



3202
WM

Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos

Centro Empresarial Torres de Lisboa
Rua Tomás da Fonseca, Torre G – 8º
1600-209 LISBOA
PORTUGAL

Ex.mo Senhor Presidente
Câmara Municipal de Santa Maria da Feira
Praça da República
4524-909 SANTA MARIA DA FEIRA

vossa referência <i>your reference</i>	vossa comunicação <i>your communication</i>	nossa referência <i>our reference</i>	nosso processo <i>our process</i>	data <i>date</i>
		O-000673/2016	22448	2016-01-22

assunto
subject

Proposta de Regulamento dos Serviços Públicos Municipais de Abastecimento de Água e Saneamento no Município de Santa Maria da Feira - solicitação de emissão de parecer

Ex.º Senhor,

Junto se envia para os devidos efeitos o parecer da ERSAR sobre a Proposta de Regulamento dos Serviços Públicos Municipais de Abastecimento de Água e Saneamento no Município de Santa Maria da Feira .

Com os melhores cumprimentos,

O Presidente

(Orlando Borges)

Anexo: I- 002219/2015





Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos

Parecer sobre o projeto de regulamento de serviço

Processo	22448		
Informação	I-002219/2015	Data	2016-01-05
Entidade titular	Câmara Municipal de Santa Maria da Feira		
Entidade gestora	Indaqua Feira – Indústria de Água de Santa Maria da Feira, S.A.		
Serviços	Abastecimento público de água e saneamento de águas residuais		

1. Pedido

A Câmara Municipal de Santa Maria da Feira, através do ofício com a referência 6-A-3, datado de 2015-10-14, remeteu à ERSAR o projeto de regulamento dos serviços de abastecimento público de água e de saneamento de águas residuais urbanas.

Ao abrigo do disposto no n.º 4 do artigo 62.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, na redação em vigor, através da presente informação é emitido o devido parecer sobre os citados projetos de Regulamentos.

2. Enquadramento

O Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, que aprova o regime jurídico dos serviços municipais de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos, estabelece no n.º 1 do artigo 62.º que as regras de prestação do serviço aos utilizadores constam de um regulamento de serviço, cuja aprovação compete à respetiva entidade titular.

O regulamento de serviço constitui o principal instrumento que regula as relações entre a entidade gestora e os utilizadores, pelo que deve conter, de forma clara e detalhada, o conteúdo e a forma de exercício dos direitos e deveres dos utilizadores, por força do dever de informação que impende sobre o prestador de serviços públicos essenciais, nos termos do artigo 45.º da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, alterada e republicada em anexo à Lei n.º 12/2008, de 26 de fevereiro, também designada Lei dos Serviços Públicos Essenciais.

A Portaria n.º 34/2011, de 13 de janeiro, estabelece o conteúdo mínimo do regulamento de serviço relativo à prestação do serviço de abastecimento público de água, de saneamento de

águas residuais e de gestão de resíduos urbanos aos utilizadores, dando cumprimento ao preceituado no n.º 1 do artigo 62.º do supramencionado Decreto-Lei.

Tendo por base a experiência adquirida na revisão de um conjunto de regulamentos de serviço submetidos a parecer da ERSAR, assim como no exercício das demais atividades regulatórias de acompanhamento da atividade das entidades gestoras e do respetivo relacionamento com os utilizadores, esta entidade reguladora entendeu útil a disponibilização, às entidades gestoras e às entidade titulares dos serviços, de modelos de regulamentos de serviço, os quais podem ser adotados e adaptados às especificidades dos serviços de cada entidade gestora, com respeito pelas normas legais imperativas.

Assim, a ERSAR elaborou três modelos de regulamento de serviço, cuja versão final foi publicada no portal e no sítio da internet da ERSAR em agosto de 2012, tendo, no passado dia 17 de abril, sido publicada, no mesmo local, uma versão revista e atualizada do modelo de regulamento de serviço de gestão de resíduos urbanos, face à entrada em vigor do Regulamento Tarifário do serviço de gestão de resíduos urbanos (Deliberação n.º 928/2014, publicada no Diário da República, 2.ª série, n.º 74, de 15 de abril), bem como do Decreto-Lei n.º 114/2014, de 21 de julho, relativo à faturação detalhada.

