



UNIVERSIDADE DE
COIMBRA

Margarida Maria Soares Marques de Oliveira

**UMA ANÁLISE DA VULNERABILIDADE DOS
CONSUMIDORES DOMÉSTICOS DE ÁGUA**
A PERSPETIVA DE PRESTADORES E DO REGULADOR

Trabalho de Projeto no âmbito do Mestrado em Economia, na especialidade de Economia Industrial, orientado pela Professora Doutora Maria Rita Vieira Martins e pela Professora Doutora Patrícia Helena Ferreira Lopes Moura e Sá e apresentado à Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra.

Fevereiro de 2020



FEUC FACULDADE DE ECONOMIA
UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Margarida Maria Soares Marques de Oliveira

Uma análise da vulnerabilidade dos consumidores domésticos de água – A perspetiva de prestadores e do regulador

*Trabalho de Projeto de Mestrado em Economia, na especialidade de Economia Industrial,
apresentado à Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra para obtenção do
grau de Mestre.*

Orientadoras: Professora Doutora Maria Rita Vieira Martins e Professora Doutora Patrícia
Helena Ferreira Lopes Moura e Sá

Coimbra, 2020

AGRADECIMENTOS

Às minhas orientadoras, Professora Doutora Maria Rita Vieira Martins e Professora Doutora Patrícia Helena Ferreira Lopes Moura e Sá, o meu agradecimento especial pela orientação na elaboração deste trabalho, bem como pela disponibilidade, compreensão e conhecimento transmitido nesta jornada.

Aos meus pais, pelo amor e carinho, pelo apoio incondicional e por me ensinarem a lutar pelos meus objetivos com coragem e determinação.

Aos meus amigos, pela paciência, por acreditarem em mim e por todas as palavras de incentivo, que me ajudaram a seguir em frente em todos os momentos.

A TODOS MUITO OBRIGADA!

RESUMO

Os serviços públicos de águas são essenciais para o bem-estar geral das populações e, por isso, deve ser garantida a sua universalidade, contemplando condições de acessibilidade económica, física e de acesso a informação relevante. Dado que a prestação dos serviços de água verifica características de monopólio natural, não tendo o consumidor poder de escolha do prestador, é necessário que estes serviços sejam regulados para assegurar a proteção do interesse do consumidor, garantindo a sua não-exclusão, principalmente tratando-se de clientes domésticos vulneráveis. As características individuais de cada consumidor doméstico podem gerar situações de vulnerabilidade, sejam elas de natureza económica, cognitiva ou física, tornando-se importante identificar algumas dessas situações e analisar as medidas e estratégias que estão implementadas (ou previstas), tanto por parte da Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos como pelas entidades gestoras destes serviços, para mitigar os seus efeitos. Caracterizando os vários aspetos da vulnerabilidade e analisando as recomendações regulatórias específicas do setor das águas, bem como os diplomas legais genéricos para os serviços públicos, conclui-se que em relação à vulnerabilidade económica existem orientações concretas. Em relação a outras vertentes da vulnerabilidade, não só a sua identificação é mais difusa como não existem instruções ou recomendações para garantir o acesso indiscriminado, e em condições de igualdade, aos serviços e à informação sobre os mesmos. Não é de estranhar, assim, que nos concelhos/entidades gestoras analisados existam medidas para tornar os serviços economicamente acessíveis, sobretudo para os clientes vulneráveis, ao passo que em relação a outros aspetos da vulnerabilidade seja visível uma menor valorização do problema. Como tal, identificam-se menos medidas e estratégias para lidar com essas situações e também uma maior arbitrariedade na forma de atuação.

Palavras-chave: Serviços de águas, Vulnerabilidade, Clientes Domésticos, Regulação, Acessibilidade Económica, Acesso Universal.

Classificação JEL: D18, L51, L95.

ABSTRACT

Public water services are essential for the general well-being of the population and, therefore, their universality must be guaranteed, whether in conditions of economic or physical accessibility or in access to relevant information. Given that the provision of water services verifies characteristics of natural monopoly, with the consumer not having the power to choose the provider, it is necessary that these services be regulated to ensure the protection of consumer's interest, guaranteeing their non-exclusion, especially in the case of vulnerable domestic customers. The individual characteristics of each domestic consumer can create situations of vulnerability, whether they are of an economic, cognitive or physical nature, making it important to identify some of these situations and to analyse the measures and strategies that are implemented (or planned), both by the Regulatory Entity of the Water and Waste Services and by the entities managing these services, to mitigate their effects. Characterizing the various aspects of vulnerability and analysing the specific regulatory recommendations of the water sector, as well as the generic legal diplomas for public services, it is concluded that in relation to economic vulnerability there are concrete guidelines. In relation to other aspects of vulnerability, not only is their identification more diffuse, but there are no instructions or recommendations to guarantee indiscriminate access, under equal conditions, to services and information about them. It is not surprising, therefore, that in the municipalities / management entities analysed there are measures to make services economically accessible, especially for vulnerable customers, while in relation to other aspects of vulnerability, less appreciation of the problem is visible. Accordingly, fewer measures and strategies are identified to deal with these situations and also greater arbitrariness in the way of acting.

Keywords: Water Services, Vulnerability, Domestic Customers, Regulation, Economic Accessibility, Universal Access.

JEL classification: D18, L51, L95.

LISTA DE SIGLAS E ACRÓNIMOS

A

AA – Abastecimento de água

C

CEFP – Centros de Emprego e Formação Profissional

CM – Câmara Municipal

D

DGEG – Direção Geral de Energia e Geologia

E

ERSAR – Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos

I

INE – Instituto Nacional de Estatística

IRS – Imposto sobre Rendimento de Pessoas Singulares

R

RMG – Rendimento Mínimo Garantido

RSU – Resíduos Sólidos Urbanos

RSI – Rendimento Social de Inserção

S

SAR – Saneamento de Águas Residuais

SIEG – Serviços de Interesse Económico Geral

SMAS – Serviços Municipalizados de Água e Saneamento

T

TSE – Tarifa Social Energética

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Exemplos de potenciais determinantes de vulnerabilidade	5
Tabela 2 - População residente analfabeta e com escolaridade apenas até ao 1º ciclo (em %) - segundo os Censos 2011	11
Tabela 3 - Índice de envelhecimento e desempregados inscritos nos CEFEP no total da população residente com 15 a 64 anos (em %) - 2018	13
Tabela 4 - População residente por tipo de deficiência física (em permilagem) - segundo os Censos 2001.....	14
Tabela 5 - Beneficiários de prestações sociais e Beneficiários de Tarifa Social Energética (em %) - 2018.....	15
Tabela 6 - Disponibilização de tarifário social e encargos mensais cobrados.....	18
Tabela 7 - Tarifário para o Abastecimento de Água.....	19

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Valor dos encargos vs Percentagem consumidores vulneráveis.....	21
Figura 2 - Número de entidades gestoras que implementam medidas específicas para lidar com situações de vulnerabilidade	23
Figura 3 - Avaliação da Acessibilidade Web	24

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	1
2. REVISÃO DE LITERATURA.....	3
3. ENQUADRAMENTO REGULATÓRIO E LEGAL.....	7
4. INCIDÊNCIA DE FATORES DE VULNERABILIDADE DOS CONSUMIDORES DOS MUNICÍPIOS DO DISTRITO DE VISEU	11
5. ESTRATÉGIAS E MEDIDAS PARA LIDAR COM A VULNERABILIDADE - POSIÇÃO DAS ENTIDADES GESTORAS	17
6. CONCLUSÃO	25
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	27
LEGISLAÇÃO CONSULTADA	30
APÊNDICES	31

1. INTRODUÇÃO

A água é um bem essencial à vida, saúde, segurança e bem-estar do ser humano e o acesso a esta, bem como ao saneamento, foram reconhecidos como direitos humanos pelas Nações Unidas, em 2010. Na União Europeia, os serviços de águas estão classificados como serviços de interesse económico geral (SIEG), devendo, por isso, respeitar um conjunto de obrigações de serviço público, entre as quais a equidade, a acessibilidade e a universalidade (Comissão das Comunidades Europeias, 2003).

Verificando o setor das águas características de monopólio natural pelo lado da oferta e fracas elasticidades da procura, a necessidade de regulação destes serviços torna-se essencial, visando precisamente a proteção e defesa do interesse dos consumidores, visto que este não tem poder de escolha, nem da entidade que deseja que lhe preste o serviço, nem do preço que lhe seja mais vantajoso (Sá e Martins, 2016).

Além disto, as características e estados individuais dos consumidores, como idade, género, educação, poder económico ou capacidade cognitiva ou física, podem contribuir para criar situações de vulnerabilidade, tornando-se ainda mais relevante garantir que ninguém seja privado do acesso a estes serviços por via dessas situações, ou que fique sujeito a algum tipo de iniquidade, mesmo que não intencional (Clifton et al., 2017)

Assim, os objetivos deste estudo passam por identificar as situações de vulnerabilidade a que estão sujeitos os consumidores domésticos dos serviços de águas e, analisar as medidas e estratégias implementadas (ou previstas), tanto por parte da Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR) como pelos prestadores dos serviços de abastecimento de água a operar nos concelhos do distrito de Viseu, no sentido de resolver ou mitigar este problema.

A metodologia adotada passa, em primeira instância, pela análise de documentos legais e de recomendações regulatórias sobre a temática em estudo, bem como pela recolha de informação nos sites da ERSAR e das entidades gestoras responsáveis pela provisão dos serviços, com vista a identificar as estratégias e medidas propostas ou adotadas para lidar com situações de vulnerabilidade. Para caracterizar os vários aspetos da vulnerabilidade dos consumidores em cada município, procede-se igualmente à recolha e análise de dados secundários de natureza sociodemográfica e económica (INE, DGEG). No que respeita à posição das entidades gestoras do distrito de Viseu, e para complementar a informação

recolhida nos respetivos sites, efetua-se uma recolha primária de informação por intermédio da realização de entrevistas telefónicas.

Este trabalho está organizado da seguinte forma: após a presente introdução, na segunda secção apresenta-se uma revisão da literatura relativa à temática da vulnerabilidade. Na terceira secção procede-se à análise dos documentos legais e de recomendações regulatórias. Na quarta secção apresenta-se os dados que permitem avaliar a incidência de potenciais situações de vulnerabilidade e na quinta secção identificam-se algumas medidas e estratégias implementadas para mitigar situações de vulnerabilidade de consumidores domésticos de serviços de águas. Por fim, apresentam-se as conclusões.

2. REVISÃO DE LITERATURA

A temática da vulnerabilidade dos consumidores tem suscitado um interesse crescente entre decisores de política, organismos reguladores e autores de trabalhos científicos. Ainda que seja amplamente reconhecido que nem todos os consumidores têm a mesma capacidade e conhecimento para exercer os seus direitos, definir e caracterizar vulnerabilidade não é fácil, pois não existe consenso sobre a definição deste conceito especialmente dada a heterogeneidade de situações que a vulnerabilidade engloba (ECCG, 2013).

