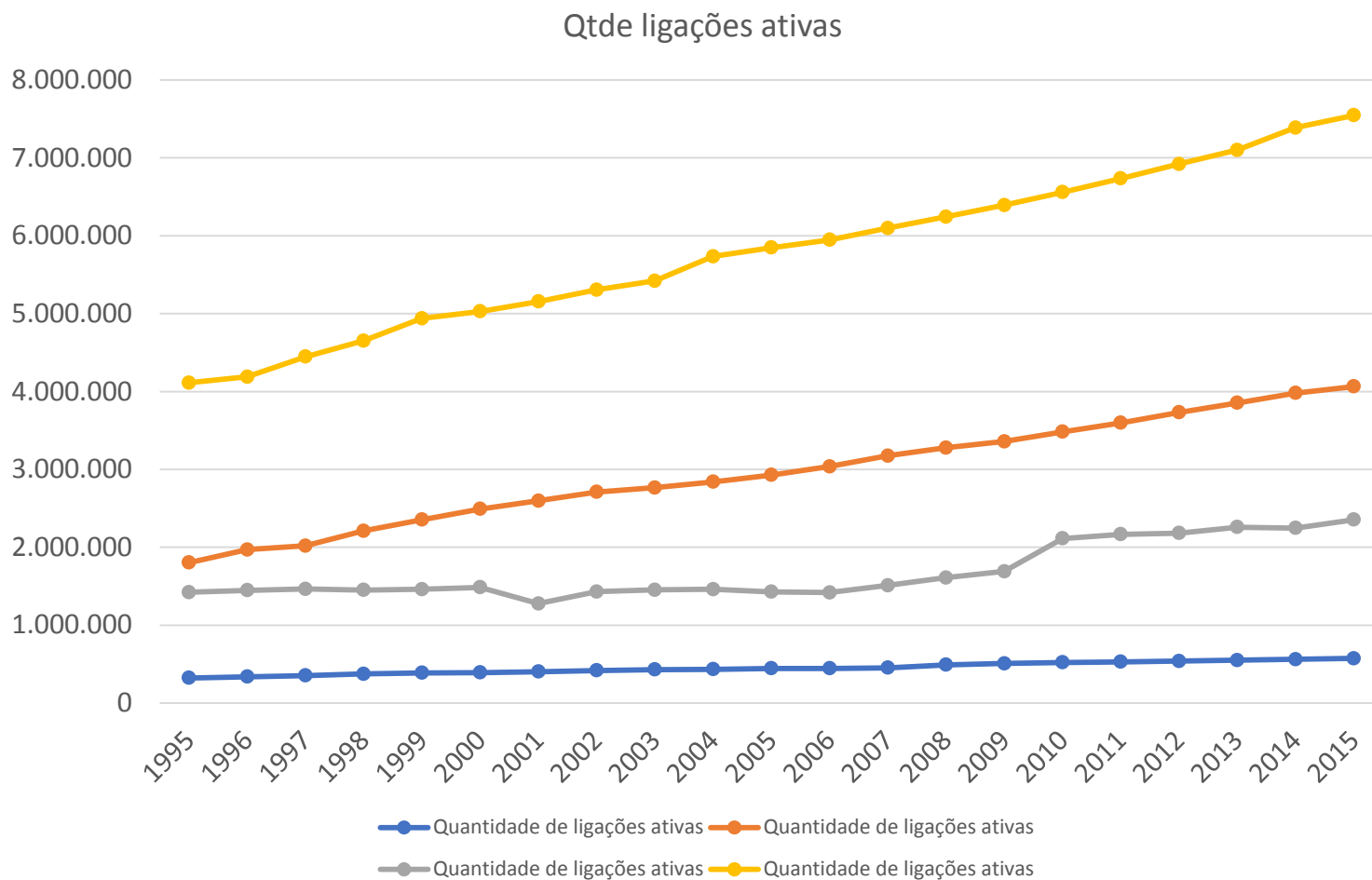
