



**PRONÚNCIA DA APDA SOBRE O REGULAMENTO DA
QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO AO
UTILIZADOR FINAL, DA ERSAR**

Lisboa, 30 de novembro de 2020

ÍNDICE

1.	INTRODUÇÃO E METODOLOGIA DE ANÁLISE.....	3
2.	AVALIAÇÃO GLOBAL.....	3
	2.1 Níveis de qualidade de serviço.....	3
	2.2 Previsão de incumprimentos e de compensações aos utilizadores.....	4
	2.3 Responsabilidade civil, ónus da prova, arbitragem e regime sancionatório.....	4
	2.4 Necessária reponderação de custos e benefícios.....	6
3.	AS CONSEQUÊNCIAS ECONÓMICAS E SOCIAIS.....	6
4.	OS VETORES DE PRESSÃO QUE LIMITAM A RESPOSTA DAS ENTIDADES GESTORAS.....	7
	4.1 As carências sistémicas dos serviços.....	7
	4.2 A (não) cobertura de gastos.....	7
	4.3 O dualismo das entidades gestoras.....	7
	4.4 Outros desenvolvimentos institucionais e regulatórios suscetíveis de agravar a situação dos serviços.....	8
5.	PROPOSTAS GERAIS DA APDA.....	8
	5.1 Prolongamento da fase de avaliação anterior à aprovação do Regulamento da Qualidade do Serviço.....	8
	5.2 Análise conjunta da capacidade efetiva das entidades gestoras.....	9
	5.3 Reconsideração da referência ao ónus da prova.....	9
	5.4 Atenuação das previsões de incumprimento e das compensações aplicáveis.....	10
	5.5 Identidade e razoabilidade de compensações.....	10
	5.6 Reconsideração das consequências económicas do Regulamento.....	10
	5.7 Concretização de algumas normas.....	11
	5.8 Omissão das disposições repetidas com referência a incumprimentos.....	11
	5.9 Aplicação gradual do Regulamento.....	11
	5.10 Início da vigência do Regulamento.....	11
	5.11 Comentários específicos a algumas normas.....	11

ANEXO

1. INTRODUÇÃO E METODOLOGIA DE ANÁLISE

A APDA considera que a publicação de um Regulamento da Qualidade do Serviço - que, aliás, se insere na previsão estatutária da ERSAR - é um instrumento com potencial para sustentar a melhoria da qualidade do serviço pelas entidades gestoras e permitir uma generalização dessa qualidade de serviço sem discrepâncias regionais ou locais.

No entanto, a publicação de um Regulamento que, por um lado, procure atingir imediatamente a perfeição conceptual, por outro lado, não integre a perceção do enorme salto qualitativo de exigência que impõe às entidades gestoras e, por outro lado ainda, não se baseie no reconhecimento das limitações técnicas e de recursos humanos da maioria das entidades gestoras, pode tornar-se – e tornar-se-á certamente – um detonador de incumprimentos para muitos serviços, um fator de litigância com utilizadores, bem como entre entidades titulares e prestadoras, e um vetor de tensões económicas e tarifárias.

Nos pontos seguintes:

- faz-se uma análise dos riscos muito graves para as entidades gestoras decorrentes do Projeto de Regulamento em consulta pública;
- procede-se paralelamente ao enquadramento desses riscos com outros vetores de pressão sobre as entidades gestoras, que tornam tais riscos ainda mais preocupantes;
- enunciam-se sugestões de natureza global sobre a aplicação do Regulamento;
- alinham-se em anexo, com ressalva da prioridade das questões e sugestões globais, algumas dúvidas e sugestões sobre disposições concretas.

2. AVALIAÇÃO GLOBAL

Não se questiona a qualidade jurídica do Projeto de Regulamento, mas formulam-se as maiores reservas sobre as consequências práticas do seu conteúdo para as entidades gestoras, que desde já se propõe sejam reponderadas.

O Projeto de Regulamento em consulta, como se reconhece no seu Preâmbulo, sucede a uma situação de «inexistência de um quadro regulamentar anterior que pudesse servir de termo comparativo».

A ponderação dos seus custos e benefícios a que, segundo o mesmo Preâmbulo, a ERSAR procedeu deveria ser tornada pública.

Efetivamente, o Projeto envolve um enorme salto qualitativo em vários planos de exigência:

- de cumprimento de prazos rígidos e rigorosos, alguns de poucas horas, para as intervenções das entidades gestoras;
- de cumprimento de prazos rígidos e rigorosos, alguns de poucas horas, para as obrigações de informação das entidades gestoras;
- de fixação de compensações aos utilizadores, em caso de incumprimento de obrigações e prazos.

Não se vai fazer uma análise específica de todas as obrigações e compensações acima referidas, mas apenas uma referência sucinta aos grandes grupos de questões.

2.1 Níveis de qualidade de serviço

É patente que os níveis de qualidade de serviço exigidos apresentam um grau de exigência que ultrapassa as obrigações legais em vigor.

Por exemplo, o Projeto impõe maior sofisticação dos sistemas de informação – novos ou com desenvolvimento dos existentes - e maior disponibilidade ou especialização complementar dos recursos humanos. Ainda que melhores sistemas de informação possam constituir uma oportunidade de melhoria dos serviços prestados aos utilizadores, não podem ser ignorados os seus custos diretos e indiretos (estes de reforço e formação de recursos humanos), bem como o seu baixo retorno económico.

Outro exemplo é configurado pelos prazos de instalação de ramais de ligação (20 dias úteis após o requerimento, se menores de 20 metros) ou da elaboração do correspondente orçamento (8 dias úteis, se maiores de 20 metros): o primeiro caso não tem em conta a eventual ocorrência de uma multiplicidade de pedidos, por exemplo de uma nova urbanização, e o segundo não é compatível com a organização interna da elaboração e aprovação de um orçamento individualizado.

Também a genérica obrigação da entidade gestora «providenciar uma alternativa de água para consumo», se a interrupção de serviço, ainda que imprevista, se prolongar por mais de 24 horas (Artigo 23.º, n.º 3), além de suscitar grandes dúvidas sobre a sua aplicação concreta (volume, frequência, meio, controlo de qualidade), gera dificuldades de logística.

Vários outros casos são mencionados no Anexo.

É também claro que o reforço das obrigações das entidades gestoras tem como consequência para praticamente todas as entidades gestoras, mas certamente ainda com maior impacto nas de menor dimensão, a necessidade de um reforço dos meios humanos disponíveis para cumprir os prazos de intervenção e as obrigações de informação, bem como será necessária a aquisição de sistemas de informação dispendiosos e com pouco retorno, ou - no mínimo - o seu reforço ou desenvolvimento.

2.2 Previsão de incumprimentos e de compensações aos utilizadores

A abrangência do tipo de incumprimentos é demasiado vasta, colocando uma pressão sem precedentes nas entidades gestoras, as quais deixam de ter qualquer margem de falha.

De facto, quase todas as disposições do Projeto referem, repetidamente, que o incumprimento das obrigações aí previstas gera compensações, depois exaustivamente elencadas no capítulo V do Projeto e desproporcionadas em relação às receitas das entidades gestoras.

As compensações devidas aos utilizadores em caso de incumprimento são desproporcionadas relativamente ao preço que aqueles pagam pelo serviço - ultrapassando em muitos casos o valor da fatura mensal – e em relação ao tipo e ao grau de incumprimento de que resulta a sua atribuição.

O facto de as compensações aos utilizadores finais serem aplicadas com base no tarifário praticado por cada entidade gestora implica que ocorrerão grandes disparidades nos valores das compensações atribuídas aos utilizadores, já que são muito distintos os níveis tarifários praticados pelas várias entidades gestoras.

Importa também refletir sobre a desproporção entre setores, comparando a presente proposta de regulamento com o que ocorre em outros setores de *utilities* como o setor elétrico, cujos valores compensatórios são claramente inferiores para níveis tarifários muito superiores.

2.3 Responsabilidade civil, ónus da prova, arbitragem e regime sancionatório

Mais preocupantes ainda são as opções de previsão da responsabilidade civil das entidades gestoras perante os utilizadores.

A enunciação de compensações aos utilizadores por incumprimento de várias intervenções ou informações previstas tem como evidente consequência o pagamento dessas compensações, que já por si é bem explícito e é de fácil interpretação por qualquer consumidor, ao contrário do que acontece, por exemplo no Regulamento de Qualidade de Serviço da ERSE, em que as regras de cálculo são complexas.

Mas a previsão dessas compensações implica também a maior exposição das entidades gestoras a indemnizações complementares, já que ficam bem discriminadas as obrigações dos serviços e o Artigo 9.º do Projeto torna claro que o pagamento das compensações previstas não prejudica o regime geral da responsabilidade civil. Ou seja, os utilizadores, conhecedores das cuidadosas previsões de incumprimento, ficam reforçados na possibilidade de exigir indemnizações para além das compensações previstas.

Esta exposição é ainda muito agravada pela regra relativa ao ónus da prova.

A previsão do Artigo 6.º do Projeto repete a disposição constante do n.º 1 do Artigo 11.º da Lei n.º 23/96: «Cabe ao prestador do serviço a prova de todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações e ao desenvolvimento de diligências decorrentes da prestação dos serviços a que se refere a presente lei.»

É certo que esta previsão não corresponde a uma inversão integral do ónus da prova, mas antes a um significativo agravamento das obrigações de prova de que a entidade gestora cumpriu as suas obrigações: por exemplo, no caso do Artigo 22.º, n.º 1, do Projeto (fornecimento de água de boa qualidade), a entidade gestora não terá de provar que a falta de qualidade se deve ao ramal do consumidor, o que resultaria da inversão do ónus, mas terá de ser ela - e não o consumidor - a provar que é boa a qualidade da água na rede que o serve.

Não é, contudo, inócua a repetição no regulamento dessa disposição da lei.

É que não se pode perder de vista que inúmeras disposições do Projeto se referem a incumprimentos e os discriminam com precisão e minúcia. Por isso, a leitura conjugada do referido Artigo 6.º com as restantes disposições do Projeto induz a ideia de uma integral inversão do ónus da prova e pode até permitir a interpretação de um agravamento do sentido da citada disposição legal, que convém evitar: se repete a lei, para que serve, pode questionar-se.

