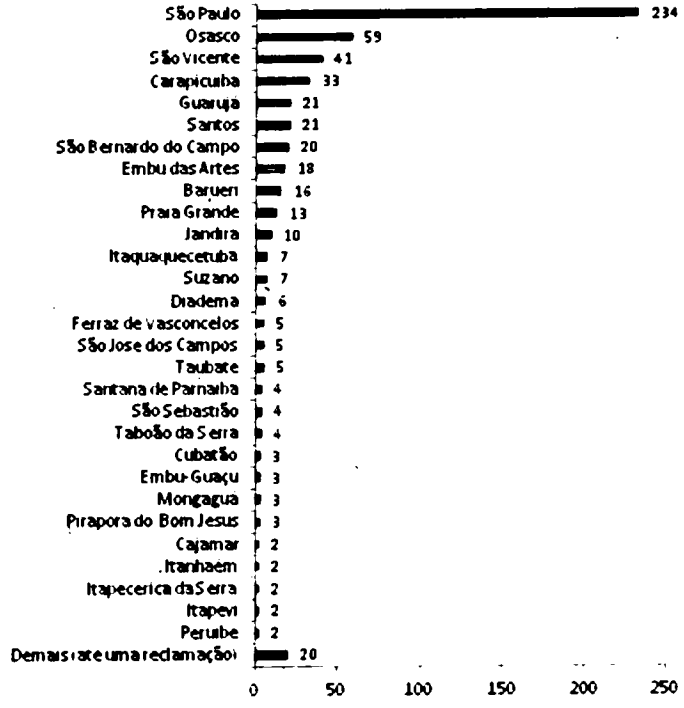
Descontinuidade no abastecimento de água

1.738 Reclamações recebidas de 60 municípios



Obstrução/ Refluxo de esgoto

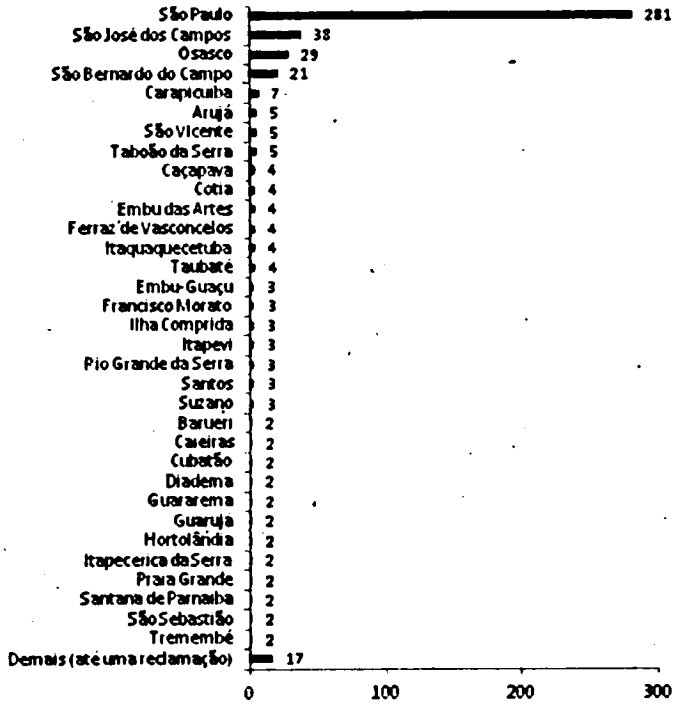
575 Reclamações recebidas de 49 municípios



