

*A regulação como
instrumento para a melhoria
da eficiência e da eficácia
nos serviços públicos de
águas e resíduos*



Regulação da Concorrência e Defesa do Consumidor

Instrumentos existentes em Portugal para a protecção dos consumidores

***Assembleia da República
Comissão Parlamentar de Assuntos
Económicos, Inovação e Energia - Grupo
de Trabalho sobre Regulação da
Concorrência e Defesa do Consumidor***



Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos

Centro Empresarial Torres de Lisboa
Rua Tomás da Fonseca, Torre G – 8º
1600-209 LISBOA - PORTUGAL

www.ersar.pt
Tel.: +351 210 052 200
Fax: +351 210 052 259

- **Serviços públicos essenciais de:**
 - Abastecimento de água
 - Saneamento de águas residuais
 - Gestão de resíduos urbanos
- **Serviços prestados em regime de monopólio natural ou legal**
 - Poucos momentos de concorrência
- **Sector complexo**
 - Perto de 550 entidades (Estado, municípios e privados) utilizando diversos modelos de governo



- **Instrumentos existentes em Portugal para proteger os cidadãos:**
 - No acesso físico aos serviços
 - No acesso económico aos serviços
 - À qualidade dos serviços
 - À qualidade da água para consumo
 - À informação sobre os serviços
 - À reclamação sobre os serviços
 - À participação nas decisões





O direito dos cidadãos no acesso físico aos serviços



Direitos dos consumidores dos serviços de águas e resíduos

- **O direito de acesso físico aos serviços:**
- Estratégia nacional de servir
 - 95% da população com abastecimento de água (*PEAASAR II, 2013*)
 - 90% da população com saneamento de águas residuais (*PEAASAR II, 2013*)
 - 100% da população com gestão de resíduos urbanos (*PERSU II, 2016*)
- Direito à prestação dos serviços de águas através de redes fixas a uma distância igual ou inferior a 20 metros (*Dec-Lei n.º 194/2009*)
- Direito à prestação dos serviços de resíduos a uma distância máxima a 100 ou 200 metros (urbanas ou rurais) (*Dec-Lei n.º 194/2009*)
- Garantia de fornecimento dos serviços de águas até 5 dias após a apresentação do pedido (*Dec-Lei n.º 194/2009*)
- Direito à continuidade do serviço, que só pode ser interrompido por motivos excepcionais (*Dec-Lei n.º 194/2009*)

O acesso à água como Direito Humano (Nações Unidas)



O direito cidadãos no acesso económico aos serviços



Direitos dos consumidores dos serviços de águas e resíduos

- **O direito de acesso económico aos serviços:**
- Estabelecimento de tarifas compatíveis com a capacidade económica das populações
- Criação de indicadores de acessibilidade económica (*Sistema de avaliação da qualidade de serviço 2ª geração*)
 $Ind = \text{Encargo médio familiar} / \text{Rendimento médio familiar} (<1\%)$
- Existência de tarifa volumétrica com escalões progressivos (*Recomendação IRAR n.º 1/2009*)
- Limitação dos serviços a cobrar autonomamente (*Recomendação IRAR n.º 1/2009*)
- Progressiva extinção da cobrança autónoma da contratação e da ligação (ramais de ligação) com inclusão nos custos gerais
- Existência de um tarifário social (*Recomendação IRAR n.º 1/2009*)
- Existência de tarifário familiar (*Recomendação IRAR n.º 1/2009*)
- Proibição da exigência de caução (*Decreto-Lei n.º 195/99, de 2 de Abril*)

