

DIREITOS E DEVERES DOS CONSUMIDORES DE ÁGUAS E RESÍDUOS

Um consumidor bem informado é um consumidor mais responsável.



4

CADERNOS DE SENSIBILIZAÇÃO
2.ª Série | 2022

Saiba a resposta às seguintes questões:

pág.:

Ligação à rede pública de abastecimento	1
Conservação e manutenção da rede predial	3
Roturas na rede predial	4
Contratação dos serviços	5
Suspensão/denúncia dos contratos	7
Faturação e Leituras	8
Que informações devem constar das faturas?	9
Qual deve ser a frequência de emissão de faturas e de leituras do contador?	11
Qual o prazo de pagamento das faturas?	12
A fatura pode ser paga parcialmente?	12
Como são efetuados os acertos na faturação?	12
Quais os prazos limite para a exigência de pagamento?	13
Pode existir suspensão do serviço por falta de pagamento?	14
A apresentação de uma reclamação suspende o prazo de pagamento da fatura?	14
Interrupções na prestação dos serviços	15
Informação acerca das interrupções	18
Reclamações e Resolução de conflitos	19
Como apresentar uma reclamação?	20
O que acontece à reclamação apresentada?	21
Quais as alternativas quando a resposta à reclamação é insatisfatória?	21
Como aceder a mais informação?	22
Legislação relevante	23

1

LIGAÇÃO À REDE PÚBLICA DE ABASTECIMENTO



O abastecimento público de água, o saneamento de águas residuais urbanas e a gestão de resíduos urbanos são serviços públicos essenciais. A sua prestação está sujeita a um conjunto de regras especiais que visam proteger os consumidores, sendo que, para além de direitos, os consumidores também têm deveres que devem conhecer.

Conhecer os direitos e deveres promove uma utilização mais consciente e responsável dos serviços e permite requerer à entidade gestora a prestação de um serviço de qualidade.

Um consumidor bem informado é um consumidor mais responsável.

Sempre que as redes públicas de abastecimento e de saneamento de águas residuais estejam disponíveis numa distância igual ou inferior a 20 metros do limite da propriedade a servir, existe simultaneamente um direito e uma obrigação de ligação. Nestas situações os proprietários dos prédios existentes ou a construir têm o dever de:

- Instalar, por sua conta, a rede de distribuição e de drenagem predial;
- Solicitar a ligação ao sistema público de abastecimento de água e ao sistema público de drenagem de águas residuais urbanas.

A obrigatoriedade de ligação à rede pública abrange todas as edificações, qualquer que seja a sua utilização.



Sabia que?

Os municípios podem aplicar uma coima de 1.500 a 3.740 Euros (pessoas singulares) e de 7.500 a 44.890 Euros (pessoas coletivas) aos proprietários de edifícios que tendo o dever, não efetuam a ligação da sua rede predial à rede pública.

Em casos excecionais, a entidade gestora pode permitir a utilização de sistemas próprios de abastecimento de água e/ou de saneamento de águas residuais, desde que sejam asseguradas as condições de saúde pública e proteção ambiental (por exemplo se não for possível o escoamento das águas residuais por gravidade), admitindo-se ainda que edifícios em mau estado de conservação ou em ruína e desabitados sejam dispensados da obrigação de ligação aos sistemas públicos.

Após a realização da ligação da rede predial à rede pública, as captações particulares de água para consumo humano (captações próprias) ou de drenagem de águas residuais (fossa séptica, fossa estanque ou outro) que até aí eram utilizadas, devem ser desativadas para esse fim no prazo máximo de 30 dias, passando a ser utilizadas as redes públicas.

O ramal de ligação entra em serviço logo que sejam desativadas as eventuais ligações da rede predial às captações particulares.

2

CONSERVAÇÃO E MANUTENÇÃO DA REDE PREDIAL



A instalação dos sistemas prediais e respetiva conservação em boas condições de funcionamento e salubridade é da exclusiva responsabilidade do proprietário.

Os sistemas prediais alimentados pela rede pública devem ser independentes de qualquer outro sistema de distribuição de água, nomeadamente, poços ou furos privados.

