

PROJETO DE
REGULAMENTO DA QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO AO
UTILIZADOR FINAL

VERSÃO PARA CONSULTA PÚBLICA

Cofinanciado por:



UNIÃO EUROPEIA
Fundo Social Europeu

ÍNDICE

Capítulo I Disposições gerais	8
Secção I Objeto, âmbito e definições.....	8
Artigo 1.º Objeto	8
Artigo 2.º Âmbito de aplicação.....	9
Artigo 3.º Definições	9
Secção II Princípios Gerais	15
Artigo 4.º Princípios gerais da qualidade do serviço	15
Artigo 5.º Deveres das entidades gestoras	15
Artigo 6.º Ónus da prova	17
Artigo 7.º Obrigações de registo.....	17
Artigo 8.º Direito de regresso.....	17
Artigo 9.º Relação com regime legal de responsabilidade civil.....	17
Capítulo II Níveis mínimos da qualidade dos serviços de águas e resíduos.....	17
Secção I Obrigações comuns	17
Artigo 10.º Início da prestação dos serviços de águas e resíduos	18
Artigo 11.º Obrigações de registo relativas aos serviços de águas e resíduos	19
Artigo 12.º Restabelecimento dos serviços de águas interrompidos por facto imputável ao utilizador	19
Artigo 13.º Obrigações de registo relativas ao restabelecimento dos serviços de águas após interrupção por facto imputável ao utilizador	20
Artigo 14.º Resposta a situações de emergência	21
Artigo 15.º Faturação dos serviços	21
Secção II Serviço de abastecimento público de água	21
Artigo 16.º Ligação do Serviço.....	21
Artigo 17.º Continuidade do serviço.....	22
Artigo 18.º Interrupção programada do serviço	23
Artigo 19.º Interrupção não programada do serviço	23
Artigo 20.º Pressão de serviço.....	24
Artigo 21.º Qualidade da água.....	25

Secção III Serviço de saneamento de águas residuais urbanas	25
Artigo 22.º Ligação do Serviço.....	25
Artigo 23.º Continuidade do serviço.....	26
Artigo 24.º Interrupção programada do serviço.....	27
Artigo 25.º Interrupção não programada do serviço	27
Artigo 26.º Utilização de fossas sépticas	27
Artigo 27.º Inundações	28
Secção IV Serviço de gestão de resíduos urbanos.....	28
Artigo 28.º Acessibilidade física do serviço de recolha indiferenciada	28
Artigo 29.º Acessibilidade física do serviço de recolha seletiva	29
Artigo 30.º Continuidade do serviço de recolha.....	29
Artigo 31.º Continuidade do serviço nos ecocentros	29
Artigo 32.º Serviço de recolha de resíduos urbanos	30
Artigo 33.º Lavagem de contentores de deposição de resíduos urbanos	30
Artigo 34.º Tempo de resposta a pedidos de recolha dedicada	31
Capítulo III Comunicação com os utilizadores dos serviços	32
Secção I Prestação de Informação	32
Artigo 35.º Dever de informação das entidades gestoras dos serviços	32
Secção II Atendimento aos utilizadores	33
Artigo 36.º Meios de atendimento	33
Artigo 37.º Atendimento presencial	33
Artigo 38.º Obrigações de registo no atendimento presencial.....	34
Artigo 39.º Atendimento telefónico	34
Secção III Reclamações, sugestões e outras comunicações	35
Artigo 40.º Disposições gerais	35
Artigo 41.º Prazos de resposta	35
Artigo 42.º Obrigações de registo no âmbito da resposta a reclamações, sugestões e outras comunicações apresentadas por escrito	36
Capítulo IV Níveis mínimos dos serviços prestados no local de consumo do utilizador	36
Artigo 43.º Visita combinada.....	36

Artigo 44.º	Agendamento da visita combinada	37
Artigo 45.º	Obrigações de registo relativas às visitas combinadas.....	38
Artigo 46.º	Assistência técnica após comunicação da ocorrência anómala	38
Artigo 47.º	Obrigações de registo no âmbito da assistência técnica após comunicação de anomalia	39
Artigo 48.º	Frequência da leitura dos instrumentos de medição.....	40
Artigo 49.º	Obrigações de registo relativas à frequência da leitura dos instrumentos de medição.....	41
Artigo 50.º	Substituição dos instrumentos de medição	41
Artigo 51.º	Obrigações de registo relativas à substituição dos instrumentos de medição.....	42
Artigo 52.º	Verificação extraordinária dos instrumentos de medição.....	42
Artigo 53.º	Obrigações de registo relativas à verificação extraordinária dos instrumentos de medição.....	42
Artigo 54.º	Suspensão e reinício do contrato	43
Artigo 55.º	Obrigações de registo relativas às situações de suspensão e reinício do contrato	43
Capítulo V	Compensações por incumprimentos.....	43
Artigo 56.º	Compensações das atividades reguladas.....	43
Artigo 57.º	Compensações relativas às obrigações comuns.....	44
Artigo 58.º	Compensações relativas ao serviço de abastecimento de água	46
Artigo 59.º	Compensações relativas ao serviço de saneamento de águas residuais urbanas.....	48
Artigo 60.º	Compensações relativas ao serviço de gestão de resíduos urbanos	49
Artigo 61.º	Compensações relativas à comunicação com os utilizadores dos serviços.....	52
Artigo 62.º	Compensações relativas aos serviços prestados no local de consumo do utilizador.....	53
Artigo 63.º	Situações de exclusão de responsabilidade e do pagamento de compensações	55
Capítulo VI	Reporte de informação.....	55
Artigo 64.º	Recolha e registo de informação.....	55

Capítulo VII Resolução de conflitos.....	56
Artigo 65.º Disposições gerais	56
Artigo 66.º Arbitragem necessária.....	56
Capítulo VIII Disposições finais	56
Artigo 67.º Fiscalização da aplicação do regulamento	56
Artigo 68.º Regime sancionatório.....	57
Artigo 69.º Prazos	57
Artigo 70.º Entrada em vigor	57

VERSÃO PARA CONSULTA PÚBLICA

REGULAMENTO DA QUALIDADE DO SERVIÇO

Nota justificativa

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

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

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

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

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

qualidade da água destinada ao consumo humano, constante do Decreto-Lei n.º 306/2007, de 27 de agosto.

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

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

De acordo com o estatuído na alínea b) do artigo 11.º dos Estatutos da ERSAR, bem como no artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, compete à ERSAR a elaboração e aprovação de um regulamento com eficácia externa, que defina níveis mínimos de qualidade, para os aspetos que estão diretamente relacionados com a qualidade do serviço prestado aos utilizadores e por eles sentidos diretamente, bem como as compensações devidas em caso de incumprimento.

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

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

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

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

Capítulo I

Disposições gerais

Secção I

Objeto, âmbito e definições

Artigo 1.º

Objeto

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

Artigo 2.º

Âmbito de aplicação

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

Artigo 3.º

Definições

Para efeitos do presente regulamento, entende-se por:

- a) «Água para consumo humano»:
 - i. Toda a água no seu estado original, ou após tratamento, destinada a ser bebida, a cozinhar, à preparação de alimentos, à higiene pessoal ou a outros fins domésticos, independentemente da sua origem e de ser fornecida a partir de uma rede de distribuição, de um camião ou navio-cisterna, em garrafas ou outros recipientes, com ou sem fins comerciais; ou
 - ii. Toda a água utilizada numa empresa da indústria alimentar para fabrico, transformação, conservação ou comercialização de produtos ou substâncias destinadas ao consumo humano, assim como a utilizada na limpeza de superfícies, objetos e materiais que podem estar em contacto com os alimentos, exceto quando a utilização dessa água não afeta a salubridade do género alimentício na sua forma acabada;
- b) «Águas residuais domésticas»: as águas residuais de instalações residenciais e serviços, essencialmente provenientes do metabolismo humano e de atividades domésticas;
- c) «Águas residuais urbanas»: as águas residuais domésticas ou águas resultantes da mistura destas com águas residuais industriais e/ou com águas pluviais;
- d) «Assistência técnica»: serviço de apoio especializado prestado pela entidade gestora ou por quem ela designar;

- e) «Atendimento escrito»: atendimento que consiste quer na receção, quer no envio de comunicações escritas, e que é proporcionado através de um endereço postal ou de correio eletrónico e/ou formulário eletrónico, que, neste último caso, permita à entidade atendida guardar um registo da comunicação realizada;
- f) «Atendimento presencial»: atendimento que é realizado com a presença da entidade que presta o atendimento e de quem solicita o atendimento;
- g) «Atendimento telefónico»: atendimento que consiste quer na receção quer no envio de comunicações de voz através de telefone ou de meio que proporcione a receção e o envio de comunicações de voz com imediatez semelhante à do telefone;
- h) «Avaria»: evento detetado em qualquer componente do sistema que necessite de medidas de reparação/renovação, incluindo o causado por:
- i. Seleção inadequada ou defeitos no fabrico dos materiais, deficiências na construção ou relacionados com a operação;
 - ii. Corrosão ou outros fenómenos de degradação dos materiais, externa ou internamente;
 - iii. Danos mecânicos externos, por exemplo, devidos à escavação, incluindo danos provocados por terceiros;
 - iv. Movimentos do solo relacionados com efeitos provocados pelo gelo, por períodos de seca, por tráfego pesado, por sismos, por inundações ou outros;
- i) «Casos fortuitos ou de força maior»: todo e qualquer acontecimento imprevisível ou inevitável, exterior à vontade da atividade da entidade gestora que impeça a continuidade do serviço, apesar de tomadas pela entidade gestora as precauções normalmente exigíveis, tais como cataclismos, guerra, alterações de ordem pública, malfeitorias, atos de vandalismo, incêndio, sempre que possivelmente comprovados, não se considerando as greves como casos de força maior;
- j) «Coletor»: tubagem, em geral enterrada, destinada a assegurar a condução das águas residuais domésticas, industriais e/ou pluviais;
- 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;