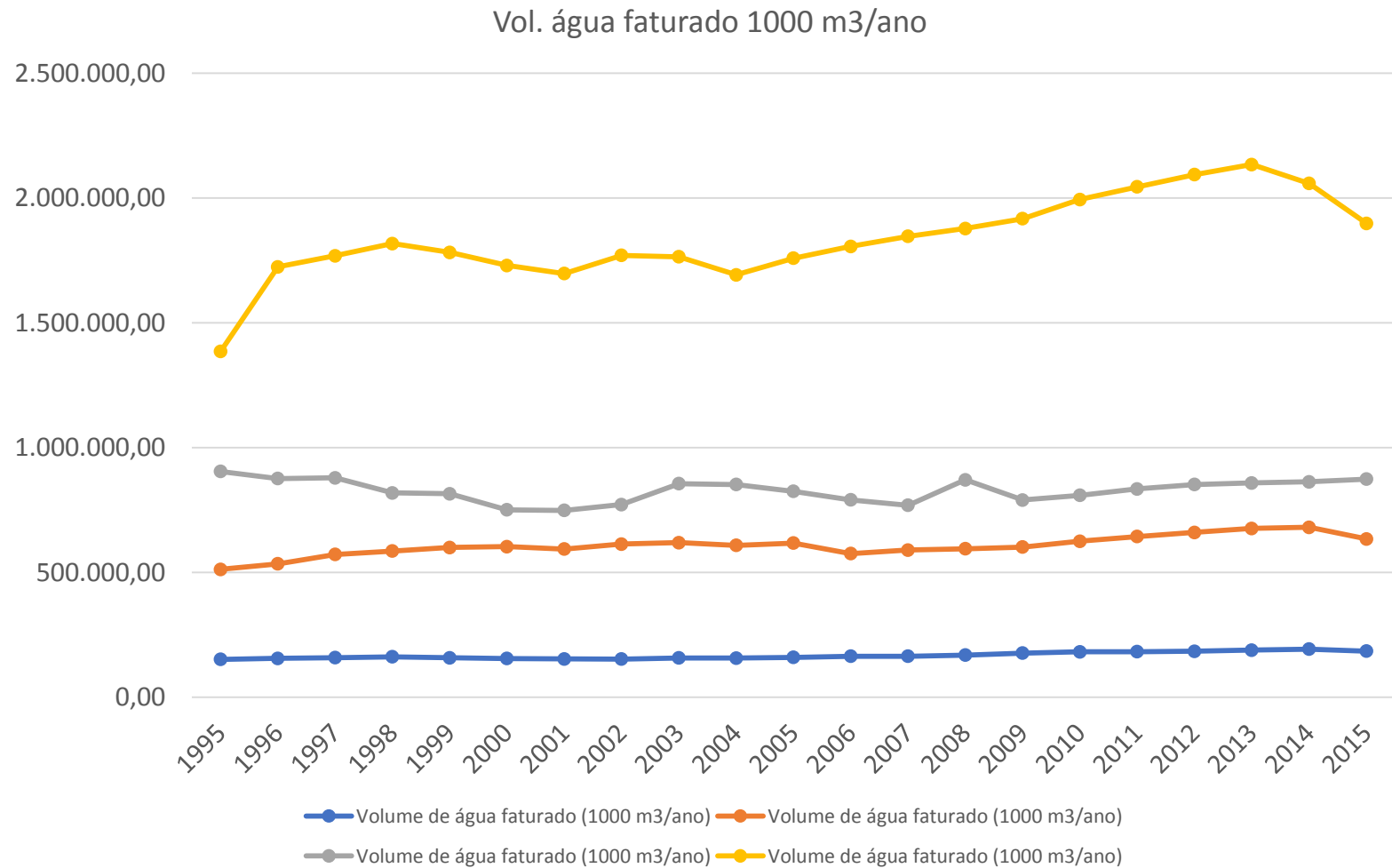


