

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

Predefinição



A reorganização do sector das águas e o papel do regulador



Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos

Centro Empresarial Torres de Lisboa
Rua Gomes de Faria, Torre G – 8º
1649-016 LISBOA – PORTUGAL

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

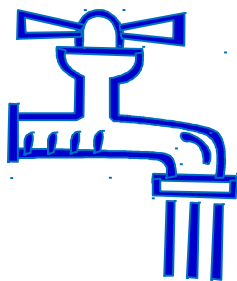
Lisboa E-Nova, março de 2013



O que são os serviços de águas?

O ciclo urbano da água

Consumidores (10 milhões)



Serviço de abastecimento de água
(primeira parte do ciclo urbano da água)

Relação contratual

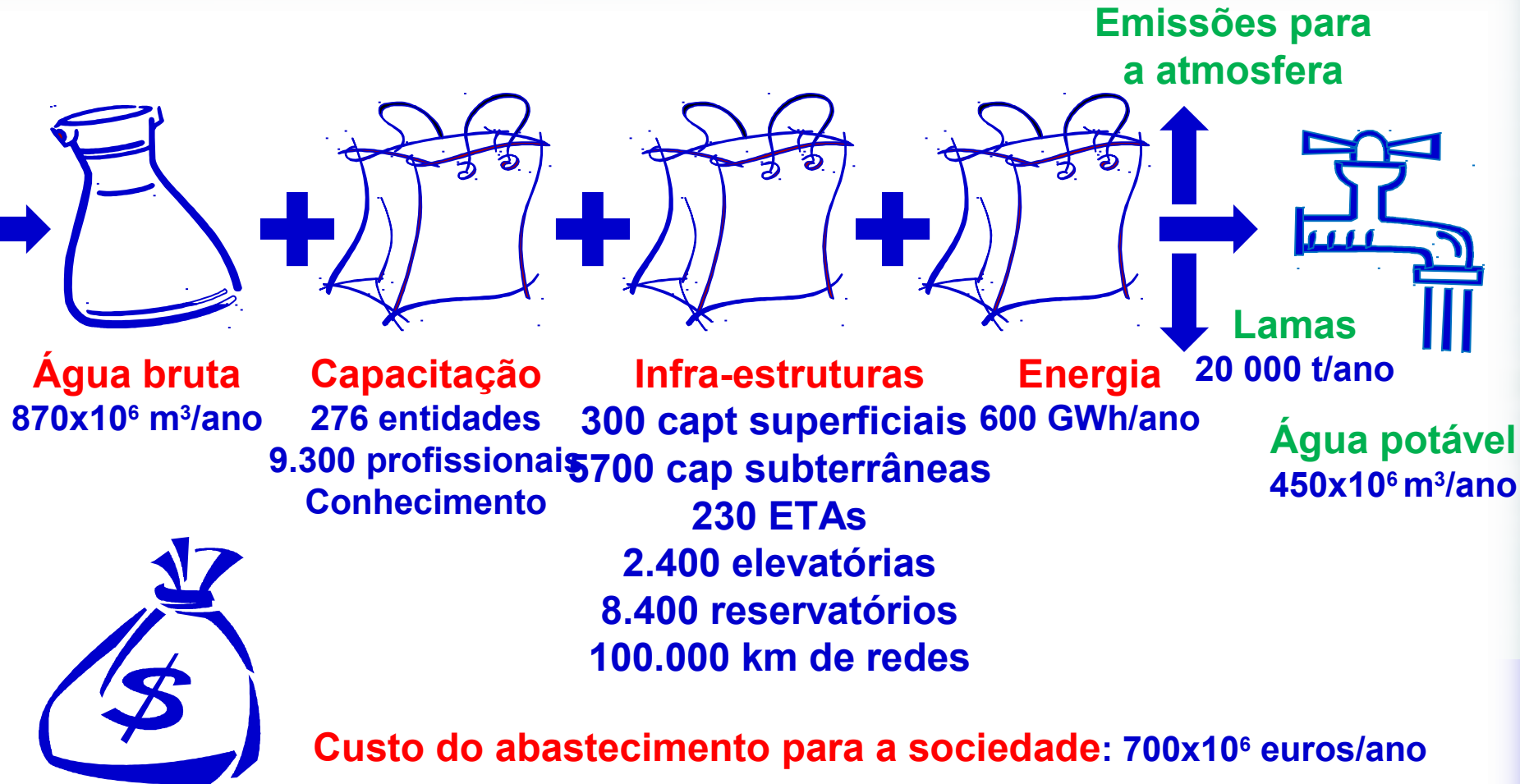
Serviço de saneamento de águas residuais
(segunda parte do ciclo urbano da água)



Entidades gestoras do serviço (400)

Recursos hídricos utilizáveis ($10 \times 10^9 \text{ m}^3/\text{ano}$)

A primeira parte do ciclo urbano da água



Recursos hídricos utilizáveis (10 x 10⁹ m³/ano)

A segunda parte do ciclo urbano da água



Recursos hídricos utilizáveis (10 x 10⁹ m³/ano)

O impacto social dos serviços de águas



Serviços estruturais e insubstituíveis das sociedades modernas, essenciais ...

... ao bem estar dos cidadãos e à saúde pública ...
1€ investido nestes serviços pode poupar 9€ em despesas de saúde



... e às actividades económicas.
1€ investido nestes serviços pode representar 6€ em benefícios económicos.



**Qual as grandes
questões
internacionais dos
serviços de águas?**

O enquadramento internacional

- Porque têm os cidadãos condições de “abastecimento de água” tão diferentes uns dos outros?



?!



O enquadramento internacional

- Porque têm os cidadãos condições de “saneamento de águas residuais / excreta” tão diferentes uns dos outros?



?!



O enquadramento internacional

- **Porque têm os cidadãos de viver em “condições ambientais” tão distintas?**



?!





Qual o enquadramento internacional dos serviços de águas?

O enquadramento internacional

- Os “Objetivos de Desenvolvimento do Milénio”, aprovados pelas Nações Unidas em 2000, estabelecem metas para os serviços de águas em termos de cobertura da população:
 - Os países devem reduzir para metade até 2015 a população sem acesso a água potável e a saneamento.
 - Portugal tem já praticamente cumprido o objetivo.
- As Nações Unidas declararam o acesso aos serviços de abastecimento e saneamento como “direito humano” (2010):
 - Os países membros das Nações Unidas têm a obrigação de promover todas as medidas necessárias para concretizarem esse direito.
 - Portugal está muito avançado nesta obrigação.





O enquadramento internacional

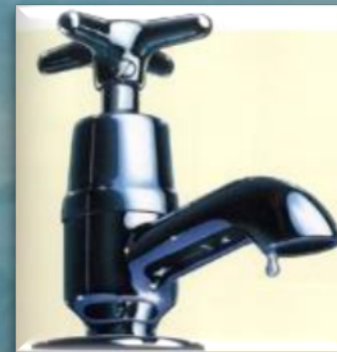
- **Enquanto direito humano os serviços devem ser:**
 - Fisicamente acessíveis
 - Dimensionados para o número de utilizadores
 - Higienicamente seguros para os utilizadores
 - Economicamente acessíveis
 - Culturalmente aceitáveis
- **Enquanto direitos humanos, devem assegurar:**
 - Acesso sem discriminação
 - Participação dos cidadãos no processo de decisão
 - Mecanismos de monitorização e reporte
- **A prossecução deste direito pelos Governos significa:**
 - Obrigação de respeitar
 - Obrigação de proteger
 - Obrigação de cumprir



O papel da regulação dos serviços de águas

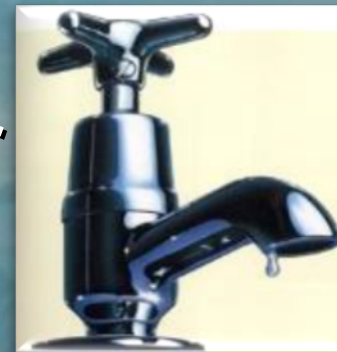
A regulação dos serviços

- **O que se pretende:**
 - Promover a prestação os serviços públicos de águas (em regime de monopólio):
 - **com a qualidade adequada;**
 - **a preços socialmente comportáveis;**
 - **com um nível de risco aceitável.**
 - Encontrar o equilíbrio ótimo, no longo prazo, entre estes objetivos ...
 - ... garantindo a racionalidade e a transparência face aos consumidores...
 - ... independentemente do modelo de governo (estatal, municipal ou privado)

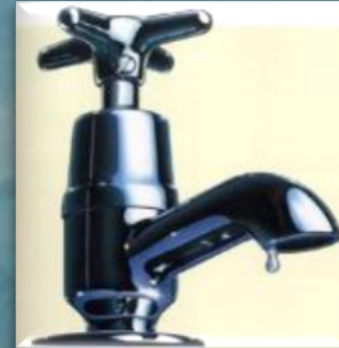


A regulação dos serviços

- **O papel da ERSAR passa por:**
 - Acompanhar a estratégia para o sector
 - Promover regras claras para o setor
 - **Aplicar mecanismos de controlo das entidades gestoras, a nível:**
 - legal e contratual
 - económico
 - de qualidade de serviço
 - de qualidade da água
 - da relação com os consumidores
 - Disponibilizar informação credível
 - Incentivar a inovação no setor



- **Aspetos essenciais:**
 - Definir um bom modelo regulatório adequado à situação, com uma perspectiva de curto, média e longo prazo.
 - Ter em conta, de forma integrada, as vertentes técnica, económica, jurídica, ambiental, de saúde pública, social e ética.
 - Implementar com regras estáveis esse modelo com independência, capacidade, competência, imparcialidade e transparência.