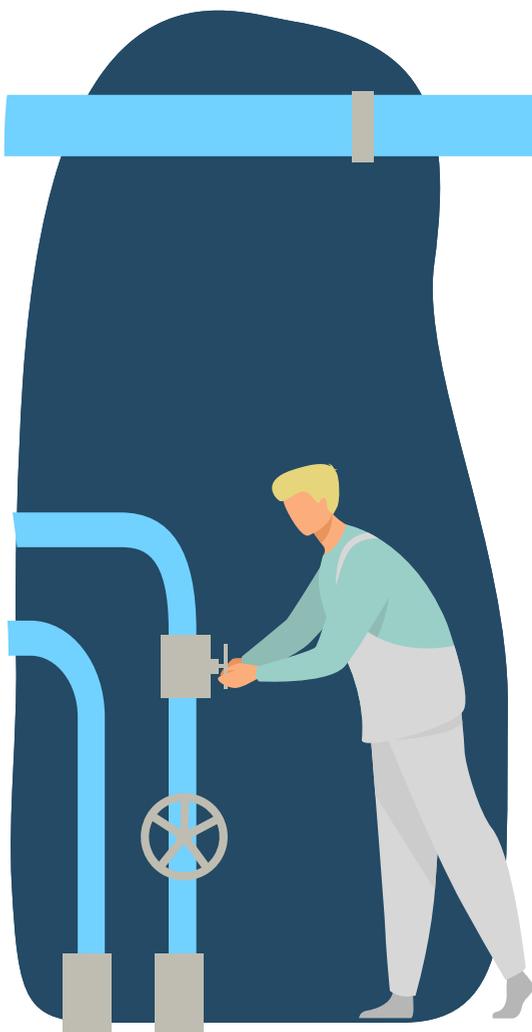
O proprietário deve garantir que os materiais da rede predial são os adequados e que não permitem contacto com outras origens de água, de modo a salvaguardar a qualidade da água consumida e a prevenir a contaminação da rede pública.

ROTURAS NA REDE PREDIAL

Os proprietários também são responsáveis pela deteção e reparação de roturas na rede predial ou de anomalias nos respetivos dispositivos de utilização, assim como pelo pagamento da água perdida ou consumida devido a estas avarias (às quais a entidade gestora é alheia). No entanto, deve ser feito um ajustamento da faturação, de forma a atenuar o impacto na fatura de um consumo involuntário e excessivo provocado por uma situação anómala. Assim, ao volume de água que excede o consumo médio dos meses anteriores (e que corresponderá à água perdida) deve ser aplicado o preço do escalão que recupere custos.

No caso de roturas, esse aspeto deve ser ponderado na faturação do serviço de saneamento sempre que o tarifário destes serviços se baseie numa indexação ao volume de água consumida. No mesmo sentido, quando tal indexação se verifique igualmente na faturação do serviço de gestão de resíduos urbanos, o respetivo valor deve ser também ponderado, por não ter correlacionada a prestação do respetivo serviço. Nestes casos, as tarifas variáveis de saneamento e de gestão de resíduos urbanos não devem ser aplicadas ao volume que excede o consumo médio dos meses anteriores.

Para solicitar a correção da faturação emitida, o consumidor deve apresentar à entidade gestora evidências de que houve uma rotura.



3

CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS



Para poder usufruir dos serviços, o consumidor deve contratá-los com a(s) respectiva(s) entidade(s) gestora(s).

Para celebrar o contrato, o consumidor deve comprovar que tem direito a utilizar o imóvel, nomeadamente através da escritura de compra e venda do imóvel, do contrato de arrendamento, ou outro documento que permita a ocupação do imóvel.



O consumidor tem direito a receber da entidade gestora uma cópia do contrato assinado e das condições contratuais da prestação dos serviços, com informação clara e precisa acerca dos direitos e obrigações de ambas as partes, nomeadamente sobre:

- Identificação e endereço da entidade gestora;
- Serviços fornecidos e data de início do fornecimento;
- Tarifário;
- Faturação;
- Condições aplicáveis à medição ou estimativa;
- Meios e prazos de pagamento;
- Condições de suspensão do serviço e denúncia do contrato;
- Reclamações e resolução de conflitos.



Pode ser celebrado um contrato único, que abranja os serviços de abastecimento público de água, saneamento de águas residuais urbanas e gestão de resíduos urbanos.

Em alternativa, ou quando o serviço de saneamento de águas residuais ou o serviço de resíduos urbanos não sejam disponibilizados simultaneamente com o serviço de abastecimento de água, a entidade gestora responsável por cada serviço deve remeter ao consumidor o documento com as condições contratuais da respetiva prestação.

Após a assinatura do contrato, a entidade gestora deve iniciar o serviço de fornecimento no prazo de 5 dias úteis, salvo se ocorrer alguma situação de força maior e desde que asseguradas as condições físicas para a efetivação da ligação.



Não pode ser recusada a celebração de contratos de fornecimento e de recolha com novo consumidor com base em eventuais dívidas existentes de outro consumidor que tenha anteriormente ocupado o mesmo imóvel, salvo quando for manifesto que a alteração do titular do contrato visa o não pagamento do débito.

Pode ser recusada a celebração do contrato de fornecimento e de recolha quando não se encontre regularizado o pagamento de dívidas provenientes de anteriores contratos entre a mesma entidade gestora e o mesmo consumidor, salvo se as dívidas se encontrarem prescritas e for invocada a respetiva prescrição ou se tiverem sido contestadas junto dos tribunais ou de entidades com competência para a resolução extrajudicial de conflitos.