Prestador de serviços Sabesp - Reclamações mais frequentes por Município

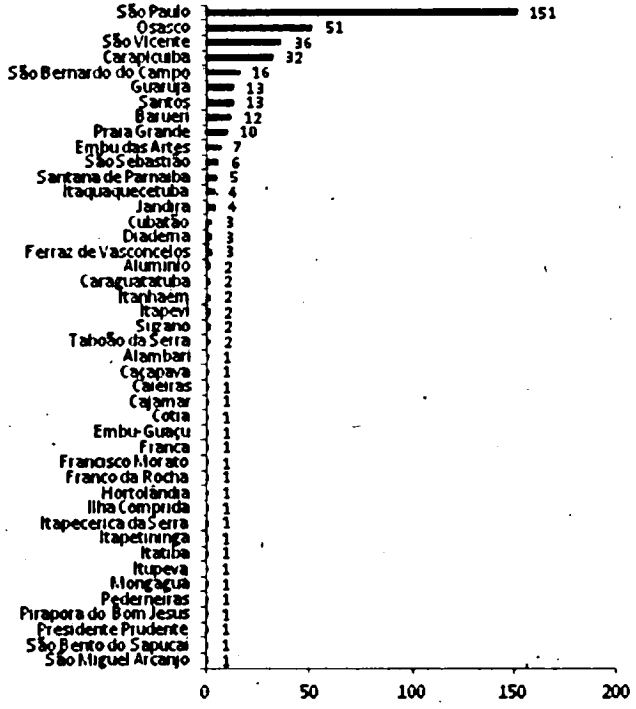
Faturamento e Consumo

477 Reclamações recebidas de 50 municípios



Vazamento externo de esgoto

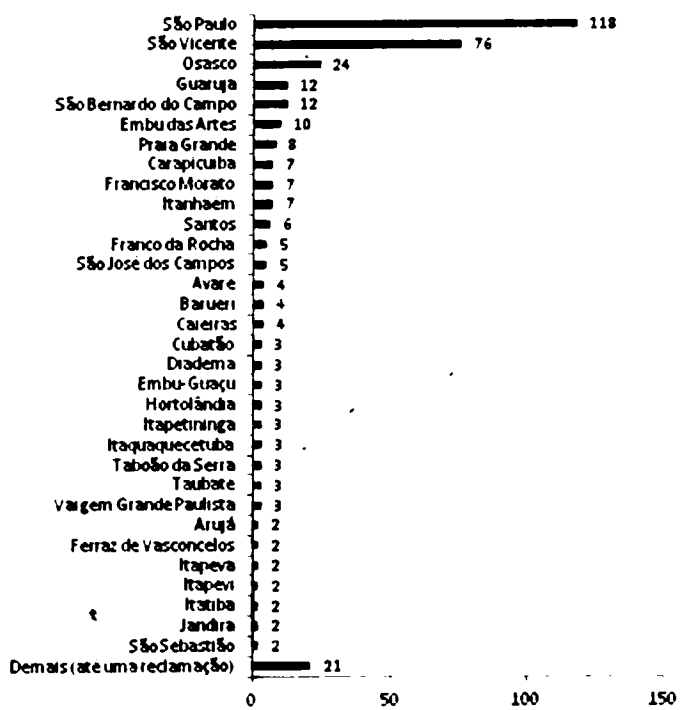
402 Reclamações recebidas de 44 municípios