A legislação europeia está dominada pela ideia da existência de um “consumidor médio” e de como este se comporta. De facto, o conceito de “consumidor médio” foi introduzido, em 1988, pela jurisprudência do Tribunal Europeu, definindo-se como um “indivíduo razoavelmente bem informado, observador e circunspeto” (Davies, 2009: 248). Ao mesmo tempo, o Tribunal reconheceu a existência de outras categorias de clientes, nomeadamente uma formada por aqueles que, tendo pouca formação, se tornam particularmente vulneráveis, e outra englobando os que “são suficientemente robustos e bem informados para zelar pelos seus próprios interesses no mercado” (Davies, 2009:248).

Várias definições de vulnerabilidade têm surgido ao longo do tempo. Andreasen e Manning (1990) consideram vulneráveis os consumidores que estão em desvantagem nas relações de troca, devido a características intrínsecas que não são controláveis no momento da transação. Já Smith e Cooper-Martin (1997) creem que consumidores vulneráveis são aqueles que se encontram mais suscetíveis a sofrerem danos de natureza económica, física ou psicológica, devido às suas características, que potencialmente limitam a capacidade que têm de maximizar a sua utilidade e bem-estar.

Por outro lado, Burden (1998) considera que os consumidores podem ser vulneráveis por duas razões: primeiro, por terem maiores dificuldades que os outros consumidores em obter ou a assimilar a informação necessária para tomar decisões; segundo, por serem expostos a uma maior perda de bem-estar que os outros consumidores como resultado da compra de bens inapropriados. Identicamente, Overall (2004) sugere que os consumidores podem ser vulneráveis devido às dificuldades que podem ter em obter ou assimilar informações na sua tomada de decisão.

Baker et al. (2005) afirma que, por vezes, este é um conceito mal-entendido ou mal utilizado. Tentando clarificar os limites do que julga ser “consumidor vulnerável”, considera

que só é vulnerável quem experiencia vulnerabilidade. Características individuais dos consumidores podem contribuir para experienciar vulnerabilidade, mas não significa que certas classes desses indivíduos sejam sempre vulneráveis. Assim, alguns autores defendem que o conceito de vulnerabilidade depende das circunstâncias em que o consumidor se encontra, e não só das suas características individuais, justificando que se trata de um conceito dinâmico. Os consumidores podem-se encontrar em situações de vulnerabilidade por causa da incapacidade de participar plenamente no mercado, seja pelas suas características, pelas condições do mercado ou por questões de política económica e social (OFWAT, 2016). Assim, esta definição está de acordo com o que Griffiths e Harmon-Kizer (2011) defendem, “os consumidores podem entrar ou sair de situações em que se encontrem vulneráveis” (OFWAT, 2016, 54). Estas definições, por um lado, associam vulnerabilidade a grupos específicos em desvantagem no mercado, e por outro, associam vulnerabilidade como resultado de uma interação entre fatores internos e externos não limitando vulnerabilidade a grupos socioeconômicos específicos.

No entanto, a maioria da literatura económica considera que os consumidores vulneráveis são aqueles que têm dificuldade em pagar as suas faturas, colocando o foco em questões de acessibilidade económica (e.g. Martins et al., 2016; Martins et al., 2019; Rogers et al, 2002). Contudo, a vulnerabilidade não é apenas de natureza económica. É reconhecido nalguma literatura que os consumidores vulneráveis enfrentam maiores custos para aceder e processar informação sobre os serviços que utilizam (Jilke, 2015). Esta aceção está de acordo com Stearn (2012), que identifica consumidores vulneráveis como sendo os “indivíduos que não podem escolher ou aceder aos produtos e serviços essenciais que melhor se adequem às suas necessidades ou que não o conseguem fazer sem despende esforços, custo ou tempo desproporcionados” (OFWAT, 2016, 54). Assim, a vulnerabilidade pode igualmente ser vista como “a probabilidade adicional de fazer escolhas incorretas (...) tendo em conta os interesses do consumidor individual” (Berg, 2015, 284).

Em suma, considera-se que consumidores vulneráveis são

aqueles que, como resultado das suas características sociodemográficas, comportamentais, situação pessoal ou ambiente de mercado exibam pelo menos uma das seguintes dimensões: 1) estejam em risco de enfrentar resultados negativos da sua participação no mercado; 2) tenham uma capacidade limitada de maximizar o seu bem-estar; 3) tenham dificuldades em obter ou assimilar informação; 4) sejam menos capazes de comprar, selecionar ou aceder a produtos

e serviços adequados; e 5) sejam mais suscetíveis de ser vítimas de certas práticas de mercado. (European Commission, 2016, 22)

De um modo ou de outro, estas debilidades dificultam o exercício de comportamentos de *exit* e de *voice* por parte destes consumidores (Sá, 2017), sendo a existência de consumidores vulneráveis em si mesma uma ameaça à justiça e à equidade – princípios especialmente importantes quando estamos perante Serviços de Interesse Geral – com os consumidores mais poderosos a beneficiar potencialmente de um melhor tratamento (Aberbach e Christensen, 2005; Dan e Andrews, 2016).

No que respeita aos fatores que influenciam a vulnerabilidade, os estudos realizados tendem a distinguir características estruturais e características individuais (Hogg et al., 2007; Smith e Cooper-Martin, 1997), sendo que alguns destes fatores são de natureza permanente enquanto outros correspondem a condições temporárias (Financial Conduct Authority, 2015). A literatura sugere assim diferentes causas de vulnerabilidade, estando os baixos rendimentos e a reduzida formação entre os mais estudados (Jilke, 2015). A idade é também considerada nalguns trabalhos (e.g. Berg 2015). Brennan e Coppack (2008), por exemplo, propõem como principais preditores da vulnerabilidade a idade, o desemprego, o rendimento, o nível educacional, a doença e o isolamento social. Já a Comissão Europeia, no seu estudo “*Consumer vulnerability across key markets in the European Union*”, identifica características pessoais e demográficas como a idade, o género, nível educacional, viver numa zona com pouca densidade populacional e não falar a língua nativa do país (European Commission, 2016). A Tabela 1 sintetiza alguns destes fatores.

Tabela 1 - Exemplos de potenciais determinantes de vulnerabilidade

Fatores estruturais	Fatores circunstanciais
Baixas qualificações	Estado de ansiedade ou stress após acontecimento traumático
Isolamento social	Desemprego pontual
Deficiência	Doença pontual

Fonte: Elaboração própria.

Estudos existentes também identificam grupos de consumidores vulneráveis. Burden (1998) considera vulneráveis as pessoas jovens (abaixo dos 16 anos) e idosas (mais de 65 para homens e mais de 60 para mulheres), desempregados, com uma doença limitante e duradoura, famílias com baixos rendimentos, membros de minorias étnicas e pessoas sem

formação educacional. Por outro lado, o Euro barómetro Especial da Comissão Europeia, identifica que os consumidores mais vulneráveis são aqueles que nunca usaram computador ou internet, pessoas viúvas, pessoas com idade superior a 55 anos e jovens com idades entre 15 a 24 anos, pessoas com baixas qualificações e aqueles que têm dificuldades em pagar as suas faturas. Infere que estes consumidores não terão capacidades de tomar decisões de reclamação (European Commission, 2011).

Sendo os serviços de abastecimento de água (AA), saneamento de águas residuais (SAR) e gestão de resíduos sólidos urbanos (RSU) classificados como serviços públicos essenciais, é necessário assegurar a todos os cidadãos o acesso a estes serviços, em condições de igualdade.

O setor das águas tem frequentemente falhas de mercado, como o facto de ter características de monopólio natural, as quais aumentam os riscos de assimetrias de informação entre operadores e consumidores. Sendo a água considerada como um bem económico, que simultaneamente congrega características de bem público e ambiental, torna-se necessário promover equidade, eficiência e sustentabilidade neste setor (Rogers et al., 2002). Estas questões tornam-se especialmente sensíveis se a elas adicionarmos os desafios levantados pela existência de consumidores vulneráveis

Importa reconhecer que o setor das águas não tem estado totalmente alheio a estes desafios. No entanto, com exceção dos aspetos de acessibilidade económica, as outras dimensões de vulnerabilidade só recentemente suscitaram a atenção dos reguladores setoriais.

Um elemento central para mitigar os problemas da vulnerabilidade é a informação. Vários trabalhos (e.g. Burden, 1998; Overall 2004; Baker et al., 2005; Sá e Martins, 2016), alguns dos quais focados neste setor, têm chamado atenção para a importância de facilitar o acesso dos utilizadores à informação e de torná-la mais fácil de compreender por todos (OFWAT, 2016; Albuquerque, 2014).

3. ENQUADRAMENTO REGULATÓRIO E LEGAL

Sendo os serviços de águas reconhecidos como serviços de interesse económico geral e, tendo este mercado características de monopólio natural, as quais aumentam os riscos de assimetria de informação entre os consumidores e os prestadores, torna-se necessária a regulação deste setor para assegurar a proteção do interesse do consumidor. Devido à importância que estes serviços têm para o utilizador final, estão classificados como serviços públicos essenciais, estando sujeitos a um regime jurídico especial destinado a proteger os utilizadores, que consta da Lei n.º 23/96, de 26 de julho. Assim, apresenta-se um conjunto de políticas e medidas, recomendadas pela entidade reguladora ou implementadas pelo governo, que procuram mitigar situações de vulnerabilidade entre os consumidores.

Desde 2009 que a ERSAR apresenta recomendações tarifárias para os serviços de abastecimento de água, saneamento de águas residuais e gestão de resíduos urbanos. A recomendação IRAR n.º 01/2009 vem sugerir a fórmula de formação de tarifários dos três serviços referidos. Vem também recomendar a aplicação de um tarifário especial que se traduz na redução do valor das tarifas a cobrar a utilizadores finais domésticos cujo agregado familiar possua rendimento bruto englobável para efeitos de Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Singulares (IRS) que não ultrapasse determinado valor, a fixar pela entidade titular, o qual não deve exceder o dobro do valor anual da retribuição mínima mensal garantida.

Em conformidade com as recomendações da entidade reguladora, o governo promulgou o Decreto-Lei n.º 147/2017, de 5 de dezembro, que estabelece o regime de atribuição de tarifa social para a prestação dos serviços de água a atribuir pelo município, a qual constitui uma iniciativa para a proteção dos consumidores em situação de vulnerabilidade. De acordo com o artigo 2º deste Decreto-Lei, é elegível para beneficiar da tarifa social a pessoa singular que se encontre em situação de carência económica. Encontram-se em situação de carência económica as pessoas beneficiárias de: complemento solidário para idosos; rendimento social de inserção (RSI); subsídio social de desemprego; abono de família; pensão social de invalidez e pensão social de velhice. São ainda considerados em situação de carência económica os clientes finais cujo agregado familiar tenha um rendimento anual igual ou inferior a 5808€ acrescido de 50% por cada elemento do agregado familiar que não aufera qualquer rendimento, até ao máximo de 10. Os municípios podem ainda estabelecer outros critérios de referência desde que não sejam restritivos em relação aos critérios acima referidos. O Decreto-Lei n.º 147/2017, de 5 de

dezembro, vem alargar o leque de consumidores elegíveis do tarifário social, face ao que estava estipulado anteriormente.