SUSPENSÃO/DENÚNCIA DOS CONTRATOS

O consumidor pode, por motivo de desocupação temporária do local de consumo, solicitar à entidade gestora, por escrito e com uma antecedência de 10 dias úteis, a suspensão dos serviços de abastecimento de água, saneamento de águas residuais e de resíduos urbanos, sendo o serviço retomado, no prazo máximo de 5 dias úteis, após o pedido do consumidor nesse sentido.

O consumidor pode ainda, a todo o tempo, denunciar o seu contrato de abastecimento de água, saneamento de águas residuais e de resíduos urbanos por motivo de desocupação do local de consumo, devendo comunicar essa pretensão por escrito à entidade gestora e facultar uma nova morada para o envio da última fatura. Deve, ainda, permitir que a entidade gestora aceda ao contador nos 15 dias subsequentes ao pedido de denúncia para a realização da última leitura, mantendo-se responsável pelo pagamento de consumos até que esta seja realizada.



4

FATURAÇÃO E LEITURAS



QUE INFORMAÇÕES DEVEM CONSTAR DAS FATURAS?

As faturas dos serviços de águas e resíduos devem apresentar de forma clara os serviços cobrados e as tarifas aplicadas. Para facilitar a implementação e compreensão deste documento chave, a ERSAR recomendou um modelo de fatura às entidades gestoras que prestam os serviços aos consumidores.



① IDENTIFICAÇÃO DAS ENTIDADES GESTORAS

- Designação;
- Logotipo;
- Contactos;
- Dados fiscais.

② RESUMO DA INFORMAÇÃO RELEVANTE

- Identificação do consumidor;
- Morada de faturação;
- Número da fatura;
- Data de emissão;
- Período de faturação;
- Valor a pagar/receber;
- Data-limite de pagamento;
- Dados fiscais.

③ DETALHE SOBRE FATURAÇÃO

- Morada do local do consumo;
- Tarifário aplicado: doméstico, não doméstico ou tarifário especial (social e/ou famílias numerosas);
- Montantes cobrados por cada serviço, com indicação de: Tarifas fixas e variáveis, Valor da repercussão da taxa de recursos hídricos (TRH) e da taxa de gestão de resíduos (TGR); Valor do IVA aplicável;
- Valor total da fatura e meios de pagamento disponíveis.



④ OUTRAS INFORMAÇÕES

- Espaço dedicado a comunicações relevantes da entidade gestora;
- Informação simplificada sobre qualidade da água, qualidade das descargas das águas residuais e destino dos resíduos urbanos recolhidos;
- Informação relativa ao custo médio unitário associado a cada serviço em “alta”, no caso de sistemas municipais integrados em sistemas multimunicipais ou intermunicipais.

⑤ DETALHE SOBRE CONSUMO E LEITURAS

- Gráficos com o histórico dos consumos de água faturados e informação sobre o consumo médio diário mais atual;
- Tabela com registo das últimas seis leituras e respetivos consumos considerados para faturação;
- Métodos de avaliação do volume de água consumido, de águas residuais recolhidas e de resíduos recolhidos: medição, estimativa ou indexação;
- Informações para comunicação de leituras e respetivos meios ao dispor.



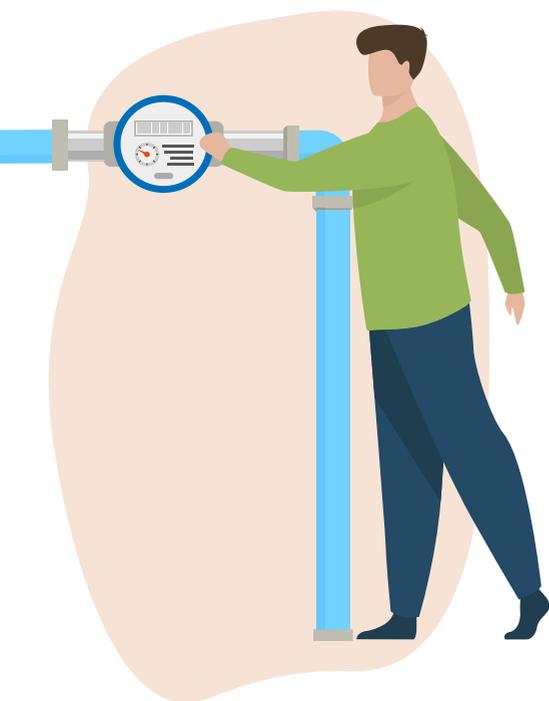
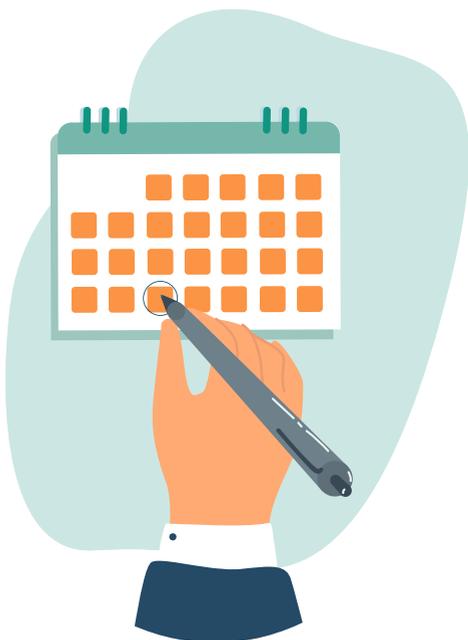
Este modelo pode ser consultado em ersar.pt, na secção consumidor > tarifas dos serviços > faturação detalhada.

