

Nota Técnica GRO nº 001/2022:

Agenda Regulatória 2022

30 de março de 2022

Diretoria colegiada

Antônio Claret de Oliveira Júnior (Diretor Geral)
Rodrigo Bicalho Polizzi
Stefani Ferreira de Matos

Coordenador Técnico de Regulação Operacional e Fiscalização dos Serviços

Luciana de Figueiredo Alcobaça Campos

Gerente de Regulação Operacional

Amanda de Campos Nascimento

Elaboração

Leila Margareth Möller
Misael Dieimes de Oliveira
Thais Souza Medeiros

É permitida a reprodução total ou parcial deste documento, desde que citada a fonte.

AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO DO ESTADO DE MINAS GERAIS (ARSAE-MG). Nota Técnica GRO nº 001/2022: Proposta de Agenda Regulatória 2022. Belo Horizonte: Arsa-e-MG, 2022.

A Agenda Regulatória

A [Agenda Regulatória](#) (AR) da Arsae-MG é um **instrumento de planejamento** dos estudos para discussão e revisão de temas regulatórios. Esses **temas regulatórios** consistem em aspectos delimitados da prestação dos serviços sobre os quais ainda não há diretrizes claras para atuação, assuntos complexos que necessitam ser analisados detalhadamente, ou ainda aspectos que carecem de revisão.

A Agenda Regulatória é vinculada ao [Planejamento Estratégico](#) da Arsae-MG e alinhada aos objetivos estratégicos de processos internos e aos valores **excelência técnica, inovação e transparência**. Ela permite aperfeiçoar a governança regulatória, proporcionando maior confiabilidade, previsibilidade e estabilidade no ambiente regulado.

Definição dos Temas

Os temas da Agenda Regulatória são revistos anualmente. A definição dos temas a serem debatidos no ano de 2022 passou pelas seguintes etapas:

- 1) **Consulta Interna**: realizada no período de 10 a 20 de dezembro de 2021 e aberta a todos os setores da Arsae-MG. Foram recebidas sete contribuições que subsidiaram a proposta preliminar da Agenda Regulatória, descrita na [Nota Técnica GRO nº 007/2021](#).
- 2) **Consulta Pública nº 26/2021**: [realizada](#) no período de 10 de janeiro a 09 de fevereiro de 2022, recebeu quatro contribuições, devidamente documentadas no PT GRO nº 005/2022.
- 3) **Diretoria Colegiada**: apresentação da proposta consolidada da Agenda Regulatória e aprovação desta nota técnica.

Os estudos de cada tema da Agenda Regulatória são conduzidos a partir de três etapas principais:

- 1) **Planejamento**: descrição do problema regulatório, aspectos a serem avaliados, cronograma de atividades, responsáveis e resultados esperados;
- 2) **Execução e controle**: realização de pesquisas, reuniões, análise de dados, documentação e acompanhamento do cronograma previsto; e
- 3) **Encerramento**: apresentação dos resultados e conclusão do tema.

Todos os estudos são acompanhados pela Gerência de Regulação Operacional (GRO). A depender da natureza dos temas, a própria GRO pode realizar os estudos ou prever que sejam realizados por outros setores da Arsae-MG. A seguir são apresentados os temas da Agenda Regulatória 2022.

Nº	Tema	Responsável
1	Juros sobre obras em andamento (JOA)	GAR
2	4ª Revisão tarifária periódica da Copanor	GRT
3	Programa regulatório de pesquisa, desenvolvimento e inovação (PRPDI)	GRT
4	Cobrança indevida e compensações aos usuários	GFE
5	Homologação de requisitos técnicos de medição individualizada de água	GRO
6	Homologação de documentos para sanções aos usuários	GRO + GRT
7	Qualidade do atendimento prestado pelos canais de atendimento dos prestadores de serviços	GRO
8	Revisão da Resolução nº 133/2019	GRO

Setores responsáveis:

- GAR: Gerência de Ativos Regulatórios
- GFE: Gerência de Fiscalização Econômica
- GRO: Gerência de Regulação Operacional
- GRT: Gerência de Regulação Tarifária

Tema 1: Juros sobre Obras em Andamento (JOA)

Resumo

Definição de metodologia para cálculo dos Juros sobre Obras em Andamento (JOA) e inclusão nas próximas revisões tarifárias da Copasa e da Copanor.

