

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



# **Seminário “Tarifas dos serviços de águas” Regulação económica e de qualidade de serviço: dois instrumentos, um mesmo objectivo**

**APRH e Instituto Politécnico de Viseu  
Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Viseu  
3 de Junho de 2011**



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



**Qual o objectivo a atingir com os serviços de águas?**



# Objectivos dos serviços

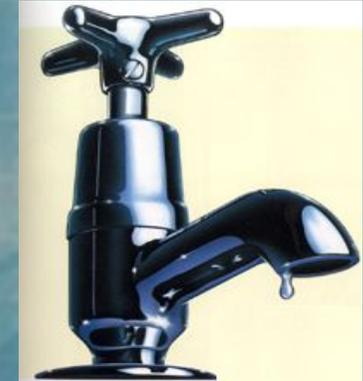
- **Os serviços de águas e resíduos:**
  - São serviços interesse geral
  - Foram recentemente reconhecidos pelas Nações Unidas como um direito humano
- **Características:**
  - Têm um carácter local ou regional
  - Constituem monopólios naturais ou legais
- **Riscos associados:**
  - Não há natural incentivo na procura de uma maior “eficiência” e “eficácia” pelos operadores
  - Aumentam os riscos de prevalência dos operadores perante os utilizadores
- **A regulação é um mecanismo de minimização desses riscos**





# Objectivos dos serviços

- **Na perspectiva dos consumidores deve assegurar-se:**
  - A adequada qualidade de serviço prestado
  - A acessibilidade económica a esse serviço
- **Por outro lado, na perspectiva dos operadores, há que assegurar:**
  - A sustentabilidade económica e financeira dos operadores em particular e do sector em geral
- **As entidades gestoras devem portanto ter como objectivo:**
  - O equilíbrio óptimo entre a qualidade de serviço e o seu custo, para um risco aceitável
  - A recuperação desse custo





# Objectivos dos serviços

- É necessário que as entidades gestoras desenvolvam estratégias no sentido de atingirem esse objectivo:

**Nível de risco aceitável**



**Sustentabilidade económica e financeira  
dos operadores e do sector**

- Complementarmente, a regulação económica e a regulação da qualidade de serviço são dois instrumentos promovidos pela ERSAR para promover esse objectivo



# Objectivos dos serviços

## MODELO REGULATÓRIO

### Regulação estrutural do sector:

Contribuição para uma melhor organização do sector

Contribuição para a clarificação das regras do sector

### Regulação comportamental das entidades gestoras:

Monitorização legal e contratual ao longo do ciclo de vida

Regulação económica das entidades gestoras

Regulação da qualidade de serviço prestado

Regulação da qualidade da água p/ consumo humano

Análise de reclamações de consumidores

### Actividades regulatórias complementares:

Elaboração e divulgação regular de informação

Apoio à capacitação técnica das entidades gestoras

# Objectivos dos serviços

## Regulação estrutural do sector:

A regulação económica vai manter-se nos sistemas de titularidade estatal ...  
... vai manter-se nos sistemas concessionados de titularidade municipal ...  
... vai agora iniciar-se nos sistemas de gestão directa e delegada e em parceria de titularidade municipal.

clarificação das regras do sector

## Regulação comportamental das entidades gestoras:

Monitorização legal e contratual ao longo do ciclo de vida

Regulação económica das entidades gestoras

Regulação da qualidade de serviço prestado

Regulação da qualidade da água p/ consumo humano

Análise de reclamações de consumidores

## Actividades regulatórias complementares:

Elaboração e divulgação regular de informação

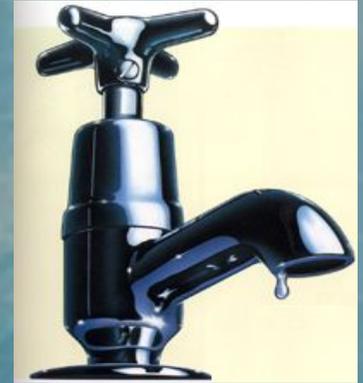
Esta actividade vai alterar-se (2ª geração) e alargar-se (60 → 500 EG)

Apoio à capacitação técnica das entidades gestoras



# Objectivos dos serviços

- **Há portanto que ter respostas para três perguntas:**
  - Como assegurar a melhoria da qualidade de serviço?
  - Como assegurar a acessibilidade económica dos consumidores aos serviços?
  - Como assegurar a sustentabilidade económica e financeira dos operadores e do sector?
- **Vamos abordar cada uma delas**





# **Como assegurar a melhoria da qualidade de serviço?**



# Qualidade de serviço

- **Como se define a qualidade de serviço?**
  - Através de um conjunto seleccionado de aspectos que contemplem:
    - Adequação da interface com o utilizador
    - Sustentabilidade da prestação do serviço
    - Sustentabilidade ambiental da entidade gestora
- **Como se mede a qualidade de serviço?**
  - Através de um conjunto de indicadores de qualidade para cada tipo de serviço
  - Para isso a ERSAR criou a 2<sup>o</sup> geração de indicadores de qualidade de serviço, que:
    - Foi divulgada ao sector no final de 2010
    - Está disponível para testes durante 2011
    - Pretende-se que seja aplicada a partir de 2012



**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 de 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 de 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