QUAL DEVE SER A FREQUÊNCIA DE EMISSÃO DE FATURAS E DE LEITURAS DO CONTADOR?

As faturas devem ser emitidas, por regra, com uma periodicidade mensal.

A entidade gestora deve realizar, no mínimo, duas leituras por ano ao contador. O consumidor deve permitir o acesso ao contador, sempre que este se localize no interior da sua habitação.

Sempre que, por indisponibilidade do consumidor, não for possível, por duas vezes consecutivas, o acesso ao contador por parte da entidade gestora, esta deve avisar o consumidor, por carta registada ou meio equivalente, com uma antecedência mínima de dez dias da terceira deslocação para a realização de leitura. No aviso deve ainda constar que, caso não seja possível a leitura na data indicada ou caso o consumidor não indique data alternativa, a entidade gestora pode interromper o serviço.



Nos meses em que a entidade gestora não realize leituras, o consumidor pode comunicar as suas leituras. A entidade gestora disponibiliza aos consumidores meios alternativos para a comunicação de leituras, designadamente, correio eletrónico ou outro serviço baseado na internet, serviço de mensagens de telemóvel (SMS), serviços postais ou telefone. As leituras comunicadas pelos consumidores devem ser consideradas na faturação quando efetuadas nos períodos indicados para esse efeito nas próprias faturas, salvo se a entidade gestora tiver informação mais atualizada ou que indicie a incorreção da leitura comunicada.

Na ausência de leituras, as faturas baseiam-se numa estimativa de consumo calculada com base no histórico das leituras anteriores ou em função do consumo médio de consumidores com características similares, verificado no ano anterior.

QUAL O PRAZO DE PAGAMENTO DAS FATURAS?

As faturas dos serviços de águas e resíduos têm de ser entregues aos consumidores com uma antecedência mínima de 10 dias úteis relativamente à data-limite de pagamento. De modo a garantir o cumprimento desta regra e porque as faturas são habitualmente remetidas através de correio simples, a fatura deve ser emitida com uma antecedência mínima de 20 dias relativamente à data-limite de pagamento.

A FATURA PODE SER PAGA PARCIALMENTE?

Quando uma fatura inclui mais do que um serviço público essencial, ainda que o consumidor apenas discorde do valor apresentado para um deles, nem sempre pode efetuar o pagamento parcial da fatura. Por exemplo, o abastecimento de água e o saneamento de águas residuais são indissociáveis, pois a água fornecida gera necessariamente águas residuais, e por isso não é possível pagar um serviço e contestar o pagamento do outro.



Também não pode haver pagamento parcial de um serviço, nomeadamente pagando a parte fixa da tarifa e recusando o pagamento da parte variável, ou outras parcelas associadas a esse mesmo serviço (IVA, repercussão da taxa de recursos hídricos ou da taxa de gestão de resíduos).

COMO SÃO EFETUADOS OS ACERTOS NA FATURAÇÃO?

Quando se realiza uma leitura do contador, os valores anteriormente faturados por estimativa são sujeitos a um acerto, calculando-se o valor devido para todo o período entre leituras, com o necessário ajuste de escalões, e deduzindo-se o valor já pago, de forma que não haja prejuízo para o consumidor. Os acertos só podem incidir sobre faturas pagas nos 6 meses anteriores. Quando do acerto resulte que o consumidor pagou um valor superior ao consumo realizado, o consumidor pode receber esse valor autonomamente ou deixar que o crédito seja utilizado para pagamento das faturas seguintes. Se, pelo contrário, do acerto resultar a necessidade de um pagamento adicional por parte do consumidor e se este for de valor superior ao consumo médio mensal do local de consumo, o consumidor pode pedir o pagamento fracionado.



QUAIS OS PRAZOS LIMITE PARA A EXIGÊNCIA DE PAGAMENTO?

