



DIÁRIO DA REPÚBLICA

ÓRGÃO OFICIAL DA REPÚBLICA DE ANGOLA**Preço deste número - Kz: 4.080,00**

Toda a correspondência, quer oficial, quer relativa a anúncio e assinaturas do «Diário da República», deve ser dirigida à Imprensa Nacional - E.P., em Luanda, Rua Henrique de Carvalho n.º 2, Cidade Alta, Caixa Postal 1306, www.impresnanacional.gov.ao - End. teleg.: «Imprensa».	ASSINATURA	O preço de cada linha publicada nos Diários da República 1.ª e 2.ª série é de Kz: 75.00 e para a 3.ª série Kz: 95.00, acrescido do respectivo Imposto de Selo, dependendo a publicação da 3.ª série de depósito prévio a efectuar na tesouraria da Imprensa Nacional - E. P.
	Ano	
	As três séries	...Kz: 1 150 831,66
	A 1.ª série	...Kz: 593.494,01
	A 2.ª série	...Kz: 310.735,44
	A 3.ª série	...Kz: 246.602,21

SUMÁRIO

Presidente da República

Decreto Presidencial n.º 125/23:

Aprova a transformação da Empresa de Transporte Colectivo Urbano de Luanda — TCUL, U.E.E. em Sociedade Anónima, que passa a denominar-se «TCUL — Empresa de Transporte Colectivo Urbano de Luanda, S.A.» ou abreviadamente «TCUL, S.A.» ou ainda «TCUL». — Revoga o Despacho n.º 6/88, de 27 de Fevereiro, o Despacho n.º 55/89, de 30 de Agosto, e toda a legislação que contrarie o disposto no presente Diploma.

Decreto Presidencial n.º 126/23:

Aprova a transformação da Empresa de Transporte Rodoviário de Cargas, U.E.E. em sociedade anónima, que passa a denominar-se «UNICARGAS — Empresa de Transporte Rodoviário de Cargas, Sociedade Anónima» ou abreviadamente designada por «Unicargas, S.A.» ou ainda «Unicargas». — Revoga o Decreto n.º 25/92, de 12 de Junho, e toda a legislação que contrarie o disposto no presente Diploma.

Decreto Presidencial n.º 127/23:

Aprova o Regulamento de Informação Regulatória do Subsector de Águas e Saneamento de Águas Residuais. — Revoga toda a legislação que contrarie o disposto no presente Diploma.

Decreto Presidencial n.º 128/23:

Aprova o Regulamento de Qualidade do Serviço do Subsector de Abastecimento Público de Água e Saneamento de Águas Residuais. — Revoga toda a legislação que contrarie o disposto no presente Diploma.

Decreto Presidencial n.º 129/23:

Aprova o Regulamento de Relações Comerciais dos Serviços de Abastecimento Público de Água e de Saneamento de Águas Residuais. — Revoga toda a legislação que contrarie o disposto no presente Diploma.

Decreto Presidencial n.º 130/23:

Aprova o Regulamento Sancionatório do Subsector de Água e Saneamento de Águas Residuais. — Revoga toda a legislação que contrarie o disposto no presente Diploma.

Ministério da Energia e Águas

Decreto Executivo n.º 78/23:

Aprova as Directrizes Gerais para a elaboração do Plano de Electrificação Rural.

PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Decreto Presidencial n.º 125/23**de 30 de Maio**

Considerando que a Lei n.º 11/13, de 3 de Setembro — de Bases do Sector Empresarial Público, estabeleceu um novo regime jurídico para o Sector Empresarial Público, instituindo as figuras das empresas com domínio público e admitindo a adopção, por estas, da forma de sociedade comercial mais ajustada aos desafios impostos por um mercado cada vez mais competitivo;

Havendo a necessidade de se implementar as medidas constantes do Roteiro para a Reforma do Sector Empresarial Público, aprovado pelo Decreto Presidencial n.º 13/22, de 18 de Janeiro;

Convindo transformar a Empresa de Transportes Colectivos Urbano de Luanda, abreviadamente designada por TCUL, U.E.E., em Sociedade Anónima, em conformidade com o disposto na Lei de Bases do Sector Empresarial Público;

Atendendo, igualmente, à necessidade de adequação da estrutura orgânica e funcional da referida empresa, à sua nova natureza jurídica;

Tendo em conta o disposto nos artigos 56.º e 57.º da Lei n.º 11/13, de 3 de Setembro — de Bases do Sector Empresarial Público;

O Presidente da República decreta, nos termos da alínea d) do artigo 120.º e do n.º 4 do artigo 125.º, ambos da Constituição da República de Angola, o seguinte:

ARTIGO 1.º**(Transformação e Estatutos)**

1. É aprovada a transformação da «Empresa de Transporte Colectivo Urbano de Luanda — TCUL, U.E.E.» em Sociedade Anónima que passa a denominar-se «TCUL — Empresa de Transporte Colectivo Urbano de Luanda, S.A.» ou abreviadamente «TCUL, S.A.» ou ainda «TCUL».

Decreto Presidencial n.º 128/23

de 30 de Maio

O Estatuto Orgânico do Instituto Regulador dos Serviços de Electricidade e de Água (IRSEA), aprovado pelo Decreto Presidencial n.º 59/16, de 16 de Março, confere à Entidade Reguladora do Subsector de Águas e Saneamento de Águas Residuais inúmeras atribuições entre as quais, proteger os interesses dos consumidores em relação a preços, serviços e qualidade do abastecimento de água estabelecendo os procedimentos e metodologias adequadas.

Considerando que cabe ao Instituto Regulador dos Serviços de Electricidade e de Água (IRSEA), nos termos da alínea t) do n.º 2 do artigo 7.º do seu Estatuto Orgânico, propor para aprovação o Regulamento da Qualidade de Serviço e respectivas alterações, incluindo os indicadores de desempenho a serem seguidos e os respectivos valores de referência;

Promovida a consulta pública à sociedade civil e tendo sido auscultados os Departamentos Ministeriais responsáveis pela Energia e Água, pelas Finanças Públicas, pela Economia e Planeamento, a Direcção Nacional das Águas, o Instituto Nacional de Defesa do Consumidor e as Entidades Gestoras.

O Presidente da República decreta, nos termos da alínea m) do artigo 120.º e do n.º 4 do artigo 125.º, ambos da Constituição da República Angola, o seguinte:

**ARTIGO 1.º
(Aprovação)**

É aprovado o Regulamento de Qualidade do Serviço do Subsector de Abastecimento Público de Água e Saneamento de Águas Residuais, anexo ao presente Decreto Presidencial, que dele é parte integrante.

**ARTIGO 2.º
(Revogação)**

É revogada toda a legislação que contraria o disposto no presente diploma.

**ARTIGO 3.º
(Dúvidas e omissões)**

As dúvidas e omissões resultantes da interpretação e aplicação do presente Decreto Presidencial são resolvidas pelo Presidente da República.

**ARTIGO 4.º
(Entrada em vigor)**

O presente diploma entra em vigor após a data da sua publicação.

Apreciado em Conselho de Ministros, em Luanda, aos 29 de Maio de 2023.

Publique-se.

Luanda, aos 30 de Maio de 2023.

O Presidente da República, JOÃO MANUEL GONÇALVES LOURENÇO.

