

## DOSSIER SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS

**“ SAÚDE E SEGURANÇA E SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS –  
CONSUMIDOR + INFORMADO = CONSUMIDOR +PROTEGIDO. Conheça os  
seus Direitos.”**

### ABASTECIMENTO DE ÁGUA, SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS E GESTÃO DE RESÍDUOS URBANOS

O setor de serviços de águas compreende:

- o de abastecimento de água para consumo humano (compreende a captação, o tratamento, a elevação, o transporte, o armazenamento, a distribuição e a utilização da água) e
- o de saneamento de águas residuais urbanas (compreende a descarga, a drenagem, a elevação, o transporte e o tratamento das águas residuais de origem urbana, bem como a sua rejeição no meio hídrico).

O setor de serviços de resíduos compreende:

- as etapas de recolha, transporte, triagem, valorização e eliminação dos resíduos provenientes das habitações.

Trata-se de serviços públicos de interesse geral, essenciais ao bem-estar dos cidadãos, à saúde pública, às atividades económicas e à proteção do ambiente e, que por essa razão devem obedecer a um conjunto de princípios comuns aos serviços públicos essenciais:

- a universalidade de acesso;
- a continuidade;
- a qualidade de serviço;
- a eficiência;
- a equidade de preços.

O abastecimento público de água, o saneamento de águas residuais urbanas e a gestão de resíduos urbanos são considerados serviços públicos essenciais. Por isso, a sua prestação está sujeita a um conjunto de regras especiais que visam proteger os consumidores. Mas, para além de direitos, os consumidores também têm deveres, que devem conhecer.

#### **a) LIGAÇÃO ÀS REDES PÚBLICAS E CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS**

##### Ligação

##### Direitos

- Usufruir da prestação dos serviços através da ligação às redes públicas;
- Usufruir da prestação do serviço de limpeza de fossas sépticas, quando não seja possível a ligação à rede pública.

## **Deveres**

- Requerer a ligação às redes públicas;
- Desativar furos para captação de água para consumo humano (só podem ser utilizados para outros fins, como a rega), bem como fossas séticas;
- Separar, dentro da prioridade, a rede alimentada pela rede pública, de redes alimentadas por poços ou furos e destinadas a usos diferentes ao consumo humano.

## **Contratação**

### **Direitos**

- Receber as condições contratuais da prestação do(s) serviço(s);
- Não prestar caução como condição para a contratação, se for utilizador doméstico.

### **Deveres**

- Contratar os serviços sempre que pretenda utilizá-los;
- Apresentar documentos que comprovem o direito a ocupar o imóvel e utilizar os serviços.

## **Leituras e faturação**

### **Direitos**

- Receber fatura mensal ou escolher outra periodicidade;
- Comunicar leituras à entidade gestora nos meses em que esta não envie os seus agentes;
- Receber uma fatura que detalhe claramente os valores debitados.

### **Deveres**

- Permitir o acesso ao contador para a realização de leituras;
- Comunicar à entidade gestora sempre que detete anomalias no funcionamento do contador.

## **Pagamento e cobrança**

### **Direitos**

- Cobrança atempada dos consumos;
- Pedir a verificação extraordinária do contador se não concordar com a contagem registada;
- Ser avisado antes da suspensão do serviço, por atraso no pagamento.

### **Deveres**

- Pagar atempadamente a fatura;

- Prestar caução, após a suspensão e restabelecimento do serviço, salvo se optar pelo débito bancário direto.

### Ruturas nas redes e interrupções nos serviços

#### Direitos

- Usufruir da prestação do serviço com qualidade e continuidade;
- Informação sobre interrupções que não possam ser evitadas;
- Informação sobre problemas na qualidade da água que possam pôr em causa e saúde pública;
- Indemnização por danos causados por interrupções de serviço decorrentes de obras programadas, quando não tenha havido aviso prévio.

#### Deveres

- Manter a rede predial em adequadas condições de fornecimento;
- Não danificar ou usar indevidamente os equipamentos da rede pública;
- Permitir o acesso da entidade gestora à rede predial para inspecções;
- Pagar volumes de água perdidos na rede predial, devido a anomalias ou roturas.

No setor de águas e resíduos coexistem numerosos e diversificados tipos de entidades gestoras de **sistemas de titularidade estatal e municipal**, com diversos modelos de governo:

- Prestação direta do serviço: Exemplos: serviços municipais, serviços municipalizados e associações de municípios.
- Delegação do serviço: Exemplos: empresas municipais e intermunicipais.
- Prestação do serviço através de parceria entre entidades públicas.
- Concessão do serviço: Exemplos: empresas concessionárias multimunicipais e empresas concessionárias municipais.

