

Ana Margarida Gil Rosa

# Relatório de Estágio Curricular

## na DECO – Associação Portuguesa para a Defesa dos Consumidores

*Análise dos Regulamentos de Água no Algarve*



Relatório com vista à obtenção do grau de Mestre  
em Direito, na área de Ciências Jurídicas  
Empresariais

Orientador: Doutor Jorge Morais Carvalho, Professor da Faculdade de Direito da  
Universidade Nova de Lisboa

Supervisor de Estágio: Dr. Fernando Brás Messias, Presidente da DECO, Delegação  
Regional do Algarve

Junho 2015

*Agradeço à minha família, namorado e amigos pelo incentivo,  
ao meu orientador Prof. Doutor Jorge Morais Carvalho  
pela disponibilidade sempre presente, apoio e amizade,  
ao Dr. Fernando Brás Messias  
e a toda equipa de juristas, administrativa e direção,  
em especial à Dr.ª Susana Correia, ao Dr. Pedro Gomes, à Dr.ª Tânia Neves,  
à Ana Martins e à Sandra Rodrigues, pela receptividade e ajuda,  
que me possibilitou uma inesquecível experiência.*

## **Declaração Anti-plágio**

Declaro por minha honra que o trabalho que entrego é original e que todas as citações estão corretamente identificadas.

Tenho consciência de que a utilização de elementos alheios não identificados constitui uma grave falta de ética e disciplinar.

Junho de 2015

---

Margarida Gil Rosa

[O presente trabalho é redigido segundo o novo acordo ortográfico, com exceção do conteúdo dos anexos, uma vez que se trata de documentos internos da DECO – Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor.]

## Índice

<b>Lista de Abreviaturas.....</b>	<b>5</b>
<b>Introdução.....</b>	<b>6</b>
<b>Capítulo I. – A Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor.....</b>	<b>8</b>
1. Contextualização histórica da DECO.....	8
2. A missão da DECO.....	17
3. Os Serviços desempenhados pela DECO.....	20
<b>Capítulo II. – O Estágio e as atividades desenvolvidas.....</b>	<b>24</b>
1. Descrição das atividades desenvolvidas.....	24
1.1. A participação no Estudo da Água.....	24
1.2. O Atendimento ao Consumidor.....	28
1.3. Processos de mediação.....	30
2. Tramitação e análise dos processos de mediação.....	33
2.1. Caso da (não) comunicação do período de fidelização.....	33
2.2. Caso da venda de equipamento que promete melhorar a saúde.....	42
2.3. Caso da denúncia do contrato durante o período de fidelização.....	47
<b>Capítulo III. – Análise dos Regulamentos e das Cláusulas Contratuais Gerais das Entidades Gestoras de abastecimento de água.....</b>	<b>55</b>
1. O serviço de fornecimento de água.....	55
2. A natureza jurídica dos contratos e da contrapartida dos (pelos) serviços de fornecimento de água.....	61
3. Os Regulamentos e as Cláusulas Contratuais Gerais.....	69
3.1. Os Regulamentos do serviço de fornecimento de água das entidades gestoras.....	69
3.2. Da análise dos Regulamentos.....	71
3.3. Da análise às Cláusulas Contratuais Gerais.....	95
3.4. O contacto com as entidades gestoras.....	104
3.5. Visão geral e conclusões.....	106
<b>Conclusões.....</b>	<b>109</b>
<b>Bibliografia.....</b>	<b>115</b>
<b>Webgrafia.....</b>	<b>118</b>
<b>Jurisprudência.....</b>	<b>119</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>120</b>
Anexo I – Fagar, E.M.....	121
Anexo II – Município de Lagos.....	125
Anexo III – Município de Loulé.....	129
Anexo IV – EMARP, E.M.....	131
Anexo V – Ata da reunião com C. M. Lagoa.....	135
Anexo VI - Ata da reunião com Fagar, E.M.....	137
Anexo VII - Ata da reunião com TaviraVerde, E.M.....	139
Anexo VIII - Publicação da Proteste (Estudo da Água).....	142

## Abreviaturas

**Ac.** – Acordão

**al.** – alínea

**art.** - artigo

**CCG** – Cláusulas Contratuais Gerais

**CIMAAL** - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve

**CRP** – Constituição da República Portuguesa

**DECO** – Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor

**DL** – Decreto-Lei

**E.M.** – Empresa Municipal

**EMARP** – Empresa Municipal de Águas e Resíduos de Portimão

**FAGAR** – Faro, Gestão de águas e resíduos

**LSPE** – Lei dos Serviços Públicos Essenciais

**LDC** – Lei de Defesa do Consumidor

**n.º** - número

**n.ºs** – números

**p.** – página

**pp.** – páginas

**PEAASAR** – Plano Estratégico de Abastecimento de Água e de Águas Residuais

**Reg.** - Regulamento

**TRG** – Tribunal da Relação de Guimarães

**TRP** – Tribunal da Relação do Porto

**Vol.** – Volume

**SGU** – Sociedade de Gestão Urbana de Vila Real de Santo António

**ss.** - seguintes

## **Introdução**

O presente trabalho apresenta-se no seguimento do estágio curricular realizado na Delegação Regional do Algarve da DECO – Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor, entre dia 1 de outubro de 2014 e o dia 31 de janeiro de 2015, com vista à obtenção do grau de Mestre em Direito, na área de Ciências Jurídicas Empresariais.

Para além de pretender adquirir uma nova experiência prática no âmbito do Direito do Consumo, área pela qual tenho bastante interesse e poderá até dizer-se carinho, ganho tanto nas aulas de Direito do Consumo, com o Professor Doutor Jorge Morais Carvalho, a quem tenho grande estima e muito agradeço, tanto pela oportunidade da inesquecível experiência que tive em colaborar no Centro Nacional de Arbitragem de Conflitos de Consumo, reconheço que a DECO sempre foi uma entidade pró-ativa no que diz respeito à defesa dos legítimos interesses dos consumidores e o trabalho que tem vindo a desempenhar é também (e não só) um reflexo do que é hoje em dia o Direito do Consumo.

As minhas expectativas aquando da escolha para a realização do referido estágio foram naquele sentido. Ter uma nova experiência prática numa entidade pró-ativa, integrar-me numa equipa dinâmica e multifacetada, que é capaz de dar resposta e de chegar aos consumidores das mais variadas formas, uma vez que esta Associação desempenha um vasto conjunto de atividades que vão nesse sentido. O intuito de realizar uma componente prática foi precisamente para consolidar os conhecimentos teóricos com os práticos, adquirindo daí (e do contacto direto com os consumidores e com a equipa da Associação) novas competências para me tornar uma melhor profissional.

Com o presente trabalho, pretendo transmitir como decorreu o estágio, descrevendo assim as atividades desenvolvidas.

Desta forma, o trabalho divide-se em três capítulos: no primeiro pretende-se fazer uma contextualização histórica da Associação, de modo a compreender o caminho percorrido pela mesma até aos dias de hoje, explicando ainda qual a sua missão e as atividades desenvolvidas; num segundo momento, no Capítulo II, far-se-á a descrição das atividades desenvolvidas durante o estágio, com o tratamento posterior de três casos de mediação nos quais intervim, explicando quais as motivações e as posições adotadas para cada situação; no último capítulo será tratado o tema principal do relatório, que diz respeito à “Análise dos Reg. de Água do Algarve”.

Com o tratamento dos casos de mediação, pretende-se abordar temas que estão na ordem do dia e que afetam os interesses dos consumidores, sendo que a resposta para os mesmos não se encontra efetivamente clara.

Em relação ao último e principal capítulo deste trabalho, motivou-se a sua análise pelo facto de a Associação ter começado a desenvolver um estudo sobre os Reg. e as Cláusulas Contratuais Gerais das entidades gestoras de abastecimento de água por todo o país, cabendo à Delegação Regional do Algarve analisar os Reg. das entidades gestoras e municípios dessa região.

Dada a importância do bem aqui em causa – a água – e o especial tratamento que a legislação lhe faz, pela sua especificidade e complexidade, é pertinente que a informação prestada ao consumidor seja transmitida de forma clara e compreensível, sendo assim essencial que o previsto nos Reg. e nas Condições Contratuais assegure a transmissão dessa informação ao consumidor, naqueles moldes e em conformidade com a legislação em vigor, tendo sido feita por esta razão a análise dos mesmos.

## Capítulo I. – A Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor

### 1. Contextualização histórica da DECO<sup>1</sup>

A DECO – Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor foi criada a 12 de fevereiro de 1974, numa época que foi marcada por acontecimentos que vieram a ter um significado preponderante a partir de 25 de abril de 1974.

Longo foi o caminho percorrido até à sua criação, pela conjuntura económica em que o país se encontrava, pela falta de conhecimentos generalizados sobre a temática e a falta de uma tradição de defesa dos consumidores que servisse de suporte, já que a defesa dos direitos dos consumidores era uma causa nova e praticamente desconhecida.

Registada com o nome Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor, a DECO começou assim com um claro objetivo – a defesa dos direitos e legítimos interesses dos consumidores.

No entanto, as raízes desta Associação são mais antigas e tiveram como base a Associação para o Desenvolvimento Económico e Social – SEDES – criada em 1970, com o “objetivo do estudo, consulta, cooperação e promoção do desenvolvimento económico e social do país”<sup>2</sup>, onde se discutiram temas de interesse nacional, com a realização de encontros e a estruturação de grupos de trabalho. A SEDES “foi a primeira organização a proclamar as vantagens de uma aproximação à Comunidade Europeia e foi uma escola de Educação Cívica pluralista”<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> Raul da Silva Pereira, *Deco 25 anos em defesa dos consumidores*, Editora DECO, Lisboa, 1999 e <http://www.deco40anos.pt>

<sup>2</sup> Raul da Silva Pereira, *Deco 25 anos em defesa dos consumidores*, p. 16.