**REGULAMENTO DA QUALIDADE
DE SERVIÇO PRESTADO NO SUBSECTOR
DE ABASTECIMENTO PÚBLICO DE ÁGUA
E SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS****CAPÍTULO I
Disposições Gerais****SECÇÃO I****Objecto, Âmbito e Definições****ARTIGO 1.º
(Objecto)**

O presente Regulamento tem como objecto estabelecer os níveis mínimos de qualidade que devem obedecer os serviços prestados no Subsector de Abastecimento Público de Água e de Saneamento de Águas Residuais bem como as compensações devidas em caso de incumprimento.

**ARTIGO 2.º
(Âmbito)**

O presente Regulamento aplica-se em todo o território nacional aos seguintes intervenientes do Subsector de Águas e Saneamento de Águas Residuais:

- a) Entidades Gestoras responsáveis pelos sistemas de abastecimento público de água e de saneamento de águas residuais;
- b) Consumidores e clientes.

**ARTIGO 3.º
(Definições)**

Para efeitos de aplicação do presente Regulamento, entende-se por:

- a) «Água», água potável e tratada, transportada, distribuída e vendida, utilizada para qualquer objectivo;
- b) «Águas Residuais», águas escoadas depois de terem sido utilizadas para fins domésticos ou indústrias;
- c) «Avaria», evento detectado em qualquer componente do sistema que necessite de medidas de reparação/renovação, incluindo causado por:
 - i. Selecção 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 por períodos de seca, por tráfego pesado, por sismos, por inundações ou outros.

- d) «*Cliente*», pessoa física ou jurídica que, mediante contrato celebrado com a Entidade Gestora, tem o respectivo imóvel ligado à rede distribuidora de água ou de esgotos;
- e) «*Consumidor*», todo aquele a quem é fornecido água para uso final próprio, podendo ser classificado como:
 - i. «*Residencial*», quando o abastecimento de água e o saneamento de águas residuais são feitos para fins domésticos em economia de uso exclusivamente residencial;
 - ii. «*Comercial*», quando o abastecimento de água e o saneamento de águas residuais são feitos para estabelecimentos comerciais;
 - iii. «*Industriais*», quando o abastecimento de água e o saneamento de águas residuais são feitos para estabelecimentos industriais;
 - iv. «*Pública*», quando o abastecimento de água e o saneamento de águas residuais são feitos para consumo público municipal ou em prédios municipais, instalações governamentais, equipamentos de serviço público e espaços públicos.
- f) «*Casos fortuitos ou de força maior*», constituem casos fortuitos ou de força maior as inundações, redução imprevista de caudal ou poluição incontável do sistema público de abastecimento de água;
- g) «*Hidrómetro (ou contador)*», aparelho destinado a medir e indicar, continuamente, o volume de água que o atravessa;
- h) «*Distribuição*», processo que integra o fornecimento de água potável ao consumidor e clientes, através dos sistemas de transporte de água ou rede de distribuição;
- i) «*Entidades Gestoras*», toda a pessoa jurídica que, independente da sua natureza pública ou privada, exerce, mediante licença ou concessão, a gestão e exploração de um sistema de abastecimento público e de saneamento de águas residuais;
- j) «*Local de consumo*», ponto da rede predial de distribuição de água, através do qual um imóvel é ou pode ser servido nos termos do contrato de fornecimento do Regulamento e da legislação em vigor;
- k) «*Pedidos de informações*», comunicações em que se solicitam esclarecimentos e que impõem a necessidade de resposta, excluindo as solicitações de serviços;
- l) «*Reclamações*», comunicações em que o reclamante considera não terem sido devidamente acautelados os seus direitos ou satisfeitas as suas expectativas;
- m) «*Serviços auxiliares ou indirectos*», serviços prestados pelas Entidades Gestoras, de carácter conexo ao serviço de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais, mas que, pela sua natureza, nomeadamente pelo facto de serem prestados pontualmente por solicitação do consumidor, são objecto de facturação específica;
- n) «*Serviços de ligação às redes*», serviços prestados pelas Entidades Gestoras nos termos previstos no Regulamento de Relações Comerciais;
- o) «*Sistemas de abastecimento público de água*», conjunto unitário e integrado de obras, instalações e equipamentos destinados à captação, adução, tratamento, armazenamento e distribuição de água potável em regime de serviço público;
- p) «*Sistema de saneamento de águas residuais*», conjunto unitário e integrado de obras, instalações e equipamentos que têm com finalidade a recolha, transporte, tratamento destino final das águas residuais;
- q) «*Titular do contrato*», qualquer pessoa individual ou colectiva, pública ou privada, que celebra com a Entidade Gestora um contrato para a prestação do serviço de fornecimento de água;
- r) «*Vistoria*», acções levadas a cabo pela Entidade Gestora, por solicitação do consumidor e cliente, no início e/ou conclusão da realização de obras nos sistemas públicos.

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, e do saneamento de águas residuais;
- b) Garantia da continuidade e regularidade dos serviços prestados;
- c) Garantia da sustentabilidade ambiental, económica e financeira dos serviços;
- d) Garantia da protecção dos interesses dos consumidores e clientes 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;
- g) Princípio do consumidor e cliente-pagador;
- h) Direito de reclamar e de recorrer a procedimentos de resolução extrajudicial de conflitos de consumo.

ARTIGO 5.º

(Responsabilidade das Entidades Gestoras)

Cabe à Entidade Gestora de sistemas de abastecimento públicos de água e de saneamento de águas residuais, designadamente:

- a) Controlar os parâmetros de qualidade de água para consumo humano e recolha de águas residuais, procedendo, de forma sistemática, e nos termos da legislação em vigor, à colheita de amostras da qualidade das águas;
- b) Elaborar, executar e actualizar programas de manutenção e de conservação das instalações dos sistemas, com indicação das tarefas, periodicidade e metodologias a aplicar;
- c) Manter um adequado estado de funcionamento e utilização, dos equipamentos e proceder a sua substituição, por outros de qualidade não inferior;
- d) Fornecer, instalar e manter dispositivos adequados para o controlo da qualidade de água para consumo humano, para a colecta, o tratamento e a rejeição de águas residuais;
- e) Assegurar a máxima rentabilidade dos sistemas, sem prejuízo de manter, em permanência, uma adequada gestão e exploração, em condições de equilíbrio económico e financeiro;
- f) Enviar, anualmente, à Entidade Reguladora do Subsector de Águas e Saneamento de Águas Residuais toda a informação que permita o cálculo dos indicadores de qualidade de serviço, nos termos previstos no Capítulo VI.

ARTIGO 6.º

(Obrigações dos consumidores e clientes)

Compete aos consumidores e clientes ligados aos sistemas públicos, designadamente:

- a) Cumprir as disposições decorrentes do presente diploma e regulamentos de serviços aplicáveis;
- b) Respeitar as instruções e recomendações emanadas das Entidades Gestoras, nos termos dos regulamentos de serviços aplicáveis;
- c) Não fazer uso das instalações fixas, meios e dispositivos afectos aos sistemas;
- d) Não proceder a execução de ligações aos sistemas sem autorização das Entidades Gestoras;
- e) Não alterar os ramais de ligação;
- f) Não fazer uso indevido dos sistemas, nomeadamente, abstendo-se de provocar desperdício de água ou entupimento nas canalizações interiores ou nos colectores;
- g) Comunicar a Entidade Gestora de eventuais anomalias nos sistemas e nos hidrómetros;
- h) Garantir condições de bom funcionamento, de manutenção e de higienização dos dispositivos de utilização na rede predial, nomeadamente,

tubagens, torneiras e reservatórios, devendo estes últimos ser sujeitos a pelo menos uma acção de limpeza e desinfeção anual;

- i) Assegurar a separação dos sistemas prediais de distribuição ligados à rede pública de qualquer outra forma de distribuição de água com origem diversa, designadamente poços ou furos privados;
- j) Não proceder a alterações nas redes prediais sem sujeição a fiscalização da Entidade Gestora quando tal seja exigível nos termos da legislação em vigor, ou se preveja que cause impacto nas condições de fornecimento em vigor;
- k) Permitir o acesso ao sistema predial por pessoal credenciado da Entidade Gestora, tendo em vista a realização de trabalhos no hidrómetro e/ou acções de verificação e fiscalização;
- l) Pagar pontualmente os valores devidos, nos termos da legislação em vigor, do presente Regulamento e dos contratos estabelecidos com a Entidade Gestora.

