



Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos

Nota à imprensa
15 de março de 2013

ERSAR PROMOVE CAMPANHA DE SENSIBILIZAÇÃO NO DIA MUNDIAL DO CONSUMIDOR

No Dia Mundial do Consumidor, que se celebra a 15 de março, a ERSAR vai dar início a uma campanha de sensibilização dirigida aos consumidores dos serviços de águas e resíduos e que envolve a distribuição de 75 mil cadernos de sensibilização sobre os “Os direitos e deveres dos consumidores”, “A qualidade da água na torneira” e “Os contadores domiciliários de água”.

Numa primeira fase estes cadernos serão disponibilizados no sítio da ERSAR na Internet e, a partir de abril, serão distribuídos pelos centros de atendimento ao público das entidades gestoras destes serviços, centros de informação autárquica, centros de arbitragem e julgados de paz e associações de consumidores, entre outras, num total de 447 entidades. Os “Cadernos de Sensibilização” são publicações dirigidas ao público utilizador dos serviços de águas e resíduos, promovendo um conhecimento mais generalizado e aprofundado do setor pelos portugueses.

Igualmente importante é o levantamento completo e auditado dos serviços de águas e resíduos que a ERSAR realizou pela primeira vez às 386 entidades gestoras de Portugal continental. Nesse âmbito, será brevemente disponibilizada informação sobre a relação com os utilizadores, a sustentabilidade dos serviços e a sustentabilidade ambiental de cada entidade gestora.

De acordo com os dados já apurados, a ERSAR contabilizou cerca de 40 mil reclamações e sugestões dos utilizadores reportadas pelas entidades gestoras em 2011, através do livro de reclamações e de outras vias.

Em termos nacionais, 86% das reclamações referentes aos serviços de abastecimento público de água e de saneamento de águas residuais urbanas foram objeto de resposta num prazo não superior a 22 dias úteis, como estipulado na legislação, o que evidencia alguma necessidade de melhoria por parte das entidades gestoras. Quanto ao serviço de gestão de resíduos urbanos, apenas 64% das reclamações reportadas foram objeto de resposta atempada, o que evidencia grande necessidade de melhoria. Os resultados insatisfatórios resultam de atraso ou mesmo ausência de resposta aos reclamantes e da eventual inexistência de procedimentos internos de registo das reclamações por parte das entidades gestoras.

No que respeita aos serviços de águas, regista-se ainda uma diferença significativa nos resultados obtidos entre entidades gestoras que operam em áreas predominantemente urbanas, que têm um melhor desempenho, e as entidades a operar em áreas rurais ou mediantemente urbanas. O mesmo não se verifica no serviço de gestão de resíduos.

Com a divulgação pública dos resultados da presente avaliação, a ERSAR pretende continuar a contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços de águas e resíduos prestados aos utilizadores.

Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos

Centro Empresarial Torres de Lisboa
Rua Tomás da Fonseca, Torre G - 8º
1600-209 LISBOA, PORTUGAL
T. +351 210 052 200 - F. +351 210 052 259
www.ersar.pt