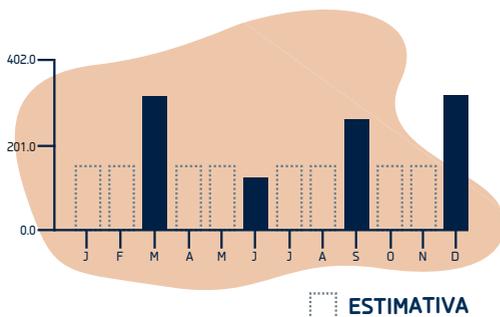
Para evitar a acumulação de débitos que dificultem a gestão do orçamento familiar (tendo em conta que se trata de serviços básicos e essenciais de que não se pode abdicar), a lei impõe um prazo especialmente curto para a cobrança dos serviços prestados.

Assim, desde o final de cada período mensal de prestação do serviço, a entidade gestora dispõe de um prazo de seis meses para exigir o pagamento do serviço prestado, designado prazo de prescrição. Se não houver pagamento voluntário ou acordo para pagamento da dívida, e a entidade gestora não recorrer a tribunal dentro deste prazo, o consumidor pode recusar o pagamento invocando a «prescrição».



Sabia que?

Se o consumidor pagar voluntariamente uma dívida prescrita sem invocar a prescrição, não pode depois exigir a devolução do valor pago.



Pode ainda haver situações em que tenha sido faturado e pago um valor inferior ao consumido, nomeadamente porque a fatura se baseou numa estimativa inferior ao consumo real. Nestes casos, o direito da entidade gestora a exigir a diferença caduca no prazo de seis meses após ter sido feito o pagamento da fatura com o consumo estimado.

 ESTIMATIVA

PODE EXISTIR SUSPENSÃO DO SERVIÇO POR FALTA DE PAGAMENTO?

Se as faturas não forem pagas dentro do prazo nelas fixado, a entidade gestora pode suspender o serviço desde que envie aviso escrito, com uma antecedência mínima de 20 dias relativamente à data da eventual suspensão.

O aviso deve indicar a(s) fatura(s) em atraso e respetivo valor, o prazo limite de pagamento para evitar a suspensão e os meios de pagamento disponíveis.

Deve também indicar o valor da tarifa de restabelecimento aplicável, a qual é devida caso se concretize a suspensão do serviço por falta de pagamento.

A suspensão por falta de pagamento não pode ser realizada em data que não permita, por motivo imputável à entidade gestora, que o consumidor regularize a situação no dia imediatamente seguinte.

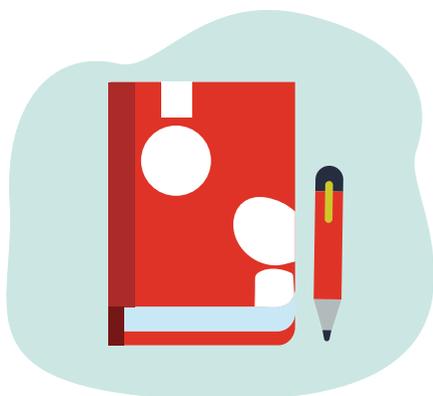
Uma vez pagos os valores em dívida, o serviço deve ser restabelecido no prazo máximo de 24 horas.



A APRESENTAÇÃO DE UMA RECLAMAÇÃO SUSPENDE O PRAZO DE PAGAMENTO DA FATURA?

Por regra, as reclamações não suspendem o prazo de pagamento.

Apenas no caso em que o consumidor considere ter havido erros de medição do consumo de água e apresente uma reclamação escrita solicitando a verificação extraordinária do contador é que o prazo se suspende, até ser apurado se existiu anomalia no contador. Caso se confirme a anomalia, a tarifa de verificação extraordinária é devolvida e a faturação emitida é corrigida.



5

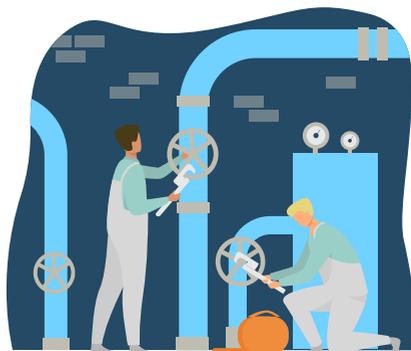
INTERRUPÇÕES NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS



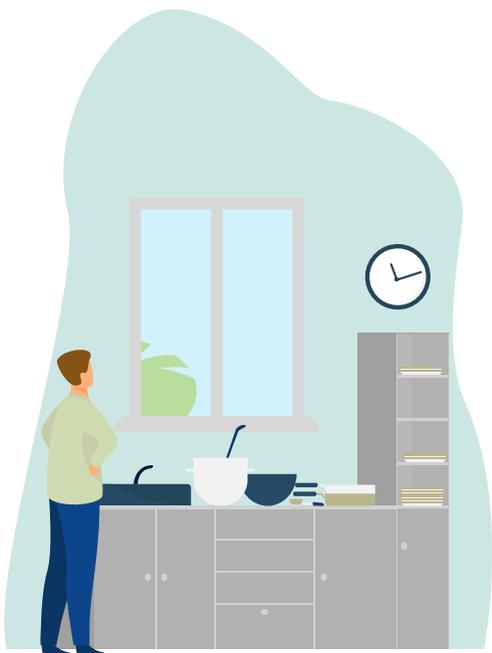
Os serviços de águas e resíduos devem, por regra, ser assegurados de forma contínua.