#### **b) FACTURAÇÃO**

Da [Recomendação n.º 1/2009](#) do IRAR resultam as seguintes directrizes relativamente à facturação:

#### Conteúdo das facturas

- As facturas dos serviços de águas e resíduos devem respeitar o princípio da transparência e serem de fácil compreensão para o utilizador final, contendo informação sobre a entidade gestora e o utilizador e especificar os serviços prestados, as tarifas aplicadas, as formas de pagamento e outra informação relevante.
- Os serviços auxiliares devem poder ser facturados pela entidade gestora por via da factura dos serviços de águas ou resíduos, por via de factura específica emitida separadamente ou por via de factura-recibo emitida no acto de prestação do serviço auxiliar em causa, devendo o utilizador ser informado do respectivo tarifário aquando da solicitação destes serviços.

Ainda quanto ao conteúdo das facturas a [Recomendação n.º 1/2010](#) da ERSAR estabelece o seguinte:

## RECOMENDAÇÕES COMUNS AOS TRÊS SERVIÇOS

A informação mínima a constar nas facturas dos serviços de águas e resíduos deve incluir:

- Os dados de envio da factura: nome da pessoa singular ou designação da pessoa colectiva e respectivo endereço postal ou electrónico utilizado para efeitos de envio da factura;
- A identificação do utilizador final:
  - Nome da pessoa singular ou colectiva titular do contrato;
  - Número de identificação fiscal;
  - Identificação do local onde o serviço é prestado;
  - Indicação da tipologia de utilizador final, designadamente, se doméstico ou não doméstico;
  - Número de código utilizado pela entidade gestora para identificação expedita do utilizador final no seu sistema de gestão de clientes.
- A identificação e contactos da entidade responsável pela emissão da factura, incluindo o seu endereço postal e contactos telefónicos e electrónico para efeitos de esclarecimento de questões relativas à facturação;
- Informação para pagamento:
  - Valor total a pagar ou a receber;
  - Data limite de pagamento;
  - Discriminação do saldo da conta corrente do utilizador final, designadamente especificando facturas anteriores não liquidadas, com indicação do número e valor em dívida;
  - Identificação dos meios de pagamento disponíveis, incluindo informação relevante para a sua utilização.
- Detalhe da factura:
  - Número da factura ou nota de crédito (quando aplicável);
  - Data de emissão;
  - Valor total relativo a cada serviço prestado sem Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA);
  - Identificação de outras taxas, tributos ou serviços cuja facturação e cobrança tenham sido cometidas à entidade emissora da factura e respectivos valores;
  - Taxa legal do IVA aplicável a cada serviço, valor do IVA e valor total da factura com IVA.

A informação respeitante aos [serviços públicos de águas e resíduos pode também incluir](#):

- Outros contactos e horários de funcionamento dos serviços de apoio a utilizadores, designadamente, locais de atendimento presencial, centro de atendimento telefónico, linha de fax, linhas telefónicas dedicadas a questões específicas (por exemplo, para comunicação de falhas de abastecimento, de roturas na via pública, etc.), sítio na Internet e endereços electrónicos, etc.;
- Referências para autorização de débito directo em conta;
- Espaço reservado a mensagens úteis e à explicação de conceitos e siglas utilizadas na factura;

- Não deve estar incorporada na factura remetida ao utilizador informação não relacionada com os serviços prestados, nomeadamente de natureza publicitária, podendo em todo o caso ser enviada em anexo à mesma.

## RECOMENDAÇÕES ESPECÍFICAS A CADA SERVIÇO

Informação específica respeitante à utilização do serviço público de abastecimento de água deve, no mínimo, incluir o seguinte:

- As datas de início e de fim do período de prestação de serviço que está a ser objecto de facturação, indicando o número de dias decorrido;
- Diâmetro nominal do contador de água instalado, sendo que no caso de haver múltiplos contadores instalados se deverá indicar o seu diâmetro virtual;
- Duas últimas leituras reais efectuadas pela entidade gestora, respectivas datas e consumo médio apurado nesse período, expresso em m<sup>3</sup>/ 30 dias ou litros/ dia;
- Indicação do período reservado e dos meios alternativos disponíveis para a comunicação de leituras pelo utilizador;
- Informação relativa à qualidade da água fornecida, designadamente através da indicação da percentagem de análises regulamentares realizadas e da percentagem de análises em cumprimento dos valores paramétricos, divulgadas no relatório anual mais recente da ERSAR;
- Valor unitário da tarifa fixa de abastecimento e valor resultante da sua aplicação ao período que está a ser objecto de facturação;
- Indicação do método de aferição do volume de água consumido, designadamente, se em virtude de medição efectuada pela entidade gestora, se por leitura comunicada pelo utilizador, ou se por estimativa da entidade gestora;
- Volume de água consumido, repartido por escalões de consumo, quando aplicável;
- Valores unitários da tarifa variável 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 facturados;
- Valor da taxa de recursos hídricos imputável ao volume de água consumido;
- Tarifas aplicadas a eventuais serviços auxiliares do serviço de abastecimento que tenham sido prestados.