De acordo com o artigo 3º, do Decreto-Lei n.º 147/2017, a adesão dos municípios ao regime de tarifa social é voluntária e esta deve ser atribuída ao cliente final de forma automática, não carecendo de pedido ou requerimento dos interessados. Aqueles a quem não seja aplicada automaticamente a redução devida, podem apresentar requerimento a solicitar a sua aplicação, exibindo documentos comprovativos da sua elegibilidade.

A tarifa social é calculada mediante a aplicação de um desconto, que incide sobre o preço a pagar por metro cúbico, ainda que calculado sobre o consumo de água, e/ou de isenção de tarifas fixas, segundo o artigo 5º, do Decreto-Lei n.º 147/2017.

Subsequentemente ao Decreto-Lei n.º 147/2017, a ERSAR publica a Recomendação n.º 2/2018, atualizando a anterior Recomendação n.º 1/2009. A nova recomendação pretende ser um documento clarificativo dos critérios a adotar pelos municípios que adiram ao novo regime de tarifa social, destacando a atribuição automática da tarifa social aos consumidores elegíveis, nos termos legalmente definidos. Recomenda ainda critérios para a definição da tarifa social. Esta pode-se traduzir na isenção de tarifas fixas, na redução da tarifa variável ou combinação de ambas. Propõe igualmente que se defina um limite máximo de consumo para o qual incidirá o desconto de modo a que promova comportamentos sustentáveis e o não desperdício de um bem essencial como a água. Sugere que cada município defina o desconto através do peso dos encargos médios com os serviços no orçamento familiar e que a decisão da adesão à tarifa seja sustentada por um estudo prévio, que consiga identificar o número de beneficiários. Aconselha ainda um tarifário dirigido a famílias numerosas independentemente do nível de rendimento. Informa também que a tarifa social deve ser divulgada a todos os consumidores por meio do site de cada município, com linguagem clara e acessível bem como nas faturas, tarifários publicados e outros meios de divulgação utilizados pela entidade gestora.

No que toca à vulnerabilidade física dos consumidores, a matéria da acessibilidade física no acesso a instalações foi objeto de regulação normativa através do Decreto-Lei n.º 123/97, de 22 de maio, entretanto revogado pelo Decreto-Lei n.º 163/2006, de 8 de agosto, que aprova o regime de acessibilidade a satisfazer no projeto e construção de espaços públicos, equipamento coletivos e edifícios públicos e habitacionais. Este Decreto-Lei, entretanto, alterado pelo Decreto-Lei n.º 136/2014, de 9 de setembro, Decreto-Lei n.º

125/2017, de 4 de outubro, e posteriormente pelo Decreto-Lei n.º 95/2019, de 18 de julho, visa a eliminação de barreiras em edifícios públicos, equipamentos coletivos e via pública e aprova normas técnicas para a melhoria de acessibilidade das pessoas com mobilidade condicionada. Cabe, portanto, ao Estado assegurar os direitos das pessoas com necessidades especiais, que se confrontam com barreiras impeditivas de uma participação ativa, sendo que a acessibilidade é um elemento fundamental para a promoção da qualidade de vida e bem-estar de qualquer membro da sociedade. Ainda que se trate de uma legislação que não é específica para o setor das águas, estamos perante serviços públicos, justificando-se assim que se contemplem este tipo de preocupações.

No que respeita a acessibilidade cognitiva, ainda que de forma não direta, o Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, que institui o regime jurídico dos serviços de abastecimento de água, saneamento de águas residuais e resíduos sólidos urbanos, estabelece que o utilizador destes serviços deve ser protegido e informado, evitando possíveis abusos quanto aos preços praticados ou à qualidade do serviço, demonstrando preocupações com o direito à informação.

Assim, o artigo 61º do referido Decreto-Lei, instituiu o direito à informação, definindo no seu número 2 que as entidades gestoras devem dispor de um site, no qual seja disponibilizada informação sobre a atividade da entidade gestora, particularmente: a sua identificação, as suas atribuições e âmbito de atuação; os estatutos e contrato de gestão do sistema; documento de prestação de contas; regulamento do serviço; tarifários; condições contratuais relativas à prestação dos serviços aos utilizadores; resultados da qualidade da água; informações sobre interrupções de serviço e contactos e horário de funcionamento.

A questão da acessibilidade dos sites é um tema que tem preocupado os decisores de política em Portugal. Entrou em vigor a 1 de janeiro de 2019, o Decreto-Lei n.º 83/2018, de 19 de outubro, transposto da Diretiva (UE) 2016/2102 do Parlamento Europeu e do Conselho de 26 de outubro de 2016. Este Decreto-Lei reconhece que a evolução para uma sociedade digital leva a que seja necessário tornar os sites mais acessíveis a todos, incluindo pessoas com limitações funcionais graves, sensoriais, cognitivas ou de carácter físico. É importante garantir o acesso a pessoas com deficiência e a idosos para que sejam integrados na vida social e cultura da comunidade, e estejam em condições de igualdade com os demais cidadãos. Consequentemente, o termo acessibilidade é definido no artigo 4º, alínea a, deste Decreto-Lei, e, de modo a que os sites sejam acessíveis a toda a comunidade, as entidades

referidas no artigo 2º, devem cumprir com os seguintes requisitos: percetibilidade, operabilidade, compreensibilidade e robustez, estipulados no artigo 5º.

Para aferir esta acessibilidade, de acordo com a alínea b, do artigo 9º do Decreto-Lei n.º 83/2018, de 19 de outubro, em www.acessibilidade.gov.pt é disponibilizada a ferramenta *AccessMonitor*, que avalia a acessibilidade dos sites com base numa bateria de 86 testes. Estes testes detetam, por exemplo, o número de links necessário para saltar para diferentes secções da página, o espaçamento entre linhas, a justificação do texto, os erros de sintaxe gramatical, as imagens que não possuem legenda entre outros aspetos, produzindo um índice de avaliação que varia numa escala de 1 a 10, em que 1 corresponde ao pior resultado e 10 ao melhor resultado, sendo o significado da pontuação o seguinte: 1 – muito má prática; 2 ou 3 – má prática; 4 ou 5 – prática regular; 6 ou 7 – boa prática; 8 ou 9 – muito boa prática; 10 – excelente prática. Para além do índice, a ferramenta disponibiliza um relatório com o detalhe dos testes realizados, permitindo saber não só os erros que o site tem, mas também o que está bem feito.

4. INCIDÊNCIA DE FATORES DE VULNERABILIDADE DOS CONSUMIDORES DOS MUNICÍPIOS DO DISTRITO DE VISEU

Tomando como caso de estudo o Distrito de Viseu, de forma a caracterizar a incidência de vulnerabilidade foram analisados vários aspetos da mesma, em concreto: situações de vulnerabilidade cognitiva, física e económica. Para isso, procedeu-se à recolha e análise de dados secundários para o conjunto de municípios portugueses, correspondentes ao distrito de Viseu, e para a média de Portugal. Os dados de natureza sociodemográfica e económica utilizados são os mais recentes disponíveis. A análise das vertentes de vulnerabilidade é realizada de forma indireta, utilizando-se as variáveis que se encontram mais próximas de serem indicativas de vulnerabilidade, visto não se dispor dos dados tais quais a literatura sugere.

Um dos fatores que torna um consumidor vulnerável são as suas baixas qualificações académicas, razão pela qual se procura avaliar a incidência de situações de analfabetismo e de população com baixo nível de escolaridade. A ausência de escolaridade ou as baixas qualificações académicas podem gerar, entre outros, problemas de iliteracia na interpretação de faturas, contratos ou na compreensão dos tarifários, inibir comportamentos de reclamação, criar dificuldades para solicitar apoio ou até mesmo desconhecimento de apoios existentes.

Na Tabela 2 apresentam-se estatísticas referentes ao peso da população analfabeta, (considerando analfabeto como o indivíduo com 10 ou mais anos que não sabe ler nem escrever), e ao peso da população residente com 15 ou mais anos com apenas o nível do 1º ciclo concluído.

Tabela 2 - População residente analfabeta e com escolaridade apenas até ao 1º ciclo (em %) - segundo os Censos 2011

Territórios	População residente com 15 e mais anos com escolaridade básica (1º ciclo) completa	Taxa de analfabetismo
Portugal (Média)	27,2	5,2
Distrito de Viseu (Média)	34,5	8,7
Armamar	38,5 (máximo)	9,8
Carregal do Sal	34,6	7,6
Castro Daire	36	11,4
Cinfães	36	9,4
Lamego	29,1	7,6

Mangualde	33,2	6,6
Moimenta da Beira	34,8	8,3
Mortágua	36,7	7,3
Nelas	34,2	5,7
Oliveira de Frades	32,3	6,2
Penalva do Castelo	36,9	12,1
Penedono	36,8	10,9
Resende	35,8	13,6 (máximo)
Santa Comba Dão	32,8	5,9
São João da Pesqueira	36,7	9,8
São Pedro do Sul	34,8	9,1
Sátão	33,1	10,3
Sernancelhe	37,3	9,5
Tabuaço	35,5	8,6
Tarouca	35,1	8,7
Tondela	35,2	6,2
Vila Nova de Paiva	30,8	12,4
Viseu	25,7 (mínimo)	5,4 (mínimo)
Vouzela	36,7	6,4

Fonte: INE – Recenseamentos Gerais da População (informação recolhida em 7-10-2019).

Embora os dados apresentem um desfasamento temporal face ao momento presente, pois dizem respeito aos Censos recolhidos em 2011, são ainda preocupantes os resultados obtidos. Verificam-se taxas de analfabetismo superiores a 10% em seis dos concelhos estudados, e todos os concelhos do distrito de Viseu apresentam valores superiores ao obtido para a média do país. Considerando ainda a população com o 1º ciclo do ensino básico concluído, continua a verificar-se que, à exceção do concelho de Lamego, mais de 30% da população não completa níveis de escolaridade superiores ao mencionado, podendo apresentar problemas de literacia como os referidos anteriormente.

Outros fatores que podem potenciar situações de vulnerabilidade são a idade avançada, medida através do índice de envelhecimento, e o desemprego, sobretudo quando associados a situações de isolamento social. Na Tabela 3 são disponibilizadas estatísticas referentes ao índice de envelhecimento (medido através do quociente entre a população com 65 ou mais anos e a população com menos de 15 anos) e aos desempregados inscritos nos centros de emprego e de formação profissional (CEFP) no total da população residente com 15 a 64 anos (definida pelo rácio entre desempregados inscritos nos CEFP no ano civil e população média residente com 15 a 64 anos).