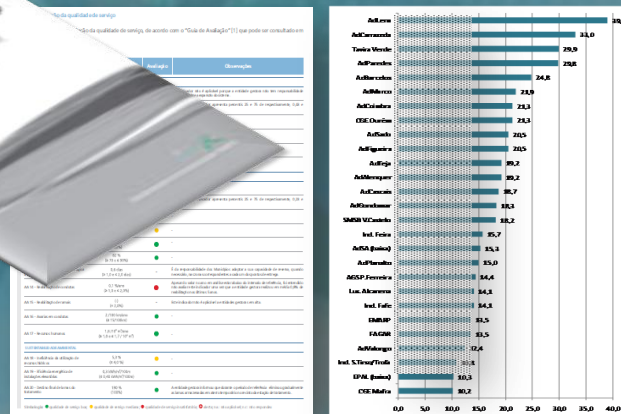
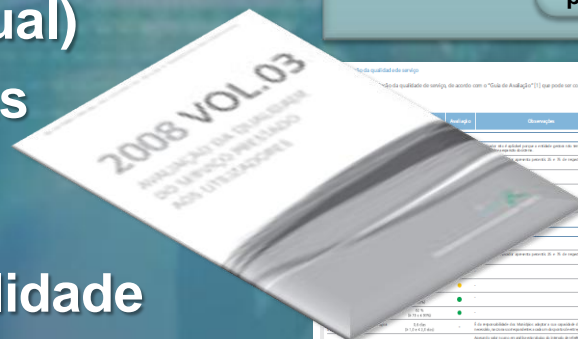
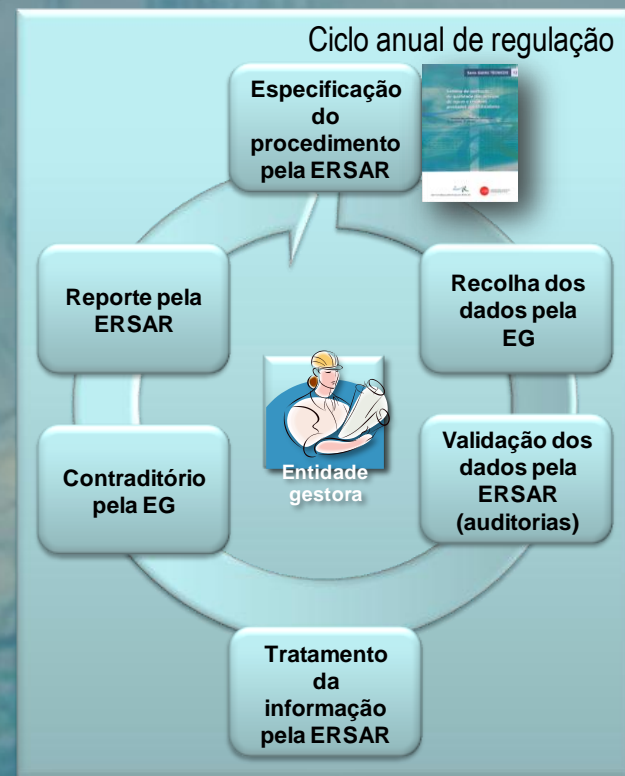


O direito dos cidadãos à qualidade dos serviços

Direitos dos consumidores dos serviços de águas e resíduos

O direito à qualidade dos serviços:

- Realização do ciclo anual regulatório
- Recolha e validação dos dados para o conjunto das entidades gestoras (com auditorias)
- Interpretação e reporte anual de:
 - resultados de cada entidade gestora (avaliação individual)
 - resultados do conjunto das entidades gestoras (benchmarking)
 - evolução temporal da qualidade
- Informação disponível e gratuita