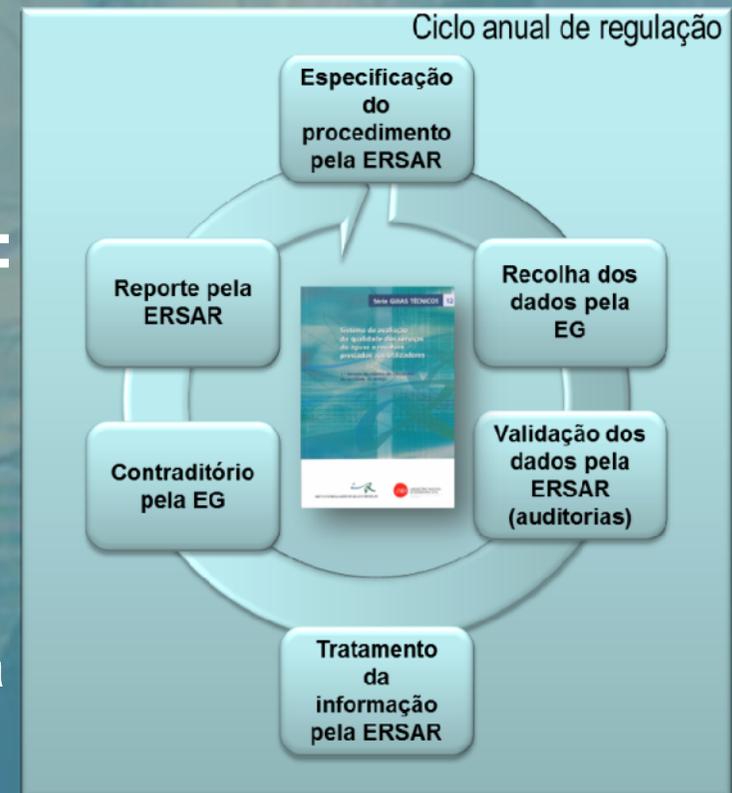
AR16 – Destino de lamas do tratamento





# Qualidade de serviço

- **Como se regula a qualidade de serviço?**
  - Aplica-se anualmente um ciclo de regulação de qualidade de serviço às entidades gestoras
  - Nesse ciclo de regulação é feita:
    - A avaliação da qualidade de serviço prestado pelas entidades gestoras aos consumidores
    - A comparação das entidades gestoras entre si para cada indicador, promovendo a eficiência (benchmarking)
    - A análise da evolução temporal
    - A divulgação pública dos resultados



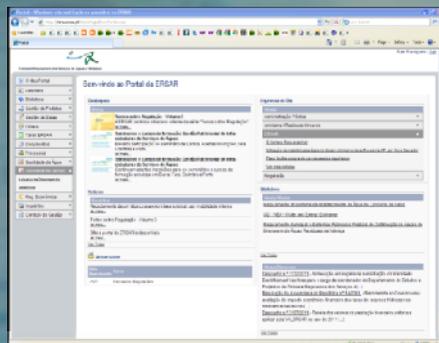


# Qualidade de serviço

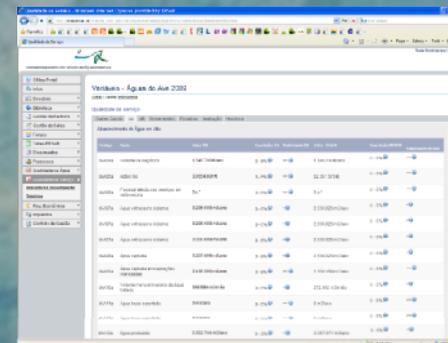
- Desde 2004 (7 anos) tem sido aplicado um ciclo regulatório anual de qualidade de serviço (1ª geração), em que as cerca de 60 entidades concessionárias:



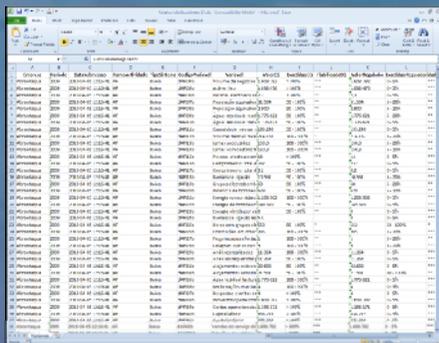
...accedem ao Portal ERSAR ...



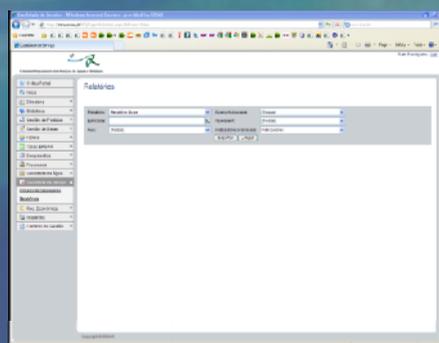
...accedem ao módulo de qualidade de serviço ...



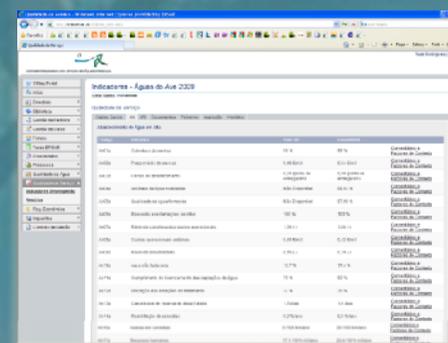
... carregam os dados ...



... visualizam e extraem o relatório.



... seleccionam o tipo de relatório ...



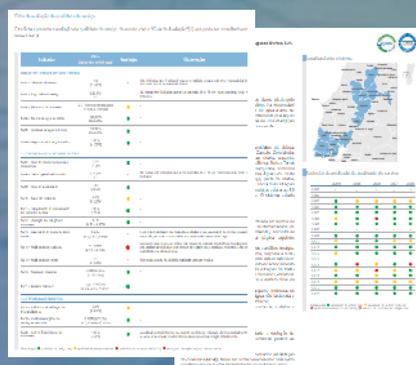
... visualizam os indicadores resultantes ...



