

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

Audição do IRAR na Assembleia da República (Comissão de Assuntos Económicos, Inovação e Desenvolvimento Regional)



INSTITUTO REGULADOR DE ÁGUAS E RESÍDUOS

Centro Empresarial Torres de Lisboa
Rua Tomás da Fonseca, Torre G – 8º 1600-209 LISBOA
Telefone: 210 052 200 Fax: 210 052 229

Os serviços de águas e resíduos

- **Serviços de:**

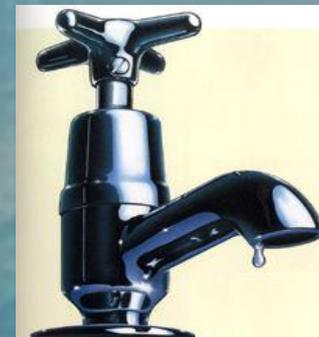
- Abastecimento público de água
- Saneamento de águas residuais urbanas
- Gestão de resíduos urbanos

- **Serviços públicos essenciais:**

- Ao bem-estar geral dos cidadãos
- À saúde pública
- Às actividades económicas
- À protecção do ambiente

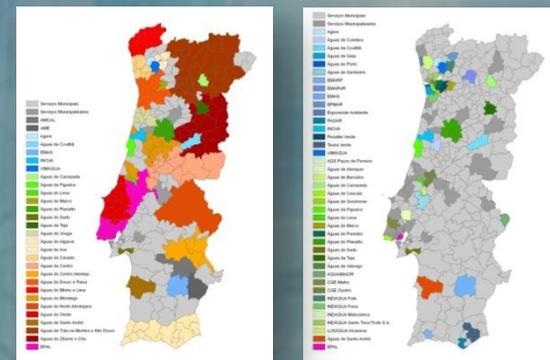
- **Princípios a que devem obedecer:**

- Universalidade de acesso e igualdade de tratamento
- Continuidade e qualidade de serviço
- Eficiência e equidade de preços

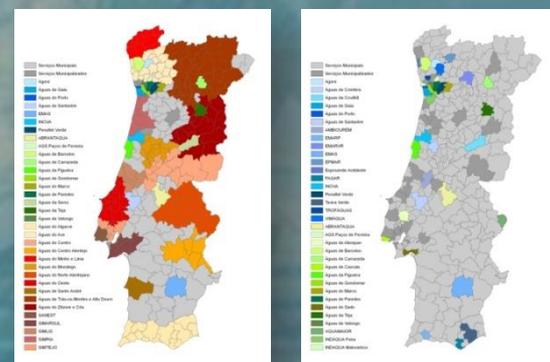


• Características do sector:

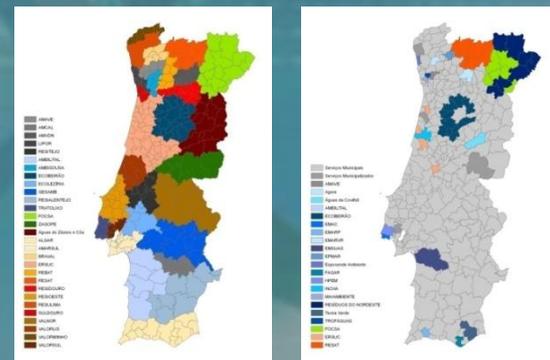
- Elevado número de entidades gestoras destes serviços (≈500)
- Grande diversidade em dimensão e capacidades técnica e financeira dessas entidades
- Diversidade de modelos de gestão, cuja titularidade pode ser:
 - Estatal (sistemas regionais em alta)
 - Municipal (sistemas locais ou regionais em baixa ou alta+baixa)



Serviços de água em alta e em baixa



Serviços de saneamento em alta e em baixa



Serviços de resíduos em alta e em baixa

• Tipologia das entidades e intervenção do IRAR:

Titularidade	Modelo de gestão	N.º	Regulação estrutural, económica e de qualidade de serviço *	Regulação da qualidade da água para consumo humano
Municipal (sistemas locais ou regionais em baixa ou alta + baixa)	Gestão directa	305	Não	Sim
	Gestão delegada (depois de 1998)	36+ 84	Não	Sim
	Gestão concessionada (depois de 1993)	29	Sim	Sim
Estatual (sistemas regionais em alta)	Gestão directa	0	NA	NA
	Gestão delegada (EPAL)	1	Não	Sim
	Gestão concessionada (depois de 1993)	33	Sim	Sim

* IRAR regula apenas 62 EG, ou seja $\approx 13\%$ do total, mas que representam a maioria da população

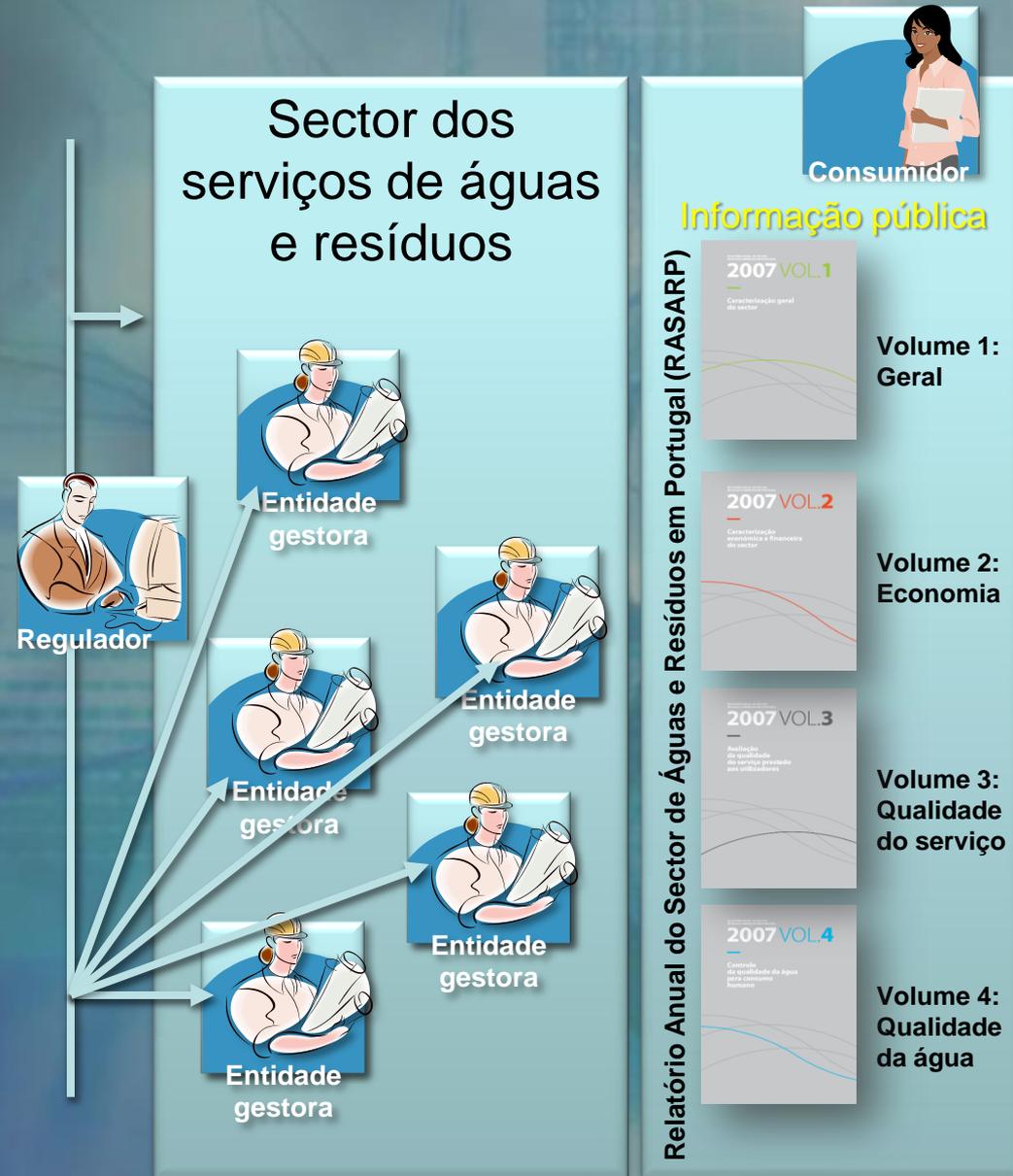
A regulação dos serviços de águas e resíduos