	Quantidade de ligações ativas			
	CESAN	COPASA	CEDAE	SABESP
1995	322.243	1.803.110	1.422.075	4.111.373
1996	337.497	1.969.423	1.447.612	4.189.370
1997	353.122	2.019.572	1.465.251	4.446.370
1998	375.037	2.210.421	1.451.576	4.651.239
1999	386.818	2.353.503	1.460.970	4.939.622
2000	392.082	2.492.847	1.486.488	5.027.716
2001	402.657	2.597.363	1.277.807	5.155.146
2002	418.603	2.710.401	1.429.946	5.305.883
2003	430.222	2.765.651	1.453.474	5.420.867
2004	433.560	2.839.461	1.461.242	5.734.745
2005	444.733	2.928.091	1.428.221	5.846.715
2006	445.892	3.036.841	1.417.801	5.946.340
2007	452.725	3.174.253	1.510.398	6.098.701
2008	490.982	3.278.098	1.610.088	6.242.838
2009	507.327	3.358.673	1.689.764	6.391.784
2010	520.892	3.482.857	2.113.668	6.558.559
2011	528.491	3.597.746	2.167.166	6.735.088
2012	539.637	3.730.685	2.182.296	6.920.543
2013	551.132	3.853.319	2.258.002	7.100.248
2014	562.138	3.979.729	2.247.329	7.386.511
2015	572.438	4.064.375	2.354.783	7.546.770