Informação específica respeitante à utilização do serviço público de saneamento de águas residuais deve, no mínimo, incluir o seguinte:

- A identificação e os contactos da entidade que presta o serviço de saneamento, quando distinta da entidade responsável pela emissão da factura;
- As datas de início e de fim do período de prestação de serviço que está a ser objecto de facturação, quando distintas das datas relativas ao serviço de abastecimento;
- Valor unitário da tarifa fixa de saneamento e valor resultante da sua aplicação ao período que está a ser objecto de facturação;
- Indicação do método de aferição do volume de efluente recolhido, nomeadamente, se por medição ou se por indexação ao volume de água consumida;
- Valor(es) unitário(s) da tarifa variável de saneamento ou da percentagem aplicada ao valor facturado pelo abastecimento de água, conforme aplicável;

- Valor da componente variável do serviço de saneamento, discriminando eventuais acertos face a volumes ou valores já facturados;
- Valor da taxa de recursos hídricos imputável ao volume de águas residuais recolhidas;
- Tarifas aplicadas a eventuais serviços auxiliares do serviço de saneamento que tenham sido prestados.




Informação específica respeitante à utilização do serviço público de gestão de resíduos urbanos deve, no mínimo, incluir o seguinte:

- A identificação e os contactos da entidade que presta o serviço de gestão de resíduos urbanos, quando distinta da entidade responsável pela emissão da factura;
- As datas de início e de fim do período de prestação de serviço que está a ser objecto de facturação, quando distintas das datas relativas ao serviço de abastecimento;
- Valor unitário da tarifa fixa de gestão de resíduos e valor resultante da sua aplicação ao período que está a ser objecto de facturação;
- Indicação do método de aplicação da tarifa variável do serviço de gestão de resíduos, designadamente se por medição, estimativa ou indexação a um indicador de base específica (o qual deverá ser discriminado);
- Valor da componente variável do serviço de gestão de resíduos, discriminando eventuais acertos face a quantidades ou valores já facturados;
- Valor da taxa de gestão de resíduos imputáveis aos resíduos urbanos recolhidos.
- Tarifas aplicadas a eventuais serviços auxiliares do serviço de gestão de resíduos que tenham sido prestados.

### INFORMAÇÕES ADICIONAIS AOS UTILIZADORES DOS SERVIÇOS



Com uma periodicidade que se considera suficiente que seja anual, recomenda-se que em anexo à factura seja prestada aos utilizadores finais informação sobre as seguintes matérias, quando aplicável:

- Síntese do nível de utilização dos serviços nos últimos 12 meses, expresso em unidades monetárias e físicas, quando aplicável, apresentando valores médios mensais;
- Forma de aceder a informação detalhada e actualizada relativa à qualidade do serviço prestado e à qualidade da água fornecida, divulgada pela entidade gestora e pela ERSAR;
- Nos casos em que o utilizador final beneficie da aplicação de um tarifário social, recomenda-se que se pondere a possibilidade de lhe ser dada informação relativa ao valor que lhe teria sido facturado em circunstâncias normais. Tal oferece a dupla vantagem de tornar explícito e transparente para o utilizador, quer o “verdadeiro” custo do serviço, quer a magnitude do benefício a que lhe está a ser dado acesso;
- Indicação das consequências do incumprimento das obrigações contratuais, nomeadamente no que se refere à falta de pagamento atempado das facturas, incluindo descrição do regime de juros de mora aplicável;
- Informação descritiva e detalhada relativa a taxas ou tributos:

-  Cujo valor está incluído nas tarifas aplicadas aos serviços, nomeadamente taxas de regulação e de controlo da qualidade da água para consumo humano da ERSAR;
  -  Cujo valor é facturado autonomamente das tarifas aplicadas aos serviços, designadamente, a taxa de recursos hídricos e a taxa de gestão de resíduos;
  -  Não relacionados com a prestação dos serviços, mas cuja facturação e cobrança tenha sido cometida à entidade emissora da factura.
- Informação de sensibilização ambiental e cívica, abrangendo boas práticas para uma correcta e eficiente utilização dos serviços.

A [Recomendação n.º 1/2009](#) do IRAR determina ainda o seguinte:

### Acertos de facturação

- Os acertos de facturação dos serviços de águas e resíduos devem respeitar o disposto na Lei n.º 23/96 de 26 de Julho, tal como alterada pela Lei n.º 12/2008, de 26 de Fevereiro, relativamente aos prazos de caducidade, só devendo ser efectuados:
  -  Quando a entidade gestora proceda a uma leitura, efectuando-se o acerto relativamente ao período em que esta não se processou;
  -  Quando se confirme, através de controlo metrológico, uma anomalia no volume de águas ou de efluentes medidos.
- Quando a factura resulte em crédito a favor do utilizador final, a entidade gestora deve facultar ao utilizador a possibilidade de receber esse valor autonomamente num prazo por ela estabelecido, procedendo à respectiva compensação nos períodos de facturação subsequentes caso essa opção não seja utilizada.