Tabela 3 - Índice de envelhecimento e desempregados inscritos nos CEFP no total da população residente com 15 a 64 anos (em %) - 2018

Territórios	Índice de envelhecimento	Desempregados inscritos nos CEFP no total da população residente com 15 a 64 anos
Portugal (Média)	157,4	5,4
Distrito de Viseu (Média)	239,1	6,75
Armamar	283,5	7,3
Carregal do Sal	225	4,1
Castro Daire	263,2	8,5
Cinfães	185,2	8,5
Lamego	202,4	11,5 (máximo)
Mangualde	214,5	5,6
Moimenta da Beira	215,6	10,3
Mortágua	302,3 (máximo)	2,8 (mínimo)
Nelas	220,1	5,3
Oliveira de Frades	170,9	4,5
Penalva do Castelo	289,2	6,7
Penedono	275,5	6
Resende	191,8	10,5
Santa Comba Dão	256	4,7
São João da Pesqueira	207,6	4,4
São Pedro do Sul	270,6	6,8
Sátão	232,6	6,4
Sernancelhe	268,2	6,6
Tabuaço	301,3	10,3
Tarouca	177,6	10
Tondela	294,2	3,4
Vila Nova de Paiva	247,7	7,1
Viseu	152,4 (mínimo)	5,3
Vouzela	290,4	5,4

Fonte: INE – Estimativas Anuais da População Residente (informação recolhida em 7-10-2019).

Comparativamente ao valor registado para a média de Portugal é visível que, à exceção de Viseu, todos os concelhos deste distrito registam, em 2018, um maior envelhecimento da população que a média do país, o qual é, em todo o caso, muito elevado.

No que toca ao desemprego, de acordo com os números obtidos, verifica-se ainda uma grande variabilidade de valores entre 2,8% e 11,5%, sendo que os municípios de Lamego, Moimenta da Beira, Resende e Tabuaço apresentam mais de 10% da sua população residente inscrita em CEFP.

A literatura também evidencia que situações de deficiência podem ser interpretadas como quadros de vulnerabilidade física. Na Tabela 4 é apresentada informação sobre a população residente por tipo de deficiência, em permilagem da população residente.

Tabela 4 - População residente por tipo de deficiência física (em permilagem) - segundo os Censos 2001

Territórios	Auditiva	Visual	Motora
Portugal (Média)	8,12	15,78	15,08
Distrito de Viseu (Média)	6,85	14,80	17,91
Armamar	4,57	6,72	18,28
Carregal do Sal	5,30	11,47	16,96
Castro Daire	5,33	10,77	17,93
Cinfães	4,29	6,62	12,30
Lamego	4,81	16,82	12,26
Mangualde	5,35	12,37	19,96
Moimenta da Beira	5,71	12,06	15,68
Mortágua	9,37	24,93	27,83
Nelas	6,38	12,90	17,24
Oliveira de Frades	7,94	22,58	21,64
Penalva do Castelo	9,59	9,81	19,07
Penedono	9,90	15,73	16,60
Resende	7,37	22,44	35,73 (máximo)
Santa Comba Dão	6,03	18,90	18,10
São João da Pesqueira	6,26	33,40 (máximo)	9,86 (mínimo)
São Pedro do Sul	6,11	13,85	19,33
Sátão	10,29	17,60	18,44
Sernancelhe	5,31	14,49	16,10
Tabuaço	6,51	9,17	11,68
Tarouca	3,74 (mínimo)	6,27 (mínimo)	15,92
Tondela	8,27	14,45	24,27
Vila Nova de Paiva	12,62 (máximo)	16,39	13,93
Viseu	6,78	13,42	16,58
Vouzela	6,49	12,05	14,16

Fonte: INE - Recenseamentos Gerais da População (informação recolhida em 7-10-2019).

Os números apresentados apresentam um grande desfasamento temporal visto serem relativos aos Censos de 2001. Ainda assim, estes não são negligenciáveis. Na maioria dos concelhos, a deficiência motora é a que apresenta um maior valor. Assim, estes clientes, afetos por esta incapacidade física, podem necessitar de outras formas de comunicação não presencial, capazes de solucionar problemas e eliminar dúvidas que possam ter. Diferentes formas de comunicação devem estar previstas para comunicar com clientes com diferentes incapacidades. As soluções como o contacto telefónico ou outras formas de disponibilização

de informação não presencial não devem descurar outras deficiências como a auditiva ou visual.

Para além dos elementos já apresentados, em Portugal considera-se que se encontram em situação de vulnerabilidade económica os indivíduos em estado de carência económica, ou seja, que são beneficiários de: complemento solidário para idosos, rendimento social de inserção, subsídio social de desemprego, abono de família, pensão social de invalidez e pensão social de velhice; e ainda, os clientes finais cujo agregado familiar tenha um rendimento anual igual ou inferior a 5808€, acrescido de 50% por cada elemento do agregado familiar que não afigure qualquer rendimento, até ao máximo de 10 elementos.

Na Tabela 5, são apresentados o número de beneficiários de diversas prestações sociais, em percentagem da população residente, e os beneficiários da Tarifa Social de Energia (TSE), em percentagem do número total de clientes domésticos destes serviços. A inclusão desta última variável justifica-se pelo facto de os critérios de elegibilidade para a tarifa social de água, agora propostos, serem iguais aos critérios aplicáveis para beneficiar da tarifa social de energia (beneficiários de: complemento solidário para idosos; rendimento social de inserção; subsídio social de desemprego; abono de família; pensão social de invalidez; pensão social de velhice e os clientes finais cujo agregado familiar tenha um rendimento anual igual ou inferior a 5808€ acrescido de 50% por cada elemento do agregado familiar que não afigure qualquer rendimento até ao máximo de 10 elementos).

Tabela 5 - Beneficiários de prestações sociais e Beneficiários de Tarifa Social Energética (em %) - 2018

Territórios	RMG e RSI	Subsídio Social de Desemprego	Abono de família	Pensão Social de velhice	Pensão Social de invalidez	TSE
Portugal (Média)	2,74	0,27	8,20	19,84	1,70	13,80
Distrito de Viseu (Média)	2,79	0,31	7,73	22	1,25	16,72
Armamar	1,91	0,24	8,13	23,15	1,51	13,90
Carregal do Sal	2,20	0,16	7,62	23,49	1,08	19,40
Castro Daire	3,13	0,36	7,81	27,15 (máximo)	1,50	18,20
Cinfães	4,91	0,41	10,39	21,26	1,51	16,50
Lamego	3,65	0,58	8,38	18,20	1,27	16,70

Mangualde	2,70	0,23	7,24	22,41	0,96	16,40
Moimenta da Beira	5,67	0,38	8,29	20,32	1,10	17,70
Mortágua	1,08	0,16	6,12 (mínimo)	26,50	1,40	17,00
Nelas	2,31	0,24	7,13	24,00	1,35	17,90
Oliveira de Frades	0,74	0,27	7,74	20,19	1,06	7,60 (mínimo)
Penalva do Castelo	3,43	0,26	7,93	24,44	1,16	21,30
Penedono	2,51	0,11 (mínimo)	7,54	20,18	1,56	15,30
Resende	6,19 (máximo)	0,45	10,96 (máximo)	20,73	1,72 (máximo)	20,90
Santa Comba Dão	2,03	0,13	7,17	25,87	1,36	17,30
São João da Pesqueira	2,30	0,22	9,01	19,00	1,31	15,50
São Pedro do Sul	1,17	0,48	7,52	24,65	1,33	14,10
Sátão	2,50	0,37	7,13	20,13	1,11	23,30 (máximo)
Sernancelhe	2,91	0,28	6,84	21,79	1,06	15,40
Tabuaço	4,64	0,35	6,57	17,95	1,31	15,70
Tarouca	3,41	0,44	8,57	17,43	1,12	16,80
Tondela	1,39	0,14	6,34	24,60	1,36	17,10
Vila Nova de Paiva	2,63	0,74 (máximo)	6,70	21,73	0,78 (mínimo)	22,80
Viseu	2,99	0,20	7,39	17,30 (mínimo)	0,88	15,70
Vouzela	0,49 (mínimo)	0,32	6,98	25,67	1,15	8,70

Fontes: INE – Recenseamento (obtido em 1-10-2019) e DGEG (para TSE) (informação recolhida em 18-10-2019).

Assim, os valores incluídos na última coluna da Tabela 5 conseguem espelhar o universo potencial de consumidores economicamente vulneráveis, oscilando, para os concelhos em análise, entre 7,6% e 23,3% dos clientes domésticos. Estes valores traduzem um número expressivo de situações de carência económica, o que pode significar que estas pessoas necessitam de apoio, tal como sucede na energia elétrica, para não se verem excluídas do acesso aos serviços de águas e resíduos.

Merece também um comentário a expressiva percentagem de população que recebe pensão de velhice, já que esta situação pode, não só potenciar uma situação de carência económica, mas pode também traduzir preocupações relacionadas com o aspeto já referido do isolamento social.

5. ESTRATÉGIAS E MEDIDAS PARA LIDAR COM A VULNERABILIDADE - POSIÇÃO DAS ENTIDADES GESTORAS

Tendo em conta a metodologia adotada, procurou-se aceder a informação relevante que permitisse traçar um cenário das medidas implementadas para lidar com situações de vulnerabilidade nos municípios analisados. Para tal, teve-se sobretudo por base os sites da entidade reguladora e das entidades gestoras (ver Tabela 1.A., em apêndice). Procurou-se também, em particular, vislumbrar se as entidades mais ativas na implementação de medidas específicas (em particular com tarifas e encargos). para contrariar potenciais problemas de vulnerabilidade, são as correspondentes aos municípios onde a incidência de vulnerabilidade é mais preocupante.

No que respeita à posição das entidades gestoras do distrito de Viseu, recorreu-se também à recolha primária de informação por intermédio da realização de entrevistas telefónicas, e à sua análise, no sentido de procurar complementar a informação disponível publicamente nos sites e/ou em outros documentos. Não se conseguiu obter resposta por parte todas as entidades em estudo, tendo sido realizadas dez entrevistas no total de vinte e uma entidades gestoras: Câmara Municipal (CM) de Tabuaço, Câmara Municipal de Oliveira de Frades, Serviços Municipalizados de Água e Saneamento (SMAS) de Viseu, Águas do Norte, Câmara Municipal de Lamego, Câmara Municipal de Vouzela, Câmara Municipal de Resende, Câmara Municipal de Nelas, Câmara Municipal de Sernancelhe e Águas do Planalto.