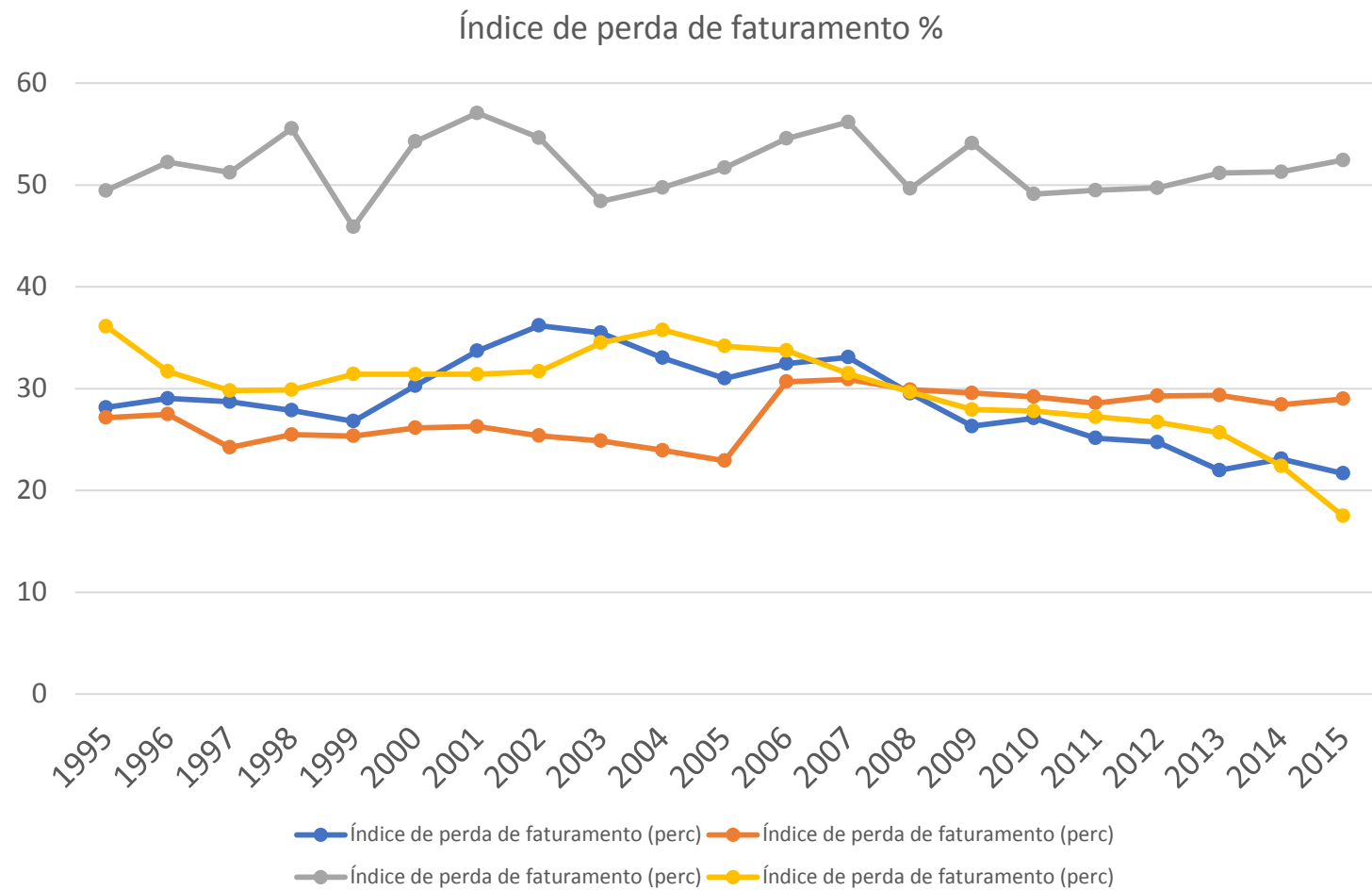
Fonte: Snis

Volume de água faturado (1000 m3/ano)			
CESAN	COPASA	CEDAE	SABESP
151.840,00	512.095,00	904.470,00	1.385.540,00
156.066,70	534.624,84	876.010,95	1.724.395,05
158.399,05	571.955,00	879.285,00	1.768.644,00
162.256,00	585.667,00	818.733,00	1.817.728,00
157.847,00	600.155,00	815.474,00	1.782.068,00
154.977,00	603.206,00	750.987,37	1.729.652,00
153.304,00	593.459,00	748.664,37	1.697.552,50
152.915,00	613.861,00	771.714,00	1.770.233,40
157.211,00	619.314,00	855.550,00	1.764.801,90
157.080,00	608.430,00	852.004,00	1.692.382,20
159.704,00	617.600,00	824.745,70	1.758.873,00
164.101,00	575.671,00	791.001,00	1.806.417,00
164.451,11	589.718,72	769.017,69	1.846.496,93
168.753,62	594.647,27	870.945,00	1.877.732,40
177.070,57	601.811,39	790.425,00	1.917.308,68
181.880,98	625.034,60	808.824,00	1.994.367,32
182.567,69	643.788,97	834.848,05	2.044.640,00
184.338,57	660.552,70	852.158,00	2.093.721,02
188.722,36	676.374,95	858.703,30	2.134.405,82
192.557,72	681.040,14	863.109,98	2.058.577,59
184.675,95	634.319,20	874.020,00	1.898.310,04



