

## ENTIDADE REGULADORA DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS

### Regulamento n.º 446/2024

**Sumário:** Aprova o Regulamento da Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final nos Setores das Águas e Resíduos.

#### Regulamento da Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final

##### Nota justificativa

A ERSAR tem por missão, no quadro dos respetivos Estatutos, aprovados pela Lei n.º 10/2014, de 6 de março, a regulação e a supervisão dos setores dos serviços de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos, abreviadamente designados por serviços de águas e resíduos, incluindo o exercício de funções de autoridade competente para a coordenação e a fiscalização do regime da qualidade da água para consumo humano.

A atividade da ERSAR visa promover o aumento da eficiência e eficácia da prestação dos serviços de abastecimento de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos, bem como a sustentabilidade económica e financeira dos serviços, garantindo ao mesmo tempo a proteção dos direitos e interesses dos utilizadores desses mesmos serviços.

Quanto ao primeiro objetivo, a atividade da ERSAR passa, no essencial, por garantir a verificação de condições de igualdade e transparência no acesso e no exercício da atividade dos serviços de águas e resíduos, nos diferentes modelos de gestão e nas respetivas relações contratuais, mas também por assegurar a existência de condições que permitam a obtenção do equilíbrio económico e financeiro por parte das atividades dos setores regulados exercidas em regime de serviço público.

Em termos de proteção dos direitos dos utilizadores dos serviços, a atividade da ERSAR visa, sobretudo, garantir e controlar a qualidade dos serviços públicos prestados, assegurar a tendencial uniformidade de procedimentos e a efetividade do direito público à informação sobre o setor, e sobre cada uma das entidades gestoras, e assegurar a supervisão e o controlo dos preços praticados, que se revela essencial por se estar perante situações de monopólio natural ou legal. Em matéria de abastecimento de água, a ERSAR desempenha, ainda, uma função de autoridade de controlo da qualidade da água para consumo humano.

As atribuições e competências da ERSAR encontram-se definidas nos respetivos Estatutos e desenvolvidas no quadro dos regimes jurídicos dos serviços multimunicipais e municipais, consagrados nos Decretos-Leis n.ºs 92/2013, de 11 de julho, 96/2014, de 25 de junho, 294/94, de 16 de novembro, 319/94, de 24 de dezembro e 162/96, de 4 de setembro, bem como nos Decretos-Leis n.ºs 90/2009, de 9 de abril e 194/2009, de 20 de agosto, e ainda no regime da qualidade da água destinada ao consumo humano, constante do Decreto-Lei n.º 69/2023, de 21 de agosto.

As atribuições e competências da ERSAR, definidas nos diplomas acima identificados, compreendem a regulação estrutural do setor, a regulação comportamental das entidades titulares, das entidades gestoras e das entidades prestadoras dos serviços em geral, assim como a elaboração e divulgação regulares de informação e o apoio técnico aos agentes dos setores regulados.

A regulação estrutural refere-se à contribuição do regulador para uma melhor organização do setor, através da avaliação e identificação de necessidades de melhoria nas políticas públicas e nas regras de funcionamento do setor. Traduz-se, assim, na colaboração com o Governo e com a Assembleia da República na formulação das políticas públicas e na preparação dos diplomas respeitantes aos serviços regulados (por iniciativa própria ou em resposta a solicitações dos referidos órgãos), bem como na elaboração de regulamentos com eficácia externa no âmbito das competências normativas atribuídas pelos Estatutos da ERSAR ou, ainda, de recomendações que, não sendo vinculativas, constituem documentos orientadores de boas práticas.

De acordo com o estatuído na alínea b) do artigo 11.º dos Estatutos da ERSAR, bem como no artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, compete à ERSAR a elaboração e aprovação

de um regulamento com eficácia externa, que defina níveis mínimos de qualidade, para os aspetos que estão diretamente relacionados com a qualidade do serviço prestado aos utilizadores e por eles sentidos diretamente, bem como as compensações devidas em caso de incumprimento.

Com vista a promover uma maior qualidade do serviço prestado pelas entidades gestoras aos utilizadores finais, assim como uma harmonização regulatória dos níveis mínimos da qualidade, aplicáveis a todas as entidades gestoras, procedeu-se à elaboração do presente regulamento, em cumprimento das competências estabelecidas no quadro legal acima descrito, tendo também por base os indicadores do objetivo “adequação da interface com o utilizador” previstos no sistema de avaliação da qualidade do serviço implementado pela ERSAR. Foi realizada, em cumprimento do exigido no artigo 99.º do Código do Procedimento Administrativo, uma ponderação dos custos e benefícios das medidas projetadas. O modelo de análise adotado é essencialmente qualitativo, tendo em conta a inexistência de um quadro regulamentar anterior que pudesse servir de termo comparativo.

Na medida em que se promovem melhores práticas e, conseqüentemente, uma melhor qualidade do serviço prestado no setor, considera-se que eventuais custos, que possam resultar da necessidade de algumas entidades gestoras alterarem procedimentos consonantes com os níveis mínimos da qualidade do serviço, na sua maioria resultantes de disposições legais e regulamentares, são superados pelos benefícios decorrentes de uma maior eficiência, uniformidade e qualidade do serviço prestado, que se traduzirá numa mais ampla e efetiva defesa dos direitos de todos os utilizadores finais dos serviços de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos.

Tendo por base a experiência adquirida pela ERSAR no âmbito da sua atividade regulatória, particularmente no acompanhamento da atividade das entidades gestoras e das reclamações apresentadas pelos utilizadores finais dos serviços de águas e resíduos, procurou-se assegurar um justo equilíbrio entre os legítimos direitos e interesses de ambas as partes.

Assim, o presente regulamento visa estabelecer níveis mínimos da qualidade do serviço prestado pelas entidades gestoras dos serviços de abastecimento de água, saneamento de águas residuais e de gestão de resíduos urbanos, sendo que alguns deles já estão previstos na lei. Para determinadas situações, estipulam-se também compensações a atribuir ao utilizador lesado, com claro benefício para o setor em geral, bem como para todos os intervenientes na prestação do serviço público de abastecimento de água, saneamento de águas residuais e de gestão de resíduos urbanos em particular.

Importa notar que a grande maioria das obrigações constantes deste regulamento, enquanto níveis mínimos da qualidade do serviço, resultam já de disposições legais há muito em vigor, pelo que as entidades gestoras já estão familiarizadas com os procedimentos necessários ao seu cumprimento. Sem prejuízo, considerou-se adequado estabelecer um prazo alargado de entrada em vigor do regulamento, assim como estabelecer um período de transição de um ano antes da aplicação das normas regulamentares relativas a compensações. A informação recolhida durante esse período permitirá confirmar ou melhor calibrar as obrigações impostas.

Em 2020 a ERSAR promoveu uma consulta pública de um primeiro projeto de regulamento da qualidade do serviço (consulta n.º 1/2020), que foi bastante participada, tendo os comentários então apresentados conduzido à introdução de várias melhorias no documento, conforme relatório de análise aos contributos ora publicado. Não tendo sido possível concluir esse procedimento em tempo útil, considerou-se oportuno reiniciar em 2023 o procedimento, aproveitando o trabalho já desenvolvido bem como uma reflexão interna adicional que permitiu a identificação de necessidades de atualização em resultado de alterações legislativas ocorridas e/ou de outras circunstâncias supervenientes relevantes para o setor (consulta n.º 3/2023).

Neste contexto, promovida a audição do Conselho Consultivo e ponderados os contributos apresentados pelos conselheiros, assim como em sede de consulta pública, conforme relatório de análise publicado no sítio eletrónico da ERSAR, conforme previsto no artigo 12.º dos Estatutos da ERSAR, aprovados pela Lei n.º 10/2014, de 6 de março, o Conselho de Administração da Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos deliberou, em reunião de 21 de março de 2024, e ao abrigo da alínea b) do artigo 11.º e da alínea b) do n.º 1 do artigo 24.º dos respetivos Estatutos, aprovar o presente regulamento da qualidade do serviço prestado aos utilizadores finais:

## CAPÍTULO I

### Disposições gerais

#### SECÇÃO I

#### Objeto, âmbito e definições

##### Artigo 1.º

##### **Objeto**

O presente regulamento tem por objeto definir os níveis mínimos de qualidade para os aspetos que estão diretamente relacionados com os serviços de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos, prestados aos utilizadores finais e por eles sentidos diretamente, bem como as compensações devidas em caso do seu incumprimento.

##### Artigo 2.º

##### **Âmbito de aplicação**

O presente regulamento aplica-se a todas as entidades sujeitas à atuação da Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR), que prestam serviços aos utilizadores finais, nos termos previstos no artigo 4.º dos respetivos Estatutos, aprovados pela Lei n.º 10/2014, de 6 de março.

##### Artigo 3.º

##### **Definições**

Para efeitos do presente regulamento, entende-se por:

a) «Água destinada ao consumo humano»:

i) Toda a água no seu estado original, ou após tratamento, destinada a ser bebida, a cozinhar, à preparação de alimentos, à higiene pessoal ou a outros fins domésticos, independentemente da sua origem e de ser fornecida a partir de uma rede de distribuição, de um camião ou navio-cisterna, em garrafas ou outros recipientes, com ou sem fins comerciais; ou

ii) Toda a água utilizada numa empresa da indústria alimentar para fabrico, transformação, conservação ou comercialização de produtos ou substâncias destinadas ao consumo humano, assim como a utilizada na limpeza de superfícies, objetos e materiais que podem estar em contacto com os alimentos, exceto quando a utilização dessa água não afeta a salubridade do género alimentício na sua forma acabada;

b) «Águas pluviais»: as águas que resultam da precipitação atmosférica caída diretamente no local em bacia limítrofes contribuintes e que apresentam, geralmente, baixa quantidades de matéria poluente, particularmente de origem orgânica. Consideram -se equiparadas a águas pluviais as provenientes de regas de jardim e espaços verdes, de drenagem de piscina, de lavagem de arruamentos, passeios, pátios e parques de estacionamento, normalmente recolhidas por sarjetas e sumidouros;

c) «Águas residuais domésticas»: as águas residuais de instalações residenciais e serviços, essencialmente provenientes do metabolismo humano e de atividades domésticas;

d) «Águas residuais industriais»: as que sejam suscetíveis de descarga em coletores municipais e que resultem especificamente das atividades industriais abrangidas pelo Sistema da Indústria Responsável, ou do exercício de qualquer atividade da Classificação das Atividades Económicas Portuguesas por Ramos de Atividade (CAE);