O serviço de abastecimento de água pode ser interrompido em caso de:

- Deterioração na qualidade da água distribuída ou previsão da sua ocorrência iminente;
- Determinação por parte da autoridade de saúde e /ou da autoridade competente;
- Trabalhos de reparação, reabilitação ou substituição de ramais de ligação, quando não seja possível recorrer a ligações temporárias;
- Trabalhos de reparação, reabilitação ou substituição do sistema público ou dos sistemas prediais, sempre que exijam essa interrupção;
- Ligações clandestinas à rede pública, contador viciado ou uso de meio fraudulento para consumir água;
- Casos fortuitos ou de força maior;



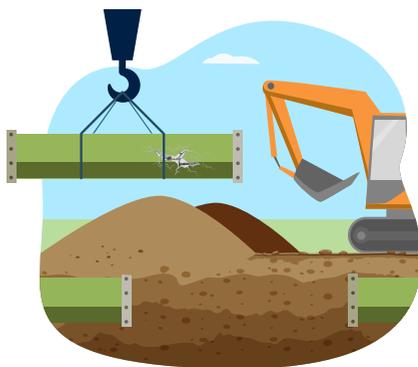
- Impossibilidade de acesso ao sistema predial para inspeção ou, tendo sido realizada inspeção e determinada a necessidade de realização de reparações, aquelas não sejam efetuadas dentro do prazo fixado, em ambos os casos desde que haja perigo de contaminação, poluição ou suspeita de fraude que justifiquem a suspensão;
- Anomalias ou irregularidades no sistema predial que ponham em causa as condições de salubridade ou quando este tiver sido modificado e altere as condições de fornecimento;
- Recusa de acesso à rede predial para realização de leitura, verificação, substituição ou levantamento do contador;
- Atraso do utilizador no pagamento da fatura se o ocupante do imóvel servido não for o titular do contrato;
- Se o ocupante do imóvel servido não for o titular do contrato e não apresente evidências de estar autorizado pelo titular do contrato de fornecimento a utilizar o serviço.



Nas situações em que a interrupção se mantenha por mais de 24 horas, por facto que não seja imputável ao utilizador, a entidade gestora providencia uma alternativa de água para consumo humano.

A interrupção do serviço de águas residuais urbanas pode causar impactos graves no ambiente e na saúde pública, pelo que apenas pode ocorrer no caso de:

- Reparação, reabilitação ou substituição de ramais de ligação, quando não seja possível recorrer a ligações temporárias;
- Trabalhos de reparação, reabilitação ou substituição do sistema público ou dos sistemas prediais, sempre que exijam essa suspensão;
- Casos fortuitos ou de força maior;
- Se o ocupante do imóvel servido não for o titular do contrato recolha de águas residuais urbanas e não apresente evidências de estar autorizado pelo mesmo a utilizar o serviço;
- Quando não seja possível o acesso ao sistema predial para inspeção ou, tendo sido realizada inspeção e determinada a necessidade de realização de reparações, no respetivo auto, aquelas não sejam efetuadas dentro do prazo fixado, em ambos os casos desde que haja perigo de contaminação, poluição ou suspeita de fraude que justifiquem a suspensão;
- Quando forem detetadas descargas com características de qualidade em violação dos parâmetros legais e regulamentares aplicáveis;



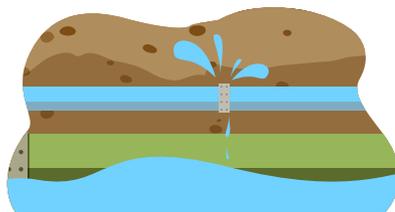
- Quando o medidor, se existente, for encontrado viciado;
- Quando forem detetadas ligações clandestinas ao sistema público;
- Quando forem detetadas ligações indevidas ao sistema predial de recolha de águas residuais urbanas, nomeadamente pluviais;
- Quando sejam verificadas descargas que excedam os valores de caudal instantâneo e/ou volume diário definidos pela entidade gestora, em autorização específica, ou valores apresentados em projeto aprovado, que coloquem em causa o correto funcionamento do sistema público;
- Atraso do utilizador no pagamento da fatura.