<sup>3</sup> In <http://www.sedes.pt>

Neste seguimento, a SEDES organizou um colóquio em finais de 1971, com o tema “A inflação, os preços e a defesa do consumidor”, que pelos assuntos tratados despoletou o interesse em se criar uma associação de consumidores, iniciando-se com a criação de um departamento naquela associação dedicado aos problemas dos consumidores<sup>4</sup>, onde desde logo aquele grupo procurou estabelecer contactos internacionais para recolha de informações sobre a estrutura e funcionamento de outras associações existentes noutros países.

Importante foi também a posição adoptada pelo Estado, aquando do Projeto do IV Plano de Fomento para o período de 1974 a 1979, que incluía preocupações relacionadas com a defesa dos consumidores. Nesse contexto, foi criado um grupo de trabalho para o estudo das medidas a empreender a defesa do consumidor, constituído por representantes de diversos organismos públicos e privados, onde a defesa do poder de compra dos cidadãos, na saúde, na publicidade e as formas agressivas de venda eram as maiores preocupações.

Ainda no grupo de trabalho da SEDES, em março de 1973, o projeto de estatutos é enviado a todos os interessados com vista a uma reunião, onde os mesmos seriam objeto de discussão. Só mais tarde, em junho do mesmo ano, seria aprovado o projeto definitivo de estatutos e foi assinado o requerimento de constituição oficial da associação, a ser entregue ao Ministro da Economia. Nesse comunicado, com o título “Consumidores Portugueses: Uni-vos!”, são descritas num texto doutrinário as atividades de uma associação de defesa de consumidores, relatando ainda as experiências da França, Bélgica, Holanda e Alemanha, no qual quem assina é “*Um Grupo de Consumidores*”, que veio a ser subscrito por 146 proponentes. A autorização foi atribuída apenas em dezembro desse ano e, no início do ano seguinte, a 12 de fevereiro, é que a escritura da Associação

---

<sup>4</sup> Raul da Silva Pereira, *Deco 25 anos em defesa dos consumidores*, pp. 19. e ss.

se veio a realizar e aí foi adoptado o nome Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor – DECO.

Após a realização da primeira Assembleia Geral onde foram eleitos os corpos gerentes<sup>5</sup>, foram determinadas as primeiras tarefas da associação e criados diversos grupos de trabalho organizados em estudos socioeconómicos, testes comparativos, publicidade, rotulagem, transportes e urbanismo, abastecimento e preços.

Foi feito um estudo de um “cabaz de compras” simplificado que continha 31 produtos considerados essenciais para consumo mensal de uma família de dimensão média, que tinha a intenção de levar as pessoas a observar preços e qualidades, a refletir e a fazer contas.

Os estudos efectuados pela Associação começaram a ser publicados num *Boletim*, que saía regularmente de dois em dois meses<sup>6</sup>, em que os principais temas foram: alimentação equilibrada e saudável, a posição contra o tabaco e as bebidas à base de cola, defesa do ambiente, defesa dos consumidores das classes mais desfavorecidas quanto a consumos essenciais e conselhos de poupança. Nos primeiros números do *Boletim* foram publicados os primeiros testes (com manifesta falta de recursos) relativos às quantidades reais contidas nas embalagens de arroz e açúcar, à análise bacteriológica, aos preços e à rotulagem das embalagens do leite e da manteiga e nos últimos números aos iogurtes e aos refrigerantes à base de cola com cafeína.

No primeiro período de vigência, a DECO esteve assim sozinha nas batalhas como a da rotulagem, da publicidade e da segurança dos produtos, tanto pela conjuntura política e económica em que o País se encontrava na altura, como pelo facto de a legislação ser praticamente inexistente no que diz respeito ao Direito do Consumo, pelo que a Associação atravessou momentos de algumas dificuldades.

---

<sup>5</sup> Como Presidente da Direção foi eleito João David Sampaio de Castro Pereira, sócio n.º 1 da DECO.

<sup>6</sup> Este *Boletim* teve num total de 8 números e saiu até julho de 1975.

O grande impulso desta Associação deveu-se mais tarde, em 1978 e 1979, à criação da revista PROTESTE e à realização das *Jornadas sobre a Defesa do Consumidor*, respetivamente. O ano de 1978 ficou assinalado com os trabalhos prévios que orientaram a realização das Jornadas sobre a Defesa do Consumidor e a publicação da revista *Proteste*, tendo sido no entanto as Jornadas que concretizaram a grande mudança na visão do que era e é no geral a DECO, já que sem a sua realização, a *Proteste* não teria passado da teoria. Estas Jornadas tiveram como objetivo a “sensibilização e a dinamização da opinião pública no que diz respeito aos direitos do cidadão enquanto consumidor, fomentar a participação dos associados da DECO nas questões sobre a Defesa dos Consumidores, projetar a Associação para o exterior e dar publicidade ao lançamento da nova revista *Proteste*”<sup>7</sup>. Os temas abordados já não eram uma novidade para aquela Associação: publicidade (formas abusivas), ambiente e qualidade de vida, proteção da saúde e segurança, condições de acesso ao crédito, representação e direito a ser ouvido, mas era nova a abordagem dos problemas e a procura das soluções para os resolver ou minorá-los. As Jornadas serviram também para transmitir um conhecimento mais alargado sobre o que seria a DECO e sobre as posições que defendia, tendo ainda a imprensa feito eco deste evento que o fez chegar a milhares de pessoas dando a conhecer a existência e as atuações da Associação, o que se fez notar posteriormente no aumento do número de sócios, que saltou de 457 para 2565 de um ano para o outro<sup>8</sup>.

O lançamento da revista *Proteste* foi divulgado através da publicação de um número zero de distribuição gratuita aos sócios, com o objetivo de dar uma primeira ideia do que seria a revista, incluindo no seu interior o programa das Jornadas e uma ficha de inscrição para novos sócios. Este número zero da *Proteste* era assim o anúncio do que iria seguir-se, que com a realização das Jornadas teve uma relevante importância na sua

---

<sup>7</sup> Raul da Silva Pereira, *Deco 25 anos em defesa dos consumidores*, pp. 49 e 50.

<sup>8</sup> Raul da Silva Pereira, *Deco 25 anos em defesa dos consumidores*, p. 51.

divulgação. O número 1 foi publicado no início do ano 1979, com a periodicidade bimensal, e a título de curiosidade incluía um teste (mas sem análise laboratorial) a um bem de consumo corrente - o pão - , um artigo sobre cooperativismo e variadas secções relativas a casos de interesse para os consumidores tanto em Portugal como no estrangeiro.

O ano de 1978 ficou ainda marcado por mais dois acontecimentos de grande importância para esta Associação. Em Outubro daquele ano foi atribuído à DECO o Estatuto de Associação de Utilidade Pública, que veio dar reconhecimento oficial ao trabalho que tinha vindo a desempenhar. No mês seguinte do *Bureau Européen des Unions de Consommateurs* (BEUC), organização que reúne as associações de consumidores dos países da Comunidade Europeia, com sede em Bruxelas, admitiu a DECO como seu membro observador.

Durante o ano de 1980 a DECO emitiu pareceres sobre dois projetos de lei, sobre as *Bases da Promoção e Defesa dos Consumidores* e sobre o *Código da Publicidade*, a pedido do Ministro do Comércio e do Secretário de Estado da Comunicação Social, que vieram a contribuir para a publicação da 1.<sup>a</sup> Lei de Defesa do Consumidor em Portugal no ano de 1981. Esta texto legislativo foi aprovado por unanimidade por todos os partidos com assento na Assembleia da República, tendo sido muito gratificante para esta Associação que durante os seus primeiros anos de vida lutou pelo reconhecimento desta matéria e “que sempre se afirmou e manteve como um espaço independente dos poderes políticos, económicos e religiosos”<sup>9</sup>.

Sentindo necessidade de se desenvolver e aventurar noutros projetos, os anos 90 na DECO iniciaram-se com a criação da EDIDECO – Editores para a Defesa do Consumidor, a atual DECO PROTESTE. Houve assim a “necessidade de ligar a edição da

---

<sup>9</sup> In <http://www.deco40anos.pt>

revista a uma grande associação de consumidores europeia, a *Test-Achats*, uma associação belga, que possibilitou a publicação de grande parte dos primeiros testes comparativos da *Proteste*<sup>10</sup>.

A década de 90 esteve marcada pela regionalização da atividade associativa e também do apoio jurídico mais próximo dos consumidores em todo o país, que “dependeu da existência de associados esclarecidos e disponíveis para lutar pela instalação de uma delegação na sua região e dos recursos materiais que eram escassos”<sup>11</sup>. Em 1990, no Porto, foi criada a primeira delegação de âmbito regional, que teve origem num grupo de associados, com uma área de atuação alargada, que abrangia vários distritos do Norte do país. Hoje em dia a DECO tem 6 delegações regionais: Porto, Santarém (1992), Coimbra (1994), Évora (1995), Minho (1998) e a do Algarve (2000).

Uma vez que o presente trabalho tem como base o estudo dos Reg. das Entidades de abastecimento de água, é interessante notar a preocupação da DECO relacionada com este serviço público. Em outubro de 1992, em parceria com a Quercus, foram denunciadas diversas situações de enorme gravidade em relação à qualidade da água fornecida às populações.

Também em 1992 a DECO, no âmbito da Lei de Defesa do Consumidor que determinava que “as Câmaras Municipais deveriam disponibilizar meios e serviços que promovessem a melhoria da qualidade de vida dos munícipes”<sup>12</sup>, celebrou o primeiro de vários protocolos com a Administração Local para prestação de informação ao consumidor, apoio ao sobre-endividado e resolução de conflitos de consumo. Esse primeiro protocolo foi efectuado com a Câmara Municipal de Gondomar e atualmente existem 40 protocolos em todo o país.