ARTIGO 7.º

(Obrigações de registo)

As Entidades Gestoras dos serviços de abastecimento de água e de recolha de águas residuais devem instalar e manter operacionais e auditáveis os sistemas de registo necessários à verificação do cumprimento das obrigações previstas no presente Regulamento.

CAPÍTULO II

Níveis Mínimos da Qualidade dos Serviços de Abastecimento de Água e Recolha de Águas Residuais

SECÇÃO I

Obrigações Comuns

ARTIGO 8.º

(Nível de qualidade de serviço)

Os consumidores e clientes têm direito à qualidade de serviço nos termos da lei e segundo os níveis estabelecidos no presente regulamento, bem como os estabelecidos contratualmente com a Entidade Gestora.

ARTIGO 9.º

(Início da prestação dos serviços)

1. Para efeitos de aplicação deste Regulamento, considera-se início da prestação dos serviços de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais urbanas a data efectiva do início da prestação do serviço, a qual deve ocorrer no prazo máximo definido no presente artigo, salvo nas situações de força maior.

2. As Entidades Gestoras devem ligar as instalações prediais às redes correspondentes, sem quaisquer discriminações ou diferenças que não resultem senão da aplicação de critérios ou condicionalismos legais ou ainda de diversidade manifesta das condições técnicas dos sistemas.

3. Para efeitos do número anterior, as Entidades Gestoras devem garantir disponibilidade de agenda que permita a marcação da deslocação necessária para início dos serviços de abastecimento de água e/ou de saneamento de águas no prazo de 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato.

4. Para efeitos da marcação da deslocação prevista no número anterior, e caso seja necessária a presença do consumidor e cliente, a Entidade Gestora deve avisar o mesmo da data e do horário previsível, com antecedência máxima de duas horas, para o início da intervenção.

5. A obrigação referida no número anterior não se aplica às situações de força maior ou quando não estejam asseguradas as condições físicas para efectivação da ligação, da responsabilidade do consumidor e cliente.

6. O incumprimento do previsto nos n.ºs 3 e 4 do presente artigo confere ao consumidor e cliente o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V.

ARTIGO 10.º

(Obrigações de registo relativas aos serviços)

No âmbito dos serviços de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais, as Entidades Gestoras devem dispor de registos que permitam identificar, de forma individualizada:

- a) Os pedidos apresentados pelos consumidores e clientes e respectiva 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 agendada, e o seu motivo;
- e) Os avisos remetidos aos consumidores e clientes;
- 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 à situações de emergência e deslocações efectuadas nesse âmbito;
- h) As compensações pagas.

ARTIGO 11.º

(Restabelecimento dos serviços de águas, suspensão por facto imputável ao consumidor ou cliente)

1. Encontram-se estabelecidos no Regulamento de Relações Comerciais dos Serviços de Abastecimento Público de Água e de Saneamento de Águas Residuais, os factos imputáveis ao consumidor ou cliente que podem conduzir à suspensão dos serviços de abastecimento público de água e de saneamento de águas residuais.

2. As obrigações relativas ao restabelecimento do abastecimento e do saneamento, após suspensão por facto imputável ao consumidor ou cliente, 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 48 (quarenta e oito) horas após a regularização da situação que originou a suspensão.

5. Sempre que seja necessária a realização de trabalhos técnicos por parte da Entidade Gestora, que impossibilitem o restabelecimento do serviço no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, o consumidor ou cliente deve ser informado, dentro desse mesmo prazo, das especificidades do trabalho a realizar e da respectiva duração.

6. O incumprimento, pela Entidade Gestora, dos prazos referidos nos n.ºs 4 e 5 confere ao consumidor ou cliente o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V.

7. O consumidor ou cliente pode solicitar que o restabelecimento do abastecimento e do saneamento, após suspensão 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 37.º deste Regulamento.

ARTIGO 12.º

(Obrigações de registo relativas ao restabelecimento dos serviços de águas após interrupção por facto imputável ao consumidor ou cliente)

No âmbito do processo de restabelecimento dos serviços de abastecimento e de saneamento, após suspensão por facto imputável ao consumidor ou cliente, as Entidades Gestoras devem dispor de registos que permitam identificar, de forma individualizada:

- a) As suspensões do abastecimento e do saneamento por factos imputáveis aos consumidores ou clientes;
- b) As situações sanadas pelos consumidores ou clientes, no âmbito do n.º 3 do artigo 11.º do presente Regulamento;
- c) Os restabelecimentos do abastecimento e do saneamento realizados fora dos prazos previstos nos n.ºs 4 e 5 do artigo 11.º e respectivo motivo;
- d) As tarifas cobradas aos consumidores e clientes pelo restabelecimento do abastecimento e do saneamento de águas residuais;
- e) As compensações pagas.

ARTIGO 13.º

(Resposta em situações de emergência)

1. Consideram-se situações de emergência as que ocorram no sistema público e sejam susceptíveis de provocar danos ou colocar em risco a saúde humana e os bens, tais como avarias ou inundações.

2. Nestas situações, a deslocação ao local por parte da Entidade Gestora deve ocorrer no período máximo de 24 (vinte e quatro) horas após a comunicação das mesmas.

3. Nas situações em que esteja em causa risco para a saúde humana e tenha determinada a interrupção do abastecimento de água pela entidade responsável saúde pública, por mais de 24 (vinte e quatro) horas, a Entidade Gestora deve providenciar uma alternativa de abastecimento de água para consumo humano.

ARTIGO 14.º
(Facturação dos serviços)

O incumprimento das obrigações legais e regulamentares referentes à facturação, bem como da informação a constar das facturas, confere ao consumidor ou cliente o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V.

SECÇÃO II
Serviços de Abastecimento Público de Água

ARTIGO 15.º
(Ligação do serviço)

1. Nos casos em que existe ligação do sistema predial à rede pública, a prestação do serviço de abastecimento público de água deve ter início no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, após a recepção do pedido do consumidor ou cliente.

2. Caso não haja ligação à rede pública e o ramal a executar tenha uma extensão inferior a 20 (vinte) metros, a Entidade Gestora deve estabelecer a ligação e dar início à prestação do serviço no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis, após a recepção do pedido do consumidor ou cliente.

3. Caso não haja ligação à rede pública e o ramal a executar tenha uma extensão superior a 20 (vinte) metros, a Entidade Gestora deve apresentar ao consumidor ou cliente o orçamento para a execução do mesmo, quando for técnica e economicamente viável, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, após a recepção do seu pedido.