Por outro lado, se a regra consta de legislação geral, deve ser evitada a interferência com a evolução da lei e da jurisprudência.

Nota-se, quanto ao ónus da prova, que os regulamentos de qualidade de serviço da ANACOM e da ERSE (últimas versões de 2005 e 2017, respetivamente), embora ambos bem posteriores à Lei 23/96, não têm disposições paralelas.

De resto, já por si esta disposição da lei e o esforço de prova associado (prova de todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações e ao desenvolvimento de diligências decorrentes da prestação dos serviços) tornam ainda mais gravosas para as entidades gestoras as sistemáticas previsões de incumprimento constantes do Projeto - quase todas baseadas em mera cronologia de prazos - e mais marcada a sua exposição aos litígios por alegados incumprimentos e à exigência de compensações associadas.

A conjugação da repartição do esforço probatório nos termos da lei com a cristalina definição dos incumprimentos das entidades gestoras tem potencial para gerar um grande crescimento da litigância e das compensações e das indemnizações complementares ao abrigo do regime geral de responsabilidade civil. Provavelmente obrigará os serviços a reforçar os seus quadros jurídicos, com os inerentes custos.

Por outro lado, a exigência injustificada de uma compensação por falha na qualidade do serviço prestado não traz riscos sérios ao utilizador: há limitações ao ónus da prova e, não havendo sanções para eventual invocação injustificada, o utilizador não sofre consequências por essa invocação.

Fica assim criado um desequilíbrio no relacionamento das entidades gestoras com os seus utilizadores, que não é razoável.

Acresce que, com a adoção deste Regulamento, algumas situações escapam à própria ERSAR. Efetivamente, nos termos da lei e dos artigos 66.º e 67.º do Projeto, a intervenção da ERSAR não é decisiva, já que a decisão final fica a cargo das instâncias arbitrais e pode até o utilizador optar por recorrer diretamente para um Centro de Arbitragem de conflitos de consumo (ao abrigo da Lei n.º 6/2011, de 10 de março) sem previamente consultar o Regulador. Ou seja, a referida exposição das entidades gestoras, reforçada pelo Projeto, agrava a dependência de decisões arbitrais, sem possibilidade de recurso, de centros de arbitragem que não possuem os conhecimentos técnicos adequados para suportar uma análise aprofundada e justa (ao contrário do que acontece com a ERSAR), situação que não é de todo razoável.

Para além de todas as compensações e agravada exposição a indemnizações complementares, as entidades gestoras ficam ainda sujeitas ao regime geral sancionatório, tal como previsto no artigo 69.º, o que deveria ser mais uma boa razão para ter em conta a enumeração e a dimensão das compensações.

2.4 Necessária reponderação de custos e benefícios

A APDA considera que a proteção do consumidor e a prossecução dos seus interesses pelas entidades gestoras são importantes; considera, até, que a evolução dos serviços e da presença regulatória tem já sido significativa, sobretudo nos serviços de maior ou média dimensão, e que a proximidade, a relação com os consumidores e a resposta dos serviços da água comparam muito favoravelmente com as de serviços públicos da área da energia ou das telecomunicações.

Mas merecem forte ponderação as consequências de saltos qualitativos e quantitativos na exigência inerente para as entidades gestoras. E não pode o setor da água em Portugal ser orientado para um campeão da virtude, mas antes precisa de ter bem presentes as limitações que ainda persistem e as tensões a que os serviços estão ainda sujeitos.

3. AS CONSEQUÊNCIAS ECONÓMICAS E SOCIAIS

Parece evidente que a aplicação de um regulamento idêntico ao Projeto terá repercussões em três vertentes:

- o equilíbrio contratual decorrente das situações de delegação e de atribuição de concessões tem de conviver com um quadro de estabilidade das exigências regulamentares, sob pena de se verificarem alterações nos gastos que põem em causa esse equilíbrio e determinam alterações contratuais;
- as tarifas reguladas pressupõem também a estabilidade regulamentar: as novas exigências regulamentares, a exposição das entidades gestoras à litigância e as respetivas consequências terão necessariamente reflexos económicos gerais para as entidades gestoras que não poderão deixar de se refletir na estabilidade e segurança jurídica dos serviços e, portanto, vir a prejudicar a prazo os utilizadores;
- as dificuldades inerentes ao agravamento de custos far-se-ão sentir também no enquadramento sócio-político das correspondentes repercussões na relação contratual ou estatutária das entidades gestoras com os municípios delegantes ou concedentes, uma vez que, a ser aplicado o Projeto - que parece não excluir estes casos - uns ou outros terão de suportar os correspondentes custos; a perversão efetiva do equilíbrio económico dos contratos não deixará de ter efeitos nocivos para o relacionamento institucional.

Ou seja, além da gravidade das consequências para as entidades gestoras, a aplicação do projeto tem um potencial de colisão com a estabilidade económica e contratual das entidades gestoras.

Entende-se a *ratio* da lógica de que as compensações não podem refletir-se nos tarifários: se a entidade não presta um serviço perfeito, prejudica os utilizadores, mas não deve ser compensada pelos custos decorrentes desse prejuízo.

Contudo, não se pode perder de vista a realidade com que o setor se confronta e os custos da adaptação ao Regulamento. E os custos dessa adaptação a níveis de exigência e compensação bem mais elevados, que resultarão do Regulamento, terão de ser aceites pelo Regulador, sob pena de séria perturbação do equilíbrio económico das entidades gestoras, desiderato tão necessário, tão procurado e ... tão incompleto.

De facto, para a perspetivação do nível de evolução e da situação económica do setor convém não esquecer questões que são, obviamente, do conhecimento da ERSAR, mas se tornam agora especialmente relevantes para delinear o quadro em que se se vão inserir as tensões técnicas, humanas e económicas geradas pela aprovação do Projeto.

4. OS VETORES DE PRESSÃO QUE LIMITAM A RESPOSTA DAS ENTIDADES GESTORAS

4.1 As carências sistémicas dos serviços

Os subsetores de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais defrontam-se ainda com carências sistémicas que afetam boa parte das entidades gestoras, sendo exemplares a necessidade de redução de perdas, quanto ao abastecimento, e uma solução sustentada para o tratamento e disposição final de lamas, quanto às águas residuais.

Em ambos subsetores é também patente a necessidade de enfrentar a questão da reabilitação de condutas e coletores a um ritmo mais forte, bem como de haver disponibilidade de fundos para a inovação, a reutilização, onde for útil, e a resposta à emergência climática.

A necessária evolução inerente a estes – e outros – vetores tem evidentes repercussões técnicas na organização das entidades gestoras e consequências económicas, com valência de pressão tarifária.

4.2 A (não) cobertura de gastos

A ERSAR não deve, salvo melhor opinião, introduzir maiores tensões no crescimento dos custos, quando a situação da sua recuperação é já crítica em Portugal.

De facto, para várias dimensões definidas (até 5.000 clientes, de 5.000 a 10.000, de 10.000 a 20.000, de 20.000 a 50.000, de 50.000 a 100.000 e mais e 100.000 clientes), em termos médios para cada uma dessas dimensões, só as entidades gestoras com mais de 100.000 clientes recuperam os gastos de saneamento de águas residuais. Todas as outras dimensões não conseguem o equilíbrio económico.

Em relação às entidades gestoras que não têm serviços especializados (serviços não autónomos das câmaras municipais), a cobertura de gastos é, em média, inferior a 80% quanto ao abastecimento de água e marginalmente superior a apenas 60% quanto ao saneamento de águas residuais.

Por si só, as dificuldades ainda não superadas e a ausência de recuperação de gastos deveriam impor uma grande contenção na exposição a maiores gastos sem compensação. Mas há ainda outros fatores a considerar.

4.3 O dualismo das entidades gestoras

A situação das entidades gestoras em Portugal está longe de ser uniforme ou, sequer, de uma tendencial uniformidade, estando o País dividido entre entidades de grande ou média dimensão, com níveis significativos de recuperação de gastos, controlo de perdas, conhecimento de infraestruturas e capacidade de resposta e, por outro lado, pequenas entidades gestoras, com menos de 20.000 clientes e situadas maioritariamente no interior, em que a qualidade do serviço e a recuperação de gastos não são comparáveis.

Este dualismo é tanto mais relevante quanto estas últimas representam sensivelmente 70% ou 75% do total das entidades gestoras, conforme se trate de abastecimento de água ou de saneamento de águas residuais, embora só cubram 20% ou 22% da população portuguesa, respetivamente. Ou seja, a grande maioria das entidades gestoras, abrangendo embora uma menor parte da população do País, tem pequena dimensão.

Por outro lado, esta característica é ainda sublinhada pelo facto de mais de 90% das entidades gestoras com menos de 20.000 clientes serem serviços municipais sem autonomia (isto é, sem constituição de serviços municipalizados, sem delegação em empresas municipais ou parcerias ou sem atribuição de concessões). A diferente capacidade de resposta de serviços menos especializados soma-se, assim, pelo menos tendencialmente, à menor dimensão dos serviços.

4.4 Outros desenvolvimentos institucionais e regulatórios suscetíveis de agravar a situação dos serviços

O enquadramento tarifário é tanto mais sensível quanto não são ainda claras as consequências económicas de recentes hipóteses de evolução institucional e regulatória.

Um desses desenvolvimentos respeita à possibilidade de atribuição generalizada da recolha e disposição das águas pluviais às entidades gestoras de águas residuais, como está a ser patente pela abrangência das águas pluviais pelo PensaARP, abrangência que já foi também admitida na última versão circulada do Regulamento Tarifário.