- l) «Conduta»: tubagem, em geral enterrada, destinada a assegurar a condução da água para consumo humano;
- m) «Consumidor»: utilizador dos serviços de águas e resíduos para uso não profissional;
- n) «Contador»: instrumento concebido para medir, totalizar e indicar o volume, nas condições da medição, da água que passa através do transdutor de medição;
- o) «Contrato»: vínculo jurídico estabelecido entre a entidade gestora e qualquer pessoa, singular ou coletiva, pública ou privada, referente à prestação, permanente ou eventual, do serviço pela primeira à segunda;
- p) «Deposição»: acondicionamento dos resíduos urbanos nos locais ou equipamentos previamente determinados pela entidade gestora, a fim de serem recolhidos;
- q) «Deposição indiferenciada»: deposição de resíduos urbanos sem prévia seleção;
- r) «Deposição seletiva»: deposição efetuada de forma a manter o fluxo de resíduos separado por tipo e natureza (como resíduos de papel e cartão, vidro de embalagem, plástico de embalagem, resíduos biodegradáveis, resíduos de equipamentos elétricos e eletrónicos, resíduos de construção e demolição, resíduos volumosos, verdes, pilhas), com vista a tratamento específico;
- s) «Entidade gestora»: entidade que é responsável pela prestação, total ou parcial, do serviço de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e/ou de gestão de resíduos urbanos;
- t) «Entidade titular»: entidade que, nos termos da lei, tem por atribuição assegurar a provisão do serviço de abastecimento público de água, saneamento de águas residuais urbanas e/ou gestão de resíduos urbanos;
- u) «Ecocentro»: local de receção de resíduos dotado de equipamentos de grande capacidade para a deposição seletiva de resíduos urbanos passíveis de valorização, tais como de papel/cartão, de plástico, de vidro, de metal ou de madeira, aparas de jardim e objetos volumosos fora de uso, bem como de pequenas quantidades de resíduos urbanos perigosos;

- v) «Fossa séptica»: tanque de decantação destinado a criar condições adequadas à decantação de sólidos suspensos, à deposição de lamas e ao desenvolvimento de condições anaeróbicas para a decomposição de matéria orgânica;
- w) «Gestão de resíduos urbanos»: operações de recolha, transporte, valorização e eliminação de resíduos urbanos cuja produção diária, por produtor, não exceda os 1100 litros;
- x) «Interrupção programada»: situação planeada e comunicada, antecipadamente, aos utilizadores em que o serviço fica, temporariamente, indisponível;
- y) «Interrupção não programada»: situação não planeada e não comunicada, antecipadamente, aos utilizadores em que o serviço fica, temporariamente, indisponível;
- z) «Inundação»: ocorrência, na via pública e/ou em propriedades privadas, com origem na rede pública de saneamento, em que as águas residuais urbanas, industriais e/ou as águas pluviais extravasam de um ramal de ligação ou de um coletor, ou nele não chegam a entrar, e afluem à superfície;
- aa) «Local de consumo»: imóvel onde é prestado o(s) serviço(s), nos termos do contrato de abastecimento público de água, saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos celebrado entre o utilizador final e a entidade gestora;
- bb) «Ocorrências anómalas»: todas e quaisquer condições que afetem o normal funcionamento do serviço;
- cc) «Pressão de serviço»: pressão disponível nas redes de água, em condições normais de funcionamento;
- dd) «Ramal de ligação de água»: troço de canalização destinado ao serviço de abastecimento de um prédio, compreendido entre o limite da propriedade do mesmo e a conduta da rede pública em que estiver inserido;
- ee) «Ramal de ligação de águas residuais»: troço de canalização que tem por finalidade assegurar a recolha e condução das águas residuais domésticas e industriais desde o limite da propriedade até ao coletor da rede de drenagem;

- ff) «Rede predial»: o sistema de distribuição predial e/ou o sistema de drenagem predial;
- gg) «Rede pública»: o sistema público de abastecimento de água e/ou o sistema público de drenagem de águas residuais;
- hh) «Reclamante»: pessoa singular ou coletiva que apresente uma reclamação, através de qualquer meio, junto da entidade titular e/ou entidade gestora do(s) serviço(s) de abastecimento público de água, saneamento de águas residuais urbanas e/ou gestão de resíduos urbanos, da respetiva entidade reguladora, de outras entidades públicas e/ou de entidades privadas de defesa do consumidor;
- ii) «Recolha de resíduos»: a apanha de resíduos, incluindo a triagem e o armazenamento preliminares dos resíduos, para fins de transporte para uma instalação de tratamento de resíduos;
- jj) «Recolha indiferenciada»: a recolha de resíduos urbanos sem prévia seleção;
- kk) «Recolha seletiva»: a recolha efetuada de forma a manter o fluxo de resíduos separados por tipo e natureza, com vista a facilitar o tratamento específico;
- ll) «Resíduo»: qualquer substância ou objeto de que o detentor se desfaz ou tem intenção ou obrigação de se desfazer;
- mm) «Resíduo urbano»: o resíduo proveniente de habitações, bem como outro resíduo que, pela sua natureza ou composição, seja semelhante ao resíduo proveniente de habitações, incluindo-se igualmente nesta definição os resíduos a seguir enumerados;
- nn) «Resíduo verde»: resíduo proveniente da limpeza e manutenção de jardins, espaços verdes públicos ou zonas de cultivo e das habitações, nomeadamente aparas, troncos, ramos, corte de relva e ervas;
- oo) «Resíduos volumosos»: objetos volumosos fora de uso, provenientes das habitações que, pelo seu volume, forma ou dimensão, não possam ser recolhidos pelos meios normais de remoção; estes objetos designam-se vulgarmente por “monstros” ou “monos”;

- pp) «Serviços de águas»: serviços de abastecimento público de água e de saneamento de águas residuais urbanas;
- qq) «Sistema público de abastecimento de água»: sistema de canalizações, órgãos e equipamentos, destinados à distribuição de água para consumo humano, instalado, em regra, na via pública, em terrenos da entidade gestora ou em outros, cuja ocupação seja do interesse público, incluindo os ramais de ligação às redes prediais;
- rr) «Sistema público de drenagem de águas residuais»: sistema de canalizações, órgãos e equipamentos destinados à recolha, transporte e destino final adequado das águas residuais, em condições que permitam garantir a qualidade do meio recetor, instalado, em regra, na via pública, em terrenos da entidade gestora ou em outros, cuja ocupação seja do interesse público, incluindo os ramais de ligação às redes prediais;
- ss) «Tarifário»: conjunto de valores unitários e outros parâmetros e regras de cálculo que permitem determinar o montante exato a pagar pelo utilizador à entidade gestora em contrapartida do serviço;
- tt) «Tipologia de área urbana»: classificação, definida pelo Instituto Nacional de Estatística; das freguesias do território nacional em áreas predominantemente urbanas, áreas mediamente urbanas e áreas predominantemente rurais, para fins estatísticos;
- uu) «Titular do contrato»: qualquer pessoa, individual ou coletiva, pública ou privada, que celebra com a entidade gestora um contrato, também designada na legislação aplicável em vigor por utilizador ou utente;
- vv) «Utilizador final»: qualquer pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, a quem seja assegurado o(s) serviço(s), de forma continuada, e que não tenha como objeto da sua atividade a prestação do(s) mesmo(s) a terceiros;
- ww) «Utilizador especial»: utilizador final considerado prioritário quanto à prestação dos serviços de águas, tais como hospitais ou outros definidos em regulamento de serviço.

Secção II

Princípios Gerais

Artigo 4.º

Princípios gerais da qualidade do serviço

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

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

Artigo 5.º

Deveres das entidades gestoras

1. Constituem deveres das entidades gestoras, legal e regulamentarmente previstos, nomeadamente os seguintes:
 - a) Fornecimento de água com a qualidade adequada ao consumo humano;
 - b) Recolha e transporte a destino adequado das águas residuais urbanas, assim como, quando for sua atribuição, das lamas das fossas sépticas existentes na sua área de intervenção;

- c) Gestão dos resíduos urbanos, cuja produção diária não exceda os 1100 litros por produtor, em condições que salvaguardem a saúde pública, ambiente e qualidade de vida dos cidadãos;
 - d) Envio dos avisos prévios, nomeadamente para acesso à rede predial, substituição de contadores e suspensão do serviço;
 - e) Emissão e envio das faturas correspondentes aos serviços prestados e à respetiva cobrança;
 - f) Disponibilização de meios de pagamento diferenciados, que permitam aos utilizadores cumprir as suas obrigações com o menor incómodo possível;
 - g) Disponibilização de serviços de atendimento diferenciados aos utilizadores;
 - h) Tomada de medidas adequadas para evitar danos nos sistemas prediais, resultantes de pressão de serviço excessiva, variação brusca de pressão ou de incrustações nas redes;
 - i) Limpeza dos equipamentos de deposição indiferenciada e seletiva de resíduos e área envolvente;
 - j) Prestação dos serviços que integram a sua atividade, expressamente solicitados pelos utilizadores;
 - k) Informação aos utilizadores sobre interrupções do(s) serviço(s), qualidade da água fornecida, tarifários aplicáveis e outras cuja obrigação resulte de previsão legal ou regulamentar;
 - l) Resposta a pedidos de informação, sugestões e reclamações;
 - m) Informação aos utilizadores sobre as entidades de Resolução Alternativa de Litígios a que se encontram vinculados por imposição legal decorrente de arbitragem necessária, e indicação do sítio eletrónico na *internet* das mesmas;
 - n) Disponibilização do acesso à plataforma digital do livro de reclamações, de forma visível e destacada, na página de entrada do sítio na *internet* da entidade gestora.
2. As informações a que se refere o número anterior devem ser prestadas de forma clara, compreensível e facilmente acessível no sítio eletrónico das entidades gestoras na *internet*,

bem como nos contratos de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos.

