



FUNCIONAMENTO E ATIVIDADE DE REGULAÇÃO E SUPERVISÃO DA ERSAR

Audição na Comissão de Ambiente,
Ordenamento do Território,
Descentralização, Poder Local e Habitação

ERSAR

ENTIDADE REGULADORA
DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS

*THE WATER AND WASTE SERVICES
REGULATION AUTHORITY*

Conselho de Administração da ERSAR

Assembleia da República, Lisboa, 18 de Outubro de 2016



ÍNDICE

1. RELATÓRIO DE FUNCIONAMENTO E ATIVIDADE DE REGULAÇÃO E SUPERVISÃO DE 2015	3
2. REGULAÇÃO	6
3. EVOLUÇÃO DO SETOR	10
3.1 Enquadramento estratégico	11
3.2 Modelos de gestão	12
3.3 Aspetos económico-financeiros	16
3.4 Qualidade de serviço	18
3.5 Qualidade da água	19
3.6 Análise de reclamações	20
4. PRINCIPAIS CONCLUSÕES	21
4.1 Alterações estruturais no setor	22
4.2 Perspetivas futuras	23
5. PRINCIPAIS DESAFIOS (Plano atividades 2017)	

1. Relatório de funcionamento e atividade de regulação e supervisão de 2015



1. Relatório



Compete ao Conselho de Administração da Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR):

- elaborar o relatório anual de regulação e supervisão, e relatório anual de atividades e contas nos termos do artigo 24.º dos Estatutos da ERSAR

Produzido pela primeira vez, com CA nomeado pelos requisitos da Lei-quadro das entidades administrativas independentes (Lei n.º 67/2013, de 28 de agosto)

Sujeito a parecer pelo Conselho Consultivo / Fiscal Único e submetido à Assembleia da República e Governo

2. Regulação



2. Regulação



Modelo de regulação:



2. Regulação



Instrumentos de divulgação da atividade da ERSAR:

- Sítio na internet: www.ersar.pt;
- Portal ERSAR: <http://portal.ersar.pt>;
- Aplicação para dispositivos móveis: App ERSAR
- Relatório Anual dos Serviços de Águas e Resíduos em Portugal (RASARP);
- Linha editorial da ERSAR;
- Plano de atividades e orçamento;
- Relatório de funcionamento e da atividade de regulação e supervisão;
- Folhetos e cadernos de sensibilização;
- Consultas públicas;
- Audiências com os órgãos de soberania;
- Reuniões com entidades do setor e outros interessados;
- Eventos do setor;
- Formação diversa às entidades do setor;
- Intervenções junto da comunicação social.

3. Evolução do setor



3. Evolução do setor

3.1 Enquadramento estratégico



Enquadramento estratégico do setor:

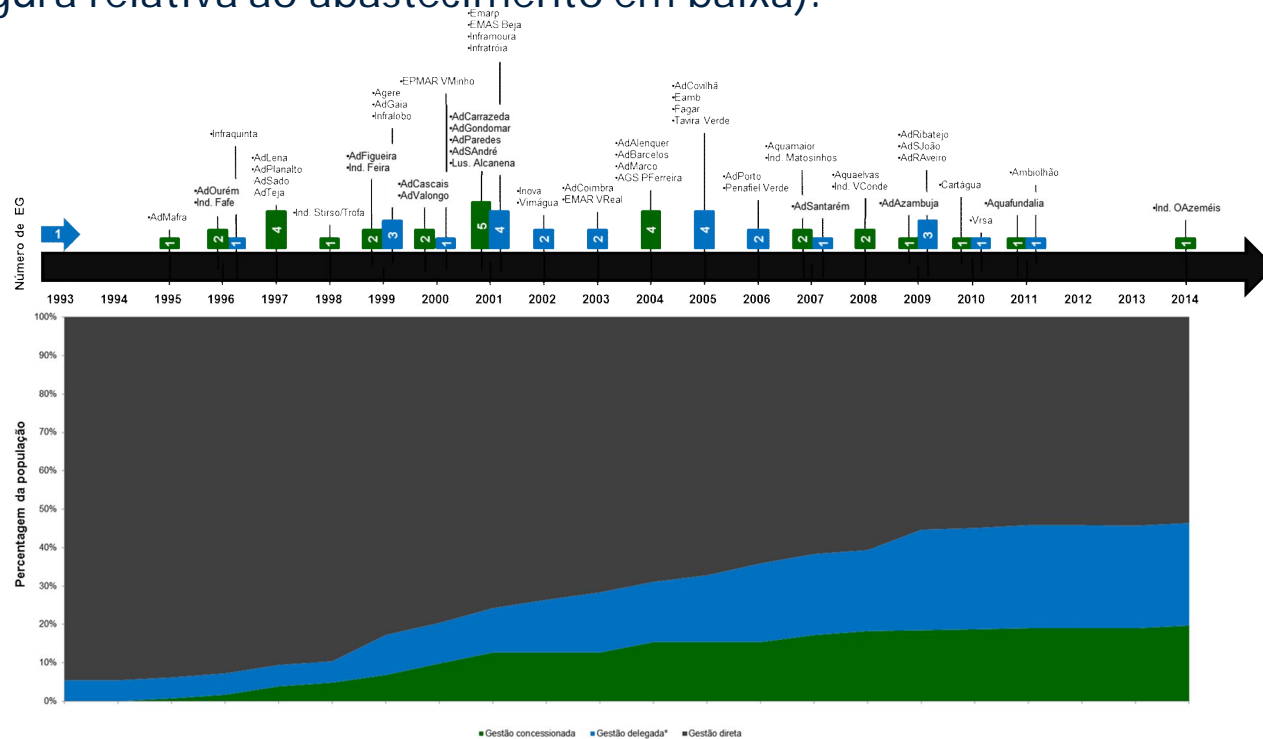
- **PENSAAR 2020**
 - Plano aprovado, em fase de implementação; ERSAR tem papel na monitorização
 - Foco na melhoria ao nível ambiental, na melhoria da qualidade do serviço e na gestão eficiente e sustentável dos recursos
- **PERSU 2020**
 - Plano aprovado, em fase de implementação; ERSAR tem papel na monitorização
 - Foco no cumprimento das metas comunitárias, na eficiência, na valorização dos resíduos como recursos e na criação de incentivos à aplicação do princípio da hierarquia dos resíduos e à redução da produção de resíduos
- **Compromisso para o Crescimento Verde**
 - Estratégia aprovada; ERSAR envolvida na monitorização
 - Foco na promoção da economia circular e na promoção de incentivos económicos para melhorar o desempenho ambiental
- **Alinhamento destas estratégias com as prioridades do novo quadro comunitário de apoio (PO SEUR)**

