



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
ENTIDADE REGULADORA DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

RECOMENDAÇÃO ERSARA N.º 1/2019

- MODELO DE INFORMAÇÃO SIMPLIFICADA NA FATURA DA ÁGUA -

O Decreto-Lei n.º 114/2014, de 21 de Julho – alterado pela Lei n.º 41/2018, de 8 de Agosto – esclarece o conceito de fatura como *“um veículo fundamental de comunicação em qualquer relacionamento comercial, em particular no quadro da prestação de serviços públicos essenciais, onde se integram os serviços de água e resíduos urbanos, pois é através dela que a entidade gestora dá a conhecer aos seus utilizadores o serviço prestado, a respetiva tarifa e as informações necessárias e úteis ao relacionamento estabelecido.”* É, portanto, através dela que se dá a comunicação relevante entre a entidade gestora e o utilizador.

Assim, é de todo o interesse que as faturas dos serviços de águas e resíduos respeitem o princípio da transparência e sejam de fácil compreensão para o utilizador final, contendo informação sobre a entidade gestora e o utilizador e especificando os serviços prestados, as tarifas aplicadas, as formas de pagamento e outra informação relevante.

Deste modo, sem prejuízo da legislação aplicável, considera-se desejável que os tarifários e o conteúdo das faturas que se destinem ao utilizador final adotem a terminologia empregue na Recomendação ERSARA n.º 01/2015 – *“Recomendação Tarifária”* – de forma a atingir uma maior harmonização e transparência.

Conseguindo, desta forma, alcançar os objetivos de proteção do consumidor e indução de comportamentos ambientais mais eficientes previstos pelo Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, quando estabelece a decomposição das faturas aos consumidores finais das componentes de custo que integram os serviços de abastecimento de água, de saneamento de águas residuais ou de gestão de resíduos urbanos.

Considerando que;

- Nos termos das alíneas f), g) e h) do número 1 do artigo 6º do Decreto Legislativo Regional n.º 8/2010/A compete à ERSARA assegurar a regulação dos respetivos sectores e o equilíbrio entre a sustentabilidade económica dos sistemas e a qualidade dos serviços prestados, de modo a salvaguardar os interesses e direitos dos cidadãos no fornecimento de bens e serviços essenciais, regular o regime tarifário e fomentar a normalização técnica dos serviços públicos de abastecimento de água para consumo humano, de disposição de águas residuais e resíduos.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
ENTIDADE REGULADORA DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

- Compete ao Conselho de Administração da ERSARA, nos termos da alínea h), do número 1, do artigo 12.º do mesmo diploma emitir recomendações relativas a aspetos essenciais dos sistemas.

- Com as alterações introduzidas pela Lei n.º 41/2018, de 8 de agosto, incumbe igualmente à ERSARA tornar pública, uma sugestão de modelo de informação simplificada, a constar da fatura, sucinta, clara e facilmente compreensível, para melhor informar os consumidores sobre os dados da qualidade de água para consumo humano, os resultados obtidos no saneamento de águas residuais, bem como, sobre a distribuição do encaminhamento de resíduos urbanos para as diferentes operações de gestão.

Entende a ERSARA, nos termos e ao abrigo dos preceitos supramencionados, e de forma a dar cumprimento à obrigação de informação prevista no artigo 3.º da Lei n.º 41/2018, de 8 de agosto, formular a seguinte recomendação, relativa à informação simplificada a constar da fatura com carácter obrigatório.

1. Serviço de Abastecimento de Água

Para cumprimento da alínea g) do nº 1 do Anexo I da Lei n.º 41/2018, de 8 de agosto, “*informação simplificada sobre os resultados da última verificação da qualidade da água para consumo humano, obtidos na implementação do programa de controlo da qualidade da água (PCQA)*”, a entidade gestora deve reportar a informação sobre o cumprimento das normas de qualidade fixadas na legislação, relativa a todos os resultados disponíveis entre períodos de faturação, considerando para o período em causa os resultados analíticos obtidos, por zona de abastecimento, na implementação do PCQA aprovado pela ERSARA. No caso de uma zona de abastecimento com água exclusivamente comprada, a informação deve, ainda, incluir os incumprimentos aos parâmetros conservativos, comunicados pela entidade gestora em alta, ocorridos no ponto de entrega.