- **Quando um serviço público é um monopólio, há:**
 - Menor incentivo a um aumento contínuo da eficiência
 - Risco de menor qualidade de serviço e preços mais altos
 - Risco de prevalência das EG sobre os consumidores
- **Há conseqüentemente uma necessidade acrescida de regulação para:**
 - Proteger os interesses dos consumidores (ex. qualidade de serviço e preço)
 - Salvaguardar a sustentabilidade económica e financeira das entidades gestoras
 - Promover o desenvolvimento do sector
 - Promover a preservação dos recursos naturais e da qualidade ambiental



Modelo regulatório definido pelo IRAR em 2003:

- **Regulação estrutural do sector**
- **Regulação do comportamento das EG**
 - Económico
 - Qualidade de serviço
 - Qualidade da água
 - Interface com os consumidores
- **Apoio técnico às EG**



- **Objectivo da regulação económica:**
 - Promover a regulação de preços para garantir tarifas eficientes e socialmente aceitáveis
 - Assegurar a sustentabilidade económica e financeira das entidades gestoras
- **Reporte anual:**
 - RASARP – Volume 2





IRAR

Regulação da qualidade de serviço

Objectivo da regulação da qualidade de serviço:

- Sistema com 20 indicadores de qualidade de serviço
- Avaliação da qualidade de serviço aos consumidores
- Comparação das EG entre si para cada indicador, promovendo a eficiência e a qualidade de serviço

Reporte anual:

- RASARP – Volume 3



Regulador

Especificação do procedimento pelo IRAR
Janeiro



Reporte pelo IRAR
Outubro

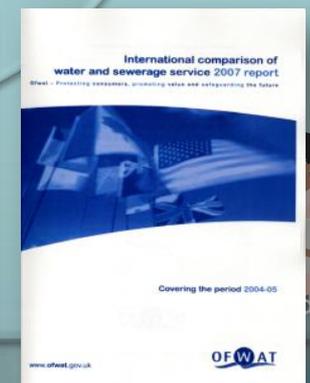
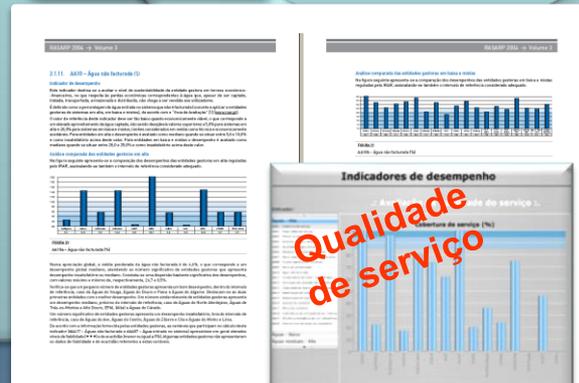
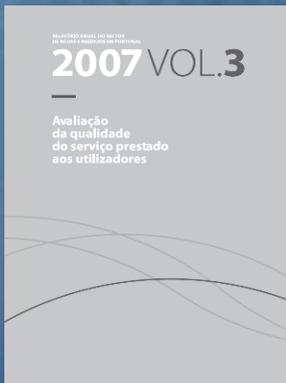


Entidade gestora

Recolha dos dados pela EG
Março

Validação dos dados pelo IRAR (auditorias)
Abril a Maio

Contraditório pela EG
Setembro





IRAR

Regulação da qualidade da água

Objectivo da regulação da qualidade da água:

- Avaliação da qualidade da água fornecida aos consumidores
- Comparação das EG entre si, promovendo a melhoria da qualidade da água

Reporte anual:

- RASARP – Volume 4



Regulador

Reporte pelo IRAR
Outubro

Especificação do procedimento pelo IRAR
Setembro

Legislação de qualidade da água, Recomendações IRAR, etc.