3. Evolução do setor

3.2 Modelos de gestão



Incremento gradual dos modelos de gestão empresariais nos serviços em baixa (figura relativa ao abastecimento em baixa):

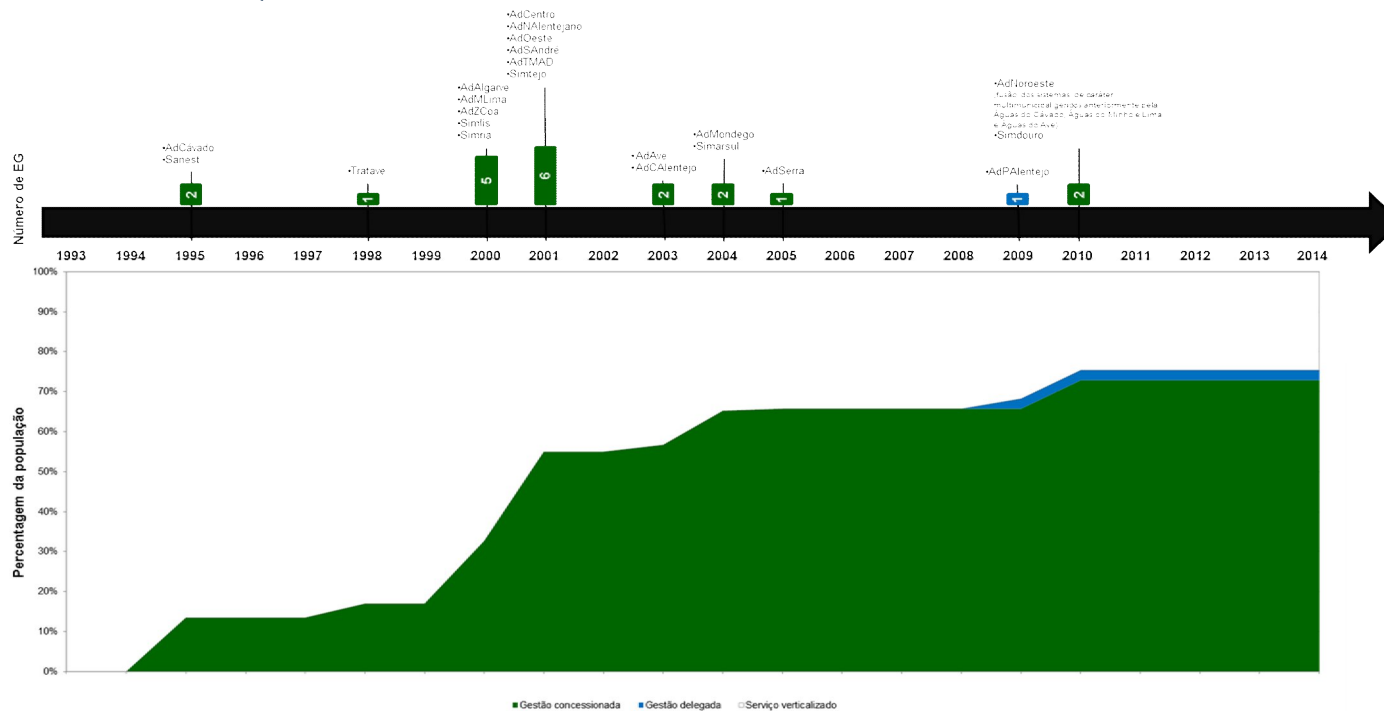


3. Evolução do setor

3.2 Modelos de gestão



Aparecimento de modelos de parceria nos serviços em alta (figura relativa ao saneamento em alta):