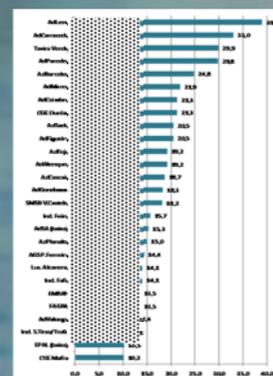


# Qualidade de serviço

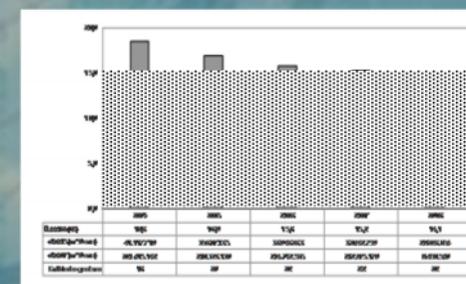
- Seguidamente a ERSAR valida, processa e divulga informação de qualidade de serviço, no quadro da sua intervenção regulatória:



... avalia cada entidade gestora ...



... compara as entidades gestoras ...



... avalia a evolução no tempo ...



... e premeia as melhores entidades.



... disponibiliza a informação ao consumidor ...



... publica essa informação ...



# **Como assegurar a acessibilidade económica dos consumidores aos serviços?**



# Acessibilidade económica

- Como se define a acessibilidade económica ao serviço?

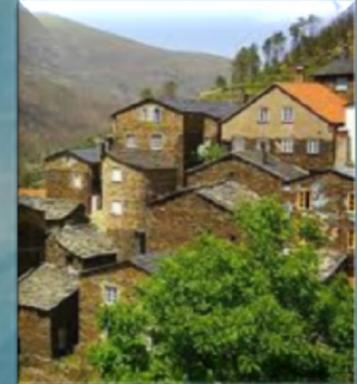
- Através do seguinte indicador :

$$Iae (\%) = \frac{\text{Encargo médio do agregado familiar com os serviços}}{\text{Rendimento médio disponível por agregado familiar}} \quad (<1-2\%)$$

- A monitorização e o benchmarking deste indicador vão:

- Avaliar o espaço de evolução das tarifas excessivamente baixas
- Evitar as tarifas excessivas

- Não basta assegurar a acessibilidade física mas também a económica, para promover o direito humano de acesso aos serviços





# Acessibilidade económica

## • Como deve ser utilizada a acessibilidade económica no processo de decisão tarifária?

Deve ser assegurada a cobertura dos encargos de construção e exploração destes serviços, nas antes é necessário promover uma elevada “**eficiência**” para redução dos custos e portanto das tarifas

Custos com a prestação dos serviços

Receitas necessárias para financiar os custos

Pela cobrança de tarifas (T1)

É a opção preconizada pela Directiva europeia (princípio do utilizador-pagador) promovendo a equidade e a sensibilização para uma boa utilização da água

Pelo recurso a receitas fiscais (taxes) (T2)

É uma opção a utilizar apenas quando necessário, para reduzir custos ao consumidor, embora contrarie o princípio do utilizador-pagador

Pelo recurso às transferências (T3)

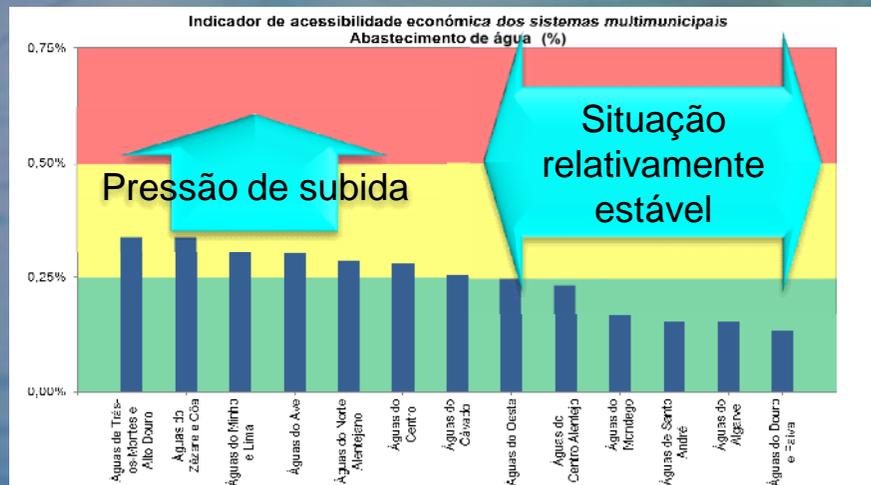
É uma opção a utilizar sempre que possível, pois permite reduzir custos ao consumidor (ex. fundos comunitários)

A cobertura dos custos permite:

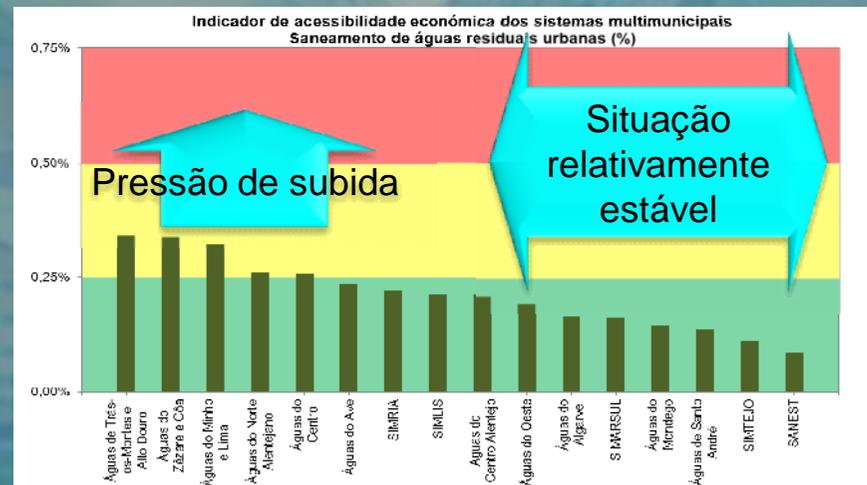
- Assegurar a sustentabilidade da entidade;
- Evitar baixar a qualidade de serviço;
- Expandir e renovar o sistema;
- Não passar para a próxima geração o ónus do seu envelhecimento e eventual colapso