O presente parecer terá assim por base o quadro legal acima referido, assim como os modelos de regulamento de serviço elaborados pela ERSAR, na sua última versão. No entanto, salienta-se, ainda, que no caso de entidades gestoras em modelo de gestão concessionada, como é o caso da Indaqua Feira, importa ainda ter presente que o título que habilita a entidade gestora a prestar o serviço e determina os objetivos e condições para esta atividade ser desenvolvida é o contrato de concessão, celebrado entre o município e a entidade gestora. Assim, este documento e as condições nele estabelecidas também condicionam as regras de prestação de serviço aos utilizadores a definir no regulamento de serviço, o que é particularmente o caso do regime tarifário, servindo o regulamento o propósito de explicitar de que forma ou em que condições são aplicadas as tarifas em vigor.

3. Análise do Projeto de Regulamento do Serviço de Abastecimento público de água e de saneamento de águas residuais

Da análise efetuada, verifica-se que o projeto de regulamento não contempla o conteúdo mínimo estabelecido pela Portaria n.º 34/2011, a 13 de janeiro, especificamente:

- Legislação aplicável (alínea c), do n.º 1 do artigo 2.º da Portaria n.º 34/2011, a 13 de janeiro);

- Atendimento ao público (alínea f), do n.º 1 do artigo 2.º da Portaria n.º 34/2011, a 13 de janeiro);
- Regras de acesso aos tarifários especiais, caso existam, e indicação dos benefícios deles decorrentes (alínea ii), do n.º 1 do artigo 2.º da Portaria n.º 34/2011, a 13 de janeiro);
- Prioridades de ligação e ou fornecimento (alínea h), do n.º 1 do artigo 3.º da Portaria n.º 34/2011, a 13 de janeiro);
- Qualidade da água destinada ao consumo humano (alínea ii), do n.º 1 do artigo 2.º da Portaria n.º 34/2011, a 13 de janeiro);
- Periodicidade e meios de divulgação dos dados relativos ao controlo da qualidade da água destinada ao consumo humano (alínea j), do n.º 1 do artigo 2.º da Portaria n.º 34/2011, a 13 de janeiro);
- Recomendação de procedimentos para o uso eficiente da água (alínea m), do n.º 1 do artigo 2.º da Portaria n.º 34/2011, a 13 de janeiro);
- Requisitos de descarga, de acordo com a legislação em vigor, e meios disponíveis para os utilizadores acederem a essa informação (alínea e), do n.º 1 do artigo 2.º da Portaria n.º 34/2011, a 13 de janeiro);
- Gestão de soluções simplificadas de saneamento de águas residuais.

Sem prejuízo do exposto, afigura-se necessária a apresentação de alguns comentários adicionais, bem como de sugestões de melhoria, o que se efetua nos pontos seguintes.

3.1 Definições (artigo 3.º)

Consideramos que devem ser incluídas definições, para além das existentes, com a expectativa de as mesmas esclarecerem melhor o utilizador final quanto às regras estabelecidas no presente regulamento. Como exemplos destaca-se a definição «*água destinada a consumo humano*» (a incluir logo que sejam acrescentadas as regras associadas qualidade da água destinada ao consumo humano conforme ponto 3. da presente análise), a descrição dos trabalhos associados a cada tipo de intervenção nomeadamente de «*manutenção*», «*reparação*» e «*renovação*», a definição de «*avaria*», entre outras que julguem necessárias.

Recomendamos, assim, a consulta aos modelos de regulamento de serviço disponibilizados pela ERSAR às entidades gestoras.

Note-se, ainda, quanto às definições de «*Tarifa Fixa*» e de «*Tarifa Variável*» que, tal como referido no nosso parecer ao quarto aditamento ao contrato de concessão da exploração e gestão de serviços públicos municipais de abastecimento de água e saneamento no Município de Santa Maria da Feira (I-000537/2015, de 30 de março), é mais correto deixar de fazer a ligação entre uma determinada tipologia de custos e uma componente da tarifa, tendo-se, por isso, recomendado a eliminação da menção «*visando remunerar a Entidade Gestora pelos custos fixos incorridos na construção, conservação e manutenção dos Sistemas*» da definição de «*Tarifa Fixa*».

3.2 Obrigatoriedade de Instalação e Ligação (artigo 6.º)

Relativamente ao estatuído no n.º 3, cumpre referir que a obrigação de ligação também se encontra prevista no n.º 3 do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, na redação dada pela Lei n.º 12/2014, de 6 de março (aliás, este artigo é indicado na alínea a), do n.º 1 do artigo 76.º do regulamento em análise).

3.3 Incumprimento da Obrigatoriedade de Ligação (artigo 7.º)

Relativamente ao teor dos n.ºs 2 e 3 e sem prejuízo da aplicação do competente processo de contraordenação (obrigação de ligação), alerta-se que tratando-se de intervenção na propriedade privada, tal possibilidade teria de estar prevista na lei o que, desde a revogação do Decreto-Lei n.º 207/94, de 6 de agosto (que o previa nos artigos 25.º e 26.º), pelo Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, já não acontece. Recomenda-se assim, a eliminação das aludidas disposições.