Artigo 6.º

Ónus da prova

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

Artigo 7.º

Obrigações de registo

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

Artigo 8.º

Direito de regresso

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

Artigo 9.º

Relação com regime legal de responsabilidade civil

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

Capítulo II

Níveis mínimos da qualidade dos serviços de águas e resíduos

Secção I

Obrigações comuns

Artigo 10.º

Nível da qualidade do serviço

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

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

Artigo 11.º

Início da prestação dos serviços de águas e resíduos

1. Para efeitos de aplicação deste regulamento, considera-se início da prestação dos serviços de abastecimento de água, de saneamento de águas residuais urbanas e/ou de gestão de resíduos urbanos a realização pela entidade gestora das operações necessárias que permitam a efetiva prestação do serviço contratado.
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 a solicitação do contrato.
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.
4. A obrigação referida no número anterior não se aplica às situações de força maior ou quando não estejam asseguradas as condições físicas para efetivação da ligação, da responsabilidade do utilizador.
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.
6. O incumprimento do previsto nos n.ºs 2, 3 e 5 confere ao utilizador o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V.

Artigo 12.º

Obrigações de registo relativas aos serviços de águas e resíduos

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

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

Artigo 13.º

Restabelecimento dos serviços de águas interrompidos por facto imputável ao utilizador

1. Os factos imputáveis ao utilizador que podem conduzir à interrupção dos serviços de abastecimento público de água e de saneamento de águas residuais urbanas são estabelecidos em legislação especial e no Regulamento de Relações Comerciais dos Serviços de Águas e Resíduos.
2. As obrigações relativas ao restabelecimento do abastecimento e do saneamento, após interrupção por facto imputável ao utilizador, aplicam-se quando a situação que deu origem àquela interrupção estiver sanada.
3. Para efeitos do número anterior, quando sejam devidos pagamentos, considera-se sanada a situação após boa cobrança dos montantes em dívida.

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 n.ºs 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 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.

Artigo 14.º

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

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

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

Artigo 15.º

Resposta a situações de emergência

1. Consideram-se situações de emergência aquelas que ocorram no sistema público e sejam suscetíveis de provocar danos ou colocar em causa a salubridade pública, a segurança e a integridade de pessoas e bens, tais como avarias ou inundações.
2. Nestas situações, a deslocação ao local por parte da entidade gestora deve ocorrer no prazo máximo de quatro horas após a comunicação das mesmas.

Artigo 16.º

Faturação dos serviços

1. O incumprimento das obrigações legais e regulamentares referentes à faturação, bem como da informação a constar das faturas, confere ao utilizador o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V.
2. A faturação referida no número anterior engloba o procedimento de aplicação do tarifário em vigor, a emissão e o envio das faturas ao utilizador.

Secção II

Serviço de abastecimento público de água

Artigo 17.º

Ligação do Serviço

1. Nos casos em que existe ligação do sistema predial à rede pública, a prestação do serviço deve ter início no prazo máximo de cinco dias úteis após a receção do pedido do utilizador final.
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 receção do pedido do utilizador final.
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 final o orçamento para a execução do mesmo, quando for técnica e economicamente viável, no prazo máximo de 8 dias úteis após a receção do seu pedido.

4. No caso previsto no n.º 3, a execução do ramal de 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.
5. Nos casos em que seja necessária a obtenção de autorização ou parecer de entidades terceiras para a execução do ramal, e desde que os mesmos tenham sido requeridos pela entidade gestora dentro do prazo de oito dias úteis a contar do pedido, o prazo previsto no número anterior suspende-se até que seja obtida a referida autorização ou parecer, retomando a respetiva contagem a partir desse momento.
6. O incumprimento dos prazos estipulados nos números anteriores confere ao utilizador o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V.

Artigo 18.º

Continuidade do serviço

1. O serviço público de abastecimento de água é disponibilizado pela entidade gestora de forma contínua, só podendo ser interrompido por razões de exploração ou por facto imputável ao utilizador, nos termos previstos no artigo 60.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, e nos artigos 53.º e 54.º do Regulamento de Relações Comerciais dos Serviços de Águas e Resíduos.
2. Quando estiver em causa a interrupção por motivos de mora do utilizador no pagamento do serviço de fornecimento, a interrupção só pode ocorrer após envio de pré-aviso escrito ao utilizador, com antecedência mínima de 20 dias relativamente à data em que a mesma venha a ter lugar.
3. O incumprimento pela entidade gestora do previsto no número anterior, confere ao utilizador o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V.
4. Nos casos em que o utilizador usufrua do serviço de faturação eletrónica, a entidade gestora deve simultaneamente enviar para o endereço de correio eletrónico cópia do pré-aviso identificado no n.º 2.
5. A interrupção do serviço pela entidade gestora, sem motivo imputável ao utilizador ou à exploração do serviço, cujo restabelecimento não se realize no prazo máximo de quatro horas, confere ao utilizador o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V.

Artigo 19.º

Interrupção programada do serviço

1. A entidade gestora deve comunicar aos utilizadores finais, com a antecedência mínima de 48 horas, qualquer interrupção programada no abastecimento de água, através do respetivo sítio da *internet* e por comunicação individual, ou a afixação de avisos/editais, ou a difusão de anúncios nos meios de comunicação social.
2. No aviso referido no ponto anterior deve constar a data e o horário em que decorrerá a interrupção, bem como a indicação das zonas afetadas.
3. Tratando-se de utilizadores especiais a entidade gestora deve adotar medidas específicas imediatas no sentido de mitigar o impacto dessa interrupção.
4. Nas situações em que a interrupção se mantenha por mais de 24 horas, a entidade gestora deve providenciar uma alternativa de água para consumo humano.
5. O incumprimento do prazo estabelecido no n.º 1, assim como o incumprimento dos requisitos estabelecidos nos n.ºs 2 e 4 do presente artigo, confere ao utilizador o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V.

Artigo 20.º

Interrupção não programada do serviço

1. Quando ocorrer qualquer interrupção não programada no abastecimento de água aos utilizadores, a entidade gestora deve informar, sempre que solicitado, da duração estimada da interrupção e, no caso de interrupções cuja duração se preveja superior a quatro horas, deve disponibilizar essa informação no respetivo sítio da *internet* e através de meios de comunicação social.
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.
3. A entidade gestora deve restabelecer o fornecimento no prazo máximo de seis horas, após ter tomado conhecimento da ocorrência, 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.

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.
5. Nas situações em que a interrupção se mantenha por mais de 24 horas, a entidade gestora deve providenciar uma alternativa de água para consumo humano.
6. O incumprimento do dever de informação previsto no n.º 1, assim como o incumprimento dos requisitos previstos nos n.ºs 2 e 5, confere ao utilizador o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V.
7. O incumprimento do prazo referido no n.º 3 confere ao utilizador o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V.

Artigo 21.º

Pressão de serviço

1. A entidade gestora está obrigada a assegurar a manutenção da pressão de serviço nas condições normais de funcionamento, nos termos definidos na legislação em vigor.
2. Sempre que o utilizador considerar que a pressão de serviço não está dentro das condições normais de funcionamento pode dirigir um pedido de verificação à entidade gestora, que dispõe de dois dias úteis, após a respetiva receção, para realizar as operações necessárias à verificação da pressão de serviço.
3. Quando, na sequência daquela verificação, se constatar que os valores da pressão de serviço não estão a ser cumpridos, a entidade gestora deve repor a pressão para o referencial previsto, no prazo máximo de cinco dias úteis.
4. Quando se verificar que o valor da pressão de serviço não está a ser cumprido por anomalia da rede predial, 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.
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.

Artigo 22.º

Qualidade da água

1. A entidade gestora deve fornecer aos utilizadores água controlada e de boa qualidade, em cumprimento com a legislação aplicável em vigor.
2. Caso 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 mesmos das medidas a tomar e restrições aplicáveis, nos termos determinados pela autoridade de saúde ou da ERSAR.
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.
4. O incumprimento pela entidade gestora do estabelecido no número anterior confere ao utilizador o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V.

Secção III

Serviço de saneamento de águas residuais urbanas

Artigo 23.º

Ligação do Serviço

1. Nos casos em que existe ligação do sistema predial à rede pública, presume-se a utilização do serviço pelo utilizador, salvo casos excecionais em que este deve informar a entidade gestora sobre o início da utilização.
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 o requerimento pelo utilizador.
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 o orçamento para a execução do mesmo, quando for técnica e economicamente viável, no prazo máximo de 8 dias úteis após a receção do pedido do utilizador.

4. No caso previsto no n.º 3, a execução do ramal de 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.
5. Nos casos em que seja necessária a obtenção de autorização ou parecer de entidades terceiras para a execução do ramal, e desde que os mesmos tenham sido requeridos pela entidade gestora dentro do prazo de 8 dias úteis a contar do pedido do utilizador, o prazo previsto no número anterior suspende-se até que seja obtida a referida autorização ou parecer, retomando a respetiva contagem a partir desse momento.
6. O incumprimento dos prazos estipulados nos números 2 a 5 confere ao utilizador o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V.