A redução do T1 à custa dos T2 e T3 deve ser uma decisão política das entidades competentes, tendo em conta a necessidade de moderação tarifária, e deve basear-se no indicador de acessibilidade económica ao serviço

- **Qual é actualmente a situação em Portugal?**
  - No caso dos serviços de águas em alta (sistemas multimunicipais), parcialmente estabilizados, a acessibilidade económica é actualmente a seguinte:



Abastecimento de água



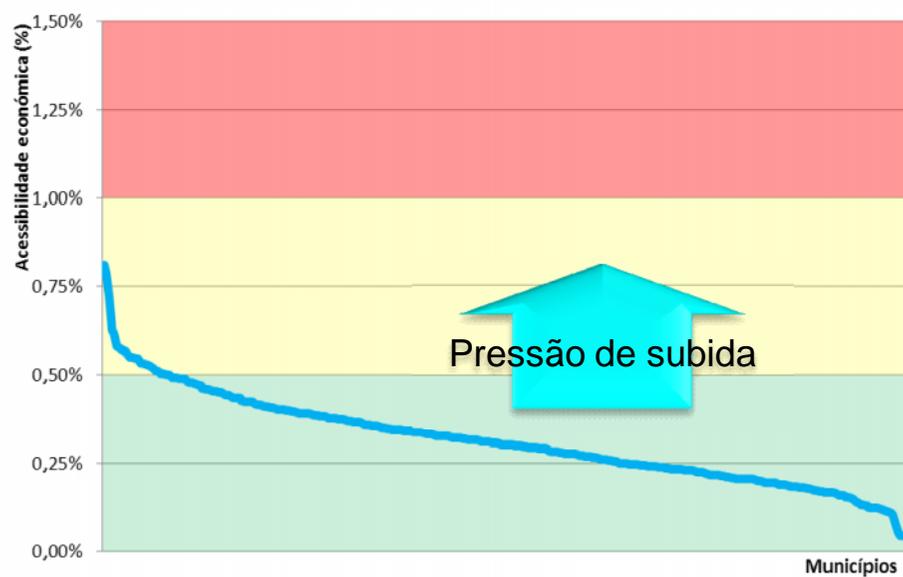
Saneamento de águas residuais

- Há portanto que introduzir medidas correctivas, por exemplo:
  - Revisão e reavaliação dos contratos das concessões multimunicipais
  - Melhor aproveitamento das economias de escala, gama e processo
  - Maior desenvolvimento dos sistemas municipais em baixa
  - Criação de um instrumento nacional de uniformização tarifária

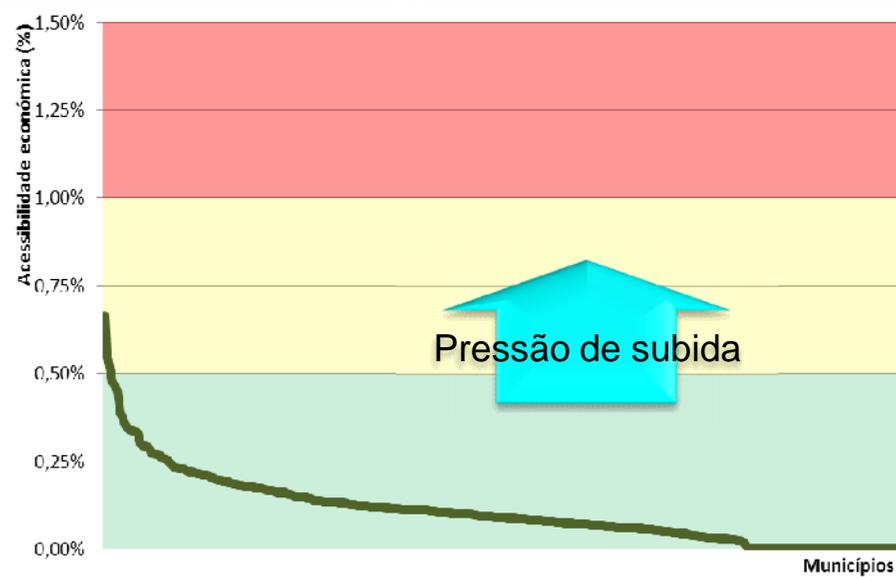


# Acessibilidade económica

- No caso dos serviços de águas em baixa, que não estão estabilizados do ponto de vista económico, a acessibilidade económica é actualmente:



Abastecimento de água



Saneamento de águas residuais

- Há portanto bastante espaço de adaptação na maioria das situações face à pressão de subida



**Como assegurar a sustentabilidade económica e financeira dos operadores e do sector?**



# Sustentabilidade económica

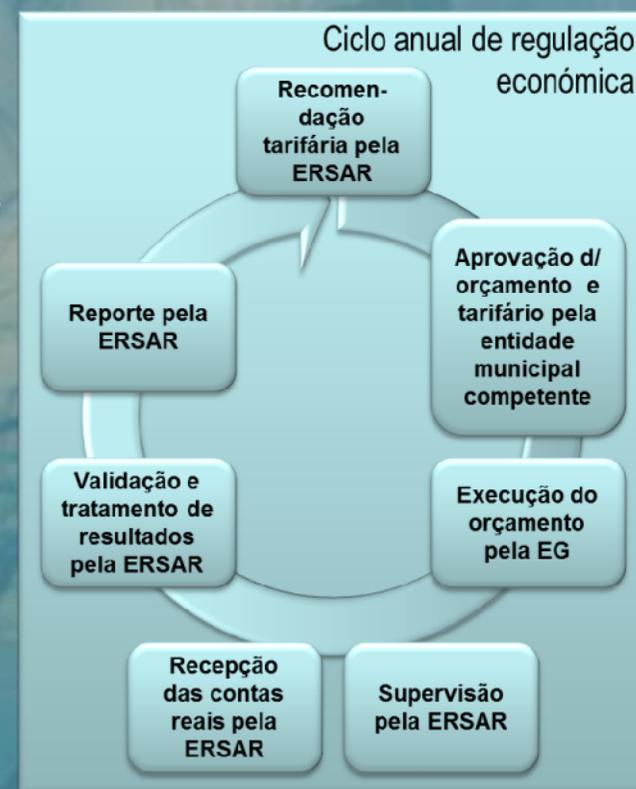
- **Como se pode definir a sustentabilidade económica e financeira?**
  - Capacidade de manter os proveitos gerados pela actividade iguais ou acima dos custos incorridos durante um determinado período de tempo
- **Como se mede a sustentabilidade económica e financeira?**
  - Através da avaliação de um conjunto seleccionado de indicadores (rácios financeiros), considerados factores críticos de sustentabilidade, com aplicação de critérios de ponderação