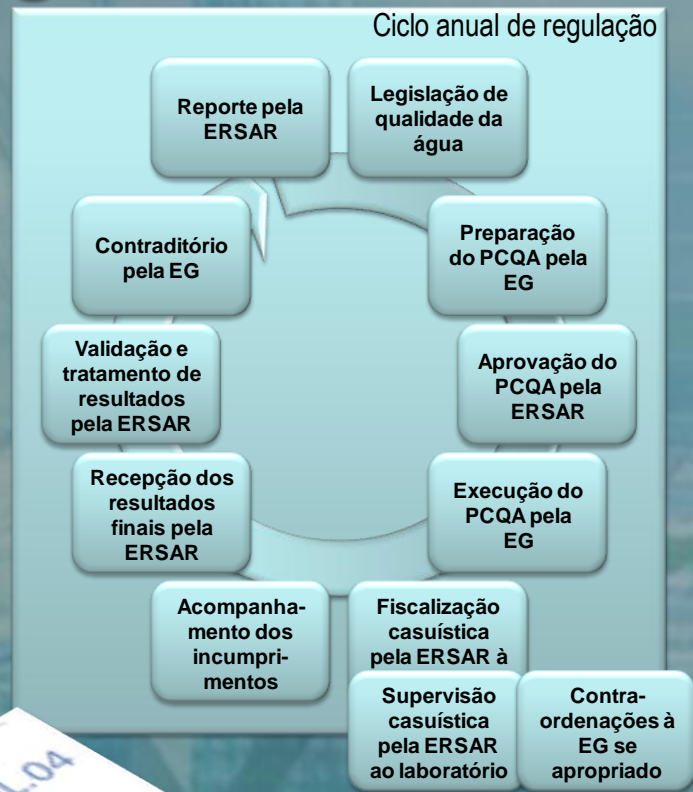


O direito dos cidadãos à qualidade da água para consumo

Direitos dos consumidores dos serviços de águas e resíduos

• O direito à qualidade da água para consumo:

- Realização do ciclo anual regulatório
- Aprovação dos programas de controlo da qualidade da água
- Fiscalização das entidades gestoras
- Fiscalização dos laboratórios
- Acompanhamento dos incumprimentos paramétricos
- Interpretação e reporte anual de:
 - resultados de cada entidade gestora (avaliação individual)
 - resultados do conjunto das entidades gestoras (benchmarking)
 - evolução temporal da qualidade
- Informação disponível e gratuita



Quilómetros cúbicos de água tratada	Controlado de qualidade	Controlado de salinidade	Controlado de temperatura	Total
Resumo de dados estatísticos	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Resumo de dados estatísticos	99,4%	98,9%	98,7%	99,0%
Resumo de dados estatísticos	99,4%	98,9%	98,7%	99,0%

% de pontos em cumprimento de valor por análise		% de pontos em cumprimento de valor por análise
Alentejo (L.1)	100,0%	100,0%
Aveiro (L.1)	100,0%	100,0%
Braga (L.1)	100,0%	100,0%
Burgos (L.1)	100,0%	100,0%
Castella e Leão (L.1)	100,0%	100,0%
Castella-La Mancha (L.1)	100,0%	100,0%
Cataluña (L.1)	100,0%	100,0%
Extremadura (L.1)	100,0%	100,0%
Galiza (L.1)	100,0%	100,0%
Madrid (L.1)	100,0%	100,0%
País Basco (L.1)	100,0%	100,0%
País Valencià (L.1)	100,0%	100,0%
Portugal (L.1)	100,0%	100,0%
Região de Murcia (L.1)	100,0%	100,0%
Valência (L.1)	100,0%	100,0%
Total	100,0%	100,0%



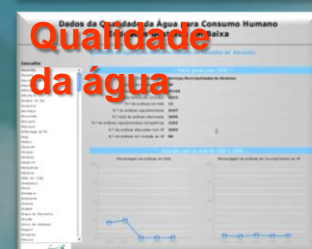
O direito dos cidadãos à informação sobre os serviços



Direitos dos consumidores dos serviços de águas e resíduos

O direito à informação sobre os serviços (a actuação da ERSAR):

- A ERSAR coordena e realiza a recolha e a divulgação da informação relativa ao sector.
- O consumidor passou a ter disponibilizada informação credível e de fácil interpretação:
 - Entidade prestadora dos serviços e suas características
 - Tarifários do prestador e comparação com as outras situações
 - Qualidade dos serviços do prestador e comparação com as outras situações
 - Qualidade da água para consumo humano do prestador e comparação com outras situações
- As reclamações sobre os serviços.
- Disponibilização de respostas a “perguntas mais frequentes” no sitio da ERSAR