- e) «Águas residuais urbanas»: as águas residuais domésticas ou águas resultantes da mistura destas com águas residuais industriais e/ou com águas pluviais;
- f) «Assistência técnica»: serviço de apoio especializado prestado pela entidade gestora ou por quem ela designar, relacionado com as atividades que lhe são atribuídas;
- g) «Avaria»: evento detetado em qualquer componente do sistema que necessite de medidas de reparação/renovação, incluindo o causado por:
- i) Seleção inadequada ou defeitos no fabrico dos materiais, deficiências na construção ou relacionados com a operação;
  - ii) Corrosão ou outros fenómenos de degradação dos materiais, externa ou internamente;
  - iii) Danos mecânicos externos, por exemplo, devidos à escavação, incluindo danos provocados por terceiros;
  - iv) Movimentos do solo relacionados com efeitos provocados pelo gelo, por períodos de seca, por tráfego pesado, por sismos, por inundações ou outros;
- h) «Biorresíduos»: os resíduos biodegradáveis de jardins e parques, os resíduos alimentares e de cozinha das habitações, dos escritórios, dos restaurantes, dos grossistas, das cantinas, das unidades de catering e retalho e os resíduos similares das unidades de transformação de alimentos;
- i) «Casos fortuitos ou de força maior»: todo e qualquer acontecimento imprevisível ou inevitável, exterior à vontade da entidade gestora que impeça a continuidade do serviço, apesar de tomadas pela entidade gestora as precauções normalmente exigíveis, tais como cataclismos, guerra, alterações de ordem pública, malfetorias, atos de vandalismo, incêndio, sempre que possivelmente comprovados, não se considerando as greves como casos de força maior;
- j) «Centro de recolha de resíduos»: o local onde os resíduos são depositados e onde se procede à armazenagem e/ou triagem preliminares desses resíduos para posterior encaminhamento para tratamento;
- k) «Coletor»: tubagem, em geral enterrada, destinada a assegurar a condução das águas residuais domésticas, industriais e/ou pluviais;
- l) «Compensação»: pagamento específico devido pelo incumprimento dos níveis mínimos da qualidade do serviço prestado pelas entidades gestoras dos serviços de águas e resíduos, previstos no presente regulamento;
- m) «Conduta»: tubagem destinada a assegurar a condução da água para consumo humano ou a drenagem das águas residuais urbanas (apenas para escoamento em pressão – conduta elevatória);
- n) «Consumidor»: utilizador dos serviços de águas e resíduos para uso não profissional;
- o) «Contador»: instrumento concebido para medir, totalizar e indicar o volume, nas condições da medição, da água que passa através do transdutor de medição;
- p) «Contrato»: vínculo jurídico estabelecido entre a entidade gestora e qualquer pessoa, singular ou coletiva, pública ou privada, referente à prestação, permanente ou eventual, do serviço pela primeira à segunda, nos termos e condições da legislação aplicável;
- q) «Deposição»: acondicionamento dos resíduos urbanos nos locais ou equipamentos previamente determinados pela entidade gestora, a fim de serem recolhidos;
- r) «Entidade gestora»: entidade que é responsável pela prestação, total ou parcial, do serviço de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e/ou de gestão de resíduos urbanos;

s) «Entidade titular»: entidade que, nos termos da lei, tem por atribuição assegurar a provisão do serviço de abastecimento público de água, saneamento de águas residuais urbanas e/ou gestão de resíduos urbanos;

t) «Fossa séptica»: tanque de decantação destinado a criar condições adequadas à decantação de sólidos suspensos, à deposição de lamas e ao desenvolvimento de condições anaeróbicas para a decomposição de matéria orgânica;

u) «Gestão de resíduos urbanos»: a recolha, o transporte, a triagem, a valorização e a eliminação de resíduos, cuja produção diária, por produtor, não exceda os 1100 litros, incluindo a supervisão destas operações, a manutenção dos locais de eliminação após encerramento;

v) «Interrupção programada»: situação planeada e comunicada, antecipadamente, aos utilizadores em que o serviço fica, temporariamente, indisponível;

w) «Interrupção não programada»: situação não planeada e não comunicada, antecipadamente, aos utilizadores em que o serviço fica, temporariamente, indisponível;

x) «Inundação»: ocorrência, na via pública e/ou em propriedades privadas, com origem na rede pública de saneamento, em que as águas residuais urbanas extravasam de um ramal de ligação ou de um coletor, ou nele não chegam a entrar, e afluem à superfície;

y) «Instrumentos de medição»: contadores ou medidores de caudal;

z) «Local de consumo»: imóvel onde é ou pode ser prestado o(s) serviço(s), nos termos do contrato de abastecimento público de água, saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos celebrado entre o utilizador final e a entidade gestora;

aa) «Medidor de caudal»: dispositivo que tem por finalidade a determinação do volume de água ou de água residual, que passa numa dada secção de tubagem, num determinado intervalo de tempo e que poderá ter associados outros instrumentos eletrónicos que, designadamente, totalizem o caudal, o registem e/ou façam a sua transmissão à distância;

bb) «Ocorrências anómalas»: todas e quaisquer condições que afetem o normal funcionamento do serviço;

cc) «Ponto de recolha»: o local onde se procede à receção e à armazenagem preliminar de resíduos como parte do processo de recolha;

dd) «Pressão de serviço»: pressão disponível nas redes de água, em condições normais de funcionamento, nos termos definidos na legislação em vigor;

ee) «Ramal de ligação de água»: troço de canalização destinado ao serviço de abastecimento de um prédio, que tem por finalidade assegurar o transporte de água entre a rede pública e o limite da propriedade do utilizador;

ff) «Ramal de ligação de águas residuais»: troço de canalização que tem por finalidade assegurar a recolha e condução das águas residuais domésticas e industriais desde a câmara de ramal de ligação até ao coletor da rede de drenagem;

gg) «Recolha de resíduos»: a coleta de resíduos, incluindo a triagem e a armazenagem preliminares dos resíduos, para fins de transporte para uma instalação de tratamento de resíduos;

hh) «Recolha indiferenciada»: a recolha de resíduos urbanos sem prévia seleção;

ii) «Recolha seletiva»: a recolha efetuada de forma a manter o fluxo de resíduos separados por tipo e natureza, com vista a facilitar o tratamento específico;

jj) «Resíduo»: qualquer substância ou objeto de que o detentor se desfaz ou tem intenção ou obrigação de se desfazer;

kk) «Resíduo urbano»: o resíduo:

i) De recolha indiferenciada e de recolha seletiva das habitações, incluindo papel e cartão, vidro, metais, plásticos, biorresíduos, madeira, têxteis, embalagens, resíduos de equipamentos elétricos e eletrónicos, resíduos de pilhas e acumuladores, bem como resíduos volumosos, incluindo colchões e mobiliário; e

ii) De recolha indiferenciada e de recolha seletiva provenientes de outras origens, caso sejam semelhantes aos resíduos das habitações na sua natureza e composição;

ll) «Resíduo verde»: resíduo proveniente da limpeza e manutenção de jardins, espaços verdes ou zonas de cultivo, nomeadamente aparas, troncos, ramos, corte de relva e ervas;

mm) «Resíduos alimentares»: todos os géneros alimentícios na aceção do artigo 2.º do Regulamento (CE) n.º 178/2002, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 28 de janeiro de 2002, que se tornaram resíduos;

nn) «Resíduos volumosos»: objetos volumosos fora de uso, provenientes das habitações que, pelo seu volume, forma ou dimensão, não possam ser recolhidos pelos meios normais de remoção; estes objetos designam-se vulgarmente por “monstros” ou “monos”;

oo) «Serviços de águas»: serviços de abastecimento público de água e de saneamento de águas residuais urbanas;

pp) «Sistema de distribuição predial» ou «rede predial de distribuição»: canalizações, órgãos e equipamentos prediais que prolongam o ramal de ligação até aos dispositivos de utilização do prédio;

qq) «Sistema de drenagem predial» ou «rede predial de drenagem»: conjunto constituído por instalações e equipamentos privativos de determinado prédio destinados à drenagem das águas residuais até à rede pública;

rr) «Sistema público de abastecimento de água» ou «rede pública de abastecimento»: sistema de condutas, acessórios, ramais de ligação, órgãos e equipamentos, destinados ao transporte e armazenamento de água desde a origem ou desde a instalação de tratamento até ao limite da propriedade com os utilizadores;

ss) «Sistema público de drenagem de águas residuais urbanas» ou «rede pública de drenagem de águas residuais»: sistema de tubagens, órgãos e equipamentos destinados à recolha, transporte e destino final adequado das águas residuais ou pluviais, em condições que permitam garantir a qualidade do meio recetor, instalado, em regra, na via pública, em terrenos da entidade gestora ou em outros, cuja ocupação seja do interesse público, incluindo os ramais de ligação às redes prediais;

tt) «Tarifário»: conjunto de valores unitários e outros parâmetros e regras de cálculo que permitem determinar o montante exato a pagar pelo utilizador à entidade gestora em contrapartida do serviço;

uu) «Tipologia de área urbana»: classificação, definida pelo Instituto Nacional de Estatística; das freguesias do território nacional em áreas predominantemente urbanas, áreas mediamente urbanas e áreas predominantemente rurais, para fins estatísticos;

vv) «Titular do contrato»: qualquer pessoa, individual ou coletiva, pública ou privada, que celebra com a entidade gestora um contrato, também designada na legislação aplicável em vigor por utilizador ou utente;

ww) «Utilizador final»: qualquer pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, a quem seja assegurado o(s) serviço(s), de forma continuada, e que não tenha como objeto da sua atividade a prestação do(s) mesmo(s) a terceiros;

xx) «Utilizador especial»: utilizador final considerado prioritário quanto à prestação dos serviços de águas, tais como hospitais ou outros definidos em regulamento de serviço.

## SECÇÃO II

### Princípios Gerais

#### Artigo 4.º

##### Princípios gerais da qualidade do serviço

As entidades gestoras devem prestar um serviço que respeite os seguintes princípios gerais da qualidade do serviço:

- a) Garantia de qualidade na prestação dos serviços de abastecimento de água para consumo humano, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos;
- b) Garantia da continuidade e regularidade dos serviços prestados;
- c) Garantia da sustentabilidade ambiental, económica e financeira dos serviços;
- d) Garantia da proteção dos interesses dos utilizadores finais e da igualdade de tratamento e de acesso;
- e) Transparência na prestação dos serviços e publicitação das regras aplicáveis às relações comerciais;
- f) Acesso à informação e à proteção da privacidade dos dados pessoais;
- g) Princípio do utilizador-pagador;
- h) Acesso à justiça e ao recurso a procedimentos de resolução extrajudicial de conflitos de consumo.

#### Artigo 5.º

##### Deveres das entidades gestoras

1 – Constituem deveres das entidades gestoras, legal e regulamentarmente previstos, nomeadamente os seguintes:

- a) Fornecimento contínuo, em quantidade e com a qualidade adequadas ao consumo humano;
- b) Recolha e transporte a destino adequado das águas residuais urbanas, através de redes fixas ou por meios móveis;
- c) Gestão dos resíduos urbanos, cuja produção diária não exceda os 1100 litros por produtor, em condições que salvaguardem a saúde pública, ambiente e qualidade de vida dos cidadãos;
- d) Disponibilização no seu sítio na internet, em área sem restrições de acesso, do modelo de contrato, regulamento de serviços e tarifário atualizado;
- e) Envio dos avisos prévios, nomeadamente para acesso à rede predial, substituição de contadores e suspensão do serviço;
- f) Emissão e envio das faturas correspondentes aos serviços prestados e à respetiva cobrança;
- g) Disponibilização de meios de pagamento diferenciados, que permitam aos utilizadores cumprir as suas obrigações com o menor incómodo possível;
- h) Disponibilização de meios de atendimento diversificados aos utilizadores;
- i) Tomada de medidas adequadas para evitar danos nos sistemas prediais, resultantes de pressão de serviço excessiva, variação brusca de pressão ou de incrustações nas redes, desde



que da sua responsabilidade, excluindo-se danos decorrentes de uma desadequada instalação das redes prediais;

j) Lavagem dos equipamentos de deposição indiferenciada e seletiva de resíduos e limpeza da área envolvente;

k) Prestação dos serviços que integram a sua atividade, expressamente solicitados pelos utilizadores;

l) Informação aos utilizadores sobre interrupções do(s) serviço(s), qualidade da água fornecida, tarifários aplicáveis e outras cuja obrigação resulte de previsão legal ou regulamentar;

m) Resposta a pedidos de informação, sugestões e reclamações;

n) Informação aos utilizadores sobre as entidades de Resolução Alternativa de Litígios a que se encontram vinculados por imposição legal decorrente de arbitragem necessária, e indicação do sítio na internet das mesmas;

o) Disponibilização do acesso à plataforma digital do livro de reclamações, de forma visível e destacada, na página de entrada do sítio na internet da entidade gestora.