Artigo 24.º

Continuidade do serviço

1. O serviço público de saneamento de águas residuais é disponibilizado pela entidade gestora de forma contínua, só podendo ser interrompido por razões de exploração ou por facto imputável ao utilizador, nos termos previstos no artigo 60.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, e nos artigos 56.º e 57.º do Regulamento de Relações Comerciais dos Serviços de Águas e Resíduos.
2. Quando estiver em causa a interrupção por motivo de mora do utilizador, aquela só pode ocorrer quando não seja possível a interrupção do serviço de abastecimento de água ou a mesma não seja eficaz para impedir a utilização do serviço de drenagem de águas residuais e sempre após pré-aviso escrito, com antecedência mínima de 20 dias relativamente à data em que a interrupção do serviço de saneamento venha a ter lugar.
3. O incumprimento pela entidade gestora do aviso prévio mencionado no número anterior confere ao utilizador o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V.
4. Nos casos em que o utilizador usufrua do serviço de faturação eletrónica, a entidade gestora deve simultaneamente enviar para o endereço de correio eletrónico cópia do pré-aviso identificado no n.º 2.

Artigo 25.º

Interrupção programada do serviço

1. A entidade gestora deve comunicar aos utilizadores, com a antecedência mínima de 48 horas, qualquer interrupção programada no saneamento de águas residuais urbanas, através do respetivo sítio da *internet* e por comunicação individual, ou a afixação de avisos/editais, ou a difusão de anúncios nos meios de comunicação social.
2. O incumprimento do prazo estabelecido no n.º 1 confere ao utilizador o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V.

Artigo 26.º

Interrupção não programada do serviço

1. Quando ocorrer qualquer interrupção não programada no serviço de saneamento de águas residuais urbanas aos utilizadores, a entidade gestora deve informar os utilizadores finais afetados quando haja risco de insalubridade pública.
2. O incumprimento do dever de informação previsto no n.º 1 confere ao utilizador final o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V.

Artigo 27.º

Utilização de fossas sépticas

1. Sem prejuízo do princípio da obrigatoriedade de ligação dos utilizadores ao sistema público, é admissível a utilização de fossas sépticas particulares em locais não dotados de redes públicas ou em locais que, embora dotados de redes públicas, a sua desativação não se justifique por razões de ordem técnico-económica reconhecidas pela entidade gestora.
2. Nos casos previstos no número anterior, a entidade gestora deve assegurar a provisão do serviço de limpeza de fossas sépticas, disponibilizando os meios móveis adequados à sua recolha e transporte.
3. O utilizador deve requerer, de acordo com o definido no regulamento de serviço em vigor, a prestação do serviço à entidade gestora, devendo esta proceder à sua execução no prazo máximo de 10 dias após a sua solicitação, salvo quando estejam em causa condições de saúde pública, segurança ou contaminação, em que o serviço deve ser efetuado logo que a entidade gestora delas tenha conhecimento.

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

Artigo 28.º

Inundações

1. Aquando da existência de uma inundação numa propriedade privada, com origem na rede pública, e após comunicação do utilizador, a entidade gestora deverá deslocar-se ao local no prazo máximo de 24 horas.
2. O incumprimento do prazo previsto no número anterior confere ao utilizador o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V.
3. Nas situações em que, após a visita efetuada ao local, se comprove que a inundação não teve origem na rede pública, pode a entidade gestora faturar ao utilizador a tarifa de deslocação prevista no tarifário em vigor, bem como os serviços realizados por esta, quando aplicável.

Secção IV

Serviço de gestão de resíduos urbanos

Artigo 29.º

Acessibilidade física do serviço de recolha indiferenciada

1. O serviço de recolha indiferenciada considera-se disponível desde que o respetivo equipamento de deposição se encontre instalado a uma distância inferior a 100 metros do limite do prédio e a entidade gestora efetue uma frequência mínima de recolha que salvguarde a saúde pública, o ambiente e a qualidade de vida dos cidadãos.
2. O limite previsto no número anterior pode ser aumentado até 200 metros em áreas predominantemente rurais, quando tal esteja previsto em regulamento de serviço em vigor, com a indicação das freguesias abrangidas.
3. Quando a distância entre o limite do prédio e o equipamento de recolha indiferenciada seja superior à prevista nos números anteriores e seja faturada a tarifa de disponibilidade ao utilizador, este tem direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V.

Artigo 30.º

Acessibilidade física do serviço de recolha seletiva

1. O serviço de recolha seletiva do fluxo de embalagens (plástico/metalo, papel/cartão e vidro) considera-se disponível desde que o respetivo equipamento de deposição se encontre instalado a uma distância inferior a 200 metros do limite do prédio.
2. Nas freguesias classificadas como áreas predominantemente urbanas a distância ao limite do prédio é ajustada para 100 metros.
3. As entidades gestoras devem garantir a acessibilidade física do serviço de recolha seletiva, conforme estabelecida nos números anteriores.

Artigo 31.º

Continuidade do serviço de recolha

1. A recolha indiferenciada e seletiva de resíduos urbanos aos utilizadores só pode ser interrompida em casos fortuitos ou de força maior.
2. A entidade gestora deve informar, no seu sítio na *internet*, os horários de deposição e recolha de resíduos e tipos de recolha utilizados com indicação das respetivas áreas geográficas.
3. O incumprimento do previsto no n.º 2 confere ao utilizador o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V.

Artigo 32.º

Continuidade do serviço nos ecocentros

1. As entidades gestoras devem garantir a continuidade do serviço nos ecocentros, no horário de utilização estabelecido nos regulamentos de serviço.
2. As entidades gestoras devem proceder, anualmente, ao registo que evidencie a continuidade de serviço nos ecocentros da sua responsabilidade.
3. Para efeitos do número anterior, a recolha, o registo e o tratamento da informação devem permitir identificar as interrupções do serviço em cada ecocentro, programadas e não programadas, nomeadamente no que se refere à data de ocorrência, duração e causa.
4. O período total de indisponibilidade não programada não deverá ultrapassar o número de horas equivalente a três dias de receção por ano, face ao definido no horário da infraestrutura.

5. Considera-se indisponibilidade não programada todos os períodos de interrupção extraordinária da capacidade de recepção do ecocentro, que não tenham sido comunicados e justificados, no sítio na *internet* e no ecocentro, com uma antecedência de três dias.
6. Encontram-se excluídas todas as interrupções que tenham resultado de casos fortuitos ou de força maior.
7. O incumprimento do previsto no n.º 4 confere ao utilizador o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V.

Artigo 33.º

Serviço de recolha de resíduos urbanos

1. As entidades gestoras devem garantir a articulação entre a frequência de recolha e a capacidade de deposição instalada, de forma a evitar a acumulação de resíduos urbanos na via pública, salvaguardando a saúde pública, o ambiente e a qualidade de vida dos cidadãos.
2. A frequência de recolha seletiva e indiferenciada deve ser definida pela entidade gestora, por circuito e tipologia de recolha, tendo por base as características de produção de resíduos e a tipologia de área urbana, e divulgada no seu sítio na *internet*.
3. A frequência mínima de recolha indiferenciada de resíduos e de recolha seletiva de orgânicos, se aplicável, não deve ultrapassar uma semana, a não ser em situações excecionais devidamente justificadas e acordadas com o utilizador.
4. Em caso de ocorrência de acumulação de resíduos urbanos na via pública junto aos equipamentos de deposição, a entidade gestora deve regularizar a situação no prazo máximo de dois dias úteis, após reclamação, exceto quando se trate de resíduos volumosos cujo prazo é de cinco dias úteis.
5. O incumprimento dos prazos previstos nos números anteriores confere ao utilizador o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V.

Artigo 34.º

Lavagem de contentores de deposição de resíduos urbanos

1. As entidades gestoras devem assegurar uma frequência de lavagem dos contentores de deposição de resíduos urbanos de modo a permitir o seu manuseamento em condições de salubridade, higiene e segurança, exceto quando a responsabilidade pela mesma seja

transmitida ao utilizador, conforme previsto no n.º 2 do artigo 66.º do Regulamento de Relações Comerciais dos Serviços de Águas e Resíduos.

2. No serviço de recolha indiferenciada e de recolha seletiva de orgânicos, se aplicável, considera-se que, para cumprimento do n.º 1, deve ser assegurada uma frequência mínima de quatro e máxima de 28 lavagens anuais, em média, por contentor.
3. Para além das frequências mínimas de lavagem definidas no número anterior as entidades gestoras devem assegurar que todos os contentores são lavados com uma periodicidade mínima semestral.
4. No serviço de recolha seletiva multimaterial considera-se que, para cumprimento do n.º 1, deve ser assegurada uma frequência mínima de uma e máxima de seis lavagens anuais, em média, por contentor.
5. Para além das frequências mínimas de lavagem definidas nos números 2 a 4 as entidades gestoras devem assegurar que todos os contentores são lavados sempre que existam evidências de insalubridade.
6. Sem prejuízo do acima referido, logo que existam evidências de falta de higiene, a entidade gestora deve promover a lavagem do contentor de recolha indiferenciada ou a sua substituição no prazo máximo de cinco dias úteis.
7. Devem ser consideradas apenas as lavagens dos contentores quando realizadas por dentro e por fora, com limpeza e desinfeção adequadas, de modo a garantir condições de higiene e salubridade na utilização do equipamento por parte do utilizador.
8. O incumprimento do disposto no número 6 confere ao utilizador o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V.