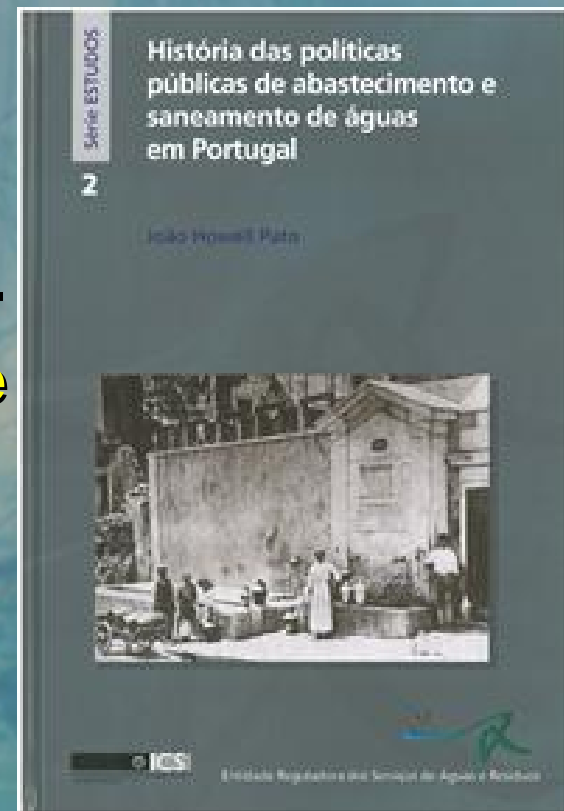




A grande evolução havida no setor na última década

As políticas públicas

- **Ao longo do último século e meio houve em Portugal diversos ciclos de políticas públicas nos serviços de água, com graus variáveis de sucesso.**
- **Vivemos actualmente mais um ciclo de políticas públicas, iniciado em 1993 e que já teve três fases.**
- **Esse ciclo teve como vetores:**
 - Empresarialização no sector;
 - Constituição do Grupo Águas de Portugal (AdP);
 - Abertura ao sector privado;
 - Agregação física dos sistemas (sistemas regionais).



Livro “História das Políticas de Saneamento Básico e Intervenções Públicas”

www.ersar.pt



A reorganização dos serviços

O país “organizou-se de forma integrada” para garantir o desenvolvimento sustentável dos serviços de águas:

1. Passou a existir uma visão para o sector (**estratégia nacional** PEAASAR II).
2. Passou a existir um **enquadramento institucional** adequado com responsabilidades claras das entidades e dos agentes envolvidos.
3. Passou a existir um **enquadramento legislativo e normativo** adequado.
4. Passou a existir uma panóplia de **modelos de governância** passíveis de serem utilizados.





A reorganização dos serviços

5. Houve alguns avanços na procura de uma **organização territorial** otimizada com aproveitamento de economias de escala, com evolução no nível local para regional, que **é porém ainda muito fragmentada nos sistemas municipais.**
6. Passou a existir um importantíssimo património de **infraestruturas** face aos grandes investimentos.
7. Passou a existir **capacidade de gestão de recursos financeiros**, nomeadamente de fundos europeus.
8. Passaram a existir **recursos humanos** adequados em número e capacitação, integrando uma comunidade técnica madura, activa e participativa.
9. Passaram a existir objectivos de **qualidade de serviço**, com a monitorização anual das entidades gestoras.



A reorganização dos serviços

10. Houve alguns avanços na **recuperação tendencial dos custos**, com a implementação de modelos tarifários mais adequados, **mas ainda longe da sustentabilidade económica e financeira do sector**.
11. Passaram a existir instrumentos adequados de **protecção dos consumidores**.
12. Passou a existir **investigação e desenvolvimento** com projecção internacional, criando conhecimento e assegurando crescente autonomia nacional.
13. Houve avanços na melhoria da **eficiência** estrutural do sector e orgânica das entidades gestoras, **ainda que insuficiente**.
14. Passou a existir um **quadro regulatório** de promoção da melhoria da prestação serviços com qualidade e a preços socialmente aceitáveis.

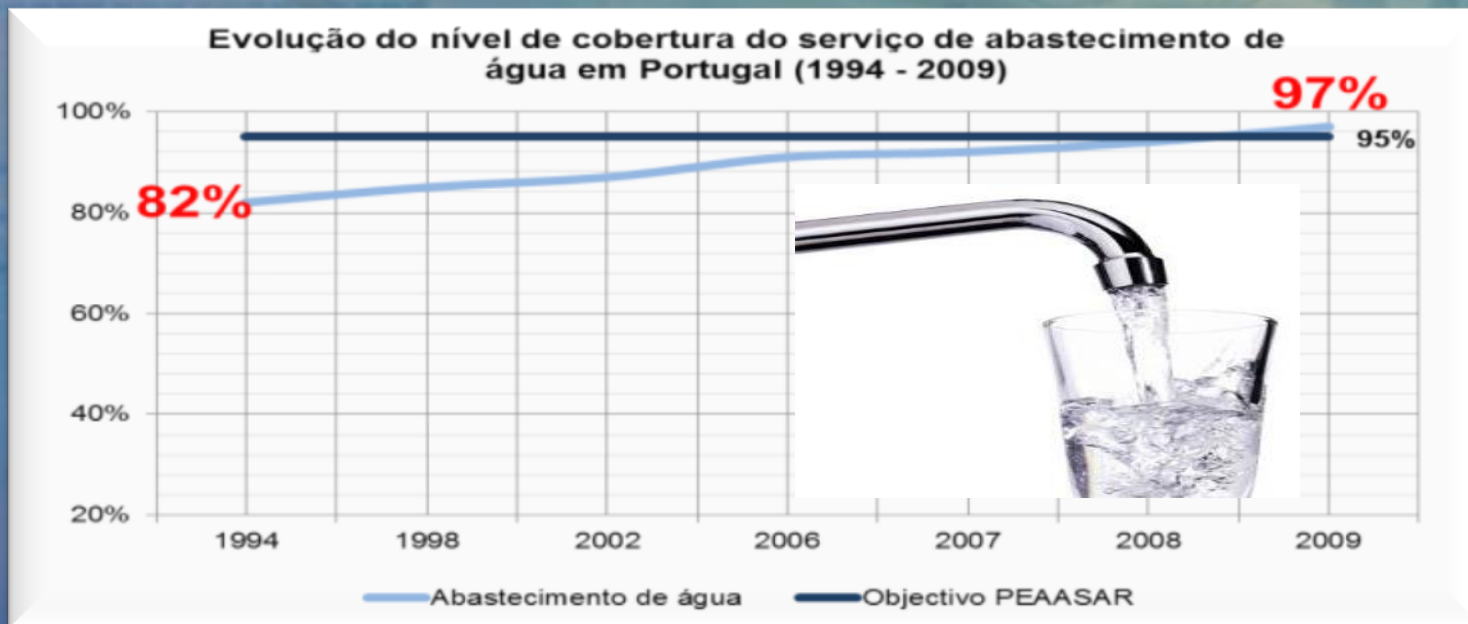




**Que resultados foram já
obtidos com a
concretização das
políticas públicas no
sector?**

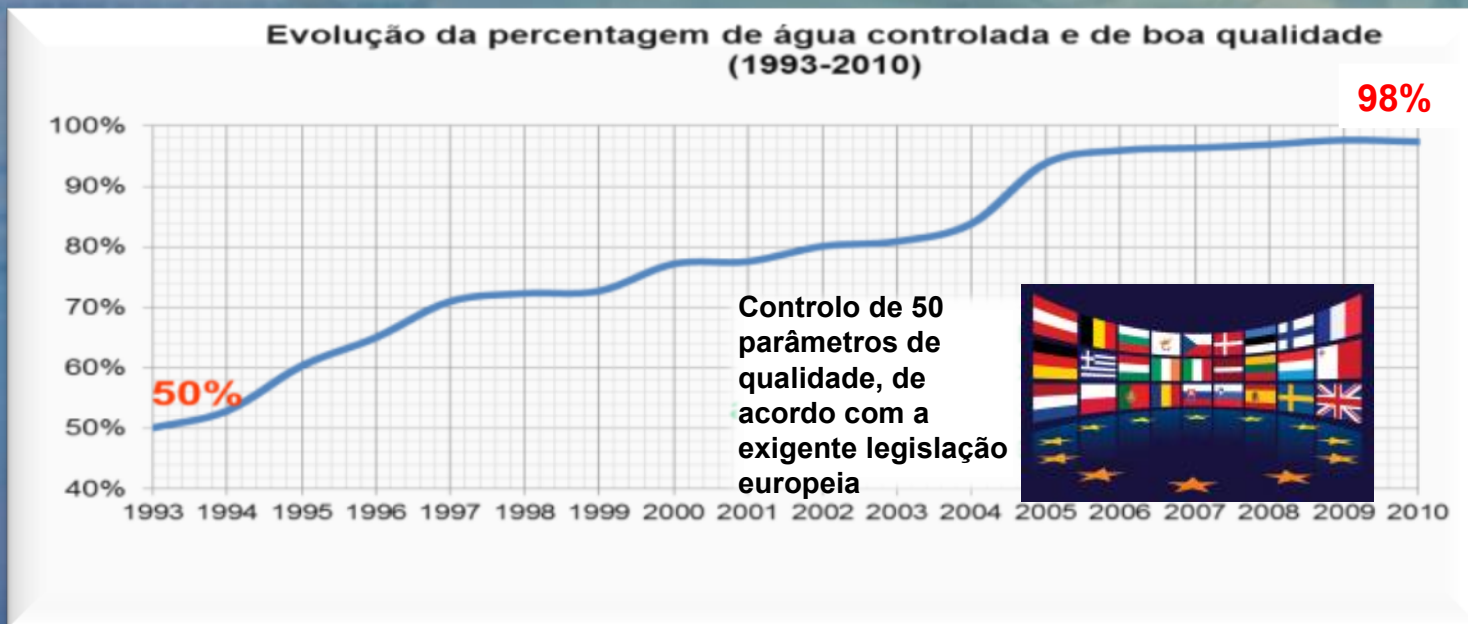
Os resultados obtidos

- **Evolução do serviço de abastecimento público de água:**
 - A situação tem melhorado muito, estando atingido o objectivo global.
 - Tem que continuar o investimento mas de forma racional, com o objectivo de resolver problemas localizados e com preocupações de gestão patrimonial, numa perspectiva custo benefício.