---

<sup>10</sup> In <http://www.deco40anos.pt>

<sup>11</sup> *Idem*

<sup>12</sup> *Idem*

No dia Mundial dos Direitos do Consumidor, em 1993, foi lançada uma nova revista, a *Dinheiro&Direitos*, criada para informar os consumidores relativamente a assuntos jurídicos e financeiros, em consequência da mudança constante do mercado financeiro.

Sempre na vanguarda no que diz respeito à temática da defesa dos legítimos interesses dos consumidores, é de realçar os vários estudos e batalhas que esta Associação sempre protagonizou, nomeadamente o estudo da Proteste sobre a segurança nos parques aquáticos, que se revelaram bastante preocupantes; o princípio da “batalha” contra os serviços telefónicos de valor acrescentado, quando na década de 90 se começou a verificar uma mudança nas reclamações que chegavam à DECO por culpa da crescente inovação tecnológica; o boicote ao uso do cartão multibanco no dia 15 de março de 1994, aquando do anúncio da intenção dos bancos no sentido de “impor uma taxa de 1% sobre todos os pagamentos feitos com cartão multibanco”<sup>13</sup>, que teve plena aderência dos consumidores e acabou por travar tal implementação; em 1995 a Portugal Telecom implementou medidas bastante lesivas para os consumidores que originaram milhares de denúncias junto da DECO, pelo que esta Associação resolveu apelar os consumidores e envolvê-los num protesto público, que consistiu em tirar o telefone do descanso durante uma hora, sendo a adesão dos consumidores esmagadora.

Com o intuito de defender os direitos dos consumidores prejudicados, em 1997 a DECO iniciou as lutas nos tribunais. Dezenas de ações coletivas foram propostas contra empresas, “nomeadamente comercializadoras de *time-share* e cartões de férias, operadores de comunicações eletrónicas, entidades bancárias, de *leasing*, transportadoras aéreas e prestadoras de serviços públicos essenciais”<sup>14</sup>.

---

<sup>13</sup> In <http://www.deco40anos.pt>

<sup>14</sup> *Idem*

O final dos anos 90 ficou marcado com as comemorações do 25.º aniversário da Associação, com o lançamento do livro DECO – 25 anos em defesa dos consumidores - com a realização de um Seminário Internacional “Os Direitos do Consumidor – Sua Defesa no Primeiro Quartel do Século XXI” e ainda com o lançamento do sítio da DECO na Internet ([www.deco.proteste.pt](http://www.deco.proteste.pt)), com o objetivo de chegar mais perto dos consumidores, dada a crescente utilização das novas tecnologias, disponibilizando muito do seu conteúdo informativo da e das suas publicações.

O Gabinete de Apoio ao Sobre-endividado – GAS nasce no ano 2000, com o Projeto de Prevenção e Apoio ao Consumidor sobre-endividado, procurando responder ao crescente endividamento das famílias, com a função de esclarecer os consumidores que recorriam a créditos e ainda apoiar os que já se encontravam em situação de sobre-endividamento. Hoje em dia e mais do que nunca o GAS continua a sua atividade, sendo que no ano de 2013 recebeu pedidos de ajuda de mais de 29 mil famílias portuguesas.

A DECO desde muito cedo apostou na formação e atribuiu sempre bastante importância à divulgação dos Direitos dos Consumidores como uma forma preventiva à existência de futuros conflitos e como forma a chegar mais perto e mais cedo junto dos consumidores. Esta Associação criou no ano de 2002 o projeto DECO Juvenil (atual DECOJovem), que é assim dirigido aos mais novos, junto das escolas do Ensino Básico e Secundário, onde aposta na informação e formação na área da Educação do Consumidor.

Importantes marcos nesta primeira década do século XXI foram as “saídas à rua” como forma de protesto impulsionada por esta Associação, nomeadamente o Marketing alimentar, em 2005, onde a DECO distribuiu folhetos informativos e peças de fruta à população por todo o país com o intuito de mudar de algum modo os comportamentos alimentares dos mais jovens; em 2008 a DECO saía à rua dando voz à indignação dos cidadão face à subida constante do preço dos combustíveis, numa luta contra a falta de

transparência dos preços; a DECO proporcionou vários seminários, debates e campanhas de sensibilização, como forma de chegar junto dos consumidores economicamente mais vulneráveis e aos idosos, sobre Produtos Financeiros e Defesa do Consumidor, com o objetivo de existir um maior acesso à informação sobre o quadro legislativo e a proteção dos interesses económicos dos consumidores, tanto sobre poupança de energia, gestão do orçamento familiar e a migração para o TDT.

Nos últimos anos, as atuações nas quais a DECO foi protagonista passaram por uma nova forma de intervenção - as petições. Em dezembro de 2010 esta Associação lançou a primeira petição online relativa à “eletricidade sem extras”, onde o objetivo era lutar contra os custos suplementares na fatura de eletricidade do consumidor, que em apenas 15 dias recolheu 169474 adesões e foi entregue na Assembleia da República, tendo o assunto sido discutido em plenário. Após esta intervenção, seguiram-se mais duas petições promovidas pela DECO, a primeira contra os custos de manutenção das contas bancárias à ordem e a segunda contra o período de fidelização nas telecomunicações, no ano de 2013. Em fevereiro de 2013, com o intuito de estimular um mercado liberalizado e consequentemente diminuir os custos da fatura da eletricidade, a campanha “Juntos pagamos menos”, consistiu num desafio que DECO lançou a todos os consumidores para que estes se juntassem à Associação, aderindo desta forma a um leilão para obter o melhor preço junto dos prestadores daquele serviço público essencial. A esta campanha aderiram mais de meio milhão de consumidores.

O passado ano de 2014 teve como centro de acontecimentos, nesta jornada de vida da Associação de Defesa dos Consumidores, a comemoração dos seus 40 anos. As comemorações ocorreram por todas as delegações e durante todo ano, sendo que o dia 12 de fevereiro, o dia em que nasceu a DECO, foi celebrado na sala do Arquivo da Câmara Municipal de Lisboa, onde se reviveram os 40 anos de história e foram mencionadas as

etapas e conquistas mais importantes. As comemorações dos 40 anos da DECO terminaram com realização da Conferência Internacional – O novo consumidor, Tendências para o futuro, no dia 10 de outubro, organizada pela Associação, à qual tive a oportunidade de assistir.

No fim do ano de 2014 e início de 2015 a DECO impulsionou um novo leilão, no seguimento do já anteriormente realizado com os preços da eletricidade, mas desta vez com o intuito de uniformizar os preços dos combustíveis e procurar o valor mais baixo junto das entidades de abastecimento. Com este feito e dada a adesão de elevado número de participantes, o que estaria previsto ser um simples cartão de desconto para combustíveis, tornou-se num cartão de descontos dirigido a todos os consumidores (mas com mais foco aos associados da DECO), nas mais variadas áreas de consumo, como os combustíveis, seguros, banca, energia, turismo e lazer e a casa, que em parceria com várias entidades e marcas procura trazer vantagens e poupança aos seus aderentes e que se encontra em constante atualização e crescimento. Foi assim criado o cartão DECO+.

Desde que foi criada, a DECO esteve sempre na vanguarda no que diz respeito à luta e defesa dos Direitos dos Consumidores, com o objectivo de ser um voz representativa e mais alta por todos, durante toda a sua história e percurso manifestou ser uma peça importante na sociedade portuguesa e é hoje em dia um entidade que transmite confiança e credibilidade aos consumidores.

## **2. A missão da DECO**

Como instituição de interesse público a Associação Portuguesa para a Defesa dos Consumidores tem como principal foco a defesa dos direitos e legítimos interesses dos

consumidores, como desde logo se consegue perceber pelo relato do seu percurso histórico já feito.

Durante o período do estágio foi possível observar os principais objetivos e atividades da DECO, em concreto da Delegação Regional do Algarve.

Como associação sem fins lucrativos, a DECO estabelece nos seus Estatutos (art. 3.º) as suas principais atividades, tais como: “fomentar o agrupamento dos consumidores para a defesa dos interesses que lhe são próprios; realizar análises comparativas da qualidade e preços dos produtos e serviços existentes no mercado; coligir elementos e elaborar estudos sobre a evolução dos preços e dos consumo; criar serviços de consulta dos consumidores; divulgar os resultados dos estudos e análises, bem como todas as informações suscetíveis de desenvolver a capacidade de análise crítica dos consumidores; informar os associados e o público em geral acerca das suas atividades, podendo promover a edição de publicações, diretamente ou por intermédio de organizações ou empresas em que participe; promover reuniões para debate de problemas relacionados com o seu objeto; apoiar ou participar em ações úteis à melhoria das condições de vida da população e à defesa do meio ambiente; colaborar em geral com entidades nacionais ou estrangeiras que prossigam fins análogos ou que, pela sua natureza, possam apoiar as ações desenvolvidas pela Associação; promover a realização de ações de formação e de outras iniciativas de informação de consumidores e de profissionais, destinadas à educação e ao desenvolvimento de uma sã cultura para o consumo, podendo, para esse efeito, candidatar-se a projetos e a fundos de financiamento nacionais e internacionais; desenvolver formação profissional na área do consumo e áreas transversais; estabelecer protocolos e realizar parcerias conjuntas com outras entidades, públicas ou privadas e exercer quaisquer outras atribuições previstas por lei”.