Artigo 35.º

Tempo de resposta a pedidos de recolha dedicada

1. As entidades gestoras responsáveis pela recolha indiferenciada devem disponibilizar recolhas dedicadas de resíduos urbanos para resíduos volumosos e resíduos verdes, sem prejuízo de outros.
2. A recolha dedicada pode ser efetuada por circuito pré-definido ou por solicitação prévia à entidade gestora, por escrito, por telefone ou presencialmente.

3. A recolha por solicitação prévia é efetuada pela entidade gestora num prazo não superior a cinco dias úteis após a receção do pedido.
4. O incumprimento do prazo previsto no número anterior confere ao utilizador o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V.

Capítulo III

Comunicação com os utilizadores dos serviços

Secção I

Prestação de Informação

Artigo 36.º

Dever de informação das entidades gestoras dos serviços

1. As entidades gestoras dos serviços têm a obrigação de prestar informação atualizada, de forma clara e conveniente, aos utilizadores, sobre as condições em que o(s) serviço(s) é (são) prestado(s), em especial no que respeita aos tarifários aplicáveis, à qualidade da água fornecida e à qualidade do serviço.
2. As regras de prestação do(s) serviço(s) constam de regulamento de serviço, o qual deve conter, no mínimo, os elementos e conteúdos legalmente previstos, e estar disponível no sítio na *internet* das entidades gestoras dos serviços.
3. A entidade gestora deve disponibilizar aos utilizadores, por escrito, no momento da celebração do contrato de prestação de serviço, as condições contratuais, incluindo informação clara e precisa acerca dos principais direitos e obrigações dos utilizadores e da entidade gestora, nomeadamente quanto à medição, faturação, cobrança, condições de suspensão do serviço, tarifário, reclamações e resolução de conflitos.
4. Quando a entidade gestora do serviço de abastecimento de água contratado não seja responsável pela prestação dos serviços de saneamento e de gestão de resíduos, a informação prevista no número anterior deve ser enviada aos utilizadores pelas respetivas entidades gestoras, no prazo de 30 dias após comunicação da entidade gestora do serviço de abastecimento de água sobre a contratação dos serviços, exceto se disponibilizada por aquela no momento da celebração do contrato.

5. As entidades gestoras são obrigadas a informar os consumidores sobre a identificação das entidades de resolução alternativa de litígios disponíveis por imposição legal decorrente de arbitragem necessária.
6. O incumprimento do previsto nos números anteriores confere ao utilizador o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V.

Secção II

Atendimento aos utilizadores

Artigo 37.º

Meios de atendimento

1. Os meios de atendimento disponíveis para os utilizadores são os seguintes:
 - a) Atendimento presencial;
 - b) Atendimento telefónico;
 - c) Atendimento escrito.
2. Os meios de atendimento disponibilizados por cada entidade gestora devem permitir, no seu conjunto, um atendimento completo e eficaz.
3. As entidades gestoras devem dispor de um serviço de assistência permanente (piquete) para os serviços de abastecimento público de água e saneamento de águas residuais urbanas que funcione de forma ininterrupta todos os dias do ano, para dar resposta a eventuais problemas no sistema público que sejam denunciados pelos utilizadores afetados.

Artigo 38.º

Atendimento presencial

1. O atendimento presencial é efetuado nos dias úteis, de acordo com o horário publicitado no sítio na *internet* e nos locais de atendimento das entidades gestoras, o qual deve mostrar-se adequado à procura por parte dos utilizadores, assegurando um atendimento eficiente e eficaz.
2. O atendimento presencial considera-se adequado à procura dos utilizadores quando o tempo médio de espera não ultrapasse os 30 minutos no atendimento geral e de 20 minutos no atendimento de tesouraria.

Artigo 39.º

Obrigações de registo no atendimento presencial

1. No âmbito do atendimento presencial, as entidades gestoras devem dispor de registos que permitam identificar de forma individualizada e diferenciada por cada um dos serviços de abastecimento público de água, saneamento de águas residuais urbanas e gestão de resíduos urbanos:
 - a) Os tempos de espera dos atendimentos presenciais, distinguindo entre os tempos de espera inferiores ou iguais a 30 ou 20 minutos, consoante se trate de atendimento geral ou de atendimento de tesouraria, e os superiores a 30 ou 20 minutos, respetivamente;
 - b) Os atendimentos presenciais não realizados por desistência do utilizador do serviço.
2. As entidades gestoras que sirvam menos de 30 000 habitantes estão dispensadas de realizar os registos referidos no número anterior.

Artigo 40.º

Atendimento telefónico

1. As entidades gestoras devem dispor de um serviço de atendimento telefónico eficiente, devendo, para isso, ser tido em consideração o volume de chamadas recebidas.
2. O atendimento telefónico deve permitir:
 - a) O atendimento geral;
 - b) A comunicação de leituras dos instrumentos de medição;
 - c) A comunicação de avarias.
3. O tempo de espera do serviço de atendimento telefónico não deve ultrapassar dez minutos, exceto nas situações de comunicação de avarias, que não deve ultrapassar cinco minutos.
4. O custo de uma chamada para o atendimento telefónico não pode ser superior ao de uma chamada local.

Artigo 39.º

Reclamações, sugestões e outras comunicações

Artigo 41.º

Disposições gerais

1. As entidades titulares e as entidades gestoras dos serviços, quando sejam entidades distintas, devem responder a todas as reclamações, sugestões e outras comunicações que lhes sejam dirigidas, independentemente da sua classificação e forma de apresentação.
2. Consideram-se reclamações 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.
3. Consideram-se outras comunicações todas aquelas que não sejam consideradas reclamações ou sugestões, como os pedidos de informação, excluindo as solicitações de serviços.
4. A receção das reclamações, sugestões e outras comunicações deve ser assegurada através de todos os meios de atendimento previstos na lei e regulamentos em vigor.
5. A entidade gestora, na comunicação da sua decisão final, deve informar sempre da possibilidade de recurso aos mecanismos de resolução alternativa de conflitos de consumo.
6. O incumprimento do previsto no n.º 5 confere ao utilizador o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V.

Artigo 42.º

Prazos de resposta

1. O prazo de resposta a reclamações apresentadas no livro de reclamações, em formato físico ou eletrónico, é de 15 dias úteis.
2. O prazo de resposta a reclamações e sugestões escritas apresentadas por outros meios é de 22 dias úteis.
3. O prazo de resposta a outras comunicações é de 22 dias úteis.
4. O incumprimento do previsto nos números anteriores confere ao utilizador o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V.

5. Não se considera resposta aquela que não evidencie uma análise da situação concreta, nomeadamente por se enquadrar em procedimentos automáticos destinados a acusar a receção da reclamação, da sugestão ou de outra comunicação, ou por corresponder a comunicação que se limita a informar do reencaminhamento para outro departamento ou serviço competente da entidade gestora.
6. A apresentação sucessiva de reclamações, sugestões e outras comunicações sobre o mesmo facto só pode ter efeitos cumulativos, para efeitos de pagamento de compensações, desde que tenham sido ultrapassados os prazos de resposta às reclamações, sugestões e outras comunicações anteriormente apresentadas.

Artigo 43.º

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

No que respeita à obrigação de resposta nos prazos previstos no artigo anterior, as entidades gestoras devem dispor de registos que permitam identificar, de forma individualizada, as reclamações, sugestões e outras comunicações escritas recebidas, com identificação das datas de entrada e de resposta, tipo, meio de comunicação, assunto e respetivas compensações pagas.

Capítulo IV

Níveis mínimos dos serviços prestados no local de consumo do utilizador

Artigo 44.º

Visita combinada

1. Considera-se visita combinada a deslocação da entidade gestora ao local de consumo, em que é necessária a presença do utilizador ou do titular do contrato, quando distinto, e em que é acordado um intervalo de tempo para o seu início, o qual não deve ultrapassar duas horas.
2. Para efeitos do número anterior, excluem-se as assistências técnicas ocorridas após a comunicação de uma anomalia, nos termos do n.º 1 do Artigo 47.º.
3. O incumprimento do período acordado com o utilizador ou titular do contrato para início da visita combinada confere a estes o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V.

Artigo 45.º

Agendamento da visita combinada

1. Sem prejuízo do referido nos números seguintes, o agendamento da visita combinada é feito por acordo entre o utilizador e a entidade gestora.
2. A visita combinada aplica-se, nomeadamente, às seguintes matérias:
 - a) Início dos serviços de abastecimento e de saneamento;
 - b) Ligações às redes públicas;
 - c) Leitura extraordinária, verificação ou substituição dos instrumentos de medição;
 - d) Verificação das características dos serviços de abastecimento, de saneamento, e de gestão de resíduos urbanos no âmbito de reclamações relativas à qualidade do serviço;
 - e) Entrega e/ou substituição de equipamentos de deposição de resíduos urbanos;
 - f) Restabelecimento dos serviços de abastecimento e de saneamento em data/horário acordados entre o utilizador e a entidade gestora, por solicitação expressa daquele.
3. O utilizador deve ser previamente informado de todas as tarifas associadas à visita combinada, quando aplicável, incluindo uma eventual tarifa devida em caso de incumprimento imputável ao utilizador, bem como do direito a eventuais compensações por incumprimento da entidade gestora.
4. O representante da entidade gestora deve elaborar e assinar uma declaração escrita na qual confirme que esteve presente no local da visita, com a respetiva data e hora, sendo entregue um duplicado ao utilizador.
5. Qualquer das partes pode efetuar o cancelamento e/ou o reagendamento da visita combinada, devendo fazê-lo através de um canal de comunicação que permita garantir a tomada de conhecimento imediato pela outra parte.
6. O cancelamento e/ou o reagendamento da visita combinada deve ser realizado até às 15h30 do dia útil anterior.
7. O incumprimento do prazo previsto no número anterior, por parte da entidade gestora, confere ao utilizador o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V.