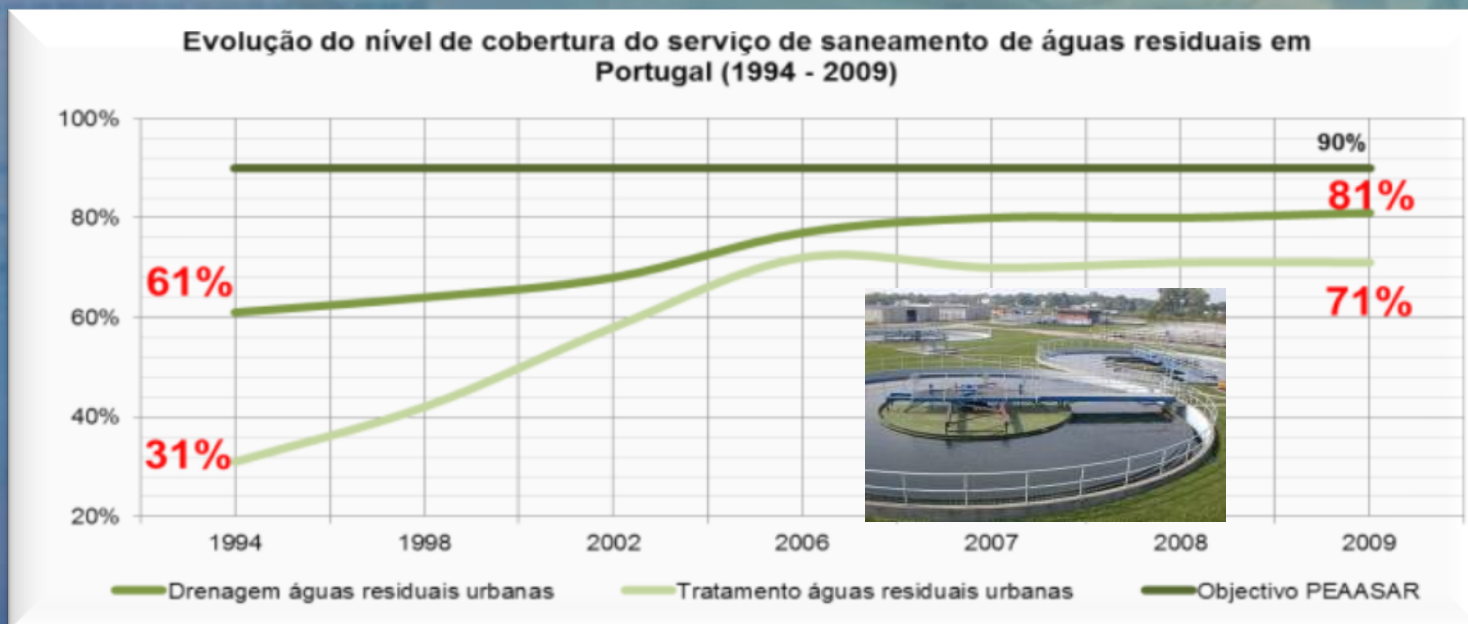
Os resultados obtidos

- **Evolução da população com “água segura”:**
 - A situação tem melhorado muito, prevendo-se atingir 99% da população, meta prevista no PEAASAR II.
 - Há apenas que manter / actualizar / aperfeiçoar / os mecanismos existentes, numa perspectiva custo benefício.



Os resultados obtidos

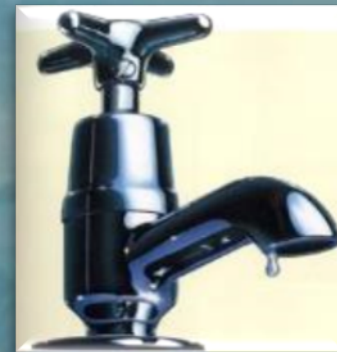
- **Evolução do serviço de saneamento de águas residuais:**
 - A situação tem melhorado, mas ainda distante do objectivo de 90%.
 - Tem que continuar o investimento mas de forma racional, orientado por objectivos ambientais, de saúde pública e de gestão patrimonial, numa perspectiva custo benefício.



Os resultados obtidos

- **Em síntese ...**

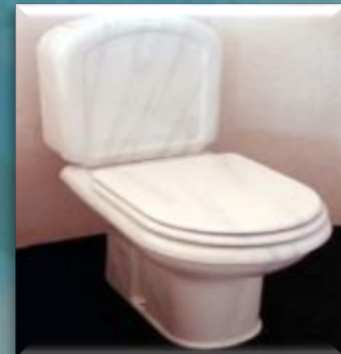
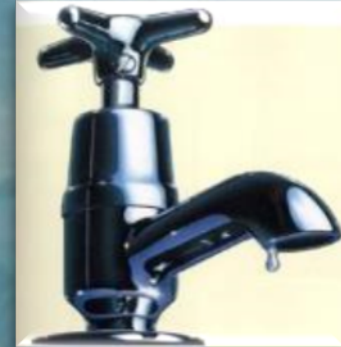
- Grandes avanços conseguidos, especialmente nos últimos vinte anos.
- Temos que manter o investimento no sector.
- Temos necessidade urgente de introduzir algumas medidas corretivas para que não se degrade ou mesmo colapse o que já temos:
 - Melhorando a organização territorial, muito fragmentada;
 - Assegurando a sustentabilidade económica e financeira do sector e um maior nível de recuperação de custos;
 - Melhorando a eficácia e a eficiência no sector.



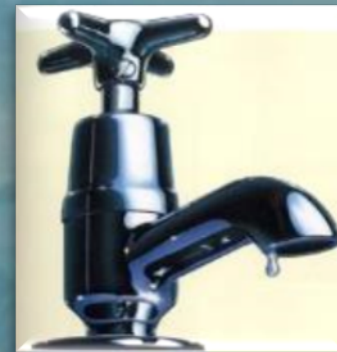


A defesa do consumidor no quadro da regulação

- **Serviços públicos essenciais de:**
 - Abastecimento de água
 - Saneamento de águas residuais
- **Serviços prestados em regime de monopólio natural ou legal**
 - Poucos momentos de concorrência
- **Sector complexo**
 - Perto de 500 entidades (Estado, municípios e privados) utilizando diversos modelos de governo



- **Instrumentos existentes em Portugal para proteger os consumidores quanto:**
 - Ao acesso físico aos serviços
 - Ao acesso económico aos serviços
 - À qualidade dos serviços
 - À qualidade da água para consumo
 - À reclamação sobre os serviços
 - À informação sobre os serviços
 - À participação nas decisões





O direito dos consumidores no acesso físico aos serviços



Direitos dos consumidores dos serviços de águas

- **O direito de acesso físico aos serviços:**
- Estratégia nacional de servir (PEAASAR e PERSU):
 - 95% da população com abastecimento de água
 - 90% da população com saneamento de águas residuais
- Direito à prestação dos serviços de águas através de redes fixas a menos de 20 metros (*DL 194/2009*)
- Garantia de fornecimento do serviços de águas até 5 dias após a apresentação do pedido (*DL 194/2009*)
- Direito à continuidade do serviço, que só pode ser interrompido por motivos excepcionais (*DL 194/2009*)



**Qual é o papel da
regulação nesta área?**

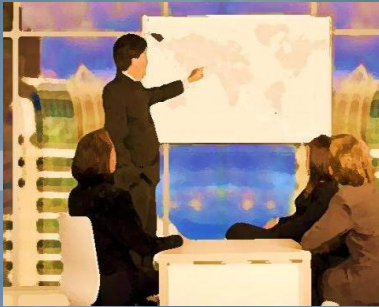


Cumprimento legal e contratual

- **Qual o objetivo?**
 - Melhoria na governância das entidades gestoras, cumprindo a lei e o contrato.
- **Qual a intervenção regulatória?**
 - Acompanhamento da monitorização legal e contratual de todas as entidades gestoras ao longo do seu ciclo de vida, nomeadamente:
 - Analisando concursos e contratualizações, modificação e resolução dos contratos e reconfigurações e fusões de sistemas;
 - Acompanhando a execução dos contratos;
 - Intervindo na conciliação entre as partes.



Cumprimento legal e contratual



A ERSAR monitoriza a aplicação do regime jurídico ...



... pronuncia-se sobre a constituição de entidades gestoras ...



... pronuncia-se sobre concursos de seleção de parceiro privado ...



... monitoriza e audita o cumprimento legal e contratual ...



... pronuncia-se sobre os regulamentos de serviço ...



... pronuncia-se sobre a assinatura de contratos ...



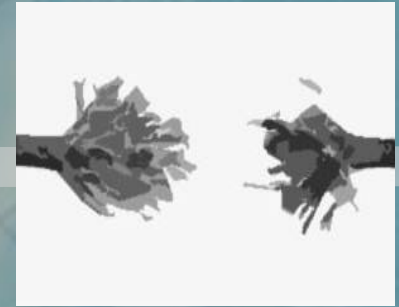
Cumprimento legal e contratual



... conduz processos de conciliação...