### Prazo e modalidades de pagamento da factura

- Devem ser disponibilizados ao utilizador meios de pagamento diversificados por parte da entidade gestora, com o objectivo de agilizar o processo de pagamento.  
O prazo para pagamento da factura não deve ser inferior a 20 dias a contar da data da sua emissão, sem prejuízo do previsto no n.º 3 do artigo 10.º da Lei n.º 23/96 de 26 de Julho, alterada pela Lei n.º 12/2008, de 26 de Fevereiro.
- O direito da entidade gestora a proceder à interrupção dos serviços de águas (previsto na alínea h) do n.º 1 e na alínea e) do n.º 2 do artigo 60.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de Agosto) por motivo de atraso no pagamento não deve ser invocado pela entidade gestora (através da emissão do aviso prévio previsto no n.º 2 do artigo 5.º da Lei n.º 23/96 de 26 de Julho, alterada pela Lei n.º 12/2008, de 26 de Fevereiro) sem que tenham decorrido pelo menos 15 dias para além da data limite de pagamento da factura, sem prejuízo de prazos mais longos impostos por regulamento de serviço ou contrato relativo à gestão do sistema.
- O aviso prévio de suspensão do serviço deve ser enviado por correio registado ou outro meio equivalente, devendo o respectivo custo ser imputado ao utilizador em mora.

- O restabelecimento da ligação deve depender da liquidação de todas as dívidas não prescritas do titular à entidade gestora, devendo poder ainda ser cobrada uma tarifa pelos custos tidos com a suspensão e o restabelecimento do serviço.

### **c) TARIFAS SOCIAIS**

[Recomendação ERSAR n.º 02/2018, de 17 de Abril - Tarifários sociais para os utilizadores domésticos dos serviços de águas e resíduos - \(Atualiza e substitui a Recomendação IRAR n.º 01/2009 em matéria de tarifários sociais aplicáveis aos utilizadores domésticos\)](#)

Os serviços de águas e resíduos são essenciais ao bem-estar geral dos cidadãos, à saúde pública, às atividades económicas e à proteção do ambiente. Por esse facto, os cidadãos têm direito ao acesso tendencialmente universal, à continuidade e à qualidade desses serviços de interesse económico geral, num quadro de eficiência e equidade de preços.

Por forma a tornar os direitos acima elencados efetivamente exequíveis, importa garantir a inexistência de barreiras à acessibilidade económica por parte de todos os consumidores.

Assim:

1. Esta Recomendação pretende ser um instrumento de clarificação dos critérios a adotar pelos municípios que venham a aderir ao novo regime da tarifa social, em concreto os relativos à sua fixação.
2. O novo regime de tarifa social apenas incide sobre o serviço de abastecimento público de água e de saneamento de águas residuais urbanas.
3. Sendo também a gestão de resíduos urbanos um serviço público essencial, a ERSAR considera que dever-se-ão aplicar as mesmas regras em matéria de tarifa social, em particular no que respeita ao universo de utilizadores elegíveis.
4. A tarifa social é atribuída, de forma automática, a todos os consumidores elegíveis nos termos legalmente definidos, e que correspondem a pessoas singulares que se encontrem em situação de carência económica, tomando por referência, nomeadamente:
  - a. Serem beneficiários do complemento solidário para idosos,
  - b. do rendimento social de inserção,
  - c. do subsídio social de desemprego,
  - d. do abono de família,
  - e. da pensão social de invalidez,
  - f. da pensão social de velhice ou
  - g. pertencerem a um agregado familiar que tenha um rendimento anual igual ou inferior a 5808€, acrescido de 50% por cada elemento do agregado familiar que não aufera qualquer rendimento, até ao máximo de 10;
  - h. Outros consumidores que o município pretenda beneficiar, para além dos referidos nos pontos anteriores.
5. A tarifa social pode traduzir-se na isenção das tarifas de valor fixo, na redução da tarifa variável ou na combinação de ambas, consoante a opção do município.



