

4º Encontro Regional do Voluntariado Ambiental para a Água

Informação ao consumidor e o princípio do poluidor pagador

Departamento de Análise Jurídica da ERSAR

Tavira, 15 de novembro de 2013



Quem somos e o que fazemos

ERSAR

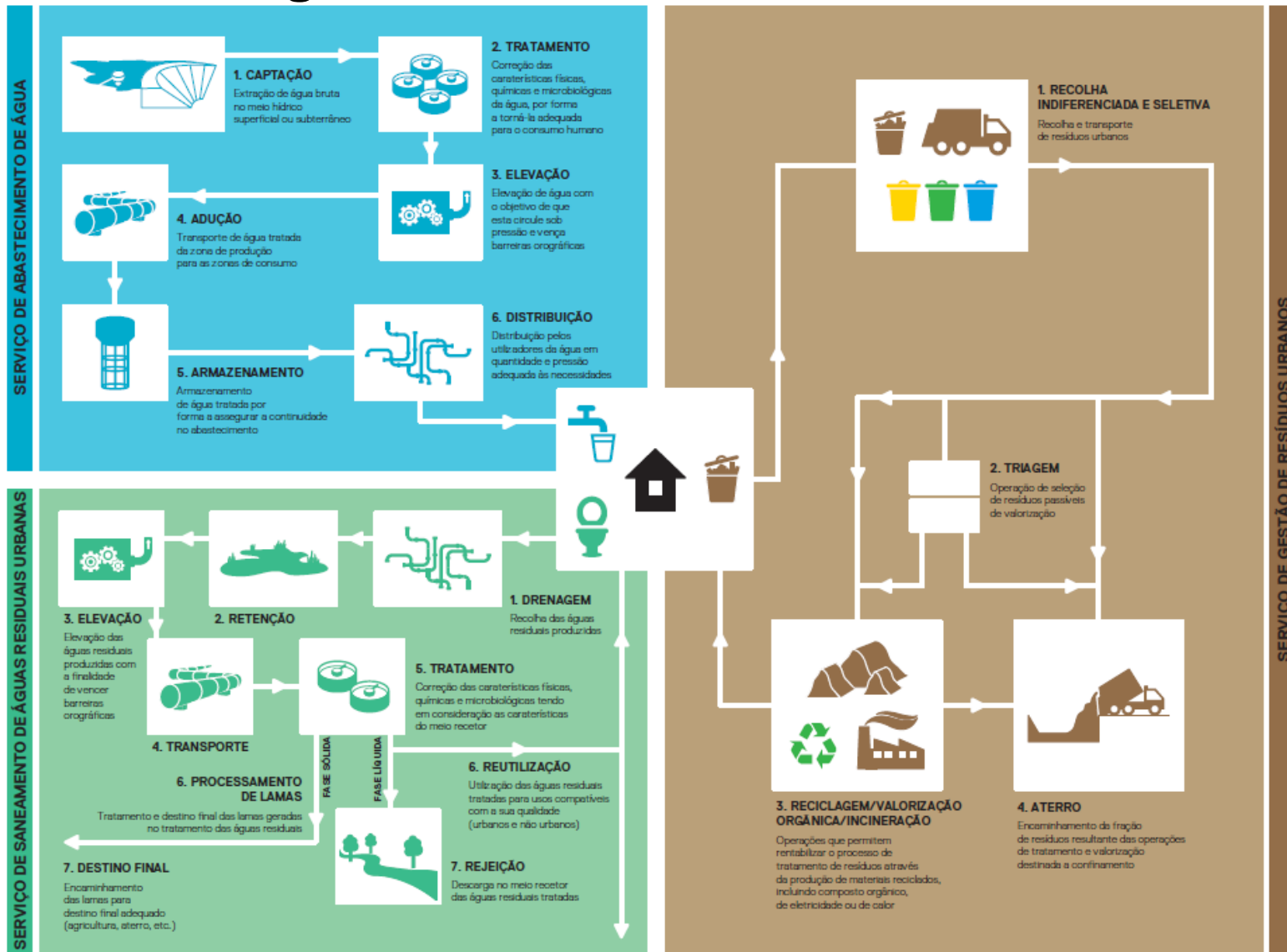


- *Natureza:* Entidade reguladora independente
- *Papel:*
 - Regular os serviços públicos de águas e resíduos
 - Promover a sua prestação com qualidade adequada e a preços socialmente aceitáveis



Quem somos e o que fazemos

Atividades reguladas:



Quem somos e o que fazemos

Entidades reguladas:

Serviços de titularidade Estatal
(sistemas regionais “em alta”)

Serviços de titularidade Municipal
(sistemas locais “em baixa” ou “mistos”)