A ser generalizada essa transferência de competências dos municípios para as entidades gestoras de águas residuais como serão, ou deverão ser suportados os custos da gestão das águas pluviais, incluindo as separativas, pelas entidades gestoras dos serviços de águas residuais? Por transferências dos orçamentos municipais para as entidades gestoras de águas residuais, continuando os municípios a afetar receitas próprias para a gestão de águas pluviais? Espera-se que não seja generalizada a transferência para o orçamento das entidades gestoras dos serviços de águas residuais, ou seja, na prática, para os utilizadores destes serviços, através da sua fatura de água. A sobrecarga das entidades gestoras de águas residuais e os inerentes riscos para todos os consumidores de água exigem uma enorme cautela, de forma a não fazer implodir todo o adquirido de exigente lógica regulatória para o setor. E não pode determinar a inclusão generalizada na fatura da água dos custos de um quarto serviço (tendo em conta os resíduos sólidos).

Ou seja, existe uma possibilidade de atribuir às entidades gestoras mais um esforço, com repercussão tarifária.

Outro vetor que não pode ser esquecido é a necessidade de evitar um Regulamento Tarifário complexo, que, dado o seu pormenor de intervenção, reduziria a autonomia de gestão e geraria outro esforço muito significativo, decorrente da necessária adaptação a exigências jurídicas, técnicas, contabilísticas e económicas de dimensão e sofisticação para que a grande maioria das entidades gestoras não está preparada.

5. PROPOSTAS GERAIS DA APDA

As propostas da APDA baseiam-se na avaliação antes efetuada (n.ºs 2 e 3) e nos referidos vetores de pressão (n.º 4) e são a seguir enunciadas.

5.1 Prolongamento da fase de avaliação anterior à aprovação do Regulamento da Qualidade do Serviço

Como se referiu (n.º 2. supra), são patentes as dificuldades das entidades gestoras para cumprir a exigência do Projeto, a sua muito maior exposição a reclamações, litigância e compensações a utilizadores, mas não são também negligenciáveis as consequências económicas decorrentes da adaptação dos serviços a um Regulamento muito exigente, nem a necessidade de aquisição ou adaptação de sistemas de informação. São ainda de considerar as repercussões ao nível de recursos humanos e da sua formação nas áreas técnica, comercial e jurídica e nas interações entre estas.

Todas estas preocupações justificam que a ERSAR permita um prolongamento da reflexão dos *stakeholders* sobre o Projeto, por um período não inferior a 120 dias, antes da sua aprovação e publicação. De resto, a recente suspensão da execução de interrupções dos serviços durante vários meses só por si justifica essa concessão, se a emergência da epidemia e as consequentes atribuições dos serviços não a justificassem também por si mesmas. Esse prolongamento permitiria também uma análise conjunta das disposições do Projeto e do seu conteúdo.

Por outro lado, a APDA insiste na necessidade de se evitar a tentação de olhar o Projeto como um bem autónomo. Pelo contrário, é essencial sopesar as suas consequências no ambiente concreto do setor em Portugal, ter presentes as suas dificuldades e definir objetivos prioritários para o setor.

A APDA sustenta que a questão mais relevante é a da generalização da recuperação de custos ou, ao menos, da transparência das contas e dos subsídios implícitos, de modo a evitar o dualismo presente e criar “músculo”, técnico e económico, para repostas subsequentes mais exigentes.

Este período de reflexão deveria coincidir com a disponibilidade da ERSAR para ouvir a voz da ponderação, com reflexo nas metas exigíveis: não é preciso ter um dos mais perfeitos e rigorosos regulamentos de qualidade de Portugal ou do Mundo. É preferível ter um regulamento que tenha em conta a realidade, ou melhor, as duas realidades portuguesas de serviços e se não transforme numa bela peça, mas inaplicável por 3/4 ou 4/5 das entidades gestoras, e num esforço descompensado para as restantes. Portugal não tem uma concentração dos serviços em grandes entidades gestoras com grande capacidade de resposta, não é a Inglaterra. E a perfeição da regulamentação torna, às vezes, a realidade mais imperfeita.

Lembra-se ainda que estas criações escapam ao criador: uma vez publicado o Regulamento, se – como razoavelmente se teme – as entidades gestoras ficarem expostas a maior litigância, maior complexidade burocrática de gestão e sérias consequências económicas, se a imagem do setor se degradar e se as tensões internas deste se agravarem, não haverá retorno.

Por isso, se propõe uma reflexão mais longa e não centrada exclusivamente no corpo do Projeto, mas antes inserida na perspetivação geral do setor.

5.2 Análise conjunta da capacidade efetiva das entidades gestoras

Como já também já se referiu (n.º 3 supra), a aplicação do Projeto implica alterações processuais e tecnológicas que as entidades gestoras terão de efetuar e para que muitas não estão preparadas.

Por isso, se tal ainda não aconteceu, propõe-se que – no prazo antes sugerido de avaliação do Projeto - seja feita uma avaliação do esforço imposto pelo cumprimento do Projeto, por amostragem, auscultação e trabalho conjunto da ERSAR com algumas entidades gestoras de pequena, média e grande dimensão.

De facto, a APDA tem muitas dúvidas sobre a efetiva capacidade de resposta das entidades gestoras para as novas solicitações decorrentes do Projeto, nomeadamente quanto:

- à real capacidade de muitas entidades gestoras para efetuar em curto prazo as mencionadas alterações tecnológicas e processuais;
- à real capacidade instalada nas entidades gestoras para cumprimento dos prazos e tempos mais diferenciados e mais exigentes do que a prática atual;
- à real capacidade instalada nas entidades gestoras para proceder a todos os registos necessários à verificação dos incumprimentos e ao esforço necessário para adaptação dos seus sistemas de registos, designadamente no âmbito dos recursos humanos disponíveis;

Essa análise conjunta dos resultados da aplicação do clausulado, designadamente em matéria de prazos de intervenção e obrigações de informação, poderá envolver um esforço muito mais significativo do que a mera previsão regulamentar pode pressupor, especialmente para as entidades gestoras de pequena ou média dimensão.

Por isso, merece também destaque o reforço da análise conjunta com entidades gestoras dos custos inerentes à aplicação do Regulamento na perspetiva das entidades gestoras, já que o preâmbulo do Projeto menciona a prévia ponderação, já efetuada pela ERSAR, dos custos e benefícios.

No mesmo âmbito, deveria ser ponderado conjuntamente o esforço inerente aos incumprimentos, compensações e litigância que se tem vindo a identificar.

5.3 Reconsideração da referência ao ónus da prova

Pelas razões antes referidas (existência dessa disposição na Lei 23/96 e riscos de agravamento da interpretação desta pela inclusão no Regulamento; cf. n.º 2.3 supra), deveria ser excluída a disposição relativa ao ónus da prova.

Por outro lado, para evitar interpretações excessivas sobre o ónus da prova, conviria introduzir algumas limitações em certos artigos. Por exemplo, normas como o n.º 3 do Artigo 22.º deveriam ter a seguinte redação: «Nas situações em que as restrições referidas no número anterior se mantenham por mais de 24 horas por causas imputáveis à entidade gestora, deve esta providenciar uma alternativa de água para consumo humano.»

5.4 Atenuação das previsões de incumprimento e das compensações aplicáveis

Também parece evidente que a norma que acabou de se referir, ao criar a obrigação de uma alternativa de fornecimento de água para consumo humano, levanta duas questões frequentemente resultantes do Projeto:

- que alternativa de fornecimento (meio de fornecimento, quantidade, frequência, verificação da qualidade);
- como poderão as pequenas entidades gestoras com dificuldades crónicas de abastecimento, especialmente em períodos de seca, cumprir tais obrigações?

Os prazos devem ser ajustados em função da complexidade e da dificuldade das situações, já que as reclamações relacionadas com questões associadas a problemas de pressão ou de qualidade da água exigem muitas vezes visitas aos locais, algum tipo de investigação da situação, o seu diagnóstico, a recolha de meios de prova da adequação da solução preconizada pela entidade gestora e, só depois, a respetiva implementação (a qual, por vezes, poderá estar dependente de terceiros em termos dos prazos, como é o caso, por exemplo, de ligações na via pública).

As obrigações e correlativas compensações previstas para as águas residuais são ainda mais distantes da realidade dos serviços e da sua capacidade de realização do que as respeitantes ao abastecimento de água.

Por estas razões e pelas antes referidas (cf. n.ºs 2.1 e 2.2 supra), na sequência da análise conjunta a que conviria proceder, deveriam ser revistos os casos de incumprimento, os prazos subjacentes e as compensações correlacionadas. E delimitado com alguma parcimónia o conteúdo menos concreto de algumas normas.

5.5 Identidade e razoabilidade das compensações

Pelas razões referidas em 2.2 supra, a determinação dos valores das compensações que subsistam deverá ser independente do tarifário, ou seja, um valor que compense, de forma justa, o utilizador dos prejuízos efetivamente sofridos.

5.6 Reconsideração das consequências económicas do Regulamento

É preocupante a possibilidade de a previsão de compensações financeiras vir a motivar um aumento muito significativo do número de reclamações, requerendo níveis de afetação temporais e de meios muito mais exigentes do que o que sucede atualmente (situação particularmente premente nos casos relacionados com reclamações de pressão e de qualidade, que exigem diagnóstico prévio).

Também a mera existência do regulamento potenciará maior exigência dos consumidores e a ocorrência de mais compensações e indemnizações, com as correspondentes consequências económicas globais.

Por isso e por todas as razões mencionadas nos n.ºs 2 a 4 e, designadamente no n.º 3 supra, a ERSAR deve aceitar, não a repercussão de cada compensação na tarifa, mas a repercussão tarifária dos custos acrescidos, de vária natureza, que as entidades gestoras terão para sua adaptação (sistemas, recursos humanos, apoios jurídicos, revisão geral de meios e risco indemnizatório) aos muito mais exigentes níveis de serviço previstos pelo Projeto, se estes se mantiverem.

5.7 Concretização de algumas normas

Há normas demasiado vagas quanto ao seu conteúdo concreto. É exemplo, como já referido, a obrigação de «providenciar uma alternativa de água para consumo humano» quando for interrompido o abastecimento, que surge em várias disposições: que meios, que quantidades, que frequência, que controlo de qualidade são adequados e exigíveis?

Neste caso, não será de balizar já esta situação, solicitando que a ERSAR defina um valor, por exemplo, 3-5 litros/dia por consumidor direto afetado (se necessário, podem ser assumidos valores-guia definidos pela OMS, DWI, entre outros).