Direitos dos consumidores dos serviços de águas e resíduos

- **O direito do consumidor à informação sobre os serviços (obrigações das entidades gestoras):**
 - Relativa à entidade que presta o serviço:
 - Estatutos e contratos sobre gestão do serviço (quando aplicável)
 - Instrumentos de prestação pública de contas (ex. Relatório e Contas ou documento equivalente)
 - Relativa às condições de prestação do serviço:
 - Condições contratuais
 - Regulamento de Serviço
 - Tarifário
 - Resultados da qualidade da água (quando aplicável)

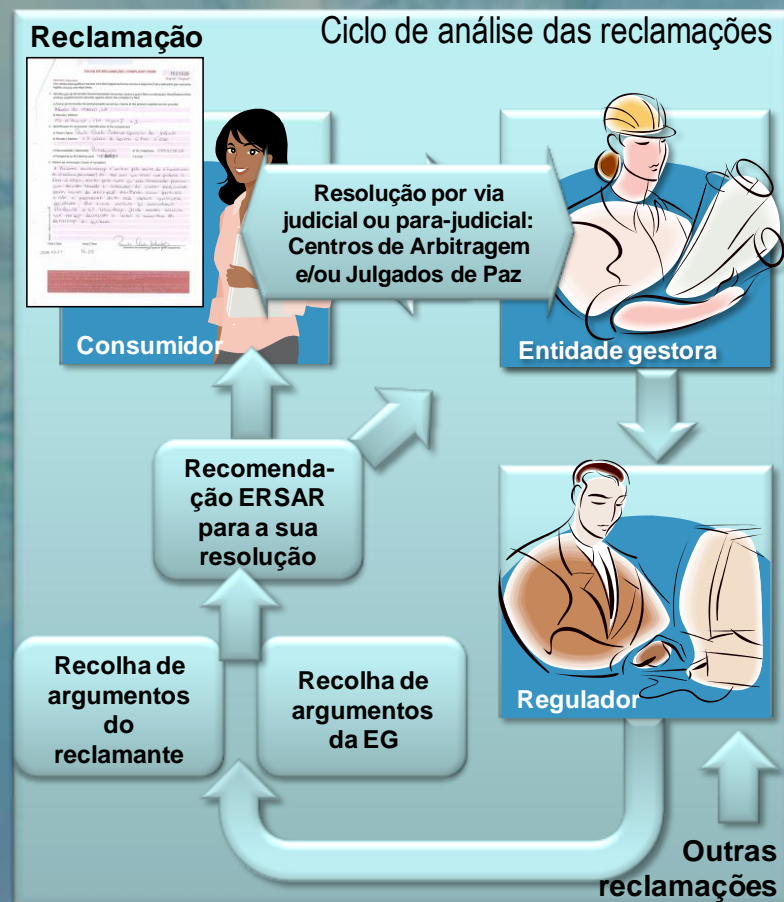
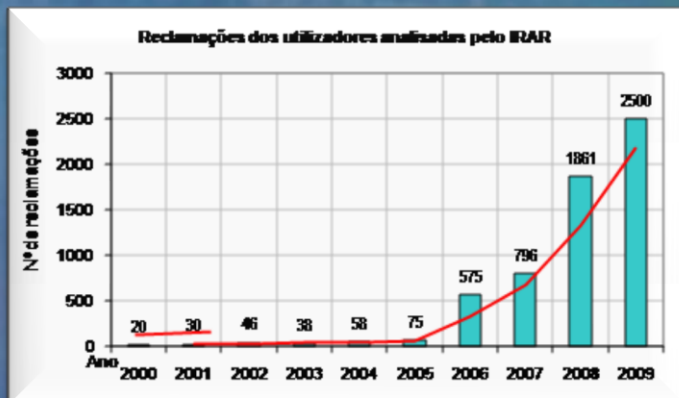


O direito dos cidadãos à reclamação sobre os serviços

Direitos dos consumidores dos serviços de águas e resíduos

• O direito à reclamação sobre os serviços:

- O consumidor tem direito a reclamar e ver a sua reclamação respondida adequada e atempadamente (22 dias úteis).
- O consumidor tem direito à intervenção independente do regulador.
- O consumidor tem direito à consulta permanente da situação através da Internet (RTIC)