Prestador de serviços Sabesp - Reclamações mais frequentes por Município

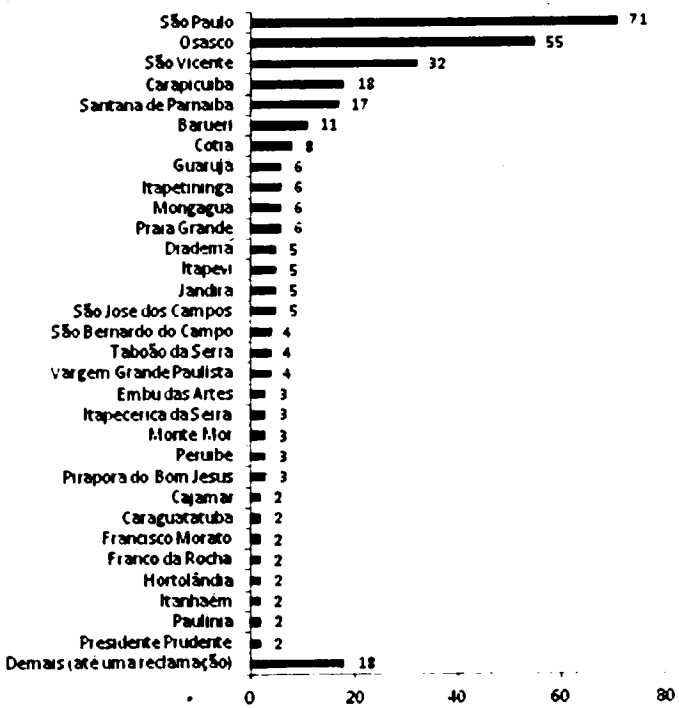
Vazamento externo de água

371 Reclamações recebidas de 53 municípios



Ligação de água

317 Reclamações recebidas de 49 municípios



Prestador de serviços Saneaqua Mairinque

Manifestações por tipo entre 2011 e 2015

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
2011	210	-	5	-	215	-
2012	228	8,57%	7	40,00%	235	9,30%
2013	224	-1,75%	12	71,43%	236	0,43%
2014	22	-90,18%	20	66,67%	42	-82,20%
2015	16	-27,27%	13	-35,00%	29	-30,95%

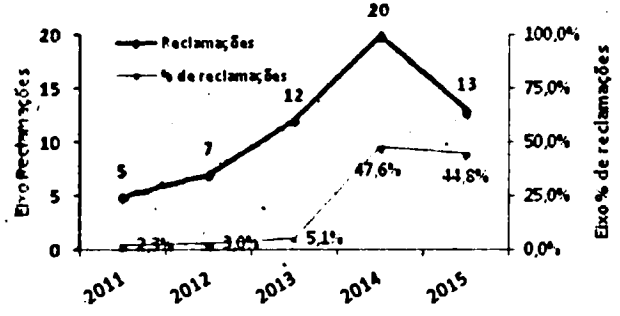
Posição do prestador de serviços nos indicadores

reclamações a cada 10 mil UC's	1ª
% de respostas fora do prazo	2ª
% de reclamações devolvidas	1ª
% de reclamações procedentes	1ª

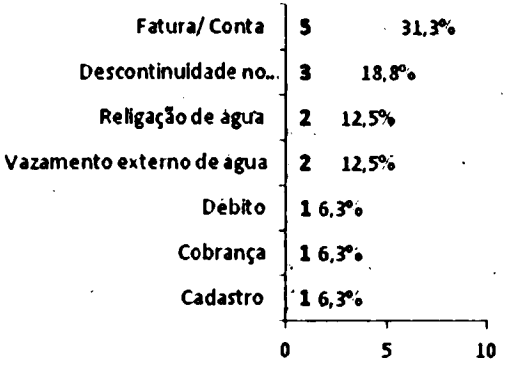
Municípios com mais Reclamações no ano

Mairinque	13

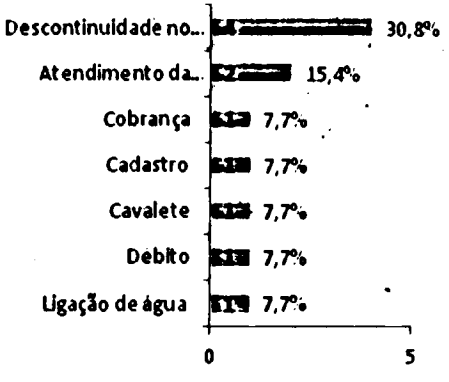
Evolução Anual de Reclamações e Percentual de Reclamações sobre o total de Manifestações



Informações mais solicitadas no ano (94% do total)



Reclamações mais frequentes no ano (85% do total)