6. A ERSAR recomenda que seja definido um limite máximo de consumo sobre o qual irá incidir o desconto ou a isenção da tarifa variável, por forma a induzir a comportamentos ambientalmente sustentáveis e desincentivar o desperdício de um bem escasso e essencial como a água.
7. Sem prejuízo de caber aos municípios a decisão quanto aos termos do desconto a aplicar, de forma a assegurar que é atingido o objetivo pretendido de garantir a acessibilidade económica destes serviços por parte dos clientes finais economicamente vulneráveis, recomenda-se que os municípios definam tal desconto tendo em conta o resultado a obter e mensurado através do peso dos encargos médios com os serviços no orçamento familiar deste tipo de consumidores (tendo por base os rendimentos elegíveis para a atribuição desta tarifa social).
8. Nos termos do regime legal, quando a prestação dos serviços de águas é assegurada por entidade distinta do município (empresas municipais e intermunicipais, concessionárias, empresas de titularidade estatal ou em regime de parceria), o financiamento da tarifa social é suportado por cada município na exata medida da diferença que resultar do tarifário aplicável aos consumos reais e o resultante da deliberação de adesão à tarifa social, permitindo assim colmatar a diferença de proveitos com origem na atribuição de tarifários especiais.
9. Assim, quando estejam em causa serviços prestados em gestão delegada ou concessionada, recomenda a ERSAR que seja estabelecido um protocolo entre o município e a entidade gestora, que regule os prazos e condições da transferência do valor do subsídio para esta, bem como as obrigações de divulgação da informação da entidade responsável pela faturação sobre os descontos concedidos.
10. A tarifa social deve ser divulgada, em linguagem clara e acessível, no sítio eletrónico dos municípios aderentes, nos tarifários publicados, nas faturas enviadas aos consumidores, bem como noutros meios de divulgação utilizados pela entidade gestora, como por exemplo SMS, e-mails ou redes sociais.
11. Da informação veiculada na fatura deve constar expressamente a adesão pelo município à tarifa social, bem como, de forma clara e explícita, qual o benefício que advém concretamente para o consumidor face ao que seria faturado em circunstâncias normais.

#### **d) TARIFÁRIO PARA FAMÍLIAS NUMEROSAS**

1. A ERSAR recomenda ainda, em razão da acessibilidade económica aos serviços de águas e resíduos, a disponibilização também de um tarifário específico dirigido às famílias numerosas, independentemente do seu nível de rendimento.
2. Note-se que, quando a tarifa variável é estruturada através de escalões de consumo, estes são definidos tendo por referência a dimensão média de um agregado familiar, pelo que o tarifário familiar deverá ajustar os escalões de consumo ao número de elementos que os compõem.

## e) **LEGISLAÇÃO:**

### I. **DEFESA DO CONSUMIDOR**

- [Portaria n.º 201-A/2017, 30 de junho](#) - Aprova o modelo, edição, preços, fornecimento e distribuição do livro de reclamações, nos formatos físico e eletrónico e estabelece as funcionalidades da plataforma digital que disponibiliza o formato eletrónico do Livro de Reclamações;
- [Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho](#) - Implementa as medidas SIMPLEX+ 2016 «Livro de reclamações on-line», «Livro de reclamações amarelo» e «Atendimento Público avaliado»;
- [Decreto-Lei n.º 7/2016, de 22 de fevereiro](#) - Procede à terceira alteração ao Decreto-Lei n.º 195/99, de 8 de junho, prorrogando o prazo para a apresentação, pelos consumidores, dos pedidos de restituição do valor das cauções dos serviços públicos essenciais de fornecimento de água, energia elétrica, gás natural e gases de petróleo liquefeitos canalizados e estabelecendo um prazo para a emissão, pelos prestadores destes serviços, das declarações comprovativas do direito à restituição de cauções, quando solicitadas pelos consumidores a quem aquelas cauções não foram ainda restituídas;
- [Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro](#) - Transpõe a Diretiva 2013/11/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, estabelecendo os princípios e as regras a que deve obedecer o funcionamento das entidades de resolução alternativa de litígios de consumo e o enquadramento jurídico das entidades de resolução extrajudicial de litígios de consumo em Portugal que funcionam em rede;
- [Decreto-Lei n.º 2/2015, de 6 de janeiro](#) - Procede à segunda alteração ao Decreto-Lei n.º 195/99, de 8 de junho, prorrogando o prazo para a apresentação dos pedidos de restituição aos consumidores do valor das cauções de determinados públicos essenciais e criando, para os prestadores destes serviços, obrigações adicionais de informação aos consumidores a quem aquelas cauções não foram ainda restituídas;
- [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, que estabelece o regime legal aplicável aos contratos celebrados à distância e aos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial;
- [Lei n.º 10/2013, de 28 de janeiro](#) - Procede à 5.ª alteração da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, à 3.ª alteração da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, e à 7.ª alteração da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, no sentido de se atribuir maior eficácia à proteção do utente e do consumidor e de se promover o cumprimento atempado dos contratos celebrados com consumidores no âmbito das comunicações eletrónicas, evitando a acumulação de dívida;
- [Lei n.º 44/2011, de 22 de junho](#) - Procede à quarta alteração à Lei n.º 23/96, de 26 de Julho, que «Cria no ordenamento jurídico alguns mecanismos destinados a proteger o utente de serviços públicos essenciais»;

- [Lei n.º 6/2011, de 10 de Março](#) - Procede à terceira alteração à Lei n.º 23/96, de 26 de Julho, que «Cria no ordenamento jurídico alguns mecanismos destinados a proteger o utente de serviços públicos essenciais»;
- [Decreto-Lei n.º 118/2009, de 19 de Maio](#) - Procede à segunda alteração ao Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, que estabelece a obrigatoriedade de disponibilização do livro de reclamações a todos os fornecedores de bens ou prestadores de serviços.