Este último ponto definido nos Estatutos da DECO advém do Direito de Participação dos cidadãos, consagrado na CRP no seu art. 48.º, e uma vez relacionado com o Direito do Consumo, encontra-se complementado no n.º 3 do art. 60.º e no n.º 3 do art. 52.º, ambos da CRP, que claramente dá um papel às associações para representar os cidadãos na defesa dos seus direitos. Também a LDC consagrou o direito de audição prévia, de participação dos consumidores, que podem ser representados por uma associação, tendo sido desta forma a LDC inovadora ao atribuir-lhes competências com carácter ativo e interventivo<sup>15</sup>. Dispondo de personalidade jurídica, “estas associações sem fins lucrativos que visam prosseguir um único fim – o dos interesses dos consumidores, enquanto seus associados, como é o caso da DECO – são detentoras de inúmeros direitos consagrados no art. 18.º da LDC, onde se destaca o direito a representar os consumidores no processo de consulta e audição pública a realizar no decurso de tomadas de decisão susceptíveis de afectar os direitos e interesses daqueles” (al. c)”,<sup>16</sup> até porque estas associações ao conhecerem de perto os princípios e os problemas que possam afetar os interesses dos consumidores, poderão levantar essas questões junto dos órgãos do poder político e legislativo, apresentando algumas soluções práticas, que poderão influenciar a legislação nesta matéria<sup>17</sup>.

Também o direito de ação perante possíveis danos dos direitos e interesses legalmente protegidos dos consumidores, na forma de ação coletiva, “surge como meio de defesa de direitos de específicos sectores da sociedade”, nomeadamente do Direito do Consumo, destacando-se aí várias formas processuais<sup>18</sup>. Assim, a referência à ação coletiva também inclui a ação popular regulada pela Lei n.º 83/95, de 31 de agosto, na

---

<sup>15</sup> Fernando Dias Simões e Mariana Pinheiro de Almeida, *Lei dos Serviços Públicos Essenciais. Anotada e Comentada.*, Almedina, Coimbra, 2012, p. 62

<sup>16</sup> *Idem*

<sup>17</sup> Fernando Dias Simões e Mariana Pinheiro de Almeida, *Lei dos Serviços Públicos Essenciais*, p. 64, citação 124.

<sup>18</sup> Fernando Dias Simões e Mariana Pinheiro de Almeida, *Lei dos Serviços Públicos Essenciais*, p. 65.

qual a DECO tem titularidade do direito de ação popular e legitimidade ativa, nos termos dos artigos 2.º e 3.º da Lei mencionada; a ação inibitória consagrada no DL n.º 446/85, de 25 de outubro, que regula as CCG, com o intuito de evitar a introdução de cláusulas abusivas em contratos, tendo a DECO legitimidade ativa para intentar a presente ação nos termos do artigo 26.º, n.º 1, al. a) deste diploma; e a ação inibitória presente no art. 10.º da já aqui referida LDC, que pretende “prevenir, corrigir ou fazer cessar práticas lesivas dos direitos dos consumidores”<sup>19</sup>, sendo que a DECO tem legitimidade ativa para propor tal ação nos termos da al. c) do art. 13.º da LDC.

### **3. Os Serviços desempenhados pela DECO**

De forma a prosseguir os seus objetivos, a Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor desempenha um vasto conjunto de atividades que passam pela prestação de informação ao consumidor respeitante a produtos e serviços existentes no mercado, referente às suas características, qualidade, segurança, preços, através das suas publicações periódicas e de publicações específicas sobre temas de consumo, desenvolvendo campanhas informativas sobre os assuntos mais pertinentes (com a produção de folhetos, brochuras, cartazes, etc.)<sup>20</sup>.

A DECO tem ainda vários projetos nos quais procura chegar mais perto dos consumidores que se podem considerar mais vulneráveis, como é o caso dos jovens e dos idosos. Neste sentido nasceu a DECOJovem, em que a Associação “promove a educação do consumidor na escola com o objetivo de formar jovens consumidores mais críticos, responsáveis e participativos e de educar o consumidor ao longo da vida para o

---

<sup>19</sup> *Idem*

<sup>20</sup> *In* <http://www.deco.proteste.pt/>

desenvolvimento de competências que o habilitem para agir num mercado competitivo, inovador e global”<sup>21</sup>. Assim, a DECOJovem é uma rede interescolar que promove projetos e atividades nesta que é uma área importante da educação para a cidadania. Também os professores das Escolas que aderiram a este projeto podem beneficiar com o apoio técnico e institucional da DECO e com várias vantagens do trabalho interdisciplinar e em rede, como a troca de ideias e práticas, para que haja partilha de informação no envolvimento dos projetos a se desenvolverem no âmbito da temática da educação e defesa do consumidor<sup>22</sup>.

Com ações de esclarecimento e distribuição de folhetos informativos, em colaboração com a Guarda Nacional Republicana e a Polícia de Segurança Pública, a DECO pretende também chegar aos mais idosos, com a campanha “Idosos + Alerta”, com foco virado para as vendas agressivas.

A DECO promove ainda formação profissional, que permite aos profissionais de diferentes áreas garantir e respeitar os direitos dos consumidores no desempenho das suas atividades. O projeto DECO FORMA permite aos profissionais aprofundar e atualizar os seus conhecimentos no âmbito das matérias do Direito do Consumo. “As ações da DECO FORMA pretendem fornecer aos participantes uma perspetiva ampla e consistente no domínio dos direitos dos consumidores, tendo em conta as necessidades específicas dos profissionais das organizações empresariais em setores chave onde o enquadramento legal e as relações de consumo são mais complexas, em muitos casos conflituosas e, por isso, prementes de intervenção”<sup>23</sup>.

Por último, um dos principais serviços prestados pela DECO, tanto aos seus associados como aos não associados e no qual incidiu grande parte do Estágio

---

<sup>21</sup> In <http://www.deco.proteste.pt/>

<sup>22</sup> In <http://www.decojovem.pt/>

<sup>23</sup> In <http://www.decoforma.pt/>

desenvolvido naquela Associação, foi a prestação de informações jurídicas aos consumidores, que se traduz essencialmente em apoiar o consumidor. Num primeiro momento é feito um atendimento personalizado com um jurista onde o consumidor é esclarecido sobre quais os seus direitos perante a situação em que se encontra e quais as medidas que poderá vir a tomar para que os mesmos sejam satisfeitos. Consoante a situação e cada caso, e se o consumidor assim o pretenda, a Associação pode iniciar uma mediação de conflitos com a entidade reclamada, onde são feitos vários contactos com o intuito de as partes chegarem a um acordo amigável que satisfaça ambas as partes. Para além dos processos de mediação, a DECO procede ainda a denúncias junto das entidades reguladoras competentes.

Neste serviço de prestação de informação ao consumidor, a DECO faz ainda a triagem dos casos em que o consumidor se encontra numa situação de sobre-endividamento, isto é, em que o mesmo demonstre estar em situação de dívida resultante de atos involuntários, sem que tivesse o intuito de prejudicar o credor. Aqui, o Gabinete de Apoio ao sobre-endividado da DECO vai analisar “a situação específica do consumidor e entrar em contacto com as entidades credoras com o objetivo de efetuar uma reorganização dos contratos de crédito/dívidas e procurar alternativas e mecanismos legais que permitam ao endividado cumprir com as suas obrigações financeiras”<sup>24</sup>. Os casos em que a DECO atua são os referentes “a situações de desemprego, cortes salariais ou quebra de rendimentos, doença prolongada ou acidente, alteração do agregado familiar”, destinado apenas “a pessoas singulares (consumidores e as suas famílias), com manifesta impossibilidade de fazer face ao conjunto das suas dívidas não profissionais, nomeadamente as que resultem dos compromissos financeiros assumidos junto das entidades de crédito ou das entidades fornecedoras de eletricidade, gás, água,

---

<sup>24</sup> In <http://gasdeco.net/>

telecomunicações”<sup>25</sup>. Este Gabinete não intervém nos casos em que as dívidas tenham sido contraídas no exercício de atividades profissionais e nas dívidas de natureza fiscal e à Segurança Social<sup>26</sup>.

Em qualquer das atuações da DECO, as intervenções são extrajudiciais, não suspendem o decurso dos prazos substantivos ou processuais que possam estar a decorrer, não substituem o recurso aos tribunais, nem garantem o patrocínio por advogado em processo judicial.

Para além de este trabalho ser efetuado nas instalações da DECO e em cada delegação regional, a Associação tem vindo a celebrar protocolos com várias Câmaras Municipais, com o intuito de estar mais perto dos consumidores dos Municípios da sua competência regional e, deslocando-se a cada localidade, presta as informações e esclarecimentos jurídicos aos munícipes nos mesmo moldes do já acima relatado. A delegação do Algarve têm assim protocolo com a Câmara Municipal de Loulé, com a Câmara Municipal de Olhão e com a Câmara Municipal de Faro.

---

<sup>25</sup> *In* <http://gasdeco.net/>

<sup>26</sup> *Idem*

## **Capítulo II. – O Estágio e as atividades desenvolvidas**

### **1. Descrição das atividades desenvolvidas**

Aquando da descrição da missão da DECO e das suas atividades prestadas aos consumidores, foi possível investigar o trabalho desempenhado por esta Associação e durante o período do estágio foi-me dada a oportunidade de desenvolver algumas delas, que contribuíram para uma nova experiência onde foi possível obter novos conhecimentos, estar de perto com novas realidades e adquirir novas competências, que irão contribuir positivamente para a minha vida profissional.

O contacto com os consumidores, nomeadamente o atendimento ao público e a tramitação dos processos de mediação, contribuiu positivamente para o desenvolvimento das competências interpessoais.