2 – As informações a que se refere o número anterior devem ser prestadas de forma clara, compreensível e facilmente acessível no sítio das entidades gestoras na internet, bem como quanto ao previsto na alínea n), nos contratos de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos.

#### Artigo 6.º

##### **Ónus da prova**

Cabe à entidade gestora a prova de todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações e diligências decorrentes da prestação dos serviços.

#### Artigo 7.º

##### **Obrigações de registo**

As entidades titulares e entidades gestoras dos serviços de águas e resíduos devem instalar e manter operacionais e auditáveis os sistemas de registo necessários à verificação do cumprimento das obrigações previstas no presente regulamento.

#### Artigo 8.º

##### **Direito de regresso**

As entidades gestoras respondem pelos diversos aspetos da qualidade do serviço junto dos utilizadores finais, sem prejuízo da responsabilidade de outras entidades terceiras com quem estabeleceram contratos de prestação de serviços e do direito de regresso sobre estas.

#### Artigo 9.º

##### **Relação com regime legal de responsabilidade civil**

O disposto neste regulamento e o pagamento das compensações nele previstas não prejudica o regime da responsabilidade civil legalmente aplicável.



## CAPÍTULO II

### Níveis mínimos da qualidade dos serviços de águas e resíduos

#### SECÇÃO I

#### Obrigações comuns

##### Artigo 10.º

#### Nível da qualidade do serviço

1 – Os utilizadores dos serviços têm direito à qualidade do serviço estabelecida nos termos da lei e do presente Regulamento.

2 – Para além dos direitos estabelecidos no número anterior, os utilizadores dos serviços têm direito aos níveis de qualidade do serviço estabelecidos contratualmente com a sua entidade gestora.

##### Artigo 11.º

#### Início da prestação dos serviços de águas e resíduos

1 – Para efeitos de aplicação deste regulamento, considera-se início da prestação dos serviços de abastecimento de água, de saneamento de águas residuais urbanas e/ou de gestão de resíduos urbanos a conclusão pela entidade gestora das operações necessárias que permitam a efetiva prestação do serviço contratado.

2 – Nos casos em que existe e se encontra operacional a ligação do sistema predial à rede pública, as entidades gestoras devem garantir disponibilidade de agenda que permita a marcação da deslocação necessária para o início dos serviços de abastecimento de água e/ou de saneamento de águas residuais urbanas num prazo de cinco dias úteis após a receção do pedido de contrato, instruído de toda a documentação necessária.

3 – Quando seja necessário executar ou intervir no ramal de ligação, aplicam-se os níveis de serviço estabelecidos nos artigos 17.º e 23.º

4 – Para efeitos da marcação da deslocação prevista no n.º 2, a entidade gestora informa o mesmo, da data e do intervalo horário, com uma amplitude máxima de duas horas, para o início da intervenção.

5 – Quando a prestação do serviço de gestão de resíduos urbanos esteja dependente da instalação e/ou entrega de equipamentos de deposição, a entidade gestora deve realizar as diligências necessárias para o início da prestação do serviço no prazo de cinco dias úteis após a receção do pedido de contrato, instruído de toda a documentação necessária.

6 – As obrigações referidas no n.º 2 e no n.º 5 não se aplicam às situações de força maior ou quando não estejam asseguradas as condições físicas para efetivação da ligação, da responsabilidade do utilizador.

7 – O incumprimento do previsto nos números 2, 4 e 5 confere ao utilizador o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V.

8 – O incumprimento do utilizador quanto à data e intervalo horário previstos para a intervenção, nas situações em que a sua presença é indispensável para acesso ao contador, pode implicar a cobrança, pela entidade gestora, de uma tarifa de deslocação, desde que prevista no tarifário em vigor.

## Artigo 12.º

### Obrigações de registo relativas aos serviços de águas e resíduos

No âmbito dos serviços de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos, as entidades gestoras devem dispor de registos, que permitam identificar, de forma individualizada:

- a) Os pedidos apresentados pelos utilizadores dos serviços e respetiva data;
- b) Os agendamentos realizados para cumprimento dos pedidos, com indicação da data e hora, quando aplicável;
- c) As deslocações para cumprimento dos pedidos;
- d) As situações em que o cumprimento dos pedidos não se concretizou, com indicação de data e/ou hora agendadas, quando aplicável, e o seu motivo;
- e) Os avisos remetidos aos utilizadores;
- f) As interrupções programadas e não programadas, o motivo, a duração e as comunicações da entidade gestora relativas às mencionadas interrupções;
- g) As comunicações recebidas pela entidade gestora relativas a situações de emergência e deslocações efetuadas nesse âmbito;
- h) As compensações pagas.

## Artigo 13.º

### Restabelecimento dos serviços de águas interrompidos por facto imputável ao utilizador

1 – Os factos imputáveis ao utilizador que podem conduzir à interrupção dos serviços de abastecimento público de água e de saneamento de águas residuais urbanas são estabelecidos em legislação especial e no Regulamento de Relações Comerciais dos Serviços de Águas e Resíduos.

2 – As obrigações relativas ao restabelecimento do abastecimento e do saneamento, após interrupção por facto imputável ao utilizador, aplicam-se quando a situação que deu origem àquela interrupção estiver corrigida.

3 – Para efeitos do número anterior, quando sejam devidos pagamentos, considera-se corrigida a situação após liquidação de todos os montantes em dívida, incluindo a tarifa de restabelecimento, ou a subscrição de um acordo de pagamento.

4 – O restabelecimento do abastecimento e do saneamento ocorre no prazo máximo de 24 horas após a regularização da situação que originou a interrupção.

5 – Sempre que seja necessária a realização de trabalhos técnicos por parte da entidade gestora, que impossibilitem o restabelecimento do serviço no prazo de 24 horas, o utilizador deve ser informado, dentro desse mesmo prazo, das especificidades do trabalho a realizar e da respetiva duração.

6 – O incumprimento, pela entidade gestora, dos prazos referidos nos números 4 e 5 confere ao utilizador o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V.

7 – O utilizador pode solicitar que o restabelecimento do abastecimento e do saneamento, após interrupção por facto que lhe é imputável, seja realizado no próprio dia da regularização da situação que originou a interrupção, devendo, nessas situações, o referido restabelecimento ser tratado como visita combinada, nos termos previstos no artigo 43.º deste regulamento.

#### Artigo 14.º

##### **Obrigações de registo relativas ao restabelecimento dos serviços de águas após interrupção por facto imputável ao utilizador**

No âmbito do restabelecimento dos serviços de abastecimento e de saneamento, após interrupção por facto imputável ao utilizador, as entidades gestoras devem dispor de registos que permitam identificar, de forma individualizada:

- a) As interrupções do abastecimento e do saneamento por factos imputáveis aos utilizadores;
- b) As situações corrigidas pelos utilizadores, no âmbito do n.º 3 do artigo anterior;
- c) Os restabelecimentos do abastecimento e do saneamento aos seus utilizadores, no âmbito do n.º 4 do artigo anterior, que cumpriram os prazos estabelecidos;
- d) Os restabelecimentos do abastecimento e do saneamento realizados fora dos prazos previstos nos números 4 e 5 do artigo anterior e respetivo motivo;
- e) As tarifas cobradas aos utilizadores pelo restabelecimento do abastecimento e do saneamento;
- f) As compensações pagas.

#### Artigo 15.º

##### **Resposta a situações de emergência**

1 – Consideram-se situações de emergência aquelas que ocorram no sistema público e sejam suscetíveis de provocar danos ou colocar em causa a salubridade pública, a segurança e a integridade de pessoas e bens, tais como avarias ou inundações.

2 – Nestas situações, a deslocação ao local por parte da entidade gestora deve ocorrer no prazo máximo de quatro horas após a comunicação das mesmas, através dos canais disponibilizados para esse efeito.

#### Artigo 16.º

##### **Faturação dos serviços**

A aplicação de tarifas em violação das normas legais e regulamentares aplicáveis e/ou do tarifário em vigor, confere ao utilizador o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V.

#### SECÇÃO II

##### **Serviço de abastecimento público de água**

#### Artigo 17.º

##### **Ligação do serviço**

1 – Caso não haja ligação à rede pública e o ramal a executar tenha uma extensão não superior a 20 metros, a entidade gestora estabelece a ligação e dá início à prestação do serviço no prazo máximo de 45 dias úteis após a receção do pedido do utilizador instruído de toda a documentação necessária.

2 – Quando exista ligação à rede pública, mas haja necessidade de intervir no ramal para permitir o início da prestação do serviço, aplica-se o mesmo prazo do número anterior.

3 – Caso não haja ligação à rede pública e o ramal a executar tenha uma extensão superior a 20 metros, a entidade gestora deve apresentar ao utilizador o orçamento para a execução do mesmo,

quando for técnica e economicamente viável, no prazo máximo de 15 dias úteis após a receção do pedido de ligação, instruído de toda a documentação necessária.

4 – No caso previsto no n.º 3, a execução do ramal de ligação deve ser realizada nos 60 dias úteis posteriores à aceitação do orçamento e ao seu pagamento por parte do utilizador ou celebração de acordo quanto ao plano de pagamento, dentro do prazo de validade estabelecido no mesmo.

5 – Nos casos em que seja necessária a obtenção de autorização ou parecer de entidades terceiras para a execução do ramal ou intervenção no mesmo, o prazo previsto nos números 1, 2 e 4 suspende-se a partir da data em que a referida autorização ou parecer tenham sido requeridos e até que os mesmos sejam obtidos, salvo quando se verifica que a não emissão de autorização resulta de facto imputável à entidade gestora.

6 – O incumprimento dos prazos estipulados nos números 1 a 4 confere ao utilizador o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V.

## Artigo 18.º

### Continuidade do serviço

1 – O serviço público de abastecimento de água é disponibilizado pela entidade gestora de forma contínua, só podendo ser interrompido nos termos previstos no artigo 60.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, e nos artigos 53.º e 54.º do Regulamento de Relações Comerciais dos Serviços de Águas e Resíduos.

2 – Quando estiver em causa a interrupção por motivos de mora do utilizador no pagamento do serviço de fornecimento, a interrupção só pode ocorrer após pré-aviso escrito enviado ao utilizador, por correio registado ou meio equivalente, com antecedência mínima de 20 dias relativamente à data em que a mesma venha a ter lugar.

3 – Nos casos em que o utilizador usufrua do serviço de faturação eletrónica, e desde que previamente informada e autorizada pelo utilizador, a comunicação de pré-aviso identificado no n.º 2 pode ser, exclusivamente, em formato eletrónico, considerando-se o mesmo notificado na data do recibo de entrega.

4 – O incumprimento pela entidade gestora do previsto no n.º 2, confere ao utilizador o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V.

5 – A interrupção do serviço pela entidade gestora, em que se demonstre, após conhecimento da situação, não haver motivo válido imputável ao utilizador ou à exploração, cujo restabelecimento não se realize no prazo máximo de quatro horas após aquela demonstração, confere ao utilizador o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V.