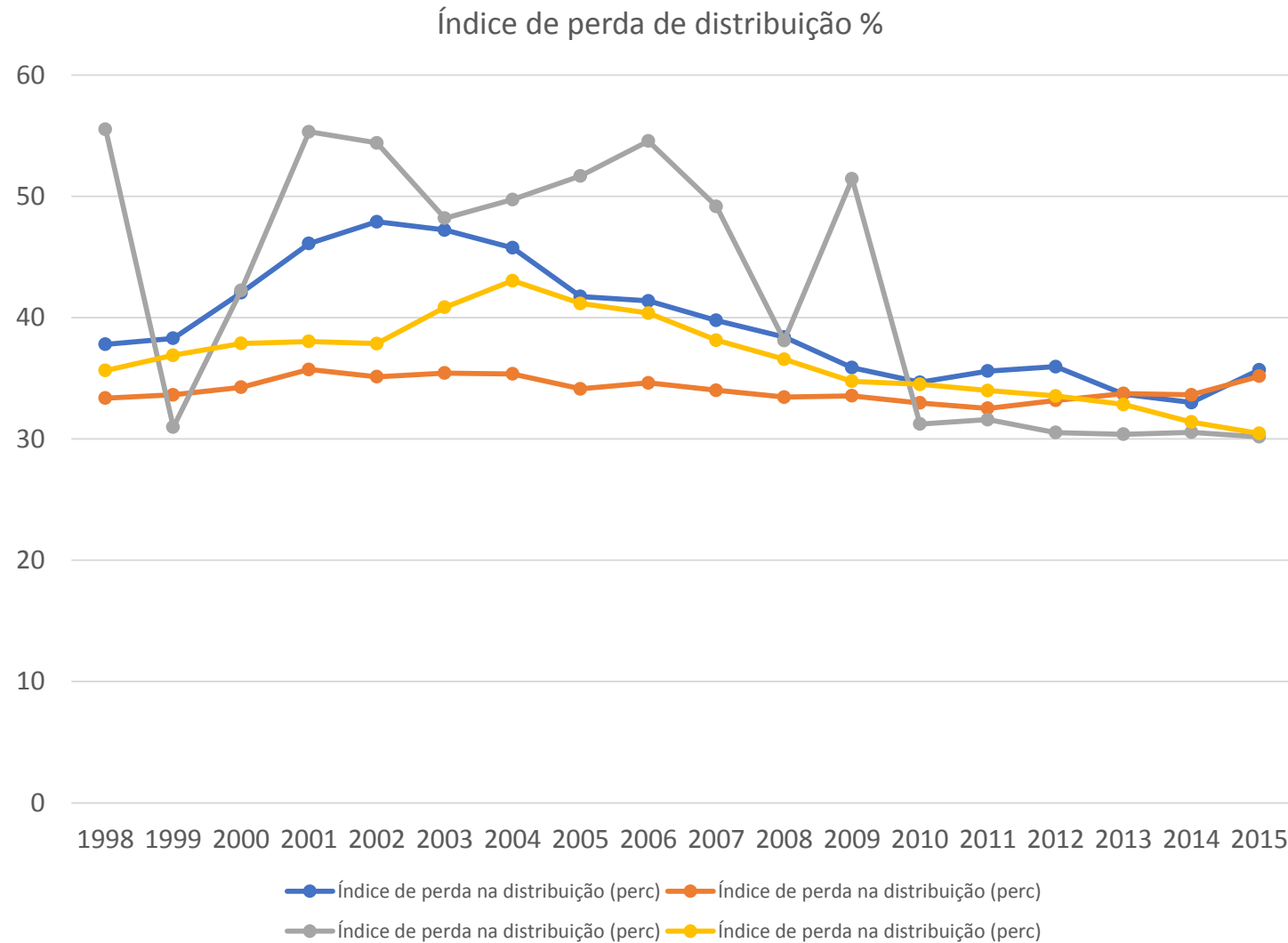
Fonte: Snis

	Índice de perda de faturamento (perc)			
	CESAN	COPASA	CEDAE	SABESP
1995	28,15	27,15	49,45	36,12
1996	29,04	27,48	52,24	31,68
1997	28,71	24,22	51,22	29,81
1998	27,86	25,47	55,54	29,88
1999	26,8	25,34	45,88	31,42
2000	30,27	26,14	54,26	31,4
2001	33,7	26,27	57,06	31,41
2002	36,19	25,38	54,64	31,69
2003	35,47	24,87	48,4	34,5
2004	33,02	23,93	49,74	35,76
2005	31	22,92	51,69	34,18
2006	32,45	30,67	54,56	33,75
2007	33,08	30,91	56,18	31,48
2008	29,54	29,89	49,64	29,65
2009	26,31	29,57	54,1	27,93
2010	27,09	29,2	49,11	27,79
2011	25,14	28,58	49,48	27,23
2012	24,74	29,29	49,71	26,71
2013	21,98	29,34	51,17	25,67
2014	23,09	28,43	51,28	22,4
2015	21,67	28,99	52,44	17,49



