

- **Monitorização legal e contratual das entidades ao longo do seu ciclo de vida**
  - Processos de concurso e contratualização
  - Cumprimento legal e contratual
  - Modificação dos contratos
  - Reconfigurações e fusões de sistemas
  - Resolução dos contratos
  - Conciliação das partes



- **Regulação económica dos serviços estatais geridos por contrato (concessões multimunicipais):**

- Promoção da regulação de preços para garantir tarifas eficientes e socialmente aceitáveis
- Promoção da sustentabilidade económica e financeira das entidades gestoras
- **Regulação “directa” da tarifa** (mecanismo de avaliação)



- **Regulação económica dos serviços municipais geridos por contrato (concessões, delegações e parcerias)**
  - Promoção da regulação de preços para garantir tarifas eficientes e socialmente aceitáveis
  - Promoção da sustentabilidade económica e financeira das entidades gestoras
  - **Regulação da tarifa “por contrato”** (mecanismo de supervisão)



- **Regulação económica dos serviços municipais geridos sem contrato (serviços municipais e municipalizados):**

- Promoção da regulação de preços para garantir tarifas eficientes e socialmente aceitáveis
- Promoção da sustentabilidade económica e financeira das entidades gestoras
- **Regulação “indirecta” da tarifa** (mecanismo de verificação por amostragem)



# A regulação comportamental

- **Regulação da qualidade de serviço:**

- Promoção na melhoria dos níveis de serviço
- Avaliação da qualidade de serviço prestado aos consumidores
- Comparação das EG entre si para cada indicador, promovendo a eficiência (*benchmarking*)
- Aplicação de um sistema com indicadores de qualidade de serviço (2.<sup>a</sup> geração)





# A regulação comportamental

- **Regulação da qualidade da água para consumo humano:**
  - Avaliação da qualidade da água
  - Comparação das EG, promovendo a melhoria da qualidade da água



Regulador

Ciclo anual de regulação

Reporte pela ERSAR

Legislação de qualidade da água

Contraditório pela EG

Preparação do PCQA pela EG

Aprovação do PCQA pela ERSAR



Entidade gestora

Execução do PCQA pela EG

dos  
s  
a

acompanha-  
mento dos  
incumprimen-  
tos

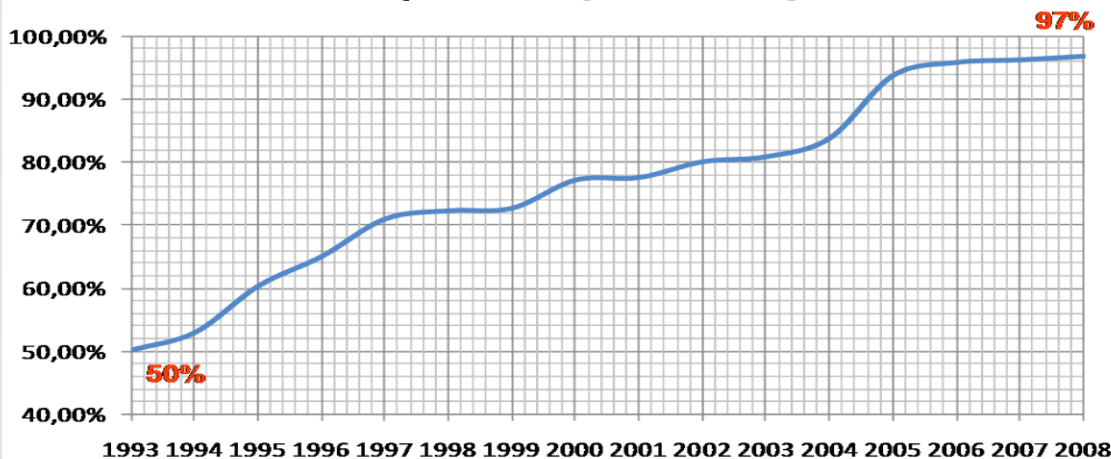
Fiscalização  
casuística  
pela ERSAR à