5.8 Omissão das disposições repetidas com referência a incumprimentos

Propõe-se que se evite a multiplicação de disposições a referir que «O incumprimento pela entidade gestora do estabelecido no número... confere ao utilizador o direito a compensação, nos termos do Capítulo V.».

Estando previstas em várias disposições do Projeto as obrigações de cumprimento dos níveis de serviço e no Artigo 57.º, n.º 1, uma norma geral de que devem as entidades gestoras «cumprir os níveis mínimos de serviço determinados pelo presente regulamento», para ficar clara a atribuição de compensações aos múltiplos casos de incumprimento, bastaria esta conjugação de normas e pequenas alterações no Artigo 57.º. Seriam suficientes, neste artigo : a alteração da sua epígrafe, de «Procedimento para a atribuição de compensações por incumprimentos das entidades gestoras» para «Atribuição de compensações por incumprimento das entidades gestoras»; o acréscimo no fim do n.º 1 de um texto como «...e, se não os cumprirem, ficam sujeitas às compensações previstas no presente Capítulo.».

A repetição de referências a que o incumprimento gera compensações não é juridicamente necessária sublinha pela negativa as obrigações de cumprimento e transmite subliminarmente uma imagem de tendencial incapacidade das entidades gestoras para cumprir as suas obrigações, pelo que as alterações propostas não são meramente cosméticas.

5.9 Aplicação gradual do Regulamento

Na linha das preocupações anteriormente expostas, propõe-se que o corpo do Regulamento que vier a ser aprovado seja desdobrado em dois regulamentos sucessivos, de modo a permitir um tempo razoável de adaptação de todas – e não apenas algumas – entidades gestoras às suas novas exigências. O primeiro regulamento preveria as obrigações de prestação de serviço e de informação, excluindo as disposições sobre compensações e delimitação da responsabilidade civil, tal como o regulamento da ANACOM, ou reduzindo-as a meras menções, como no regulamento da ERSE. Essas disposições sobre a responsabilidade civil e as compensações seriam aprovadas e publicadas numa segunda fase, quando a ERSAR considerasse – o que, certamente, não é agora o caso – que a generalidade das entidades gestoras tem capacidade de resposta a tais exigências de qualidade.

Ainda quanto a outras disposições, mais inovadoras ou mais exigentes no plano técnico, poderia ser prevista a sua aplicação gradual, por meio de uma norma transitória que permitisse um faseamento, com fixação de metas evolutivas.

5.10 Início da vigência do Regulamento

Mesmo que, como se espera, sejam aceites as sugestões de ampliação do período de análise do Regulamento e do seu faseamento, propõe-se que seja consideravelmente dilatado o período desde a publicação até ao início da vigência do Regulamento, sendo abandonados os previstos 90 dias em relação à sua publicação.

A *vacatio* deveria ser alargada para um período de 180 dias ou de pelo menos um ano, conforme, respetivamente, seja aceite ou não a sugestão de faseamento da aprovação e aplicação: para o Regulamento ser aplicável, muitas entidades gestoras carecem de tempo para evoluir; e de gerar meios para suportar os custos associados.

5.11 Comentários específicos a algumas normas

Sem preocupação de exaustão, **juntam-se em Anexo alguns comentários a normas específicas, que não podem ser lidos sem ter em conta o texto anterior.**

ANEXO À PRONÚNCIA DA APDA SOBRE O REGULAMENTO DA QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO AO UTILIZADOR FINAL

(Nota: este Anexo não é exaustivo e não dispensa a leitura geral da "Pronúncia da APDA sobre o Regulamento da Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador, da ERSAR)

PROJETO DE REGULAMENTO DA QUALIDADE DO SERVIÇO				Comentários APDA
Art.º	N.º	Alínea	Título	
5	1	d	-	É necessário flexibilizar, nos casos de controlo de qualidade da água exigidos por lei, em que basta o pedido verbal do cliente in loco e em tempo real.
5	1	h	Deveres de EG	Esta alínea é exemplo os riscos incorridos pelas Entidades Gestoras decorrentes deste Projeto. Quais as causas relevantes? Falhas momentâneas de turvação, de caudal? E quais os danos relevantes. Quaisquer uns?
5	2	-	-	Algumas das informações mencionadas no n.º 1 não são passíveis de inclusão no contrato (informação trimestral de qualidade da água, interrupção de serviço, etc.). Conviria acrescentar «... salvo as que por sua natureza o não permitam...»
6	-	-	-	Ver, por favor, números 2.3 e 5.3 do texto geral.
7	-	-	Obrigações de registo	E os custos destes sistemas? Ver, por favor, números 2, 3, 4 e 5.5 do texto geral.
11	2	-	Início da prestação dos serviços de águas e resíduos	Não é aplicável generalizadamente: vejam-se casos de ligações a novos arruamentos, obras e urbanizações de grande dimensão, clientes com forte sazonalidade, etc.
11	3	-		Excessivamente limitada a amplitude de duas horas para a visita: não é o que acontece habitualmente nas telecomunicações e energia; e se houver atrasos do cliente anterior?
11	6	-		Tarifa de disponibilidade de 180 dias perdida por um atraso para além de 2 horas na visita para início do serviço (ver n.º 3 e Artigo 58.º, n.º 1, a)?
13	4	-	Restabelecimento dos serviços de águas interrompidos por facto imputável ao utilizador	Fará sentido a previsão de restabelecimento em 24 horas, mesmo ao fim-de-semana, se a interrupção tiver ocorrido por causas imputáveis ao utilizador?
13	6	-		Artigo 58.º, n.º 1 b): compensação de 30 m3 é muitas vezes correspondente a um semestre de faturação...
15	2	-	Resposta a situações de emergência	Deslocação em máximo de 4 horas: e se existirem várias emergências em curso?
17	1	-	Ligação do Serviço	Não é aplicável generalizadamente: vejam-se casos de ligações a novos arruamentos, obras e urbanizações de grande dimensão, clientes com forte sazonalidade, etc. Pode haver 1 solicitação ou 50...
17	2	-		Ver, por favor, comentário a número anterior.
17	3	-		A aprovação de orçamento individualizado em 8 dias úteis não é compatível com os prazos internos de preparação e aprovação na maioria das Entidades Gestoras, até porque implicam deslocações ao local. Ver também, por favor, comentário ao Artigo 23.º.
17	6	-		Não parece lógico estar a ser prevista compensação à Entidade Gestora, pelo atraso na entrega do orçamento ao utilizador, no caso do n.º 3: o possível utilizador poderá nem chegar a ser utilizador; basta que o mesmo não aceite o orçamento. Além disso, perda de 180 dias de tarifa de disponibilidade por um atraso de um dia para um cliente que ainda não o é? Ver, por favor, números 5.4, 5.5 e 5.6 do texto geral.
18	2	-	Continuidade do serviço	Convém explicitar o meio e comunicação: correio eletrónico, se for o caso, ou carta para onde? Correspondente à morada de faturação? Ou ao local de consumo?
19	4	-	Interrupção programada do serviço	Ver por favor, número 5.6 do texto geral.
20	1	-	Interrupção não programada do serviço	Esta disposição obriga a criar meios complementares de resposta: Entidades Gestoras não têm serviços de comunicação com turnos permanentes para divulgarem a qualquer hora interrupções superiores a 4 horas nos meios de comunicação social.
20	2	-		Muito otimista: se interrupções correspondem a emergências, fixar em 4 horas data e horário de interrupções...
20	3	-		Restabelecimento em 6 horas, com obrigações imediatas de comunicação, se não for possível, e compensações em caso de incumprimento destas: é excessivo, pelo menos para a maioria das Entidades Gestoras.
20	5	-		Ver, por favor, números 2.3, 5.5 e 5.6 do texto geral.

ANEXO À PRONÚNCIA DA APDA SOBRE O REGULAMENTO DA QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO AO UTILIZADOR FINAL

(Nota: este Anexo não é exaustivo e não dispensa a leitura geral da "Pronúncia da APDA sobre o Regulamento da Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador, da ERSAR)

