

Francisco Cacheira, Gestão Comercial, Direção de Suporte Comercial

Joana Frada, Diretora de Suporte Comercial

Pedro Perdigão, COO, INDAQUA S.A

Gestão de clientes e outras partes interessadas

Resumo

O tratamento de ilícitos no setor de abastecimento de água e de drenagem de águas residuais em Portugal é ainda insipiente, quando comparado com outras áreas de atuação. Enfrenta ainda uma opinião desinformada pelo que as ações nesta área, apesar de justas e promotoras de um tratamento igualitário dos utilizadores, são mal percebidas pela opinião pública.

Importa avaliar a situação do setor nesta área e propor um plano de atuação que apoie as entidades gestoras na implementação de uma política comercial justa e equilibrada.

Atualmente, cerca de 75% das Entidades Gestoras (EG) de Portugal Continental têm um nível de rendimentos totais inferior ao nível de gastos totais (fonte: RASARP 2018), sendo, portanto inequívoco que a faturação de todo o volume de água consumido e drenado pelos utilizadores deve ser uma premissa. A deteção e anulação dos usos não autorizados e de outras situações irregulares, assume enorme relevância no aumento de eficiência e na sustentabilidade das EG. As ligações clandestinas aos sistemas públicos e as adulterações dos instrumentos de medição, serão as situações com maior intervenção por parte das EG. Contudo, é urgente acautelar outras irregularidades que prejudicam a performance destas entidades, sendo de destacar:

- O incumprimento da obrigatoriedade de ligação aos sistemas: o Indicador “Adesão ao Serviço” (RASARP 2018), regista um valor médio nacional de 86,9% e 91%, para os serviços de Abastecimento de Água (AA) e Drenagem de Águas Residuais (AR), levando a que 49% e 42% dos alojamentos abrangidos por EG, obtenham avaliação insatisfatória na adesão aos serviços de AA e AR, respetivamente. O aumento da Adesão ao Serviço é um objetivo operacional definido no PENSAAR 2020, pelo que se torna urgente a criação de medidas para a melhoria deste indicador. Para além do elevado impacto negativo na saúde pública e na garantia da qualidade da água para consumo humano, esta questão é também determinante para a garantia da sustentabilidade das EG.

- A utilização de origens próprias (OP) para fins não adequados, com interligação de redes: as OP podem representar problemas relacionados com a garantia da qualidade e segurança da água da rede pública, no caso das redes prediais não se encontrarem devidamente separadas. Podem ainda implicar um volume aduzido ao sistema público de drenagem de águas residuais, muito superior ao faturado. Esta realidade aporta ainda a utilização desregrada de um recurso findável e escasso que carece de fiscalização responsável pelas entidades competentes.

O Grupo INDAQUA assume o combate aos ilícitos como um dos pilares estratégicos da sua atuação, tendo desenvolvido uma proposta de metodologia para deteção de fraudes assente no conhecimento adquirido nesta matéria aos longo dos últimos 25 anos e que se propõe partilhar.

A existência de repositórios de informação heterogénea, com diferentes bases de critério e ou operacionalidade, foram conjugadas como fonte única para análise meticulosa de dados e anomalias, tendentes à deteção de locais suspeitos. A definição e tipificação de conceitos, a criação de catálogo de ilícitos, a seleção e análise de locais suspeitos, a especialização nas técnicas de pesquisa a utilizar, o tratamento e registo da informação, o desenvolvimento interno de ferramentas de planeamento e controlo, a denúncia às autoridades e, em última instância, a aplicação de processos contraordenacionais, são exemplos de ações que integram a metodologia de abordagem desta temática.

Neste contexto, entende-se como essencial a promoção da eficiência das EG, a redução de água não faturada, a proteção do meio ambiente e do recurso, além da promoção da equidade entre os utilizadores dos serviços.