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

Artigo 46.º

Obrigações de registo relativas às visitas combinadas

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

- a) As visitas combinadas agendadas;
- b) As visitas combinadas realizadas fora do período acordado;
- c) As visitas combinadas realizadas dentro do período acordado;
- d) As visitas combinadas não realizadas;
- e) As visitas combinadas não realizadas por ausência da entidade gestora;
- f) As visitas combinadas não realizadas por ausência do utilizador;
- g) Os cancelamentos e/ou reagendamentos de visitas combinadas efetuados pela entidade gestora antes e após as 15h30 do dia útil anterior;
- h) Os cancelamentos e/ou reagendamentos de visitas combinadas efetuados pelo utilizador antes e após as 15h30 do dia útil anterior;
- i) As compensações pagas;
- j) O número e o montante total das tarifas de deslocação faturadas aos utilizadores por motivo de incumprimento do previsto no n.º 6 do Artigo 45.º.

Artigo 47.º

Assistência técnica após comunicação da ocorrência anómala

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

3. A deslocação ao local deve ocorrer nos seguintes prazos, após comunicação à entidade gestora:
 - a) 24 horas para utilizadores especiais;
 - b) 48 horas para os restantes utilizadores.
4. Nos casos em que a comunicação de anomalia ocorra no período das 0h00 às 8h00, a contagem dos prazos definidos no número anterior inicia-se às 8h00.
5. O utilizador pode solicitar que a assistência técnica seja realizada fora dos prazos previstos no n.º 3, devendo, nessas situações, a assistência técnica passar a ser tratada como visita combinada.
6. A entidade gestora pode não realizar a assistência técnica nas situações em que comprovadamente tal não se justifique, cabendo-lhe o ónus da prova.
7. O incumprimento pela entidade gestora dos prazos referidos no n.º 3 confere ao utilizador o direito a compensação, nos termos do previsto no Capítulo V.
8. Caso o utilizador esteja ausente do local de consumo no momento da chegada do técnico da entidade gestora, tendo esta informado o utilizador sobre a hora limite a que poderia chegar ao local, deve entrar em contacto com o utilizador e, caso a assistência técnica não se concretize, pode ser cobrada uma tarifa de deslocação, desde que prevista no tarifário em vigor.

Artigo 48.º

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

1. No que respeita às assistências técnicas, as entidades gestoras devem dispor de registos que permitam identificar, de forma individualizada:
 - a) As comunicações de anomalias, identificando a data e hora, se é utilizador especial ou não, e quais originaram assistência técnica;
 - b) As assistências técnicas realizadas a utilizadores especiais e tempo de chegada ao local, após a comunicação da anomalia;
 - c) As assistências técnicas realizadas aos restantes utilizadores e tempo de chegada ao local, após a comunicação da anomalia;

- d) As assistências técnicas que, por solicitação dos utilizadores, foram realizadas fora dos prazos previstos, conforme previsto no n.º 5 do artigo anterior;
- e) As situações em que a assistência técnica não se realizou por comprovadamente não se justificar, nos termos do n.º 6 do artigo anterior;
- f) As assistências técnicas não realizadas, com indicação do motivo;
- g) As compensações pagas;
- h) O número e o montante total das tarifas de deslocação faturadas aos utilizadores previstas no n.º 8 do artigo anterior.

Artigo 49.º

Frequência da leitura dos instrumentos de medição

1. Sempre que, por indisponibilidade do utilizador, se revelar impossível por duas vezes consecutivas o acesso ao contador por parte da entidade gestora, esta deve avisar o utilizador, por carta registada ou meio equivalente, com uma antecedência mínima de dez dias, da data e intervalo horário, com amplitude máxima de duas horas, da terceira deslocação a fazer para o efeito.
2. No aviso referido no número anterior, deve ainda constar a cominação da suspensão do fornecimento, no caso de não ser possível a leitura na data indicada ou de o utilizador não indicar uma data alternativa no prazo previsto no aviso, que não deve ser inferior a cinco dias.
3. Nos casos em que o utilizador usufrua do serviço de faturação eletrónica, a entidade gestora deve simultaneamente enviar para o endereço de correio eletrónico cópia da notificação identificada no número anterior.
4. As entidades gestoras devem dispor de meios alternativos para a comunicação de leituras de instrumentos de medição, como a *internet*, o serviço de mensagem curta de telemóvel (SMS), os serviços postais ou o telefone.
5. O incumprimento do estabelecido nos n.ºs 1 e 2 dá direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V.

Artigo 50.º

Obrigações de registo relativas à frequência da leitura dos instrumentos de medição

1. No que respeita à frequência da leitura dos instrumentos de medição, as entidades gestoras devem dispor de registos que permitam identificar, de forma individualizada:
 - a) Os contadores com contrato ativo;
 - b) As leituras realizadas pela entidade gestora, em cumprimento da frequência mínima legal, com indicação da data e hora;
 - c) As deslocações efetuadas pela entidade gestora na sequência de agendamento para leitura do contador, por local de consumo;
 - d) As leituras fornecidas pelos utilizadores;
 - e) As estimativas utilizadas para faturação;
 - f) Os avisos enviados para acesso ao contador, nos termos do n.º 1 do artigo anterior;
 - g) As compensações pagas.

Artigo 51.º

Substituição dos instrumentos de medição

1. No caso de ser necessária a substituição de contadores por motivos de anomalia, exploração e controlo metrológico, a entidade gestora avisa o utilizador, com uma antecedência mínima de dez dias, da data e do período previsível para a deslocação, que não ultrapasse as duas horas, assim como da cominação da suspensão do fornecimento no caso de não ser possível a substituição na data indicada ou de o utilizador não indicar uma data alternativa para o efeito, a ser acordada com a entidade gestora para o efeito.
2. O aviso prévio referido no número anterior é dispensado quando seja possível o acesso ao contador e o utilizador se encontre no local de consumo.
3. Na data da substituição é entregue ao utilizador um documento de onde constem as leituras dos valores registados pelo contador substituído e pelo contador que, a partir desse momento, passa a registar o consumo de água.
4. O incumprimento do estabelecido nos n.ºs 1 e 3 dá direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V.

Artigo 50.º

Obrigações de registo relativas à substituição dos instrumentos de medição

1. No que respeita à substituição dos instrumentos de medição, as entidades gestoras devem dispor de registos que permitam identificar, de forma individualizada:
 - a) Os contadores substituídos, com aviso prévio ao utilizador, dentro e fora do período estabelecido no mesmo;
 - b) Os contadores substituídos sem aviso prévio, mas com a presença do utilizador;
 - c) Motivo que originou a substituição do contador;
 - d) As compensações pagas.

Artigo 53.º

Verificação extraordinária dos instrumentos de medição

1. O utilizador pode solicitar a verificação extraordinária do contador, mediante o pagamento de uma tarifa constante do tarifário em vigor, a qual deve ser devolvida caso se venha a comprovar que existe funcionamento irregular do contador, desde que não seja imputável ao utilizador, tendo direito a receber cópia do respetivo boletim de ensaio.
2. Para efeitos do disposto no número anterior, a entidade gestora procede ao levantamento do contador, substituindo-o por outro com o mesmo caudal permanente, no prazo máximo de cinco dias úteis a contar da solicitação do utilizador, 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.
3. Após receção do relatório de verificação extraordinária do contador, a entidade gestora remete o mesmo ao utilizador, no prazo máximo de cinco dias úteis.
4. O incumprimento do estabelecido nos números anteriores dá direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V.

Artigo 54.º

Obrigações de registo relativas à verificação extraordinária dos instrumentos de medição

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

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

Artigo 55.º

Suspensão e reinício do contrato

1. Nas situações em que o utilizador, após pedido de suspensão do contrato por desocupação do imóvel, solicita o restabelecimento do serviço, este deve ser retomado no prazo máximo de cinco dias úteis.
2. O incumprimento do prazo previsto no número anterior pela entidade gestora confere ao utilizador o direito de compensação, nos termos previstos no Capítulo V.

Artigo 56.º

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

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

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

Capítulo V

Compensações aos utilizadores finais por incumprimentos das entidades gestoras

Artigo 57.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. Sempre que previsto no presente regulamento, por cada incumprimento relativo aos níveis mínimos da qualidade do serviço, reclamado pelos utilizadores dos serviços de águas e resíduos no prazo máximo de 30 dias após o conhecimento do mesmo, há lugar ao pagamento de compensação pela entidade gestora.
3. 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.
4. 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.
5. 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.
6. Sempre que a entidade gestora ultrapasse o prazo definido no n.º 4, o utilizador tem direito a compensação adicional equivalente a 50% do valor da compensação inicial.
7. As compensações pagas não integram os custos da entidade gestora, não podendo ser refletidas nos tarifários aplicados.

Artigo 58.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 no n.º 2, no n.º 3 ou no n.º 5 do Artigo 11.º não forem cumpridos pela entidade gestora do(s) respetivo(s) serviço(s), o valor da compensação a atribuir é equivalente à tarifa de disponibilidade, aplicável ao(s) serviço(s) objeto de reclamação à data do incumprimento, correspondente a 180 dias;
 - ii. Nas situações excecionais em que a estrutura tarifária da entidade gestora não disponha de tarifa de disponibilidade, aplicar-se-á a compensação equivalente

ao encargo médio anual com o serviço dessa entidade gestora do último ano validado pela ERSAR, no âmbito da avaliação da qualidade do serviço.

