



Projeto de Regulamento de Relações Comerciais - síntese das principais propostas

Consulta pública n.º 4/2016

ERSAR

ENTIDADE REGULADORA
DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS

THE WATER AND WASTE SERVICES
REGULATION AUTHORITY

Lei Quadro das Entidades Reguladoras

Por forma a prosseguirem as suas atribuições com independência, as entidades administrativas independentes com funções de regulação dispõem de poderes de:

- **Regulação**

Fixar ou colaborar na fixação de tarifas, fixar regras de acesso à atividade económica regulada, garantir o cumprimento de obrigações de serviço pública, implementar leis e regulamentos aplicáveis ao respetivo setor de atividade, ...

- **Regulamentação**

Elaborar e aprovar regulamentos e outras normas de carácter geral, instruções ou outras normas de carácter particular referidas a interesses, obrigações ou direitos das entidades ou atividades reguladas ou dos seus utilizadores

- **Sancionatório**

Fiscalizar e auditar a aplicação das leis, regulamentos e contratos aplicáveis às entidades reguladas, desencadear os correspondentes processos sancionatórios ou denunciar às autoridades competentes as infrações cuja punição não caiba no âmbito das suas atribuições

Artigo 11.º dos Estatutos ERSAR

Compete à ERSAR elaborar e aprovar regulamentos com eficácia externa no quadro das respetivas atribuições, sem prejuízo de outras que venham a ser definidas por lei, nomeadamente no que respeita a:

- Tarifários
- Procedimentos regulatórios
- Relações comerciais
- Qualidade de serviço
- Procedimentos de aprovação dos produtos em contacto com a água para consumo humano

Procedimento de elaboração do regulamento de relações comerciais



**Elaboração
do projeto
de
regulamento**

**Consulta
pública e
audição do
Conselho
Consultivo**

(de 30 de
dezembro de
2016 a 23 de
março de 2017)

**Análise dos
contributos e
elaboração do
respetivo
relatório de
análise**

**Aprovação da
versão final
do
regulamento
pelo Conselho
de
Administração**

**Publicação na
2.ª série do
Diário da
República e no
site da ERSAR**

**Entrada em
vigor 30 dias
após
publicação**

Objeto e âmbito do regulamento das relações comerciais



Definição das regras aplicáveis às relações comerciais que se estabelecem no âmbito da prestação dos serviços de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais e de gestão de resíduos urbanos.

Relações comerciais entre:

- Entidades gestoras em alta e entidades gestoras em baixa
- Entidades gestoras em baixa e utilizadores finais

Âmbito de aplicação:

- Entidades gestoras
- Utilizadores

Procede à
regulamentação dos
seguintes aspetos:

- **Condições de acesso e prestação do serviço**
- **Regras de contratação**
- **Ciclo de faturação**
- **Obrigações de informação**
- **Resolução de litígios**

Regulamento de relações comerciais

O Regulamento permite concretizar e desenvolver o que se encontra previsto em vários diplomas legais e Recomendações da ERSAR

Proposta de simplificação do tratamento das relações com os utilizadores na revisão do DL 194/2009

**Decreto-Lei
n.º
194/2009,
de 20 de
agosto**

**Decreto-Lei
n.º
195/2009,
de 20 de
agosto**

**Portaria n.º
34/2011, de
13 de janeiro**

**Lei n.º
23/96, de 26
de julho**

**Decreto-Lei
n.º
114/2014,
de 21 de
julho**

**Guias
Técnicos da
ERSAR**

**Decreto-
Regulamenta
r n.º 23/95,
de 23 de
agosto**

**Recomendaç
ão ERSAR n.º
1/2010
(conteúdo
mínimo das
faturas)**

**Pareceres da
ERSAR
emitidos no
âmbito da
atividade
regulatória**

Articulação com outros instrumentos regulatórios



- **Regulamento das relações comerciais**

Regras aplicáveis às relações comerciais entre entidades gestoras e seus utilizadores

Aprovado pela ERSAR e aplicável a todas as entidades gestoras e seus utilizadores

- **Regulamentos tarifários**

Regras de construção das tarifas

- **Regulamentos de serviço ou de exploração**

Regras aplicáveis às relações comerciais e condições técnicas/operacionais de prestação do serviço

Aprovados pela entidade titular (ou ERSAR no caso de SMM concessionados a privados) e aplicável à entidade gestora e respetivos utilizadores a que se refere

Deve respeitar as regras do regulamento de relações comerciais

Capítulo I - Princípios e disposições gerais

Capítulo II - Sujeitos intervenientes

Capítulo III - Relacionamento comercial das entidades gestoras em alta com as entidades gestoras em baixa

Capítulo IV -Relacionamento comercial com os utilizadores finais

Capítulo V - Resolução de conflitos

Capítulo VI - Disposições finais

Capítulo III (Relacionamento comercial das entidades gestoras em alta com as entidades gestoras em baixa)