A par do acompanhamento dos processos de mediação, o estudo realizado aos Reg. e CCG das entidades gestoras de abastecimento de água contribuiu para melhorar e desenvolver de forma muito construtiva a investigação, que em muito auxiliou na elaboração do presente trabalho. Com o estudo das águas foi ainda possível incrementar o trabalho de equipa, sendo esta uma característica fundamental no mercado de trabalho.

#### **1.1. A participação no Estudo da Água**

No momento em que o estágio teve início, a entidade acolhedora tinha iniciado um projeto referente a um estudo, a nível nacional, acerca da atividade de Abastecimento

Público de Água às populações, em concreto quanto à análise dos Reg. e das CCG das diversas Entidades Gestoras daquele serviço público essencial.

Findo aquele exame, a Associação tem como objetivo a publicação de um comunicado de imprensa, onde irão constar as conclusões tidas como mais relevantes. Cada delegação ficou responsável pela sua área de competência, sendo que a delegação regional do Algarve teve que analisar os Reg. de todas as Entidades Gestoras do Algarve, sendo elas: Ambiolhão, E.M. (Olhão), Câmara Municipal de Albufeira, Câmara Municipal de Alcoutim, Câmara Municipal de Aljezur, Câmara Municipal de Castro Marim, Câmara Municipal de Lagoa, Câmara Municipal de Lagos, Câmara Municipal de Loulé (e em especial a Infralobo, E.M, de Vale do Lobo; a Inframoura, E.M., de Vilamoura e a Infraquinta, E.M., da Quinta do Lago), Câmara Municipal de Monchique, Câmara Municipal de São Brás de Alportel, Câmara Municipal de Silves, Câmara Municipal de Vila do Bispo, FAGAR, E.M. (Faro), EMARP, E.M. (Portimão), TaviraVerde, E.M. (Tavira) e SGU, E.M. (Vila Real de Santo António).

Uma vez que este projeto se encontrava no seu início, foi o primeiro trabalho que comecei a desenvolver na realização do presente estágio. Assim, para que os Reg. e as Condições Gerais dos contratos pudessem ser analisadas com detalhe, o primeiro passo a ser feito foi a leitura e estudo da legislação referente ao assunto, nomeadamente:

- Lei n.º 23/96, de 2 de julho – Lei dos Serviços Públicos Essenciais;
- DL n.º 24/2014, de 14 de fevereiro – Contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial;
- DL n.º 194/2009, de 20 de agosto - Regime jurídico dos serviços municipais de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais e de gestão de resíduos urbanos;

- Recomendação IRAR (Instituto Regulador de águas e resíduos) n.º 01/2009 – “Recomendação tarifária”;
- DL n.º 306/2007, de 27 de agosto - Regime da qualidade da água destinada ao consumo humano;
- Decreto-Regulamentar n.º 23/95, de 23 de agosto - Reg. Geral dos Sistemas Públicos e Prediais de Distribuição de Água e de Drenagem de Águas Residuais;
- Lei n.º 58/2005, de 29 de dezembro – Lei da Água;
- Decreto-Lei n.º 97/2008, de 11 de junho - Regime económico e financeiro dos recursos hídricos;
- DL n.º 178/2006, de 5 de novembro - Regime geral da gestão de resíduos;
- Lei n.º 2/2007, de 15 de janeiro – Lei das Finanças Locais.

Num segundo momento, foram analisados os ditos Reg. e respetivas CCG, verificando se os mesmos estariam em consonância com a legislação atualmente em vigor e se os direitos dos utentes estariam daquele modo assegurados, sendo que para o efeito foram tidos como orientação um conjunto de tópicos, que estão descritos nos quadros dos Anexos I, II, III e IV e que no Capítulo III. serão melhor comentados. Uma vez que se trata de um trabalho minucioso e ainda por ser necessário garantir a continuidade dos outros serviços da Delegação, o trabalho foi distribuído pelos juristas, cabendo-me analisar os Municípios de Faro (FAGAR, E.M.), Lagos (Câmara Municipal de Lagos), Loulé (Câmara Municipal de Loulé) e Portimão (EMARP, E.M.).

Após as análises efetuadas, consoante as conclusões retiradas das mesmas, as entidades foram contactadas por carta, com o intuito de essas mesmas conclusões lhes serem transmitidas antes da publicação do estudo. As entidades contactadas foram aquelas cujos Reg. e CCG manifestaram irregularidades com a legislação em vigor, e no caso de essas irregularidades serem consideradas mais gravosas, foi pedida uma marcação de

reunião com o fim de discutir com os representantes das entidades gestoras o ponto dessa situação e as irregularidades a suprir. Nas cartas enviadas às entidades, para além de ser explicado o estudo que estava a decorrer, foram também descritas as irregularidades encontradas, finalizando com um pedido de revisão das mesmas por forma a salvaguardar os interesses dos consumidores.

A maioria das entidades de abastecimento de água colaborou com a DECO e foram realizadas 13 reuniões com os representantes daquelas entidades: Ambiolhão, E.M., Câmara Municipal de Aljezur, Câmara Municipal de Castro Marim, Câmara Municipal de Lagoa, Infralobo, E.M, Inframoura, E.M., Infraquinta, E.M., Câmara Municipal de Silves, Câmara Municipal de Vila do Bispo, FAGAR, E.M. (Faro), EMARP, E.M. (Portimão), TaviraVerde, E.M. (Tavira) e SGU, E.M. (Vila Real de Santo António), sendo que tive a oportunidade de participar nas reuniões com a Câmara Municipal de Lagoa, com a FAGAR, E.M. e com a Taviraverde, E.M..

O objetivo principal da realização das reuniões foi, para além de ser apresentado o estudo e de serem apresentadas as irregularidades descobertas, também poder ouvir o lado dos representantes das entidades e sensibilizar os mesmos a que aquelas irregularidades fossem revistas e alteradas, de modo a não violar os interesses dos utentes e estar em conformidade com a atual legislação, de preferência antes da publicação do estudo.

Este trabalho ficou assim completo com a elaboração de uma ata de cada reunião, com a descrição dos assuntos e forma como decorreu a reunião. No caso das reuniões em que tive a oportunidade de participar, as atas foram redigidas por mim, as quais se encontram no final do presente do trabalho, nos Anexos V, VI e VII.

O presente estudo (Anexo VIII) foi publicado na Proteste de junho de 2015, e para além da análise aos Reg. e CCG, incluí também a análise mais detalhada aos Tarifários, cujo estudo teve início após o termino do estágio, em abril de 2015.

## **1.2. O Atendimento ao Consumidor**

A informação prestada presencialmente aos consumidores foi a última atividade desempenhada no estágio a ter início, tendo sido feito o primeiro atendimento no final do mês de outubro de 2014.

Os atendimentos aos consumidores e respetivas prestações de informações jurídicas são feitas a todo o público, ou seja a associados e não associados da DECO, no entanto apenas inclui situações que se traduzam numa relação de consumo, ou seja aquelas onde existe uma relação jurídica entre um consumidor e um profissional, nos termos do conceito de consumidor dado pela LDC, no seu art. 2.º, n.º 1.

Antes do atendimento com o jurista, o departamento administrativo faz uma triagem da situação, com uma breve exposição dada pelo consumidor no momento da sua chegada. Só nos casos em que se enquadre dentro de uma relação de consumo é que o consumidor será atendido pelo jurista. Após a exposição da situação pelo consumidor ao jurista, é feito um enquadramento jurídico da questão apresentada, tendo por base a legislação de Direito do Consumo. No caso de se tratarem de questões mais complexas, e de forma a que o consumidor não fique sem nenhum esclarecimento quanto à sua questão, o jurista compromete-se perante aquele a estudar o assunto por forma a fazer o correto enquadramento jurídico com mais tempo e cautela.

Nas restantes situações, e consoante cada caso, é dado um aconselhamento ao consumidor no sentido de esclarecer quais são os seus direitos ou se a sua pretensão tem fundamento legal, sendo ainda transmitidas as medidas que aquele pode tomar para que os direitos possam ser satisfeitos, onde lhes é dado o conhecimento e do que consistem os meios alternativos de resolução de litígios, nomeadamente do CIMAAL e também do

serviço de mediação de conflitos prestado pela DECO, com advertência das suas limitações. A tramitação pela via judicial também é explicada, de forma breve, assim como a necessidade de contactar um Advogado para sua representação nalgumas situações (mas que é sempre aconselhável) ou nos casos de serem indicadas pelo consumidor dificuldades económicas, é-lhes aconselhado requerer o Apoio Judiciário junto da Segurança Social.

Nos casos em que o consumidor já se encontra com o processo no Tribunal ou com Procedimento de Injunção a decorrer, sendo este último caso bastante frequente, como a DECO não tem qualquer poder para atuar e representar o consumidor e quando ainda esteja dentro do prazo de resposta, é aconselhado ao consumidor o contacto imediato com Advogado ou com a Segurança Social, a fim de requerer o Apoio Judiciário e assim possa suspender o prazo que esteja a decorrer.

Existem algumas situações que por se manifestarem mais simples os consumidores conseguem resolver sozinhos, como por exemplo os casos em que é pretendido exercer o Direito de Livre Resolução pelo consumidor, presente no art. 10.º, n.º 1 do DL n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro. É o consumidor auxiliado pelo jurista a elaborar o manuscrito para entregar na entidade com a qual havia contratado ou nos casos em que o mesmo apenas pretenda efetuar uma reclamação/denúncia para a entidade reguladora no momento do atendimento.

Nos casos em que o consumidor pretende aderir a um processo de mediação na DECO, e caso o mesmo tenha em sua posse documentação comprovativa naquele momento, é de imediato redigida uma reclamação dirigida à Associação, com uma breve descrição da situação e é logo aberto um Processo de Mediação, que de seguida se tratará.