## Artigo 19.º

### Interrupção programada do serviço

1 – A entidade gestora deve comunicar aos utilizadores finais, com a antecedência mínima de 48 horas, qualquer interrupção programada no abastecimento de água, através do respetivo sítio na internet e complementarmente, por um dos seguintes meios: comunicação individual, afixação de avisos/editais, ou difusão de anúncios nos meios de comunicação social.

2 – No aviso referido no número anterior deve constar a data e o horário em que decorrerá a interrupção, bem como a indicação das zonas afetadas.

3 – Tratando-se de utilizadores especiais a entidade gestora deve adotar medidas específicas imediatas no sentido de mitigar o impacto dessa interrupção.

4 – Nas situações em que a interrupção se mantenha por mais de 24 horas, a entidade gestora deve providenciar uma alternativa de água para consumo humano.

5 – O incumprimento do prazo estabelecido no n.º 1, assim como o incumprimento dos requisitos estabelecidos nos números 2 e 4 do presente artigo, confere ao utilizador o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V.

## Artigo 20.º

### **Interrupção não programada do serviço**

1 – Quando ocorrer qualquer interrupção não programada no abastecimento de água aos utilizadores, a entidade gestora deve informar, sempre que solicitado, da duração estimada da interrupção e, no caso de interrupções cuja duração se preveja superior a quatro horas, deve disponibilizar essa informação no respetivo sítio na internet e, quando possível, através de meios de comunicação social.

2 – Na informação referida no número anterior deve constar a indicação das zonas afetadas.

3 – A entidade gestora deve restabelecer o fornecimento no prazo máximo de quatro horas, após a interrupção, exceto quando comprovadamente se verifique que o grau de complexidade técnica da resolução da mesma impede o cumprimento deste prazo, situação em que deve informar os utilizadores através dos meios referidos na parte final do n.º 1 deste artigo.

4 – Tratando-se de utilizadores especiais, a entidade gestora deve adotar medidas específicas imediatas no sentido de mitigar o impacto dessa interrupção.

5 – Nas situações em que a interrupção se mantenha por mais de 24 horas, a entidade gestora deve providenciar uma alternativa de água para consumo humano.

6 – O incumprimento do dever de informação previsto no n.º 1, assim como o incumprimento dos requisitos previstos nos números 2 e 5, confere ao utilizador o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V.

7 – O incumprimento do prazo referido no n.º 3 confere ao utilizador o direito a compensação, salvo nos casos de comprovada complexidade técnica da resolução e desde que cumprida a correspondente obrigação de informação, nos termos previstos no Capítulo V.

## Artigo 21.º

### **Pressão de serviço**

1 – A entidade gestora está obrigada a assegurar a manutenção da pressão de serviço na rede pública, dentro dos valores definidos na legislação em vigor.

2 – Sempre que o utilizador considerar que a pressão de serviço não cumpre o previsto no número anterior pode dirigir um pedido de verificação à entidade gestora, que dispõe de cinco dias úteis, após a respetiva receção, para se deslocar ao local e iniciar as operações necessárias à verificação da pressão de serviço.

3 – Quando, na sequência daquela verificação, se constate que os valores da pressão de serviço na rede pública não estão a ser cumpridos, a entidade gestora deve repor a pressão para o referencial previsto, no prazo máximo de 20 dias úteis.

4 – Nos casos em que seja necessária a obtenção de autorização ou parecer de entidades terceiras para a reposição na pressão de serviço da rede pública para os valores regulamentares, o prazo previsto suspende-se a partir da data em que a referida autorização ou parecer tenham sido requeridos e até que os mesmos sejam obtidos, salvo quando se verifica que a não emissão de autorização resulta de facto imputável à entidade gestora.

5 – Quando, na sequência daquela verificação, se constate que os valores da pressão de serviço na rede pública estão a ser cumpridos, não é devida qualquer compensação pela entidade gestora ao utilizador, sendo o encargo associado aos serviços de verificação realizados pela entidade gestora, suportado pelo utilizador, nos termos do tarifário em vigor.

6 – O incumprimento do valor de pressão de serviço estipulado no n.º 1 ou a inobservância dos prazos estipulados nos números 2 e 3 conferem ao utilizador o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V.

#### Artigo 22.º

##### **Qualidade da água**

1 – A entidade gestora deve fornecer aos utilizadores água controlada e de boa qualidade, em cumprimento com a legislação aplicável em vigor.

2 – Caso a autoridade de saúde, na sequência da persistência de incumprimento de valores paramétricos fixados na legislação em vigor, determine a adoção de medidas excecionais como a restrição ou a interrupção do abastecimento e estas medidas se mantenham por mais de 24 horas, a entidade gestora deve providenciar uma alternativa de água para consumo humano.

3 – O incumprimento pela entidade gestora do estabelecido no número anterior confere ao utilizador o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V.

#### SECÇÃO III

##### **Serviço de saneamento de águas residuais urbanas**

#### Artigo 23.º

##### **Ligação do serviço**

1 – Caso não haja ligação à rede pública e o ramal a executar tenha uma extensão não superior a 20 metros, a entidade gestora estabelece a mesma no prazo máximo de 45 dias úteis após a receção do pedido pelo utilizador, instruído de toda a documentação necessária.

2 – Quando exista ligação à rede pública, mas haja necessidade de intervir no ramal para permitir o início da prestação do serviço, aplica-se o mesmo prazo do número anterior.

3 – Caso não haja ligação à rede pública e o ramal a executar tenha uma extensão superior a 20 metros, a entidade gestora deve apresentar ao utilizador o orçamento para a execução do mesmo, quando for técnica e economicamente viável, no prazo máximo de 15 dias úteis após a receção do pedido de ligação, instruído de toda a documentação necessária.

4 – No caso previsto no n.º 3, a execução do ramal de ligação deve ser realizada nos 60 dias úteis posteriores à aceitação do orçamento e ao seu pagamento por parte do utilizador ou celebração de acordo quanto ao plano de pagamento, dentro do prazo de validade estabelecido no mesmo.

5 – Nos casos em que seja necessária a obtenção de autorização ou parecer de entidades terceiras para a execução do ramal ou intervenção no mesmo, o prazo previsto nos números 1, 2 e 4 suspende-se a partir da data em que a referida autorização ou parecer tenham sido requeridos e até que os mesmos sejam obtidos, salvo quando se verifica que a não emissão de autorização resulta de facto imputável à entidade gestora.

6 – O incumprimento dos prazos estipulados nos números 1 a 4 confere ao utilizador o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V.

#### Artigo 24.º

##### **Continuidade do serviço**

1 – O serviço público de saneamento de águas residuais urbanas é disponibilizado pela entidade gestora de forma contínua, só podendo ser interrompido, nos termos previstos no artigo 60.º do Decre-

to-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, e nos artigos 56.º e 57.º do Regulamento de Relações Comerciais dos Serviços de Águas e Resíduos.

2 – Quando estiver em causa a interrupção por motivo de mora do utilizador, aquela só pode ocorrer quando não seja possível a interrupção do serviço de abastecimento de água ou a mesma não seja eficaz para impedir a utilização do serviço de drenagem de águas residuais urbanas e sempre após pré-aviso escrito enviado ao utilizador, por correio registado ou meio equivalente, com antecedência mínima de 20 dias relativamente à data em que a interrupção do serviço de saneamento venha a ter lugar.

3 – Nos casos em que o utilizador usufrua do serviço de faturação eletrónica, e desde que previamente informada e autorizada pelo utilizador, a comunicação de pré-aviso identificado no n.º 2 pode ser, exclusivamente, em formato eletrónico, considerando-se o mesmo notificado na data do recibo de entrega.

4 – O incumprimento pela entidade gestora do previsto no n.º 2 quanto à impossibilidade de interrupção do serviço de abastecimento e/ou envio de aviso prévio confere ao utilizador o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V.

#### Artigo 25.º

##### **Interrupção programada do serviço**

1 – A entidade gestora deve comunicar aos utilizadores, com a antecedência mínima de 48 horas, qualquer interrupção programada no saneamento de águas residuais urbanas, através do respetivo sítio na internet e, complementarmente, por um dos seguintes meios: comunicação individual, afixação de avisos/editais, ou difusão de anúncios nos meios de comunicação social.

2 – No aviso referido no número anterior deve constar a data e o horário em que decorrerá a interrupção, bem como a indicação das zonas afetadas.

3 – O incumprimento do prazo estabelecido no n.º 1, assim como o incumprimento dos requisitos estabelecidos no n.º 2, confere ao utilizador o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V.

#### Artigo 26.º

##### **Interrupção não programada do serviço**

1 – Quando ocorrer qualquer interrupção não programada no serviço de saneamento de águas residuais urbanas aos utilizadores, a entidade gestora deve informar os utilizadores finais afetados quando haja risco de insalubridade pública, através do respetivo sítio na internet e, quando possível, através de meios de comunicação social.

2 – Na informação referida no número anterior deve constar a duração previsível da interrupção, bem como a indicação das zonas afetadas.

3 – O incumprimento do dever de informação previsto no n.º 1 confere ao utilizador final o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V.

#### Artigo 27.º

##### **Utilização de fossas sépticas**

1 – Sem prejuízo do princípio da obrigatoriedade de ligação dos utilizadores ao sistema público, é admissível a utilização de fossas sépticas particulares em locais não dotados de redes públicas ou em locais que, embora dotados de redes públicas, a sua desativação não se justifique por razões de ordem técnico-económica reconhecidas pela entidade gestora.

2 – Nos casos previstos no número anterior, a entidade gestora deve assegurar a provisão do serviço de limpeza de fossas sépticas, disponibilizando os meios móveis adequados à sua recolha e transporte.



3 – O utilizador deve requerer, de acordo com o definido no regulamento de serviço em vigor, a prestação do serviço à entidade gestora, devendo esta proceder à sua execução no prazo máximo de 10 dias após a sua solicitação, salvo quando estejam em causa condições de saúde pública, segurança ou contaminação, em que o serviço deve ser efetuado no prazo máximo de 24 horas contados da apresentação do pedido.

4 – O incumprimento do prazo de 10 dias previsto no número anterior confere ao utilizador o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V.

#### Artigo 28.º

#### **Inundações**

1 – Aquando da existência de uma inundação numa propriedade privada, com alegada origem na rede pública de saneamento de águas residuais, e após comunicação do utilizador, a entidade gestora deverá deslocar-se ao local no prazo máximo de 4 horas.

2 – O incumprimento do prazo previsto no número anterior confere ao utilizador o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V.

3 – Nas situações em que, após a visita efetuada ao local, se comprove que a inundação não teve origem na rede pública, nomeadamente por a rede predial apresentar irregularidades, anomalias ou avarias suscetíveis de provocar o sucedido ou terem ocorrido lançamentos interditos, pode a entidade gestora faturar ao utilizador a tarifa de deslocação prevista no tarifário em vigor, bem como os serviços realizados por esta, quando aplicável.

#### SECÇÃO IV

#### **Serviço de gestão de resíduos urbanos**

#### Artigo 29.º

#### **Acessibilidade física do serviço de recolha de resíduos urbanos**

1 – O serviço de recolha considera-se acessível ao utilizador desde que o respetivo ponto de recolha se encontre instalado a uma distância, medida em linha reta, inferior a 100 metros do limite do prédio e permita a deposição indiferenciada e seletiva do fluxo de embalagens (plástico/metal, papel/cartão e vidro) no mesmo ponto e a entidade gestora efetue uma frequência mínima de recolha que salvaguarde a saúde pública, o ambiente e a qualidade de vida dos cidadãos.