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

- i. Quando os prazos previstos no n.º 4 ou no n.º 5 do Artigo 13.º não forem cumpridos pela entidade gestora do(s) respetivo(s) serviço(s), o valor da compensação a atribuir é equivalente ao consumo de 30 m³ de água, de acordo com o tarifário à data do incumprimento;
- ii. Nas situações excecionais em que a estrutura tarifária da entidade gestora não disponha de tarifa de disponibilidade, aplicar-se-á a compensação equivalente ao encargo médio anual com o serviço dessa entidade gestora do último ano validado pela ERSAR, no âmbito da avaliação da qualidade do serviço.

c) Faturação dos serviços de águas e resíduos:

- i. Quando as normas legais e regulamentares previstas no n.º 1 do Artigo 16.º, no que respeita aos elementos informativos obrigatórios a constar das faturas, 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 equivalente à tarifa de disponibilidade do serviço reclamado, pelo período de faturação da respetiva fatura;
- ii. Quando as normas legais e regulamentares previstas no n.º 1 do Artigo 16.º, no que respeita à metodologia de faturação, à aplicação do tarifário em vigor, à emissão e ao envio das faturas ao utilizador, 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 equivalente à tarifa de disponibilidade do serviço reclamado, correspondente a 90 dias, de acordo com o tarifário à data do incumprimento, sem prejuízo da correção da(s) fatura(s);
- iii. Nas situações excecionais em que a estrutura tarifária da entidade gestora não disponha de tarifa de disponibilidade aplicar-se-á a compensação equivalente ao encargo médio anual com o serviço dessa entidade gestora do último ano validado pela ERSAR, no âmbito da avaliação da qualidade do serviço.

Artigo 59.º

Compensações relativas ao serviço de abastecimento de água

1. 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 no n.º 1, no n.º 2, no n.º 3 ou no n.º 4 do Artigo 17.º não forem cumpridos pela entidade gestora, o valor da compensação a atribuir é equivalente à tarifa de disponibilidade à data do incumprimento, correspondente a 180 dias;
 - ii. Nas situações excecionais em que a estrutura tarifária da entidade gestora não disponha de tarifa de disponibilidade aplicar-se-á a compensação equivalente ao encargo médio anual com o serviço dessa entidade gestora do último ano validado pela ERSAR, no âmbito da avaliação da qualidade do serviço.
 - 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 equivalente ao consumo de 30 m³ de água, de acordo com o tarifário à data do incumprimento;
 - 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, conforme previsto no n.º 4 do Artigo 18.º:
 - i. O valor da compensação a atribuir é equivalente ao consumo de 60 m³ de água, de acordo com o tarifário à data do incumprimento;
 - 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 equivalente ao consumo de 10 m³ de água, de acordo com o tarifário à data do incumprimento;
 - ii. Nas situações de incumprimento do previsto no n.º 4 do Artigo 19.º, o valor da compensação a atribuir é equivalente ao consumo de 30 m³ de água, de acordo com o tarifário à data do incumprimento;
 - 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 equivalente ao consumo de 10 m³ de água, de acordo com o tarifário à data do incumprimento;
 - iv. Por cada período adicional de 12 horas sem fornecimento de água, a compensação referida no número anterior é acrescida em 50%.
- e) Interrupção não programada do serviço:
- i. Nas situações de incumprimento do previsto no n.º 1 ou no n.º 2 do Artigo 20.º, o valor da compensação a atribuir é equivalente ao consumo de 10 m³ de água, de acordo com o tarifário à data do incumprimento;
 - ii. Quando o prazo previsto no n.º 3 do Artigo 20.º não for cumprido pela entidade gestora, o valor da compensação a atribuir é equivalente ao consumo de 10 m³ de água, de acordo com o tarifário à data do incumprimento;
 - iii. Nas situações de incumprimento do previsto no n.º 5 do Artigo 20.º, o valor da compensação a atribuir é equivalente ao consumo de 30 m³ de água, de acordo com o tarifário à data do incumprimento, a que acresce compensação adicional, pelo valor de 50% do valor da compensação inicial, por cada período adicional de 12 horas.
- f) Pressão do serviço:
- i. Quando as condições técnicas previstas no n.º 1 do Artigo 21.º ou os prazos estabelecidos no n.º 2 ou no n.º 3 do mesmo artigo não forem cumpridos pela entidade gestora, o valor da compensação a atribuir é equivalente ao consumo de 10 m³ de água, de acordo com o tarifário à data do incumprimento.

g) Qualidade da água:

- i. Quando o prazo previsto no n.º 3 do Artigo 22.º não for cumprido pela entidade gestora, o valor da compensação a atribuir é equivalente ao consumo de 15 m³ de água, de acordo com o tarifário à data do incumprimento.

Artigo 60.º

Compensações relativas ao serviço de saneamento de águas residuais urbanas

1. 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 no n.º 2, no n.º 3, no n.º 4 ou no n.º 5 do Artigo 23.º não forem cumpridos pela entidade gestora do respetivo serviço, o valor da compensação a atribuir é equivalente à tarifa de disponibilidade à data do incumprimento, correspondente a 180 dias;
- ii. Nas situações excecionais em que a estrutura tarifária da entidade gestora não disponha de tarifa de disponibilidade aplicar-se-á a compensação equivalente ao encargo médio anual com o serviço dessa entidade gestora do último ano validado pela ERSAR, no âmbito da avaliação da qualidade do serviço.

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 equivalente ao consumo de 30 m³ de água, de acordo com o tarifário à data do incumprimento;
- 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 não for cumprido pela entidade gestora, o valor da compensação a atribuir é equivalente ao consumo de 10 m³ de água, de acordo com o tarifário à data do incumprimento;

- ii. 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 equivalente ao consumo de 10 m³ de água, de acordo com o tarifário à data do incumprimento;
 - 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 previsto no n.º 3 do Artigo 27.º não for cumprido pela entidade gestora, o valor da compensação a atribuir é equivalente ao consumo de 30 m³ de água, de acordo com o tarifário à data do incumprimento.
- 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 equivalente ao consumo de 10 m³ de água, de acordo com o tarifário à data do incumprimento.

Artigo 61.º

Compensações relativas ao serviço de gestão de resíduos urbanos

1. 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) Acessibilidade física da recolha indiferenciada:
 - i. Quando a distância entre o limite do prédio e o equipamento de recolha indiferenciada seja superior à prevista no Artigo 29.º, consoante a tipologia da área urbana, e seja faturada a tarifa de disponibilidade ao utilizador, o valor da compensação a atribuir é equivalente à tarifa de disponibilidade, aplicável ao utilizador à data do incumprimento, correspondente a 180 dias;

- ii. Nas situações excecionais em que a estrutura tarifária da entidade gestora não disponha de tarifa de disponibilidade aplicar-se-á a compensação equivalente ao encargo médio anual com o serviço dessa entidade gestora do último ano validado pela ERSAR, no âmbito da avaliação da qualidade do serviço.
- b) Continuidade do serviço de recolha:
- i. Quando o dever de informação previsto no n.º 2 do Artigo 31.º não for cumprido pela entidade gestora, o valor da compensação a atribuir é equivalente ao valor da tarifa de disponibilidade, aplicável ao utilizador à data do incumprimento, correspondente ao período de 60 dias;
 - ii. Nas situações excecionais em que a estrutura tarifária da entidade gestora não disponha de tarifa de disponibilidade aplicar-se-á a compensação equivalente ao encargo médio anual com o serviço dessa entidade gestora do último ano validado pela ERSAR, no âmbito da avaliação da qualidade do serviço.
- c) Continuidade do serviço nos ecocentros:
- i. Quando o período previsto no n.º 4 do Artigo 32.º não for cumprido pela entidade gestora, o valor da compensação a atribuir é equivalente ao valor da tarifa de disponibilidade, aplicável ao utilizador à data do incumprimento, correspondente ao período de 120 dias;
 - ii. Nas situações excecionais em que a estrutura tarifária da entidade gestora não disponha de tarifa de disponibilidade aplicar-se-á a compensação equivalente ao encargo médio anual com o serviço dessa entidade gestora do último ano validado pela ERSAR, no âmbito da avaliação da qualidade do serviço.
- d) Serviço de recolha de resíduos urbanos:
- i. Quando os prazos previstos no n.º 3 ou no n.º 4 do Artigo 33.º não forem cumpridos pela entidade gestora, o valor da compensação a atribuir é equivalente ao valor da tarifa de disponibilidade, aplicável ao utilizador à data do incumprimento, correspondente ao período de 180 dias;
 - ii. Nas situações excecionais em que a estrutura tarifária da entidade gestora não disponha de tarifa de disponibilidade aplicar-se-á a compensação equivalente ao

encargo médio anual com o serviço dessa entidade gestora do último ano validado pela ERSAR, no âmbito da avaliação da qualidade do serviço;

- iii. Por cada período adicional de dois dias úteis sem que a recolha de resíduos urbanos seja realizada, a compensação referida no número anterior é acrescida em 25 %.

e) Lavagem de contentores de deposição indiferenciada de resíduos urbanos:

- i. Quando o prazo previsto no n.º 6 do Artigo 34.º não for cumprido pela entidade gestora, o valor da compensação a atribuir é equivalente ao valor da tarifa de disponibilidade, aplicável ao utilizador à data do incumprimento, correspondente ao período de 90 dias;
- ii. Nas situações excecionais em que a estrutura tarifária da entidade gestora não disponha de tarifa de disponibilidade aplicar-se-á a compensação equivalente ao encargo médio anual com o serviço dessa entidade gestora do último ano validado pela ERSAR, no âmbito da avaliação da qualidade do serviço;
- iii. Por cada período adicional de 15 dias sem que a lavagem de contentores seja realizada, a compensação referida no número anterior é acrescida em 50%.

f) Tempo de resposta a pedidos de recolha dedicada:

- i. Quando o prazo previsto no n.º 3 Artigo 35.º não for cumprido pela entidade gestora, o valor da compensação a atribuir é equivalente ao valor da tarifa de disponibilidade, aplicável ao utilizador à data do incumprimento, correspondente ao período de 90 dias;
- ii. Nas situações excecionais em que a estrutura tarifária da entidade gestora não disponha de tarifa de disponibilidade aplicar-se-á a compensação equivalente ao encargo médio anual com o serviço dessa entidade gestora do último ano validado pela ERSAR, no âmbito da avaliação da qualidade do serviço;
- iii. Por cada dia útil adicional sem que a recolha seja realizada, a compensação referida no número anterior é acrescida em 25%.