Gestão
directa

Serviços municipais 256

Serviços municipalizados 23

Associações de municípios 5

Gestão
delegada

Empresa do SEE

*Nota: A EPAL é regulada apenas
parcialmente pela ERSAR*

1

Empresas municipais 37

Parcerias AdP - Municípios 2

Juntas de Freguesia 113

Gestão
concessionada

Empresas
concessionárias
multimunicipais

*Nota: A holding AdP não é regulada
pela ERSAR*

30

Empresas concessionárias
municipais

32

Quem somos e o que fazemos

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 técnico às entidades gestoras

Serviços de águas e resíduos

**Regulação
dos
serviços
(ERSAR)**

Sustentabilidade

- Do sector e das entidades gestoras
- Social
- Ambiental

Entidade gestora



**Regulação
ambiental
(APA)**

**Prestação de
serviços
essenciais ao bem
estar dos cidadãos,
à saúde pública e
às atividades
económicas**

**Utilização de
recursos naturais**



**Utilizadores
dos serviços**



Serviços de águas e resíduos

São serviços básicos para os cidadãos...
... prestados em regime de monopólio...
... através de contratos de adesão.

Liberdade de contratação limitada



Necessidade de proteção do utilizador



Serviços de águas e resíduos



**Proteção dos direitos
e interesses
económicos dos
utilizadores**



Serviços de águas e resíduos

São serviços cuja utilização implica a utilização de recursos naturais e a produção de resíduos...

... importando **induzir comportamentos ambientalmente corretos também nos utilizadores**



Proteção do consumidor

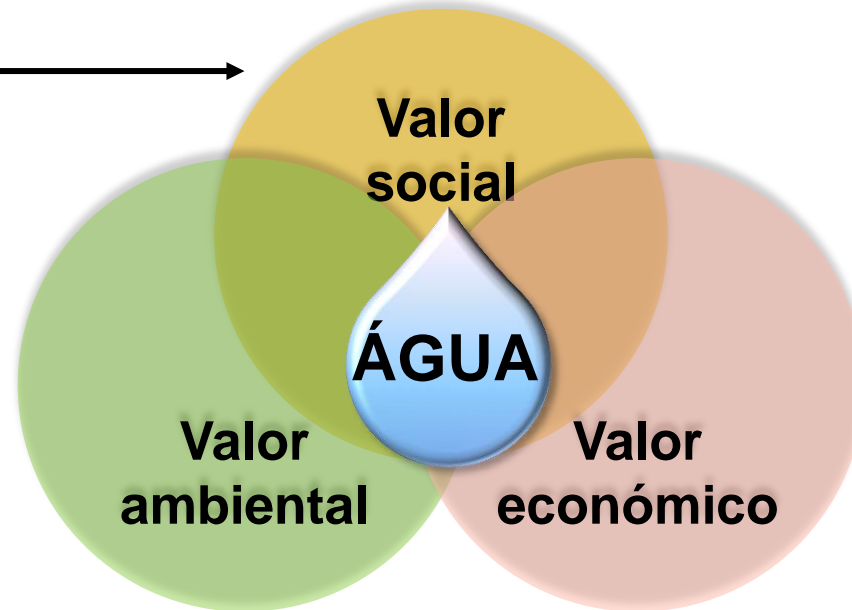
- Promoção tendencial da universalidade (física e económica)
- Garantia da qualidade do serviço
- Transparência na prestação do serviço
- Mecanismos de resolução alternativa de litígios



Defesa do ambiente



**Acesso à
água e ao
saneamento
declarados
direitos
humanos**



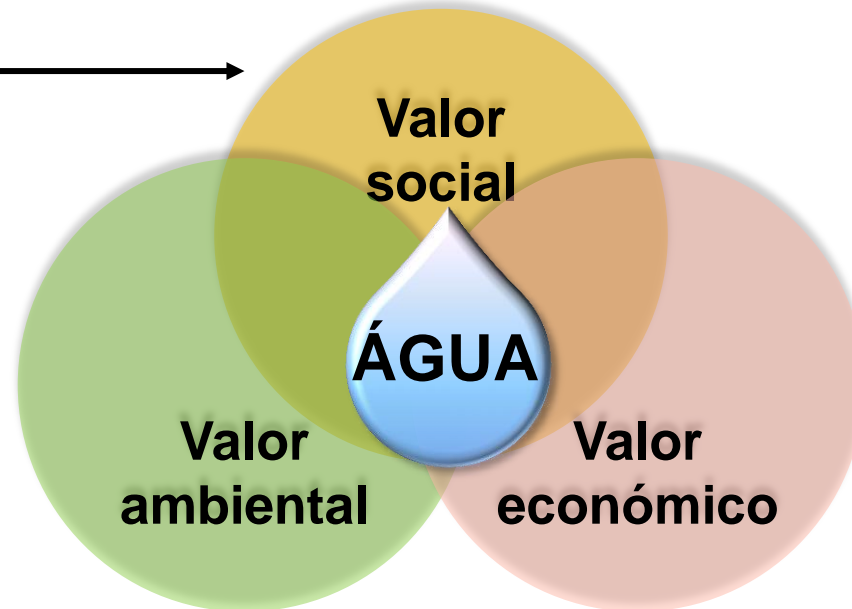
- Objetivo de cobertura tendencialmente universal das redes públicas de abastecimento e saneamento (limite da viabilidade técnica e económica)
- Abandono de soluções privadas quando haja redes públicas
- Promoção do uso eficiente da água nas redes públicas e prediais – perdas, reutilização de águas