4. No caso previsto no n.º 3, a execução do ramal de ligação deve ser realizada nos 45 (quarenta e cinco) dias úteis posteriores à aceitação do orçamento e o pagamento por parte do consumidor ou cliente, 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 no prazo de 15 (quinze) 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 respectiva contagem a partir desse momento.

6. O incumprimento dos prazos estipulados nos números anteriores confere ao consumidor ou cliente o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V.

ARTIGO 16.º
(Regularidade e continuidade)

1. O abastecimento de água deve ser regular, contínuo e ininterrupto.

2. A prestação do serviço público de abastecimento de água pode ser interrompida ou suspensa nos termos dos artigos 40.º e 41.º, do Regulamento de Relações Comerciais dos Serviços de Abastecimento Público de Água e Saneamento de Águas Residuais.

3. Quando estiver em causa a suspensão por motivos de mora do consumidor ou cliente no pagamento do serviço de fornecimento, a suspensão só pode ocorrer após envio de pré-aviso escrito ao consumidor ou cliente, com antecedência mínima de 15 dias relativamente à data em que a mesma venha a ter lugar.

4. O incumprimento pela Entidade Gestora do previsto no número anterior confere ao consumidor ou cliente o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V.

5. A interrupção do serviço pela Entidade Gestora, sem motivo imputável ao consumidor ou cliente ou à exploração do serviço, cujo restabelecimento não se realize no prazo máximo de 24 horas, confere ao consumidor ou cliente o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V.

6. A Entidade Gestora deve comunicar e remeter à Entidade Reguladora o Plano de Interrupções Programadas e o Relatório das Interrupções Não programadas na periodicidade e termos definidos no Regulamento de Informação Regulatória.

ARTIGO 17.º
(Interrupção programada do serviço)

1. A Entidade Gestora deve comunicar aos consumidores ou clientes, com a antecedência mínima de 5 (cinco) dias, qualquer interrupção programada no serviço de abastecimento de água, através do respectivo sítio da Internet e através de anúncios nos meios de comunicação social.

2. No aviso referido no número anterior deve constar a data e o horário em que decorrerá a interrupção, bem como a indicação das zonas afectadas.

3. Tratando-se de consumidores ou clientes especiais, a Entidade Gestora deve adoptar medidas específicas imediatas no sentido de mitigar o impacto dessa interrupção.

4. Nas situações em que a interrupção se mantenha por mais de 24 (vinte e quatro) horas, a Entidade Gestora deve providenciar uma alternativa de fornecimento 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, 3 e 4 do presente artigo, confere ao consumidor ou cliente o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V.

ARTIGO 18.º
(Interrupção não programada do serviço)

1. Quando ocorrer qualquer interrupção não programada no abastecimento de água aos consumidores ou clientes, a Entidade Gestora deve disponibilizar informação sobre a data, a duração estimada e a indicação das zonas afectadas pela interrupção no respectivo sítio da internet e através de anúncios nos meios de comunicação social.

2. A Entidade Gestora deve restabelecer o fornecimento no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, após ter tomado conhecimento da ocorrência, excepto quando verifique que o grau de complexidade técnica da resolução da mesma impede o cumprimento deste prazo, situação em que deve informar os consumidores e clientes através dos meios referidos na parte final do n.º 1 deste artigo.

3. Tratando-se de consumidor e clientes especiais, a Entidade Gestora deve adoptar medidas específicas imediatas no sentido de mitigar o impacto dessa interrupção, nomeadamente as que garantam o fornecimento de água por outras vias.

4. Nas situações em que a interrupção se mantenha por mais de 48 (quarenta e oito) horas, a Entidade Gestora deve providenciar uma alternativa de fornecimento de água.

5. O incumprimento do dever de informação previsto no n.º 1, assim como o incumprimento do requisito previsto no n.º 4, confere ao consumidor ou ao cliente o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V.

6. O incumprimento do prazo referido no n.º 2 confere ao consumidor ou ao cliente o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V.

ARTIGO 19.º
(Pressão de Serviço)

1. A pressão de serviço nos dispositivos de utilização da rede predial, nomeadamente torneiras, deve obedecer a intervalos determinados em regulamentação própria.

2. Sempre que o consumidor ou o cliente 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 5 (cinco) dias úteis, após a respectiva recepção, para realizar as operações necessárias à verificação da pressão de serviço.

3. Quando na sequência daquela verificação se constate 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 5 (cinco) dias úteis.

4. Quando se verifique que o valor da pressão de serviço não está a ser cumprido por anomalia da rede predial, o encargo associado aos serviços de verificação realizados pela Entidade Gestora, serão suportados pelo consumidor e cliente, nos termos do tarifário a definir.

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 Consumidor e/ou cliente o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V.

ARTIGO 20.º
(Padrão de água para o consumo humano)

1. O abastecimento de água deve observar, nos termos definidos em regulamentação específica, os padrões de potabilidade de água para o consumo humano.

2. Caso se verifiquem incumprimentos dos valores parâmetros fixados na legislação em vigor que comprometam a utilização da água por parte dos consumidores e clientes, deve a Entidade Gestora informar de imediato os mesmos das medidas a tomar e restrições aplicáveis, nos termos determinados pela Entidade competente.

3. Nas situações em que as restrições referidas no número anterior se mantenham por mais de 24 (vinte e quatro) horas, a Entidade Gestora deve providenciar uma alternativa de fornecimento de água para consumo humano.

4. O incumprimento pela Entidade Gestora do estabelecido no número anterior confere ao consumidor e ao cliente o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V.

ARTIGO 21.º
(Planos de melhoria da qualidade de água)

1. As Entidades Gestoras devem prever um plano de melhoria da qualidade de água quando identificarem a existência de dificuldades pontuais para cumprimento das normas de qualidade de água.

2. Os planos de melhoria da qualidade de serviço devem apresentar a análise benefício-custo que os fundamentam, devendo ser devidamente calendarizados e orçamentados.

SECÇÃO III
Serviço de Saneamento de Águas Residuais

ARTIGO 22.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 5 (cinco) dias úteis, após a recepção do pedido do consumidor ou cliente.

2. Caso não haja ligação à rede pública e o ramal a executar tenha uma extensão inferior a 20 (vinte) metros, a Entidade Gestora deve estabelecer a ligação e dar início à prestação do serviço no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis, após a recepção do pedido do utilizador.

3. Caso não haja ligação à rede pública e o ramal a executar tenha uma extensão superior a 20 (vinte) metros, a Entidade Gestora deve apresentar ao utilizador o orçamento para a execução do mesmo, quando for técnica e economicamente viável, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, após a recepção do seu pedido.

4. No caso previsto no n.º 3, a execução do ramal de ligação deve ser realizada nos 30 (trinta) dias úteis posteriores à aceitação do orçamento e o pagamento 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 no prazo de 15 (quinze) 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 respectiva 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 23.º
(Continuidade do serviço)

1. O saneamento de águas residuais deve ser regular, contínuo e ininterrupto.

2. A prestação do serviço de recolha de águas residuais pode ser interrompida ou suspensa, nos termos dos artigos 47.º e 48.º do Regulamento de Relações Comerciais dos Serviços de Abastecimento Público de Água e Saneamento de Águas Residuais.

3. Quando estiver em causa a suspensão por motivos de mora do utilizador no pagamento do serviço de fornecimento, a suspensão só pode ocorrer após envio de pré-aviso escrito ao utilizador, com antecedência mínima de 20 (vinte) dias relativamente à data em que a mesma venha a ter lugar.