3.4 Incumprimento da Obrigatoriedade de Ligação (artigo 7.º)

Em relação às situações elencadas na alínea a), cumpre referir que a obrigação de comunicação à entidade gestora apenas deve ocorrer se o proprietário não pretender utilizar o imóvel, nomeadamente, por desocupação do local de consumo, ou se ocorrer o término de algum contrato de cedência temporária (usufruto temporário, comodato ou arrendamento). Não cabendo à entidade gestora interferir na relação contratual entre os titulares de diferentes direitos sobre o imóvel (antigo e novo proprietário, proprietário e arrendatário, antigo e novo arrendatário). A este propósito, sempre se diga que o regulamento de serviço pode estabelecer uma norma que preveja a resolução do contrato por iniciativa da entidade gestora quando se verifique a falta de pagamento dos consumos realizados por um determinado período de tempo (ocasião em que se procederia à interrupção definitiva do fornecimento).

A inclusão no regulamento de serviço de uma norma que obrigue os proprietários a comunicar a saída dos respetivos arrendatários permite uma mais fácil deteção de situações em que o

contrato se deve considerar caducado. Importa, de todo o modo, reiterar que o incumprimento desta obrigação não pode ter por efeito a responsabilização dos proprietários pelo pagamento das dívidas dos arrendatários.

3.5 Deveres da Entidade Gestora (artigo 11.º)

Face ao disposto na alínea f), recomenda-se a inserção de uma disposição que elenque os locais de atendimento ao público, bem como o horário dos mesmos.

3.6 Contratos de Utilização (artigo 14.º)

No n.º 8 do artigo em apreço, e à luz do estabelecido nos n.ºs 3 e 4 do artigo 63.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, deve ser adicionada a menção de que a entidade gestora remeterá aos aludidos utilizadores s condições contratuais da prestação do novo serviço.

3.7 Restituição da Caução (artigo 17.º)

Relativamente ao teor do n.º 5, cumpre referir que de acordo com o estabelecido no artigo 6.º-B do Decreto-Lei n.º 100/2007, de 2 de abril, os montantes relativos às cauções não reclamadas, que não tenham sido restituídas aos consumidores, reverterem para um fundo a administrar pelo Instituto do Consumidor, I. P., destinado ao financiamento de mecanismos extrajudiciais de acesso à justiça pelos consumidores e de projetos de âmbito nacional, regional ou local de promoção dos direitos dos consumidores. Nestes termos, deve ser corrigido o estabelecido no n.º 5 do artigo em apreço, o qual deve ficar em conformidade com o disposto legal mencionado.

3.8 Suspensão da Prestação dos Serviços (artigo 18.º)

Ao estabelecer-se que a suspensão do serviço não isenta os utilizadores do pagamento da faturação 'vincenda' (n.º 4), destaque-se que constitui entendimento da ERSAR que as tarifas (fixas e variáveis) dos serviços de abastecimento de água, de saneamento de águas residuais e de gestão de resíduos urbanos apenas são devidas desde que exista efetiva prestação dos serviços. Com efeito, as tarifas são a forma de remuneração destes serviços e assumem, conforme estabelecido pelo artigo 21.º da Lei n.º 73/2013, de 3 de setembro (Lei das Finanças Locais), a natureza jurídica de preço. Por este motivo, o seu pagamento pressupõe a efetiva prestação do serviço e a existência de um contrato em vigor. Recomenda-se assim a revisão do estabelecido no n.º 4 do artigo em análise.

3.9 Cessação do Contrato (artigo 19.º)

Não se entende o alcance do estabelecido no n.º 2 tendo por referência que o tamponamento do saneamento é da competência exclusiva da entidade gestora. Por outro lado, deve ser

acrescentada a expressão «retirada» dos medidores de caudal tal como é referido para os contadores. Recomenda-se assim a reformulação desta disposição em conformidade para um melhor entendimento pelo utilizador final.

3.10 Gastos de Água nos Sistemas de Distribuição Predial (artigo 24.º)

A conservação e manutenção da rede predial é da responsabilidade do respetivo proprietário, pelo que compete a este a deteção e a reparação de roturas ou de anomalias nos dispositivos de utilização, assim como o pagamento da água perdida ou consumida devido a estas avarias (às quais a entidade gestora é alheia). No entanto, e considerando que no caso de roturas (ou funcionamento irregular de dispositivos de rega) a água perdida não retorna à rede de saneamento, a ERSAR recomenda que esse aspeto seja ponderado na faturação do serviço de saneamento (assim como dos resíduos urbanos), sempre que fique demonstrada a existência de rotura e na medida em que o tarifário destes serviços se baseie numa indexação ao volume de água consumida.