Supervisão  
casuística  
pela ERSAR  
ao laboratório



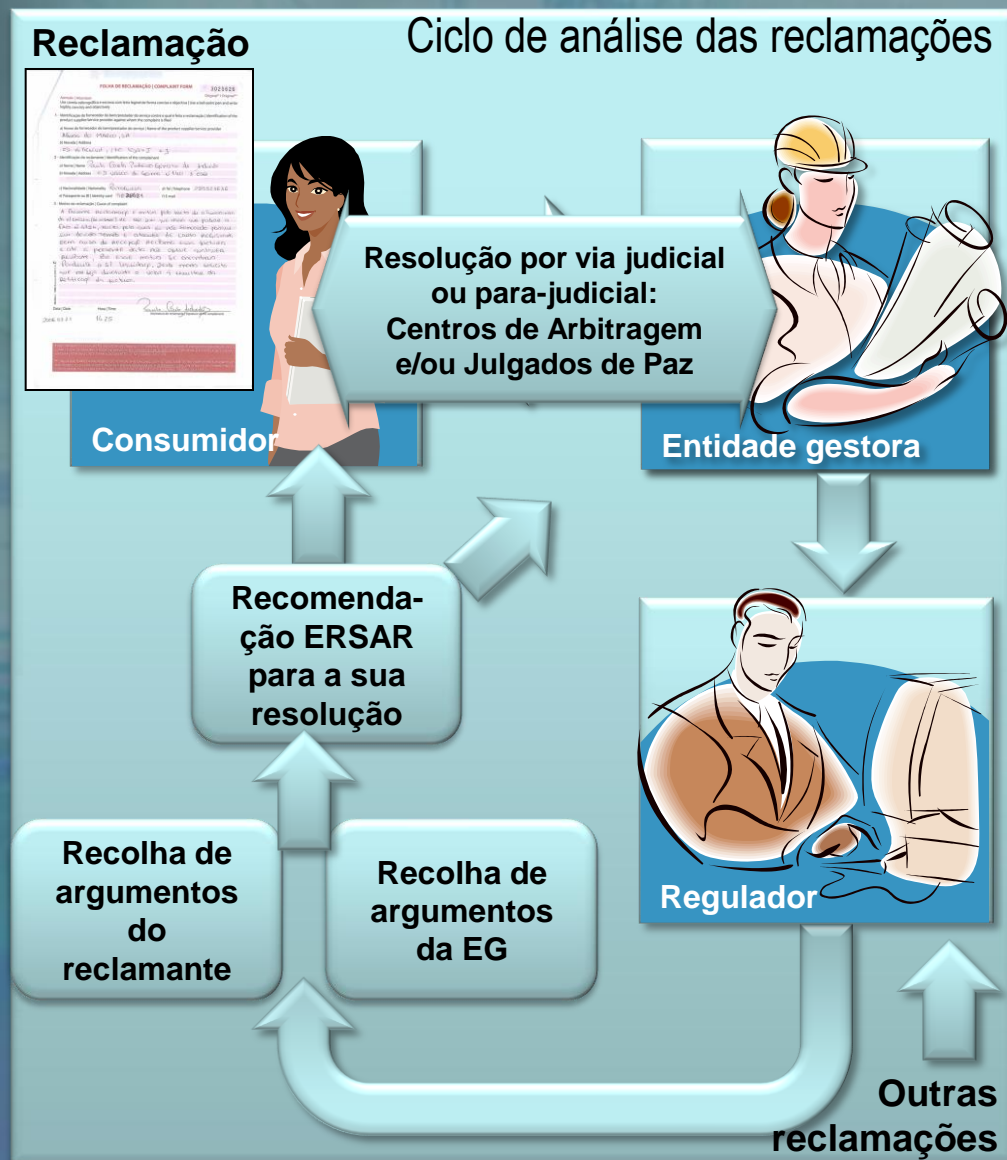
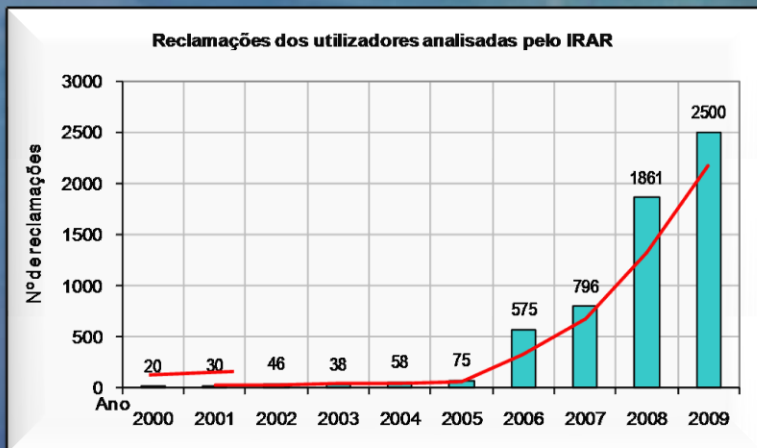
Contra-  
ordenações à  
EG se  
apropriado