4. O incumprimento pela Entidade Gestora do previsto no número anterior confere ao consumidor ou ao cliente o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V.

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 24 (vinte e quatro) horas, confere ao consumidor ou cliente o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V.

6. A Entidade Gestora deve comunicar e remeter à Entidade Reguladora o Plano de Interrupções Programadas e o Relatório das Interrupções Não programadas na periodicidade e termos definidos no Regulamento de Informação Regulatória.

ARTIGO 24.º
(Interrupção programada do serviço)

1. A Entidade Gestora deve comunicar aos utilizadores, com a antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas, qualquer interrupção programada no serviço de saneamento de águas residuais, através do respectivo sítio da Internet e através de anúncios nos meios de comunicação social.

2. No aviso referido no número anterior deve constar a data e o horário em que decorrerá a interrupção, bem como a indicação das zonas afectadas.

3. O incumprimento do prazo referido no n.º 1 confere ao utilizador o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V.

ARTIGO 25.º
(Interrupção não programada do serviço)

1. Quando ocorrer qualquer interrupção não programada no serviço de saneamento de águas residuais aos utilizadores, a Entidade Gestora deve informar os utilizadores afectados, no respectivo sítio da internet e através de anúncios nos meios de comunicação social, quando haja risco de insalubridade pública.

2. O incumprimento do dever de informação previsto no n.º 1 confere ao utilizador o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V.

ARTIGO 26.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 desactivação 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, transporte e destino final.

3. O utilizador deve requerer a prestação do serviço à Entidade Gestora, devendo esta proceder à sua execução no prazo máximo de 5 (cinco) dias, após a sua solicitação, salvo quando estejam em causa condições de saúde pública, segurança ou contaminação, em que o serviço deve ser efectuado logo que a Entidade Gestora delas tenha conhecimento.

4. O incumprimento do prazo previsto no n.º 3 confere ao consumidor ou cliente o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V.

ARTIGO 27.º
(Inundações)

1. Em caso de existência de inundação numa propriedade privada, com origem na rede pública, e após comunicação do utilizador, a Entidade Gestora deve deslocar-se ao local no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas.

2. Nas situações em que após a visita efectuada ao local se comprove que a inundação não teve origem na rede pública, pode a Entidade Gestora, emitir factura pelos serviços prestados de acordo com as tarifas dos serviços auxiliares cujo valor é definido pela Entidade Reguladora do Subsector de Águas e de Saneamento de Águas Residuais, nos termos do Regulamento do Tarifário dos Serviços de Abastecimento de Água e de Saneamento de Águas Residuais, aprovado pelo Decreto Presidencial n.º 255/20, de 7 de Outubro.

3. O incumprimento do prazo previsto no n.º 1 confere ao consumidor ou cliente o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V.

CAPÍTULO III
Comunicação com os Consumidores e Clientes

SECÇÃO I
Informação ao Consumidor e Cliente

ARTIGO 28.º
(Dever de informação das entidades gestoras)

1. As Entidades Gestoras devem prestar informações relacionadas com o serviço de fornecimento de água e recolha de águas residuais, bem como sobre os serviços auxiliares ou indirectos.

2. As Entidades Gestoras devem disponibilizar informação actualizada sobre as seguintes matérias:

- a) Contratos de fornecimento de água e recolha de águas residuais;
- b) Serviços disponíveis;
- c) Tarifários aplicáveis;
- d) Qualidade de água fornecida;
- e) Periodicidade de facturação;
- f) Meios de pagamento disponíveis e procedimentos em caso de mora;
- g) Métodos de estimativa de consumo utilizados para facturação;
- h) Ligações às redes;
- i) Clientes com necessidades especiais e clientes prioritários;

j) Apresentação de reclamações, tratamento e prazos de resposta;

k) Factos imputáveis aos consumidores ou clientes que podem justificar a suspensão do fornecimento ou a cessação do contrato de fornecimento e encargos associados à reposição do serviço.

3. As informações identificadas no número anterior devem estar disponíveis nas páginas da Internet.

4. Sempre que solicitado, as informações referidas no n.º 2 devem ser disponibilizadas gratuitamente em versão papel.

5. Sempre que se verifiquem interrupções de fornecimento de água programadas ou não, as Entidades Gestoras devem assegurar informação aos consumidores ou clientes sobre as causas da interrupção, bem como a hora prevista para o restabelecimento do fornecimento.

6. O incumprimento do previsto nos números anteriores confere ao consumidor ou ao cliente o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V.

SECÇÃO II

Atendimento ao Consumidor ou Cliente

ARTIGO 29.º

(Meios de atendimento obrigatórios)

1. As Entidades Gestoras dentro das respectivas competências devem prestar um atendimento completo e eficaz.

2. Os meios de atendimento obrigatórios são os seguintes:

- a) Presencial;
- b) Telefónico;
- c) Por escrito.

3. As Entidades Gestoras devem disponibilizar um meio de contacto electrónico para recepção de pedidos de informação e reclamações.

4. As Entidades Gestoras devem dispor de um serviço de assistência permanente para os serviços de abastecimento público de água e saneamento de águas residuais que funcione de forma ininterrupta todos os dias do ano, para dar resposta a eventuais problemas no sistema público, que sejam denunciados pelos consumidores ou clientes afectados.

ARTIGO 30.º

(Atendimento presencial)

1. O atendimento presencial deve ser efectuado 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 consumidores e clientes, assegurando um atendimento eficiente e eficaz.

2. O atendimento presencial considera-se adequado à procura dos consumidores ou clientes, quando o tempo médio de espera não ultrapasse os 30 (trinta) minutos no atendimento geral e os 20 (vinte) minutos no atendimento de tesouraria.

ARTIGO 31.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 e de saneamento de águas residuais, designadamente:

- a) Os tempos de espera dos atendimentos presenciais, distinguindo entre os tempos de espera inferiores ou iguais a 30 minutos para atendimento geral ou 20 (vinte) minutos para atendimento de tesouraria. Os tempos de espera superiores a 30 ou 20 minutos, também devem ser distinguidos;
- b) Os atendimentos presenciais não realizados por desistência do Consumidor e/ou cliente do serviço;

2. As Entidades Gestoras que sirvam menos de 30.000 habitantes estão dispensadas de realizar os registos referidos no número anterior.

ARTIGO 32.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 10 (dez) minutos, excepto nas situações de comunicação de avarias em que o tempo de espera não deve ultrapassar 5 (cinco) minutos.

4. O custo de uma chamada para o atendimento telefónico não pode ser superior ao de uma chamada local.

SECÇÃO III

Reclamações, Sugestões e Outras Comunicações

ARTIGO 33.º

(Disposições gerais)

1. As Entidades Gestoras devem responder a todas as reclamações, sugestões e outras comunicações que lhes sejam dirigidas, independentemente da forma de apresentação.

2. A recepção das reclamações e sugestões deve ser assegurada em todas as modalidades de atendimento previstas no presente regulamento.

3. As Entidades Gestoras devem manter um registo auditável do conteúdo das reclamações apresentadas e das respectivas respostas, independentemente do meio pelo qual foram apresentadas e respondidas.

4. Caso a reclamação não tenha sido integralmente decidida a favor das pretensões do reclamante, a Entidade Gestora que recebeu a reclamação deve informar o reclamante relativamente ao seu direito de reclamação junto da Entidade Reguladora do Subsector de Água e Saneamento de Águas Residuais.

5. O incumprimento do previsto no n.º 4 confere ao consumidor ou cliente o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V.