2 – O limite previsto no número anterior aplica-se às freguesias classificadas como áreas predominantemente urbanas.

3 – Nas restantes freguesias a distância máxima ao limite do prédio referida no n.º 1 é ajustada para 200 metros.

#### Artigo 30.º

#### **Continuidade do serviço de recolha**

1 – A recolha indiferenciada e seletiva de resíduos urbanos aos utilizadores só pode ser interrompida em casos fortuitos ou de força maior.

2 – A entidade gestora deve informar, no seu sítio na internet, os horários de deposição e recolha de resíduos e tipos de recolha utilizados com indicação das respetivas áreas geográficas.

3 – O incumprimento do previsto no n.º 2 confere ao utilizador o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V.

## Artigo 31.º

### **Continuidade do serviço nos centros de recolha de resíduos**

- 1 – As entidades gestoras devem garantir a continuidade do serviço nos centros de recolha de resíduos, no horário de utilização publicitado no respetivo sítio na internet.
- 2 – As entidades gestoras devem proceder, anualmente, ao registo que evidencie a continuidade de serviço nos centros de recolha de resíduos da sua responsabilidade.
- 3 – Para efeitos do número anterior, a recolha, o registo e o tratamento da informação devem permitir identificar as interrupções do serviço em cada centro de recolha de resíduos, programadas e não programadas, nomeadamente no que se refere à data de ocorrência, duração e causa.
- 4 – O período total de indisponibilidade não programada não deverá ultrapassar o número de horas equivalente a cinco dias de receção por ano, face ao definido no horário da infraestrutura.
- 5 – Considera-se indisponibilidade não programada todos os períodos de interrupção extraordinária da capacidade de receção do centro de recolha de resíduos, que não tenham sido comunicados e justificados, no sítio na internet e no centro de recolha, com uma antecedência de três dias.
- 6 – Encontram-se excluídas todas as interrupções que tenham resultado de casos fortuitos ou de força maior.

## Artigo 32.º

### **Serviço de recolha de resíduos urbanos**

- 1 – As entidades gestoras devem garantir a articulação entre a frequência de recolha e a capacidade de deposição instalada, de forma a evitar a acumulação de resíduos urbanos na via pública, salvaguardando a saúde pública, o ambiente e a qualidade de vida dos cidadãos.
- 2 – A frequência de recolha seletiva e indiferenciada deve ser definida pela entidade gestora, por circuito e tipologia de recolha, tendo por base as características de produção de resíduos e a tipologia de área urbana, e divulgada no seu sítio na internet.
- 3 – A frequência mínima de recolha de seletiva de biorresíduos de origem alimentar ou de recolha indiferenciada de resíduos, nas áreas em que a primeira não exista, não deve ultrapassar uma semana, salvo situações excecionais devidamente justificadas e acordadas com o utilizador.
- 4 – Em caso de ocorrência de acumulação de resíduos urbanos na via pública junto aos equipamentos de deposição, a entidade gestora deve regularizar a situação no prazo máximo de dois dias úteis, após reclamação, exceto quando se trate de resíduos volumosos ou verdes cujo prazo é de cinco dias úteis.
- 5 – O incumprimento dos prazos previstos nos números anteriores confere ao utilizador o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V.
- 6 – No caso do n.º 4, a compensação só é devida quando a situação respeite ao equipamento de deposição mais próximo do local de produção relativamente ao qual o serviço foi contratado pelo utilizador.

## Artigo 33.º

### **Lavagem de contentores de deposição de resíduos urbanos**

- 1 – As entidades gestoras devem assegurar uma frequência de lavagem dos contentores de deposição de resíduos urbanos de modo a permitir o seu manuseamento em condições de salubridade, higiene e segurança, exceto quando a responsabilidade pela mesma seja transmitida ao utilizador, conforme previsto no n.º 2 do artigo 66.º do Regulamento de Relações Comerciais dos Serviços de Águas e Resíduos.

2 – No serviço de recolha indiferenciada e de recolha seletiva de biorresíduos de origem alimentar, se aplicável, considera-se que, para cumprimento do n.º 1, deve ser assegurada uma frequência mínima de quatro e máxima de 28 lavagens anuais, em média, por contentor.

3 – Para além das frequências mínimas de lavagem definidas no número anterior as entidades gestoras devem assegurar que todos os contentores são lavados com uma periodicidade mínima semestral.

4 – No serviço de recolha seletiva, com exceção da recolha seletiva de biorresíduos, considera-se que, para cumprimento do n.º 1, deve ser assegurada uma frequência mínima de uma e máxima de seis lavagens anuais, em média, por contentor.

5 – Sem prejuízo do acima referido, após reclamação relativa a evidências de falta de higiene, a entidade gestora deve promover a lavagem do contentor de recolha, indiferenciada ou seletiva, ou a sua substituição no prazo máximo de cinco dias úteis.

6 – Devem ser consideradas apenas as lavagens dos contentores quando realizadas por dentro e por fora, com limpeza e desinfeção adequadas, de modo a garantir condições de higiene e salubridade na utilização do equipamento por parte do utilizador.

7 – O incumprimento do disposto no n.º 5, no que respeita aos contentores de recolha indiferenciada e seletiva de biorresíduos, confere ao utilizador o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V.

#### Artigo 34.º

##### **Recolha dedicada**

1 – Para além da recolha indiferenciada devem ser disponibilizadas recolhas dedicadas de resíduos urbanos para resíduos volumosos e resíduos verdes, sem prejuízo de outros.

2 – A recolha dedicada pode ser efetuada por circuito pré-definido ou por solicitação prévia à entidade gestora, por escrito, por telefone ou presencialmente.

3 – A recolha por solicitação prévia é efetuada pela entidade gestora num prazo não superior a cinco dias úteis após a receção do pedido, exceto quando acordado com o utilizador data diferente.

4 – O incumprimento do prazo previsto no número anterior confere ao utilizador o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V.

### CAPÍTULO III

#### **Comunicação com os utilizadores dos serviços**

##### SECÇÃO I

##### **Prestação de Informação**

#### Artigo 35.º

##### **Dever de informação das entidades gestoras dos serviços**

1 – As entidades gestoras dos serviços têm a obrigação de prestar informação atualizada, aos utilizadores, nos termos indicados na legislação em vigor, sobre as condições em que o(s) serviço(s) é (são) prestado(s), em especial no que respeita aos tarifários aplicáveis, à qualidade da água fornecida e à qualidade do serviço.

2 – As regras de prestação do(s) serviço(s) constam de regulamento de serviço, o qual deve conter, no mínimo, os elementos e conteúdos legalmente previstos, e estar disponível no sítio na internet das entidades gestoras dos serviços.

3 – A entidade gestora deve disponibilizar aos utilizadores, por escrito, no momento da celebração do contrato de prestação de serviço, as condições contratuais, incluindo informação clara e precisa acerca dos principais direitos e obrigações dos utilizadores e da entidade gestora, nomeadamente quanto à medição, faturação, cobrança, condições de suspensão do serviço, tarifário, reclamações e resolução de conflitos.

4 – Quando a entidade gestora do serviço de abastecimento de água contratado não seja responsável pela prestação dos serviços de saneamento e de gestão de resíduos urbanos, a informação prevista no número anterior deve ser enviada aos utilizadores pelas respetivas entidades gestoras, no prazo de 30 dias após comunicação da entidade gestora do serviço de abastecimento de água sobre a contratação dos serviços, exceto se disponibilizada por aquela no momento da celebração do contrato.

5 – As entidades gestoras são obrigadas a informar os consumidores sobre a identificação das entidades de resolução alternativa de litígios disponíveis por imposição legal decorrente de arbitragem necessária.

6 – O incumprimento do previsto nos números anteriores confere ao utilizador o direito a compensação, nos termos previstos no artigo 61.º, salvo quando seja especialmente aplicável outro nível de serviço que imponha a prestação de informação aos utilizadores a que corresponda compensação específica.

## SECÇÃO II

### Atendimento aos utilizadores

#### Artigo 36.º

##### Meios de atendimento

1 – Os meios de atendimento disponíveis para os utilizadores são os seguintes:

a) Atendimento presencial: atendimento que é realizado com a presença da entidade que presta o atendimento e de quem solicita o atendimento;

b) Atendimento telefónico: atendimento que consiste, quer na receção, quer no envio de comunicações de voz através de telefone ou de meio que proporcione a receção e o envio de comunicações de voz com imediatez semelhante à do telefone;

c) Atendimento escrito: atendimento que consiste quer na receção, quer no envio de comunicações escritas, e que é proporcionado através de um endereço postal ou de correio eletrónico e/ou formulário eletrónico, que, neste último caso, permita à entidade atendida guardar um registo da comunicação realizada.

2 – Os meios de atendimento disponibilizados por cada entidade gestora devem permitir, no seu conjunto, um atendimento completo e eficaz.

3 – As entidades gestoras devem dispor de um serviço de assistência permanente (piquete) para os serviços de abastecimento público de água e saneamento de águas residuais urbanas que funcione de forma ininterrupta todos os dias do ano, para dar resposta a eventuais problemas no sistema público que sejam denunciados pelos utilizadores afetados.

## Artigo 37.º

### **Atendimento presencial**

1 – O atendimento presencial é efetuado nos dias úteis, de acordo com o horário publicitado no sítio na internet e nos locais de atendimento das entidades gestoras, o qual deve mostrar-se adequado à procura por parte dos utilizadores, assegurando um atendimento eficiente e eficaz.

2 – O atendimento presencial considera-se adequado à procura dos utilizadores quando o tempo médio de espera, calculado com base nos registos anuais, não ultrapasse os 30 minutos no atendimento geral e de 20 minutos no atendimento de tesouraria, por utilizador.

3 – O tempo médio de espera é calculado através do quociente entre a soma dos tempos de espera em cada tipo de atendimento e o número total de atendimentos em cada categoria.

## Artigo 38.º

### **Obrigações de registo no atendimento presencial**

1 – No âmbito do atendimento presencial, as entidades gestoras devem dispor de registos que permitam identificar de forma individualizada e diferenciada por cada um dos serviços de abastecimento público de água, saneamento de águas residuais urbanas e gestão de resíduos urbanos:

a) Os tempos de espera dos atendimentos presenciais, distinguindo consoante se trate de atendimento geral ou de atendimento de tesouraria;

b) O número de atendimentos presenciais realizados e de atendimentos presenciais não realizados por desistência do utilizador do serviço.

2 – As entidades gestoras que sirvam menos de 30 000 habitantes estão dispensadas de realizar os registos referidos no número anterior.

## Artigo 39.º

### **Atendimento telefónico**

1 – As entidades gestoras devem dispor de um serviço de atendimento telefónico eficiente, devendo, para isso, ser tido em consideração o volume de chamadas recebidas.

2 – O atendimento telefónico deve permitir:

a) O atendimento geral;

b) A comunicação de leituras dos instrumentos de medição;

c) A comunicação de avarias.

3 – O tempo de espera do serviço de atendimento telefónico, em termos de média anual, não deve ultrapassar quinze minutos, exceto nas situações de comunicação de avarias, que não deve ultrapassar dez minutos.

4 – A entidade gestora é obrigada a disponibilizar ao consumidor uma linha para contacto telefónico, a qual deve ser uma linha gratuita ou, em alternativa, uma linha telefónica a que corresponda uma gama de numeração geográfica ou móvel.