# Sustentabilidade económica

- **Como se faz a regulação económica nos serviços municipais e municipalizados?**
  - Aplica-se anualmente um ciclo de regulação económica às entidades gestoras (p/ amostragem)
  - Nesse ciclo de regulação é feita:
    - A avaliação do tarifário de cada entidade gestora
    - A comparação dos tarifários das entidades gestoras entre si (benchmarking)
    - A análise da evolução temporal
    - A divulgação pública dos resultados





# Sustentabilidade económica

- Quais os resultados dessa avaliação económica?



Avaliação anual do desempenho económico de cada entidade gestora

**Adve do Algarve, SA**

**Caracterização geral**

**Indicadores de desempenho**

Indicador	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Receita total (€ mil)	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000
Lucro antes de impostos (€ mil)	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000
Lucro líquido (€ mil)	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000

**Indicadores de sustentabilidade**

Indicador	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Capital humano (n.º de colaboradores)	100	100	100	100	100	100	100
Capital financeiro (€ mil)	100	100	100	100	100	100	100

Benchmarking anual entre entidades gestoras relativamente ao desempenho económico



Avaliação da evolução no tempo do desempenho económico





# Sustentabilidade económica

- **Qual o mecanismo de apoio regulação e às entidades gestoras?**

- Foi criado um novo módulo de regulação económica do Portal ERSAR
- Destina-se a reporte e centralização de informação relativa aos tarifários dos serviços de todos os concelhos de Portugal continental

- **Tem por objectivos:**

- Apoiar a regulação económica das entidades gestoras dos serviços
- Apoiar as entidades gestoras no sentido da gradual adopção das recomendações da ERSAR
- Divulgar a informação recolhida no sítio da internet da ERSAR, permitindo nomeadamente a fácil consulta pelos utilizadores finais





# Sustentabilidade económica

- **Para o efeito a ERSAR disponibiliza:**
  - As recomendações tarifárias
  - Um guia para apuramento de custos
  - Um simulador de apuramento de custos
  - Um simulador de apuramento de proveitos
  - Uma biblioteca tarifária
- **Estes instrumentos:**
  - Preconizam critérios a serem utilizados pelas entidades gestoras com vista a uma progressiva uniformização, racionalização e maior transparência dos tarifários destes serviços
  - Pretendem apoiar as entidades no apuramento dos custos e na construção dos tarifários





# Sustentabilidade económica

- **Recomendação IRAR n.º 01/2009 (recomendação tarifária)**
  - Preconiza os princípios e as regras a seguir na formação de tarifários aplicáveis aos utilizadores finais
  - É complementada com um teste de conformidade

[www.ersar.pt](http://www.ersar.pt)



INSTITUTO REGULADOR DE ÁGUAS E RESÍDUOS

## Recomendação IRAR n.º 01/2009

FORMAÇÃO DE TARIFÁRIOS APLICÁVEIS AOS UTILIZADORES FINAIS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO, DE SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS E DE GESTÃO DE RESÍDUOS URBANOS

(“RECOMENDAÇÃO TARIFÁRIA”)

### Considerando que:

- Se verifica actualmente uma grande disparidade nos tarifários aplicados aos utilizadores finais dos sistemas públicos de abastecimento de água para consumo humano, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos



# Sustentabilidade económica

- **Recomendação ERSAR n.º 02/2010 (critérios de cálculo)**
  - Complementa a Recomendação anterior, especificando os critérios de cálculo para a formação de tarifários
  - É complementada com um simulador de custos e um simulador de proveitos, os quais permitem fundamentar e testar tarifários tendo em conta a respectiva estrutura de custos e de proveitos

[www.ersar.pt](http://www.ersar.pt)



Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos

|

## Recomendação ERSAR n.º 02/2010

**CRITÉRIOS DE CÁLCULO PARA A FORMAÇÃO DE TARIFÁRIOS APLICÁVEIS AOS UTILIZADORES FINAIS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO, DE SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS E DE GESTÃO DE RESÍDUOS URBANOS**

(“CRITÉRIOS DE CÁLCULO”)



# Sustentabilidade económica

- **Recomendação ERSAR n.º 01/2010 (conteúdo das facturas)**
  - Preconiza o conteúdo das facturas dos serviços prestados aos utilizadores finais

[www.ersar.pt](http://www.ersar.pt)



Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos

## Recomendação ERSAR n.º 01/2010

**CONTEÚDOS DAS FACTURAS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE  
ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO, DE SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS  
URBANAS E DE GESTÃO DE RESÍDUOS URBANOS PRESTADOS AOS UTILIZADORES  
FINAIS**