PROJETO DE REGULAMENTO DA QUALIDADE DO SERVIÇO				Comentários APDA
Art.º	N.º	Alínea	Título	
21 e 22	-	-	-	Ver, por favor, números 5.4 e 5.5 do texto geral.
21	1	-	Pressão de serviço	Nem todas as Entidades Gestoras têm condições para cumprir a curto prazo esta obrigação de manutenção de pressão.
22	2	-	Qualidade da água	Tendo em conta a legislação em vigor (Artigo 19.º do Decreto - Lei n.º 152/2017, de 7 de dezembro, "a Autoridade de Saúde deve avisar os consumidores do risco identificado e aconselhá-los sobre quaisquer medidas de precaução (...)". Assim, deverá ser devidamente esclarecido quais as situações em que as Entidades Gestoras e a Autoridade de Saúde devem informar os utilizadores, bem como o modo de comunicação. Portanto, esta alínea cria uma incoerência com o n.º 9 do Art. 19.º do DL 152/2017: quem informa a população, Autoridade de Saúde ou a Entidade Gestora? Ambas? É variável?
22	3	-		Conforme o disposto no artigo 20.º do Decreto - Lei n.º 152/2017, as restrições que implicam providenciar uma alternativa de água para consumo humano dizem respeito a situações excecionais de risco para a saúde pública. Assim, deveriam ser esclarecidas as restrições que implicam uma alternativa de água para consumo humano. Por outro lado, este número deveria limitar a responsabilidade das Entidades Gestoras: «Nas situações em que as restrições referidas no número anterior se mantenham por mais de 24 horas <u>por causas imputáveis à Entidade Gestora</u> , deve esta providenciar uma alternativa de água para consumo humano.»
22	4	-		Ver, por favor, números 2.3, 5.4, 5.5 e 5.6 do texto geral.
23 e seguintes	-	-	-	As obrigações e correlativas compensações previstas para as águas residuais são ainda mais distantes da realidade dos serviços e da sua capacidade de realização do que as respeitantes ao abastecimento de água. Ver, por favor, números 5.4, 5.5 e 5.6 do texto geral. Por outro lado, há referências em vários artigos (13.º, 14.º, 24.º, 25.º, 26.º) "à interrupção dos serviços de abastecimento público de água e de saneamento de águas residuais urbanas..", e ao "...restabelecimento do abastecimento e do saneamento ...". No entanto, o serviço de saneamento não costuma ser alvo de corte, apenas o serviço de abastecimento de água, pois na rede de saneamento, e de acordo com o Regulamento em vigor (Decreto regulamentar n.º 23/95, de 23 de agosto) não estão previstas válvulas para os ramais prediais, nem para o ramal de ligação nas redes prediais e públicas de saneamento, como há no caso do abastecimento de água. Até porque, depois, podiam ocorrer problemas sanitários graves de entrada em carga das redes prediais no interior das habitações. Ou seja, a rede predial de saneamento habitualmente está sempre funcional para o utilizador doméstico, mesmo em caso de intervenção na rede exterior. Face ao exposto, as sanções em relação a estes artigos poderão não fazer sentido, ou dificilmente poderão ser aplicadas.
23	1	-	-	«casos excecionais»: previsão ambígua, que pode esvaziar a regra. Nota-se que, para as Entidades Gestoras, não há muitos casos excecionais...
23	2	-	-	A complexidade de execução de ramais de águas residuais é distinta da complexidade do abastecimento.
23	3	-	-	Qual a razão para definir 8 dias úteis para responder? Note-se que o pedido de ramal pode levar alguns dias até chegar aos serviços técnicos responsáveis pela resposta da Entidade Gestora, dado que a entrada do pedido, por exemplo nas câmaras municipais, pode ser feita no serviço de urbanismo. Por outro lado, também poderá ser pouco tempo para os serviços técnicos darem uma resposta. Se o ramal for superior a 20 m poderá ser necessária a realização de um projeto de execução/cálculo de orçamento de uma rede de saneamento de alguma dimensão, pois para viabilizar um ramal poderá fazer sentido incluir outros utilizadores que estejam nas mesmas condições e na mesma bacia doméstica, o que pode acarretar maior tempo, por parte dos serviços técnicos. Não parece lógico estar a ser prevista compensação à entidade gestora, pelo atraso na resposta ao utilizador, no caso do n.º 3: o utilizador poderá nem chegar a ser utilizador, basta que o mesmo não aceite o orçamento. Ver também por favor comentário ao artigo 17.º.
27	-	-	-	De acordo com o n.º 2, a Entidade Gestora deve assegurar o serviço de limpeza das fossas sépticas. Contudo, esta só pode assegurar a limpeza, se for o utilizador a solicitar a sua intervenção conforme o n.º 3 deste artigo. Deste modo, para que possa ser aplicado, é fundamental que o Regulamento de serviço da Entidade Gestora obrigue o utilizador a solicitar o pedido, o que nem sempre se verifica. Levanta-se igualmente a questão para os casos em que o "utilizador" não tenha qualquer vínculo contratual com a Entidade Gestora, tanto para os serviços de abastecimento de água, como para os de saneamento. Nestes casos, o "utilizador" é obrigado a solicitar o serviço à Entidade Gestora? E esta obrigada a prestá-lo?
58, 59 e 60	-	-	-	Clarificar como são calculadas as compensações previstas em função de uma penalidade de consumo (ex. 30 m3): a compensação é por preenchimento dos escalões ou ao preço do 1.º escalão? Há que ter em atenção que muitas Entidades Gestoras têm consumos médios de 5 e 6 m3/mês, pelo que alguns dos valores aqui previstos estão francamente desproporcionados face ao valor real da faturação. Por outro lado, se a Entidade Gestora não fizer o serviço em 10 dias tem uma sanção correspondente ao consumo de 30 m3 de água. Qual o fundamento e suporte para esta penalidade? Realça-se que poderá ser particularmente penalizador para Entidades Gestoras de pequena/média dimensão.

Contributo da Comissão Especializada de Gestão de Clientes da
APDA

ARTIGOS	COMENTÁRIOS	PROPOSTA DE REDAÇÃO
Art.º 3º i) Definições	As pandemias e os estados de emergência podem provocar constrangimentos que deverão ser considerados casos fortuitos e de força maior.	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, pandemias, estados de emergência, guerra, alterações de ordem pública, malfetorias, atos de vandalismo, incêndio, sempre que possivelmente comprovados, não se considerando as greves como casos de força maior;
Art.º 3º k) Definições	Entende-se que a ERSAR tem de apreciar os casos em que estão em causa pagamentos de compensações. Se os estatutos da ERSAR (aprovados pela Lei n.º 10/2014, de 6 de março) já eram muito claros quanto à intervenção da ERSAR na gestão de simples reclamações, por maioria de razão tal intervenção se coloca estando em causa a transferência de recursos de orçamentos públicos (entidades gestoras ou entidades titulares quando não há distinção entre as duas) para os particulares.	k) «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, mediante apresentação de reclamação escrita, relativamente à qual a ERSAR, atentas as suas atribuições conforme art.º 5º dos Estatutos aprovados pela Lei n.º 10/2014, de 6 de março, informa fundamentadamente a entidade gestora que a considera procedente e merecedora de compensação;
Art.º 3º cc) Definições	Tem de ser necessariamente assim, porque sem a remissão para a lei, a pressão de serviço decorrente da definição tal como proposta é a pressão que existe em condições normais de funcionamento, seja ela qual for. Ora num Regulamento da Qualidade do Serviço o que se pretende é que a pressão de serviço corresponda ao que a legislação em vigor estabelece (art.º 21º do Decreto Regulamentar n.º 23/95, de 23 de agosto, conjugado com os art.ºs 92º, 108º e 109º do citado diploma legal, o que é reforçado pelo disposto nos art.ºs 39º, 45º e 47º do Regulamento n.º 594/2018, de 4 de setembro). Por outro lado, é importante vincar que, sendo a gama de pressões no âmbito das redes públicas muito amplo, as entidades gestoras são obrigadas a informar a pressão num dado ponto para efeitos de conceção, instalação e manutenção da rede predial, que é obrigação dos proprietários e utilizadores.	cc) «Pressão de serviço»: pressão disponível nas redes de água, em condições normais de funcionamento, nos termos definidos na legislação em vigor nomeadamente relativa às obrigações de informação dos valores de referência por parte das entidades gestoras e de correta conceção, instalação e manutenção das redes prediais pelos proprietários e utilizadores;
Art.º 11º Início da prestação dos serviços de águas e resíduos	No n.º 2 é imprescindível estabelecer o conceito de aceitação do contrato. Esta sugestão faz sentido porque cada vez mais os contratos são efetuados por via postal ou eletrónica. Assim vai mediar algum tempo (maior na via postal) entre o envio da solicitação e a receção da solicitação. Além disso, nessa receção da solicitação (não presencial) podem detetar-se insuficiências dos elementos remetidos que imponham contacto com o requerente. Em suma, o prazo deve contar da aceitação da solicitação de contrato. Por exemplo, pode considerar-se que a solicitação de contrato é aceite caso não seja enviado uma comunicação relativa a necessidade de esclarecimentos ou elementos adicionais no prazo de 3 dias úteis após a data de receção. No n.º 4 corrige-se o que se entende ser uma gralha. A alteração visa apenas harmonizar com o art.º 17º e com o art.º 23º	nº 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 realização pela entidade gestora das operações necessárias que permitam a efetiva prestação do serviço contratado. nº 2 - 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 período de cinco dias úteis após aceitação pela entidade gestora da solicitação do contrato. nº 3 - Para efeitos da marcação da deslocação prevista no número anterior, e caso seja necessária a presença do utilizador, a entidade gestora deve avisar o mesmo da data e do horário previsível, com uma amplitude máxima de duas horas, para o início da intervenção. Entende-se que a marcação da deslocação, bem como a presença do utilizador, não é necessária quando o contador está em local acessível. nº 4 - A obrigação referida no número dois não se aplica às situações de força maior, aos casos referidos no art.º 17º, bem como aos casos previstos no art. 23º, ou quando não estejam asseguradas as condições físicas para efetivação da ligação, da responsabilidade do utilizador. nº 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 solicitação do contrato. nº 6 - O incumprimento do previsto nos nº 2, 3 e 5 confere ao utilizador o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V.