3.11 Interrupção do Abastecimento de Água (artigo 25.º)

Em relação ao disposto na alínea h), cumpre referir que as situações em que o abastecimento poderá ser interrompido constam do n.º 1 do artigo 60.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, não sendo mencionada situação constante da alínea h) («Alteração justificada das pressões de serviço»). Recomenda-se, assim, a alteração do estatuído neste artigo em conformidade com o disposto no n.º 1 do artigo 60.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto.

3.12 Hidrantes (artigo 26.º)

Para além do referido neste artigo, a ERSAR sugere que sejam estabelecidas regras para a utilização dos dispositivos de combate a incêndio instalados nas redes de distribuição predial. Nesse sentido, sugere-se que os mesmos só possam ser utilizados em caso de incêndio, devendo a entidade gestora ser avisada pelos utilizadores finais nas 48 horas seguinte ao sinistro até porque a faturação dessa água deve depender da utilização (ou não) para os efeitos para o qual foi concebido.

Ainda para salvaguarda da própria entidade gestora, devem ser criadas regras para manobra das válvulas de corte associadas aos dispositivos de incêndio sugerindo a ERSAR que as mesmas só possam ser manobradas por pessoal da própria entidade, pelos bombeiros e/ou da proteção civil.

Sugere-se a consulta da redação do modelo de regulamento disponibilizado pela ERSAR nomeadamente a secção VII – Serviço de incêndios.

3.13 Qualidade das Águas Residuais e sua Classificação (artigo 30.º)

O disposto neste artigo são meras definições que já se encontram no artigo 3.º do presente regulamento, pelo que se sugere a eliminação do mesmo.

3.14 Tipos e calibres (artigo 47.º)

Tendo por referência o disposto no n.º 32 do artigo 66.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, segundo o qual *«Compete à entidade gestora a colocação, a manutenção e a substituição de instrumentos de medição adequados às características do local e ao perfil de consumo do utilizador, dando cumprimento ao estabelecido na legislação sobre controlo metrológico»*, recomenda-se a alteração do n.º 3, por forma a se coadunar com mencionado dispositivo legal.

3.15 Instalação de contadores (artigo 48.º)

O n.º 3 do artigo 66.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, reconhece à entidade gestora a discricionariedade de, em prédios em propriedade horizontal, instalar contadores totalizadores, não podendo, neste caso, o acréscimo de custos ser imputado aos utilizadores.

Significa isto que os consumos e as perdas de água nas partes comuns dos prédios devem ser medidos e faturados ao condomínio, através da aplicação das tarifas variáveis. As tarifas fixas ou de disponibilidade, sendo associadas a um contrato de fornecimento de água, apenas devem ser exigidas caso existam dispositivos de utilização nas partes comuns associados a tais contadores totalizadores, devendo o valor da tarifa ser determinado em função do diâmetro do contador diferencial que seria necessário para medir tais consumos. Com efeito, se o condomínio não pretende realizar qualquer utilização nas partes comuns, não deve ser onerado com o pagamento de tarifas fixas associadas a um contador totalizador que apenas é instalado no interesse da entidade gestora, para apurar perdas na rede predial.

Nestes termos, deve o n.º 5 do artigo em análise ser revisto e completado em conformidade com o exposto, no que à tarifa fixa diz respeito.

3.16 Responsabilidade pelo Contador (artigo 49.º)

O artigo 66.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, estabelece que os utilizadores estão obrigados a avisar a entidade gestora de anomalias que detetem no funcionamento dos contadores.

Atenta esta semelhança, será possível fazer a analogia para a norma que exonera o depositário das obrigações de guarda e restituição da coisa (no caso o contador) se for privado da sua detenção por causa que lhe não seja imputável, desde que dê conhecimento imediato da privação ao depositante (artigo 1187.º do Código Civil).

Assim, o utilizador apenas poderá ser responsabilizado por danos no contador ou pelo seu desaparecimento se o mesmo lhe puder ser imputado, nomeadamente por indícios de fraude ou evidências de que o comportamento do utilizador tenha contribuído para os danos ou desaparecimento do contador (por exemplo por ter deixado o seu imóvel aberto e ao abandono) e se não tiver avisado imediatamente a entidade gestora, para efeitos de participação da ocorrência às autoridades policiais.