Todos os atendimentos são por último registados como “Pedidos de Informação” na base de dados informática da DECO, independentemente de se iniciar ou não um Processo de Mediação.

### **1.3. Processos de mediação**

A tramitação de Processos de Mediação de conflitos foi a atividade na qual foi ocupado e dedicado o maior tempo do estágio, a par do estudo da água.

Antes de se dar início a qualquer processo de mediação, antecede sempre o pedido de informação, sendo que nos casos em que o consumidor tenha consigo toda a documentação necessária, o jurista deve iniciar a mediação, elucidando o consumidor sobre o âmbito dessa mediação. O jurista que faz o atendimento ao consumidor, aquando o pedido de informação, não é necessariamente o que ficará encarregue do processo, uma vez que os pedidos de informação são feitos através de uma escala, que poderá não coincidir com a da mediação.

A mediação realizada na DECO – Delegação Regional do Algarve, dirige-se tanto para associados, como não associadas, onde esteja em causa um conflito de consumo e seja da competência territorial da delegação - neste caso, consumidor residente na região do Algarve - onde o jurista da Associação, enquanto intermediário, procura estabelecer conversações entre ambas as partes, ouvindo uma e outra, com o intuito de se tentar chegar a um acordo que satisfaça ambas as vontades, resolvendo assim o conflito em questão.

Quando o processo é atribuído ao jurista, este deve iniciar o processo de mediação no prazo de 48 horas, enviando uma primeira carta para a entidade reclamada e para o reclamante, informando a primeira sobre a reclamação que foi apresentada na Associação

e que se ficará a aguardar uma resposta da mesma (nesta altura não se faz o enquadramento jurídico da situação, aguardando-se pela resposta da reclamada) e ao segundo informa-se que se deu início ao processo, explicando por escrito o funcionamento e as limitações do processo de mediação na Associação, anexando-se uma declaração para que o mesmo assine, como prova de que teve conhecimento dessas questões.

A maior parte dos contactos entre as partes são feitos por escrito (via postal ou *e-mail*), podendo efetuar-se novos pedidos de informação, com atendimentos aos reclamantes, a pedido dos mesmos ou a pedido do jurista, nos casos em que haja novos elementos no processo .

Em termos gerais, a tramitação dos processos de mediação segue-se da seguinte forma: após o envio das primeiras cartas, caso haja resposta por parte da entidade reclamada e esta seja favorável à pretensão do consumidor, dá-se conhecimento dessa resposta ao reclamante e arquiva-se o processo com sucesso; caso a resposta indique que tal situação se encontra em análise, deve o consumidor ser informado do ponto da situação; caso a resposta seja desfavorável, analisar-se-á a posição da entidade reclamada e após será feito o enquadramento jurídico tendo em conta ambas as posições e o processo de mediação segue, até que se chegue ou não a um acordo.

Para os casos em que se obteve resposta, num prazo máximo de 15 dias deverá enviar-se uma segunda carta à entidade reclamada, aqui com o enquadramento jurídico feito, tendo como base a posição do consumidor apresentada na reclamação e contacta-se o reclamante para obter informações sobre o ponto da situação; decorrido o prazo da segunda carta sem resposta, deve ser enviada uma carta ao consumidor, de encerramento do processo por recusa do reclamado.

A par dos pedidos de informação, toda a tramitação dos processos é registada na base de dados da Associação.

No caso dos processos relativos a serviços públicos essenciais, caso seja intenção do consumidor, os processos são remetidos para a Arbitragem Necessária, tendo em atenção o art. 15.º da LSPE, em específico para o CIMAAL, que é o centro competente.

Os processo deverão ser arquivados no prazo máximo de 3 meses.

Quanto aos processos que tive a oportunidade de acompanhar e tramitar, tendo esta atividade iniciado no final do mês de outubro de 2014, os temas a que se cingiram foram: telecomunicações (na sua maioria sobre períodos de fidelização), prescrição das faturas da água, práticas comerciais desleais, nomeadamente o caso que de seguida trataremos, eletricidade (tanto sobre fraudes aos contadores, como nos casos em que o consumidor exerceu o direito de livre resolução no prazo legal, mas a entidade continua a prestar e cobrar o serviço), de gás (também a mesma situação relativamente ao direito de arrependimento) e negociações de créditos com entidades bancárias.

No total tive para acompanhar e tramitar 35 processos, dos quais 6 foram arquivados com sucesso (acordo entre as partes ou declaração de compromisso), 4 foram remetidos para o CIMAAL, sendo que num deles a consumidora deveria ter sido acompanhada por mim no processo de arbitragem, no entanto o processo foi arquivado no CIMAAL por a entidade reclamada ter pago o valor que estava em discussão. A taxa de sucesso aparenta ser baixa, mas tal facto motivou-se pelo curto período que tive para acompanhar os processos, esclarecendo que me foram atribuídos durante todo o período de estágio, sendo que os últimos reportam-se a 13/01/2015.

No ponto subsequente serão analisados 3 processos de mediação que tive oportunidade de acompanhar, mas nenhum deles chegou ao fim enquanto decorreu o período de estágio.

## **2. Tramitação e análise dos processos de mediação**

Nesta fase do trabalho pretende-se analisar três dos casos de mediação nos quais tive a oportunidade de trabalhar. Importa referir que a escolha dos mesmos deveu-se ao facto de se considerar que os seus temas são bastante relevantes e pertinentes no âmbito do Direito do Consumo, tanto por respeitarem aos serviços públicos essenciais, neste caso às comunicações electrónicas, pela sua atualidade e complexidade, que acarreta para os legítimos interesses sociais e económicos dos consumidores.

Os casos que seguem tratamento dizem assim respeito: o primeiro, à comunicação do período de fidelização aquando da celebração de contrato por meio de comunicação à distância, neste caso via telefone; o segundo caso, a uma situação que cabe no âmbito de uma prática comercial desleal, como uma ação enganosa, situação esta que teve incidência em dezenas de reclamações apresentadas à Associação; e por último, o terceiro caso reporta-se a uma situação de denúncia de um contrato de prestação de serviços de comunicações electrónicas, por parte de um consumidor, motivado por uma alteração de morada.

### **2.1. Caso da (não) comunicação do período de fidelização**

O presente processo prende-se com uma reclamação apresentada por uma consumidora na Associação, decorrente de um pedido de informação (que não foi feito por mim), no dia 15 de outubro de 2014, contra uma empresa de telecomunicações.

A consumidora é uma senhora de idade avançada, que demonstrou algumas dificuldades em compreender o que lhe era explicado, tanto nos contactos que foram

feitos via telefónica, como presencialmente, por isso faço desde já esta ressalva, que acho ser importante para o caso em questão.

Assim, foi-nos apresentado na sua reclamação que, em meados de julho/agosto de 2014 havia sido contactada via telefone pela empresa de telecomunicações (que de agora em diante será mencionada como reclamada), onde lhe foi proposto um novo pacote de serviços e que iria passar a pagar menos, uma vez que a consumidora já era cliente daquela empresa. Com base nas vantagens que lhe transmitiram via telefone, a consumidora aceitou a dita alteração. No entanto, quando recebeu a primeira fatura, verificou que o valor exigido nada tinha a ver com a conversa telefónica, sendo por isso um valor bem mais elevado. Por estar descontente, dirigiu-se a uma loja da reclamada para terminar o contrato, ao qual lhe foi informado que estava vinculada durante um período de 24 meses. A consumidora esclarece que não se recorda de ter sido informada sobre a duração do contrato, que considera ser uma informação importante para decidir na altura se queria ou não celebrar o novo contrato. Não se conformando, por terem sido frustradas as suas expectativas, a consumidora pretende que o contrato seja denunciado sem custos para si.

Neste sentido, foi a entidade reclamada contactada via postal para se pronunciar acerca desta situação.

No dia 7 de novembro de 2014, recebemos uma resposta da reclamada, informando e esclarecendo que o tarifário tem um valor mensal de € 24,90, contudo este valor poderá ser superior caso sejam ultrapassados os minutos disponíveis, sejam realizadas chamadas para Serviços de Valor Acrescentado ou comunicações efetuadas para números ou serviços especiais, informando que a consumidora já tinha sido esclarecida em relação a esse assunto. Nada mais esclarecendo nesta comunicação.

Assim, contactámos a consumidora via telefone, onde a mesma apenas nos esclareceu que a reclamada apenas a tinha informado que estava a tratar da situação e mostrou-se muito transtornada com toda a situação, dado o facto de se encontrar vinculada a um contrato por um período tão longo e que não lhe tinha sido informado, pois nesse caso não o aceitaria.

Decidi então contactar novamente a entidade reclamada no sentido de esclarecer melhor a situação, uma vez que a conversa com a consumidora demonstrou-se bastante difícil. Na nova comunicação, informei a reclamada sobre o teor do contacto com a consumidora e que mantinha a mesma posição, reforçando o motivo de não lhe ter sido comunicado o período de fidelização no telefonema que originou o contrato. Foi também solicitado que nos enviassem a fatura detalhada, que nos permitisse analisar as comunicações feitas, de modo a executar o correto enquadramento legal da situação.

No seguimento desta última comunicação, obtivemos uma nova resposta da reclamada, que informa ter enviado para a reclamante as condições gerais, reproduzindo naquele *e-mail* parte das mesmas, onde se observa estar previsto o período de fidelização de 24 meses. Também informa “que a 22-07-2014 pelas 12:38:05 foi enviada SMS para o número 9XXXXXXXXX para a solicitar autorizar para início da prestação imediata do serviço com tarifário Y, tendo titular do serviço 9XXXXXXXXX autorizado a 22-07-2014 pelas 18:33:18 via SMS, a ativação do tarifário Y no seu número 9XXXXXXXXX”<sup>27</sup>.