- Identificação dos principais deveres das EG's e dos utilizadores
- Deveres de informação
- Condições de acesso e de prestação dos serviços
- Situações de interrupção dos serviços
- Contratação
- Tarifas a aplicar pela prestação dos serviços
- Medição
- Faturação e pagamento
- Resolução de litígios

Capítulo IV (Relacionamento comercial com os utilizadores finais)

Relacionamento das EG em alta com as EG em baixa

Aspetos inovadores



Condições de acesso e prestação do serviço

- Definição de procedimentos específicos para a entrega dos resíduos urbanos – obrigação de reporte de informação específica e detalhada por parte da EG
- Obrigação de publicitação do horário de funcionamento das infraestruturas e regras de utilização
- Implementação de articulação técnica nas situações em que a recolha seletiva é realizada pela entidade gestora do serviço em alta
- Definição de obrigações de informação no caso de interrupção do serviço e de disponibilização do serviço por meios alternativos
- Proibição de interrupção do serviço por atraso no pagamento pela entidade gestora em baixa

Relacionamento das EG em alta com as EG em baixa

Aspetos inovadores



Contratação

- Definição dos elementos mínimos a constar nos contratos com os utilizadores
- Regras sobre a possibilidade de exigência de caução

Ciclo de faturação

- Definição dos procedimentos e instrumentos para a medição/pesagem dos serviços
- Procedimento de faturação, conteúdo mínimo da fatura e acertos de faturação

Relacionamento das EG em baixa com os utilizadores finais

Aspetos inovadores



Condições de acesso e prestação do serviço

- Clarificação do conceito de serviços auxiliares (vs serviço principal) e modo da sua prestação e cobrança
- Clarificação das situações em que se justifica a dispensa da obrigação de ligação às redes públicas
- Clarificação das situações em que pode ser aplicada a tarifa de execução de ramal de ligação

Relacionamento das EG em baixa com os utilizadores finais

Aspetos inovadores



Regras associadas ao princípio da continuidade dos serviços:

- Exigência de realização de interrupções por motivos imputáveis ao utilizador em datas que permitam a regularização da situação por este no dia seguinte
- Definição de um prazo máximo de 24h para o restabelecimento do serviço, após regularização pelo utilizador
- Definição de um prazo máximo (5 dias úteis) para a realização das recolhas dedicadas de resíduos por solicitação prévia do utilizador
- Estabelecimento de um prazo máximo de 10 dias, após solicitação do utilizador, para a EG executar a limpeza de fossas

Relacionamento das EG em baixa com os utilizadores finais

Aspetos inovadores



Contratação

- Clarificação das situações em que é possível a recusa de contratação por existência de dívidas do mesmo utilizador
- Clarificação das situações de transmissão da posição contratual vs celebração de novo contrato

Tarifas

- Utilizadores com carência económica – obrigação de proteção com flexibilidade quanto aos meios
- Obrigação de comunicação aos utilizadores das atualizações tarifárias em conjunto com a fatura do mês anterior à sua entrada em vigor (art.º 84.º)

Medição dos serviços prestados

- Definição de prazos máximos para a realização da verificação extraordinária do contador e entrega do respetivo relatório
- Definição da antecedência mínima para o aviso de substituição do contador
- Definição dos critérios para estimativas de consumo na ausência de leituras
- Dispensa do cumprimento dos critérios de estimativa do consumo quando a impossibilidade de acesso ao contador seja imputável ao utilizador
- Definição dos critérios de avaliação do volume de águas residuais quando não exista medidor de caudal – situações excecionais em que não deve ser adotada a indexação ao volume de água consumida

Faturação e cobrança

- Estabelecimento do conteúdo mínimo a constar das faturas
- Obrigação de fracionamento do pagamento das faturas quando não seja respeitada a periodicidade da faturação definida
- Obrigação de ajuste do limite dos escalões de forma proporcional ao n.º de dias faturados
- Definição de regras para a realização de acertos na faturação decorrente da verificação de roturas na rede predial comprovadas pelo utilizador
- Definição de regras para o pagamento de créditos a favor do utilizador em resultado de acertos
- Obrigação de fracionamento do pagamento de acertos pelos utilizadores quando ultrapasse o valor do consumo médio mensal
- Previsão de uma quantia mínima exigível em caso de mora no pagamento, a definir pela ERSAR

O projeto de regulamento encontra-se disponível na secção de consultas públicas do sítio da Internet da ERSAR - <http://www.ersar.pt/pt/o-que-fazemos/consultas-publicas/em-curso>

Todos os interessados podem apresentar os seus comentários e sugestões relativos ao projeto de regulamento de procedimentos regulatórios durante o período de consulta pública, com início a 30 de dezembro de 2016 e término a 23 de março de 2017, para o correio eletrónico: consulta publica@ersar.pt



Obrigada pela vossa atenção

geral@ersar.pt