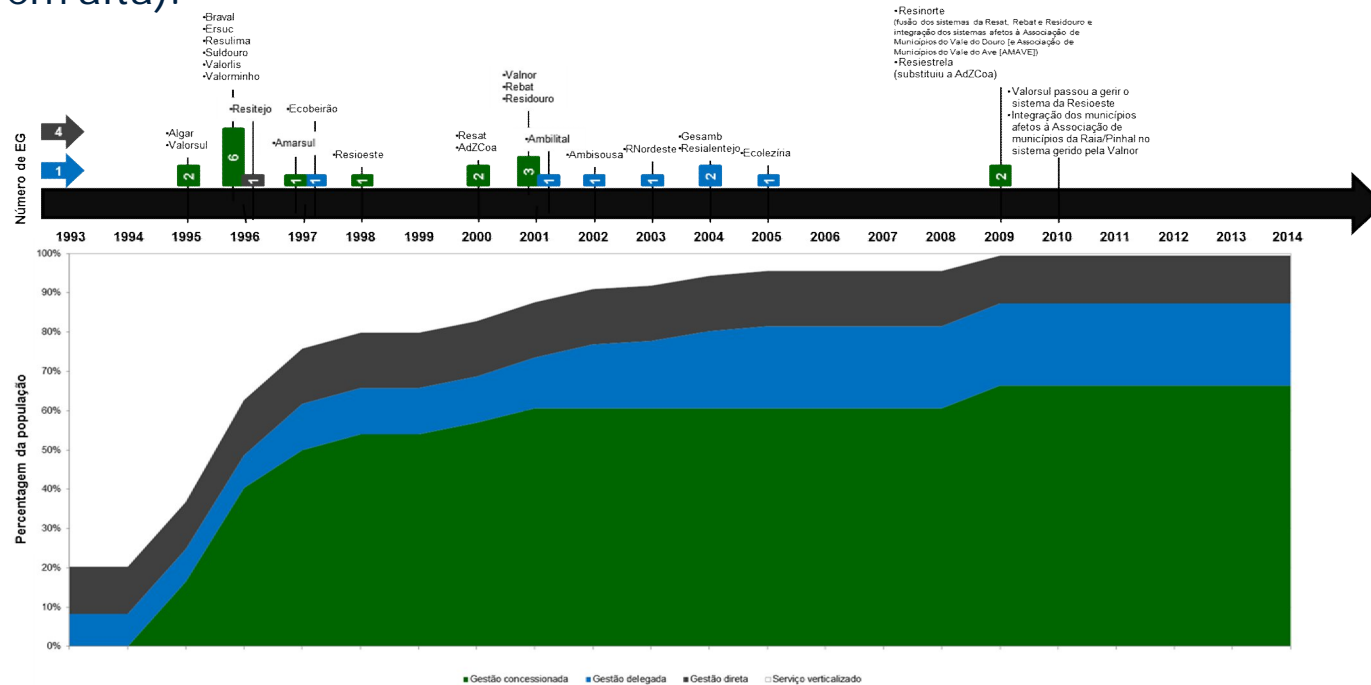


3. Evolução do setor

3.2 Modelos de gestão



Separação da cadeia de valor do serviço de gestão de resíduos e agregação em entidades supramunicipais do serviço em alta (figura relativa à gestão de resíduos em alta):

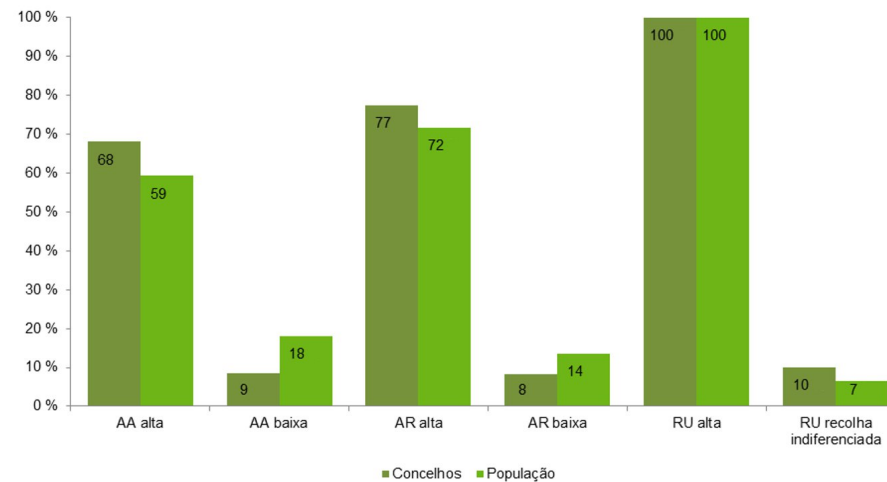


3. Evolução do setor

3.2 Modelos de gestão



Integração horizontal dos serviços nos serviços em alta, mas pode ainda ser fomentada nos serviços em baixa com vista a obter economias de escala:



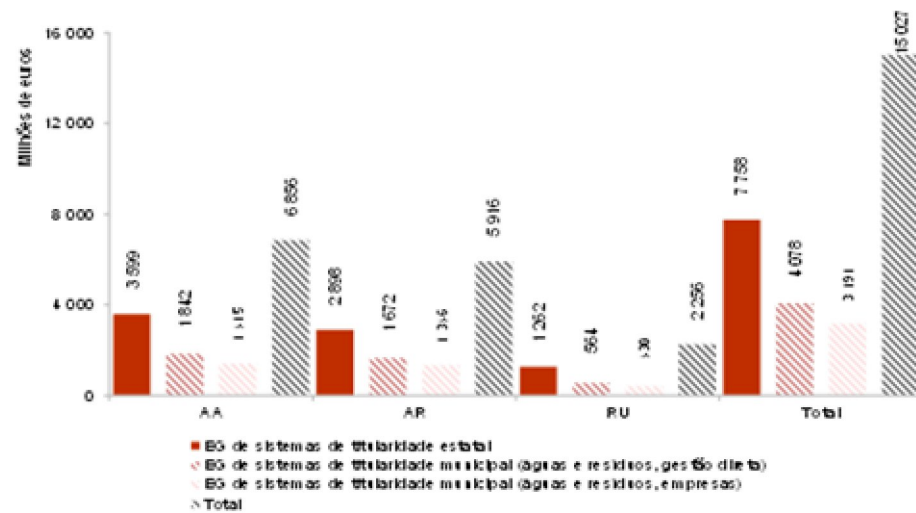
Percentagem de concelhos e de população de Portugal continental integrados em sistemas abrangendo mais de um concelho

3. Evolução do setor

3.3 Aspetos económico-financeiros



Investimento acumulado no setor de mais de 15 mil milhões de euros:



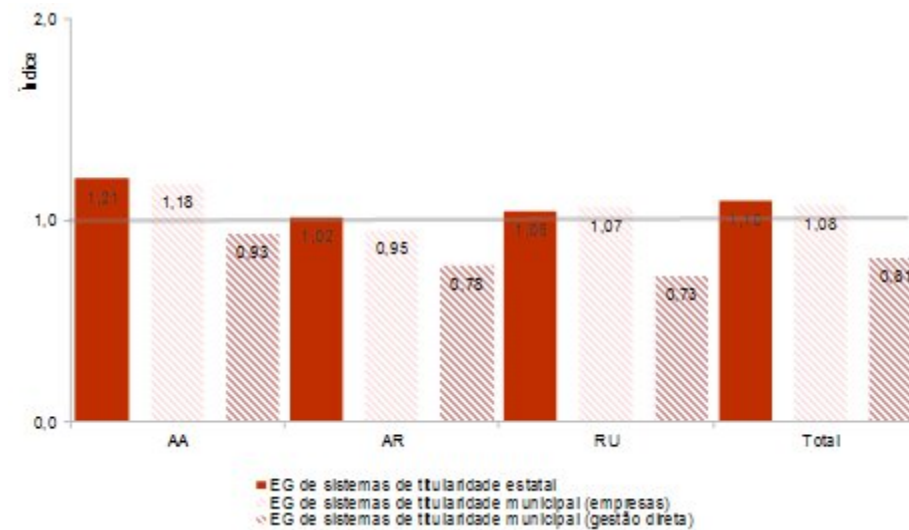
Investimento acumulado das entidades gestoras que prestam serviços de águas e resíduos em 2014

3. Evolução do setor

3.3 Aspectos económico-financeiros



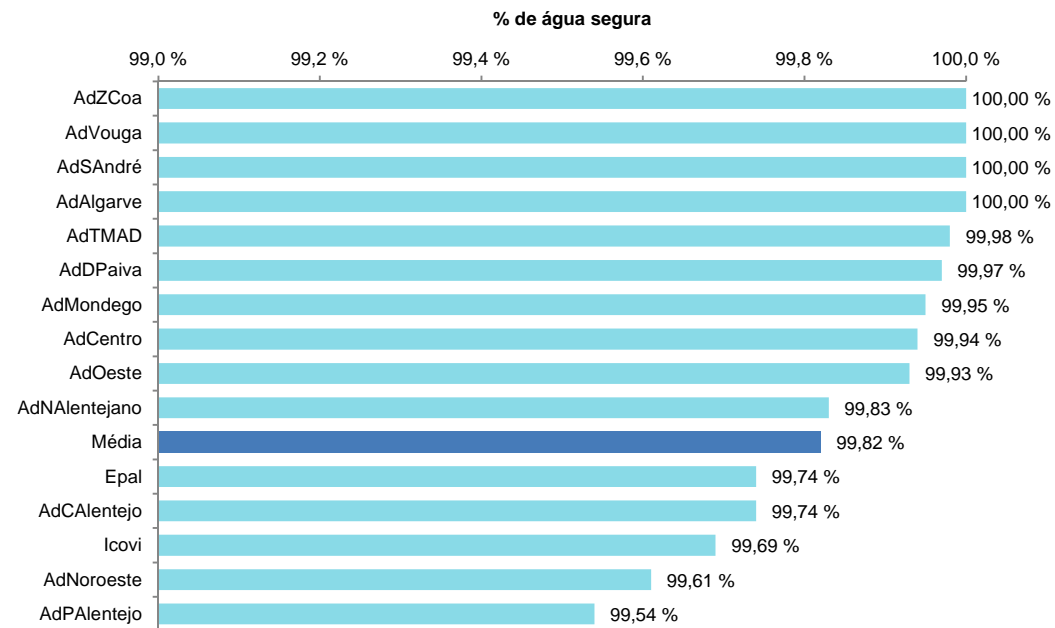
Cobertura de gastos ainda insuficiente nos sistemas de gestão direta e sobretudo nos serviços de saneamento e gestão de resíduos:



Cobertura de gastos totais das entidades gestoras que prestam serviços de águas e resíduos em 2014

3. Evolução do setor

3.5 Qualidade da água



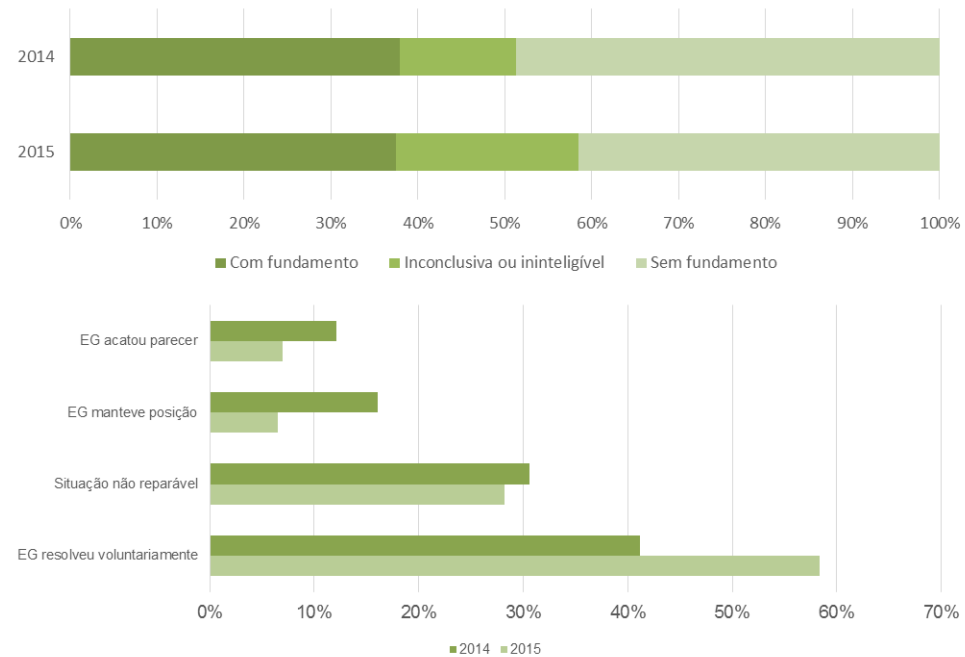
Análise comparada das 15 entidades gestoras em alta em 2014

3. Evolução do setor

3.6 Análise das reclamações



Aumento substancial das reclamações nas quais a EG resolveu voluntariamente o problema



Apreciação das reclamações recebidas na ERSAR e respetivo resultado (reclamações com análise concluída em 2014 e 2015)

3. Evolução do setor



- Implementação das estratégias para o setor encontra-se em curso
- Registou-se uma ligeira redução do número de entidades gestoras
- Evolução lenta em termos do conhecimento infraestrutural
- Evolução sustentável das tarifas em alta
- Mantém-se o cenário de heterogeneidade das tarifas em baixa, apesar da gradual melhoria
- Deficiente grau de recuperação de custos, em especial nos sistemas de gestão direta e no saneamento e nos resíduos
- Melhoria gradual da qualidade do serviço e da proporção de avaliações positivas
- Evolução estável do número de reclamações dos consumidores e aumento substancial das reclamações nas quais a EG resolveu voluntariamente o problema

3. Evolução do setor

3.1 Qualidade da água



- Água de excelente qualidade na esmagadora maioria dos concelhos do país
- Valor do indicador "água segura" registou nos últimos anos uma evolução positiva sustentada situando-se muito perto do objetivo de 99% (98,41%)
- Este sucesso resulta da adequada implementação dos PCQA em todos os concelhos de Portugal Continental
- Piores resultados registam-se no interior do país que tem ainda carências ao nível dos recursos humanos, técnicos e financeiros
- Redução gradual do número de pequenas zonas de abastecimento, o que tem permitido maior eficiência no controlo da qualidade da água
- Abastecimento por fontanários continua a registar proporcionalmente muito mais incumprimentos

4. A atividade da ERSAR em 2015



4. A atividade da ERSAR em 2015

4.1 Auto avaliação



Principais resultados

- Taxa de realização dos indicadores da ERSAR de 99,25%

Parâmetros	Resultado do Parâmetro	Taxa de Realização Global
Eficácia	48,21%	99,25%
Eficiência	23,40%	
Qualidade	27,64%	