Ao contactar novamente a consumidora, que manifestou bastante dificuldade de comunicação no contato telefónico, foi pedido àquela que se deslocasse às instalações da Associação e que trouxesse toda a documentação que tivesse em sua posse, a fim de esclarecer a presente situação.

---

<sup>27</sup> Os números codificados correspondem ao mesmo número, que é o da consumidora.

Assim, no atendimento presencial, a consumidora acompanhada de familiares, ao ser confrontada com a resposta da reclamada, confirmou que efetuou chamadas de Valor Acrescentado e que compreendia o motivo de a fatura ter vindo com um valor mais elevado. No entanto, não se conformava com o facto de estar vinculada a um período de fidelização e que se tal condição lhe tivesse sido comunicada pelo telefone, nunca teria aceitado celebrar o novo contrato. Mais trazia consigo uma carta (de dia 23 de julho de 2014) que não tinha indícios de ter sido lida, onde constavam as condições contratuais gerais e que pela mesma foi confirmado que não sabia do que se tratava, nem se encontravam assinadas.

Muito inconformada, a reclamante pretendia ainda assim desvincular-se daquele contrato, por terem sido frustradas as suas expectativas.

Com estes novos dados, foi necessário repensar e efetuar o enquadramento legal da questão, a fim de contactar mais uma vez a entidade reclamada.

Ora, a questão que se coloca é se o facto de a vinculação a um período de fidelização não ter sido comunicada no dito telefonema, onde foi feita a proposta contratual, permite à consumidora desvincular-se do contrato, ainda que tenha logo aceite a proposta. E o facto de a consumidora ter autorizado o início do contrato por SMS e as CCG lhe terem sido enviadas com a indicação do prazo de fidelização permite considerar que o dever de informação por parte da entidade reclamada foi daquela forma cumprido e o contrato foi efetivamente celebrado. Ou seja, o período de fidelização tinha que ser informado no telefonema ou essa necessidade de comunicação ficaria ressalvada com o envio das CCG para a consumidora? Esta é uma questão muito recorrente nas reclamações que são apresentadas na Associação e recentemente a legislação sofreu alterações.

Assim, procurou-se responder a estas questões, de modo a efetuar o enquadramento legal da situação.

Para tal, recorreu-se ao DL n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, com as alterações do DL n.º 47/2014, de 28 de julho, aplicável aos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial. No presente caso, estamos perante um contrato celebrado à distância, nos termos do art. 3.º, al. f) daquele diploma, que esclarece o que é um contrato celebrado à distância.

Este regime procura “promover a transparência das práticas comerciais e salvaguardar os interesses legítimos dos consumidores” (art. 2.º, n.º 1) e a par da concretização constitucional do Direito à informação, no art. 60.º, n.º 1 da CRP, o art. 4.º do diploma elenca as informações que o profissional deve prestar ao consumidor na fase pré-contratual, sendo elas bastante exigentes, pelo facto de as partes que estão a celebrar o contrato não estarem física e simultaneamente presentes, considerando estarmos perante “uma especial debilidade do consumidor ao nível da informação, obrigando desta forma o profissional a proporcionar àquele um determinado número de elementos precisos acerca, não apenas da sua própria identidade, mas também do contrato a celebrar”<sup>28</sup>.

Ora, o art. 4.º prevê no seu n.º 1, al. p) que antes de o consumidor se vincular ao contrato celebrado à distância ou por uma proposta correspondente, o prestador de serviços deve facultar-lhe, em tempo útil e de forma clara e compreensível, informação sobre a duração do contrato e as demais consequências caso seja feita a cessação antecipada do contrato por parte do consumidor, nas situações em que o contrato seja sujeito a um período contratual mínimo e caso se trate de contrato de prestação de serviços de execução continuada, que é a presente situação.

---

<sup>28</sup> Jorge Morais Carvalho e João Pedro Pinto-Ferreira, *Contratos Celebrados à Distância e Fora do Estabelecimento Comercial. Anotação ao Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro*, Almedina, Coimbra, 2014, pp. 54 e 55.

Também neste caso se aplica o regime da cláusulas contratuais gerais, o DL n.º 446/85, de 25 de outubro, que no seu art. 5.º esclarece que as CCG devem ser comunicadas na íntegra aos aderentes que se limitem a subscrevê-las ou a aceitá-las, devendo essa comunicação ser feita de modo adequado e com a antecedência necessária para que, tendo em conta a importância do contrato e a extensão e complexidade das cláusulas, se torne possível o seu conhecimento completo e efetivo.

O art. 5.º, n.º 7 do DL 24/2014, dispõe que, no caso de o contrato ser celebrado por telefone, o consumidor só fica vinculado depois de assinar a oferta ou enviar o seu consentimento escrito à entidade. Na verdade, no presente caso, a consumidora enviou um SMS à reclamada a autorizar o início da prestação do serviço (tendo aquela autorização sido solicitada previamente pela entidade reclamada com o envio de um SMS, que ao que consta não tinha mais nenhuma informação, além das já acima indicadas) e também é verdade que a reclamada enviou as CCG num suporte duradouro e onde indica o período de fidelização, no dia seguinte à autorização, mas que não foram assinadas pela aqui reclamante.

As perguntas que se colocavam eram se o SMS enviado pela consumidora corresponde ao consentimento por escrito à entidade ou se a consumidora só ficaria vinculada após enviar as CCG assinadas.

No caso concreto, a existência de um período de fidelização era um fator determinante para a consumidora na tomada de decisão de contratar ou não os serviços propostos pela entidade reclamada aquando o contacto por meio à distância. Pela consumidora foi várias vezes referido e reiterado que se tivesse sido comunicada essa cláusula, não teria aceite a proposta da entidade reclamada.

Na resposta à entidade reclamada considerámos que a autorização feita por SMS não poderia corresponder ao consentimento escrito à entidade, nos termos do art. 5.º, n.º 7

(já que a assinatura da oferta nunca chegou a verificar-se e por aqui não se coloca o problema), em primeiro lugar porque o SMS da entidade reclamada que solicitava tal autorização não continha qualquer informação nova, tendo a consumidora aceite o início da prestação do serviço com base nas informações que lhe tinham sido transmitidas ao telefone (onde não se incluía a vinculação a um período de fidelização)<sup>29</sup>; em segundo lugar, apesar de não termos sabido ao certo a data do telefonema, não deixámos de verificar que a aceitação por SMS foi feita um dia antes do envio das CCG à consumidora (que era o único sítio onde a mesma teria a possibilidade de ter conhecimento de tal cláusula), por isso, aquando aquela aceitação por SMS, a mesma desconhecia a existência de um período de fidelização, pois não tinha, ainda, acesso às informações pré-contratuais em suporte duradouro antes dessa aceitação, apenas se tendo baseado nas informações que lhe foram prestadas pelo telefone.

Assim, considerámos também que as informações pré-contratuais enunciadas no art. 4.º, n.º 1 “constituem elementos da declaração negocial do profissional, pelo que a proposta (tal como o contrato que vier a ser celebrado) deve incluir, pelo menos aqueles elementos”<sup>30</sup>.

Ora, o diploma em análise refere ainda que as informações do art. 4.º, n.º 1 “devem ser prestadas de forma clara e compreensível por meio adequado à técnica de comunicação à distância utilizada, com respeito pelos princípios da boa-fé, da lealdade nas transações comerciais e da proteção das pessoas incapazes, em especial dos menores”

---

<sup>29</sup> Apenas se consideraria que a consumidora enviou o consentimento por escrito à entidade reclamada, nos termos do art. 5.º, n.º 7 do DL 24/2014, se nesse SMS fosse transmitida a informação sobre o período de fidelização e as restantes que o art. 5.º, n.º 5 daquele diploma exige. Neste sentido, tratando-se de um SMS, considera-se que se deveria ter verificado a exigência do último art. referido, na medida em que no caso de o contrato ser “celebrado através de um meio de comunicação à distância, com espaço limitado para divulgar a informação, o prestador de serviços deveria facultar, nesse meio específico e antes da celebração do contrato”, a informação referente à al. p) (entre outras) do art. 4.º deste diploma. Está aqui em questão a exigência de uma forma escrita que o diploma prevê para que o consumidor se considere vinculado ao contrato e não só da comunicação das CCG, que em todo o caso se consideraria como uma cláusula não comunicada à consumidora, logo excluída do contrato, como de seguida se verificará.

<sup>30</sup> Jorge Morais Carvalho e João Pedro Pinto-Ferreira, *Contratos Celebrados à Distância e Fora do Estabelecimento Comercial*, p. 55.

(art. 5.º, n.º 1). No preceito em questão, é dada especial atenção aos menores, no entanto consideramos que também se deverá ter um especial cuidado na forma como são feitos estes contactos quando se trata de idosos, que no caso em questão, e por experiência própria, se verificou haver muita dificuldade na comunicação e compreensão da consumidora aquando dos contactos telefónicos. Os profissionais estão assim obrigados a um especial cuidado nestas situações, “pelo que o tom de voz, num contacto por telefone, deve ser adequado a uma efetiva receção da mensagem transmitida e a informação tem que resultar de uma comunicação direta, não podendo ser fornecida por remissão para outros documentos”<sup>31</sup>.

Foi no seguimento desta argumentação que se respondeu à entidade reclamada e se considerou que a reclamante não estava assim vinculada ao período de fidelização e ao contrato, por este não lhe ter sido comunicado antes da sua aceitação por escrito, não considerando a verificação do pressuposto no art. 5.º, n.º 7 do DL 24/2014. A falta de referência à cláusula de fidelização frustrou as expectativas da consumidora, que não contava ficar vinculada a nenhum serviço, pelo que se exigiu a desvinculação do contrato sem quaisquer custos daí decorrentes para a consumidora, existindo assim nulidade do contrato (art. 220.º do CC)<sup>32</sup>.