Prestador de serviços Odebrecht Ambiental - Santa Gertrudes

Manifestações por tipo entre 2011 e 2015

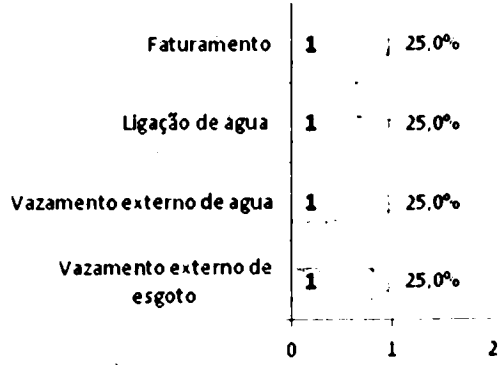
Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
2011	43	-	1	-	44	-
2012	69	60,47%	2	100,00%	71	61,36%
2013	38	-44,93%	0	-100,00%	38	-46,48%
2014	13	-65,79%	3	100,00%	16	-57,89%
2015	4	-69,23%	0	-100,00%	4	-75,00%

Posição do prestador de serviços nos indicadores

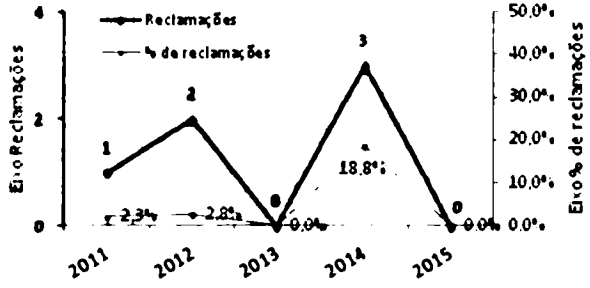
reclamações a cada 10 mil UC's	3ª
% de respostas fora do prazo	3ª
% de reclamações devolvidas	3ª
% de reclamações procedentes	3ª

Municípios com mais Reclamações no ano

Informações solicitadas no ano



Evolução Anual de Reclamações e Percentual de Reclamações sobre o total de Manifestações



Nenhuma reclamação registrada no ano

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

Para reclamações, ligue primeiro para a concessionária que atua em sua cidade.

Caso a situação não seja resolvida ou você não fique satisfeito, ligue para ARSESP.

Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU)

Energia Elétrica – 0800 727 01 67
Gás canalizado – 0800 770 04 27
Saneamento – 0800 771 68 83
arsesp@sp.gov.br

Ouvidoria ARSESP

0800 770 6884
ouvidoriaarsesp@sp.gov.br

Canal Exclusivo para prefeitos

0800 771 7733
arsesp.municipios@arsesp.sp.gov.br

Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo – ARSESP
Avenida Paulista 2313 - 4º Andar
CEP 01311-300
Horário de atendimento (protocolo): 8:30 às 17:30
PABX: (11) 3293-5100
arsesp@arsesp.sp.gov.br - www.arsesp.sp.gov.br

arsesp
agência reguladora de saneamento e energia do estado de São Paulo

GOVERNO DO ESTADO
SÃO PAULO
Secretaria de Governo

GLOSSÁRIO[4]

Abastecimento de água: serviço público que abrange atividades, infraestruturas e instalações de abastecimento público de água potável, que envolve, parcial ou integralmente, as etapas de captação, elevação, tratamento, reservação, adução e distribuição de água, até as ligações prediais e respectivos medidores.

Autarquia em regime especial: autarquia dotada de estrutura institucional que lhe confere maior grau de autonomia. No caso da Arsesp , esta autonomia é assegurada por (i) mandato fixo dos diretores. (ii) receitas próprias. (iii) independência decisória.

Coleta de esgoto: recolhimento do esgoto das unidades usuárias por meio de ligações à rede coletora com a finalidade de afastamento.

Contrato de programa: no âmbito de um convênio de cooperação ou de um consórcio público, contrato que estabelece as obrigações de um ente da Federação (inclusive de entidades que integrem a Administração Indireta) em face de outro ente da Federação para a prestação de serviços públicos ou para a transferência de encargos, serviços, pessoal ou bens necessários aos serviços transferidos.