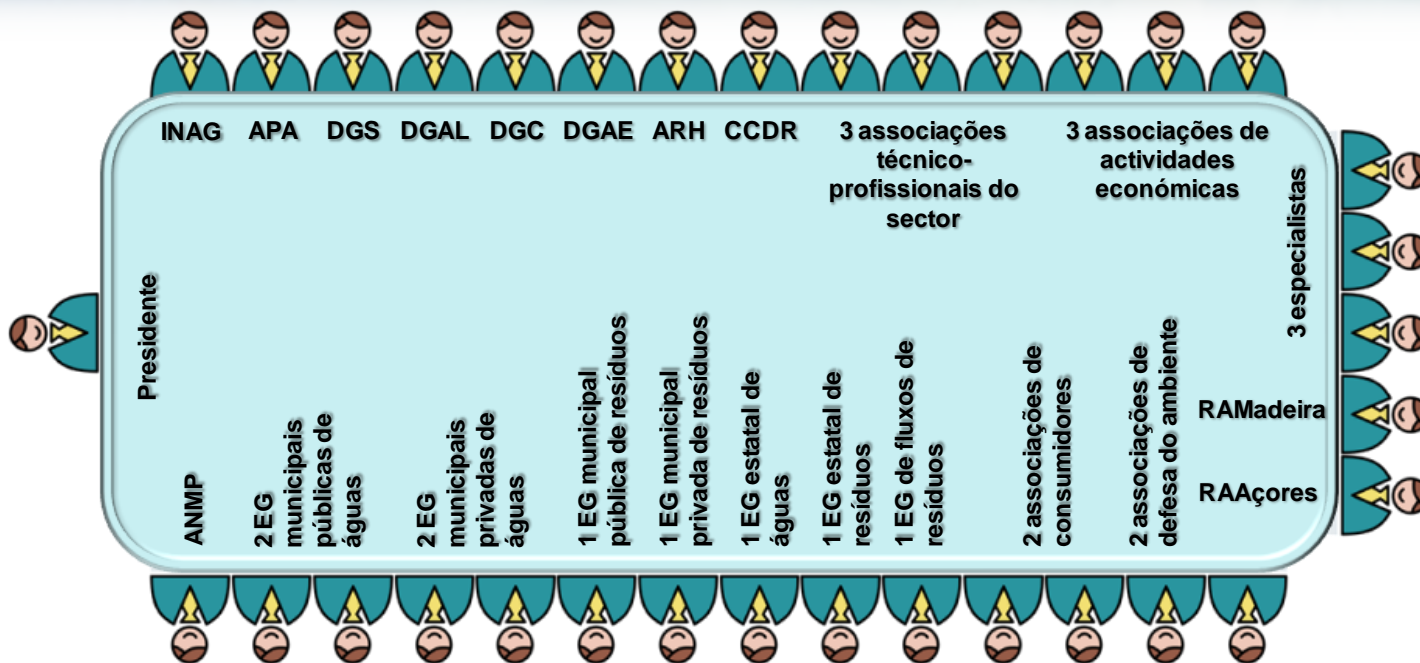




O direito à participação dos cidadãos nas decisões

Direitos dos consumidores dos serviços de águas e resíduos

- **O direito à participação nas decisões:**
 - Participação dos seus representantes no Conselho Consultivo, que reúne representantes de todos os agentes do sector (total de 34 conselheiros)
 - Promoção da estudos de opinião (ex. sondagens à percepção dos consumidores)