## II. ERSAR

- [Lei n.º 10/2014, de 6 de Março](#)- aprova os estatutos da ERSAR.

## III. INFRAESTRUTURAS E EXPLORAÇÃO DE SISTEMAS PÚBLICOS

- [Decreto-Lei n.º 133/2015, de 13 de julho](#) - Procede à sétima alteração ao Decreto-Lei n.º 152/97, de 19 de junho, que transpõe a Directiva n.º 91/271/CEE, do Conselho, de 21 de maio, relativamente ao tratamento de águas residuais urbanas;
- [Decreto-Lei n.º 198/2008, de 8 de Outubro](#) - Terceira alteração ao Decreto-Lei n.º 152/97, de 19 de Junho, que transpõe para o direito interno a Directiva n.º 91/271/CEE, do Conselho, de 21 de Maio, relativamente ao tratamento de águas residuais urbanas;
- [Portaria n.º 21/2007, de 5 de Janeiro](#) - Aprova o regulamento aplicável aos contadores de água limpa, fria ou quente, para uso doméstico, comercial ou da indústria ligeira;
- [Decreto-Lei n.º 149/2004, de 22 de Junho](#) - Altera o Decreto-Lei n.º 152/97, de 19 de Junho, que transpõe para a ordem jurídica nacional a Directiva n.º 91/271/CEE, do Conselho, de 21 de Maio, relativamente ao tratamento de águas residuais;
- [Decreto-Lei n.º 348/98, de 9 de Novembro](#) - Altera o Decreto-Lei n.º 152/97, de 19 de Junho (transpõe para o direito interno a Directiva n.º 91/271/CEE, do Conselho, de 21 de Maio, relativo ao tratamento de águas residuais urbanas), transpondo para o direito interno a Directiva n.º 98/15/CE, da Comissão, de 21 de Fevereiro, que altera a Directiva n.º 91/271/CEE, do Conselho, de 21 de Maio;
- [Decreto-Lei n.º 152/97, de 19 de Junho](#) - Transpõe para o direito interno a Directiva n.º 91/271/CEE, do Conselho, de 21 de Maio de 1991, relativamente ao tratamento de águas residuais urbanas;
- [Decreto Regulamentar n.º 23/95, de 23 de Agosto](#) - Aprova o Regulamento Geral dos Sistemas Públicos e Prediais de Distribuição de Água e de Drenagem de Águas Residuais.

## IV. ÁGUA

- [Lei da Água \(Lei n.º 58/2005 de 29 de Dezembro\)](#) - Aprova a Lei da Água, transpondo para a ordem jurídica nacional a Directiva n.º [2000/60/CE](#), do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de Outubro, e estabelecendo as bases e o quadro institucional para a gestão sustentável das águas, alterada por:
  -  [Declaração de Rectificação n.º 11-A/2006](#) de 23 de Fevereiro - De ter sido rectificadora a [Lei n.º 58/2005](#), de 29 de Dezembro, que aprova a Lei da Água, transpondo para a ordem jurídica nacional a Directiva n.º [2000/60/CE](#), do Parlamento Europeu e do Conselho, de

23 de Outubro, e estabelecendo as bases e o quadro institucional para a gestão sustentável das águas;

- [Decreto-Lei n.º 245/2009](#) de 20 de Dezembro - Quarta alteração do [Decreto-Lei n.º 226-A/2007](#), de 31 de Maio, simplificando o regime de manutenção em vigor dos títulos de utilização dos recursos hídricos emitidos ao abrigo da legislação anterior, e primeira alteração do [Decreto-Lei n.º 147/2008](#), de 29 de Julho, estabelecendo a competência da Agência Portuguesa do Ambiente no domínio da responsabilidade ambiental por danos às águas;
- [Decreto-Lei n.º 130/2012 de 22 de Junho](#) - Procede à segunda alteração à [Lei n.º 58/2005](#), de 29 de dezembro, que aprova a Lei da Água, transpondo a Diretiva n.º [2000/60/CE](#), do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro, e estabelecendo as bases e o quadro institucional para a gestão sustentável das águas;
- [Lei n.º 42/2016, de 28 de Dezembro](#) - Orçamento do Estado para 2017;
- [Lei n.º 44/2017, de 19 de Junho](#) - Estabelece o princípio da não privatização do setor da água, procedendo à quinta alteração à Lei da Água, aprovada pela Lei n.º 58/2005, de 29 de dezembro.