4. A atividade da ERSAR em 2015

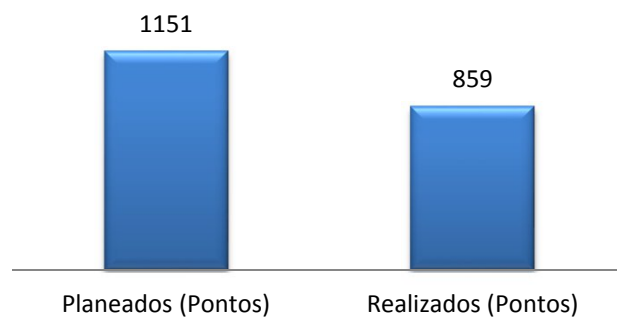
4.1 Auto avaliação



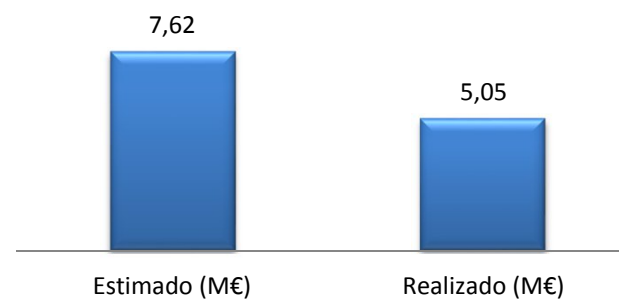
Principais resultados

- Desempenho relevante na utilização de recursos humanos e financeiros abaixo do planeado

Recursos Humanos



Recursos Financeiros



EXECUÇÃO ORÇAMENTAL



1. Despesas Pagas

- Total de pagamentos no montante de 5.051 mil euros;
- Valor substancialmente inferior ao orçamentado (7.620 mil euros) por força das normas e regras constantes da legislação em vigor e aplicáveis a esta Entidade Reguladora e, ainda, por força da ausência de recrutamento de novos trabalhadores para completar o mapa de pessoal da ERSAR.

2. Receitas Cobradas

- Total de cobranças líquidas de 6.236 mil euros.

3. Saldo de Gerência acumulado final 2015

- 11.626 mil euros;
- Resultante das receitas cobradas – despesas pagas + saldo de gerência acumulado até final de 2014 (10.441 mil euros).

4. Principais conclusões



4. Principais conclusões

4.1 Alterações estruturais no setor



O setor dos serviços de águas e resíduos registou em 2015 significativas alterações em termos da sua organização, com impacto na atividade da ERSAR:

Alterações mais relevantes no setor

- Conclusão do processo de concentração de sistemas multimunicipais de abastecimento e saneamento – fusão em 5 grandes sistemas
- Concretização de processos de verticalização (Parceria do Noroeste)
- Análise da possibilidade de desenvolvimento de processos de agregação de sistemas em baixa
- Consolidação do processo de privatização da Empresa Geral de Fomento

Envolvimento da ERSAR

- Emissão de parecer sobre o processo de fusão
- Emissão de parecer sobre o processo de verticalização
- Estudo sobre possíveis soluções de agregação
- Desenvolvimento do modelo de regulação económica

4. Principais conclusões

4.2 Perspetivas futuras



Estas alterações trazem novos desafios para o setor, através dos seguintes objetivos:

- Melhorar a organização e o relacionamento entre as entidades do setor
- Obter ganhos de eficiência através de maior escala
- Obter maior capacidade de investimento e melhorias na gestão dos serviços

e também para a ERSAR...

- Maior envolvimento no estudo das melhores soluções para o setor
- Desenvolvimento do modelo de regulação económica
- Adaptação de novos procedimentos e regras para o setor
- Realinhamento das prioridades da sua atuação