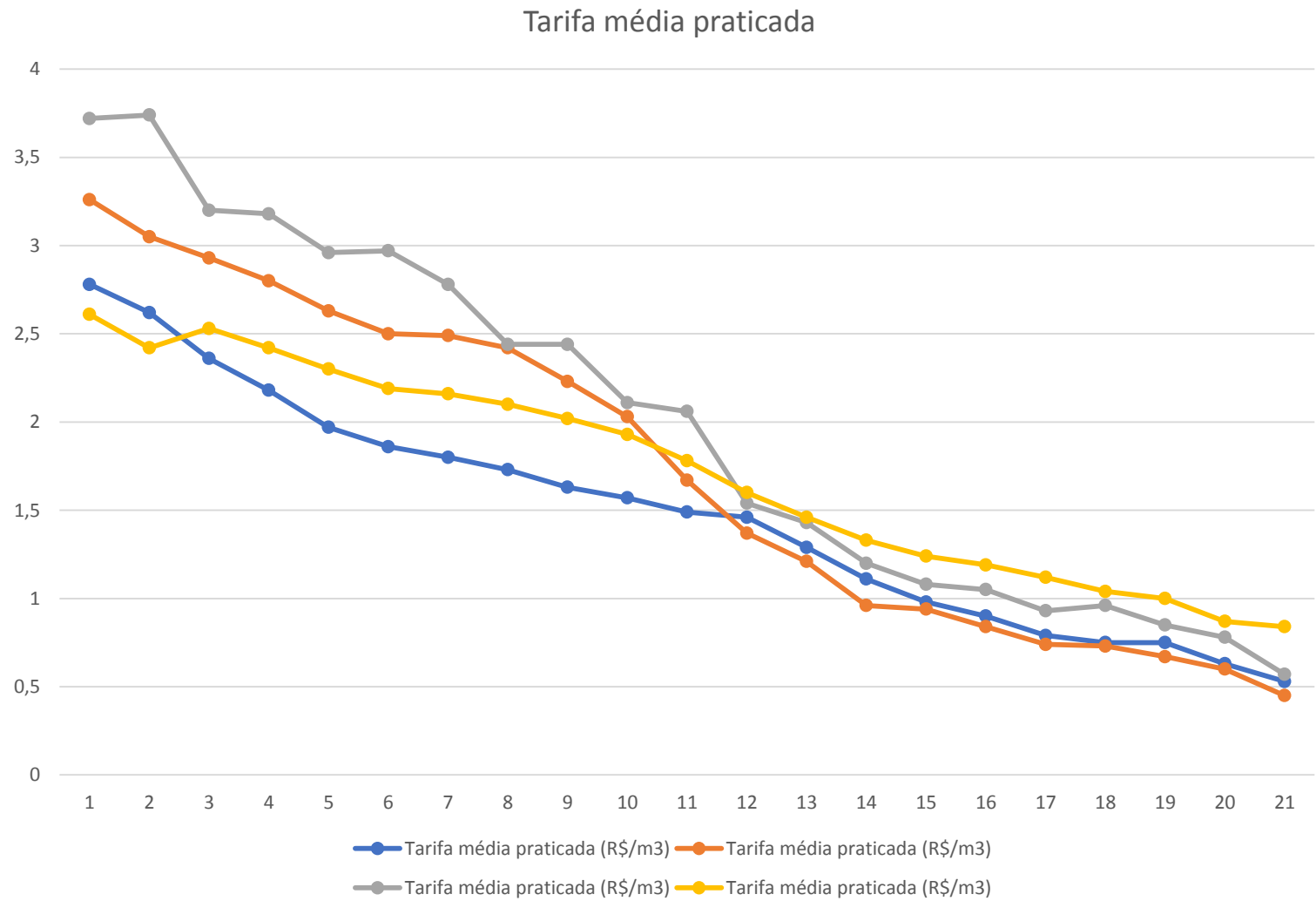
Fonte: Snis

	Índice de perda na distribuição (perc)			
	CESAN	COPASA	CEDAE	SABESP
1998	37,8	33,37	55,54	35,65
1999	38,3	33,64	30,98	36,9
2000	42,05	34,26	42,24	37,88
2001	46,11	35,73	55,33	38,04
2002	47,91	35,13	54,41	37,87
2003	47,23	35,44	48,2	40,86
2004	45,76	35,37	49,74	43,05
2005	41,75	34,13	51,69	41,17
2006	41,39	34,62	54,56	40,38
2007	39,78	34,01	49,18	38,15
2008	38,4	33,45	38,12	36,57
2009	35,88	33,56	51,45	34,75
2010	34,67	32,97	31,23	34,51
2011	35,6	32,52	31,6	33,99
2012	35,96	33,18	30,53	33,54
2013	33,7	33,75	30,39	32,84
2014	33,01	33,64	30,55	31,4
2015	35,71	35,18	30,18	30,46