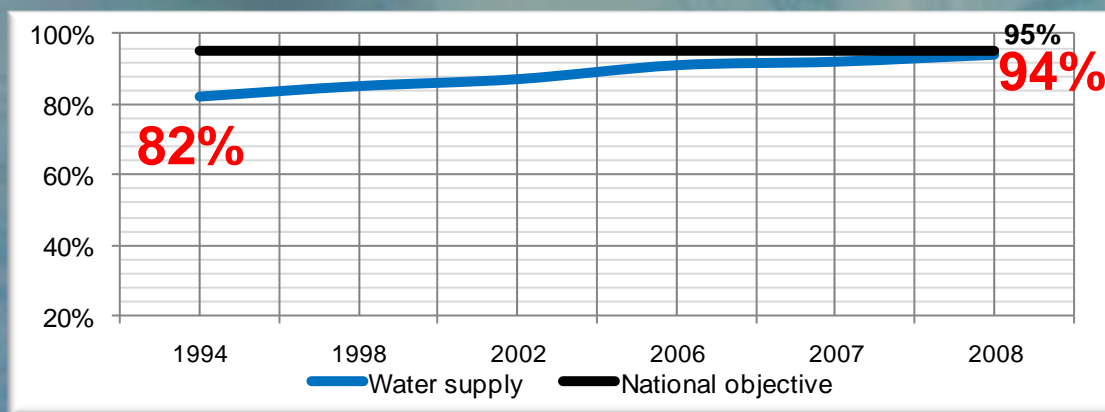
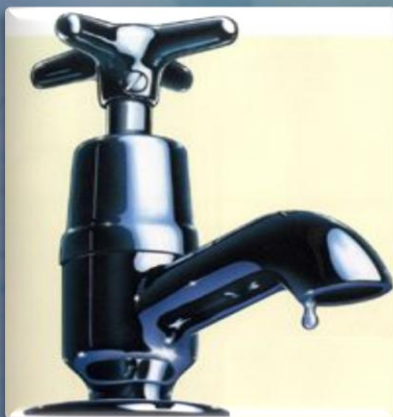




A situação dos serviços de águas e resíduos em Portugal

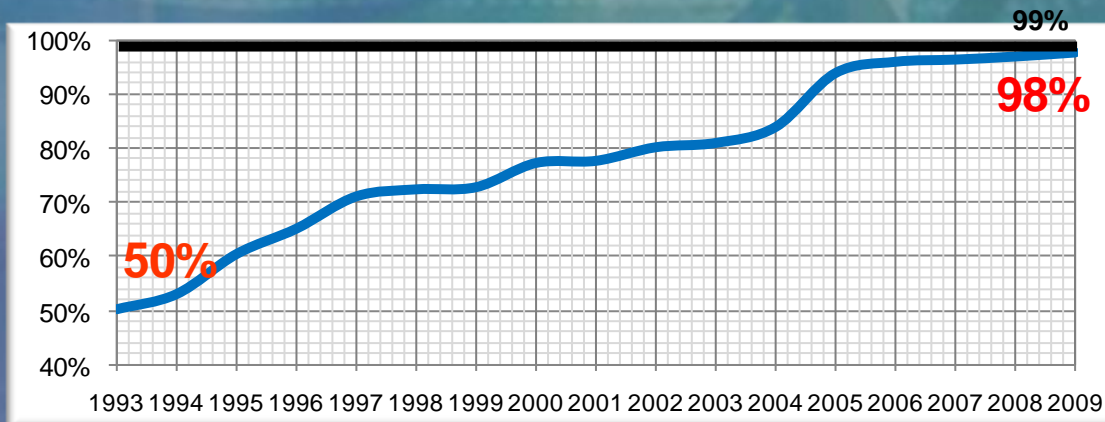
- A situação melhorou muito desde 1993**

- Evolução da população com abastecimento público (mais 1 200 000 habitantes servidos)