4. Principais conclusões

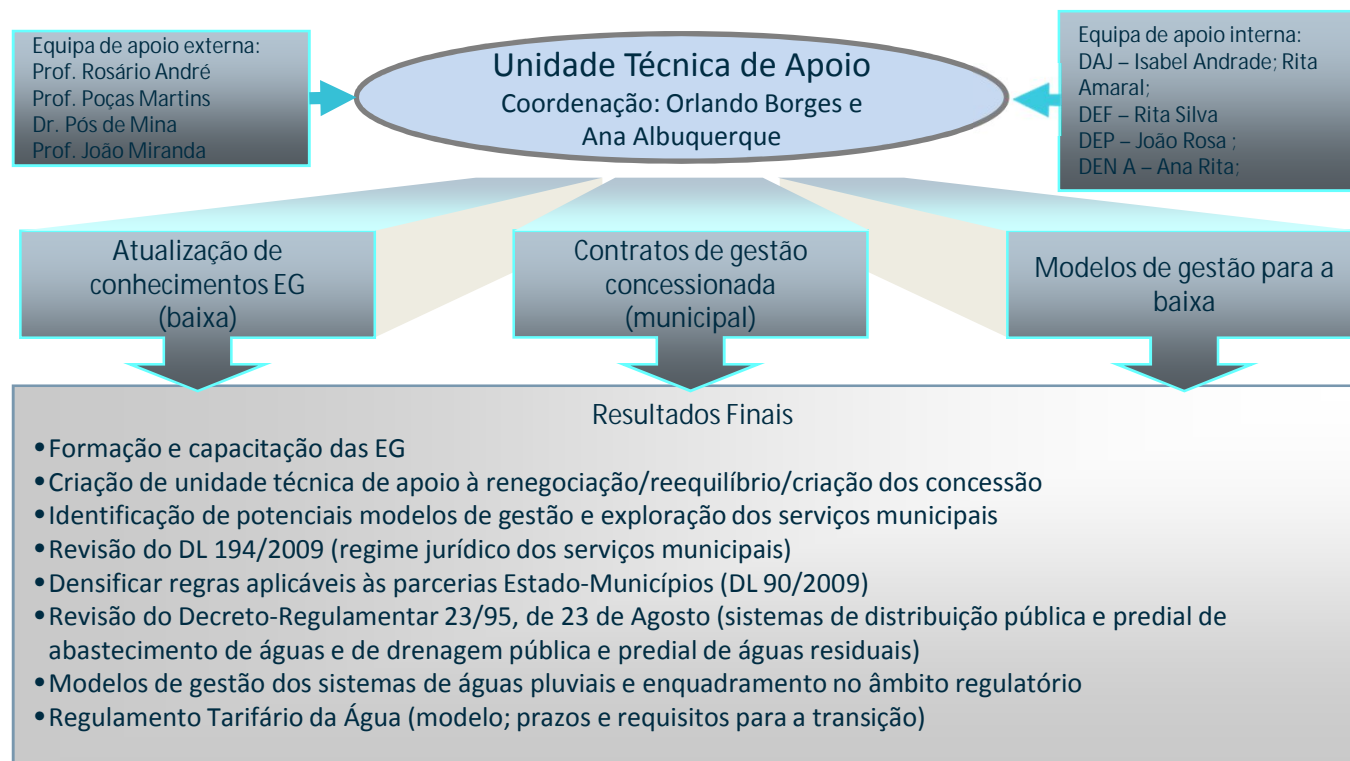
4.2 Perspetivas futuras




Principais desafios

- Implementação do modelo de regulação económica e criação de incentivos à obtenção de ganhos de eficiência
- Definição de procedimentos mais adequados ao reporte de informação das EG e análise mais expedita da informação pela ERSAR
- Elaboração e aprovação de diversos regulamentos com eficácia externa (Qualidade de serviço, Relações comerciais, Procedimentos regulatórios)
- Contribuição para a definição de modelos de organização do setor que promovam maior eficiência na gestão dos serviços
- Promoção da melhoria da articulação da ERSAR e do setor de serviços de águas e resíduos com os outros setores relevantes

UNIDADE TÉCNICA





PRINCIPAIS DESAFIOS

Plano Atividades 2017

Audição na Comissão de Ambiente,
Ordenamento do Território,
Descentralização, Poder Local e Habitação

ERSAR

ENTIDADE REGULADORA
DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS

*THE WATER AND WASTE SERVICES
REGULATION AUTHORITY*

Conselho de Administração da ERSAR

Assembleia da República, Lisboa, 18 de Outubro de 2016

5. ESTRUTURA



5.1. PRINCIPAIS DESAFIOS

5.2. PRINCIPAIS ATIVIDADES

5.3. ORÇAMENTO

5.1. PRINCIPAIS DESAFIOS



- Reforço da capacidade operativa da ERSAR, com a redefinição da sua estrutura organizativa e do reforço dos recursos humanos.
- Reforçar os mecanismos de contacto com o cidadão, e promover a aproximação aos consumidores dos setores regulados
- Consolidação do universo das entidades reguladas (60-400) promovendo o aumento da eficiência, através de ganhos de escala e melhorias ao nível da gestão operacional
- Melhorar a sustentabilidade infraestrutural do setor, garantindo uma adequada renovação e reabilitação dos ativos
- Novo regime jurídico sancionatório dos serviços de águas e resíduos – essencial para o desempenho cabal das funções do regulador

5.1. PRINCIPAIS DESAFIOS



- Aprofundamento do modelo de regulação, dos instrumentos de gestão interna e dos instrumentos de intervenção regulatória, devidas às profundas alterações legais e estruturais do setor
- Consolidação da segunda geração do sistema de avaliação da qualidade de serviço
- Melhorar o desempenho ambiental e assegurar o cumprimento das normas nacionais e comunitárias
- Assegurar a fiabilidade da informação do setor que permita a monitorização da implementação das estratégias

5.2. PRINCIPAIS ATIVIDADES

5.2. PRINCIPAIS ATIVIDADES

- ORGANIZAÇÃO E REGULAMENTAÇÃO DO SETOR



- Monitorização, acompanhamento e reporte da implementação dos Planos Estratégicos dos setores
- Contribuição para a revisão legislativa de diversos diplomas:
 - Regime dos serviços municipais
 - Regime dos serviços multimunicipais
 - Novo regime jurídico sancionatório dos serviços de águas e resíduos
 - Decreto regulamentar n.º 23/95
 - Regime da qualidade da água para consumo humano
- Elaboração de regulamentos com eficácia externa: procedimentos regulatórios, qualidade de serviço, tarifário dos serviços de águas, relações comerciais
- Elaboração de recomendações ERSAR de carácter técnico

5.2. PRINCIPAIS ATIVIDADES

- INFORMAÇÃO E CAPACITAÇÃO DO SETOR.