Desafio regulatório

Via de regra, a remuneração por investimentos realizados só acontece a partir de ativos já constituídos e que estão em operação. No entanto, ao imobilizar recursos por um determinado período até a conclusão do projeto ou início da operação (momento a partir do qual passa a ser remunerado), o prestador de serviços incorre em custos financeiros. Os JOA são parte da remuneração a que o prestador de serviços tem direito a partir da mobilização de recursos para a construção de ativos.

No art. 38 do anexo II da [Resolução Arsae-MG nº 154/2021](#) está previsto que a Arsae-MG estabelecerá ao longo do ciclo tarifário uma metodologia para o reconhecimento dos JOA após realização de consulta pública. Esse custo financeiro ainda não é coberto integralmente nas tarifas, uma vez que Arsae-MG não possui parâmetros de referência para o reconhecimento dos JOA nas revisões tarifárias. A fim de regularizar essa situação, o regulador pode reconhecer uma remuneração referente ao período de mobilização de recursos em momento anterior à entrada em operação do ativo.

Pautas para discussão

- Parâmetros técnicos para o reconhecimento dos JOA para os diferentes tipos de ativos da Base de Ativos Regulatória (BAR) dos prestadores regulados;
- Escopo e periodicidade de envio de informações pelos prestadores regulados para a Arsae-MG para o cálculo dos JOA nas revisões tarifárias; e
- Metodologia de cálculo dos JOA.

Resultados esperados

- Definição de procedimento e fluxo interno (POP) para cálculo dos JOA;
- Publicação de nota técnica com a metodologia de cálculo dos JOA; e
- Publicação de resolução normativa sobre o tema.

Tema 2: 4ª Revisão Tarifária Periódica da Copanor

Resumo

Realização da 4ª Revisão Tarifária Periódica (RTP) da Copanor.

Desafio regulatório

A RTP é um processo que consiste na reavaliação das condições da prestação dos serviços e do mercado da Copanor (subsidiária integral da Copasa-MG), com o intuito de estabelecer as novas tarifas a serem aplicadas, o subsídio inter-regional (recebido da controladora), a cobertura de custos, a remuneração adequada dos investimentos realizados pela controladora com recursos onerosos, o estabelecimento de incentivos para a expansão e melhoria da qualidade dos serviços prestados, considerando a capacidade de pagamentos dos usuários. A última RTP da Copanor está regulamentada na [Resolução Arsa-e-MG nº 155/2021](#).

Pautas para discussão

- Necessidade (ou não) de alteração do mecanismo de subsídio inter-regional Copasa-Copanor;
- Aperfeiçoamentos metodológicos dos incentivos tarifários e do subsídio para os usuários sociais;
- Metodologia para cálculo dos custos operacionais, cálculo da remuneração adequada dos investimentos realizados pela controladora com recursos onerosos, cálculo das receitas irrecuperáveis e outras receitas e cálculo dos incentivos tarifários, estrutura tarifária e subsídios; e
- Caminhos para que o modelo da Copanor se adeque ao novo marco regulatório e às metas de universalização.

Resultados esperados

- Estabelecimento de novas tarifas para a Copanor, que proporcionem o equilíbrio econômico-financeiro da prestação dos serviços, prezem pela capacidade de pagamento dos usuários e promovam a expansão e melhoria da qualidade dos serviços prestados pela Copanor;
- Publicação de nota técnica sobre mecanismo de subsídio entre prestadores; e
- Publicação de resolução normativa sobre o tema.

Tema 3: Programa Regulatório de Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação

Resumo

Elaboração do Manual Técnico do Programa Regulatório de Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação (PRPDI).

Desafio regulatório

Na 2ª Revisão Tarifária Periódica da Copasa a Arsae-MG instituiu o Programa Regulatório de Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação, com o objetivo de incentivar o aumento dos investimentos dos prestadores regulados na área. Este programa especial estabelece um montante, em termos percentuais da receita tarifária de aplicação (oriunda das tarifas), para que o prestador de serviço possa financiar projetos de PDI no setor de saneamento básico.

Para estabelecer as regras de funcionamento do programa, a forma de avaliação dos projetos, as linhas temáticas prioritárias, a fiscalização, o monitoramento e o controle das ações, a Arsae-MG previu a elaboração do Manual Técnico do programa a ser discutido em audiência pública específica, conforme § 2º do art. 21 do anexo II da [Resolução nº 154/2021](#).

Pautas para discussão

Conforme § 1º do art. 21 do anexo II da Resolução nº 154/2021, serão debatidos os seguintes pontos:

- Planejamento de linhas temáticas e de ações a serem empreendidas;
- Regras de avaliação pela Arsae-MG das ações a serem financiadas;
- Regras para execução das ações;
- Compensações tarifárias;
- Controles sobre o PRPDI; e
- Regras de transparência para o PRPDI.