### SECÇÃO III

#### Reclamações, sugestões e outras comunicações

##### Artigo 40.º

###### Disposições gerais

1 – As entidades titulares e as entidades gestoras dos serviços, quando sejam entidades distintas, devem responder a todas as reclamações, sugestões e outras comunicações que lhes sejam dirigidas, independentemente da sua classificação e forma de apresentação.

2 – Consideram-se reclamações as comunicações em que o respetivo autor considera não terem sido devidamente acautelados os seus direitos ou satisfeitas as suas legítimas expectativas, no que diz respeito à prestação do serviço por parte da entidade gestora.

3 – Consideram-se outras comunicações todas aquelas que não sejam consideradas reclamações, como as sugestões e os pedidos de informação, excluindo as solicitações de serviços.

4 – A receção das reclamações, sugestões e outras comunicações deve ser assegurada através de todos os meios de atendimento previstos na lei e regulamentos em vigor.

5 – A entidade gestora, na comunicação da sua decisão final relativa a uma reclamação escrita, deve informar sempre da possibilidade de recurso aos mecanismos de resolução alternativa de conflitos de consumo.

6 – O incumprimento do previsto no n.º 5 confere ao utilizador o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V.

##### Artigo 41.º

###### Prazos de resposta

1 – O prazo de resposta a reclamações apresentadas no livro de reclamações, em formato físico ou eletrónico, é de 15 dias úteis.

2 – O prazo de resposta a reclamações escritas apresentadas por outros meios é de 22 dias úteis.

3 – O prazo de resposta a outras comunicações escritas é de 22 dias úteis.

4 – O incumprimento do previsto nos números anteriores confere ao utilizador o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V.

5 – Não se considera resposta aquela que não evidencie uma análise da situação concreta, nomeadamente por se enquadrar em procedimentos automáticos destinados a acusar a receção da reclamação, ou de outra comunicação, ou por corresponder a comunicação que se limita a informar do reencaminhamento para outro departamento ou serviço competente da entidade gestora.

6 – A apresentação de reclamações e outras comunicações sobre o mesmo facto só pode ter efeitos para pagamento de compensações, desde que tenham sido ultrapassados os prazos de resposta à reclamação ou outra comunicação inicialmente apresentada.

##### Artigo 42.º

###### Obrigações de registo no âmbito da resposta a reclamações e outras comunicações apresentadas por escrito

No que respeita à obrigação de resposta nos prazos previstos no artigo anterior, as entidades gestoras devem dispor de registos que permitam identificar, de forma individualizada, as reclamações

e outras comunicações escritas recebidas, com identificação das datas de entrada e de resposta, tipo, meio de comunicação, assunto e respetivas compensações pagas.

## CAPÍTULO IV

### Níveis mínimos dos serviços prestados no local de consumo do utilizador

#### Artigo 43.º

##### Visita combinada

1 – Considera-se visita combinada a deslocação da entidade gestora ao local de consumo, em que é necessária a presença do utilizador e em que é acordado um intervalo de tempo para o seu início, o qual não deve ultrapassar duas horas.

2 – Para efeitos do número anterior, excluem-se as assistências técnicas ocorridas após a comunicação de uma anomalia, nos termos do n.º 1 do artigo 46.º

3 – O incumprimento do período acordado com o utilizador para início da visita combinada confere a estes o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V.

#### Artigo 44.º

##### Agendamento da visita combinada

1 – Sem prejuízo do referido nos números seguintes, o agendamento da visita combinada é feito por acordo entre o utilizador e a entidade gestora.

2 – A visita combinada aplica-se, nomeadamente, às seguintes matérias:

- a) Início dos serviços de abastecimento e de saneamento;
- b) Ligações às redes públicas;
- c) Leitura extraordinária, verificação ou substituição dos instrumentos de medição;
- d) Verificação das características dos serviços de abastecimento, de saneamento, e de gestão de resíduos urbanos no âmbito de reclamações relativas à qualidade do serviço;
- e) Entrega e/ou substituição de equipamentos de deposição de resíduos urbanos, quando aplicável;
- f) Restabelecimento dos serviços de abastecimento e de saneamento em data/horário acordados entre o utilizador e a entidade gestora, por solicitação expressa daquele;
- g) Limpeza de fossas sépticas.

3 – O utilizador deve ser previamente informado de todas as tarifas associadas à visita combinada, quando aplicável, incluindo uma eventual tarifa devida em caso de incumprimento imputável ao utilizador, bem como do direito a eventuais compensações por incumprimento da entidade gestora.

4 – O representante da entidade gestora deve elaborar e assinar uma declaração escrita na qual confirme que esteve presente no local da visita, a qual será também assinada pelo utilizador, indicando a respetiva data e hora, sendo entregue um duplicado ao utilizador, o qual pode revestir formato eletrónico, desde que previamente autorizado pelo mesmo.

5 – Qualquer das partes pode efetuar o cancelamento e/ou o reagendamento da visita combinada, devendo fazê-lo através de um canal de comunicação que permita garantir a tomada de conhecimento imediato pela outra parte.



6 – O cancelamento e/ou o reagendamento da visita combinada deve ser realizado até às 17h do dia útil anterior.

7 – O incumprimento do prazo previsto no número anterior, por parte da entidade gestora, confere ao utilizador o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V.

8 – O incumprimento do previsto no n.º 6 pelo utilizador pode implicar a cobrança, pela entidade gestora, de uma tarifa de deslocação, a qual deve estar prevista no tarifário em vigor.

#### Artigo 45.º

##### **Obrigações de registo relativas às visitas combinadas**

No que respeita às visitas combinadas, as entidades gestoras devem dispor de registos que permitam identificar, de forma individualizada:

- a) As visitas combinadas agendadas;
- b) As visitas combinadas realizadas fora do período acordado;
- c) As visitas combinadas realizadas dentro do período acordado;
- d) As visitas combinadas não realizadas;
- e) As visitas combinadas não realizadas por ausência da entidade gestora;
- f) As visitas combinadas não realizadas por ausência do utilizador;
- g) Os cancelamentos e/ou reagendamentos de visitas combinadas efetuados pela entidade gestora antes e após as 17h do dia útil anterior;
- h) Os cancelamentos e/ou reagendamentos de visitas combinadas efetuados pelo utilizador antes e após as 17h do dia útil anterior;
- i) As compensações pagas;
- j) O número e o montante total das tarifas de deslocação faturadas aos utilizadores por motivo de incumprimento do previsto no n.º 6 do artigo 44.º

#### Artigo 46.º

##### **Assistência técnica após comunicação da ocorrência anómala**

1 – Na sequência de comunicação de ocorrência anómala por parte do utilizador, a assistência técnica da responsabilidade da entidade gestora, pressupõe a deslocação da mesma ao local de consumo do utilizador.

2 – Quando receba a comunicação e caso tal se revele necessário, a entidade gestora deve informar o utilizador, em termos imediatos, sobre a atuação mais adequada à situação descrita, enquanto a deslocação ao local não se concretiza.

3 – A deslocação ao local deve ocorrer nos seguintes prazos, após comunicação à entidade gestora:

- a) 24 horas para utilizadores especiais;
- b) 48 horas para os restantes utilizadores.

4 – Nos casos em que a comunicação de anomalia ocorra no período das 0h00 às 8h00, a contagem dos prazos definidos no número anterior inicia-se às 8h00.

5 – O utilizador pode solicitar que a assistência técnica seja realizada fora dos prazos previstos no n.º 3, devendo, nessas situações, a assistência técnica passar a ser tratada como visita combinada.

6 – A entidade gestora pode não realizar a assistência técnica nas situações em que comprovadamente esta não seja da sua responsabilidade, designadamente quando se verifique que a situação anómala ocorre exclusivamente na rede predial, podendo cobrar uma tarifa de deslocação, quando a mesma ocorra e desde que prevista no tarifário em vigor.

7 – O incumprimento pela entidade gestora dos prazos referidos no n.º 3 confere ao utilizador o direito a compensação, nos termos do previsto no Capítulo V.

8 – Caso o utilizador esteja ausente do local de consumo no momento da chegada do técnico da entidade gestora, tendo esta informado o utilizador sobre a hora limite a que poderia chegar ao local, deve entrar em contacto com o utilizador através dos meios por si disponibilizados e, caso a assistência técnica não se concretize, pode ser cobrada uma tarifa de deslocação, desde que prevista no tarifário em vigor.

#### Artigo 47.º

##### **Obrigações de registo no âmbito da assistência técnica após comunicação de anomalia**

1 – No que respeita às assistências técnicas, as entidades gestoras devem dispor de registos que permitam identificar, de forma individualizada:

a) As comunicações de anomalias, identificando a data e hora, se é utilizador especial ou não, e quais originaram assistência técnica;

b) As assistências técnicas realizadas a utilizadores especiais e tempo de chegada ao local, após a comunicação da anomalia;

c) As assistências técnicas realizadas aos restantes utilizadores e tempo de chegada ao local, após a comunicação da anomalia;

d) As assistências técnicas que, por solicitação dos utilizadores, foram realizadas fora dos prazos previstos, conforme previsto no n.º 5 do artigo anterior;

e) As situações em que a assistência técnica não se realizou por comprovadamente não se justificar, nos termos do n.º 6 do artigo anterior;

f) As assistências técnicas não realizadas, com indicação do motivo;

g) As compensações pagas;

h) O número e o montante total das tarifas de deslocação faturadas aos utilizadores previstas nos números 6 e 8 do artigo anterior.

#### Artigo 48.º

##### **Frequência da leitura dos contadores**

1 – Sempre que, por indisponibilidade do utilizador, se revelar impossível por duas vezes consecutivas o acesso ao contador por parte da entidade gestora, esta deve avisar o utilizador, por carta registada ou meio equivalente, com uma antecedência mínima de dez dias, da data e intervalo horário, com amplitude máxima de duas horas, da terceira deslocação a fazer para o efeito.

2 – No aviso referido no número anterior, deve ainda constar a cominação da suspensão do fornecimento, no caso de não ser possível a leitura na data indicada ou de o utilizador não indicar uma data alternativa no prazo previsto no aviso, que não deve ser inferior a cinco dias.

3 – Nos casos em que o utilizador usufrua do serviço de faturação eletrónica, e desde que previamente informada e autorizada pelo utilizador, a notificação identificada no número anterior pode ser, exclusivamente, em formato eletrónico, considerando-se o mesmo notificado após receção do recibo de entrega.

4 – As entidades gestoras devem dispor de meios alternativos para a comunicação de leituras de instrumentos de medição, como a internet, o serviço de mensagem curta de telemóvel (SMS), os serviços postais ou o telefone.

5 – O incumprimento do estabelecido nos números 1 e 2 dá direito a compensação nos casos em que a entidade gestora proceda, ainda assim, à suspensão do serviço, nos termos previstos no Capítulo V.

#### Artigo 49.º

##### **Obrigações de registo relativas à frequência da leitura dos contadores**

1 – No que respeita à frequência da leitura dos instrumentos de medição, as entidades gestoras devem dispor de registos que permitam identificar, de forma individualizada:

- a) Os contadores com contrato ativo;
- b) As leituras realizadas pela entidade gestora, em cumprimento da frequência mínima legal, com indicação da data e hora;
- c) As deslocações efetuadas pela entidade gestora na sequência de agendamento para leitura do contador, por local de consumo;
- d) As leituras fornecidas pelos utilizadores;
- e) As estimativas utilizadas para faturação;
- f) Os avisos enviados para acesso ao contador, nos termos do n.º 1 do artigo anterior;
- g) As compensações pagas.