... pronuncia-se sobre a modificação de entidades gestoras ...



... pronuncia-se sobre a extinção de entidades gestoras ...



... e premeia as melhores entidades gestoras.



... publica e disponibiliza a informação ...



... avalia a evolução do setor ...





O direito cidadãos no acesso económico aos serviços



Direitos dos consumidores dos serviços de águas

- **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*)
- Existência de tarifa volumétrica com escalões progressivos (*Recomendação IRAR 1/2009*)
- Progressiva extinção da cobrança autónoma da contratação e dos ramais de ligação
- Limitação dos serviços a cobrar autonomamente (*Recomendação IRAR 1/2009*)
- Existência de um tarifário social (*Recomendação IRAR 1/2009*)
- Existência de tarifário familiar (*Recomendação IRAR 1/2009*)
- Proibição da exigência de caução (*DL 195/99, de 2 de Abril*)



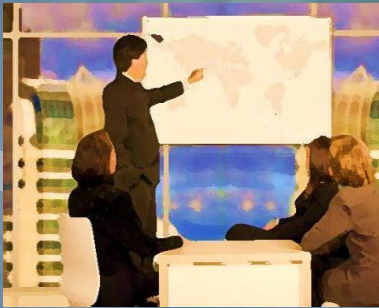
**Qual é o papel da
regulação nesta área?**



Comportamento económico

- **Qual o objetivo?**
 - Melhoria do comportamento e da eficiência económica e financeira da entidade gestora, em termos de tarifários e sustentabilidade económica e financeira.
- **Qual a intervenção regulatória?**
 - Realização de um ciclo anual (ou plurianual) de regulação económica para todas as entidades gestoras, promovendo a regulação de preços (atualmente com 3 tipologias distintas).

Comportamento económico



A ERSAR
recomendando
pressupostos
económicos ...



... as entidades
gestoras divulgam os
tarifários aprovados ...



... as entidades
gestoras propõe o
tarifário ...



... as tarifas são
aprovadas pela
entidade competente ...



Gestão
delegada e
concessionada

Gestão direta

... a ERSAR analisa
as propostas ...



... assegura o
contraditório pelas
entidades gestoras ...



Comportamento económico



... as entidades gestoras e aplicam os tarifários aprovados ...



... a ERSAR realiza ações de fiscalização às entidades gestoras



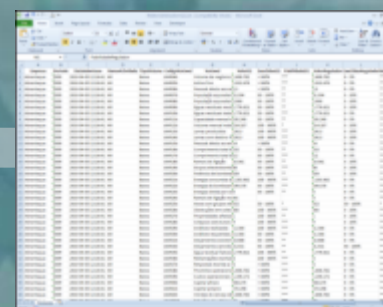
... concluindo o ano, as entidades gestoras acedem ao Portal ...



... fazendo então a ERSAR a validação dos dados ...



... visualizam os dados e os indicadores resultantes ...



... carregam o módulo de reporte de contas reais ...



Comportamento económico



... a ERSAR avalia o desempenho económico ...



... assegura o contraditório pelas entidades gestoras



... compara as entidades gestoras ...



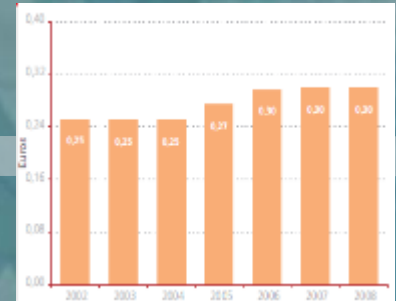
... e premeia as melhores entidades gestoras.



... publica e disponibiliza a informação ...

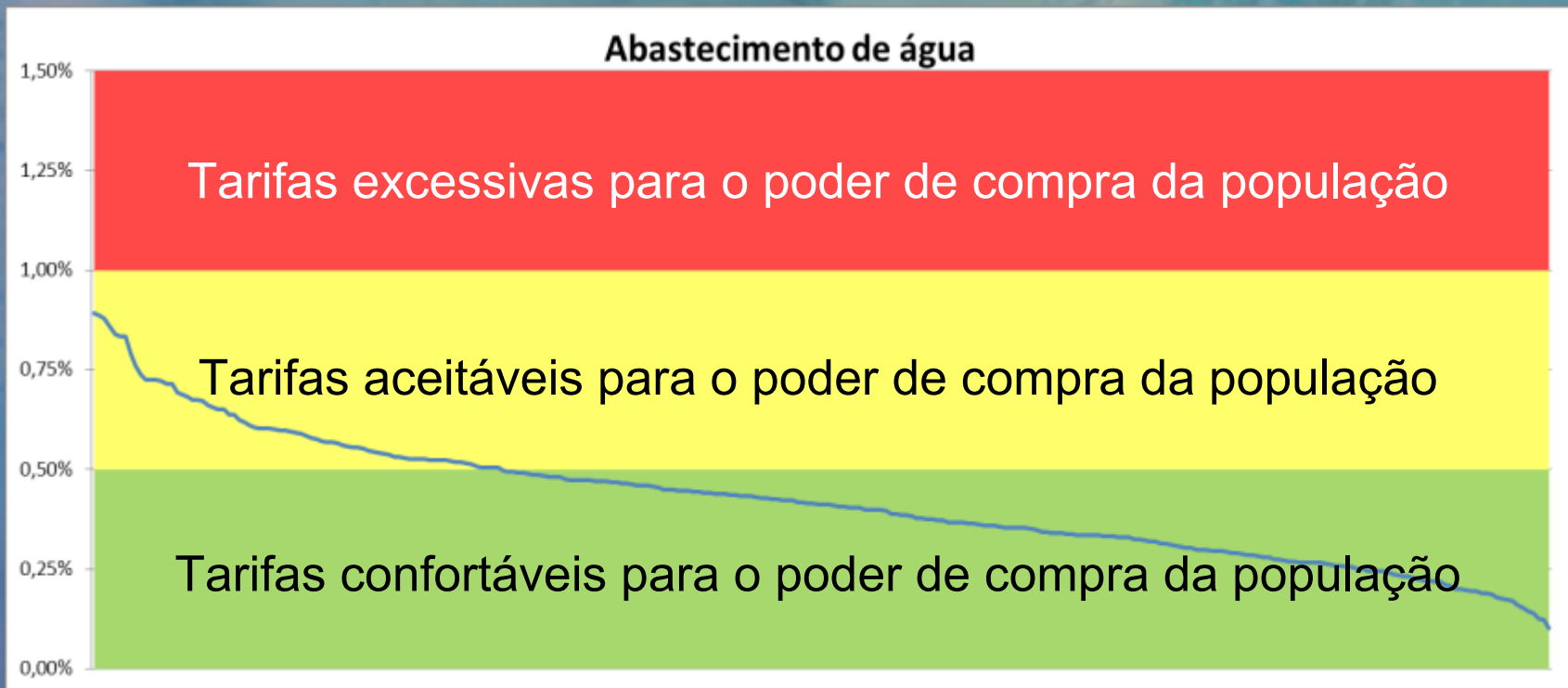


... avalia a evolução no tempo ...



- “Indicador de acessibilidade económica” das entidades gestoras de abastecimento de água:

indicador de acessibilidade económica



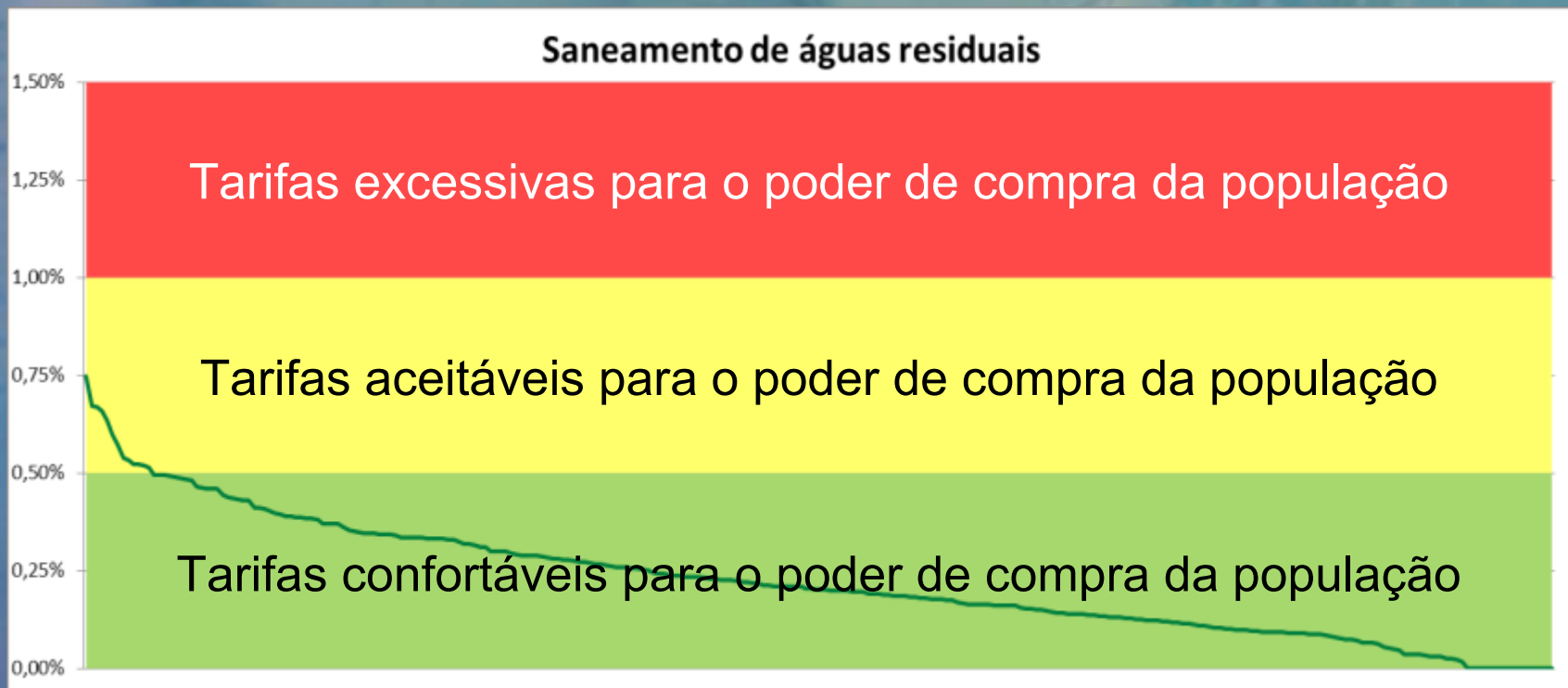
Entidades gestoras



Comportamento económico

- “Indicador de acessibilidade económica” das entidades gestoras de saneamento de águas residuais:

indicador de acessibilidade económica



Entidades gestoras

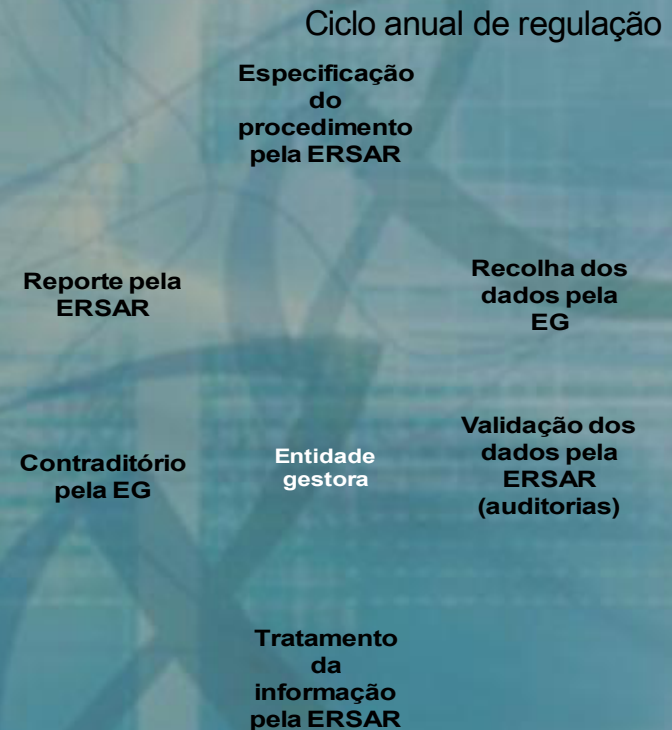


O direito dos consumidores à qualidade dos serviços



Direitos dos consumidores dos serviços de águas e resíduos

- **O direito à qualidade dos serviços:**
- Avaliação anual da qualidade de serviço de cada entidade gestora (avaliação individual)
- Comparação dessa qualidade de serviço com valores de referência
- Comparação da qualidade de serviço entre entidades gestoras (benchmarking)
- Avaliação da evolução temporal da qualidade de serviço
- Informação disponível e gratuita





**Qual é o papel da
regulação nesta área?**



Qualidade de serviço

- **Qual o objetivo?**

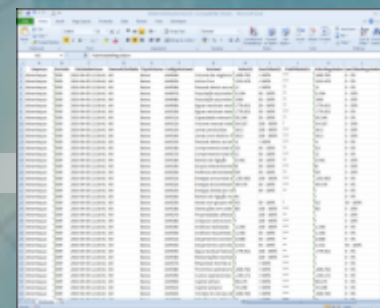
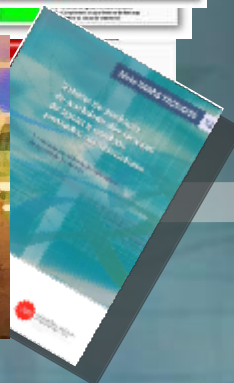
- Melhoria do comportamento e da eficiência da entidade gestora, em termos da qualidade do serviço que presta.

- **Qual a intervenção regulatória?**

- Realização de um ciclo anual de regulação da qualidade de serviço para todas as entidades gestoras, avaliando, comparando (*benchmarking*) e divulgando publicamente os resultados.



Qualidade de serviço



A ERSAR define procedimentos e especificações ...

... as entidades gestoras acedem por código ao Portal ...

... carregam cerca de 50/60 dados ...



... e seguidamente com auditorias às entidades gestoras ...



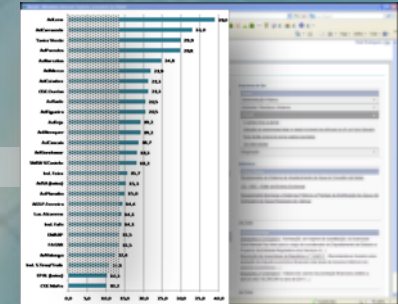
... iniciando então a ERSAR a validação dos dados ...



... visualizam os dados e os indicadores resultantes ...



Qualidade de serviço



... a ERSAR avalia a qualidade de serviço ...

... assegura o contraditório pelas entidades gestoras ...

... compara as entidades gestoras entre si ...



... e premeia as melhores entidades.



... publica e disponibiliza a informação ...



... avalia a evolução no tempo ...

INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO PARA ABASTECIMENTO DE ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO

Adequação da interface com o utilizador

Acessibilidade do serviço aos utilizadores
AA01 – Acessibilidade física do serviço
AA02 – Acessibilidade económica do serviço
Qualidade do serviço prestado aos utilizadores
AA03 – Ocorrência de falhas no abastecimento
AA04 – Qualidade da água
AA05 – Resposta a reclamações e sugestões

Sustentabilidade da prestação do serviço

Sustentabilidade económica
AA06 – Cobertura dos gastos totais
AA07 – Adesão ao serviço
AA08 – Água não facturada
Sustentabilidade infra-estrutural
AA09 – Adequação da capacidade de tratamento
AA10 – Reabilitação de condutas
AA11 – Ocorrência de avarias em condutas
Produtividade física dos recursos humanos
AA12 – Adequação dos recursos humanos

Sustentabilidade ambiental

Eficiência na utilização de recursos ambientais
AA13 – Perdas reais de água
AA14 – Cumprimento do licenciamento das captações
AA15 – Eficiência energética de instalações elevatórias
Eficiência na prevenção da poluição
AA16 – Destino de lamas do tratamento

INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO PARA SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS

Adequação da interface com o utilizador

Acessibilidade do serviço aos utilizadores
AR01 – Acessibilidade física do serviço
AR02 – Acessibilidade económica do serviço
Qualidade do serviço prestado aos utilizadores
AR03 – Ocorrência de inundações
AR04 – Resposta a reclamações e sugestões

Sustentabilidade da prestação do serviço

Sustentabilidade económica
AR05 – Cobertura dos gastos totais
AR06 – Adesão ao serviço
Sustentabilidade infra-estrutural
AR07 – Adequação da capacidade de tratamento
AR08 – Reabilitação de colectores
AR09 – Ocorrência de colapsos estruturais em colectores
Produtividade física dos recursos humanos
AR10 – Adequação dos recursos humanos

Sustentabilidade ambiental

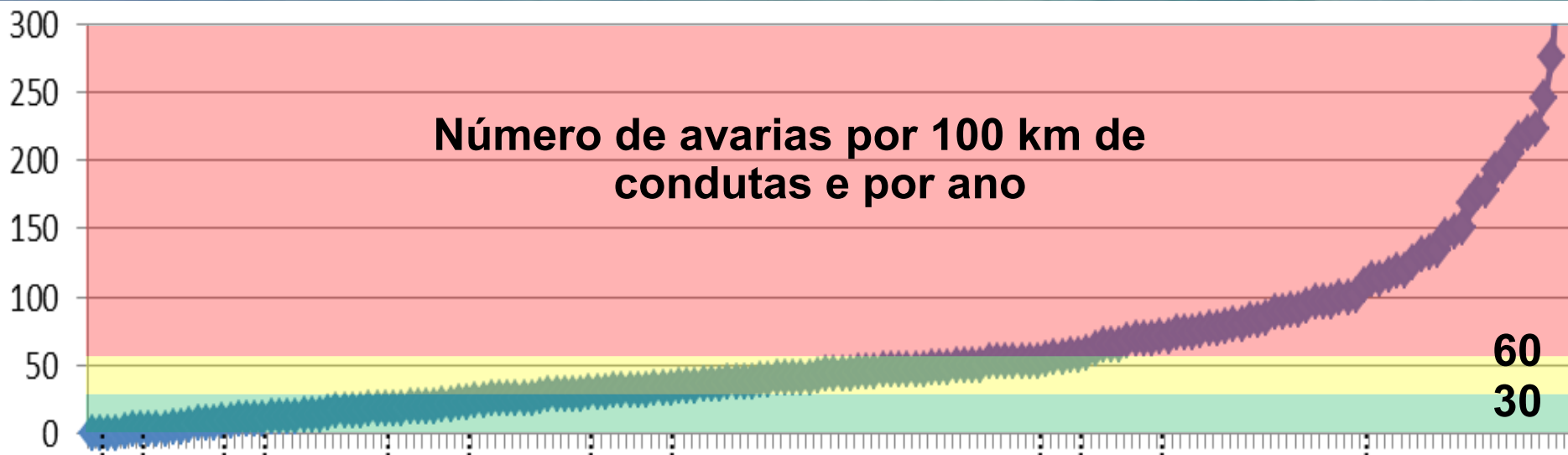
Eficiência na utilização de recursos ambientais
AR11 – Eficiência energética de instalações elevatórias
Eficiência na prevenção da poluição
AR12 – Destino adequado de águas residuais recolhidas
AR13 – Controlo de descargas de emergência
AR14 – Análises de águas residuais realizadas
AR15 – Cumprimento dos parâmetros de descarga
AR16 – Destino de lamas do tratamento