**(“CONTEÚDOS DAS FACTURAS”)**

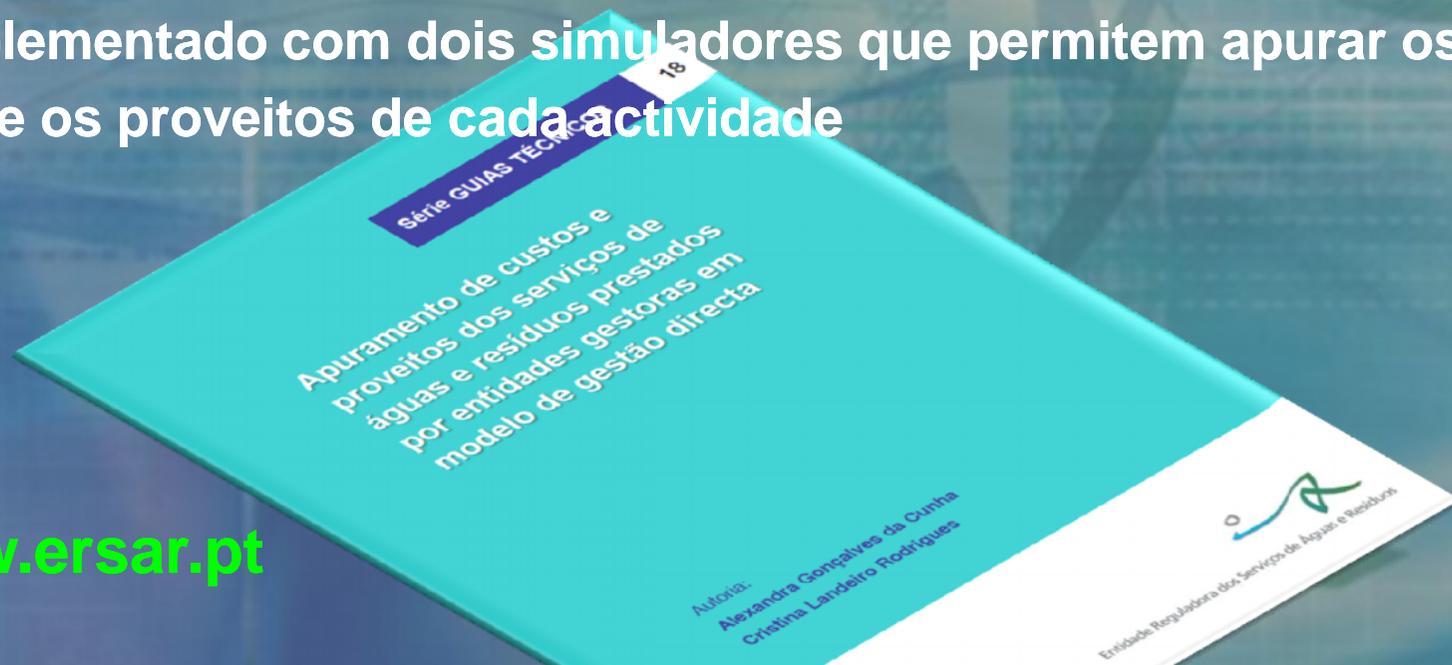
**Considerando que:**

- A factura constitui um veículo fundamental de comunicação em qualquer relacionamento comercial, em particular no quadro da prestação de serviços públicos essenciais, onde se



# Sustentabilidade económica

- **Guia Técnico 18: “Apuramento de custos dos serviços de águas e resíduos prestados por entidades gestoras em modelo de gestão directa”**
  - Destina-se a apoiar as entidades gestoras no apuramento de custos e proveitos imputáveis à prestação dos serviços, tendo em vista a sua sustentabilidade económico-financeira
  - É complementado com dois simuladores que permitem apurar os custos e os proveitos de cada actividade



[www.ersar.pt](http://www.ersar.pt)



# Sustentabilidade económica

- **Simulador de apuramento de custos**
  - Está associado ao Guia Técnico 18
  - Como referido, tem como objectivo o apuramento de custos e proveitos imputáveis às actividades de prestação dos serviços, tendo em vista a sua sustentabilidade económico-financeira

[www.ersar.pt](http://www.ersar.pt)

1 Apuramento dos custos por actividade - Custos directos					
2 Custos directos		1 Apuramento dos custos por actividade - Custos indirectos			
3		3			
4 CMVMC		4 CMVMC			
5 FSE-Subcontratos		5 Base de imputação (%) Outra - Por fa			
6 FSE-Electricidade		6 FSE-Subcontratos			
7 FSE-Combustíveis		7 Base de imputação (%) Custos com o			
8 FSE-Material de escritório		8 FSE-Electricidade			
9 FSE-Rendas de edificios		9 Base de imputação (%) (Seleccione u			
10 FSE-Alugures de equipamentos		10 FSE-Combustíveis			
11 FSE-Comunicações-portes de cor		11 Base de imputação (%) (Seleccione u			
12 FSE-Comunicações-telefonos/tel		12 FSE-Material de escritório			
13 FSE-Comunicações-internet		13 Base de imputação (%) (Seleccione u			
14 FSE-Seguros- Multiriscos		14 FSE-Rendas de edificios			
15 FSE-Seguros- Responsabilidade c		15 Base de imputação (%) (Seleccione u			
16 FSE-Seguros- Frota		16 FSE-Alugures de equipamentos			
17 FSE-Transporte de mercadorias		17 Base de imputação (%) (Seleccione u			
18 FSE-Honorários		18 FSE-Alugures de equipamentos			
Unidade: Euros					
1 Apuramento dos custos por actividade - Custos comuns					
Custos comuns			AA	AR	RU
2	CMVMC		0	0	
3	Base de imputação (%) (Seleccione uma opção da lista)				
4	FSE-Subcontratos		0	0	
5	Base de imputação (%) (Seleccione uma opção da lista)				
6	FSE-Electricidade		0	0	
7	Base de imputação (%) (Seleccione uma opção da lista)				
8	FSE-Combustíveis		0	0	
9	Base de imputação (%) (Seleccione uma opção da lista)				
10	FSE-Material de escritório		0	0	
11	Base de imputação (%) (Seleccione uma opção da lista)				
12	FSE-Rendas de edificios		0	0	
13	Base de imputação (%) (Seleccione uma opção da lista)				
14	FSE-Alugures de equipamentos		0	0	
15	Base de imputação (%) (Seleccione uma opção da lista)				
16	FSE-Alugures de equipamentos		0	0	