Para exposição de tal informação, recomenda a ERSARA que a entidade gestora adote o modelo infra:

- Quando não haja situações de incumprimentos dos valores paramétricos:
 - **CONTROLO DA QUALIDADE DA ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO**
(Informação sobre os resultados obtidos na implementação do programa de controlo da qualidade da água aprovado pela ERSARA, nos termos da



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES

ENTIDADE REGULADORA DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

alínea d), do número 1 do artigo 7.º do Decreto Legislativo Regional 8/2010/A, de 5 de março)

- Os últimos resultados obtidos no controlo da qualidade da água distribuída na sua zona de abastecimento cumprem com as normas de qualidade fixadas na legislação. Informação mais detalhada pode ser consultada no sitio da internet: (sitio da internet da entidade gestora).
- Quando haja registo de situações de incumprimento dos valores paramétricos, sem risco para a saúde:
 - CONTROLO DA QUALIDADE DA ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO (Informação sobre os resultados obtidos na implementação do programa de controlo da qualidade da água aprovado pela ERSARA, nos termos da alínea d), do número 1 do artigo 7.º do Decreto Legislativo Regional 8/2010/A, de 5 de março)
 - Os últimos resultados obtidos no controlo da qualidade da água distribuída na sua zona de abastecimento estão em conformidade com as normas de qualidade fixadas na legislação, exceto (indicar percentagem) de situações de incumprimento, que foram comunicadas à ERSARA e à Autoridade de Saúde. Tais situações foram avaliadas pela Autoridade de Saúde, que considerou não existir risco para a saúde humana. Informação mais detalhada pode ser consultada no sitio da internet: (sitio da internet da entidade gestora).
- Quando haja registo de situações de incumprimento dos valores paramétricos, com aviso à população:
 - CONTROLO DA QUALIDADE DA ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO (Informação sobre os resultados obtidos na implementação do programa de controlo da qualidade da água aprovado pela ERSARA, nos termos da alínea d), do número 1 do artigo 7.º do Decreto Legislativo Regional 8/2010/A, de 5 de março)
 - Os últimos resultados obtidos no controlo da qualidade da água distribuída na sua zona de abastecimento estão em conformidade



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES

ENTIDADE REGULADORA DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

com as normas de qualidade fixadas na legislação, exceto (indicar percentagem) de situações de incumprimento aos parâmetros (indicar quais), que foram comunicadas à ERSARA e à Autoridade de Saúde. Tais situações foram avaliadas pela Autoridade de Saúde, que avisou os consumidores do risco identificado e aconselhou sobre as medidas de precaução necessárias para a proteção da saúde, sempre que considerou necessário. Informação mais detalhada pode ser consultada no sitio da internet: (sitio da internet da entidade gestora).

Exemplo de como pode ser apresentada a informação supra, adaptando consoante o caso:

CONTROLO DA QUALIDADE DA ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO

(Informação sobre os resultados obtidos na implementação do programa de controlo da qualidade da água aprovado pela ERSARA, nos termos da alínea d), do número 1 do artigo 7.º do Decreto Legislativo Regional 8/2010/A, de 5 de março)

Os últimos resultados obtidos no controlo da qualidade da água distribuída na sua zona de abastecimento cumprem com as normas de qualidade fixadas na legislação. Informação mais detalhada pode ser consultada no sitio da internet: (sitio da internet da entidade gestora).