Indicadores de qualidade de serviço

Ocorrência de avarias em condutas

- Verifica-se uma excessiva ocorrência de avarias em condutas em metade das entidades gestoras que respondem ao indicador

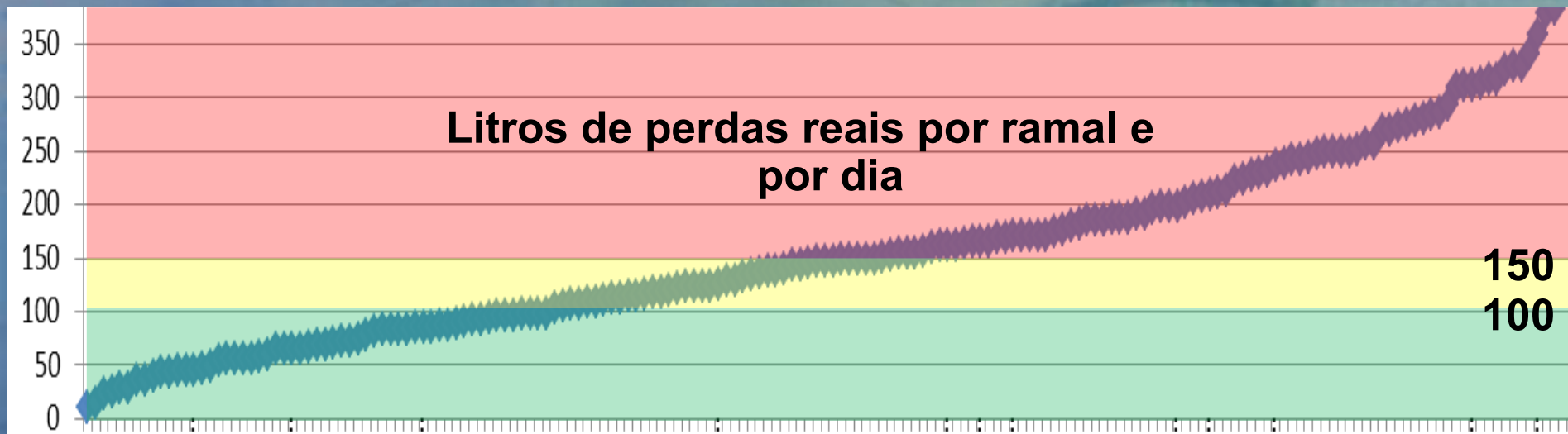




Indicadores de qualidade de serviço

Perdas reais de água

- Verifica-se uma excessiva ocorrência de perdas reais de água em mais de metade das entidades gestoras que respondem ao indicador



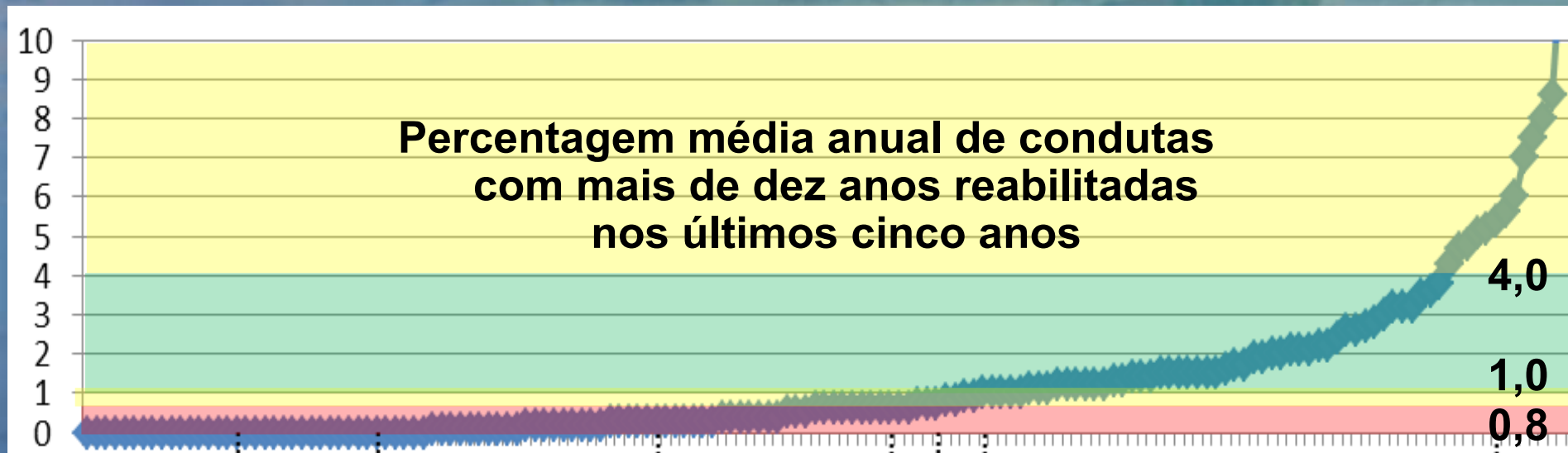


Indicadores de qualidade de serviço

Reabilitação de condutas

- Verifica-se uma insuficiente reabilitação de condutas em metade das entidades gestoras que respondem ao indicador

Percentagem média anual de condutas com mais de dez anos reabilitadas nos últimos cinco anos



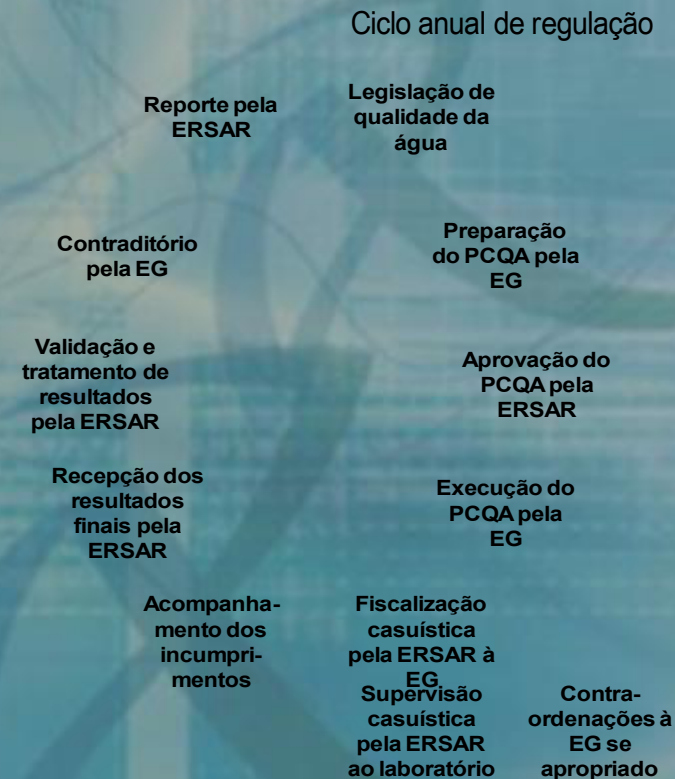


O direito dos consumidores à qualidade da água para consumo



Direitos dos consumidores dos serviços de águas e resíduos

- **O direito à qualidade da água para consumo:**
- Avaliação anual da qualidade da água da entidade gestora (PCQA)
- Comparação dessa qualidade da água com valores de referência
- Comparação da qualidade da água entre entidades gestoras
- Avaliação da evolução temporal da qualidade da água
- Fiscalização das entidades gestoras e dos laboratórios
- Acompanhamento *online* dos incumprimentos paramétricos
- Informação disponível e gratuita





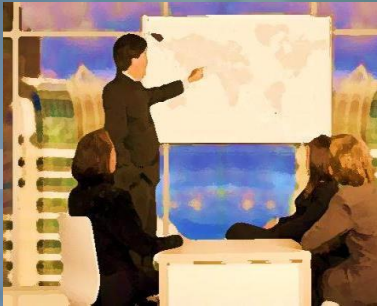
**Qual é o papel da
regulação nesta área?**



Qualidade da água

- **Qual o objetivo?**
 - Melhoria na qualidade da água para consumo humano.
- **Qual a intervenção regulatória?**
 - Realização de um ciclo anual de regulação da qualidade da água para todas as entidades gestoras (como já existe), avaliando, comparando (*benchmarking*) e divulgando publicamente os resultados, promovendo assim a melhoria da qualidade da água.

Qualidade da água



A ERSAR define procedimentos e especificações ...



... as entidades gestoras submetem os PCQA ...



... a ERSAR aprova os PCQA ...



... e supervisão aos laboratórios de análises ...



... a ERSAR realiza ações de fiscalização às entidades gestoras



... as entidades gestoras executam o PCQA ...



Qualidade da água



... a ERSAR pode aplicar contraordenações ...



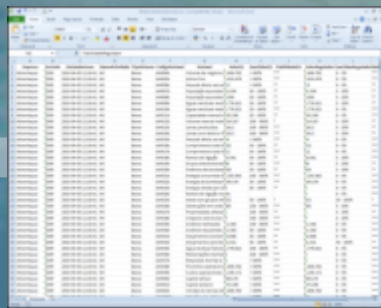
... a ERSAR acompanha os incumprimentos ...