# Sustentabilidade económica

## • Simulador de apuramento de proveitos

- Operacionaliza as regras contidas na Recomendação n.º 2/2010
- Apura o nível de proveitos resultante da aplicação de uma dada estrutura tarifária definida em conformidade com a Recomendação n.º 1/2009

[www.ersar.pt](http://www.ersar.pt)

Mapa de Quantidades - Abastecimento de Água												
1	2	3	Quantidades (#; m <sup>3</sup> )			4	5	Quantidades (#; m <sup>3</sup> )				
			(n.º 1)	Estimativa	Previsão			(n.º 1)	Estimativa	Previsão		
1	2	3				4	5					
2	3	4	Designação			5	6	Designação				
3	4	5				6	7					
4	5	6	Cálculos Auxiliares - Abastecimento de Água			7	8	Cálculos Auxiliares - Abastecimento de Água				
5	6	7	Utilizadores domésticos			8	9	Utilizadores domésticos				
6	7	8	Tarifa fixa			9	10	Tarifa fixa				
7	8	9				10	11					
8	9	10	Tarifário - Abastecimento de Água			11	12	Tarifário - Abastecimento de Água				
9	10	11	Designação			12	13	Designação				
10	11	12	(#; m <sup>3</sup> )	(€)		13	14	(#)	(€)			
11	12	13	Quantidades	Tarifa	Montante	14	15	Serviços auxiliares				
12	13	14	Tarifa fixa			15	16					
13	14	15	Utilizadores Domésticos			16	17					
14	15	16	1.º nível (< 25 mm)			17	18					
15	16	17	2.º nível (≥ 25 mm)			18	19					
16	17	18	Utilizadores Não domésticos			19	20					
17	18	19	1.º nível (< 20 mm)			20	21					
18	19	20	2.º nível (entre 20 mm e 30 mm)			21	22					
19	20	21	3.º nível (entre 30 mm e 50 mm)			22	23					
20	21	22	4.º nível (entre 50 mm e 100 mm)			23	24					
21	22	23	5.º nível (entre 100 mm e 300 mm)			24	25					
22	23	24	Tarifa variável			25	26					
23	24	25	Utilizadores Domésticos			26	27					
24	25	26	1.º escalão (0 a 5 m <sup>3</sup> )			27	28					
25	26	27	2.º escalão (5 a 15 m <sup>3</sup> )			28	29					
26	27	28	3.º escalão (15 a 25 m <sup>3</sup> )			29	30					
27	28	29	4.º escalão (> 25 m <sup>3</sup> )			30	31					
28	29	30	Utilizadores Não domésticos			31	32					
29	30	31	1.º escalão (0 a 5 m <sup>3</sup> )			32	33					
30	31	32	2.º escalão (5 a 15 m <sup>3</sup> )			33	34					
31	32	33	3.º escalão (15 a 25 m <sup>3</sup> )			34	35					
32	33	34	4.º escalão (> 25 m <sup>3</sup> )			35	36					
33	34	35	Escalão único			36	37					

Resumo dos Resultados Apurados				
Descrição	AA	AR	RU	Total
T1	0	0	0	0
T2	0	0	0	0
T3	0	0	0	0
Total de proveitos	0	0	0	0
Total de Custos	0	0	0	0
<b>Resultados antes de impostos</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Resumo dos Proveitos Apurados			
Descrição	AA	AR	RU
Tarifa Fixa	0	0	0
Tarifa Variável	0	0	0
Serviços Auxiliares	0	0	0
<b>Total de Proveitos</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Quantidades AA

Quantidades AR



# Sustentabilidade económica

- **Biblioteca tarifária do Portal ERSAR**

- Regista os tarifários em vigor nos vários municípios
- Recolhe os valores dos encargos para os utilizadores domésticos
- Testa a conformidade com a Recomendação tarifária

[www.ersar.pt](http://www.ersar.pt)



» ÁGUA*	
CONSUMO DE ÁGUA	TARIFA €/m³
<b>DOMÉSTICO</b>	
1º Escalão (0-3m³/mês)	0,4202
2º Escalão (6-5m³/mês)	0,7846
3º Escalão (16-25m³/mês)	1,2706
4º Escalão (superior a 25m³/mês)	2,0473
<b>COMÉRCIO, INDÚSTRIA, AGRÍCOLA, EMPRESAS PÚBLICAS E SERVIÇOS AUTÓNOMOS DO ESTADO</b>	
1º Escalão (0-5m³/mês)	0,4202
2º Escalão (6-20m³/mês)	1,3201
3º Escalão (12-400m³/mês)	1,8119
4º Escalão (superior a 400m³/mês)	2,1826

## Biblioteca Tarifária - 2010 - Cascais

[Ajuda](#)

[Voltar](#)

Dados	Comentário	Histórico					
Ano:	2010						
Concelho:	Cascais						
Abastecimento de Água:							
Preferencial	Entidade Gestora	Data de Aprovação	Têm tarifário Social	Familiar	Vigência do Tarifário		
Sim	Águas de Cascais	Sem data	×	×	Início	Fim	
					2010-01-01	2010-12-31	
					<a href="#">Detalhe</a>		
Encargos para o utilizador final doméstico					5m3 (€)	10m3 (€)	15m3 (€)
Componente Fixa							
Componente Variável							
Encargo Total					0,0000	0,0000	0,0000
<a href="#">Visualizar o Teste de Conformidade</a>							
Saneamento da Águas		Data de	Têm tarifário	Vigência do Tarifário			