#### Artigo 50.º

##### **Substituição dos instrumentos de medição**

1 – No caso de ser necessária a substituição de instrumentos de medição por motivos de anomalia, exploração e controlo metrológico, a entidade gestora avisa o utilizador, com uma antecedência mínima de dez dias, da data e do período previsível para a deslocação, que não ultrapasse as duas horas, assim como, no caso de contadores de água, da cominação da suspensão do fornecimento no caso de não ser possível a substituição na data indicada ou de o utilizador não indicar uma data alternativa para o efeito, a ser acordada com a entidade gestora para o efeito.

2 – O aviso prévio referido no número anterior é dispensado quando seja possível o acesso ao instrumento de medição e o utilizador se encontre no local de consumo.

3 – Na data da substituição é entregue ao utilizador um documento de onde constem as leituras dos valores registados pelo instrumento de medição substituído e pelo que, a partir desse momento, passa a registar o consumo de água ou a produção de águas residuais, o qual pode revestir formato eletrónico, desde que previamente autorizado pelo utilizador.

4 – Nos casos em que o utilizador usufrua do serviço de faturação eletrónica, e desde que previamente informado e autorizado pelo utilizador, o aviso prévio identificado no n.º 1 pode ser, exclusivamente, em formato eletrónico, considerando-se o mesmo notificado na data do recibo de entrega.

5 – O incumprimento do estabelecido nos números 1 e 3 dá direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V.

### Artigo 51.º

#### **Obrigações de registo relativas à substituição dos instrumentos de medição**

1 – No que respeita à substituição dos instrumentos de medição, as entidades gestoras devem dispor de registos que permitam identificar, de forma individualizada:

- a) Os instrumentos de medição substituídos, com aviso prévio ao utilizador, dentro e fora do período estabelecido no mesmo;
- b) Os instrumentos de medição substituídos sem aviso prévio, mas com a presença do utilizador;
- c) Motivo que originou a substituição do instrumento de medição;
- d) As compensações pagas.

### Artigo 52.º

#### **Verificação extraordinária dos contadores**

1 – O utilizador pode solicitar a verificação extraordinária do contador, mediante o pagamento de uma tarifa constante do tarifário em vigor, a qual deve ser devolvida caso se venha a comprovar que existe funcionamento irregular do contador, desde que não seja imputável ao utilizador, tendo direito a receber cópia do respetivo boletim de ensaio.

2 – Para efeitos do disposto no número anterior, a entidade gestora procede ao levantamento do contador, substituindo-o por outro com o mesmo caudal permanente, no prazo máximo de cinco dias úteis a contar da solicitação do utilizador.

3 – Após receção do relatório de verificação extraordinária do contador, a entidade gestora remete o mesmo ao utilizador, no prazo máximo de cinco dias úteis.

4 – O incumprimento do estabelecido nos números anteriores dá direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V.

### Artigo 53.º

#### **Obrigações de registo relativas à verificação extraordinária dos contadores**

No que respeita à verificação extraordinária dos instrumentos de medição, as entidades gestoras devem dispor de registos que permitam identificar, de forma individualizada:

- a) Verificações extraordinárias solicitadas;
- b) Verificações extraordinárias realizadas dentro do prazo estipulado no n.º 2 do artigo anterior;
- c) Devolução das tarifas, por comprovado funcionamento irregular do contador;
- d) Relatórios de verificação enviados dentro do prazo estipulado no n.º 3 do artigo anterior;
- e) As compensações pagas.

### Artigo 54.º

#### **Suspensão e reinício do contrato**

1 – Nas situações em que o utilizador, após pedido de suspensão do contrato por desocupação do imóvel, solicita o restabelecimento do serviço, este deve ser retomado no prazo máximo de cinco dias úteis.

2 – O incumprimento do prazo previsto no número anterior pela entidade gestora confere ao utilizador o direito de compensação, nos termos previstos no Capítulo V.

#### Artigo 55.º

##### **Obrigações de registo relativas às situações de suspensão e reinício do contrato**

No que respeita às situações de suspensão e de reinício do contrato, as entidades gestoras devem dispor de registos que permitam identificar, de forma individualizada:

- a) As solicitações de suspensão e de reinício do contrato, com indicação das respetivas datas;
- b) Data do restabelecimento do serviço;
- c) As compensações pagas.

#### CAPÍTULO V

##### **Compensações aos utilizadores finais por incumprimentos das entidades gestoras**

#### Artigo 56.º

##### **Procedimento para a atribuição de compensações**

1 – As entidades gestoras dos serviços de águas e resíduos devem cumprir os níveis mínimos da qualidade do serviço determinados no presente regulamento.

2 – Estão sujeitas à obrigação de pagamento de compensações as entidades gestoras que disponham de relacionamento contratual com o utilizador e incumpram níveis de serviço para os quais se preveja tal pagamento.

3 – O pagamento das compensações previstas no presente regulamento depende da apresentação de uma reclamação escrita que tenha por objeto factos que se traduzam no incumprimento de um nível mínimo da qualidade do serviço ao qual esteja associada uma compensação, desde que apresentada no prazo de 30 dias após o conhecimento do incumprimento.

4 – Nos casos previstos no número anterior, compete à entidade gestora do respetivo serviço reclamado justificar o cumprimento dos níveis mínimos da qualidade do serviço, através de evidências de registo informático/documental.

5 – Verificado o incumprimento, a compensação deve ser refletida na fatura de forma expressa e autónoma, no prazo máximo de 120 dias após a data da receção da reclamação.

6 – Nas situações em que ocorra a denúncia do contrato pelo utilizador dentro do prazo referido no número anterior, ou noutras situações que também não permitam o pagamento da compensação na fatura, a entidade gestora deve informar o utilizador do direito de compensação e dos procedimentos que deve seguir para receber o valor da mesma.

7 – Sempre que a entidade gestora ultrapasse o prazo definido no n.º 5, o utilizador tem direito a compensação adicional equivalente a 50 % do valor da compensação inicial.

8 – Salvo quando se apliquem as regras especiais previstas no presente regulamento para o agravamento das compensações no caso de incumprimentos continuados, a apresentação sucessiva de reclamações sobre o mesmo facto, só pode ter efeitos cumulativos, para efeito de pagamento de compensações, desde que o incumprimento do mesmo nível mínimo de serviço se mantenha por período superior a seis meses a contar da data da reclamação anterior.

9 – As compensações pagas não integram os custos da entidade gestora, não podendo ser refletidas nos tarifários aplicados.

## Artigo 57.º

### Compensações relativas às obrigações comuns

As entidades gestoras dos serviços de águas e resíduos devem compensar os seus utilizadores, por cada incumprimento reclamado por escrito, nos seguintes termos:

a) Início da prestação dos serviços de águas e resíduos:

i) Quando os prazos previstos nos números 2 ou 5 ou quando o dever de informação do n.º 4 do artigo 11.º não forem cumpridos pela entidade gestora do(s) respetivo(s) serviço(s), o valor da compensação a atribuir é de 15 euros;

ii) Por cada período adicional de cinco dias úteis sem que seja iniciada a prestação do serviço é devida uma compensação adicional de valor igual à prevista na sublínea anterior.

b) Restabelecimento dos serviços de águas interrompidos por facto imputável ao utilizador:

i) Quando os prazos previstos nos números 4 ou 5 do artigo 13.º não forem cumpridos pela entidade gestora do(s) respetivo(s) serviço(s), o valor da compensação a atribuir é de 15 euros;

ii) Por cada período adicional de 24 horas sem que seja restabelecido o serviço ou prestada a informação a que se refere o n.º 5 do artigo 13.º é devida uma compensação adicional de valor igual à prevista na sublínea anterior.

c) Faturação dos serviços de águas e resíduos:

i) Quando as normas legais e regulamentares previstas no artigo 16.º, no que respeita à aplicação de tarifas e/ou ao tarifário em vigor, não forem cumpridas pela entidade gestora responsável pela faturação do(s) serviço(s) de água(s) e/ou resíduos, o valor da compensação a atribuir aos utilizadores, por cada fatura reclamada, é de 10 euros.

## Artigo 58.º

### Compensações relativas ao serviço de abastecimento de água

As entidades gestoras do serviço de abastecimento de água devem compensar os seus utilizadores, por cada incumprimento reclamado por escrito, nos seguintes termos:

a) Ligação do serviço:

i) Quando os prazos previstos nos números 1, 2, 3 ou 4 do artigo 17.º não forem cumpridos pela entidade gestora, o valor da compensação a atribuir é de 15 euros;

ii) Por cada período adicional, idêntico ao previsto nos números 1 a 4 do artigo 17.º, em que se mantenha o incumprimento do respetivo nível de serviço é devida uma compensação adicional de valor igual à prevista na sublínea anterior.

b) Interrupção por mora do utilizador:

i) Quando o disposto no n.º 2 do artigo 18.º não for cumprido pela entidade gestora, o valor da compensação a atribuir é de 15 euros;

ii) Nas situações de incumprimento referidas no n.º 2 do artigo 18.º, a entidade gestora não pode faturar quaisquer tarifas associadas à interrupção.

c) Interrupção do serviço sem motivo válido:

i) Quando a entidade gestora interrompa o serviço na situação prevista no n.º 5 do artigo 18.º, o valor da compensação a atribuir é de 15 euros;

ii) Por cada período adicional de 12 horas em que o utilizador se encontra privado do serviço decorrente da interrupção indevida e até ao restabelecimento do serviço, a compensação referida no número anterior é acrescida em 50 %;

iii) Nas situações de incumprimento aqui referenciadas a entidade gestora não pode faturar ao utilizador quaisquer tarifas ou outros encargos associados.

d) Interrupção programada do serviço:

i) Quando o prazo previsto no n.º 1 do artigo 19.º e os requisitos estabelecidos no n.º 2 do mesmo artigo não forem cumpridos pela entidade gestora, o valor da compensação a atribuir é de 5 euros;

ii) Nas situações de incumprimento do previsto no n.º 4 do artigo 19.º, o valor da compensação a atribuir é de 15 euros, a que acresce compensação adicional, pelo valor de 50 % do valor da compensação inicial, por cada período adicional de 12 horas sem fornecimento de água;

iii) O incumprimento do horário previsto para a interrupção e para o restabelecimento do fornecimento constante da comunicação, confere ao utilizador o direito a compensação no valor de 5 euros.

e) Interrupção não programada do serviço:

i) Nas situações de incumprimento do previsto nos números 1 ou 2 do artigo 20.º, o valor da compensação a atribuir é de 5 euros;

ii) Quando o prazo previsto no n.º 3 do artigo 20.º para o restabelecimento do serviço não for cumprido pela entidade gestora, com exceção dos casos de comprovada complexidade técnica da resolução e desde que cumprida a correspondente obrigação de informação, o valor da compensação a atribuir é de 5 euros;

iii) Nas situações de incumprimento do previsto no n.º 5 do artigo 20.º, o valor da compensação a atribuir é de 15 euros a que acresce compensação adicional, pelo valor de 50 % do valor da compensação inicial, por cada período adicional de 12 horas sem fornecimento de água.

f) Pressão do serviço:

i) Quando as condições técnicas previstas no n.º 1 do artigo 21.º ou os prazos estabelecidos nos números 2 ou 3 do mesmo artigo não forem cumpridos pela entidade gestora, o valor da compensação a atribuir é de 5 euros;

ii) Por cada período adicional, idêntico ao previsto nos números 2 e 3 do artigo 21.º, em que se mantenha o incumprimento do respetivo nível de serviço é devida uma compensação adicional de valor igual à prevista na subalínea anterior.

g) Qualidade da água:

i) Quando o prazo previsto no n.º 2 do artigo 22.º para disponibilização de alternativas de fornecimento não for cumprido pela entidade gestora, o valor da compensação a atribuir é de 15 euros, a que acresce compensação adicional, pelo valor de 50 % do valor da compensação inicial, por cada período adicional de 12 horas sem fornecimento de água.