Defesa do ambiente



**Acesso à
água e ao
saneamento
declarados
direitos
humanos**



- Internalização de custos ambientais – Taxa de recursos hídricos (TRH) – taxa ambiental suportada pelas entidades gestoras pela utilização de recursos hídricos e repercutida nos utilizadores
- Recuperação sustentável dos custos com a prestação do serviço através das tarifas
- Tarifários com escalões progressivos
- Tarifários sociais



Defesa do ambiente

Hierarquia da gestão de resíduos



- Sensibilização
- Recolha seletiva
- Internalização das opções de gestão - Taxa de gestão de resíduos (TGR) – taxa ambiental suportadas pelas entidades gestoras e repercutida nos utilizadores
- Recuperação sustentável dos custos com a prestação do serviço através das tarifas
- Tarifários com escalões progressivos
- Tarifários sociais
- Tarifários de acordo com a produção efetiva (*pay as you throw - PAYT*)



Informação aos utilizadores



Utilizador informado...

...é utilizador prevenido...

... e ambientalmente responsável.



Informação aos utilizadores

As entidades gestoras estão sujeitas a um especial dever de informação para com os utilizadores



Prestação de informação clara e conveniente sobre as condições em que o serviço é prestado, de acordo com as circunstâncias



Informação aos utilizadores

Onde?

- Sítio da Internet
- Regulamento de Serviço
- Fatura
- Atendimento

O quê?

- Alteração da entidade gestora
- Locais e horários de atendimento
- Direitos e deveres contratuais
- Tarifas
- Consumos (reais ou estimados)
- Qualidade da água
- Interrupções de serviço



Informação aos utilizadores

Compete à ERSAR promover a comparação e divulgação pública de informação relativa aos sectores regulados e à atividade das entidades gestoras

- ✓ Sítio da Internet
- ✓ Publicações
- ✓ Ações de formação



Sítio da Internet da ERSAR



www.ersar.pt

Áreas dedicadas a diferentes públicos-alvo (entidade gestoras, utilizadores, imprensa)

- Acesso a todas as publicações da ERSAR
- Informação sobre as entidades gestoras (identificação, níveis de atividade, qualidade de serviço, tarifas, qualidade da água, reclamações)
- Grandes números
- Perguntas frequentes
- Notícias
- Eventos



Relatório anual dos serviços

- Volume 1 – caracterização geral do setor, analisando-se a sua evolução anual
- Volume 2 – análise dos principais indicadores económico-financeiros das entidades gestoras
- Volume 3 – resultados da avaliação da qualidade do serviço prestado aos utilizadores pelas entidades gestoras
- Volume 4 – principais dados da qualidade da água para consumo humano em Portugal



Guias técnicos

Abordagem técnica de diferentes temas com relevância para a gestão dos serviços de águas e resíduos



Cadernos de sensibilização

<p>1 CADERNOS DE SENSIBILIZAÇÃO O CONSUMIDOR E OS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS</p> <p>Os direitos e deveres dos consumidores</p>  <p> Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos</p>	<p>2 CADERNOS DE SENSIBILIZAÇÃO O CONSUMIDOR E OS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS</p> <p>A qualidade da água na torneira</p>  <p> Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos</p>	<p>3 CADERNOS DE SENSIBILIZAÇÃO O CONSUMIDOR E OS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS</p> <p>Os contadores domiciliários de água</p>  <p> Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos</p>
--	--	--

Publicações para distribuição aos utilizadores com linguagem concisa e acessível

Campanhas de sensibilização

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



**Dia Mundial da Água
22 de março de 2012
“Pacotes de açúcar” dedicados à
sensibilização dos consumidores
dos serviços de águas e resíduos**



Obrigada

geral@ersar.pt

www.ersar.pt