Face ao exposto, aconselha-se a alteração do n.º 5, sugerindo a adoção dos seguintes números (em substituição do n.º 5):

«5. Com exceção dos danos resultantes da normal utilização, o utilizador responde por todos os danos, deterioração ou perda do contador, salvo se provocados por causa que lhe não seja imputável e desde que dê conhecimento imediato à Entidade Gestora.

6. Para além da responsabilidade criminal que daí resultar, o utilizador responde ainda pelos prejuízos causados em consequência do emprego de qualquer meio capaz de interferir com o funcionamento ou marcação do contador, salvo se provar que aqueles prejuízos não lhe são imputáveis».

3.17 Tarifas e Taxa (artigo 53.º)

Tal como a definição prevista no artigo 3.º do projeto de regulamento em análise, a «Taxa de Rede», a que é feita alusão no n.º 9 do presente artigo, constitui receita da entidade titular, pelo que se recomenda a autonomização deste número em artigo próprio, com a designação «Taxa de rede», eliminando-se a referência a «Taxa» do artigo em epígrafe.

Aproveita-se para salientar que do projeto de regulamento remetido para análise não consta o Anexo IV a que é feita alusão neste n.º 9.

Quanto ao teor deste número, entende-se que deve ser clarificado que, pese embora a possibilidade desta taxa poder ser cobrada pela Indaqua Feira, ela constitui, nos termos da cláusula 62.º do contrato de concessão assinado entre a Indaqua Feira e o Município de Santa Maria da Feira, uma receita deste último.

Mais se recomenda que seja clarificado que, nos termos do Anexo XXVIII ao referido contrato de concessão e do Regulamento n.º 80/2008 da Câmara Municipal de Santa Maria da Feira (Regulamento da taxa de rede), são obrigados ao pagamento da aludida taxa todos os utilizadores dos prédios edificados situados em áreas servidas pela rede de saneamento, estejam ou não efetivamente ligados, destinando-se, como já referido na atual redação do n.º 9 do artigo em análise, ao pagamento dos serviços de saneamento prestados pela SIMRIA e pela AMTSM e financiamento do investimento a cargo do município.

Quanto ao disposto no n.º 1 e n.º 2 do artigo em análise, cumpre salientar que as tarifas são propostas pela entidade gestora em conformidade com o definido no contrato de concessão, competindo ao município a sua aprovação, tal como aliás previsto no n.º 1 do artigo 54.º do projeto de regulamento em análise e tal como se recomenda que fique esclarecido na redação deste artigo.

No que respeita às definições de «*Tarifas fixas*» e «*Tarifas Variáveis*» previstas, respetivamente, nas alíneas b) e g) do n.º 2, reitera-se o comentário tecido no ponto 3.1 do presente parecer.

Relativamente ao tarifário especial previsto no n.º 5 do presente artigo, cumpre salientar que o contrato de concessão prevê no n.º 5 do seu artigo 74.º que «*Os "Utilizadores" domésticos cujo agregado familiar seja composto por 5 (cinco) ou mais elementos poderão beneficiar do tarifário especial para famílias numerosas que consiste na redução da "Tarifa Variável" de abastecimento de água nos termos e condições previstos no "Tarifário" que constitui o "Anexo" XXII-B ao "Contrato"*».

Em conformidade, o n.º 3 do artigo em análise remete a «*Redução da "Tarifa Variável" de abastecimento de água*» resultante do benefício do «*tarifário especial para famílias numerosas*» para os «*termos e condições previstos no Tarifário constantes do Anexo II*».

Note-se que este anexo II corresponde ao Anexo XXII-B do contrato de concessão, apenas havendo a salientar que nele deve ser inscrita a alínea «a» antes da informação de que o tarifário para famílias numerosas se aplica após a entrada em vigor do 4.º aditamento ao contrato de concessão, tal como definido no Anexo XXII-B.

Por sua vez, o n.º 6 do artigo 74.º do contrato de concessão define que «*As condições de acesso e de concessão do tarifário especial referido no número anterior são as previstas no "Regulamento de Serviços"*».

Nestes termos, deve ficar refletido no presente regulamento que podem beneficiar do tarifário especial para famílias numerosas os utilizadores domésticos cujo agregado familiar seja composto

por 5 (cinco) ou mais elementos, conforme previsto no supramencionado n.º 5 do artigo 74.º do contrato de concessão.

A estrutura tarifária prevista no artigo em análise e refletida no respetivo «Anexo II» corresponde à definida no contrato de concessão, pelo que se encontra a entidade gestora legitimada a proceder à sua cobrança.