Contraditório pela EG
Agosto a Setembro

Preparação do PCQA pela EG
Setembro

Validação e tratamento de resultados pelo IRAR
Abril a Setembro



Entidade gestora

Aprovação do PCQA pelo IRAR
Outubro a Dezembro

Recepção dos resultados finais pelo IRAR
Março

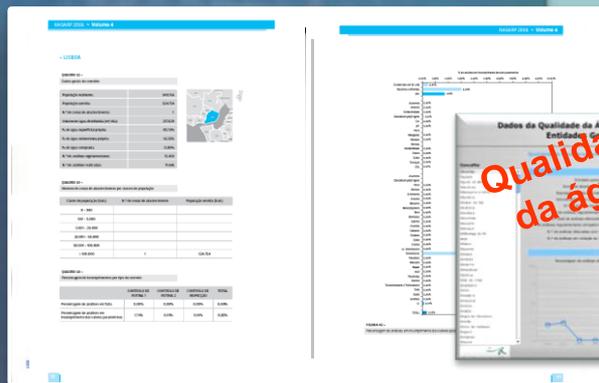
Execução do PCQA pela EG
Janeiro a Dezembro

Acompanha-

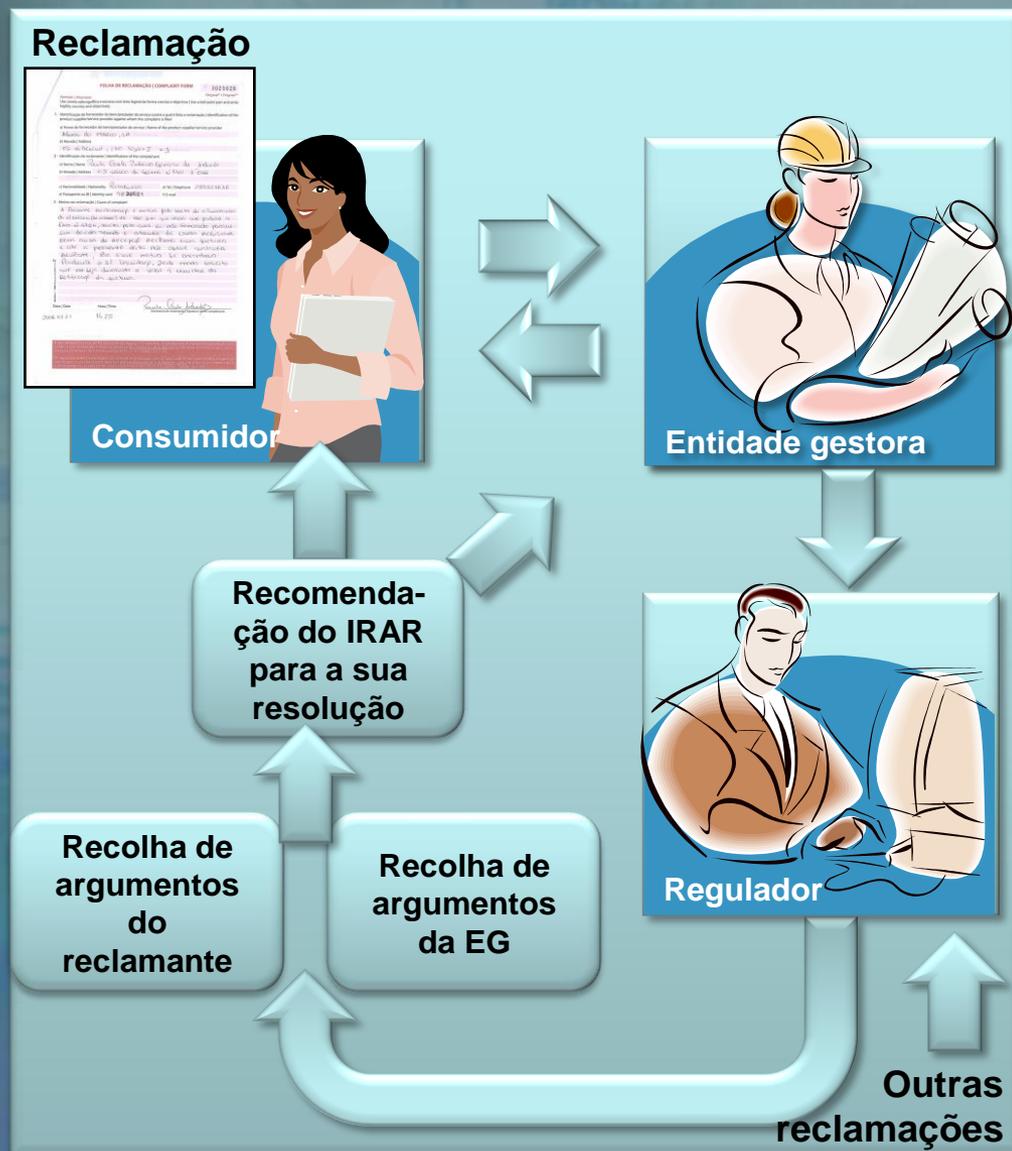
Fiscalização casuística pelo IRAR à

Supervisão casuística pelo IRAR ao laboratório

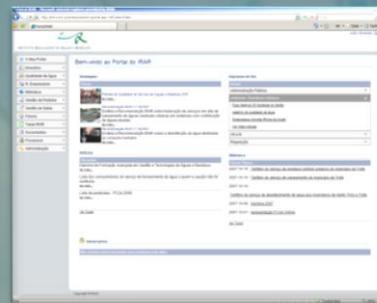
Contra-ordenações à EG se apropriado



- **Papel da regulação na gestão de conflitos entre consumidores e EG (reclamações):**
 - Monitorização das reclamações e sua resolução entre consumidores e EG
 - Contribuição para a sua resolução, quando necessário
 - Reporte estatístico semestral à DGC e anual no RASARP - Volume 1



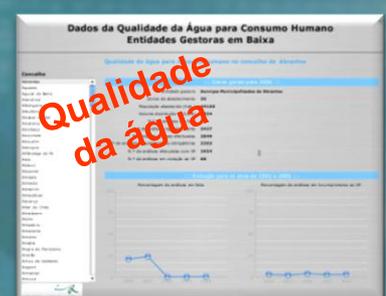
- O papel da regulação na elaboração e divulgação de informação ao público:
 - Criar e gerir um sistema de informação baseado na Web para recolha, validação, tratamento e divulgação de informação
 - Disponibilizar informação rigorosa e acessível a todos os intervenientes do sector
 - Garantir o acesso fácil para consumidores menos informados



Portal IRAR – Acesso profissional



Web site IRAR – Acesso livre



Aplicações interactivas fáceis de utilizar pelos consumidores



IRAR

Balanço de 6 anos de regulação

Em 2003 ...

Em 2009 ...

Regulação estrutural

... ainda não havia monitorização da estratégia do sector.
... ainda não havia monitorização contínua das EG no ciclo de vida.

... há monitorização anual da estratégia para o sector.
... há monitorização contínua das EG ao longo do seu ciclo de vida.

Regulação económica

... não eram reguladas as concessionárias municipais.
... eram reguladas todas as concessionárias multimunicipais.

... são reguladas todas as concessionárias municipais e multimunicipais.

Regulação da qualidade de serviço

... nenhuma entidade gestora era avaliada em termos de qualidade de serviço.

... todas as entidades gestoras concessionárias são avaliadas em termos de qualidade de serviço, com divulgação pública.

Regulação da qualidade da água

... apenas 81% da água era analisada e cumpria os valores paramétricos.

... 96% da água é analisada e cumpre os valores paramétricos.

Interface com os consumidores

... havia acompanhamento esporádico de menos de 100 reclamações por ano.

... há acompanhamento de perto de 2.000 reclamações por ano, com prazo médio de resolução de 15 dias.