ARTIGOS	COMENTÁRIOS	PROPOSTA DE REDAÇÃO
Art.º 13º Restabelecimento dos serviços de águas interrompidos por facto imputável ao utilizador	<p>No n.º 7 julga-se necessário esclarecer que nesta situação o prazo referido no n.º 4 não se aplica.</p>	<p>n.º 7 - O utilizador pode solicitar que o restabelecimento do abastecimento e do saneamento, após interrupção por facto que lhe é imputável, seja realizado fora do prazo previsto no n.º 4, devendo, nessas situações, o referido restabelecimento ser tratado como visita combinada, nos termos previstos no Artigo 44.º deste regulamento. Nestes casos, a Entidade Gestora não está sujeita ao prazo máximo de 24 horas referido no número 4 anterior.</p>
Art.º 17º Ligação do Serviço	<p>Relativamente ao n.º 1 é imprescindível haver uma exceção quanto à possibilidade de uma ligação à rede pública não se encontrar operacional. Uma entidade gestora tem dezenas ou mesmo centenas de milhares de ramais e pode acontecer alguma coisa, sem que a entidade gestora se aperceba, que imponha necessidade de reparação antes de iniciar o serviço: pavimentação que cobriu ou danificou uma caixa ou uma válvula, obra de terceiros que obstruiu ou destruiu um ramal, etc.</p> <p>Ainda no n.º 1 é importante clarificar a terminologia, para coerência com o n.º 1 do art.º 11º. Se o que tem de ser feito no prazo indicado é o que está do lado da entidade gestora (ver n.º 1 do art.º 11º), então isso será a ligação à rede pública. A ligação da rede predial à rede pública é encargo do proprietário. É assim encargo do proprietário, após a autorização referida no n.º 1 do art.º 41º do Regulamento n.º 594/2018, executar as intervenções necessárias para que a rede predial fique ligada ao ramal da rede pública de água (o ramal no caso desta rede pública vai até ao limite da propriedade, conforme o Decreto Regulamentar n.º 23/25, de 23 de agosto). Aliás os n.ºs 2 e 3 deste artigo têm a redação correta: "Caso não haja ligação à rede pública...". Portanto mais uma razão para se adotar a redação que propomos.</p> <p>Sobre os n.ºs 1 e 2 explicitou-se que os prazos contam a partir da aceitação do pedido do utilizador, por coerência com a proposta apresentada para o art.º 11.</p> <p>No n.º 3 julga-se importante clarificar a redação: nuns casos o que vai ser feito é um ramal, noutros pode ter que ser uma infraestrutura semelhante a uma extensão de rede.</p> <p>Ainda no n.º 3 propõe-se um prazo realista para todos os trabalhos necessários de articular com o interessado uma visita para determinar o melhor local para o ponto de encontro entre o ramal ou a ligação e a propriedade, analisar eventuais dificuldades técnicas (p. ex. consultar cadastro de infraestruturas que podem inviabilizar um dado traçado), fazer as medições, orçamentar, obter aprovação e finalmente proceder ao envio. A proposta de um prazo mais alargado permite acolher as situações em que se tem que efetuar uma infraestrutura semelhante a uma extensão de rede.</p> <p>No n.º 4 julga-se de condicionar a execução da obra ao pagamento ou a acordo de pagamento.</p> <p>No n.º 5 deve ficar prevista a possibilidade de haver cauções etc. a pagar junto das entidades que autorizam execução do ramal, que o interessado terá de pagar para se dar início ao processo.</p> <p>No n.º 6 propõe-se uma disposição para caso de enorme complexidade ou inviabilidade de execução (o caso em que o ramal atravessa uma linha de caminho de ferro, o caso de moradia próxima de pilares de viaduto, o caso de aquedutos ou similar entre a rede e o limite da propriedade, etc.).</p>	<p>nº 1 - Nos casos em que exista e se encontre operacional a ligação à rede pública, a prestação do serviço deve ter início no prazo máximo de cinco dias úteis após a aceitação do pedido do utilizador final.</p> <p>nº 2 - 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 20 dias úteis após a aceitação do pedido do utilizador final.</p> <p>nº 3 - Caso não haja ligação à rede pública e esta rede esteja a uma distância superior a 20 metros em relação ao limite da propriedade a servir, a entidade gestora deve apresentar ao utilizador final o orçamento para a execução da correspondente ligação, quando for técnica e economicamente viável, no prazo máximo de 20 dias úteis após a receção do seu pedido.</p> <p>nº 4 - Nos casos previstos no n.º 3, a execução da ligação deve ser realizada nos 30 dias úteis posteriores à aceitação do orçamento por parte do utilizador, dentro do prazo de validade estabelecido no mesmo, aceitação essa que apenas se considera válida se concretizada através do respetivo pagamento.</p> <p>nº 5 - Nos casos em que seja necessário o fornecimento de elementos pelo próprio utilizador ou necessária a obtenção de autorização ou parecer de entidades terceiras para a execução do ramal ou para execução de outro tipo de ligação à rede pública, e desde que os mesmos tenham sido requeridos pela entidade gestora dentro do prazo de quinze dias úteis a contar do pedido, o prazo previsto no número anterior suspende-se até que sejam entregues os elementos ou obtida a referida autorização ou parecer, retomando a respetiva contagem a partir desse momento. Caso alguma das referidas entidades exija algum pagamento por exemplo a título de caução ou taxa, o respetivo valor será imputado ao utilizador ficando o desenvolvimento e prazos do processo suspensos até à correspondente liquidação.</p> <p>nº 6 - O incumprimento dos prazos estipulados nos números anteriores confere ao utilizador o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V. Excetua-se os casos de ramais cuja execução se revela demasiado complexa ou mesmo inviável.</p>
Art.º 19º Interrupção programada do serviço	<p>Não é possível garantir a existência de contactos individuais como email ou contacto telefónico em todos os clientes, seja porque o cliente não faculta esse dado ou porque a base de dados é antiga, não existindo essa informação. O cliente tem o direito de não facultar estes elementos.</p>	<p>n.º 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 da internet e por comunicação individual quando exista contacto para o efeito, ou a afixação de avisos/editais, ou a difusão de anúncios nos meios de comunicação social.</p>

ARTIGOS	COMENTÁRIOS	PROPOSTA DE REDAÇÃO
<p>Art.º 20º Interrupção não programada do serviço</p>	<p>No n.º 1 as quatro horas têm de ser contadas a partir do momento em que a entidade gestora diagnosticou a situação. Efetivamente, há roturas em que os clientes apenas reportam abaixamento da pressão, mas há outras roturas em que existem clientes com serviço e outros sem serviço. Portanto, no caso geral, tudo começa com um alerta eventualmente de cliente que dá lugar a uma investigação de causas (pode ser um grupo eletrobomba avariado, um erro de manobra em válvulas, etc.). Apenas quando o local a rotura é identificado é que se procede ao seccionamento do troço afetado, implicando que todos os clientes ficam sem serviço. Assim, o prazo tem de contar a partir do momento em que se toma conhecimento da situação, se determinam as causas das perturbações reportadas por alguns clientes, e se corta o serviço a todos os afetados.</p> <p>Ainda sobre o n.º 1, a comunicação social não pode ser um meio obrigatório de aviso. Num prazo na ordem de grandeza das horas, o único meio é a rádio. O problema então é que em muitos municípios não há rádio local. E muitas rádios locais têm já uma programação que não é certo que seja possível alterar, num curto espaço de tempo, para emitir avisos.</p> <p>Sobre o n.º 3 o prazo deve ter a mesma referência para começar a ser contado que no n.º 1. Além disso é importante que tudo fique registado. Deve ainda ficar claro que nem sempre há coincidência entre a conclusão da reparação e o restabelecimento do serviço em toda a área afetada. Por exemplo, se um reservatório ficar vazio, vai ter de voltar a encher. Vai haver uma progressiva normalização das condições de serviço.</p> <p>No n.º 5 deve-se atender a que a falta de água poderá advir de avaria no sistema em alta, por exemplo; havendo mais entidades envolvidas e tratando-se de um bem essencial deverá ser prevista a envolvimento de outras autoridades.</p> <p>No n.º 7 o prazo deve ter a mesma referência para começar a ser contado que no n.º 1 e que no n.º 3. Depois as exceções identificadas no n.º 3 devem ficar salvaguardadas (progressiva normalização e complexidade técnica).</p> <p>A referência à Comunicação Social deve ser retirada, porque podem não existir meios de comunicação locais que possam ser utilizados para o efeito ou que estejam disponíveis com a brevidade necessária.</p>	<p>nº 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, contadas após a entidade gestora ter conhecimento da ocorrência e identificado a respetiva causa, deve disponibilizar essa informação no respetivo sítio da internet e/ou através de outros meios.</p> <p>nº 2 - Na informação referida no ponto anterior deve constar a data e o horário em que, previsivelmente, decorrerá a interrupção, bem como a indicação das zonas afetadas.</p> <p>nº 3 - A entidade gestora deve reiniciar o fornecimento no prazo máximo de seis horas, após ter tomado conhecimento da ocorrência e identificado a respetiva causa, exceto quando 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. Para o efeito a entidade gestora fará o devido registo de ocorrências e providenciará no sentido de garantir que, após se reiniciar o fornecimento, as condições do serviço em termos de caudal, pressão e qualidade da água em toda a área servida ficam progressivamente normalizadas.</p> <p>nº 4 - Tratando-se de utilizadores especiais, a entidade gestora deve adotar medidas específicas imediatas no sentido de mitigar o impacto dessa interrupção, nomeadamente as que garantam o fornecimento de água para consumo humano por outras vias.</p> <p>nº 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, dentro das disponibilidades dos seus meios e das autoridades de proteção civil.</p> <p>nº 6 - O incumprimento do dever de informação previsto no n.º 1, assim como o incumprimento dos requisitos previstos nos n.ºs 2 e 5, confere ao utilizador o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V.</p> <p>nº 7 - Caso se comprove que o fornecimento não foi reiniciado nas seis horas subsequentes após a entidade gestora ter tomado conhecimento da ocorrência e identificado a respetiva causa, tal como referido no n.º 3 o utilizador tem direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V. Excetua-se os casos associados à progressiva normalização das condições de serviço, em termos de caudal, pressão e qualidade da água, após se reiniciar o fornecimento, bem como de relevante grau de complexidade técnica da reparação, conforme previsto no nº 3, desde que tenham sido informados os utilizadores nos termos acima referidos.</p>