Como notado em sede de revisão contratual (I-000537/2015), alguns aspetos da estrutura tarifária da Indaqua feira contendem com o preconizado pela ERSAR, tendo a ERSAR recomendado nesse contexto as seguintes alterações:

- A alteração dos níveis da tarifa fixa, passando a considerar como 1.º nível (com tarifa idêntica) os contratos referentes a instalações de contadores com calibre de 15, 20 e 25 mm;
- A alteração dos escalões da tarifa variável para:
 - 1.º escalão - 0 a 5 m³;
 - 2.º escalão - 5 a 15 m³;
 - 3.º escalão - 15 a 25 m³;
 - 4.º escalão - mais de 25 m³.
- A introdução de tarifa social, tanto para utilizadores domésticos como para utilizadores não-domésticos.

Cumpra, assim, recomendar que, numa futura revisão do contrato de concessão e correspondente caso base, sejam acomodados os aspetos acima referidos.

3.18 Avaliação de Consumos e Descargas (artigo 56.º) Correção dos Valores (artigo 57.º)

O Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, estipula, no n.º 6 do artigo 67.º, que quando não haja leituras o consumo seja estimado em função do consumo médio apurado entre as duas últimas leituras reais ou, na ausência de leitura após a instalação original do contador, em função do consumo médio de utilizadores com características similares.

Por outro lado, o Decreto-Regulamentar n.º 23/95, de 23 de agosto, que até à entrada em vigor do supracitado Decreto-Lei estipulava as condições para a avaliação do consumo, contém ainda, no seu artigo 300.º, indicação quanto à correção a efetuar-se às contagens realizadas para efeito de faturação.

Assim, esclarece-se que, tratando-se de uma instalação nova e enquanto não houver leituras, utiliza-se a média de consumo verificada em utilizadores de características similares e que, havendo histórico de leituras, nos meses em que não haja contagem por falta de leitura, utiliza-se a contagem da última leitura válida, tal como definido no n.º 6 do Decreto-Lei n.º 194/2009. Quando se verifique uma anomalia no contador, detetada após leituras consideradas válidas, podem ser corrigidas as faturas dos últimos 6 meses, de acordo com o Decreto Regulamentar n.º 23/95. Esta correção da contagem é efetuada apenas quando a mesma apresente um desvio superior a 25%, para cima ou para baixo, face ao consumo médio verificado entre leituras válidas, tal como artigo 300.º do referido Decreto Regulamentar. Nestas situações, a correção será efetuada na medida do erro apurado no controlo metrológico.

Face ao exposto, deve a redação do artigo 56.º ser alterada, de modo a aplicar-se apenas às situações em que não houve leitura do contador, retirando a referência inicial deste mesmo artigo «*em caso de paragem ou funcionamento irregular do contador*» porquanto a estes se aplica o referido no artigo 57.º.

3.19 Faturação (artigo 58.º)

Relativamente ao n.º 1 do presente artigo, chama-se a atenção para a necessidade de dar conhecimento aos utilizadores finais, na fatura, do montante correspondente à repercussão do encargo suportado pela entidade gestora relativo à taxa de recursos hídricos, nos termos do Decreto-Lei n.º 97/2008, de 11 de junho, e do Despacho n.º 484/2009, do Ministro do Ambiente, do Ordenamento do Território e do Desenvolvimento Regional, publicado na II.ª Série do Diário da República de 9 de janeiro, e ainda da Portaria n.º 278/2015, de 4 de fevereiro.

Cumpra ainda alertar para as obrigações decorrentes do Decreto-Lei n.º 114/2014, de 21 de julho, quanto ao conteúdo da fatura. Assim, recomenda-se o aditamento de um novo número que estabeleça a informação que, no mínimo, a fatura deve incluir, designadamente:

Relativamente ao serviço de abastecimento de água:

- a) Valor unitário da componente fixa do preço do serviço de abastecimento devida à entidade gestora e valor resultante da sua aplicação ao período de prestação do serviço identificado que está a ser objeto de faturação;
- b) Indicação do método de aferição do volume de água consumido, designadamente, medição, comunicação de leitura ou estimativa da entidade gestora;
- c) Quantidade de água consumida, repartida por escalões de consumo, quando aplicável;

- d) Valores unitários da componente variável do preço do serviço de abastecimento aplicáveis;
- e) Valor da componente variável resultante da sua aplicação aos consumos realizados em cada escalão, discriminando eventuais acertos face a volumes ou valores já faturados;
- f) Tarifas aplicadas a eventuais serviços auxiliares do serviço de abastecimento que tenham sido prestados;
- g) Informação, em caixa autónoma, relativa ao custo médio unitário dos serviços prestados pela entidade gestora do serviço «em alta».

