

## NOTA À IMPRENSA

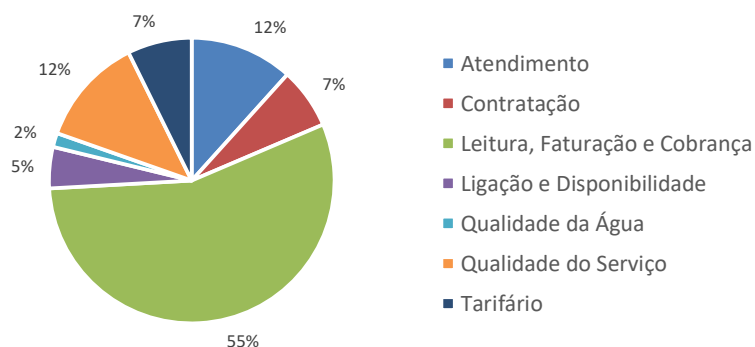
30 de janeiro de 2017

### ERSAR RECEBEU CERCA DE 4 000 RECLAMAÇÕES EM 2016

Em 2016 foram recebidas na ERSAR cerca de 4 000 reclamações, com a maioria a serem apresentadas nos livros de reclamações das entidades gestoras. Depois de um crescimento acentuado resultante da introdução do Livro de Reclamações nos serviços de abastecimento de água, saneamento de águas residuais e gestão de resíduos urbanos, verifica-se desde 2012 uma tendência de estabilização do número de reclamações recebidas anualmente pela ERSAR.

As questões relativas à faturação (incluindo todo o ciclo desde a medição dos consumos à cobrança da fatura) continuam a ser responsáveis por mais de metade das reclamações recebidas (55%) e destacando-se dos demais assuntos objeto de reclamação.

A qualidade da água continua a ser o aspeto menos contestado, o que se poderá atribuir a um bom desempenho das entidades gestoras no controlo da qualidade da água e na comunicação dos respetivos resultados aos consumidores.



No que respeita às reclamações cujo processo de apreciação pela ERSAR foi concluído em 2016, verifica-se uma percentagem relativamente maior de reclamações em que a ERSAR não deu razão aos reclamantes (47%) por comparação com aquelas que considerou terem fundamento (38%). Nos restantes casos as reclamações foram consideradas inconclusivas ou ininteligíveis. Cerca de metade das reclamações consideradas com fundamento foram

resolvidas por iniciativa das entidades gestoras antes da emissão de uma recomendação formal por parte da ERSAR.

A intervenção da ERSAR nas reclamações visa esclarecer os reclamantes acerca dos seus direitos e deveres e avaliar se as entidades gestoras respondem de forma atempada e adequada. Não tendo poderes vinculativos nesta matéria, a ERSAR recomenda a correção de procedimentos inadequados sempre que os detete e toma as medidas necessárias sempre que os mesmos constituam uma violação de normas legais ou contratuais. Não obstante, os reclamantes podem ter de recorrer à arbitragem de conflitos de consumo para obter uma decisão vinculativa que ponha fim ao litígio.

A crescente intervenção da ERSAR neste âmbito tem permitido uma mais eficiente defesa dos seus direitos e interesses. A ERSAR intervém assim não apenas pela influência exercida na resolução das reclamações recebidas, mas também por proporcionar mais conhecimento aos consumidores.

Nesse sentido, a ERSAR disponibiliza a partir de hoje um novo *website* que disponibiliza informação relevante de forma acessível.

Por exemplo, através de um mapa de Portugal é possível conhecer a qualidade da água para consumo humano de cada concelho de Portugal continental. É também possível consultar os encargos tarifários mensais por concelho com os serviços de abastecimento público de água, saneamento de águas residuais urbanas e gestão de resíduos urbanos.

E para quem tem dúvidas sobre as componentes da fatura que recebe em casa, a ERSAR desenvolveu uma infografia interactiva que explica campo-a-campo o modelo de fatura recomendado pelo regulador.

Quem procura informação adicional sobre o setor pode consultar o Glossário e a área de Perguntas frequentes, onde se encontra resposta às questões mais relevantes para os consumidores.

O novo *website* está disponível em [www.ersar.pt](http://www.ersar.pt).



ENTIDADE REGULADORA  
DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS  
Rua Tomás da Fonseca, Torre G - 8º  
1600-209 LISBOA | PORTUGAL  
T.: +351 210 052 200 | [www.ersar.pt](http://www.ersar.pt)