**Percentagem de água controlada e de boa qualidade (1993-2008)**



## • Análise de reclamações de consumidores

- Monitorização das reclamações dos consumidores e emissão de pareceres
- Reporte periódico
- Consulta da situação permanentemente acessível ao reclamante





# A regulação comportamental

- **Alguns instrumentos relevantes existentes em Portugal para proteger os direitos dos consumidores e nomeadamente a população com menores recursos:**
  - Estratégia nacional com metas de 95% da população com abastecimento, 90% com saneamento e 100% com serviços de resíduos
  - Promoção de tarifas compatíveis com a capacidade das populações e criação de indicadores de acessibilidade económica
  - Direito à prestação dos serviços de águas através de redes fixas a uma distância igual ou inferior a 20 metros
  - Garantia de fornecimento de água até 5 dias após pedido
  - Direito à continuidade do serviço, que só pode ser interrompido por motivos de ordem técnica ou por atraso no pagamento
  - Existência de tarifa volumétrica com escalões progressivos
  - Limitação dos serviços a cobrar autonomamente
  - Progressiva extinção da cobrança autónoma da contratação e da ligação
  - Existência de um tarifário social
  - Existência de tarifário familiar



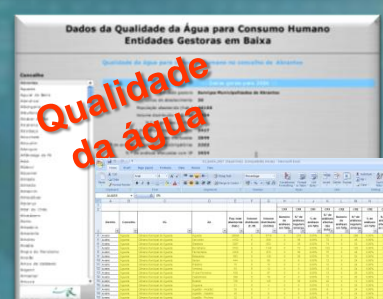
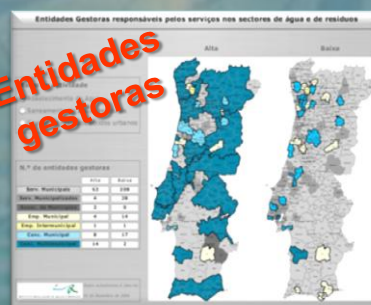
- **Elaboração e divulgação de informação ao público:**
  - Coordenação e realização da recolha e divulgação da informação relativa ao sector e às respectivas entidades gestoras
  - Disponibilização de informação concisa, credível e de fácil interpretação



Portal ERSAR – Acesso profissional



Web site ERSAR – Acesso livre



Aplicações interactivas fáceis de utilizar pelos consumidores

Relatório Anual do Sector de Águas e Resíduos em Portugal



- **Apoio técnico às entidades gestoras:**
  - Elaboração de publicações técnicas
    - Em parceria com centros de conhecimento
  - Promoção (directa e indirecta) de
    - Seminários e Conferências
    - Apoio a eventos de terceiros
    - Estudos de opinião (sondagens)
  - Promoção da I&D
  - Resposta a questões diversas



Guias  
técnicos

Cursos  
técnicos

Estudos



Recomendações



Relatórios



Textos de  
regulação



Intervenções  
públicas



# O papel da ERSAR

- **Em síntese, o papel da ERSAR passa por:**
  - Acompanhar a estratégia para o sector
  - Promover regras claras para o seu funcionamento
  - Aplicar mecanismos de controlo das entidades gestoras, a nível:
    - Legal e contratual
    - Económico
    - De qualidade de serviço / qualidade da água
    - Da relação com os consumidores
  - Disponibilizar informação credível
  - Incentivar a inovação e o desenvolvimento



*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](http://www.ersar.pt)  
Tel.: +351 210 052 200  
Fax: +351 210 052 259