Relativamente ao serviço de saneamento de águas residuais urbanas:

- a) Valor unitário da componente fixa do preço do serviço de saneamento e valor resultante da sua aplicação ao período de prestação do serviço identificado que está a ser objeto de faturação;
- b) Indicação do método de aferição do volume de efluente recolhido, nomeadamente, se por medição ou se por indexação ao volume de água consumida;
- c) Quantidade de águas residuais urbanas recolhidas, repartida por escalões de consumo, quando aplicável;
- d) Valor(es) unitário(s) da componente variável do preço do serviço de saneamento ou da percentagem aplicada ao valor faturado pelo abastecimento de água, conforme aplicável;
- e) Valor da componente variável do serviço de saneamento, discriminando eventuais acertos face a volumes ou valores já faturados;
- f) Tarifas aplicadas a eventuais serviços auxiliares do serviço de saneamento que tenham sido prestados;
- g) Informação, em caixa autónoma, relativa ao custo médio unitário dos serviços prestados pela entidade gestora do serviço «em alta».

Tendo por referência que a legislação aplicável (n.º 1 do artigo 67.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto) determinou que a faturação dos serviços de águas e resíduos deve possuir periodicidade mensal, podendo ser disponibilizados ao utilizador mecanismos alternativos e opcionais de faturação, passíveis de serem por este considerados mais favoráveis e convenientes, recomenda-se a alteração do teor do n.º 2 do artigo em apreço, por forma a se coadunar com a mencionada legislação.

3.20 Prazo, Forma e Local de Pagamento (artigo 59.º)

Presume-se que o “*aviso*” a que se refere o n.º 3 do presente artigo respeite ao aviso de corte a enviar pela Indaqua Feira ao utilizador em caso de atraso no pagamento da fatura, sendo evocado nesse número que “*Findo o prazo fixado na fatura sem ter sido efetuado o pagamento e uma vez enviado o aviso de ter decorrido o prazo de pagamento pela Entidade Gestora, o utilizador incorre no pagamento do encargo adicional de € 3,85 (...).*».

Com efeito, a Lei dos Serviços Públicos Essenciais permite a suspensão da prestação de serviços públicos essenciais, desde que o utilizador seja avisado por escrito e com uma antecedência mínima de 20 dias relativamente à data em que a esta venha a ocorrer.

— A ERSAR entende que a repercussão no utilizador dos custos tidos com o envio do aviso prévio corresponde ao funcionamento de uma cláusula penal, que visa reparar a entidade gestora pelos custos tidos com a mora do utilizador, tal como referido na já mencionada informação I-000537/2015, tendo-se ainda salientado que o regime das cláusulas contratuais gerais proíbe o estabelecimento de cláusulas penais desproporcionadas aos danos a ressarcir, em função do quadro legal padronizado em que se insiram.

— A ERSAR recomenda que o aviso prévio de corte seja enviado por correio registado simples (para efeitos de ónus de prova), sendo que, de acordo com o sítio da internet dos CTT, o envio de uma carta com registo simples, no segmento contratual, até 20 gramas, ascende ao montante de 1,65 €.

Note-se que o montante pelos «*Encargos com Envio do Aviso de Corte*» previsto no «*Tarifário A vigorar no ano de 2015*» constante do Anexo II ao projeto de regulamento de serviço em análise é de precisamente 1,65 €, divergindo do montante de 3,85 € referido no n.º 3 do artigo 59.º.

Face à contradição de valores e à dúvida emergente se realmente o n.º 3 do artigo em análise respeita ao aviso de corte, expressa-se aqui a necessidade de revisão desta matéria.

Por último, e atendendo à natureza indemnizatória da cláusula penal estabelecida nos termos referidos supra, a qual visa unicamente o ressarcimento dos danos incorridos com a mora no pagamento, é nosso entendimento que a mesma não seja objeto de incidência de IVA, uma vez que não se refere a qualquer efetiva prestação de serviços ou transmissão de bens.

3.21 Inspeção Predial (artigo 74.º)

Relativamente ao estatuído no n.º 4, e sem prejuízo da possibilidade de suspensão do fornecimento de água ao local (nos termos e para os efeitos previstos no n.º 4 do artigo 70.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto), refira-se que a eventual intervenção na propriedade

privada teria de estar prevista na lei o que, desde a revogação do Decreto-Lei n.º 207/94, de 6 de agosto (que o previa nos artigos 25.º e 26.º), pelo Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, já não acontece. Recomenda-se assim, a alteração da aludida disposição.