... as entidades gestoras corrigem esses incumprimentos



... iniciando a ERSAR a validação dos dados ...



... e carregam os dados de qualidade da água ...



... as entidades gestoras acedem ao Portal ...



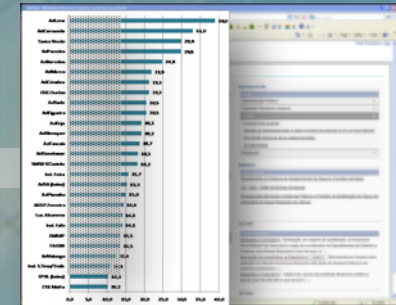
Qualidade da água



... a ERSAR avalia a qualidade da água de cada entidade ...



... assegura o contraditório pelas entidades gestoras ...



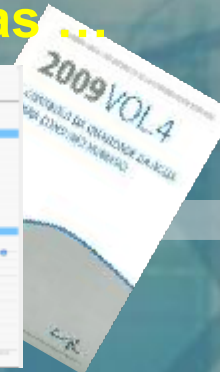
... compara as entidades gestoras entre si ...



... e premeia as melhores entidades.



... publica e disponibiliza a informação ...



... avalia a evolução no tempo ...



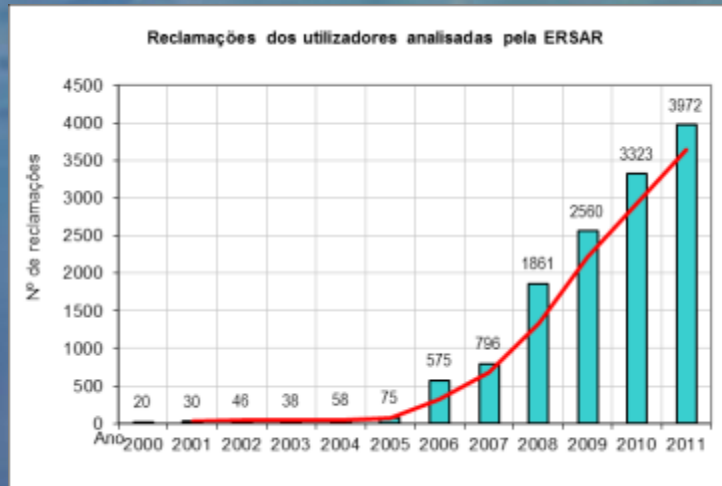
O direito dos consumidores à reclamação sobre os serviços



Direitos dos consumidores dos serviços de águas

• O direito à reclamação sobre os serviços:

- Direito a reclamar e ver a sua reclamação respondida adequada e atempadamente
- Direito à intervenção independente do regulador
- Direito à consulta permanente da situação via Internet (RTIC)



Reclamação

Ciclo de análise das reclamações

Resolução por via
judicial ou para-judicial:
Centros de Arbitragem
e/ou Julgados de Paz

Consumidor

Entidade gestora

Recomendação ERSAR
para a sua
resolução

Recolha de
argumentos
do
reclamante

Recolha de
argumentos
da EG

Regulador

Outras
reclamações

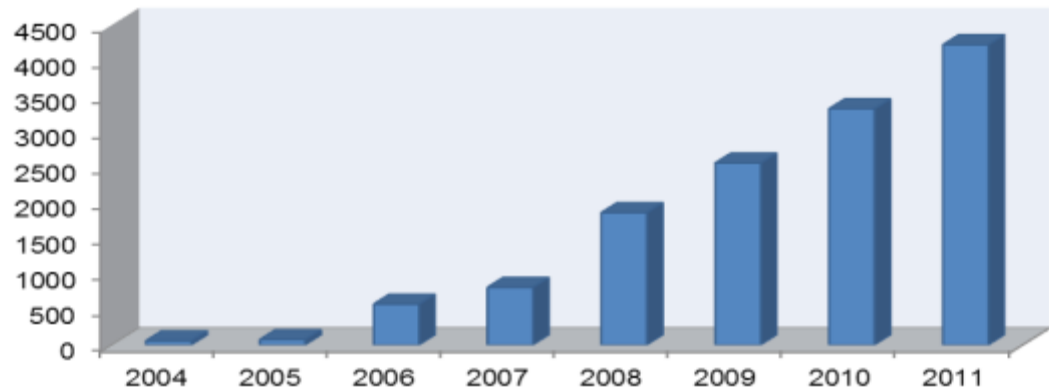


Interface com os consumidores

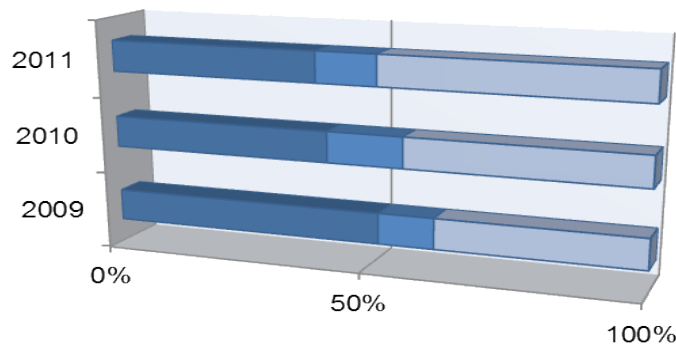
4200 reclamações/ano

O número de reclamações analisadas pela ERSAR aumentou (e continua a aumentar) de forma impressionante nos últimos anos

Reclamações recebidas na ERSAR



Apreciação das reclamações recebidas pela ERSAR



- com fundamento
- ininteligível ou inconclusiva
- sem fundamento

As reclamações com e sem fundamento são sensivelmente em igual número



**Qual é o papel da
regulação nesta área?**

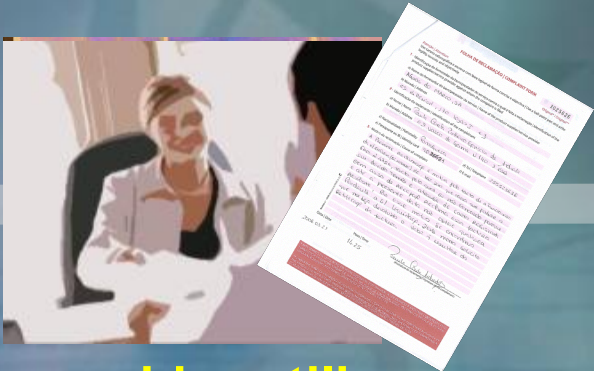


Interface com os consumidores

- **Qual o objetivo?**
 - Melhoria na qualidade do relacionamento das entidades gestoras com os consumidores.
- **Qual a intervenção regulatória?**
 - Auditoria regular a todas as entidades gestoras para verificação da existência e adequação dos instrumentos legais e contratuais.
 - Acompanhamento e apoio na resolução das reclamações registadas no respetivo livro.



Interface com os consumidores



O consumidor utiliza o livro de reclamações da entidade gestora ...



... a entidade gestora fica com cópia da reclamação e dá outra ao consumidor...



... envia no prazo de 10 dias o original à ERSAR ...



... e caso uma das partes não concorde recomenda a via judicial / para-judicial ...



... a ERSAR envia às duas partes a sua recomendação ...



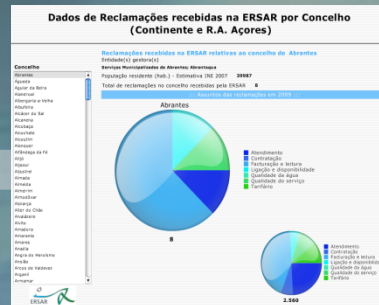
... a ERSAR pode recolher esclarecimentos adicionais ...



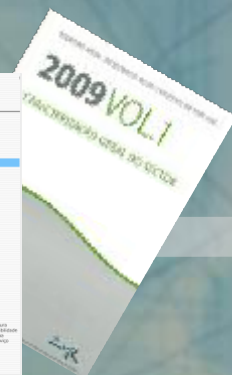
Interface com os consumidores



... a ERSAR avalia a evolução no tempo e a tipologia das reclamações ...



... publica e disponibiliza a informação ...



... e premeia as melhores entidades.

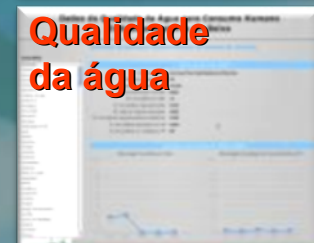
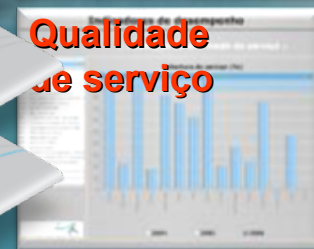


O direito dos consumidores à informação sobre os serviços



Direitos dos consumidores dos serviços de águas

- **O direito à informação sobre os serviços (pela actuação da ERSAR):**
- O consumidor passou a ter informação credível e de fácil interpretação sobre:
 - 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 sítio da ERSAR





Interface com os consumidores

- **Há crescentes exigências para as entidades gestoras, cuja fiscalização pela ERSAR está a ser intensificada:**
 - Existência de regulamento de serviço, com informação clara e adequada.
 - Existência de contratos com os consumidores com informação clara e adequada.
 - Faturação clara dos serviços (Recomendação ERSAR).
 - Disponibilização de mecanismos ágeis de contacto pelos consumidores.
 - Resposta atempada e correta às reclamações.