## Artigo 59.º

### **Compensações relativas ao serviço de saneamento de águas residuais urbanas**

As entidades gestoras do serviço de saneamento de águas residuais urbanas devem compensar os seus utilizadores, por cada incumprimento reclamado por escrito, nos seguintes termos:

a) Ligação do serviço:

i) Quando os prazos previstos nos números 1, 2, 3 ou 4 do artigo 23.º não forem cumpridos pela entidade gestora do respetivo serviço, o valor da compensação a atribuir é de 15 euros;



ii) Por cada período adicional, idêntico ao previsto nos números 1 a 4 do artigo 23.º, em que se mantenha o incumprimento do respetivo nível de serviço é devida uma compensação adicional de valor igual à prevista na subalínea anterior.

b) Interrupção por mora do utilizador:

i) Quando o disposto no n.º 2 do artigo 24.º não for cumprido pela entidade gestora, o valor da compensação a atribuir é de 15 euros;

ii) Nas situações de incumprimento referidas no n.º 2 do artigo 24.º, a entidade gestora não pode faturar quaisquer tarifas associadas à interrupção.

c) Interrupção programada do serviço:

i) Quando o prazo previsto no n.º 1 do artigo 25.º e os requisitos estabelecidos no n.º 2 do mesmo artigo não forem cumpridos pela entidade gestora, o valor da compensação a atribuir é de 5 euros;

ii) O incumprimento do horário previsto para a interrupção e para o restabelecimento do serviço constante da comunicação, confere ao utilizador o direito a compensação é de 5 euros;

iii) Por cada período adicional de 12 horas sem serviço, a compensação referida no número anterior é acrescida em 50 %.

d) Interrupção não programada do serviço:

i) Nas situações de incumprimento do dever de informação previsto no n.º 1 do artigo 26.º, o valor da compensação a atribuir é de 5 euros;

ii) Por cada período adicional de 12 horas sem serviço, o utilizador tem direito a compensação adicional pela entidade gestora, pelo valor de 50 % do valor da compensação inicial.

e) Utilização de fossas sépticas:

i) Quando o prazo de 10 dias previsto no n.º 3 do artigo 27.º não for cumprido pela entidade gestora, o valor da compensação a atribuir é de 15 euros;

ii) Por cada período adicional de 10 dias sem que o serviço de limpeza seja executado é devida uma compensação adicional de valor igual à prevista na subalínea anterior.

f) Inundações:

i) Quando o prazo previsto no n.º 1 do artigo 28.º não for cumprido pela entidade gestora, o valor da compensação a atribuir é de 10 euros.

## Artigo 60.º

### **Compensações relativas ao serviço de gestão de resíduos urbanos**

As entidades gestoras do serviço de gestão de resíduos urbanos devem compensar os seus utilizadores, por cada incumprimento reclamado por escrito, nos seguintes termos:

a) Continuidade do serviço de recolha:

i) Quando o dever de informação previsto no n.º 2 do artigo 30.º não for cumprido pela entidade gestora, o valor da compensação a atribuir é de 5 euros.

b) Serviço de recolha de resíduos urbanos:

i) Quando os prazos previstos nos números 3 ou 4 do artigo 32.º não forem cumpridos pela entidade gestora, o valor da compensação a atribuir é de 15 euros;

ii) Por cada período adicional de dois dias úteis, sem que a recolha de resíduos urbanos seja realizada, a compensação referida na subalínea anterior é acrescida em 25 %.

c) Lavagem de contentores de recolha indiferenciada ou de recolha seletiva de biorresíduos de origem alimentar:

i) Quando o prazo previsto no n.º 5 do artigo 33.º não for cumprido pela entidade gestora, o valor da compensação a atribuir é de 10 euros;

ii) Por cada período adicional de 15 dias, sem que a lavagem de contentores seja realizada, a compensação referida na sublinha anterior é acrescida em 25 %.

d) Tempo de resposta a pedidos de recolha dedicada:

i) Quando o prazo previsto no n.º 3 artigo 34.º não for cumprido pela entidade gestora, o valor da compensação a atribuir é de 10 euros;

ii) Por cada dia útil adicional, sem que a recolha seja realizada, a compensação referida na sublinha anterior é acrescida em 25 %.

#### Artigo 61.º

##### **Compensações relativas à comunicação com os utilizadores dos serviços**

As entidades gestoras dos serviços de águas e resíduos devem compensar os seus utilizadores, por cada incumprimento reclamado por escrito, nos seguintes termos:

a) Prestação de informação:

i) Quando os deveres de informação previstos no artigo 35.º não forem cumpridos pela entidade gestora, o valor da compensação a atribuir é de 5 euros.

b) Reclamações, sugestões e outras comunicações:

i) Quando o dever de informação previsto no n.º 5 do artigo 40.º não for cumprido pela entidade gestora, o valor da compensação a atribuir é de 5 euros;

ii) Quando os prazos de resposta previstos nos números 1, 2 ou 3 do artigo 41.º não forem cumpridos pela entidade gestora, o valor da compensação a atribuir é de 10 euros.

#### Artigo 62.º

##### **Compensações relativas aos serviços prestados no local de consumo do utilizador**

As entidades gestoras dos serviços de águas e resíduos devem compensar os seus utilizadores, por cada incumprimento reclamado por escrito, nos seguintes termos:

a) Visitas combinadas:

i) Quando o período estabelecido no n.º 1 do artigo 43.º não for cumprido, o valor da compensação a atribuir é de 5 euros;

ii) Quando o prazo previsto no n.º 6 do artigo 44.º não for cumprido pela entidade gestora, o valor da compensação a atribuir é de 5 euros.

b) Obrigações no âmbito da assistência técnica após comunicação da ocorrência anómala:

i) Quando os prazos previstos no n.º 3 do artigo 46.º não forem cumpridos pela entidade gestora, o valor da compensação a atribuir é de 5 euros.

c) Frequência da leitura dos contadores:

i) Quando o previsto no n.º 1 ou o conteúdo do aviso previsto no n.º 2 do artigo 48.º não for cumprido pela entidade gestora e esta, ainda assim, proceda à suspensão do serviço, o valor da compensação a atribuir é de 5 euros.

d) Substituição dos instrumentos de medição:

i) Quando o previsto nos números 1 ou 3 do artigo 50.º não for cumprido pela entidade gestora, o valor da compensação a atribuir é de 5 euros.

e) Verificação extraordinária dos contadores:

i) Quando o previsto nos números 1, 2 ou 3 do artigo 52.º não for cumprido pela entidade gestora, o valor da compensação a atribuir é de 5 euros.

f) Suspensão e reinício do contrato:

i) Quando o prazo previsto no n.º 1 do artigo 54.º não for cumprido pela entidade gestora, o valor da compensação a atribuir é de 15 euros.

Artigo 63.º

**Situações de exclusão de responsabilidade e do pagamento de compensações**

Não assiste ao utilizador o direito a compensação nas seguintes situações, desde que devidamente comprovadas:

a) Casos fortuitos ou de força maior;

b) Situações cujo motivo do incumprimento seja imputável ao utilizador do serviço;

c) Situações cujo motivo do incumprimento decorra da necessidade de adoção de medidas excecionais por motivos alheios à entidade gestora, designadamente em contexto de escassez hídrica.

CAPÍTULO VI

**Reporte de informação**

Artigo 64.º

**Recolha e registo de informação**

1 – As entidades gestoras estão obrigadas a proceder à recolha e registo, preferencialmente informático, da informação necessária à verificação do cumprimento do presente regulamento, nas matérias que lhes são aplicáveis.

2 – As entidades gestoras devem dispor de um sistema de arquivo que permita manter disponível a informação referida no número anterior durante um período mínimo de cinco anos, devendo ser remetida à ERSAR sempre que solicitada.

3 – As entidades gestoras, após solicitação da ERSAR, devem enviar, no prazo de 15 dias úteis, toda a informação que permita a verificação do cumprimento do regulamento.

4 – A informação referida nos números anteriores deve, salvo indicação em contrário, ser apresentada em formato eletrónico, com dados estatísticos em modo editável.

5 – As entidades gestoras publicam no respetivo sítio na internet um relatório anual, até ao final do mês de março, com os principais resultados obtidos no ano anterior, relativos aos níveis mínimos da qualidade do serviço identificados neste regulamento.

## CAPÍTULO VII

### **Resolução de conflitos**

#### Artigo 65.º

##### **Disposições gerais**

1 – Os utilizadores podem apresentar reclamações junto da entidade gestora sempre que considerem que os seus direitos não foram devidamente acautelados, em violação do disposto no presente regulamento, e na demais legislação aplicável.

2 – Sem prejuízo do recurso aos tribunais, judiciais e arbitrais, nos termos da lei, se não for obtida junto da entidade com quem se relacionam uma resposta atempada ou fundamentada ou a mesma não resolver satisfatoriamente a reclamação apresentada, os interessados podem solicitar, por escrito, a sua apreciação pela ERSAR, individualmente ou através de organizações representativas dos seus interesses.

#### Artigo 66.º

##### **Arbitragem necessária**

Os litígios de consumo ficam sujeitos à arbitragem necessária quando, por opção expressa dos utilizadores que sejam pessoas singulares, sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral dos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados, nos termos do disposto na lei dos serviços públicos essenciais.

## CAPÍTULO VIII

### **Disposições finais**

#### Artigo 67.º

##### **Fiscalização da aplicação do regulamento**

A ERSAR, no âmbito das suas competências, é a entidade competente para fiscalizar o disposto no presente regulamento, podendo, para o efeito, realizar auditorias para verificação do cumprimento do mesmo.

#### Artigo 68.º

##### **Regime sancionatório**

1 – A inobservância das disposições estabelecidas no presente regulamento está sujeita ao regime sancionatório dos serviços públicos de abastecimento de água, saneamento de águas residuais urbanas e gestão de resíduos urbanos.

2 – A informação e a documentação obtidas no âmbito da regulação e da supervisão da ERSAR podem ser utilizadas como meio de prova num processo sancionatório em curso ou a instaurar.

#### Artigo 69.º

##### **Prazos**

Sem prejuízo de outra indicação específica, os prazos estabelecidos no presente Regulamento são contados em dias corridos.

Artigo 70.º

**Aplicação no tempo**

As condições gerais e específicas previstas no presente regulamento aplicam-se aos contratos existentes à data da sua entrada em vigor, salvaguardando-se os efeitos já produzidos.

Artigo 71.º

**Entrada em vigor e produção de efeitos**

1 – O presente regulamento entra em vigor 180 dias após a sua publicação no *Diário da República*.

2 – Sem prejuízo do disposto no número anterior, as normas regulamentares relativas ao pagamento de compensação, nomeadamente as previstas no capítulo V, entram em vigor 365 dias após a sua publicação no *Diário da República*.

21 de março de 2024. – O Conselho de Administração: Vera Eiró, presidente. – Joaquim Barreiros, vogal. – Miguel Nunes, vogal.

317551789