3.22 Reclamações (artigo 86.º)

É entendimento da ERSAR que o direito a reclamar não deve ser limitado temporalmente, tal como previsto no n.º 3 do artigo em análise. Recomenda-se assim a sua eliminação.

Em relação ao teor do n.º 5, note-se que após o preenchimento da folha de reclamação, a entidade gestora está obrigada, de acordo com os n.ºs 1 e 4 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, na redação em vigor, a entregar o duplicado da reclamação ao reclamante e remeter o original à entidade reguladora, no prazo de dez dias úteis, conservando em seu poder o triplicado, que faz parte integrante do livro de reclamações e dele não pode ser retirado.

Com o envio do original da reclamação, pode a entidade gestora juntar as alegações que entenda dever prestar, bem como os esclarecimentos dispensados ao reclamante em virtude da reclamação, conforme previsto pelo n.º 3 do artigo 5.º do mesmo diploma legal.

Face ao exposto, o n.º 5 do artigo em análise deve ser alterado, passando a mencionar que a entidade gestora deve remeter à ERSAR o duplicado da reclamação (e não cópia da mesma).

Por último, refira-se que o reclamante pode, se assim o desejar, enviar o seu duplicado do livro para a ERSAR (ao contrário do previsto no n.º 6 do artigo em análise).

3.23 Reclamações por erro de medições (artigo 87º)

Não se entende o alcance do estabelecido no n.º 3 (mencionada dois prazos) tendo por referência que apenas existe um prazo em apreço – o prazo relativa ao pagamento da fatura. Recomenda-se assim, a eliminação da aludida disposição.

3.24 Resolução de litígios e arbitragem necessária (artigo a incluir)

Tendo presente o estabelecido no artigo 15.º da Lei n.º 23/96, de 10 de março, na redação em vigor, bem como na Lei n.º 47/2014, de 28 de julho (procede à quarta alteração à Lei n.º 24/96, de 31 de julho, que estabelece o regime legal aplicável à defesa dos consumidores, e à primeira alteração ao Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, transpondo parcialmente a Diretiva n.º 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011), recomenda-se a introdução de um novo artigo com o seguinte teor:

Resolução de litígios e arbitragem necessária

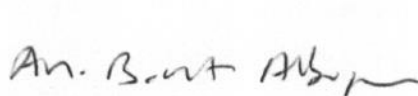
1. *Os litígios de consumo no âmbito dos serviços prestados pela Câmara Municipal de Vila Nova de Poiares estão sujeitos a arbitragem necessária quando, por opção expressa dos utentes que sejam pessoas singulares, sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral do centro de arbitragem de conflitos de consumo competente.*
2. *Quando as partes, em caso de litígio resultante dos presentes serviços, optem por recorrer a mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos, suspendem-se, no seu decurso, os prazos previstos nos n.ºs 1 e 4 do artigo 10.º da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, na redação em vigor.*
3. *Os utilizadores podem ainda solicitar a resolução de conflitos emergentes da prestação dos serviços pela Câmara Municipal de Vila Nova de Poiares no Julgado de Paz competente.*

3.25 Conclusões

Na sequência da análise efetuada, e tendo por referencia as disposições legais aplicáveis bem como o contrato de concessão vigente, a ERSAR recomenda a revisão do documento no sentido de incluir e atender aos comentários produzidos no presente parecer, dando posterior conhecimento à ERSAR da deliberação de aprovação da versão final do regulamento e da sua data de publicação em Diário da República.

Nos termos do n.º 8 do artigo 11.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, com as alterações introduzidas pela Lei n.º 12/2014, de 6 de março, as entidades titulares ou gestoras que tomem decisões desconformes com as decisões, recomendações, pareceres ou instruções da entidade reguladora ficam obrigadas ao dever de fundamentação expressa da decisão, com a exposição circunstanciada dos fundamentos de facto e de direito que justifiquem a motivação do ato.

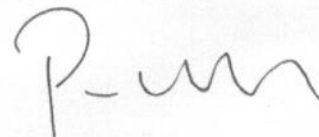
O Conselho de Administração



Ana Barreto Albuquerque
(Vogal)



Orlando Borges
(Presidente)



Paulo Lopes Marcelo
(Vogal)

Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos

Centro Empresarial Torres de Lisboa
Rua Tomás da Fonseca, Torre G - 8º
1600-209 Lisboa
PORTUGAL

Telefone: +351 210 052 200
Fax: +351 210 052 259
E-Mail: geral@ersar.pt
www.ersar.pt