#### V. QUALIDADE DA ÁGUA

- [Decreto-Lei n.º 152/2017, de 7 de dezembro](#) - Altera o regime da qualidade da água para consumo humano, transpondo as Diretivas n.os 2013/51/EURATOM e 2015/1787;
- [Decreto-Lei n.º 23/2016, 03 de junho](#) - Estabelece os requisitos para a proteção da saúde do público em geral no que diz respeito às substâncias radioativas presentes na água destinada ao consumo humano, fixando os valores paramétricos, frequências e métodos aplicáveis para o seu controlo;
- [Decreto-Lei n.º 306/2007, de 27 de Agosto](#) - Estabelece o regime da qualidade da água destinada ao consumo humano, revendo o Decreto-Lei n.º 243/2001, de 5 de Setembro, que transpôs para a ordem jurídica interna a Directiva n.º 98/83/CE, do Conselho, de 3 de Novembro, tendo por objectivo proteger a saúde humana dos efeitos nocivos resultantes da eventual contaminação dessa água e assegurar a disponibilização tendencialmente universal de água salubre, limpa e desejavelmente equilibrada na sua composição. Estabelece ainda os critérios de repartição da responsabilidade pela gestão de um sistema de abastecimento público de água para consumo humano, quando a mesma seja partilhada por duas ou mais entidades gestoras.

#### VI. SERVIÇOS DE TITULARIDADE ESTATAL

- [Decreto-Lei n.º 72/2016, de 4 de Novembro](#) - Procede à primeira alteração ao Decreto - Lei n.º 92/2013, de 11 de julho, que define o regime de exploração e gestão dos sistemas multimunicipais de captação, tratamento e distribuição de água para consumo público, de recolha, tratamento e rejeição de efluentes e de recolha e tratamento de resíduos sólidos, doravante designados sistemas multimunicipais;
- [Decreto-Lei n.º 96/2014, de 25 de Junho](#) - Estabelece o regime jurídico da concessão da exploração e da gestão, em regime de serviço público, dos sistemas multimunicipais de tratamento e de recolha seletiva de resíduos urbanos, cuja responsabilidade pela gestão

é assegurada pelos municípios, atribuída a entidades de capitais exclusiva ou maioritariamente privados;

- [Decreto-Lei n.º 92/2013, de 11 de Julho](#) - Define o regime de exploração e gestão dos sistemas multimunicipais de captação, tratamento e distribuição de água para consumo público, de recolha, tratamento e rejeição de efluentes e de recolha e tratamento de resíduos sólidos, doravante designados sistemas multimunicipais;
- [Decreto-Lei n.º 195/2009, de 20 de Agosto](#) - Altera o regime jurídico dos serviços de âmbito multimunicipal de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais e de gestão de resíduos urbanos.

## **VII. SERVIÇOS DE TITULARIDADE MUNICIPAL**

- [Lei n.º 69/2015, de 16 de Julho](#) - Segunda alteração às Leis n.os 50/2012, de 31 de agosto, 73/2013, de 3 de setembro, e 75/2013, de 12 de setembro, e primeira alteração à Lei n.º 53/2014, de 25 de agosto, e ao Decreto-Lei n.º 92/2014, de 20 de junho que estabelece o regime jurídico das escolas profissionais privadas e públicas, no âmbito do ensino não superior, regulando a sua criação, organização e funcionamento, bem como a tutela e fiscalização do Estado sobre as mesmas;
- [Decreto-Lei n.º 114/2014, de 21 de Julho](#) - Estabelece os procedimentos necessários à implementação do sistema de faturação detalhada previsto na Lei n.º 12/2014, de 6 de março, que procedeu à segunda alteração ao Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, relativamente aos serviços públicos de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais e de gestão de resíduos urbanos;
- [Lei n.º 12/2014, de 6 de março](#) - Procede à segunda alteração ao Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, que estabelece o regime jurídico dos serviços municipais de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos, modificando os regimes de faturação e contraordenacional;
- [Declaração de Retificação n.º 50-A/2013, de 11 de Novembro](#) - Declaração de retificação à Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro, que «Estabelece o regime jurídico das autarquias locais, aprova o estatuto das entidades intermunicipais, estabelece o regime jurídico da transferência de competências do Estado para as autarquias locais e para as entidades intermunicipais e aprova o regime jurídico do associativismo autárquico»;
- [Declaração de Retificação n.º 46-C/2013, de 1 de Novembro](#) - Declaração de retificação à Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro, que «Estabelece o regime jurídico das autarquias locais, aprova o estatuto das entidades intermunicipais, estabelece o regime jurídico da transferência de competências do Estado para as autarquias locais e para as entidades intermunicipais e aprova o regime jurídico do associativismo autárquico»;
- [Lei n.º 75/2013, de 12 de Setembro](#) - Estabelece o regime jurídico das autarquias locais, aprova o estatuto das entidades intermunicipais, estabelece o regime jurídico da transferência de competências do Estado para as autarquias locais e para as entidades intermunicipais e aprova o regime jurídico do associativismo autárquico;
- [Lei n.º 50/2012, de 31 de Agosto](#) - Aprova o regime jurídico da atividade empresarial local e das participações locais e revoga as Leis n.os 53-F/2006, de 29 de dezembro, e 55/2011, de 15 de novembro;
- [Portaria n.º 34/2011, de 13 de Janeiro](#) - Estabelece o conteúdo mínimo do regulamento de serviço relativo à prestação dos serviços de abastecimento público de água, de

saneamento de águas residuais e de gestão de resíduos urbanos aos utilizadores, abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de Agosto;

