

Regulamento da Qualidade dos serviços Prestado ao Utilizador Final

Regulamento nº 446/2024

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 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.

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**

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.

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.

Artigo 27.º **Utilização de fossas séticas**

1 — Sem prejuízo do princípio da obrigatoriedade de ligação dos utilizadores ao sistema público, é admissível a utilização de fossas séticas 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 séticas, 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.

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 subalínea 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 subalínea 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 subalínea 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 sublinha anterior é acrescida em 25 %.

c) Lavagem de contentores de recolha indiferenciada ou de recolha seletiva de bio resíduos 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 excepcionais 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.