Artigo 62.º

Compensações relativas à comunicação com os utilizadores dos serviços

1. 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 36.º não forem cumpridos pela entidade gestora, o valor da compensação a atribuir é equivalente ao valor da tarifa de disponibilidade, aplicável ao utilizador à data do incumprimento, correspondente ao período de 180 dias;
 - ii. Nas situações excecionais em que a estrutura tarifária da entidade gestora não disponha de tarifa de disponibilidade, aplicar-se-á a compensação equivalente ao encargo médio anual com o(s) serviço(s) reclamado(s) referente ao último ano validado pela ERSAR, no âmbito da avaliação da qualidade do serviço.
 - b) Reclamações, sugestões e outras comunicações:
 - i. Quando o dever de informação previsto no n.º 5 do Artigo 41.º não for cumprido pela entidade gestora, o valor da compensação a atribuir é equivalente ao valor da tarifa de disponibilidade do(s) serviço(s) reclamado(s), aplicável ao utilizador à data do incumprimento, correspondente ao período de 60 dias;
 - ii. Quando os prazos de resposta previstos no n.º 1, no n.º 2 ou no n.º 3 do Artigo 42.º não forem cumpridos pela entidade gestora, o valor da compensação a atribuir é equivalente ao valor da tarifa de disponibilidade do(s) serviço(s) reclamado(s), aplicável ao utilizador à data do incumprimento, correspondente ao período de 90 dias;
 - iii. Nas situações excecionais em que a estrutura tarifária da entidade gestora não disponha de tarifa de disponibilidade, aplicar-se-á a compensação equivalente ao encargo médio anual com o(s) serviço(s) reclamado(s) referente ao último ano validado pela ERSAR, no âmbito da avaliação da qualidade do serviço.

Artigo 62.º

Compensações relativas aos serviços prestados no local de consumo do utilizador

1. 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 44.º não for cumprido, o valor da compensação a atribuir é equivalente ao valor da tarifa de disponibilidade do(s) serviço(s) reclamado(s), aplicável ao utilizador à data do incumprimento, correspondente ao período de 60 dias;
 - ii. Quando o prazo previsto no n.º 6 do Artigo 45.º não for cumprido pela entidade gestora, o valor da compensação a atribuir é equivalente ao valor da tarifa de disponibilidade do(s) serviço(s) reclamado(s), aplicável ao utilizador à data do incumprimento, correspondente ao período de 60 dias;
 - iii. Nas situações excecionais em que a estrutura tarifária da entidade gestora não disponha de tarifa de disponibilidade, aplicar-se-á a compensação equivalente ao encargo médio anual com o(s) serviço(s) reclamado(s) referente ao último ano validado pela ERSAR, no âmbito da avaliação da qualidade do serviço.
 - b) Obrigações no âmbito da assistência técnica após comunicação da ocorrência anómala:
 - i. Quando os prazos previstos no n.º 3 do Artigo 47.º não forem cumpridos pela entidade gestora, o valor da compensação a atribuir é equivalente ao valor da tarifa de disponibilidade do(s) serviço(s) reclamado(s), aplicável ao utilizador à data do incumprimento, correspondente ao período de 60 dias;
 - ii. Nas situações excecionais em que a estrutura tarifária da entidade gestora não disponha de tarifa de disponibilidade, aplicar-se-á a compensação equivalente ao encargo médio anual com o(s) serviço(s) reclamado(s) referente ao último ano validado pela ERSAR, no âmbito da avaliação da qualidade do serviço.
 - c) Frequência da leitura dos instrumentos de medição:
 - i. Quando o previsto no n.º 1 ou no n.º 2 do Artigo 49.º não for cumprido pela entidade gestora, o valor da compensação a atribuir é equivalente ao valor da

tarifa de disponibilidade do(s) serviço(s) reclamado(s), aplicável ao utilizador à data do incumprimento, correspondente ao período de 60 dias;

- ii. Nas situações excecionais em que a estrutura tarifária da entidade gestora não disponha de tarifa de disponibilidade, aplicar-se-á a compensação equivalente ao encargo médio anual com o(s) serviço(s) reclamado(s) referente ao último ano validado pela ERSAR, no âmbito da avaliação da qualidade do serviço.

d) Substituição dos instrumentos de medição:

- i. Quando o previsto no n.º 1 ou no n.º 3 do Artigo 51.º não for cumprido pela entidade gestora, o valor da compensação a atribuir é equivalente ao valor da tarifa de disponibilidade do(s) serviço(s) reclamado(s), aplicável ao utilizador à data do incumprimento, correspondente ao período de 60 dias;
- ii. Nas situações excecionais em que a estrutura tarifária da entidade gestora não disponha de tarifa de disponibilidade, aplicar-se-á a compensação equivalente ao encargo médio anual com o(s) serviço(s) reclamado(s) referente ao último ano validado pela ERSAR, no âmbito da avaliação da qualidade do serviço.

e) Verificação extraordinária dos instrumentos de medição:

- i. Quando o previsto no n.º 1, no n.º 2 ou no n.º 3 do Artigo 53.º não for cumprido pela entidade gestora, o valor da compensação a atribuir é equivalente ao valor da tarifa de disponibilidade do(s) serviço(s) reclamado(s), aplicável ao utilizador à data do incumprimento, correspondente ao período de 60 dias;
- ii. Nas situações excecionais em que a estrutura tarifária da entidade gestora não disponha de tarifa de disponibilidade, aplicar-se-á a compensação equivalente ao encargo médio anual com o(s) serviço(s) reclamado(s) referente ao último ano validado pela ERSAR, no âmbito da avaliação da qualidade do serviço.

f) Suspensão e reinício do contrato:

- i. Quando o prazo previsto no n.º 1 do Artigo 55.º não for cumprido pela entidade gestora, o valor da compensação a atribuir é equivalente ao valor da tarifa de disponibilidade do(s) serviço(s) reclamado(s), aplicável ao utilizador à data do incumprimento, correspondente ao período de 90 dias;

- ii. Nas situações excecionais em que a estrutura tarifária da entidade gestora não disponha de tarifa de disponibilidade, aplicar-se-á a compensação equivalente ao encargo médio anual com o(s) serviço(s) reclamado(s) referente ao último ano validado pela ERSAR, no âmbito da avaliação da qualidade do serviço.

Artigo 64.º

Situações de exclusão de responsabilidade e do pagamento de compensações

Não assiste ao utilizador o direito a compensação quando:

- a) As situações de natureza imprevisível, os casos fortuitos ou de força maior, devidamente comprovados, constituem motivo de exclusão de responsabilidade da entidade gestora;
- b) As situações cujo motivo do incumprimento seja comprovadamente imputável ao utilizador do serviço.

Capítulo VI

Reporte de informação

Artigo 65.º

Recolha e registo de informação

1. As entidades gestoras estão obrigadas a proceder à recolha e registo da informação necessária à verificação do cumprimento do presente regulamento, nas matérias que lhes são aplicáveis.
2. As entidades gestoras devem 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 toda a informação que permita a verificação do cumprimento do regulamento, incluindo toda a informação que permita o cálculo dos indicadores
4. A informação referida nos números anteriores deve, salvo indicação em contrário, ser apresentada em formato eletrónico.

Capítulo VII

Resolução de conflitos

Artigo 66.º

Disposições gerais

1. Os utilizadores podem apresentar reclamações junto da entidade gestora sempre que considerem que os seus direitos não foram devidamente acautelados, em violação do disposto no presente regulamento, e na demais legislação aplicável.
2. Sem prejuízo do recurso aos tribunais, judiciais e arbitrais, nos termos da lei, se não for obtida junto da entidade com quem se relacionam uma resposta atempada ou fundamentada ou a mesma não resolver satisfatoriamente a reclamação apresentada, os interessados podem solicitar, por escrito, a sua apreciação pela ERSAR, individualmente ou através de organizações representativas dos seus interesses.

Artigo 67.º

Arbitragem necessária

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

Capítulo VIII

Disposições finais

Artigo 68.º

Fiscalização da aplicação do regulamento

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

Artigo 69.º

Regime sancionatório

1. A inobservância das disposições estabelecidas no presente regulamento está sujeita ao regime geral sancionatório dos serviços públicos de abastecimento de água, saneamento de águas residuais urbanas e gestão de resíduos urbanos.
2. A informação e a documentação obtidas no âmbito da regulação e da supervisão da ERSAR podem ser utilizadas como meio de prova num processo sancionatório em curso ou a instaurar.

Artigo 70.º

Prazos

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

Artigo 71.º

Aplicação no tempo

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

Artigo 72.º

Entrada em vigor

O presente regulamento entra em vigor 90 dias após a sua publicação no *Diário da República*.