Resultados esperados

- Manual Técnico do Programa de Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação (art. 21 do anexo II da Resolução nº 154/2021);
- Atualização do procedimento e fluxo interno (POP) de reajuste e revisão tarifária; e
- Publicação de resolução, após consulta pública, para instituição do Manual Técnico do PRPDI.

Tema 4: Cobrança Indevida e Compensações aos Usuários

Resumo

Estabelecimento de procedimentos para apuração de cobranças indevidas praticadas pelos prestadores regulados e para compensação aos usuários.

Desafio regulatório

Com o aumento do número de fiscalizações e identificação de cobranças indevidas, as devoluções de valores cobrados indevidamente têm alcançado patamares cada vez maiores. Para conferir maior transparência, segurança jurídica e homogeneidade processual é necessário padronizar e normatizar esses processos.

O tema já foi tratado na [Agenda Regulatória 2021](#), porém foram identificados pontos importantes no processo que demandam mais tempo para desenvolvimento, tais como (i) a judicialização das determinações da Arsa-e-MG, (ii) julgamentos recentes sobre o tema no Superior Tribunal de Justiça (STJ) e (iii) critérios de contabilização de provisões, pelos prestadores, a serem observados nas demonstrações financeiras referentes ao exercício de 2021 (conforme artigos 176 e 187 da [Lei Federal nº 6.404/1976](#) e normas do [Comitê de Pronunciamentos Contábeis](#) – CPC). Por isso, o tema irá compor a Agenda Regulatória de 2022.

Pautas para discussão

- Caracterização de cobrança indevida;
- Definição de competências, fluxos e prazos para instauração e instrução de processos administrativos;
- Aspectos controversos, tais como a tipificação da cobrança indevida, a caracterização de engano justificável e o cumprimento de determinação de devoluções;
- Definição de procedimentos para apuração, atualização e acompanhamento das devoluções, incluindo bases de dados, procedimentos, índices de atualização de valores devidos, prazos prescricionais e destinação de saldos residuais;
- Formas de devolução ao usuário;
- Regras para contabilização e provisionamento das cobranças e devoluções; e
- Transparência e prestação de contas com os usuários e com a Arsa-e-MG.

Resultados esperados

- Análise de Impacto Regulatório (AIR);
- Nota técnica sobre procedimentos para apuração de cobranças indevidas praticadas pelos prestadores regulados e para compensação aos usuários;
- Atualização do procedimento e fluxo interno (POP); e
- Publicação de resolução normativa sobre o tema.

Tema 5: Homologação de Requisitos Técnicos de Medição Individualizada

Resumo

Avaliação e homologação de requisitos técnicos propostos pelo prestador para implementação e operação da medição individualizada de água.

Desafio regulatório

A medição individualizada de água é aquela cuja leitura dos hidrômetros individuais é realizada pelo prestador de serviços, ou preposto do condomínio, com emissão de fatura pelo prestador para cada unidade usuária, mediante solicitação e cumprimento dos requisitos técnicos pelos usuários. Os requisitos técnicos para implementação da medição individualizada devem ser definidos pelo prestador e submetidos à avaliação da Arsae-MG para homologação, conforme [Resolução Arsae-MG nº 131/2019](#), art. 104, § 2º.

O tema já foi tratado na [Agenda Regulatória 2021](#). Naquele ano, o prestador submeteu a documentação à apreciação da Arsae-MG em dois momentos (em 03/02/2021 e em 30/12/2021). Porém, a proposta dos requisitos técnicos apresentada pelo prestador ainda está em fase de aprimoramentos, de acordo com recomendações da Arsae-MG.

Pautas para discussão

- Requisitos técnicos propostos pelo prestador para implementação e operação da medição individualizada de água.

Resultados esperados

- Nota Técnica de aprovação dos requisitos técnicos propostos pelo prestador para implementação e operação da medição individualizada de água; e
- Publicação de resolução normativa para homologação.

Tema 6: Homologação de Documentos para Sanções aos Usuários

Resumo

Avaliação e homologação de documentos para a tramitação de condutas irregulares cometidas pelos usuários de serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Desafio regulatório

Na [Resolução Arsae-MG nº 149/2021](#) são tipificadas as condutas irregulares cometidas pelos usuários de serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário e são estabelecidos os procedimentos de fiscalização e de aplicação de sanções pelos prestadores regulados. Para tal, é prevista a apresentação pelo prestador e homologação pela Arsae-MG dos seguintes documentos:

- Modelo de Termo de Ocorrência de Irregularidade (TOI), conforme art. 7º;
- Classificação das condutas irregulares, conforme art. 13, § 7º; e
- Tabela com os valores das sanções, conforme art. 14, § 1º.