O guião de entrevista contemplou com quatro questões, relativas à vulnerabilidade económica, física e cognitiva (ver Tabela 2.A., em apêndice). Primeiro, procurou-se saber se a entidade gestora em questão praticava tarifa social: se não adotasse esta tarifa pretendia-se saber qual era a razão apresentada; se praticasse, procurava-se saber se os critérios de elegibilidade eram os previstos na lei e se esta era atribuída automaticamente. No que diz respeito à acessibilidade física, procurou-se conhecer se as instalações de cada entidade gestora tinham acesso facilitado a pessoas com mobilidade condicionada e se previam formas de comunicar diferenciadas para clientes cegos, surdos ou mudos. Como caminhamos cada vez mais para uma sociedade digital, procurou-se também entender se os sites das entidades gestoras eram acessíveis aos consumidores, se existiu algum tipo de preocupação na sua construção e se a informação respeitante aos serviços de águas era disponibilizada no site e se era visível para toda a comunidade. Por fim, pretendeu-se

conhecer o modelo de fatura utilizado, se existiu alguma preocupação na sua conceção e se disponibilizavam aos consumidores algum tipo de apoio na interpretação da fatura.

De acordo com as Recomendações da ERSAR e também a legislação em vigor, na maioria dos concelhos estudados, as entidades gestoras responsáveis disponibilizam tarifários sociais, como se pode observar na Tabela 6.

Tabela 6 - Disponibilização de tarifário social e encargos mensais cobrados

Territórios	AA	SAR	RSU	Encargo mensal para um consumo mensal de 10 m ³ * (€) – 2017
Armamar	Não	Não	Não	18,99
Carregal do Sal	Sim	Sim	Sim	24,11
Castro Daire	Não	Não	Não	9
Cinfães	Sim	Sim	Não	19,7
Lamego	Sim	Sim	Sim	24,38
Mangualde	Sim	Sim	Não	14,44
Moimenta da Beira	Sim	Sim	Sim	9,52
Mortágua	Sim	Não	Não	23,73
Nelas	Sim	Sim	Não	14,84
Oliveira de Frades	Sim	Não	Não	12,48
Penalva do Castelo	Sim	Sim	Sim	14,72
Penedono	Sim	Sim	Sim	6,75
Resende	Não	Não	Não	9,3
Santa Comba Dão	Sim	Não	Não	23,43
São João da Pesqueira	Sim	Sim	Sim	13,99
São Pedro do Sul	Sim	Sim	Não	15,05
Sátão	Não	Não	Não	13,33
Sernancelhe	Sim	Sim	Sim	21,31
Tabuaço	Não	Não	Não	5,25 (mínimo)
Tarouca	Sim	Sim	Sim	18,15
Tondela	Sim	Não	Não	24,63 (máximo)
Vila Nova de Paiva	Sim	Sim	Não	10,35
Viseu	Sim	Sim	Não	19,3
Vouzela	Sim	Sim	Sim	15,11

Fontes: Sites das Entidades Gestoras e ERSAR (para encargos) (consultado entre 2-10-2019 e 10-10-2019).

* O consumo mensal de 10 m³ equivale, aproximadamente, ao consumo médio mensal das famílias portuguesas, sendo ainda a medida de referência utilizada pela entidade reguladora e outras entidades, como termo de comparação, visto o tarifário ser por blocos com preços crescentes.

De entre os concelhos onde os consumidores domésticos têm possibilidade de beneficiar de tarifário social, existe um conjunto de entidades gestoras que cumpre os critérios apresentados na Recomendação n.º 2/2018, embora a maioria ainda não os tenha

adotado, mantendo-os mais conforme com a Recomendação n.º 1/2009, ou utilizando critérios por si definidos.

O facto de não serem disponibilizados tarifários sociais para todos os serviços de águas, mais frequente nos resíduos sólidos urbanos do que no abastecimento de água ou no saneamento de águas residuais, deve-se à existência de distintas entidades gestoras com a responsabilidade pela provisão dos vários serviços.

De notar que, tende a haver uma certa associação entre a disponibilização do tarifário social e o valor dos encargos mensais. De facto, é nos concelhos onde o encargo mensal a suportar com um consumo mensal de 10m³ é mais baixo que menos é disponibilizado o tarifário social. O argumento de não disponibilização de tarifário social com a prática de preços baixos não se afigura, no entanto, equitativa. Para além disto, o facto de os preços serem mais baixos para todos os clientes, vulneráveis ou não, pode colidir com os objetivos de recuperação integral dos custos.

Note-se também que, o abastecimento de água, o saneamento de águas residuais e os resíduos sólidos urbanos são serviços distintos e, por isso, têm diferentes tarifas definidas que devem suportar os custos incorridos com cada um, sendo que os proveitos de um serviço não devem financiar os custos do outro. Dado que estes serviços são prestados numa base local ou regional, cada entidade gestora, de acordo com os seus custos, define o seu próprio tarifário a aplicar. Embora não exista uma estrutura tarifária única e obrigatória, a ERSAR, através das suas recomendações, tem vindo a promover a sua harmonização, recomendando um tarifário multipartido, com uma componente fixa e outra variável, sendo que a componente variável, associada quantidade de água consumida, deve ser definida através de escalões progressivos (ERSAR, 2012). Na Tabela 7, apresentam-se os tarifários, de cada entidade gestora, para o serviço de abastecimento de água, para o ano de 2019. De salientar que existem grandes diferenças de preços a serem cobrados neste distrito, chegando a atingir quarenta cêntimos para o primeiro escalão da tarifa variável e perto de seis euros na tarifa fixa.

Tabela 7 - Tarifário para o Abastecimento de Água

Territórios	Abastecimento de Água		
	Entidade Gestora	1º escalão (0 a 5m ³)	Tarifa Fixa (≤ 25mm)
Armamar	CM de Armamar	0,5600 €	2,8000 €
Carregal do Sal	Águas do Planalto	0,6380 €	6,9600 € (máximo)

Castro Daire	CM de Castro Daire	0,3000 €	-
Cinfães	Águas do Norte (Parceria Estado/ municípios)	0,6534 € (máximo)	4,9004 €
Lamego	CM de Lamego	0,5000 €	3,0000 €
Mangualde	CM de Mangualde	0,5350 €	2,2710 €
Moimenta da Beira	CM de Moimenta da Beira	0,3600 €	1,5000 €
Mortágua	Águas do Planalto	0,6380 €	6,9600 € (máximo)
Nelas	CM de Nelas	0,4611 €	2,0323 €
Oliveira de Frades	CM de Oliveira de Frades	0,4700 €	2,0200 €
Penalva do Castelo	CM de Penalva do Castelo	0,4600 €	1,1500 €
Penedono	CM de Penedono	0,2932 €	1,0541 €
Resende	CM de Resende	0,2500 € (mínimo)	2,4000 €
Santa Comba Dão	Águas do Planalto	0,6380 €	6,9600 € (máximo)
São João da Pesqueira	CM de São João da Pesqueira	0,4056 €	1,8479 €
São Pedro do Sul	CM de São Pedro do Sul	0,4600 €	3,0900 €
Sátão	CM de Sátão	0,4000 €	1,0000 € (mínimo)
Sernancelhe	CM de Sernancelhe	0,5562 €	1,6995 €
Tabuaço	CM de Tabuaço	0,5000 €	-
Tarouca	CM de Tarouca	0,4591 €	2,4025 €
Tondela	Águas do Planalto	0,6380 €	6,9600 € (máximo)
Vila Nova de Paiva	CM de Vila Nova de Paiva	0,4000 €	1,0000 € (mínimo)
Viseu	SMAS de Viseu	0,5913 €	1,5103 €
Vouzela	CM de Vouzela	0,4600 €	2,1900 €

Fonte: Sites das Entidades Gestoras (consultados entre 5-11-2019 e 21-11-2019).

Por conseguinte, o tipo e o valor do benefício que é aplicado por cada entidade gestora ao tarifário social também difere, sendo a isenção da tarifa fixa e o aumento do primeiro escalão até 15 m³ o mais frequente.

Acresce que, quando se comparam os encargos mensais a pagar pelos consumidores domésticos para um consumo mensal de 10m³ com a proporção de beneficiários de tarifa social energética (como proxy para a proporção de consumidores vulneráveis em cada concelho), consegue-se visualizar uma correlação negativa na Figura 1.

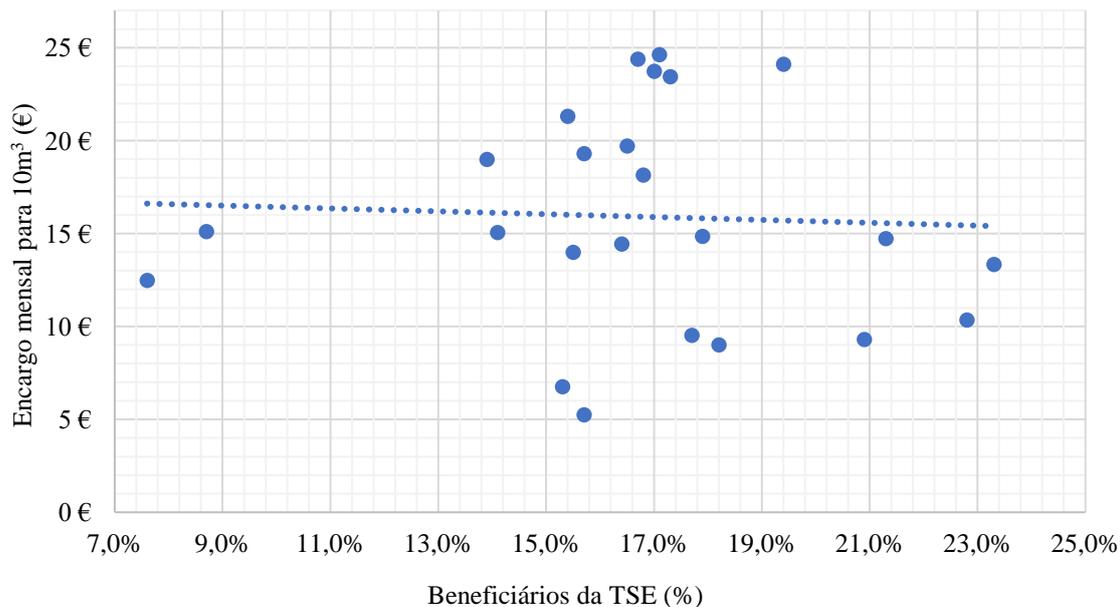


Figura 1 - Valor dos encargos vs Percentagem consumidores vulneráveis.

Fonte: Elaboração própria.

A correlação é fraca e negativa, de $-0,048$, indicando que se cobra menos nos municípios onde a proporção de consumidores vulneráveis é mais elevada, podendo traduzir uma preocupação em oferecer tarifários menos onerosos nos contextos onde a vulnerabilidade económica é mais elevada.