ARTIGO 34.º
(Prazos de resposta)

1. O prazo máximo de resposta a reclamações apresentadas no livro de reclamações, em formato físico ou electrónico, é de 30 (trinta) dias.

2. O prazo de resposta a reclamações, sugestões e outras comunicações apresentadas por escrito ou por outros meios é de 30 (trinta) dias.

3. O incumprimento do previsto nos números anteriores confere ao consumidor ou cliente o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V.

4. 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 35.º
(Obrigações de registo da resposta a reclamações, sugestões e outras comunicações apresentadas por escrito)

No que respeita à obrigação de resposta nos prazos previstos no artigo 34.º, 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 respectivas compensações pagas.

ARTIGO 36.º
(Reclamações relativas à facturação)

1. A apresentação de reclamações relativas a facturação obriga a Entidade Gestora no prazo que lhe seja aplicável nos termos do n.º 1 do artigo 34.º, a adoptar um dos seguintes procedimentos:

- a) Dar conhecimento ao consumidor ou cliente do conjunto de informação necessária ao esclarecimento da situação reclamada, designadamente sobre os elementos necessários à compreensão dos valores facturados, elementos associados à leitura e medição do hidrómetro, bem como o resultado da apreciação da reclamação;
- b) Propor ao reclamante a realização de uma reunião destinada a promover o completo esclarecimento do assunto.

2. A apresentação de reclamações sobre facturação determina a suspensão de eventuais ordens de suspensão de água ou recolha de águas residuais por falta de pagamento da factura reclamada, até à sua apreciação por parte da Entidade Gestora, desde que acompanhada de informações concretas e objectivas que coloquem em evidência a possibilidade de ter ocorrido um erro de facturação.

CAPÍTULO IV
Níveis Mínimos dos Serviços Prestados no Local de Consumo do Consumidor ou Cliente

ARTIGO 37.º
(Visita combinada)

1. Considera-se visita combinada a deslocação da Entidade Gestora ao local de consumo, em que é necessária a presença do consumidor ou cliente, quando distinto, e em que é acordado um intervalo de tempo para o seu início, o qual não deve ultrapassar 2 (duas) horas.

2. O incumprimento do período acordado com consumidor ou cliente para início da visita combinada confere a estes o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V.

ARTIGO 38.º
(Agendamento da visita combinada)

1. Sem prejuízo do referido nos números seguintes, o agendamento da visita combinada é feito por acordo entre o consumidor ou cliente 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 no âmbito de reclamações relativas à qualidade do serviço;
- e) Restabelecimento dos serviços de abastecimento e de saneamento em data/horário acordado entre o consumidor ou cliente e a Entidade Gestora, por solicitação expressa daquele.

3. O consumidor ou cliente devem ser previamente informados de todas as tarifas associadas à visita combinada, quando aplicável, incluindo uma eventual tarifa devida em caso de incumprimento imputável ao consumidor ou cliente, 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 respectiva data e hora, sendo entregue um duplicado ao consumidor ou cliente.

5. Qualquer das partes pode efectuar o cancelamento 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 ou o reagendamento da visita combinada deve ser realizado até às 12 (doze) horas do dia útil anterior.

7. O incumprimento do prazo previsto no número anterior, por parte da Entidade Gestora, confere ao consumidor ou cliente o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V.

8. O incumprimento do previsto no n.º 6 pelo consumidor ou pelo cliente pode implicar a cobrança pela Entidade Gestora de uma tarifa, de acordo com as tarifas dos serviços auxiliares cujo valor é definido pela Entidade Reguladora do Subsector de Águas e de Saneamento de Águas Residuais, nos termos do Regulamento do Tarifário dos Serviços de Abastecimento de Água e de Saneamento de Águas Residuais, aprovado pelo Decreto Presidencial n.º 255/20, de 7 de Outubro.

ARTIGO 39.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 consumidor ou cliente;
- g) Os cancelamentos ou reagendamentos de visitas combinadas efectuados pela Entidade Gestora antes e após as 12 (doze) horas do dia útil anterior;
- h) Os cancelamentos ou reagendamentos de visitas combinadas efectuados pelo consumidor ou cliente antes e após as 12 (doze) horas do dia útil anterior;
- i) As compensações pagas;
- j) As visitas combinadas aos consumidores ou clientes, por motivo de incumprimento do previsto no n.º 6 do artigo 38.º, estão sujeitas à cobrança de uma tarifa de acordo com as tarifas dos serviços auxiliares, cujo valor é definido pela Entidade Reguladora do Subsector de Águas e de Saneamento de Águas Residuais, nos termos do Regulamento do Tarifário dos Serviços de Abastecimento de Água e de Saneamento de Águas Residuais, aprovado pelo Decreto Presidencial n.º 255/20, de 7 de Outubro.

CAPÍTULO V

Compensações por Incumprimento dos Padrões de Qualidade de Serviço

ARTIGO 40.º

(Procedimento para a atribuição de compensações)

1. As Entidades Gestoras dos Serviços de Abastecimento Público de Água e Saneamento de Águas Residuais 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 consumidores ou clientes dos serviços de águas no prazo máximo de 30 (trinta) dias após o conhecimento do mesmo, há lugar ao pagamento de compensação pela Entidade Gestora de acordo com a categoria de cada consumidor ou cliente.

3. Nos casos previstos no número anterior, compete à Entidade Gestora do respectivo serviço reclamado justificar o cumprimento dos níveis mínimos da qualidade do serviço, através de apresentação de evidências documentais.

4. Verificado o incumprimento, a compensação deve ser reflectida na factura de forma expressa e autónoma, no prazo máximo de 120 (cento e vinte) dias, após a data da recepção da reclamação.

5. As compensações só são devidas aos clientes ou consumidores que à data do incumprimento não tenham qualquer factura em dívida.

6. Nas situações em que ocorra a denúncia do contrato pelo consumidor ou cliente dentro do prazo referido no número anterior, ou noutras situações que também não permitam o pagamento da compensação na factura, a Entidade Gestora deve informar ao consumidor ou cliente do direito de compensação e dos procedimentos que deve seguir para receber o valor da mesma.

7. Sempre que a Entidade Gestora ultrapasse o prazo definido no n.º 4, o consumidor ou cliente tem direito a compensação adicional equivalente a 50% do valor da compensação inicial.

8. As compensações pagas não integram os custos da Entidade Gestora, não podendo ser reflectidas nos tarifários aplicados.

ARTIGO 41.º

(Compensações relativas às obrigações comuns)

As Entidades Gestoras dos serviços de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais devem compensar os seus consumidores e clientes por cada incumprimento reclamado por escrito, nos seguintes termos:

- a) Início da prestação dos serviços:
 - i. Quando os prazos previstos nos n.ºs 3 e 4 do artigo 9.º não forem cumpridos pela Entidade Gestora do(s) respectivo(s) serviço(s), o valor da compensação a atribuir é equivalente à tarifa fixa, aplicável ao(s) serviço(s) objecto de reclamação à data do incumprimento, correspondente a 180 (cento e oitenta) dias.
- b) Restabelecimento dos serviços suspensos por facto imputável ao consumidor ou cliente:
 - i. Quando os prazos previstos no n.º 4 ou no n.º 5 do artigo 11.º não forem cumpridos pela Entidade Gestora do(s) respectivo(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.