ARTIGOS	COMENTÁRIOS	PROPOSTA DE REDAÇÃO
<p>Art.º 21º Pressão de Serviço</p>	<p>Sobre n.º 2 mesmo uma medição pontual no prazo indicado é quase impossível. Mas tais medições são inconclusivas. O que é necessário fazer é uma medição em contínuo durante vários dias, o que exige equipamento especial que existe em quantidade limitada (e já foi objeto de vandalismo). Depois os dados têm de ser recolhidos, processados e analisados.</p> <p>Sobre o n.º 3 a redação proposta não respeita o estabelecido no Regulamento n.º 594/2018, de 4 de setembro: a entidade gestora fornece informação para projeto das redes prediais (art.º 39º), o projetista inclui na rede predial o necessário para esta rede funcionar com a pressão que a rede pública tem (art.º 45º) e a entidade gestora mantém os valores comunicados (art.º 47º). Este regime nada tem de novo, estando já estabelecido com mais detalhe no Decreto Regulamentar n.º 23/95, de 23 de agosto (como se explicou na proposta de alteração da definição de pressão de serviço). Portanto só haverá necessidade de repor a pressão para os valores usados para efeitos de conceção da rede predial, nos termos da informação da entidade gestora, caso tenha havido alteração dessa pressão. Se nunca houve pedido de informação à entidade gestora, e se a rede predial funciona deficientemente em termos de pressão, esta rede tem de ser reformulada para se compatibilizar com as condições de serviço existentes na rede pública. É obviamente um encargo do proprietário.</p> <p>Ainda sobre n.º 3 será difícil estabelecer um prazo de reposição. Já se verificaram casos de equipamentos avariados que demoraram semanas a reparar. Também já ocorreram problemas porque são construídos sem consulta à entidade gestora por exemplo equipamentos desportivos com grande afluência periódica, em que a reposição da pressão exige projeto, obras, ...</p> <p>Sobre n.º 4 não compete à entidade pronunciar-se sobre as condições de funcionamento da rede predial no âmbito em apreço. Essa é matéria para o projetista, que assinou um termo de responsabilidade.</p> <p>Sobre o n.º 5, trata-se apenas de compatibilizar com a proposta apresentada para o n.º 3.</p>	<p>nº 2 - Sempre que o utilizador considerar que a pressão na rede pública não está dentro das condições normais de funcionamento pode dirigir um pedido de verificação à entidade gestora, que dispõe de quinze dias úteis, após a respetiva receção, para realizar as operações necessárias à verificação da pressão de serviço.</p> <p>n.º 3 - Quando, na sequência daquela verificação, se constate que os valores da pressão de serviço não estão a ser cumpridos, a entidade gestora, se tecnicamente viável, deve repor a pressão para o referencial previsto, no prazo máximo de cinco dias úteis. Caso a operação necessária com vista a tal reposição se revelar viável mas tecnicamente complexa, a Entidade Gestora disporá do prazo de vinte dias úteis para o efeito.</p> <p>nº 4 - Quando se verifique que o valor da pressão na rede pública corresponde ao referencial previsto, concretamente a pressão de serviço tal como definida neste Regulamento, 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.</p> <p>nº 5 - O incumprimento do valor de pressão de serviço estipulado no n.º 1 ou a inobservância dos prazos estipulados nos n.os 2 e 3 conferem ao utilizador o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V. Excetua-se o período em que decorrer o prazo de reposição da pressão de serviço indicada no nº 3, durante o qual o utilizador não tem direito compensação.</p>
<p>Art.º 22 - Qualidade da Água</p>	<p>Se o Cliente não tiver facultado outros meios de contacto, uma carta pode não ser considerado imediato.</p> <p>A alternativa de consumo humano pode ser complexa pelo que é importante envolver entidades terceiras.</p>	<p>n.º 2 - Caso se verifiquem incumprimentos dos valores paramétricos fixados na legislação em vigor ou ocorrências que, após parecer da autoridade de saúde ou da ERSAR, comprometam a utilização da água por parte dos utilizadores, deve a entidade gestora informar de imediato os utilizadores afetados, através dos meios possíveis, das medidas a tomar e restrições aplicáveis, nos termos determinados pela autoridade de saúde ou da ERSAR.</p> <p>n.º 3 - Nas situações em que as restrições referidas no número anterior se mantenham por mais de 24 horas, a entidade gestora deve providenciar uma alternativa de água para consumo humano, na medida da disponibilidade dos seus meios e da autoridade de proteção civil.</p>

ARTIGOS	COMENTÁRIOS	PROPOSTA DE REDAÇÃO
<p>Art.º 23º Ligação do Serviço</p>	<p>No n.º 2 e 3, à semelhança do Art.º 17.º deveremos manter que os dias contam a partir da data de aceitação do pedido.</p> <p>No n.º 3 julga-se importante clarificar a redação: nuns casos o que vai ser feito é um ramal, noutras pode ter de ser uma infraestrutura semelhante a uma extensão de rede.</p> <p>Ainda no n.º 3 propõe-se um prazo realista para todos os trabalhos necessários de articular com o interessado uma visita para determinar o melhor local para o ponto de encontro entre o ramal ou a ligação e a propriedade, analisar eventuais dificuldades técnicas (p. ex. consultar cadastro de infraestruturas que podem inviabilizar um dado traçado), fazer as medições, orçamentar, obter aprovação e finalmente proceder ao envio. A proposta de um prazo mais alargado permite acolher as situações em que se tem de efetuar uma infraestrutura semelhante a uma extensão de rede.</p> <p>No n.º 4 julga-se de condicionar a execução da obra ao pagamento ou a acordo de pagamento.</p> <p>No n.º 5 deve ficar prevista a possibilidade de haver cauções etc. a pagar junto das entidades que autorizam execução do ramal, que o interessado terá de pagar para se dar início ao processo. Acrescentam-se os casos em que seja necessário o fornecimento de elementos pelo próprio utilizador.</p> <p>No n.º 6 propõe-se uma disposição para caso de enorme complexidade ou inviabilidade de execução (o caso em que o ramal atravessa uma linha de caminho de ferro, o caso de moradia próxima de pilares de viaduto, o caso de aquedutos ou similar entre a rede e o limite da propriedade, etc.).</p>	<p>nº 2 - 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 20 dias úteis após a aceitação do requerimento pelo utilizador.</p> <p>nº 3 - Caso não haja ligação à rede pública e esta rede esteja a uma distância superior a 20 metros em relação ao limite da propriedade a servir, a entidade gestora deve apresentar o orçamento para a execução da correspondente ligação, quando for técnica e economicamente viável, no prazo máximo de 20 dias úteis após a aceitação do pedido do utilizador.</p> <p>nº 4 - Nos casos previstos no n.º 3, a execução da ligação deve ser realizada nos 30 dias úteis posteriores à aceitação do orçamento por parte do utilizador, dentro do prazo de validade estabelecido no mesmo, aceitação essa que apenas se considera válida se concretizada através do respetivo pagamento.</p> <p>nº 5 - Nos casos em que seja necessário o fornecimento de elementos pelo próprio utilizador ou necessária a obtenção de autorização ou parecer de entidades terceiras para a execução do ramal ou para execução da ligação à rede pública, e desde que os mesmos tenham sido requeridos pela entidade gestora dentro do prazo de 15 dias úteis a contar do pedido do utilizador, o prazo previsto no número anterior suspende-se até que sejam entregues os elementos pelo utilizador ou obtida a referida autorização ou parecer, retomando a respetiva contagem a partir desse momento. Caso alguma das referidas entidades exija algum pagamento por exemplo a título de caução ou taxa, o respetivo valor será imputado ao utilizador ficando o desenvolvimento e prazos do processo suspensos até à correspondente liquidação.</p> <p>nº 6 - O incumprimento dos prazos estipulados nos números 2 a 5 confere ao utilizador o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V. Excetua-se os casos de ramais cuja execução se revela demasiado complexa ou mesmo inviável.</p>
<p>Art.º 25º Interrupção Programada do Serviço</p>	<p>Não é possível garantir a existência de contactos individuais como email ou contacto telefónico em todos os clientes, seja porque o cliente não facultar esse dado ou porque a base de dados é antiga, não existindo essa informação. O cliente tem o direito de não facultar estes elementos.</p>	<p>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 da internet e por comunicação individual quando existam contactos para o efeito, ou a afixação de avisos/editais, ou a difusão de anúncios nos meios de comunicação social.</p>
<p>Art.º 26º Interrupção não programada do serviço</p>	<p>Com a alteração proposta pretende-se clarificar que a insalubridade pública é determinada pela Autoridade de Saúde, na sequência da avaliação do incumprimento reportado pela Entidade Gestora.</p>	<p>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 determinado por autoridade de saúde pública.</p>
<p>Art.º 27º Utilização de fossas sépticas</p>	<p>Sobre ponto 3 não compete à entidade gestora determinar se está em causa a saúde pública, a segurança ou contaminação desde logo porque não lhe compete pronunciar-se sobre as condições de funcionamento das redes prediais. Isso é competência dos utilizadores.</p> <p>Ainda sobre o ponto 3, compete ao utilizador solicitar a limpeza de fossa em tempo oportuno. Se falhar nesse dever de zelo, deve pagar o custo da urgência. Caso contrário cria-se incentivo para se "deixar tudo para a última".</p>	<p>nº 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.</p> <p>nº 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.</p> <p>nº 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 úteis após a sua solicitação. A entidade gestora colocará prioridade na execução do serviço de limpeza quando o utilizador invoque urgência por razões de saúde pública, segurança ou contaminação, podendo nesses casos o valor a pagar antecipadamente ser agravado.</p> <p>nº 4 - O incumprimento do prazo previsto no número anterior confere ao utilizador o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V.</p>

ARTIGOS	COMENTÁRIOS	PROPOSTA DE REDAÇÃO
Art.º 35º Tempo de resposta a pedidos de recolha dedicada	Deverá existir uma ressalva de exceção quanto ao prazo, quando o utilizador a seu pedido expresso, solicita um prazo superior ao definido e ou tal ocorre por acordo entre as partes. Tendo em conta que existem situações que obedecem a um pré-pagamento para se efetuar a recolha, falta também acautelar essa situação.	3. A recolha por solicitação prévia é efetuada pela entidade gestora num prazo não superior a cinco dias úteis após a receção do pedido ou, quando aplicável, após o pagamento do serviço, exceto quando o utilizador solicitar expressamente data que exceda este prazo.
Art.º 36º Dever de informação das entidades gestoras dos serviços	Sobre o ponto 1 com a redação do projeto, basta que se reclame dizendo que a informação não está prestada de forma conveniente para reivindicar indemnização.	<p>nº 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.</p> <p>nº 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.</p> <p>nº 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.</p> <p>nº 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, 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.</p> <p>nº 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.</p> <p>nº 6 - O incumprimento do previsto nos números anteriores confere ao utilizador o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V.</p>
Art.º 38º Atendimento presencial	Não se devem distinguir filas, até porque podem também existir assuntos mistos ou não existirem filas diferenciadas. O período da média deverá ser mensal.	<p>nº 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.</p> <p>nº 2 - O atendimento presencial considera-se adequado à procura dos utilizadores quando o tempo médio de espera por atendimento, calculado com base nos registos mensais, não ultrapasse os 30 minutos.</p>
Art.º 39º Obrigações de registo no atendimento presencial	Não se devem distinguir filas, até porque podem também existir assuntos mistos ou não existirem filas diferenciadas. O período da média deverá ser mensal.	<p>n.º 1 - No âmbito do atendimento presencial, as entidades gestoras devem dispor de registos que permitam identificar:</p> <p>a) Os tempos de espera dos atendimentos presenciais;</p> <p>b) Os atendimentos presenciais não realizados por desistência do utilizador do serviço.</p>
Art.º 40º Atendimento telefónico	Seguramente que o atendimento geral não funciona em permanência. E nem todas as entidades gestoras têm comunicação de leituras automatizada. Portanto, este atendimento vai ter dias e horas de funcionamento que serão publicitados. É necessário especificar a base temporal da média. A média anual será a mais correta, porque permite equilibrar o perfil sazonal da afluência. De facto, estes serviços não podem estar dimensionados para a "ponta" que por vezes dura apenas um mês. Quando, a mero título de exemplo, se verifica uma interrupção do serviço, programada e comunicada ou não programada, há seguramente um enorme afluxo de chamadas. Não é razoável dimensionar o serviço para essas situações extremas. De igual modo, uma alteração na fatura (layout, litros em vez de m ³ , etc.) provoca muitas vezes um enorme afluxo de chamadas. Deve, portanto, haver exceções para estes casos.	<p>nº 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.</p> <p>nº 2 - O atendimento telefónico deve permitir:</p> <p>a) O atendimento geral;</p> <p>b) A comunicação de leituras dos instrumentos de medição;</p> <p>c) A comunicação de avarias.</p> <p>nº 3 - O tempo de espera do serviço de atendimento telefónico não deve ultrapassar dez minutos, exceto em situações de avarias que impliquem um elevado número de contactos num curto espaço de tempo.</p> <p>nº 4 - O custo de uma chamada para o atendimento telefónico não pode ser superior ao de uma chamada local.</p>