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
ENTIDADE REGULADORA DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

2. Serviço de Saneamento de Águas Residuais Urbanas

Para cumprimento da alínea g) do nº 2 do Anexo I da Lei n.º 41/2018, de 8 de agosto, “*informação simplificada sobre os resultados obtidos no saneamento de águas residuais urbanas*”, a entidade gestora deve incluir informação em conformidade com a última verificação do processo de avaliação de qualidade de serviço reportado à ERSARA, podendo a mesma ser prestada de acordo com o critério e modelo abaixo, que a entidade gestora pode adaptar ao espaço disponível na fatura:

- Indicação sobre se a área de saneamento do utilizador possui, ou não, serviço por sistema de drenagem público. O “*não*” deverá incluir as situações em que a área possui serviço por sistema de drenagem individual.
- Se a área de saneamento for servida por um sistema de drenagem público, indicação sobre o cumprimento da licença de descarga da instalação de tratamento de águas residuais, relativamente ao ano anterior.
- Indicação sobre qual o destino dado às lamas provenientes de sistemas públicos e individuais de drenagem.

Exemplo de como pode ser apresentada a informação supra:

RESULTADOS OBTIDOS NO SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS	
(Informação anual sobre os resultados da avaliação de qualidade do serviço)	
A sua área de residência possui serviço por sistema de drenagem público:	
Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>
A instalação de tratamento de águas residuais da sua área cumpre a licença de descarga: (apenas deve constar da fatura caso a área de residência seja servida por um sistema de drenagem público)	
Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>
	<input type="text" value="Se não, porquê?"/>
Informação mais detalhada pode ser consultada no sitio da internet: (sitio da internet da entidade gestora).	



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
ENTIDADE REGULADORA DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

Destino das Lamas Provenientes de Sistemas Públicos e de Sistemas Individuais	
DADOS	t/ano
Lamas produzidas no sistema público	<i>valor</i>
Lamas com destino adequado provenientes de sistemas públicos	<i>valor</i>
Lamas com destino adequado provenientes de fossas sépticas	<i>valor</i>
Lamas recolhidas de fossas sépticas	<i>valor</i>

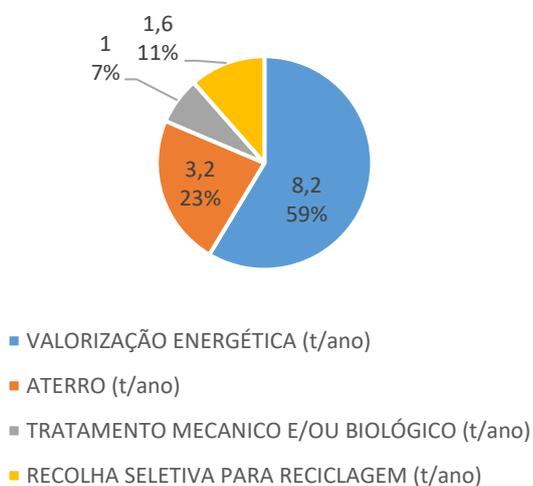


REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
ENTIDADE REGULADORA DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

3. Serviço de Gestão de Resíduos Urbanos

Para cumprimento da alínea g) do nº 3 do Anexo I da Lei n.º 41/2018, de 8 de agosto, “informação simplificada, com periodicidade anual, sobre a distribuição do encaminhamento de resíduos urbanos para as diferentes operações de gestão”, no Concelho, a entidade gestora pode prestar a informação de acordo com o seguinte modelo:

DESTINO DOS RESÍDUOS URBANOS RECOLHIDOS



12 de abril de 2019

O Conselho de Administração

Hugo Pacheco

António Costa

Marta Vieira

Esta recomendação foi aprovada pelo Conselho de Administração da Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos dos Açores ao abrigo do disposto na alínea h) e i) do artigo 12.º do Decreto Legislativo Regional n.º 8/2010/A, de 5 de março.

A elaboração desta recomendação teve como suporte o “Modelo de informação simplificada” produzido pela ERSAR, bem como o “Guia de Avaliação da Qualidade dos Serviços de Águas e Resíduos dos Açores” e da informação recolhida sobre a realidade das entidades gestoras existentes na região.