(95%)
↑
94%
↑
82%

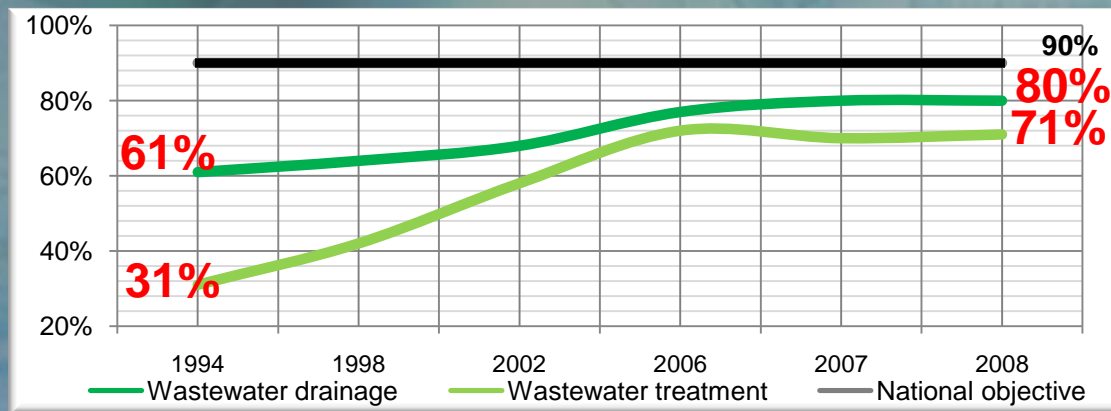
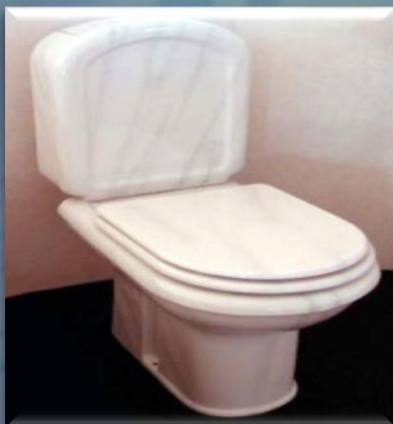
- Evolução da população com “água segura”



(99%)
↑
98%
↑
50%

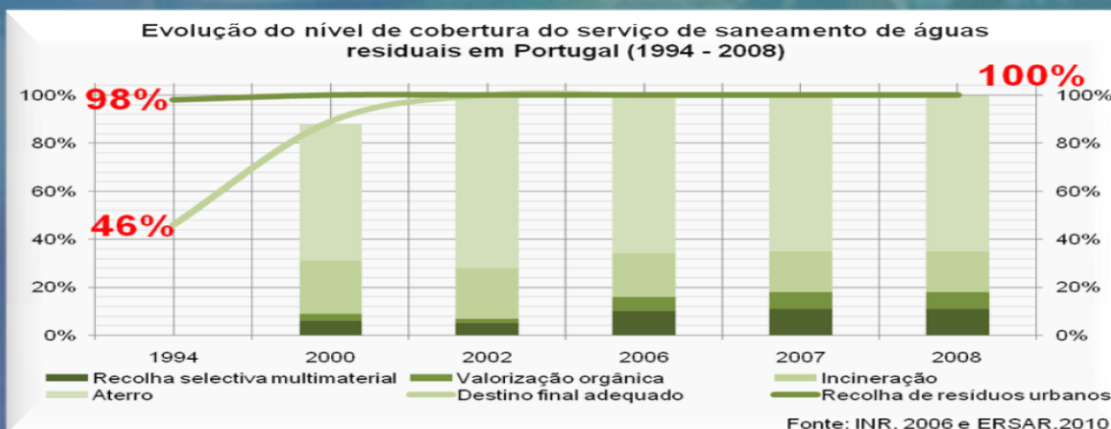
Contexto geral do sector

- Evolução da população com saneamento (c/tratamento) de águas residuais (mais 4 000 000 habitantes servidos)



(90%)
↑
71%
↑
31%

- Evolução da população com gestão de resíduos urbanos (mais 5 400 000 habitantes servidos)



(100%)
↑
100%
↑
46%

*A regulação como
instrumento para a melhoria
da eficiência e da eficácia
nos serviços públicos de
águas e resíduos*

VENCEDOR

Prémio Serviço ao Cidadão



PRÉMIO
BOAS PRÁTICAS
no sector público
Preço



Fim



Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos

Centro Empresarial Torres de Lisboa
Rua Tomás da Fonseca, Torre G – 8º
1600-209 LISBOA - PORTUGAL

www.ersar.pt
Tel.: +351 210 052 200
Fax: +351 210 052 259