ARTIGOS	COMENTÁRIOS	PROPOSTA DE REDAÇÃO
Art.º 41º Disposições gerais	<p>A alteração proposta no n.º 5 traduz a hierarquia de encaminhamento de reclamações. Essa hierarquia está vertida por exemplo no ponto 8.2.4 do Guia Técnico n.º 20:</p> <p>A intervenção da ERSAR ao nível das reclamações recebidas (através do livro de reclamações ou por qualquer outro meio) consiste na procura de uma resolução voluntária dos conflitos entre os utilizadores e as respetivas entidades gestoras, não interrompendo nem suspendendo quaisquer prazos legalmente estabelecidos para recurso a outras instâncias.</p> <p>(...)</p> <p>Assim, quando seja necessária prova adicional ou quando os pareceres da ERSAR não sejam acatados voluntariamente pelas partes, a situação apenas pode ser definitivamente resolvida em sede judicial ou através de meios alternativos de resolução de litígios que permitam a sua composição final (arbitragem), informação que também é prestada aos reclamantes.</p>	<p>nº 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.</p> <p>nº 2 - Consideram-se reclamações ou sugestões 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.</p> <p>nº 3 - Consideram-se outras comunicações todas aquelas que não sejam consideradas reclamações ou sugestões, como os pedidos de informação, excluindo as solicitações de serviços.</p> <p>nº 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.</p> <p>nº 5 - A entidade gestora, na comunicação da sua decisão final, deve informar sempre da possibilidade de apresentação do caso junto da ERSAR. Nos casos em que o reclamante não considera a posição da ERSAR como satisfatória, a entidade gestora deve informar da possibilidade de recurso aos mecanismos de resolução alternativa de conflitos de consumo.</p> <p>nº 6 - O incumprimento do previsto no n.º 5 confere ao utilizador o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V.</p>
Art.º 42º Prazos de resposta	<p>Sobre o ponto 2 não se vê a necessidade de colocar a importância de resposta a sugestões e etc. ao mesmo nível das reclamações. Aliás o Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, bem como o Regulamento n.º 594/2018, de 4 de setembro, estabeleceram prazos apenas para as reclamações. Aliás não se vê como um atraso na resposta a sugestões pode ser um grave problema de qualidade de serviço que imponha pagamento de compensações.</p> <p>A redação proposta para os pontos 3 e 4 permite definir um quadro de qualidade para outras comunicações (que não sejam reclamações), mas com um nível de exigência ajustado ao que está em causa. Nessas condições o n.º 3 não dará origem a pedidos de compensação.</p> <p>Sobre n.º 5 sugere-se uma redação mais clarificadora.</p> <p>Sobre n.º 6 entende-se correto evitar o uso perverso dos mecanismos colocados ao dispor dos utilizadores. Nesse sentido será de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - retirar a menção a "sucessiva"; a menos que haja um critério para distinguir entre o que é "sucessivo" e o que não o é; - incluir os factos conexos (por exemplo reclamar de uma leitura, depois reclamar da fatura recebida, depois reclamar do valor associado ao serviço de RSU que são indexados ao consumo de água, ...)- retirar a menção a "cumulativos" e clarificar a redação subsequente para entrar em linha de conta com as reclamações "sucessivas" após cada uma das respostas da entidade gestora (por exemplo, reclamar de uma estimativa, e depois de tudo explicado acrescentando que se pode dar leitura, reclamar do tempo de espera no Call Center para dar leitura, depois de explicado existir um número dedicado e para comunicação automático que vai nas faturas, reclamar da complexidade do processo que devia ser por voz evitando teclar dígitos, ...) 	<p>nº 1 - O prazo de resposta a reclamações apresentadas no livro de reclamações, em formato físico ou eletrónico, é de 15 dias úteis.</p> <p>nº 2 - O prazo de resposta a reclamações escritas apresentadas por outros meios é de 22 dias úteis.</p> <p>nº 3 - O prazo médio de resposta, calculado em termos anuais, a sugestões e outras comunicações é de 22 dias úteis.</p> <p>nº 4 - O incumprimento do previsto nos números 1 e 2 confere ao utilizador o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V.</p> <p>nº 5 - Uma resposta pode não ser definitiva e ser válida desde que evidencie uma análise da situação concreta. Uma resposta não será válida se se enquadrar em procedimentos automáticos destinados a acusar a receção da reclamação ou por corresponder a comunicação que se limita a informar do reencaminhamento para outro departamento ou serviço competente da entidade gestora.</p> <p>nº 6 - A apresentação sucessiva de reclamações, sugestões e outras comunicações sobre o mesmo facto, ou factos conexos, só pode ter efeitos cumulativos, para efeitos de pagamento de compensações, desde que tenha sido ultrapassado o prazo de resposta à reclamação anterior ou inicialmente apresentada.</p>
Art.º 45º Agendamento da visita combinada	<p>Operacionalmente não é possível fechar os serviços do dia seguinte tão cedo. Propõe-se que seja até ao final do dia e, em casos excecionais, possa avisar-se no próprio dia, até 2 horas antes do agendamento.</p>	<p>6. O cancelamento e/ou o reagendamento da visita combinada deve ser realizado até ao final do dia útil anterior, salvo se existirem situações imprevistas que impeçam o aviso com esta antecedência podendo, nestes casos, ser feito no próprio dia, até 2 horas antes da visita agendada.</p>

ARTIGOS	COMENTÁRIOS	PROPOSTA DE REDAÇÃO
<p>Art.º 47º Assistência técnica após comunicação da ocorrência anómala</p>	<p>Sobre o ponto 1 é importante clarificar que as ocorrências que podem originar assistência técnica são as verificadas na rede pública. No n.º 6 deve ficar claro que se a ocorrência se verificar na rede predial, a entidade gestora pode cobrar a deslocação. Por outro lado, no n.º 7 é importante sublinhar que as inundações já estão tratadas no art. 28º e as situações urgentes na rede pública no art.º 15º. As questões relativas as pressões já estão tratadas no art.º 21º e as referentes a qualidade da água no art.º 22º. Também já foram tratadas as questões relativas à interrupção do serviço. Portanto aqui trata-se de situações menores cujo impacto na qualidade do serviço prestado é diminuta. Pode ser simplesmente o reporte de um contador parado ou de um marco de incêndio abalroado por uma viatura quando de acidente. Portanto será manifestamente exagerado prever compensações por incumprimento de prazos.</p> <p>No n.º 8 é importante a alteração proposta. Os registos de clientes nem sempre têm contactos telefónicos, ou se os têm podem não estar atualizados (por motivos alheios à entidade gestora).</p>	<p>nº 1 - Na sequência de comunicação de ocorrência anómala na rede pública por parte do utilizador, a assistência técnica pressupõe a deslocação da entidade gestora ao local de consumo do utilizador.</p> <p>nº 2 - Caso se verifique necessário, quando receba a comunicação, 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.</p> <p>nº 3 - A deslocação ao local deve ocorrer nos seguintes prazos, após comunicação à entidade gestora:</p> <p>a) 24 horas para utilizadores especiais;</p> <p>b) 48 horas para os restantes utilizadores.</p> <p>nº 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.</p> <p>nº 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.</p> <p>nº 6 - A entidade gestora pode não realizar a assistência técnica nas situações em que comprovadamente tal não se justifique, cabendo-lhe o ónus da prova. Caso se verifique que a ocorrência anómala se verifica na rede predial, sem qualquer relação com a rede pública, pode ser cobrada uma tarifa de deslocação ou vistoria, desde que prevista no tarifário em vigor.</p> <p>nº 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 nos casos em que este forneça quando da comunicação um meio de contacto telefónico e, caso a assistência técnica não se concretize, pode ser cobrada uma tarifa de deslocação, desde que prevista no tarifário em vigor.</p>
<p>Art.º 53º Verificação extraordinária dos equipamentos de medição</p>	<p>Sobre o n.º 1 o pagamento antecipado deve ser a norma, podendo haver acordo de pagamento.</p> <p>O n.º 2 como estava é uma impossibilidade (não se pode mandar aviso com 10 dias de antecedência e ficar obrigado a retirar o contador num prazo mais curto)</p>	<p>nº 1 - O utilizador pode solicitar a verificação extraordinária do contador, mediante o pagamento antecipado 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.</p> <p>nº 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 trinta dias úteis a contar da solicitação do utilizador, sendo-lhe comunicado, com uma antecedência mínima de dez dias, a data e o período previsível para a deslocação, que não ultrapasse as duas horas.</p> <p>nº 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.</p> <p>nº 4 - O incumprimento do estabelecido nos números anteriores dá direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V.</p>