



Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos

Nota à imprensa

5 de janeiro de 2014

ERSAR RECOMENDA ÀS ENTIDADES GESTORAS DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS MELHORIAS NA INFORMAÇÃO DISPONIBILIZADA AOS UTILIZADORES

O Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, que estabelece o regime jurídico dos serviços municipais de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos, dispõe no seu artigo 61.º (Direito à informação) que os utilizadores dos serviços têm o direito a ser informados de forma clara e conveniente pela entidade gestora das condições em que o serviço é prestado, nomeadamente no que respeita aos tarifários aplicáveis, sendo prevista, em especial, a obrigatoriedade da existência de um sítio na *internet* de cada entidade gestora onde seja disponibilizada a informação essencial sobre a sua atividade.

Com o objetivo de verificar a observância desta disposição legal, a ERSAR procedeu à identificação, consulta e análise dos sítios na Internet de 342 entidades gestoras que prestam os serviços aos utilizadores finais de Portugal continental.

Os resultados, relativos a 2013 e agora validados, mostram que existe um cumprimento razoavelmente elevado desta disposição na maioria dos critérios exigidos, existindo contudo espaço para melhorias:

- 100% das entidades divulgam a sua identificação, as suas atribuições e o âmbito de atuação e 99,7% os contactos e os horários de atendimento.
- A divulgação dos resultados do controlo da qualidade da água para consumo humano é igualmente elevada, com 92,5% das entidades a darem essa informação através dos seus sítios na internet.
- Cerca de 87% das entidades têm disponíveis os tarifários aplicados aos utilizadores finais, embora em alguns casos não estivessem disponíveis os tarifários de todos os serviços (abastecimento de água, saneamento de águas residuais e gestão de resíduos urbanos) ou alguns dos dados considerados essenciais.
- Cerca de 85% das entidades procedem à divulgação do relatório e contas ou documento equivalente de prestação de contas, assim como dos regulamentos de serviço, embora 55 dessas entidades ainda não apresentam os regulamentos para todos os serviços prestados.
- Relativamente à disponibilização dos estatutos e do contrato relativo à gestão do sistema e suas alterações, quando aplicável, verifica-se que apenas 59% das 63 entidades gestoras abrangidas (empresas e concessões municipais) divulgam a informação necessária, embora em 15 entidades destas haja falta de um dos documentos.

A análise aos sítios na internet evidenciou dúvidas em muitas entidades gestoras quanto à informação a disponibilizar sobre as condições contratuais relativas à prestação dos serviços aos utilizadores e acerca das informações sobre interrupções do serviço. Por esta razão, a ERSAR procedeu a esclarecimentos junto dessas entidades no sentido de melhorar a conformidade dos sítios da *internet* com esta disposição.

Um aspeto a salientar é que uma parte significativa dos sítios da *internet* centraliza informação bastante completa e acessível aos utilizadores, nomeadamente serviços aos utilizadores que extravasam as obrigações legais. São exemplos de boas práticas a destacar a utilização de menus interativos onde os utilizadores podem requerer a celebração de contratos, fornecer a leitura de contadores ou pagar as suas faturas *on-line*.

Para efeitos de cumprimento da legislação em vigor e de melhoria da qualidade da informação prestada aos utilizadores através dos sítios na *internet*, os municípios devem disponibilizar na sua



Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos

página da *internet* os tarifários relativos aos três serviços (abastecimento de água, saneamento de águas residuais e gestão de resíduos urbanos), mesmo que estes sejam prestados por entidade delegada ou concessionária. Devem ainda disponibilizá-los através de um documento claro e que apresente as principais tarifas aplicáveis aos utilizadores finais (tarifas fixas e variáveis, tarifas para utilizadores domésticos ou não domésticos, verificações extraordinárias do contador e limpeza de fossas sépticas), evitando a simples inclusão nos regulamentos ou nas tabelas gerais de taxas e preços da Câmara Municipal, onde a informação não é facilmente acessível.

Dadas as necessidades de esclarecimento que surgiram sobre a informação relativa às condições contratuais, a ERSAR recomenda que deve ser apresentada informação clara e precisa sobre os direitos e obrigações dos utilizadores e da entidade gestora respeitante a medição dos consumos, faturação e cobrança, condições de suspensão do serviço, tarifário e sobre reclamações e resolução de conflitos.

Para maior facilidade de acesso à informação, a ERSAR recomenda ainda que sejam criados campos específicos no sítio na *internet* sobre as condições contratuais, evitando a remissão simples para os regulamentos dos serviços.

No caso das interrupções do serviço, planeadas ou imprevistas, a ERSAR recomenda a identificação clara de uma área no sítio na *internet* onde estes eventos sejam reportados aos utilizadores.

Nos casos de entidades gestoras que prestam outros serviços, de que os municípios são o exemplo mais claro, recomenda-se a agregação da informação relevante para o utilizador dos serviços de águas e resíduos numa área dedicada do sítio na *internet*, sem prejuízo de estar também disponível noutras áreas.

A informação sobre os direitos e deveres dos utilizadores dos serviços está amplamente disponível em sítios institucionais na *internet* (incluindo o da ERSAR), em folhetos, publicações e centros de informação ao consumidor, assim como na legislação existente. Com estas recomendações a ERSAR pretende contribuir para a melhoria da informação prestada, numa linguagem simples e facilmente entendível pelos utilizadores.

Com a monitorização dos deveres de informação a ERSAR dá cumprimento às suas atribuições de acompanhamento do cumprimento das normas legais aplicáveis às entidades gestoras e de recolha e divulgação da informação relativa ao setor, capacitando os utilizadores para exigirem a melhoria dos serviços prestados e promovendo uma cidadania mais informada e efetiva.

Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos

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