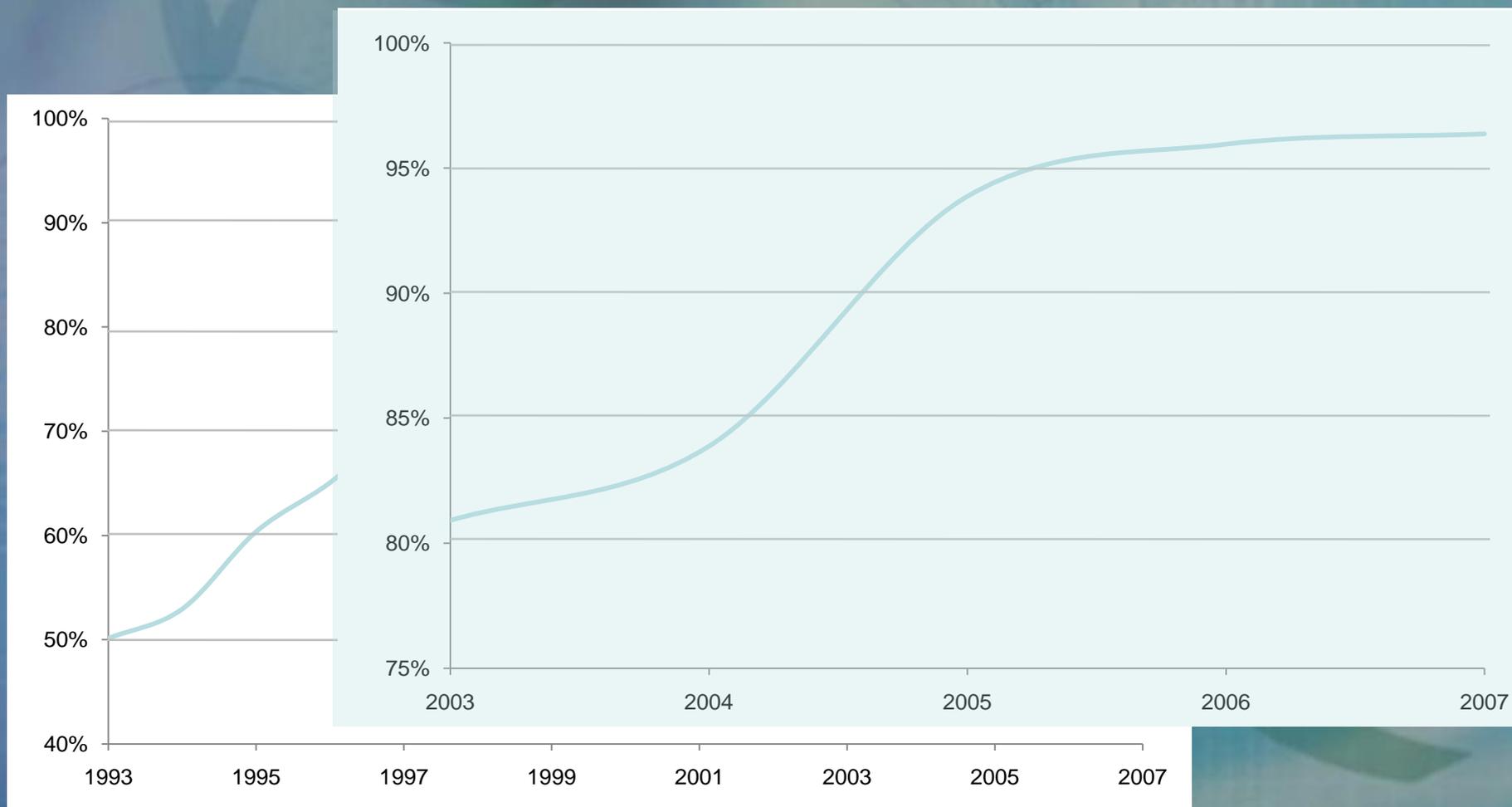
Informação pública

... não havia elaboração e divulgação de informação ao público (excepto qualidade da água).

... há contínua elaboração e divulgação regular de informação ao público.

Exemplo da qualidade da água

- A evolução da qualidade da água em Portugal tem evoluído de forma muito positiva



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

Fim



INSTITUTO REGULADOR DE ÁGUAS E RESÍDUOS

Centro Empresarial Torres de Lisboa
Rua Tomás da Fonseca, Torre G – 8º 1600-209 LISBOA
Telefone: 210 052 200 Fax: 210 052 229