Outras questões de acessibilidade constituem também preocupações no domínio da vulnerabilidade. Não existe legislação específica para o setor das águas em matéria de acessibilidade física, mas, sendo um serviço público, é necessária a sensibilização para esta preocupação.

Procurou-se através das entrevistas telefónicas recolher informação junto dos responsáveis das entidades gestoras para perceber se estas disponibilizam condições adequadas em termos de instalações físicas que permitam garantir a acessibilidade a pessoas com mobilidade reduzida, e que formas de comunicação disponibilizam aos clientes cegos e surdos/mudos (ver Tabela 3.A., em apêndice).

Verifica-se que, das dez entrevistas realizadas (de um total de vinte e uma entidades gestoras), apenas cinco entidades disponibilizam apoio a pessoas com mobilidade condicionada, mencionando a existência de rampas de acesso e de cadeira elevador. Quanto a clientes cegos, uma entidade refere que o serviço telefónico pode ser uma medida de auxílio, e quanto a clientes surdos/mudos, uma entidade gestora menciona que tem

profissionais que sabem comunicar em linguagem gestual enquanto outra sugere o serviço *online*.

Quanto às entidades que não disponibilizam apoio, quando questionadas sobre perspectivas de vir a adotar medidas neste domínio, apenas três respondem que a entidade pretende melhorar os acessos aos edifícios, e apenas uma menciona que pretende desenvolver uma aplicação que facilite a comunicação entre o funcionário e o cliente surdo/mudo. Em relação às restantes entidades gestoras, foi indicado que os clientes surdos/mudos e cegos estão identificados e que nunca existiu problemas de comunicação com estes clientes, não estando, por isso, prevista a adoção de medidas particulares para estes casos. Quanto à mobilidade condicionada, foi reconhecido que por vezes existem dificuldades, mas estas procuram ser colmatadas com a deslocação de funcionário até ao cliente.

Como mencionado anteriormente, a automatização do tarifário social encontra-se previsto na lei portuguesa, artigo 3º, do Decreto-Lei n.º 147/2017, de 5 de dezembro. No entanto, ainda não se verifica genericamente que a tarifa social seja atribuída ao cliente final de forma automática, sendo que, das dezasseis entidades gestoras que disponibilizam tarifário social, apenas as Águas do Planalto o aplica (ver Tabela 4.A., em apêndice). Assim o cliente tem que apresentar um requerimento a solicitar a sua aplicação, e exibir documentos comprovativos da sua condição.

A acessibilidade digital também é uma questão importante para os consumidores vulneráveis, pois, apesar das suas limitações, querem (e têm o direito de) estar integrados na comunidade e participar ativamente. Assim, tentou-se perceber se as entidades gestoras consideram os seus sites acessíveis, compreensíveis e intuitivos para todos os consumidores (ver Tabela 5.A., em apêndice).

Das dez entidades gestoras entrevistadas, apenas duas admitem que o site não é acessível aos consumidores vulneráveis, e seis consideram que não é intuitiva a forma como chegar à informação sobre o serviço de águas.

Procurou-se também saber se o modelo de fatura utilizado corresponde ao modelo recomendado pela entidade reguladora e se consideravam o modelo utilizado de fácil interpretação, percebendo se disponibilizavam algum tipo de apoio na interpretação da fatura.

Metade das entidades gestoras entrevistadas não utiliza o modelo de fatura recomendado pela entidade reguladora. Apenas três entidades disponibilizam folhetos de ajuda à interpretação da fatura, e destas, uma entidade ainda disponibiliza uma animação vídeo com a explicação da fatura, mas todas consideram o documento fatura de fácil interpretação. Um outro aspeto analisado foi a disponibilização eventual de ficheiros áudio, o que permitiria fazer chegar a informação a clientes invisuais. No entanto, apenas uma entidade o faz (ver Tabela 6.A., em apêndice).

No que concerne à avaliação do que consta no artigo 61º, do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, verifica-se que apenas duas das vinte e uma entidades gestoras não disponibilizam integralmente essas informações, ficando por facultar as condições contratuais e o regulamento do serviço. Considera-se, portanto, que a preocupação com a divulgação e acesso à informação é praticamente transversal a todas as entidades gestoras (ver Tabela 6.A., em apêndice).

O número de entidades gestoras ativas na implementação das medidas mencionadas para lidar com as situações de vulnerabilidade encontra-se sintetizadas na Figura 2.

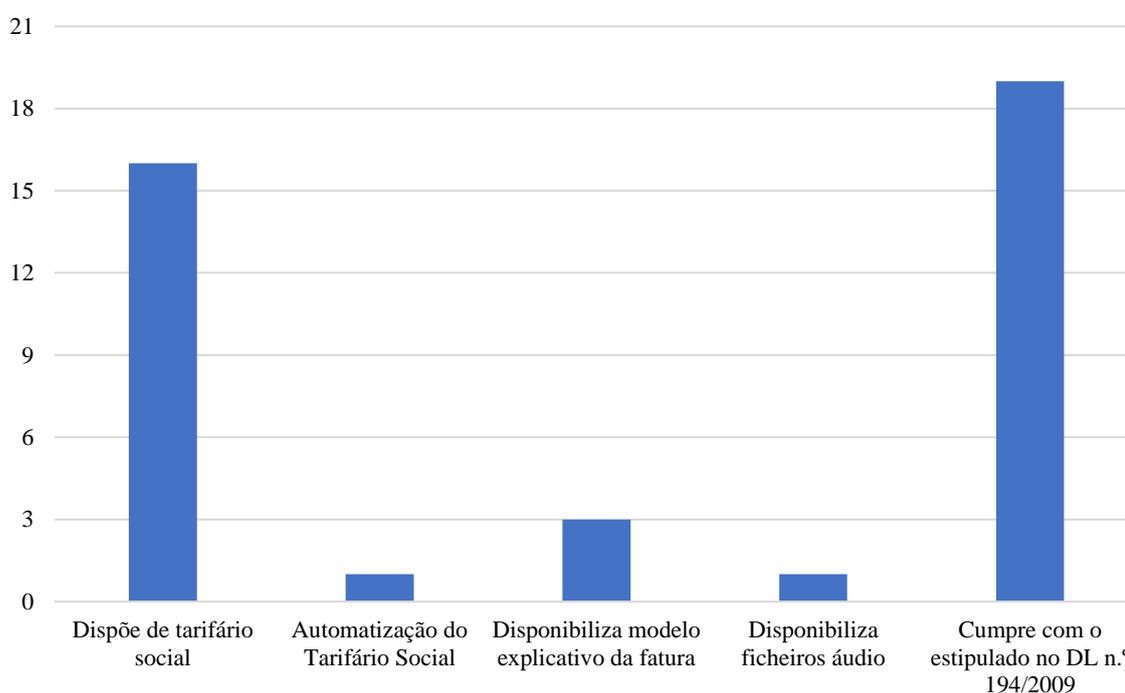


Figura 2 - Número de entidades gestoras que implementam medidas específicas para lidar com situações de vulnerabilidade

Fonte: Elaboração própria.

Assim, pela consulta dos sites consegue-se perceber que as entidades gestoras já percorreram algum caminho, tentando assegurar a maior acessibilidade aos sites garantindo o acesso à informação.

Através da ferramenta *AccessMonitor*, procedeu-se à avaliação da acessibilidade dos sites (ver Tabela 7.A., em apêndice), cujos resultados encontram-se representados na Figura 3.

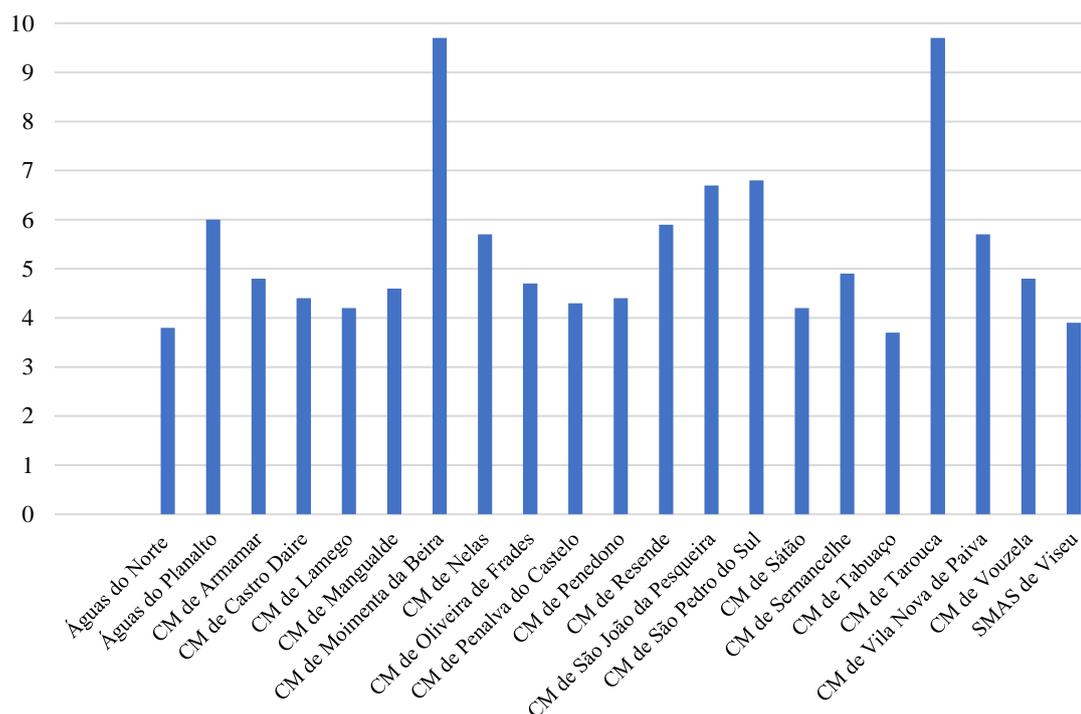


Figura 3 - Avaliação da Acessibilidade Web

Fonte: Elaboração própria.

Conforme se pode observar, apenas cinco entidades obtêm uma classificação superior ou igual a 6 (considerada boa prática), nos vinte e um sites avaliados, o que revela que há ainda um caminho considerável a percorrer neste domínio para quase todas as entidades prestadoras dos serviços de águas.

6. CONCLUSÃO

Os serviços de abastecimento de água, saneamento de águas residuais e gestão de resíduos urbanos são serviços essenciais ao bem-estar geral das populações e, o facto de o acesso à água e ao saneamento terem sido reconhecidos como um direito humano vem reforçar a importância destes serviços. O estatuto de serviço de interesse económico geral que estes serviços detêm explica também as preocupações crescentes com a não-exclusão, não apenas física, mas também em termos de acessibilidade económica e de acesso a informação relevante.

