Opinião: “Importa Cuidar, Poupar e Preservar o ambiente em Santarém”

7 de Abril, 2021

Por Pedro Bernardino, diretor comercial Águas de Santarém

O setor de **água e saneamento** tem sofrido nos últimos anos uma mudança de paradigma. Com a consolidação da expansão de infraestruturas, o foco está agora na **eficiência** e na procura de **sistemas económica e ambientalmente mais sustentáveis**. Expressões como reutilização de águas residuais, economia circular, transição energética ou Smart Cities passaram a fazer parte do vocabulário diário dos profissionais do setor. Numa primeira fase, verificou-se uma grande evolução no controlo das redes de distribuição de água, com novos e inovadores sistemas de informação e tratamento de dados, particularmente na análise de caudais para deteção ativa de fugas de água.

Estes avanços tecnológicos permitem aumentar a **sustentabilidade ambiental** das entidades gestoras, mas também caberá aos **consumidores** um papel mais ativo neste âmbito. Será que também eles estão a procurar gerir de forma eficiente os seus consumos? Qual o papel das entidades gestoras neste processo? A resposta a estas questões parece fácil, mas não é evidente. Certamente que caberá às **entidades gestoras** informar e promover boas práticas de consumo de água, assim como adotar estruturas tarifárias sustentáveis que permitam penalizar os maiores consumos. Com foco nestes objetivos, a **Águas de Santarém** (A.S.) realizou uma reestruturação tarifária com redução da tarifa do 1º escalão e aumento do 4º escalão.

Paralelamente, lançou em 2020 uma **nova marca de água – águAS**, natural de Santarém – para promover a qualidade da água da torneira no Concelho de Santarém, sem plásticos e amiga do ambiente. No entanto, regista-se que a maioria das reclamações/ sugestões recebidas pela A.S. estão relacionadas com faturação, nomeadamente estimativas e respetivo escalonamento e o porquê de “tantas taxas e taxinhas”. Esta desconfiança, regularmente injustificada, leva a que ações e campanhas de comunicação ambientais promovidas junto dos clientes sejam menos eficazes. A recente pandemia agravou esta situação com um aumento dos consumos domésticos e constrangimentos nas leituras, sendo frequentes as notícias nos media sobre esta insatisfação.

Para inverter este paradigma será necessário criar uma relação proativa e mais esclarecedora com os consumidores, permitindo que a evolução tecnológica no controlo de sistemas de água chegue a casa dos consumidores. Assim, serão necessárias ferramentas diferentes das do passado, com mais dados, mais informação e transformá-la em mais conhecimento. Uma dessas ferramentas será a instalação de **telemetria** nos contadores residenciais e não-domésticos. Com a aplicação de telemetria será possível a realização de faturação com base em consumos reais, estabelecendo-se assim uma relação de confiança entre consumidores e entidade gestora, ajudando-o a conhecer os seus próprios consumos e eventuais medidas para os reduzir. Será também possível, de forma expedita, alertar o cliente para eventuais roturas de água. O potencial de

aplicação deste tipo de ferramentas estende-se à deteção de fraudes e boa gestão do parque de contadores, mas o cruzamento de toda esta informação, com os outros sistemas de informação, trará à organização ganhos substanciais de eficiência e de qualidade do serviço prestado, especialmente numa ótica global de smart cities de partilha de informação e de infraestruturas de suporte, como por exemplo, de planeamento urbano ou de gestão de recursos hídricos.

Em 2021, a A.S. irá alavancar este processo de mudança de paradigma, com sistemas de informação integrados nas diferentes fases do ciclo urbano da água e iniciando a implementação de Telemetria nos consumidores. Esta mudança tecnológica tem ganhos ambientais intangíveis, mas principalmente traduzem uma mudança na gestão da água, mais ativa, assertiva e de confiança. Após tempos desafiantes e de grande incerteza, importa repensar o futuro, de forma a Cuidar, Poupar e Preservar o ambiente em Santarém.