- Entrada em funcionamento do novo website da ERSAR (mais focado no utilizador dos serviços) e melhoria nos sistema de informação (Portal ERSAR) com vista à otimização da recolha, validação e disponibilização de informação
- Melhoria dos meios de prestação da informação aos utilizadores (novo sítio)
- Realização de ações de sensibilização e capacitação para as EG:
 - Indicadores da avaliação da qualidade do serviço, gestão patrimonial de infraestruturas, cadastro e regulação económica
- Elaboração de publicações diversas:
 - Guia técnico sobre implementação de processos de gestão patrimonial de infraestruturas
 - Boas práticas na implementação do direito humano à água e saneamento
- Desenvolvimento de estudos diversos:
 - Tomada de medidas sociais no setor das águas
 - Tipificação de custos de referência
 - Sinergias na integração da recolha seletiva e indiferenciada

5.2. PRINCIPAIS ATIVIDADES

- REGULAÇÃO LEGAL E CONTRATUAL



- Estudo de um novo modelo para as concessões municipais
- Verificação do cumprimento contratual, nomeadamente através da realização de auditorias
- Emissão de pareceres sobre os contratos atinentes aos diversos modelos de gestão e respetivas peças pré-contratuais
- Análise de projetos de engenharia das EG multimunicipais e dos respetivos relatórios semestrais
- Emissão de parecer sobre os regulamentos de serviço
- Fiscalização do cumprimento das normas legais
- Definição de metodologias para monitorização do grau de desenvolvimento dos planos de gestão patrimonial de infraestruturas pelas EG

5.2. PRINCIPAIS ATIVIDADES

- REGULAÇÃO ECONÓMICA



- Ações preparatórias para a implementação do Regulamento tarifário dos serviços de águas com emissão de documentos complementares para definição do sistema de custeio regulatório
- Formação para Revisores Oficiais de Contas das EG de sistemas municipais com vista à certificação de contas reguladas
- Elaboração de um guia técnico de indicadores para avaliação económico-financeira dos serviços de águas e resíduos (transita de 2016)
- Implementação da metodologia de reporte e tratamento de informação com vista à sistematização do ciclo de regulação económica dos sistemas de titularidade estatal (transita de 2016)

5.2. PRINCIPAIS ATIVIDADES

- REGULAÇÃO DA QUALIDADE DA ÁGUA



- Coordenação da aplicação do regime legal do controlo da qualidade da água destinada ao consumo humano
- Fiscalizações às EG
- Acompanhamento da implementação do Decreto-Lei n.º 23/2016, de 3 de junho, que transpõe a Diretiva 2013/51/EURATOM
- Promoção da implementação de metodologias de gestão e avaliação do risco em sistemas de abastecimento de água
- Acompanhamento do esquema de aprovação dos produtos em contacto com a água

5.2. PRINCIPAIS ATIVIDADES

-REGULAÇÃO DA INTERFACE COM OS UTILIZADORES



- Apoio técnico e humano aos centros de arbitragem institucionalizada existentes, nomeadamente através de protocolos e ações de formação
- Análise e resposta individualizada às reclamações dos utilizadores dos serviços
- Identificação de oportunidades de melhoria nos processos de análise de pedidos de esclarecimento e de reclamações
- Adesão e apoio à Plataforma Única do Consumidor (PUC), em colaboração com a Direção-Geral do Consumidor e com as restantes entidades reguladoras dos serviços públicos essenciais (ANACOM e ERSE)
- Novo website da ERSAR com informação atualizada e relevante para o exercício dos direitos dos utilizadores dos serviços de águas e resíduos

5.2. PRINCIPAIS ATIVIDADES

-OUTRAS ATIVIDADES



- Atividades de articulação com o exterior:
 - Relacionamento com outras entidades nacionais e internacionais (protocolos de cooperação) ADENE, ANQUIPE, LNEC, IST, UNL, PPA
 - Reforço dos mecanismos de cooperação e estabelecimento de protocolos com reguladores no contexto dos PALOP
 - Participação em diversas redes internacionais de reguladores (WAREG, IWA, OCDE, UNECE e Bureau do Protocolo Água e Saúde)
 - Produção e apresentação de comunicações em eventos nacionais e internacionais

5.3. ORÇAMENTO

5.3. ORÇAMENTO

- DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS



Demonstração de Resultados por Natureza Previsional em 31.12.2017

		Un: Euro
RENDIMENTOS E GASTOS		2017
8,8 M €	Taxas de Regulação	6 975 615
	Taxas de Autoridade Competente	1 842 131
	Juros de Regulação	2 000
	Juros de Autoridade Competente	2 000
	Contraordenações	20 000
	Subsídios à exploração	826 865
	Fornecimento e serviços externos	-3 556 010
	Gastos com pessoal	-5 275 224
	Imparidade de dívidas a receber (perdas/reversões)	
	Outros Rendimentos e Ganhos	18 335
	Outros Gastos e Perdas	-301 040
	Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos	554 672
	Gastos/Reversões de depreciação e amortização	-176 432
	Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)	378 240
Juros e rendimentos similares obtidos	5 500	
Juros e gastos similares suportados	-500	
Resultado Líquido do Exercício		383 240

Nova portaria
1,573M€

Valor a receber de
fundos comunitários em
2017 se candidaturas
aprovadas na totalidade

Nota: Versão carecendo ainda de parecer do Conselho Consultivo da ERSAR nos termos do n.º 2 do artigo 35.º da Lei n.º 10/2014, de 6 de março



ENTIDADE REGULADORA
DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS
*THE WATER AND WASTE SERVICES
REGULATION AUTHORITY*

OBRIGADA!

geral@ersar.pt; www.ersar.pt