### PARTILHANDO SOLUÇÕES PARA A ÁGUA NO MUNDO LUSÓFONO

O papel do regulador dos serviços de águas na capacitação das entidades gestoras dos serviços de águas em Portugal



TIME FOR SOLUTIONS

Jaime Melo Baptista
Entidade Reguladora dos Serviços
de Águas e Resíduos, Portugal
(ERSAR)
13 March, 15h30 – 18h30
2012, Marseille



### O que é a regulação dos serviços de águas?

#### Porque os serviços de águas:

- São de serviços interesse geral
- Têm base local ou regional
- Constituem monopólios naturais ou legais

#### • ... e o monopólio traz riscos associados:

- Não há incentivo na procura de maior eficiência e eficácia pelos operadores
- Aumentam os riscos de prevalência dos operadores perante os utilizadores

### werifica-se a necessidade de regulação, que:

- Constitui um mecanismo moderno de intervenção do Estado
- Promove, num mercado de monopólio natural, um melhor equilíbrio entre operadores e utilizadores
- Reproduz, num mercado de monopólio natural, os resultados de eficiência expectáveis num ambiente competitivo
- 6 Cria um "mercado de competição virtual" e induz o operador a agir em função do interesse público sem pôr em causa a sua viabilidade



### O que é a regulação dos serviços de águas?

- Os objetivos gerais da regulação são:
  - Proteger os interesses dos utilizadores (acesso, qualidade e preço)
  - 6 Contribuir para a salvaguarda da entidades gestoras e seus legítimos interesses
  - Contribuir para a consolidação do restante tecido empresarial do sector
  - 6 Contribuir para a salvaguarda dos aspetos ambientais (água, no ar e no solo)
- As 500 entidades abrangidas pela regulação são:
  - Entidades titulares dos serviços
  - Entidades gestoras de sistemas de titularidade estatal e municipal (≈ 500):
    - > Prestação direta do serviço
    - > Delegação do serviço
    - > Concessão do serviço
- É um sector muito complexo, com numerosas entidades de diversas dimensões e capacidades, utilizando diferentes modelos de governância.
- Há um número elevado de entidades de média e pequena dimensão e insuficiente nível de capacitação.



### Como é realizada a regulação?

- O modelo de regulação deve ser adequado ao estádio do sector:
  - Função das necessidades efetivas do sector.
  - Função dos recursos e capacidades do regulador.
- É assim possível adoção, conforme a situação concreta, de:
  - Regulação mais intensa e invasiva (hard regulation).
  - Regulação menos intensa e invasiva (soft regulation).
- Face às caraterísticas dos serviços de águas em Portugal, a ERSAR adotou um modelo de regulação maioritariamente "soft", que utiliza intensamente o magistério de influência.
- Essa regulação procura maximizar as vantagens da intervenção "nacional", que permite:
  - Visão global do sector.
  - Uniformização de regras, procedimentos e interpretações.
  - Potenciação do "benchmarking".



### Como é realizada a regulação?

Qual é o "racional" da regulação?

### ►Abastecimento de ág<mark>ua-</mark>

### Sustentabilidade ambiental:

- Na utilização de recursos ambientais
- Na prevenção da poluição

### Recursos hídricos

Entidade gestora

Saneame Sustentabilidade das entidades

#### gestoras:

- Económica
- Infra-estrutural
- Recursos humanos

### Sustentabilidade do sector:

- Estratégia nacional
- Enquadramento jurídico, económico e técnico
- Informação
- Inovação (I&D)



Consumidor

## Sustentabilidade social: Acessibilidade

- Acessibilidade física e económica ao serviço
- Qualidade do serviço
- Qualidade da água para consumo





### Como é realizada a regulação?

### Qual é o "modelo" da regulação utilizado pela ERSAR?

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 técnico às entidades gestoras



Neste modelo a ERSAR tem um papel "direto" nessa capacitação ...

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 técnico às entidades gestoras





6... mas também um papel "indireto" através das atividades de regulação:

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 técnico às entidades gestoras



- O papel "direto" nessa capacitação materializa-se através do apoio técnico às entidades gestoras:
  - Elaboração de publicações técnicas em parceria com centros de conhecimento
  - Promoção de seminários e conferências
  - Apoio a eventos de terceiros
  - Estudos de opinião (sondagens)
  - Promoção da I&D
  - Resposta a questões diversas das entidades gestoras





- O papel "indireto" nessa capacitação materializa-se através das diversas atividades de regulação da ERSAR sobre as 500 entidades gestoras, que promovem a sua necessidade de capacitação:
  - Contribuição para uma melhor organização do sector:
    - > Colaboração na formulação das estratégias nacionais
    - > Proposta de medidas de racionalização e de resolução de disfunções
    - > Monitorização e reporte público e periódico da evolução do sector e do grau de implementação das estratégias nacionais
  - Contribuição para a clarificação das regras do sector:
    - > Proposta de nova legislação relevante para o sector
    - > Proposta de alteração da legislação existente
    - > Aprovação de regulamentos
    - > Emissão de recomendações



- 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:
  - > Promoção da regulação de preços para garantir tarifas eficientes e socialmente aceitáveis
  - > Promoção da sustentabilidade económica e financeira das entidades gestoras



- Regulação da qualidade de serviço:
  - > Promoção na melhoria dos níveis de serviço
  - > Aplicação de um sistema com indicadores de qualidade de serviço
  - > Avaliação da qualidade de serviço aos consumidores
  - > Comparação das entidades gestoras entre si para cada indicador, promovendo a eficiência (benchmarking)
- Regulação da qualidade da água para consumo humano:
  - > Avaliação da qualidade da água
  - > Comparação das entidades gestoras, promovendo a melhoria
  - > Acompanhamento dos incumprimentos em tempo real
- Análise de reclamações de consumidores
  - > Monitorização das reclamações e sua resolução
  - > Reporte periódico da situação



- Elaboração e divulgação de informação ao público:
  - > Coordenação e realização da recolha e divulgação da informação relativa ao sector e às respetivas entidades gestoras
  - > Disponibilização de informação concisa, credível e de fácil interpretação
- A ERSAR e as entidades gestoras têm papéis distintos mas objetivos comuns:
  - A prestação de serviços públicos essenciais com qualidade adequada e a um preço socialmente aceitável ...
  - ... salvaguardando a sustentabilidade do sector e das entidades gestoras.
- Devem portanto trabalhar em conjunto para atingirem este objetivo, em benefício da sociedade em geral.

## Anote na sua agenda. Esperamos por si!



September 2014

9<sup>th</sup> World Water Congress & Exhibition









MERCI / THANK YOU

worldwaterforum6.org solutionsforwater.org

For more information please visit: www.ersar.pt geral@ersar.pt