ARTIGO 42.º

(Compensações relativas ao serviço de abastecimento de água)

1. As Entidades Gestoras do serviço de abastecimento de água devem compensar os seus consumidores e cliente, por cada incumprimento reclamado por escrito, nos seguintes termos:

a) Ligação do serviço:

i. Quando os prazos previstos no artigo 15.º não forem cumpridos pela Entidade Gestora, o valor da compensação a atribuir é equivalente à tarifa fixa à data do incumprimento, pelo período correspondente a 180 dias.

b) Suspensão por mora do consumidor ou do cliente:

i. Quando os prazos previstos no n.º 3 do artigo 16.º não forem cumpridos pela Entidade Gestora do serviço de abastecimento de água, o valor da compensação a atribuir é equivalente ao consumo de 30 m³ de água, de acordo com o tarifário à data do incumprimento.

c) Interrupção do serviço, conforme previsto no n.º 5 do artigo 16.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 (doze) 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%, até o limite máximo de 120 m³ de água;

iii. Nas situações de incumprimento aqui referenciadas a Entidade Gestora não pode facturar ao consumidor ou ao cliente quaisquer tarifas ou outros encargos associados.

d) Interrupção programada do serviço:

i. Quando o prazo previsto no n.º 1 do artigo 17.º e os requisitos estabelecidos nos n.ºs 2, 3 e 4 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 17.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 consumidor ou cliente 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 (doze) horas sem fornecimento de água, a compensação referida no número anterior é acrescida em 50%, até o limite máximo de 60 m³ de água;

e) Interrupção não programada do serviço:

i. Nas situações de incumprimento do previsto no n.º 1 ou no n.º 3 do artigo 18.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 2 do artigo 18.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 4 do artigo 18.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 (doze) horas, até o limite máximo de 120 m³ de água.

f) Pressão do serviço:

i. Quando as condições técnicas previstas no n.º 1 do artigo 19.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 20.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.

2. O valor da compensação a atribuir deve ser calculado em função da categoria do cliente à data do incumprimento, ou, nos casos em que o consumo seja por estimativa, pela média de consumo dos últimos seis meses.

ARTIGO 43.º

(Compensações relativas ao serviço de saneamento público de águas residuais)

As Entidades Gestoras do serviço de saneamento público de águas residuais devem compensar os seus utilizadores e clientes, por cada incumprimento reclamado por escrito, nos seguintes termos:

a) Ligação do serviço:

- i. Quando os prazos previstos no artigo 22.º não forem cumpridos pela Entidade Gestora, o valor da compensação a atribuir é equivalente à tarifa fixa à data do incumprimento, pelo período correspondente a 180 dias;

b) Suspensão por mora do utilizador:

- i. Quando o disposto no n.º 3 ou no n.º 5 do artigo 23.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 23.º, a Entidade Gestora não pode facturar quaisquer tarifas associadas à interrupção.

c) Interrupção programada do serviço:

- i. Quando o prazo previsto no n.º 1 do artigo 24.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 (doze) horas sem serviço de recolha de águas residuais, a compensação referida no número anterior é acrescida em 50%, até o limite máximo de 20 m³ de água.

d) Interrupção não programada do serviço:

- i. Nas situações de incumprimento do previsto no n.º 1 do artigo 25.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 (doze) horas sem serviço de recolha de águas residuais, a compensação referida no número anterior é acrescida em 50% até o limite máximo de 20 m³ de água.

e) Utilização de fossas sépticas:

- i. Quando o prazo previsto no n.º 3 do artigo 26.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 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.

ARTIGO 44.º

(Compensações relativas à comunicação com os consumidores e clientes dos serviços)

As Entidades Gestoras do serviço de abastecimento de água e saneamento de águas residuais devem compensar os seus consumidores e clientes, por cada incumprimento reclamado por escrito, nos seguintes termos:

a) Prestação de informação:

- i. Quando os deveres de informação previstos no artigo 28.º não forem cumpridos pela Entidade Gestora, o valor da compensação a atribuir é equivalente ao valor da tarifa fixa, aplicável ao utilizador à data do incumprimento, correspondente ao período de 180 (cento e oitenta) dias;

b) Reclamações, sugestões e outras comunicações:

- i. Quando o dever de informação previsto no artigo 28.º não for cumprido pela Entidade Gestora, o valor da compensação a atribuir é equivalente ao valor da tarifa fixa, aplicável ao utilizador à data do incumprimento, correspondente ao período de 60 (sessenta) dias;
- ii. Quando os prazos de resposta previstos nos n.ºs 1 e 2 do artigo 34.º não forem cumpridos pela Entidade Gestora, o valor da compensação a atribuir é equivalente ao valor da tarifa fixa, aplicável aos consumidores e clientes à data do incumprimento, correspondente ao período de 90 (noventa) dias.

ARTIGO 45.º

(Compensações relativas à comunicação com os consumidores e clientes dos serviços)

As Entidades Gestoras do serviço de abastecimento público de água e de saneamento de águas residuais devem compensar os seus consumidores ou clientes, por cada incumprimento reclamado por escrito, nos seguintes termos:

a) Visitas combinadas:

- i. Quando o período estabelecido no n.º 1 do artigo 37.º não for cumprido, o valor da compensação a atribuir é equivalente ao valor da tarifa fixa do(s) serviço(s) reclamado(s), aplicável ao consumidor/cliente à data do incumprimento, correspondente ao período de 60 (sessenta) dias;
- ii. Quando o período estabelecido no n.º 6 do artigo 38.º não for cumprido, o valor da compensação a atribuir é equivalente ao valor da tarifa fixa do(s) serviço(s) reclamado(s), aplicável ao consumidor/cliente à data do incumprimento, correspondente ao período de 60 (sessenta) dias.

ARTIGO 46.º

(Situações de exclusão do pagamento de compensações)

As Entidades Gestoras não estão obrigadas ao pagamento de compensações nas seguintes situações, desde que devidamente comprovadas:

- 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 consumidor ou cliente.

CAPÍTULO VI

Sistema de Monitorização da Qualidade dos Serviços Prestados pelas Entidades Gestoras

SECÇÃO I

Indicadores e Metas de Qualidade de Serviço

ARTIGO 47.º

(Sistema de monitorização dos serviços)

1. São criados os indicadores de serviço de abastecimento de água e saneamento de águas residuais e externalidades.

2. Os valores e as bandas referidos no n.º 1 devem ter a seguinte correspondência semafórica:

- a) Avaliação boa (verde);
- b) Avaliação mediana (amarelo);
- c) Avaliação insatisfatória (vermelho).

3. Os indicadores permitem determinar uma medida quantitativa da eficiência ou da eficácia do serviço prestado pelas Entidades Gestoras e avaliar de modo quantificado o cumprimento das principais metas que forem definidas para o serviço.

4. Os indicadores, as bandas de exactidão e a fiabilidade são definidos e aprovados pela Entidade Reguladora do Subsector de Águas e Saneamento de Águas Residuais no Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço.

5. A implementação das metas e indicadores de qualidade de serviço deve ser de forma progressiva e faseada nos termos definidos no Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço.

ARTIGO 48.º

(Tipologia dos indicadores)

Os indicadores devem incorporar os princípios da universalidade de acesso, da continuidade do serviço, da qualidade do serviço da eficiência do serviço, da equidade de preços e do equilíbrio social.

SECÇÃO II

Relatórios de Qualidade de Serviço

ARTIGO 49.º

(Elaboração do relatório anual dos serviços de água e saneamento de águas residuais)

A Entidade Reguladora do Subsector de Águas e Saneamento de Águas Residuais deve reportar num relatório anual dos serviços a situação da qualidade do serviço de forma actualizada e fidedigna destinada a todos os interessados.