- **Módulo de reporte de contas reais (a disponibilizar)**



# Recomendações



## Recomendações

- **Que medidas recomenda a ERSAR para um desenvolvimento sustentável do sector?**
  - A manutenção do esforço de investimento em novas infra-estruturas, esp. no saneamento
  - O reforço da renovação e reabilitação de infra-estruturas, evitando a degradação no tempo
  - A contínua melhoria na operação dos serviços numa perspectiva de gestão patrimonial, acautelando a sustentabilidade ambiental
  - O reforço da sustentabilidade económica e financeira nas entidades gestoras municipais, com aplicação das recomendações tarifárias



# Recomendações

- **O reforço da sustentabilidade económico e financeiras nas entidades gestoras estatais**
  - Revisão e reavaliação dos contratos dos sistemas multimunicipais em termos de população, capitações de água, planos de investimento, viabilidade económica e financeira
  - Melhor aproveitamento das economias de escala, gama e processo, através de fusões e alargamentos
  - Criação de instrumentos de incentivos económicos e financeiros ao desenvolvimento dos sistemas municipais em baixa, para fechar o ciclo urbano da água
  - Criação de um instrumento de uniformização tarifária (Fundo de Equilíbrio Tarifário), que inclua o conceito de custos de serviço público
  - Clarificação do espaço de intervenção dos privados, materializando o previsto no PEAASAR II



## Recomendações

- A salvaguarda da acessibilidade económica na prestação dos serviços
- O reforço da sustentabilidade social com instrumentos diversos para proteger os cidadãos mais desfavorecidos
- A criação de condições pelo Governo para que o alargamento da intervenção regulatória da ERSAR a partir de 2012 possa ser efectivo, passando a regular/monitorizar todas as entidades gestoras (547)

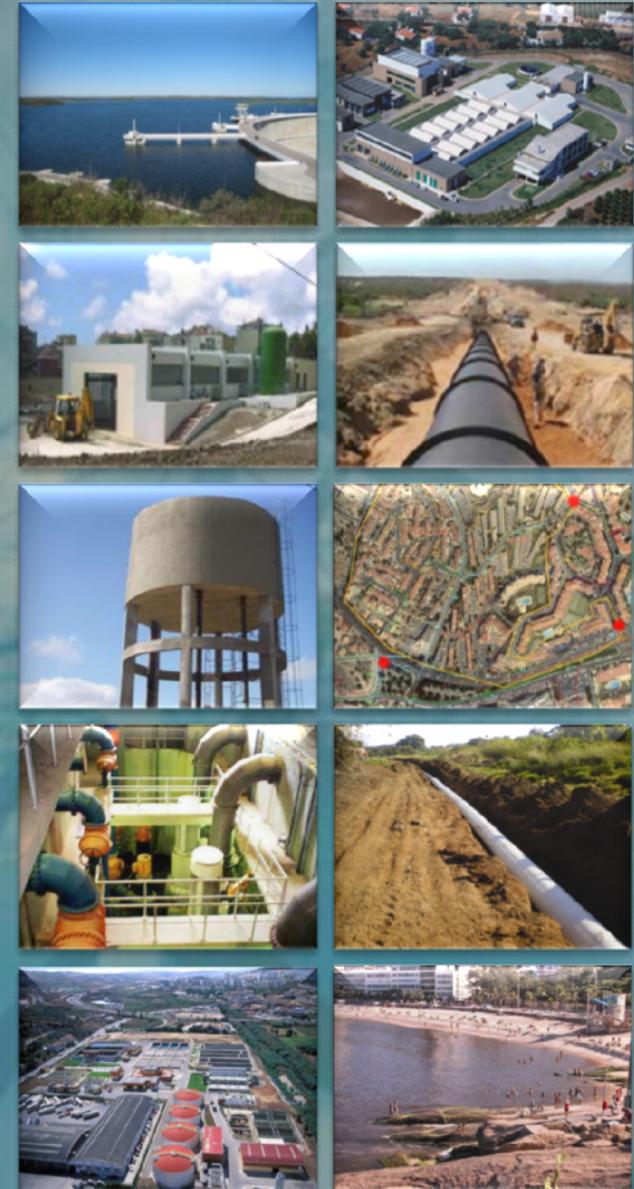


# Conclusão



# Conclusão

- **A ERSAR e as entidades gestoras têm papéis distintos mas objectivos comuns:**
  - A prestação de serviços públicos essenciais com qualidade adequada e a um preço socialmente acessível com um nível de risco aceitável ...
  - ... salvaguardando a sustentabilidade do sector e das entidades gestoras
- **Devem portanto trabalhar em conjunto para atingirem este objectivo, em benefício da sociedade portuguesa**
- **A nossa experiência com essa colaboração tem sido muito positiva**

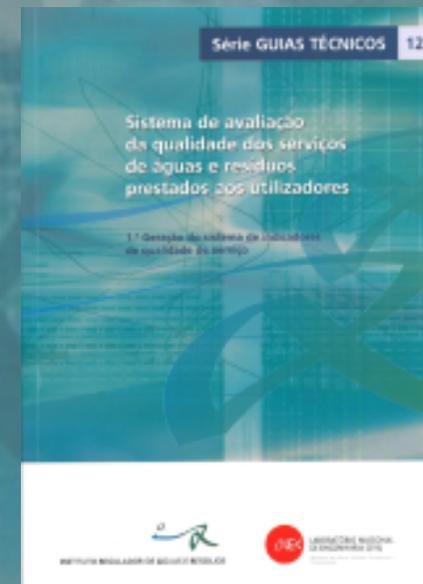




– Seminários ERSAR sobre **“Sistema de avaliação da qualidade dos serviços de águas e resíduos prestados aos utilizadores”**

– Datas provisórias:

- Porto – 13/14/15 de Setembro
- Coimbra – 27/28/29 de Setembro
- Faro – 11/12/13 de Outubro
- Évora – 18/19/20 de Outubro
- Lisboa – 8/9/10 de Novembro



**ERSAR**  
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  
7.ª edição



**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