Convênio de cooperação: pacto firmado exclusivamente por entes da Federação com o objetivo de autorizar a gestão associada de serviços públicos, devendo ser ratificado ou previamente disciplinado por lei editada por cada um deles.

Delegação: Transferência de determinado poder, função ou atividade a outra pessoa ou entidade.

Economia: imóvel ou subdivisão de imóvel, com numeração própria, caracterizada como unidade autônoma de consumo, de qualquer categoria, atendida por ramal próprio ou compartilhado com outras economias.

Esgotamento sanitário: serviço público que abrange atividades, infraestruturas e instalações, e envolve uma ou mais etapas de coleta, afastamento, transporte, tratamento e disposição final dos esgotos sanitários.

---

[4] *Fontes: Guia de orientação para gestores municipais, Arsesp e Deliberação Arsesp nº 106.*

Estação elevatória: conjunto de bombas, tubulações, equipamentos e dispositivos destinados à elevação de água (EEA) ou esgoto (EEE).

Ligação: é a interligação do ponto de entrega de água ou de coleta de esgoto às instalações da unidade usuária.

Medição: processo de apuração de consumo que possibilita a quantificação e o registro de grandezas associadas ao volume de água e de esgoto.

Não conformidade: não atendimento de requisitos previstos no contrato de programa, normas técnicas ou legislação vigente.

Plano de investimentos: programação de investimentos do prestador nas infraestruturas e serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, integrante do contrato de concessão, contrato de programa ou de outros compromissos assumidos pelo prestador.

Prestador de Serviços: titular ou terceiro responsável pela prestação de serviços públicos de água e de esgotamento sanitário.

Reajuste tarifário: reajuste com base no IPCA, para atualizar o valor das tarifas frente à inflação.

Revisão tarifária: um dos mecanismos que a agência reguladora utiliza para, de um lado, manter o equilíbrio econômico-financeiro do contrato firmado entre prestador de serviços e poder concedente, e do outro lado, garantir a modicidade tarifária e a universalização dos serviços. É por meio dessa revisão tarifária que a atualidade do contrato é mantida, permitindo que novas condições (previstas ou imprevistas) sejam atendidas.

Sistema público de abastecimento de água: conjunto de infraestruturas, instalações e equipamentos necessários ao abastecimento público de água potável.

Sistema público de esgotamento sanitário: conjunto de infraestruturas, instalações e equipamentos necessários ao esgotamento sanitário utilizados nas atividades de coleta, afastamento, tratamento e disposição final de esgotos.

Unidade usuária: economia ou conjunto de economias atendidas por meio de uma única ligação de água e/ou de esgoto.

Usuário: pessoa física ou jurídica, ou comunhão de fato ou de direito, legalmente representada, que solicitar ao prestador de serviços o

abastecimento de água e/ou o esgotamento sanitário, regido por contrato firmado ou de adesão, e a responsável pelo pagamento das faturas e pelas demais obrigações fixadas em normas legais, regulamentares ou contratuais.

Vazamento não visível: vazamento de difícil percepção, inclusive pelo usuário, cuja detecção na maioria das vezes é feita por meio de testes ou por técnicos especializados.

Canal Exclusivo para Prefeitos: 0800 771 77 33
arsesp.municipios@arsesp.sp.gov.br

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

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

Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU)

Energia Elétrica: 0800 72 70167
Gás canalizado: 0800 77 004 27
Saneamento: 0800 77 168 83
Ou escreva para: arsesp@sp.gov.br

Ouvidoria – 0800 770 6884
ouvidoriaarsesp@sp.gov.br

arsesp
Av. Paulista, 2313 – 1º ao 4º andar
São Paulo – S.P – CEP: 01311-300
Pabx: + 55 11 3293-5100
Fax: + 55 11 3293-5144

Quer saber mais sobre a atuação da Agência?
Acesse: www.arsesp.sp.gov.br

arsesp
agência reguladora de saneamento e energia do estado de São Paulo

GOVERNO DO ESTADO
SÃO PAULO
Secretaria de Governo