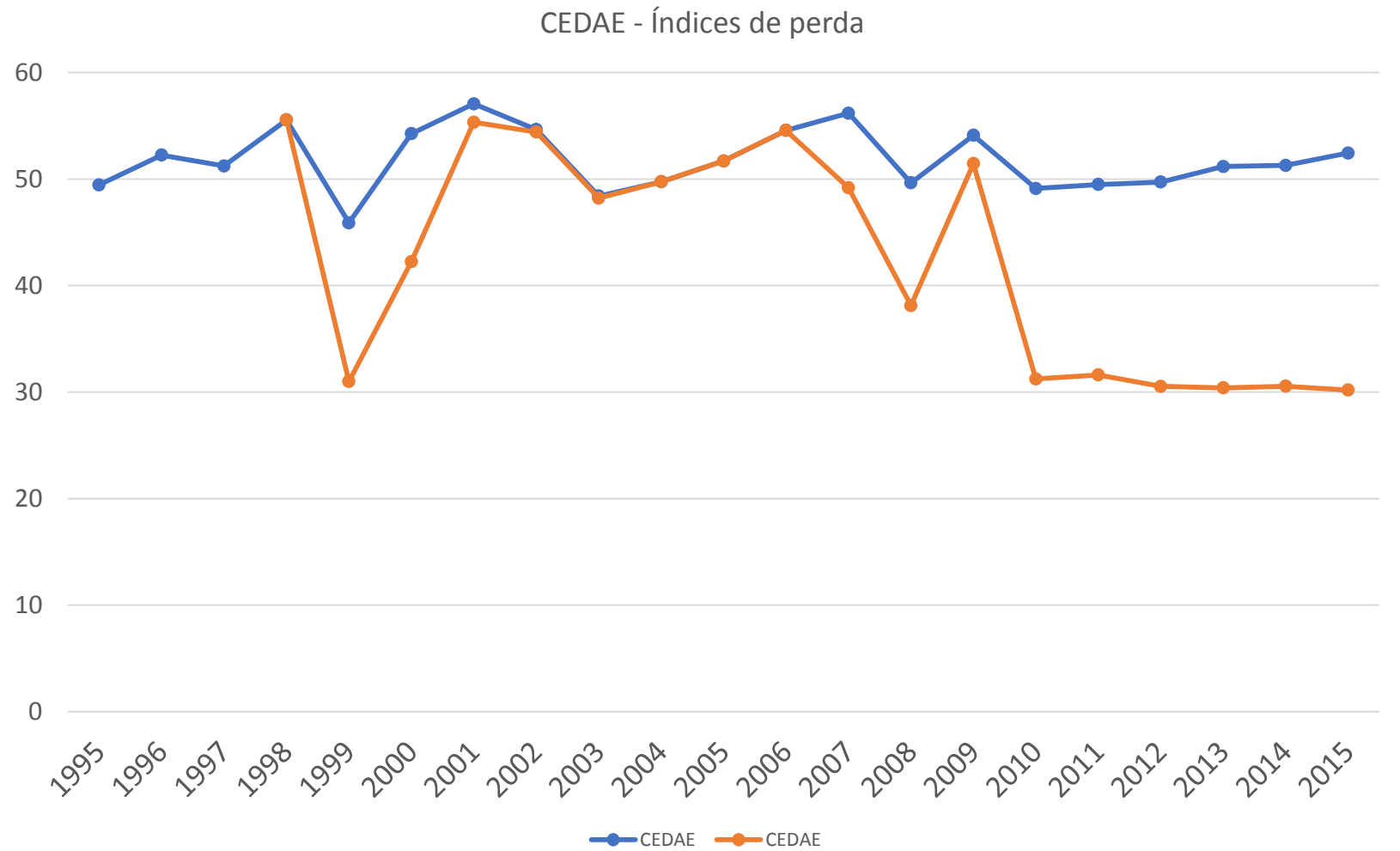
Fonte: Snis

Tarifa média praticada (R\$/m3)			
CESAN	COPASA	CEDAE	SABESP
2,78	3,26	3,72	2,61
2,62	3,05	3,74	2,42
2,36	2,93	3,2	2,53
2,18	2,8	3,18	2,42
1,97	2,63	2,96	2,3
1,86	2,5	2,97	2,19
1,8	2,49	2,78	2,16
1,73	2,42	2,44	2,1
1,63	2,23	2,44	2,02
1,57	2,03	2,11	1,93
1,49	1,67	2,06	1,78
1,46	1,37	1,54	1,6
1,29	1,21	1,43	1,46
1,11	0,96	1,2	1,33
0,98	0,94	1,08	1,24
0,9	0,84	1,05	1,19
0,79	0,74	0,93	1,12
0,75	0,73	0,96	1,04
0,75	0,67	0,85	1
0,63	0,6	0,78	0,87
0,53	0,45	0,57	0,84



Fonte: Snis

	CEDAE	
	Índice de perdas faturamento (perc)	Índice de perdas na distribuição (perc)
1995	49,45	
1996	52,24	
1997	51,22	
1998	55,54	55,54
1999	45,88	30,98
2000	54,26	42,24
2001	57,06	55,33
2002	54,64	54,41
2003	48,4	48,2
2004	49,74	49,74
2005	51,69	51,69
2006	54,56	54,56
2007	56,18	49,18
2008	49,64	38,12
2009	54,1	51,45
2010	49,11	31,23
2011	49,48	31,6
2012	49,71	30,53
2013	51,17	30,39
2014	51,28	30,55
2015	52,44	30,18



Fonte: Snis

- Falta de eficiência na cobrança de clientes inadimplentes
- Falta de política de relacionamento atrativa para expandir a cobertura de ligações formais à rede
- Problemas de cadastro
- Falta de uma segmentação sistemática de clientes inadimplentes para ações de cobrança

Comercial

Gestão de ativos

- Hidrômetros medindo a menor
- Monitoramento inadequado da rede
- Manutenção insuficiente da rede de distribuição

Perda de faturamento (mais que o dobro do benchmark)

- Falta de responsabilização do gestor regional sobre o índice de perdas e cobranças
- Falta de colaboração entre os setores comercial e de distribuição
- Falta de planejamento agressivo para redução de perdas

Disfunções organizacionais

- Dificuldade de coibir gatos
- Dificuldade de coibir religamento irregular do abastecimento após corte de clientes inadimplentes
- Dificuldade de acessar determinados territórios ou residências, especialmente na Região Metropolitana do RJ

Limitações frente a furtos