O tema já foi tratado na [Agenda Regulatória 2021](#). Naquele ano, o prestador submeteu a documentação à apreciação da Arsae-MG em dois momentos (em 13/07/2021 e em 29/10/2021). Porém, a proposta dos requisitos técnicos apresentada pelo prestador ainda está em fase de aprimoramentos, de acordo com recomendações da Arsae-MG.

Pautas para discussão

- Documentos apresentados pelo prestador para a tramitação de condutas irregulares cometidas pelos usuários de serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Resultados esperados

- Nota Técnica de aprovação dos documentos apresentados pelo prestador; e
- Publicação de resolução normativa para homologação.

Tema 7: Qualidade do atendimento prestado pelos canais de atendimento dos prestadores de serviços

Resumo

Avaliação da qualidade do atendimento prestado pelos canais de atendimento dos prestadores de serviços aos usuários.

Desafio regulatório

No ano de 2020, Copasa e Copanor, devido à pandemia de Covid-19, restringiram o acesso às suas agências, as quais passaram a atender apenas usuários previamente agendados e com um rol diminuto de serviços. Adicionalmente, também foram reduzidos os postos de atendimento telefônico. Nesse mesmo ano, foi observado um aumento expressivo do número de manifestações acolhidas pela Ouvidoria da Arsaie-MG, referentes a problemas com o atendimento aos usuários realizado pela Copasa. De acordo com o [Relatório Anual da Ouvidoria 2020](#), 17% dos atendimentos realizados na Ouvidoria da Arsaie-MG, naquele ano, foram referentes a atendimentos insatisfatórios por parte dos prestadores de serviços. Nessa parcela foram consideradas manifestações de usuários que tentaram entrar em contato com os prestadores de serviços, mas não conseguiram ser atendidos.

O tema já foi tratado na [Agenda Regulatória 2021](#). As atividades e resultados alcançados foram documentados na Nota Técnica GRO nº 006/2021 (SEI-MG nº 39727160), sendo sugerida a continuidade do tema no ano de 2022.

Pautas para discussão

- Indicadores de desempenho dos canais de atendimento dos prestadores;
- Revisão das Resoluções Arsaie-MG [nº 094/2017](#) e [nº 151/2021](#); e
- Aplicabilidade das não conformidades dispostas na [Resolução Arsaie-MG nº 133/2019](#), relacionadas a problemas com o atendimento aos usuários.

Resultados esperados

- Avaliação dos indicadores de desempenho adotados pela Copasa; e
- Edição das Resoluções Arsaie-MG [nº 094/2017](#), [nº 151/2021](#) e [nº 133/2019](#).

Tema 8: Revisão da Resolução nº 133/2019

Resumo

Revisão dos processos fiscalizatório, sancionatório e de ajustamento de conduta.

Desafio regulatório

A [Resolução Arsaie-MG nº 133/2019](#) dispõe sobre o procedimento de fiscalização e a aplicação de sanções aos prestadores de serviços regulados e entrou em vigor em 20 de julho de 2020. No período de julho de 2020 até setembro de 2021 os processos de fiscalização foram ajustados segundo os ritos definidos na resolução e, pela primeira vez, foram iniciados processos sancionatórios, ambos tramitados no [SEI-MG](#). A partir de setembro de 2021 entrou em operação o Sistema de Informações Regulatórias da Arsaie-MG (SIR) e os processos passaram a ser tramitados no SIR em vez do SEI.

A execução dos ritos previstos na resolução, muitos deles nunca implementados, aliada à operação dos sistemas SEI e SIR, colocaram em evidência fragilidades e oportunidades de melhoria. Algumas dessas mudanças são essenciais para garantir a integridade, a precisão e a efetividade dos processos fiscalizatório, sancionatório e de ajustamento de conduta.

Pautas para discussão

- Alterações necessárias nos processos fiscalizatório, sancionatório e de ajustamento de conduta;
- Alterações necessárias na Resolução Arsaie-MG nº 133/2019; e
- Alterações necessárias nos sistemas SEI e SIR.

Resultados esperados

- Pareceres técnicos para as contribuições recebidas nas consultas interna e pública; e
- Publicação de resolução que altera a Resolução Arsaie-MG nº 133/2019.