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)

Comportamento econ

Consumo anual por família
 60m3 120m3 180m3
Selecione o concelho - entidade gestora:

Encargo anual em 2011 com os serviços públicos de água, de saneamento de águas residuais e resíduos urbanos, para utilizadores de consumos anuais de 60, 120

Abastecimento de água





Saneamento de águas residuais urbanas



Gestão d



Distribuição nacional  Concelho - entidade gestora selecionados  Média ponderada

Concelhos - entidades gestoras

40 000 dados / ano acessíveis aos consumidores no site www.ersar.pt em "os serviços em números"

Indicadores da qualidade do

Avaliação da qual

Ineficiência da utilização dos recursos (%)

Indicador:

- Águas - Alta
- Águas - Baixa
- AA01 - Cobertura de serviço
- AA02 - Preço médio do serviço
- AA03 - Falhas no abastecimento
- AA04 - Análises de água realizadas
- AA05 - Qualidade da água fornecida
- AA06 - Resposta a reclamações escritas
- AA07 - Rácio cobertura dos custos operacionais
- AA08 - Custos operacionais unitários
- AA09 - Rácio de solvabilidade
- AA10 - Água não facturada
- AA11 - Cumprimento do licenc. capt. de água
- AA12 - Utilização das estações de tratamento
- AA13 - Capacidade de reserva de água tratada
- AA14 - Reabilitação de condutas
- AA15 - Reabilitação de ramais
- AA16 - Avarias em condutas
- AA17 - Recursos humanos
- AA18 - Ineficiência da utilização dos recursos
- AA19 - Eficiência energética dos processos
- AA20 - Destino final de resíduos
- Águas residuais
- Águas re



50 000 dados / ano acessíveis aos consumidores no site www.ersar.pt em "os serviços em números"

Dados da Qualidade da Água para Consumo Humano por Concelho

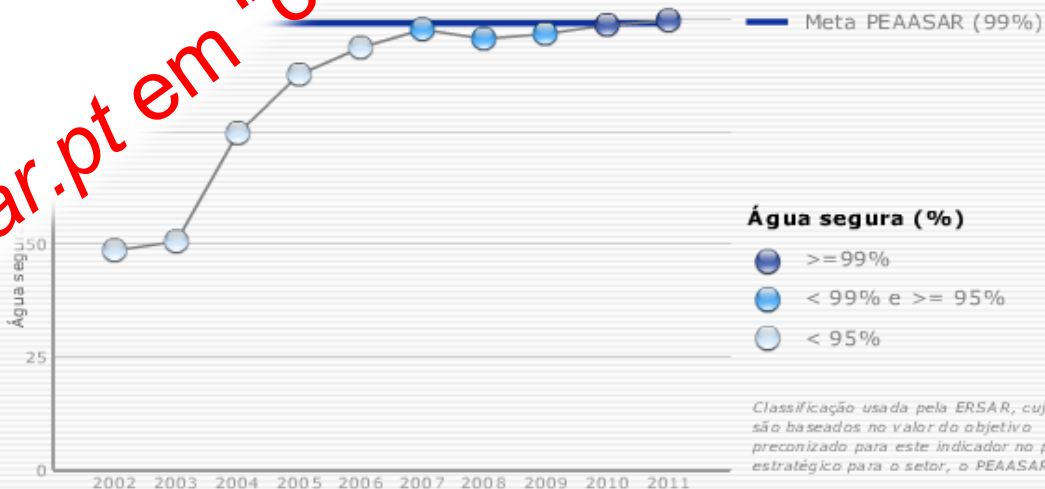
Qualidade da água para consumo humano

Concelho

- Abrantes
- Águeda
- Agular da Beira
- Alandroal
- Albergaria-a-Velha
- Albufeira
- Alcácer do Sal
- Alcanena
- Alcobaça
- Alcochete
- Alcoutim
- Alenquer
- Alfândega da Fé
- Aljô
- Aljezur
- Aljustrel
- Almada
- Almeida
- Almeirim
- Almodôvar
- Alpiarça
- Alter do Chão
- Alvalázere
- Alvito
- Amadora
- Amara
- Amegres
- Anadia
- Andarim

Entidade gestora:
 População residente (hab):
 População servida:
 Zonas de abastecimento:
 Volume distribuído:
 Análises:
 Cumprimento:
 Nota: ... qualidade das zonas de abastecimento existentes no concelho. ... população RASARP.

Porcentagem de água segura no concelho



640 000 dados / ano acessíveis em "os serviços em números" site www.ersar.pt

Interface com os consumidores

126 000 dados acessíveis aos consumidores no site
www.ersar.pt em "os serviços em números"





ÁGUAS E RESÍDUOS



ent and municipal waste
all welfare, to public health,
economic activities and to the

need a remarkable development
infrastructure and modernization of
the strengthening of the country's

of the sector
of EU funds and the effort of
thousands of their staff members,
of the water supply and waste

in the Portuguese population
Portuguese population to 94% of the Portuguese
accessible to 94% of the Portuguese
middle of the 1990s. Simultaneously,
consumers has grown quite positive
water quality, which has undergone

ing water and considered of good quality
to 94%. On the other hand, about 80% of
waste water collection with adequate
at. Municipal waste collection with adequate
Portuguese population, against 64% in the past, as
of which only 27% had adequate disposal.

en accompanied by the growing attention of the
environmental sustainability and respect for the

Water
Serviços de Regulação dos Serviços de Águas e Resíduos
Services Regulation Authority) is looking to raise public
importance of these essential public services and their
impact on the environment and on public

For the four stamps included in this issue seek to
saga about drinking water quality ("Tap water, reliable
fit use of water ("Saving water for tomorrow"), the waste
rotating wastewater, reducing the environment"), and also
importance of these essential public services and their
impact on the environment and on public

As having Portugal we are convinced that a historic leap of which
waste separating waste for recycling"), in view of the
importance of these essential public services and their
impact on the environment and on public

Diferenças de 20 de
Rios das Alterações to
Estado de Comiss. Portuguesa
Praga em Restauração, SP
100-100 LISBOA

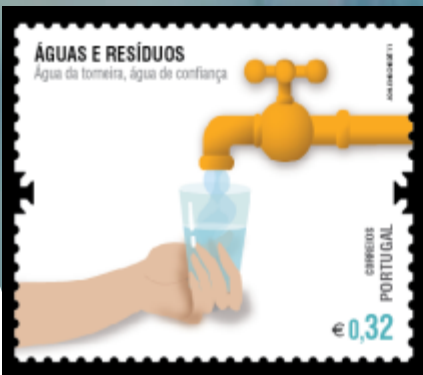
Estágio de Comiss. Municipal
Av. 25 de Abril, 100-100 LISBOA
Estado de Comiss. Municipal de Covilhã
Av. 25 de Abril, 100-100 LISBOA
Estado de Comiss. Municipal de Vila Rica
Av. 25 de Abril, 100-100 LISBOA

Estágio de Comiss. Municipal de Vila Rica
Av. 25 de Abril, 100-100 LISBOA
Estado de Comiss. Municipal de Vila Rica
Av. 25 de Abril, 100-100 LISBOA

Estágio de Comiss. Municipal de Vila Rica
Av. 25 de Abril, 100-100 LISBOA
Estado de Comiss. Municipal de Vila Rica
Av. 25 de Abril, 100-100 LISBOA

Estágio de Comiss. Municipal de Vila Rica
Av. 25 de Abril, 100-100 LISBOA
Estado de Comiss. Municipal de Vila Rica
Av. 25 de Abril, 100-100 LISBOA

Estágio de Comiss. Municipal de Vila Rica
Av. 25 de Abril, 100-100 LISBOA
Estado de Comiss. Municipal de Vila Rica
Av. 25 de Abril, 100-100 LISBOA



Emissão
filatélica de
2011 dedicada
à
sensibilização
dos
consumidores
dos serviços
de águas e
resíduos

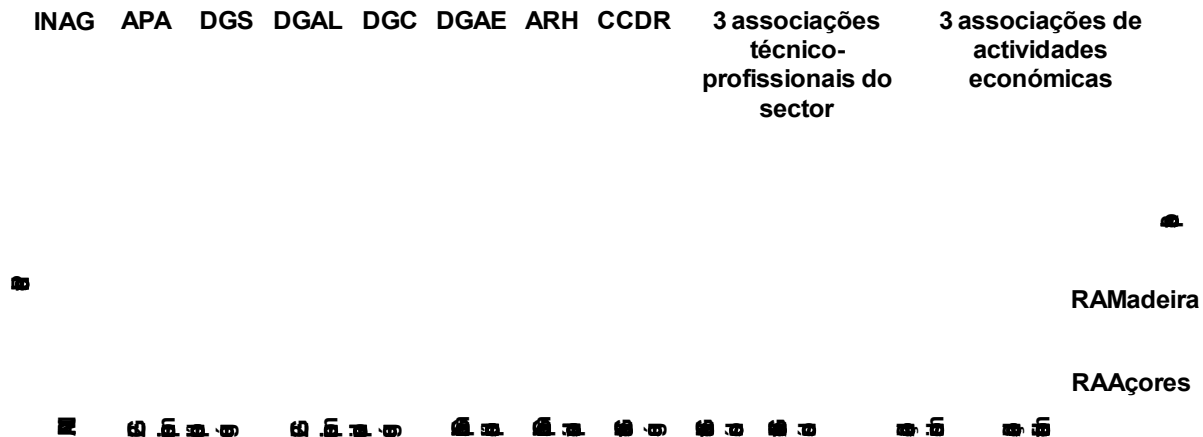


O direito dos consumidores à participação nas decisões



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), nomeadamente duas associações de defesa de consumidores





World Water Congress



**O Congresso Mundial da Água da IWA
vai realizar-se em Lisboa em 2014.
Contamos consigo!**