No caso do serviço de resíduos urbanos, a recolha deve ser efetuada com uma frequência mínima que salvguarde a saúde pública, o ambiente e a qualidade de vida dos cidadãos, apenas podendo ser interrompida em casos fortuitos ou de força maior, no qual não se inclui a greve.

INFORMAÇÃO ACERCA DAS INTERRUPTÕES

A entidade gestora deve disponibilizar informação aos utilizadores sobre as interrupções do serviço, de forma proativa e em resposta a pedidos de informação.



INTERRUPTÃO PROGRAMADA

Previamente a qualquer interrupção programada, a entidade gestora deve avisar os utilizadores, através do respetivo sítio na internet e individualmente ou através de avisos/editais, anúncios nos meios de comunicação social (com uma antecedência mínima de 48 horas).

INTERRUPTÃO NÃO PROGRAMADA

A entidade gestora deve informar a sua duração estimada aos utilizadores que o solicitem. Deve ainda disponibilizar esta informação no respetivo sítio na internet e difundi-la nos meios de comunicação social no caso de interrupções ao serviço de abastecimento cuja duração se preveja superior a 4 horas. No caso de utilizadores especiais como hospitais, deve ainda adotar medidas específicas para mitigar o impacto da interrupção.

Se houver interrupção por atraso no pagamento de faturas, a entidade gestora deve avisar previamente o utilizador em atraso, por escrito, com a antecedência mínima de 20 (corridos) relativamente à data em que a suspensão venha a ter lugar.

6

RECLAMAÇÕES E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS



COMO APRESENTAR UMA RECLAMAÇÃO?

Se não estiver satisfeito com o serviço que lhe é prestado ou considerar que a informação que lhe é disponibilizada não é clara e completa, pode reclamar perante a entidade gestora do respetivo serviço. É também importante saber quais os meios que podem ser acionados.

É possível apresentar uma reclamação sobre qualquer aspeto do serviço prestado, como por exemplo, atendimento, contratação, tarifário, leitura, faturação e cobrança, qualidade da água ou qualidade do serviço ou ainda quando o serviço não seja prestado ou não esteja disponível.



Pode apresentar uma reclamação através dos seguintes meios:

FORMATO ELETRÓNICO

Livro de Reclamações em formato eletrónico, disponível na plataforma www.livroreclamações.pt

FORMATO FÍSICO

Livro de Reclamações em formato físico disponível nos locais de atendimento ao público da sua entidade gestora.

OUTROS MEIOS

Outros meios disponibilizados pela entidade gestora.



Se não for obtida uma resposta atempada ou fundamentada ou a mesma não resolver satisfatoriamente a reclamação apresentada, os reclamantes podem solicitar à ERSAR a sua apreciação, através do formulário de reclamações disponível em ersar.pt na secção consumidor > reclamações > como reclamar.

O QUE ACONTECE À RECLAMAÇÃO APRESENTADA?

As entidades gestoras estão obrigadas a responder aos reclamantes, por escrito, no prazo de 15 dias úteis, sempre que as reclamações sejam apresentadas no livro de reclamações (físico ou eletrónico), ou no prazo de 22 dias úteis nos restantes casos.

A ERSAR supervisiona o tratamento dado pela entidade gestora às reclamações apresentadas nos livros de reclamação, aprecia as reclamações que lhe sejam diretamente apresentadas pelos consumidores e promove a resolução voluntária dos conflitos através da emissão de pareceres ou recomendações, que não dispõem de força vinculativa e não interrompem nem suspendem os prazos legais para recurso a outras instâncias.

QUAIS AS ALTERNATIVAS QUANDO A RESPOSTA À RECLAMAÇÃO É INSATISFATÓRIA?

Caso o reclamante não fique satisfeito com o resultado da reclamação, pode recorrer aos tribunais judiciais ou aos julgados de paz. Se for uma pessoa singular pode ainda recorrer aos centros de arbitragem de conflitos de consumo.

Os centros de arbitragem são instituições privadas criadas especificamente para regular os conflitos de consumo através de mediação, conciliação e arbitragem.

O processo de arbitragem não exige a constituição de advogado, é rápido e gratuito ou a custos reduzidos (dependendo do centro de arbitragem).

A lista dos centros de arbitragem existentes está disponível no sítio na internet da Direção Geral do Consumidor em consumidor.gov.pt e no sítio na internet da Direção Geral da Política da Justiça em dgpj.justica.gov.pt. A decisão do juiz árbitro tem a força equivalente à de uma sentença judicial.



Os prestadores de serviços públicos essenciais, como é o caso dos serviços de abastecimento de água, de saneamento de águas residuais e de gestão de resíduos urbanos, ficam obrigatoriamente sujeitos a arbitragem sempre que a mesma seja solicitada pelo consumidor.