Visto este setor ter falhas de mercado, entre as quais a assimetria de informação entre prestadores e consumidores e características de monopólio natural, torna-se necessária a regulação destes serviços de águas, promovendo a equidade e universalidade, de forma a garantir que a proteção do consumidor seja assegurada e, em particular, que os consumidores mais vulneráveis não sejam excluídos do acesso aos serviços.

No que concerne à vulnerabilidade económica, existem recomendações regulatórias específicas relacionadas com a adoção de tarifários sociais e com as estruturas tarifárias relativas à subsidiação do primeiro escalão de consumo, que revelam preocupações concretas com a acessibilidade económica aos serviços.

Na maior parte dos concelhos do distrito de Viseu são disponibilizados tarifários sociais. O facto de algumas entidades não o disponibilizarem pode ser explicado pelo carácter não vinculativo das recomendações. Por outro lado, é visível a cobrança de preços mais baixos em municípios onde as situações de vulnerabilidade são mais incidentes, o que pode ser interpretado como uma preocupação em definir preços mais baixos em contextos mais carenciados. O problema está em que a subsidiação de todos os clientes, vulneráveis ou não, tende a ter consequências negativas em termos de recuperação de custos. Por outro lado, em vários casos, o acesso a estes tarifários ainda não é automático, o que pode ser um fator inibidor da sua efetiva implementação.

Em relação a outras vertentes da vulnerabilidade, não só a sua identificação é mais difusa como não existem instruções ou recomendações para garantir o acesso indiscriminado, e em condições de igualdade de acesso, aos serviços e à informação sobre os mesmos. Não é de estranhar assim, uma certa arbitrariedade na forma de atuação das entidades gestoras perante estas situações. No entanto, constata-se que algumas medidas já foram tomadas e há uma preocupação crescente para garantir o acesso físico a estes serviços,

bem como, uma maior acessibilidade aos sites disponibilizando informação necessária e documentos de apoio ao consumidor.

Considera-se que as recentes alterações legislativas e regulatórias progridem alguns passos, no sentido em que alargam as dimensões de vulnerabilidade reconhecida, passando a englobar entre os critérios de elegibilidade para a tarifa social os beneficiários de prestações sociais, e introduzem a automaticidade de atribuição da tarifa social, resolvendo problemas de iliteracia que pudessem existir para aceder a esta. No entanto, estas alterações ainda não parecem ser suficientes, pois continua a ser opcional para as entidades gestoras dos serviços a decisão de oferecer tarifário social e, outras questões relacionadas com as outras vertentes da vulnerabilidade, para além da estritamente económica, continuam a ser deixadas mais ou menos de parte.

Recomenda-se que o regulador procure resolver a situação de dualismo criado no que toca aos tarifários sociais, com consequências em termos de coesão territorial. Tanto o regulador como os decisores de política devem também definir medidas orientadas para garantir o acesso universal aos serviços de águas em condições de equidade aos consumidores afetados por outras formas de vulnerabilidade para além da estritamente económica.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aberbach, J. & Christensen, T. (2005). Citizens and Consumers: An NPM dilemma. *Public Management Review*, 7 (2), 225-245.

Albuquerque, C. (2014). Realizing the human rights to water and sanitation: a handbook by the UN Special Rapporteur Catarina de Albuquerque. *Lisbon: UN-OHCHR*.

Andreasen, A. R. and Manning, J. (1990). The dissatisfaction and complaining behaviour of vulnerable consumers. *Journal of Consumer Satisfaction*, 3, 12-20.

Baker, S. M., Gentry, J. W., & Rittenburg, T. L. (2005). Building understanding of the domain of consumer vulnerability. *Journal of Macromarketing*, 25 (2), 128-139.

Berg, L. (2015). Consumer vulnerability: are older people more vulnerable as consumers than others?. *International Journal of Consumer Studies*, 39 (4), 284-293.

Burden, R. (1998). Vulnerable consumer groups: quantification and analysis. OFT Research Paper, 15.

Brennan, C., & Coppack, M. (2008). Consumer empowerment: global context, UK strategies and vulnerable consumers. *International Journal of Consumer Studies*, 32 (4), 306-313.

Comissão das Comunidades Europeias (2003). Livro Verde sobre Serviços de Interesse Geral.

Clifton, J., Fernández-Gutiérrez, M., & García-Olalla, M. (2017). Including vulnerable groups in financial services: insights from consumer satisfaction. *Journal of Economic Policy Reform*, 20 (3), 214-237.

Davies, J. (2009). Entrenchment of new governance in consumer policy formulation: a platform for European consumer citizenship practice?. *Journal of Consumer Policy*, 32, 245-267.

Dan, S. & Andrews, R. (2016). Market-type mechanisms and public service equity: A review of experiences in European public services. *Public Organization Review*, 16 (3), 301-317.

IRAR (2009). Recomendação IRAR n.º 01/2009: Formação de tarifários aplicáveis aos utilizadores finais dos serviços públicos de abastecimento de água para consumo

humano, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos (“Recomendação Tarifária”).

ERSAR (2012). Série Guias Técnicos: Relação das entidades gestoras com os utilizadores dos serviços de águas e resíduos. Lisboa.

ERSAR (2018). Recomendação ERSAR n.º 02/2018: Tarifários sociais para os utilizadores domésticos dos serviços de águas e resíduos.

European Commission (2011). Consumer Empowerment. Special Eurobarometer nº342. Conducted by TNS Opinion & Social on request of Eurostat and the Directorate-General for Health and Consumers (DG SANCO).

European Commission (2016). Consumer vulnerability across key markets in the European Union.

ECCG (2013). Opinion on consumers and vulnerability. http://ec.europa.eu/consumers/empowerment/docs/eccg_opinion_consumers_vulnerability_022013_en.pdf.

Financial Conduct Authority (2015). Consumer vulnerability. Occasional Paper No, 8. <http://fca.org.uk/news/occasional-paper-no-8>.

Griffiths, M. A. & Harmon-Kizer, T. (2011) Aging Consumer Vulnerabilities Influencing Factors of Acquiescence to Informed Consent, *Journal of Consumer Affairs*, 45 (3), 445-466.

Hogg, M. K., Howells, G., & Milman, D. (2007). Consumers in the Knowledge-Based Economy (KBE): What creates and/or constitutes consumer vulnerability in the KBE?. *Journal of Consumer Policy*, 30 (2), 151-158.

Jilke, S. (2015). Choice and equality: are vulnerable citizens worse off after liberalization reforms?. *Public Administration*, 93 (1), 68-85.

Martins, R., Quintal, C., & Antunes, M. (2019). Making ends meet: Actual versus potential joint affordability of utility services. *Utilities Policy*, 56, 120-126.

Martins, R., Quintal, C., Cruz, L., & Barata, E. (2016). Water affordability issues in developed countries—The relevance of micro approaches. *Utilities Policy*, 43, 117-123.

OFWAT (2016). Vulnerability Focus Report. OFWAT, February.

Overall, R. (2004) What do we mean by ‘vulnerable’ and ‘disadvantaged’ consumers. *Consumers Affairs*, Victoria, Melbourne, Australia.

Sá, P. (2017). Are quality models addressing the needs of vulnerable customers?. Paper presented at the 20th QMOD Conference, Helsingor. August, 3-5.

Sá, P., & Martins, R. (2016). Data quality requirements for water bills. *The TQM Journal*, 28 (6), 933-953.

Smith, N. C., & Cooper-Martin, E. (1997). Ethics and target marketing: The role of product harm and consumer vulnerability. *Journal of Marketing*, 61, 1-20.

Stearn, J. (2012). Tackling consumer vulnerability: An action plan for empowerment, Report written for Consumer Focus. <http://www.consumerfocus.org.uk/publications/tacklingconsumer-vulnerability-anaction-plan-for-empowerment>.

Rogers, P., De Silva, R., & Bhatia, R. (2002). Water is an economic good: How to use prices to promote equity, efficiency, and sustainability. *Waterpolicy*, 4 (1), 1-17.

LEGISLAÇÃO CONSULTADA

Lei n.º 23/96, de 26 de julho. Diário da República, N.º 172/1996, Série I-A. Lisboa: Assembleia da República.

Decreto-Lei n.º 123/97, de 22 de maio. Diário da República, N.º 118/1997, Série I-A. Lisboa: Ministério da Solidariedade e Segurança Social.

Decreto-Lei n.º 163/2006, de 8 de agosto. Diário da República, N.º 152/2006, Série I. Lisboa: Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social.

Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto. Diário da República, N.º 161/2009, Série I. Lisboa: Ministério do Ambiente, do Ordenamento do Território e do Desenvolvimento Regional.

Decreto-Lei n.º 136/2014, de 9 de setembro. Diário da República, N.º 173/2014, Série I. Lisboa: Ministério do Ambiente, Ordenamento do Território e Energia.

Diretiva (UE) 2016/2102 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de outubro de 2016. Jornal Oficial da União Europeia. Estrasburgo.

Decreto-Lei n.º 125/2017, de 4 de outubro. Diário da República, N.º 192/2017, Série I. Lisboa: Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social.

Decreto-Lei n.º 147/2017, de 5 de dezembro. Diário da República, N.º 233/2017, Série I. Lisboa: Ministério da Administração Interna.

Decreto-Lei n.º 83/2018, de 19 de outubro. Diário da República, N.º 202/2018, Série I. Lisboa: Presidência do Conselho de Ministros.

Decreto-Lei n.º 95/2019, de 18 de julho. Diário da República, N.º 136/2019, Série I. Lisboa: Presidência do Conselho de Ministros.

APÊNDICES

Tabela 1.A. – Listagem de Entidades Gestoras e respetivos sites

Territórios	Entidade Gestora	Sites
Armamar	Câmara Municipal de Armamar	http://www.cm-armamar.pt/
Carregal do Sal	Águas do Planalto	https://www.aguasdoplanalto.pt/
Castro Daire	Câmara Municipal de Castro Daire	https://www.cm-castrodaire.pt/
Cinfães	Águas do Norte	http://www.adnorte.pt/
Lamego	Câmara Municipal de Lamego	https://www.cm-lamego.pt/
Mangualde	Câmara Municipal de Mangualde	https://www.cmmangualde.pt/
Moimenta da Beira	Câmara Municipal de Moimenta da Beira	http://www.cm-moimenta.pt/
Mortágua	Águas do Planalto	https://www.aguasdoplanalto.pt/
Nelas	Câmara Municipal de Nelas	https://www.cm-nelas.pt/
Oliveira de Frades	Câmara Municipal de Oliveira de Frades	https://www.cm-ofrades.com/
Penalva do Castelo	Câmara Municipal de Penalva do Castelo	https://www.cm-penalvadocastelo.pt/
Penedono	Câmara Municipal de Penedono	https://cm-penedono.pt/
Resende	Câmara Municipal de Resende	https://cm-resende.pt/
Santa Comba Dão	Águas do Planalto	https://www.aguasdoplanalto.pt/
São João da Pesqueira	Câmara Municipal de São João da Pesqueira	https://www.sjpesqueira.pt/
São Pedro do Sul	Câmara Municipal de São Pedro do Sul	http://www.cm-spsul.pt/
Sátão	Câmara Municipal de Sátão	https://www.cm-satao.pt/
Sernancelhe	Câmara Municipal de Sernancelhe	http://www.cm-sernancelhe.pt/
Tabuaço	Câmara Municipal de Tabuaço	https://www.cm-tabuaco.pt/
Tarouca	Câmara Municipal de Tarouca	https://www.cm-tarouca.pt/
Tondela	Águas do Planalto	https://www.aguasdoplanalto.pt/
Vila Nova De Paiva	Câmara Municipal de Vila Nova De Paiva	http://www.cm-vnpaiva.pt/
Viseu	SMAS de Viseu	https://www.aguasde viseu.pt
Vouzela	Câmara Municipal de Vouzela	https://www.cm-vouzela.pt

Fonte: Elaboração própria.