- [Decreto-Lei n.º 92/2010, de 26 de Julho](#) - Estabelece os princípios e as regras necessárias para simplificar o livre acesso e exercício das actividades de serviços realizadas em território nacional e transpõe a Directiva n.º 2006/123/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de Dezembro, relativa aos serviços no mercado interno;
- [Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de Agosto](#) - Estabelece o regime jurídico dos serviços municipais de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais e de gestão de resíduos urbanos.

### **VIII. REGIME GERAL DA GESTÃO DE RESÍDUOS**

- [Decreto-Lei n.º 102-D/2020, de 10 de Dezembro](#) - Aprova o regime geral da gestão de resíduos, o regime jurídico da deposição de resíduos em aterro e altera o regime da gestão de fluxos específicos de resíduos, transpondo as Directivas (UE) 2018/849, 2018/850, 2018/851 e 2018/852, revogando o [Decreto-Lei n.º 178/2006 de 5 de Setembro](#).

### **IX. TARIFAS**

- [Regulamento n.º 222/2018, de 13 de Abril](#) - Documento complementar n.º 1 ao regulamento tarifário do serviço de gestão de resíduos urbanos, que estabelece o conteúdo das contas previsionais para efeitos regulatórios;
- [Regulamento n.º 52/2018, de 13 de Janeiro](#) - Revisão do Regulamento Tarifário do Serviço de Gestão de Resíduos Urbanos;
- [Decreto-Lei n.º 147/2017, de 5 de dezembro](#) - Estabelece o regime da tarifa social relativa à prestação dos serviços de águas;
- [Recomendação n.º 2/2018, de 17 de Abril](#) - Atualiza e substitui a Recomendação IRAR n.º 01/2009 em matéria de tarifários sociais aplicáveis aos utilizadores domésticos;
- [A Recomendação N.º 1/2009, do IRAR \(Instituto Regulador de Águas e Resíduos\)](#) recomenda a criação de tarifas sociais nos termos seguintes:
  1. As tarifas de abastecimento, saneamento e gestão de resíduos devem ser reduzidas quanto a utilizadores finais domésticos cujo agregado familiar possua rendimento bruto englobável para efeitos de Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Singulares (IRS) que não ultrapasse determinado valor, a fixar pela entidade titular, o qual não deve exceder o dobro do valor anual da retribuição mínima mensal garantida.
  2. A redução recomendada no tarifário social descrito no número anterior, no caso dos serviços de águas, deve concretizar-se através da isenção das tarifas fixas e da aplicação ao consumo total do utilizador das tarifas variáveis do primeiro escalão, até ao limite mensal de 15 m<sup>3</sup> e, no caso dos serviços de gestão de resíduos, pela isenção da respectiva tarifa fixa.
- [A Recomendação N.º 2/2010 da ERSAR \(Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos\)](#) também destaca a importância da criação de uma Tarifa Social:

1. É importante assegurar que a totalidade da população tenha acesso a esses serviços públicos essenciais, nomeadamente a população mais carenciada, através de adequados mecanismos de moderação tarifária.
2. Recomenda-se a existência de um tarifário social para famílias de fracos recursos, que assegure o acesso à água mesmo em situações sociais extremas, quando o agregado familiar possuir um rendimento bruto que não ultrapasse determinado valor.

#### **X. CONTRATOS E DEVOLUÇÃO DE CAUÇÕES**

- [Decreto-Lei n.º 195/99 de 8 de Junho](#) - Estabelece o regime aplicável às cauções nos contratos de fornecimento aos consumidores dos serviços públicos essenciais previstos na [Lei n.º 23/96](#), de 26 de Julho alterado por:
  - [Decreto-Lei n.º 100/2007 de 2 de Abril](#)- Procede à primeira alteração ao [Decreto-Lei n.º 195/99](#), de 8 de Junho, estabelecendo um prazo para os consumidores reclamarem o valor das cauções junto das entidades prestadoras de serviços públicos essenciais e dando solução às situações em que a caução não foi reclamada ou restituída.

[Decreto-Lei n.º 114/2014 de 21 de Julho](#) - Estabelece os procedimentos necessários à implementação do sistema de faturação detalhada previsto na [Lei n.º 12/2014](#), de 6 de março, que procedeu à segunda alteração ao [Decreto-Lei n.º 194/2009](#), de 20 de agosto, relativamente aos serviços públicos de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais e de gestão de resíduos urbanos.