O Julgado de Paz constitui um tribunal com características especiais, sendo competente para resolver causas de valor não superior a 15.000 Euros, de forma rápida e custos reduzidos.

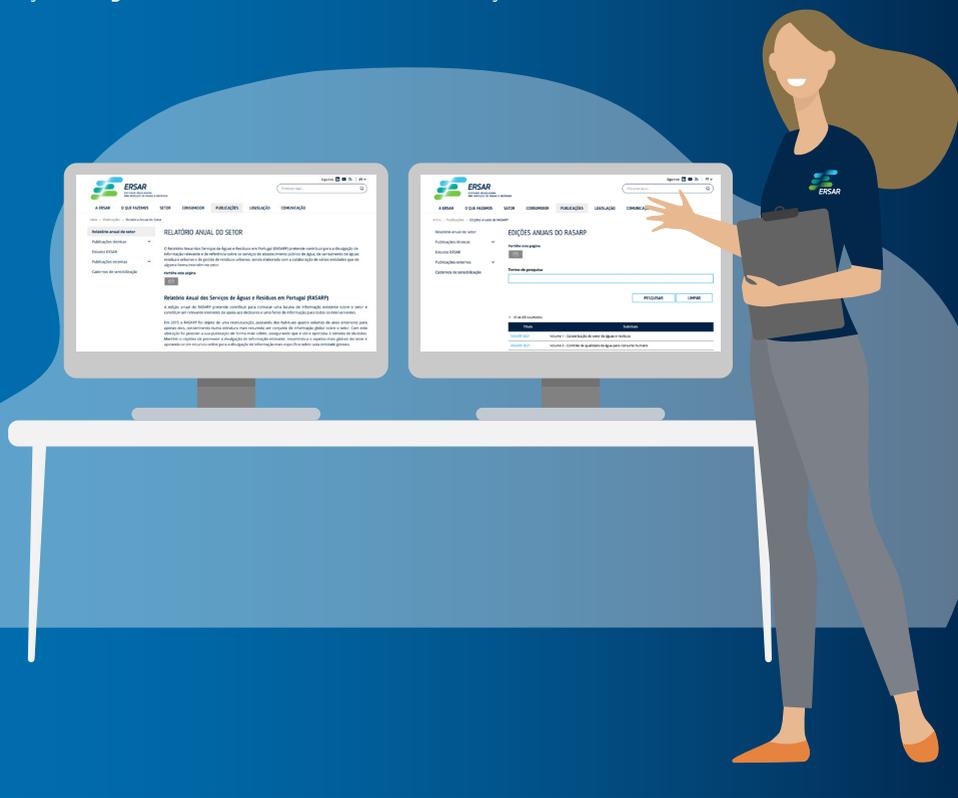
A lista dos julgados de paz pode ser consultada na internet em conselhodosjulgadosde-paz.com.pt.

7

COMO ACEDER A MAIS INFORMAÇÃO?



Saiba mais sobre direitos e deveres em ersar.pt na secção consumidor. Adicionalmente, descubra facilmente através da app ERSAR qual a qualidade da água do seu concelho ou quanto custam os serviços de águas e resíduos, entre outras informações.



LEGISLAÇÃO RELEVANTE

Serviços Públicos Essenciais

Lei n.º 23/96, de 26 de julho, com última alteração introduzida pela Lei n.º 51/2019, de 29 de julho.

Serviços Municipais

Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, com última alteração introduzida pela Lei n.º 12/2014, de 6 de março, e Regulamento das Relações Comerciais da ERSAR (Regulamento n.º 594/2018, de 7 de setembro, alterado pelo Regulamento n.º 781/2020, de 16 de setembro)

Faturação detalhada

Decreto-Lei n.º 114/2014, de 21 de julho, alterado pela Lei n.º 41/2018, de 8 de agosto.

Sistemas públicos e prediais

Decreto-Regulamentar n.º 23/95, de 23 de agosto.

Livro de reclamações

Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, com última alteração introduzida pelo Decreto-Lei n.º 9/2021, de 29 de janeiro.



ERSAR

ENTIDADE REGULADORA
DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS

Rua Tomás da Fonseca, Torre G - 8º
1600-209 Lisboa, Portugal

Telefone 210 052 200
Fax 210 052 259
E-mail geral@ersar.pt

www.ersar.pt

Siga-nos



CADERNOS DE SENSIBILIZAÇÃO

2.ª Série | 2022

- 1 O valor da água é infinito
- 2 A água da torneira é segura
- 3 Os resíduos urbanos têm valor
- 4 Direitos e deveres dos consumidores de águas e resíduos

O setor das águas e resíduos
na palma da sua mão.



Cofinanciado por:



UNIÃO EUROPEIA
Fundo Europeu
de Desenvolvimento Regional