Tabela 2.A. – Guião de entrevista realizada às Entidades Gestoras

- 1) De acordo com a Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR) e a sua Recomendação nº2/2018, adverte-se para a prática de uma tarifa social nos serviços de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais. Sabendo que esta adesão é voluntária, que razão apresentam para não ser praticada? Têm outro critério que estabeleçam para os consumidores em situação de carência económica ou preveem outro tipo de apoio para estes consumidores? (Se a tarifa social é praticada no município passar para a questão 2)
- 2) Estando previsto na Lei Portuguesa (nº1 do artigo 6º do Decreto de Lei nº147/2017) a automatização da atribuição da tarifa social ao cliente final, este processo é logo verificado aquando da celebração de um contrato ou é necessário requerer a tarifa social? Os critérios de elegibilidade encontram-se como o previsto no artigo 2 do Decreto de Lei nº 147/2017? Têm outros critérios estabelecidos para além do estabelecido por lei? (Se a tarifa social não é praticada no município passar para a questão 3)
- 3) A acessibilidade é um elemento essencial para que todas as pessoas tenham qualidade de vida e consigam aceder aos serviços. As vossas instalações têm acesso facilitado a pessoas com mobilidade condicionada? Preveem alguma forma de comunicar diferenciada para clientes cegos, surdos ou mudos?
- 4) A participação e integração na vida social na comunidade é importante, mas nem toda a sociedade tem essa acessibilidade. Existem pessoas com limitações, sejam estas sensoriais ou cognitivas. Considera o seu site acessível a toda a comunidade? Existiu a preocupação na conceção do site para que este fosse compreensível e acessível aos consumidores vulneráveis? Que tipo de preocupação existiu? Considera que os conteúdos relacionados com os serviços de abastecimento de água e saneamento de águas residuais estão visíveis no site? É intuitivo onde se localiza essa informação?
- 5) A ERSAR recomenda um modelo de fatura detalhada que pretende facilitar a leitura aos consumidores. A fatura utilizada corresponde ao modelo recomendado pela entidade reguladora? Considera a fatura que usa de fácil interpretação? Existiu alguma preocupação na conceção do modelo da fatura? Disponibilizam aos consumidores algum tipo de apoio na interpretação da fatura?

Fonte: Elaboração própria.

Tabela 3.A. – Medidas adotadas ou previstas de apoio a consumidores com vulnerabilidade física no acesso aos serviços de águas

Entidade Gestora	Territórios	Vulnerabilidade física					
		Disponibiliza algum tipo de apoio?			Há perspectivas de vir a disponibilizar?		
		Mobilidade condicionada	Cegos	Surdos/Mudos	Mobilidade condicionada	Cegos	Surdos/Mudos
Águas do Norte (Parceria Estado/municípios)	Cinfães	Não	Não	Não	Não	Não	Não
Águas do Planalto	Carregal do Sal	Não	Não	Não	Melhoria nos acessos	Não	Desenvolvimento de uma aplicação, que ajude o funcionário a comunicar com o cliente em linguagem gestual
	Mortágua						
	Santa Comba Dão						
	Tondela						
CM de Lamego	Lamego	Não	Não	Não	Melhoria nos acessos	Não	Não
CM de Nelas	Nelas	Sim	Não	Não	-	Não	Não
CM de Oliveira de Frades	Oliveira de Frades	Não	Não	Não	Melhoria nos acessos	Não	Não
CM de Resende	Resende	Não	Não	Não	Não	Não	Não
CM de Sernancelhe	Sernancelhe	Sim	Não	Não	-	Não	Não
CM de Tabuaço	Tabuaço	Rampas de acesso	Não	Linguagem Gestual	-	Não	-
CM de Vouzela	Vouzela	Sim	Não	Não	-	Não	Não
SMAS de Viseu	Viseu	Cadeira elevador	Serviço telefónico	Serviço online	-	-	-

Fonte: Entrevistas

Tabela 4.A. - Automatização do Tarifário Social

Entidade Gestora	Territórios	Tarifário Social	Automatização do Tarifário Social
Águas do Norte (Parceria Estado/ municípios)	Cinfães	Sim	Não
Águas do Planalto	Carregal do Sal	Sim	Sim
	Mortágua		
	Santa Comba Dão		
	Tondela		
CM de Armamar	Armamar	Não	-
CM de Castro Daire	Castro Daire	Não	-
CM de Lamego	Lamego	Sim	Não
CM de Mangualde	Mangualde	Sim	Não
CM de Moimenta da Beira	Moimenta da Beira	Sim	Informação não disponível
CM de Nelas	Nelas	Sim	Não
CM de Oliveira de Frades	Oliveira de Frades	Sim	Não
CM de Penalva do Castelo	Penalva do Castelo	Sim	Informação não disponível
CM de Penedono	Penedono	Sim	Não
CM de Resende	Resende	Não	-
CM de São João da Pesqueira	São João da Pesqueira	Sim	Não
CM de São Pedro do Sul	São Pedro do Sul	Sim	Não
CM de Sátão	Sátão	Não	-
CM de Sernancelhe	Sernancelhe	Sim	Não
CM de Tabuaço	Tabuaço	Não	-
CM de Tarouca	Tarouca	Sim	Não
CM de Vila Nova de Paiva	Vila Nova de Paiva	Sim	Informação não disponível
CM de Vouzela	Vouzela	Sim	Não
SMAS de Viseu	Viseu	Sim	Não

Fontes: Sites das Entidades Gestoras e Entrevistas (consultado entre 27-10-2019 e 3-11-2019).

Tabela 5.A. – Acessibilidade Digital e Modelo de fatura

Entidade Gestora	Territórios	O site está acessível a consumidores vulneráveis?	É intuitivo como chegar à informação sobre os serviços de águas?	Modelo de fatura utilizado corresponde ao recomendado pela ERSAR?
Águas do Norte (Parceria Estado/ municípios)	Cinfães	Sim	Sim	Sim
Águas do Planalto	Carregal do Sal	Sim	Sim	Sim
	Mortágua			
	Santa Comba Dão			
	Tondela			
CM de Lamego	Lamego	Não	Não	Sim
CM de Nelas	Nelas	Sim	Não	Não
CM de Oliveira de Frades	Oliveira de Frades	Sim	Sim	Sim
CM de Resende	Resende	Não	Não	Não
CM de Sernancelhe	Sernancelhe	Sim	Não	Não
CM de Tabuaço	Tabuaço	Sim	Não	Não
CM de Vouzela	Vouzela	Sim	Não	Não
SMAS de Viseu	Viseu	Sim	Sim	Sim

Fonte: Entrevistas

Tabela 6.A. – Disponibilização documentos/ficheiros e Direito à informação

Entidade Gestora	Territórios	Disponibiliza modelo explicativo da fatura	Disponibiliza ficheiros vídeo/áudio	Cumprimento com o artigo 61º, do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto
Águas do Norte (Parceria Estado/ municípios)	Cinfães	Sim	Sim	Sim
Águas do Planalto	Carregal do Sal	Sim	Não	Sim
	Mortágua			
	Santa Comba Dão			
	Tondela			
CM de Armamar	Armamar	Não	Não	Sim
CM de Castro Daire	Castro Daire	Não	Não	Sim
CM de Lamego	Lamego	Não	Não	Sim
CM de Mangualde	Mangualde	Não	Não	Sim
CM de Moimenta da Beira	Moimenta da Beira	Não	Não	Sim
CM de Nelas	Nelas	Não	Não	Sim
CM de Oliveira de Frades	Oliveira de Frades	Não	Não	Não
CM de Penalva do Castelo	Penalva do Castelo	Não	Não	Não
CM de Penedono	Penedono	Não	Não	Sim
CM de Resende	Resende	Não	Não	Sim
CM de São João da Pesqueira	São João da Pesqueira	Não	Não	Sim
CM de São Pedro do Sul	São Pedro do Sul	Não	Não	Sim
CM de Sátão	Sátão	Não	Não	Sim
CM de Sernancelhe	Sernancelhe	Não	Não	Sim

CM de Tabuaço	Tabuaço	Não	Não	Sim
CM de Tarouca	Tarouca	Não	Não	Sim
CM de Vila Nova de Paiva	Vila Nova de Paiva	Não	Não	Sim
CM de Vouzela	Vouzela	Não	Não	Sim
SMAS de Viseu	Viseu	Sim	Não	Sim

Fonte: Sites Entidades Gestoras (consultado entre 2-10-2019 e 15-10-2019)

Tabela 7.A. – Acessibilidade Web

Entidade Gestora	Territórios	Acessibilidade Web (www.acessibilidade.gov.pt)
Águas do Norte (Parceria Estado/ municípios)	Cinfães	3,8
Águas do Planalto	Carregal do Sal	6
	Mortágua	
	Santa Comba Dão	
	Tondela	
CM de Armamar	Armamar	4,8
CM de Castro Daire	Castro Daire	4,4
CM de Lamego	Lamego	4,2
CM de Mangualde	Mangualde	4,6
CM de Moimenta da Beira	Moimenta da Beira	9,7
CM de Nelas	Nelas	5,7
CM de Oliveira de Frades	Oliveira de Frades	4,7
CM de Penalva do Castelo	Penalva do Castelo	4,3
CM de Penedono	Penedono	4,4
CM de Resende	Resende	5,9
CM de São João da Pesqueira	São João da Pesqueira	6,7
CM de São Pedro do Sul	São Pedro do Sul	6,8
CM de Sátão	Sátão	4,2
CM de Sernancelhe	Sernancelhe	4,9
CM de Tabuaço	Tabuaço	3,7
CM de Tarouca	Tarouca	9,7
CM de Vila Nova de Paiva	Vila Nova de Paiva	5,7
CM de Vouzela	Vouzela	4,8
SMAS de Viseu	Viseu	3,9

Fontes: Sites das Entidades Gestoras e Entrevistas (consultado entre 20-11-2019 e 23-11-2019)