ARTIGO 50.º

(Conteúdo dos relatórios da qualidade de serviço)

Os relatórios da qualidade de serviço devem incluir, nomeadamente, informação sobre as seguintes matérias:

- a) Objectivo;
- b) Enquadramento legal;
- c) Descrição do sistema de avaliação;
- d) Descrição dos procedimentos adoptados;
- e) Avaliação do serviço por Entidade Gestora;
- f) Benchmarking por indicador e por serviço entre Entidades Gestoras similares;
- g) Evolução no tempo por indicador e por serviço;
- h) Avaliação das externalidades do serviço;
- i) Conclusões.

ARTIGO 51.º

(Aprovação do relatório anual dos serviços de água e saneamento de águas residuais)

1. O Relatório Anual dos Serviços de Água e Saneamento de Águas Residuais é elaborado pela Entidade Reguladora do Subsector de Água e Saneamento de Águas Residuais, até 15 de Agosto de cada ano.

2. O Relatório Anual dos Serviços de Água e Saneamento de Águas Residuais deve ser apresentado, até o dia 15 de Setembro de cada ano, ao Governo, através do membro do Governo que tutela o Subsector de Água e Saneamento de Águas Residuais, para aprovação.

3. O Relatório Anual dos Serviços de Água e Saneamento de Águas Residuais deve ser amplamente divulgado pela da Entidade Reguladora do Subsector de Água e Saneamento de Águas Residuais.

SECÇÃO IV
Auditorias

ARTIGO 52.º

(Realização de auditorias relativas à qualidade de serviço)

1. A Entidade Reguladora do Subsector de Águas e Saneamento de Águas Residuais deve promover a realização de auditorias de validação dos dados submetidos pelas Entidades Gestoras, devendo para o efeito comunicar por escrito com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, as datas da realização das mesmas.

2. Das auditorias devem resultar relatórios assinados pelos representantes da Entidade Reguladora do Subsector de Águas e de Saneamento de Águas Residuais e devem ser visados pelas Entidades Gestoras.

3. Os relatórios resultantes da auditoria devem descrever as observações realizadas, eventuais alterações introduzidas aos dados reportados, respectiva fundamentação, correcções posteriores que sejam necessárias e divergências entre a equipa auditora e a Entidade Gestora auditada.

4. No caso de ser necessário fazer as correcções aos dados reportados, é definido, no relatório de auditoria, um prazo de 5 (cinco) a 10 dias úteis, para fazer as correcções;

5. A Entidade Reguladora do Subsector de Água e Saneamento de Águas Residuais pode dispensar a auditoria financeira, desde que as contas apresentadas forem auditadas por uma entidade externa certificada.

ARTIGO 53.º
(Contraditório)

1. Após o envio das avaliações preliminares com os respectivos indicadores e os factores de contexto, a Entidade Reguladora do Subsector de Águas e Saneamento de Águas Residuais deve assegurar um período de contraditório com as Entidades Gestoras auditadas.

2. As Entidades Gestoras dispõem de um prazo de, até 10 (dez) dias úteis, para apresentarem eventuais reclamações, devidamente fundamentadas, tendo a oportunidade de contestarem a avaliação e permitindo a validação adicional dos indicadores e dos factores de contexto utilizados.

3. Os comentários que sejam apresentados pelas Entidades Gestoras durante o contraditório são objecto de ponderação pela Entidade Reguladora do Subsector de Águas e Saneamento de Águas Residuais, ficando esta obrigada a fundamentar a sua decisão sempre que não acolha as reclamações das Entidades Gestoras.

CAPÍTULO VII
Resolução de Conflitos

ARTIGO 54.º
(Disposições Gerais)

Os consumidores e clientes podem apresentar reclamações à Entidade Reguladora do Subsector de Águas e Saneamento de Águas Residuais ou ao Titular do Departamento Ministerial responsável pelo Sector, sempre que considerem que os seus direitos não foram devidamente acautelados, em violação do disposto no presente Regulamento e nas demais legislações aplicáveis.

CAPÍTULO VIII
Disposições Finais

ARTIGO 55.º
(Fiscalização da aplicação do regulamento)

A Entidade Reguladora do Subsector de Águas e Saneamento de Águas Residuais, 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, em coordenação com as entidades competentes do Ministério do Ambiente.

ARTIGO 56.º
(Incumprimento na aplicação do regulamento)

1. A inobservância das disposições estabelecidas no presente Regulamento está sujeita ao regime sancionatório previsto em Regulamento próprio.

2. A informação e a documentação obtidas no âmbito da regulação e da supervisão da Entidade Reguladora do Subsector de Águas e Saneamento de Águas Residuais podem ser utilizadas como meio de prova num processo sancionatório em curso ou a instaurar.

ARTIGO 57.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.

CAPÍTULO IX
Disposições Finais e Transitórias

ARTIGO 58.º
(Regulamentação complementar)

1. As disposições que carecem de ser regulamentadas nos termos previstos no presente regulamento entram em vigor com a publicação dos respectivos actos que as aprovam.

2. A regulamentação que integra os documentos previstos no presente regulamento, já aprovados pela Entidade Reguladora do Subsector de Águas e Saneamento de Águas Residuais, mantém-se em vigor até à aprovação de novos documentos que os venham substituir, devendo-se, na sua aplicação, ter em conta as disposições do presente regulamento.

ARTIGO 59.º
(Período transitório)

Todos os instrumentos legais e contratuais que contrariam o disposto no presente regulamento devem ser, no prazo de 6 (seis) meses, após a sua entrada em vigor, devidamente harmonizados com o presente regulamento.

O Presidente da República, JOÃO MANUEL GONÇALVES LOURENÇO.

(22-3931-D-PR)

Decreto Presidencial n.º 129/23
de 30 de Maio

A prestação dos Serviços de Abastecimento Público de Água e de Saneamento de Águas Residuais implica o estabelecimento de relacionamentos comerciais entre vários intervenientes do Sector, designadamente as Entidades Gestoras de sistemas públicos de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais, as entidades responsáveis pela gestão de chafarizes e/ou fontanários, das girafas da distribuição de água em autotanques e consumidores e clientes.

Considerando a necessidade de regular os diferentes relacionamentos comerciais estabelecidos ao longo da cadeia de valor da prestação dos Serviços de Abastecimento Público de Água e de Saneamento de Águas Residuais, tratando para cada um deles as questões do acesso ao serviço e contratação, as condições de prestação do serviço mais directamente sentidas pelo consumidor e/ou cliente e o ciclo de facturação (a medição, a facturação, o pagamento e a cobrança);

Tendo em conta a necessidade de reunir e articular as normas legais e regulamentares que directa e indirectamente são aplicáveis à matéria, que, todavia, se encontram dispersas por diferentes Diplomas, bem como incluir regras e normas às situações não expressamente reguladas, mas que frequentemente originam conflitos entre as Entidades Gestoras e os consumidores e /ou clientes;

Considerando que cabe ao Instituto Regulador dos Serviços de Electricidade e de Água (IRSEA), nos termos da alínea s) do n.º 2 do artigo 7.º do Estatuto Orgânico do Instituto Regulador dos Serviços de Electricidade e de Água, aprovado pelo Decreto Presidencial n.º 59/16, de 16 de Março, propor para aprovação o Regulamento das Relações