Não considerando existir aqui um problema de falta de forma, colocar-se-ia sempre o problema da falta de comunicação da cláusula relativa ao período de fidelização. Nesse caso, apesar de o contrato se ter celebrado validamente na sequência da proposta telefónica e da aceitação escrita, não se poderia considerar tal cláusula incluída no contrato por falta de comunicação, uma vez que estamos perante contratos em que as entidades contraentes recorrem a cláusulas contratuais gerais e os consumidores se

---

<sup>31</sup> Jorge Morais Carvalho e João Pedro Pinto-Ferreira, *Contratos Celebrados à Distância e Fora do Estabelecimento Comercial*, p. 68.

<sup>32</sup> Jorge Morais Carvalho e João Pedro Pinto-Ferreira, *Contratos Celebrados à Distância e Fora do Estabelecimento Comercial*, p. 76.

limitam a subscrevê-las sem que possam posteriormente negociá-las. Tais contratos estão, como já se comentou, sujeitos ao regime das cláusulas contratuais gerais, constante no DL n.º 446/85, de 25 de outubro, sendo que nos termos do art. 5.º, as CCG devem ser comunicadas na íntegra aos seus destinatários, considerando-se excluídas as cláusulas que não tenham sido comunicadas (art. 8.º, al. a)), como é o caso desta cláusula referente ao período de fidelização.

Por último, importa referir que considerámos a hipótese de a vinculação ao período de fidelização ter sido efetivamente transmitida, aquando da comunicação via telefone, uma vez que a consumidora também referiu que não se recordava de tal condição lhe ter sido comunicada. Quanto a este assunto entendemos que: a entidade reclamada foi várias vezes confrontada com esta situação, mas nunca referiu claramente que a tinha transmitido no telefonema; por outro lado, é àquela quem cabe o ónus da prova do cumprimento dos deveres de informação estabelecidos no art. 4.º do DL n.º 24/2014 (n.º 7 do mesmo art.) e nesse sentido solicitámos a gravação da chamada telefónica em questão.

Como resposta, a reclamada apenas referiu que mantinha a sua posição, esclarecendo “que as propostas são efetuadas telefonicamente e na sequência do mesmo são enviadas as condições por escrito ao Cliente, sendo posteriormente enviada sms a solicitar a confirmação, referindo inclusive que na sequência da adesão ao novo plano de tarifas, o número passa a ter um período contratual mínimo, indicado a duração e a data de início”. Ora no caso em questão e tendo em conta os elementos que tínhamos, nem as condições foram enviadas à consumidora antes da sua aceitação, nem no SMS constavam tais informações.

Neste sentido, o processo foi remetido para arbitragem para o CIMAAL, no âmbito da arbitragem necessária, nos termos do art. 15.º da LSPE, já após o período de estágio ter terminado.

## **2.2. Caso da venda de equipamento que promete melhorar a saúde**

O caso que agora analisaremos, apesar de dizer respeito a uma única consumidora, é importante aqui mencionar que esta foi uma das muitas (até dezenas) de reclamações que chegaram à Associação no mesmo sentido e no mesmo período de tempo.

Assim, esta consumidora (e todos os outros reclamantes), no seguimento de um pedido de informação, apresentou no dia 06 de dezembro de 2014 uma reclamação na Associação contra uma empresa que para além de fazer tratamentos médicos (medicina alternativa), vendia equipamentos de desintoxicação.

Informa a consumidora na sua reclamação que, no seguimento dos tratamentos na dita empresa, que também se considerava uma clínica, celebrou um contrato de compra e venda, através do financiamento de uma operadora de crédito, para a aquisição de um equipamento de desintoxicação, que informaram ser benéfico para a sua saúde, na medida em que permitia limpar o organismo de toxinas. Porém, veio a descobrir que tal equipamento afinal não é apto para qualquer dessas utilizações, tendo ainda verificado que a sua utilização não tem qualquer impacto na melhoria da sua saúde, considerando-se ter sido vítima de um comportamento abusivo.

Por aquele motivo, a consumidora pretendia resolver o contrato de compra e venda, uma vez que o mesmo não é apto para desempenhar os propósitos que lhe foram descritos, devendo para tal ser também contactada a operadora de crédito.

Nesse sentido, foram as entidades reclamadas contactadas, tendo a Associação obtido resposta de ambas. A entidade que vendeu o equipamento, para além de confirmar a celebração do contrato, refere ainda que o equipamento adquirido reúne as características descritas, tratando-se efetivamente de um aparelho de ionização. A resposta desta entidade foi igual para todos os consumidores que apresentaram reclamação, inclusive desta consumidora. Em relação à operadora de crédito, pela mesma foi solicitada a reclamação apresentada à outra entidade, indicando os motivos que sustentam o pedido de anulação do contrato de compra e venda, para que aquela reclamada pudesse averiguar junto do seu parceiro.

No seguimento das respostas das reclamadas, foi feita uma nova missiva para ambas, invocando para tal a utilização de uma prática comercial desleal, cabendo dentro do regime previsto no DL n.º 57/2008, de 26 de março.

O regime das práticas comerciais desleais, o DL n.º 57/2008, transpôs para o ordenamento jurídico português a Diretiva 2005/29/CE, relativa a este tema. Desde logo, o diploma estipula a proibição das práticas comerciais desleais, no seu art. 4.º, e esclarece no art. 5.º o que são práticas comerciais desleais em geral, ou quais os critérios para se aferir se estamos ou não perante tal prática.

A justificação da imposição deste regime prende-se com o facto de se querer “assegurar a confiança dos consumidores no mercado, para garantir a concorrência e promover o desenvolvimento de transações comerciais transfronteiriças, contribuindo assim para o desenvolvimento de práticas comerciais leais”<sup>33</sup>. Considera-se que o modelo de comerciante dos dias de hoje é “ativo e dinâmico, que vai em busca dos clientes, procurando através das mais variadas técnicas convencê-los a adquirir o seu produto, técnicas essas que muitas vezes estabelecem um autêntico cerco ao consumidor”, pelo que

---

<sup>33</sup> Preâmbulo do DL n.º 57/2008.

“a disciplina da concorrência desleal e da liberdade de concorrência tem vindo a desempenhar uma importante função no âmbito da proteção dos consumidores, na medida em que ao tutelar o concorrente médio, acaba por realizar o interesse dos consumidores”<sup>34</sup>, estando por isto ambos os temas, das práticas comerciais desleais e da concorrência, interligados.

Assim, olhando para o diploma legal, em primeiro lugar para o conceito geral de práticas comerciais desleais e os seus critérios previstos no art. 5.º e a definições presentes no art. 3.º, considera-se que para a aplicação da cláusula geral deverão verificar-se quatro requisitos: “tratar-se de uma relação jurídica de consumo; existir uma prática comercial; a prática comercial ser desconforme com a diligência profissional; a prática comercial distorcer o comportamento económico do consumidor”<sup>35</sup>. Assim a atitude e o comportamento do profissional que levam ou são suscetíveis de levar o consumidor a tomar uma decisão de contratar que não tomaria de outro modo, ou seja “a prática comercial só é considerada desleal, logo proibida, se for essencial para a decisão do consumidor relativamente à celebração do contrato”<sup>36</sup>.

No caso concreto, considerámos estar perante uma ação enganosa, nos termos do art. 7.º, sendo assim considerada enganosa a “ação que seja suscetível de induzir o consumidor em erro em relação a aspetos relevantes do contrato e conduzi-lo a tomar uma decisão que não tomaria”<sup>37</sup>, o que parece ser aqui o caso, dadas as informações que foram transmitidas à consumidora, que por esse motivo decidiu comprar o dito equipamento, e que de outra forma não o teria adquirido.

---

<sup>34</sup> Luís Manuel Teles de Menezes Leitão, “A proteção do consumidor contra as práticas comerciais desleais e agressivas”, in *Estudos de Direito do Consumo*, n.º 5, Centro de Direito do Consumo da faculdade de Direito da Universidade de Coimbra, 2003, pp. 163 e 164.

<sup>35</sup> Jorge Morais Carvalho, *Manual de Direito do Consumo*, Almedina, 2014, 2ª Edição, p. 78.

<sup>36</sup> Assunção Cristas, “Concorrência Desleal e Proteção do Consumidor: A Propósito da Diretiva 2005/29/CE”, in *Prof. Doutor Inocêncio Galvão Telles: 90 anos – Homenagem da Faculdade de Direito de Lisboa*, Almedina, Coimbra, 2007, p. 147.

<sup>37</sup> Jorge Morais Carvalho, *Manual de Direito do Consumo*, p. 81.

Conjugado com este preceito, o art. 8.º do mesmo diploma dispõe uma lista das ações consideradas sempre enganosas em qualquer circunstância. A al. u) daquele preceito considera assim uma ação enganosa a circunstância de o profissional “alegar falsamente que o bem ou serviço é capaz de curar doenças, disfunções e malformações”, o que consideramos enquadrar-se nesta situação, dada a descrição já feita, tendo sido neste sentido que foi feita a última resposta à reclamada (que após foi remetida para a operadora de crédito, como havia sido solicitado).

Cumpra esclarecer que nestes casos “admite-se que o profissional promova o bem ou serviço com essa indicação quando o consiga provar cientificamente, uma vez que o espírito da norma abrange a prova científica das aptidões do bem, procurando evitar-se a relevância da prova testemunhal de eventuais milagres”<sup>38</sup>.

Assim, consideramos estar perante um contrato inválido, que é anulável nos termos do art. 14.º, n.º 1 do diploma em análise, sendo esta a pretensão da reclamante.

Perante esta situação, terá que se atender também à eventual existência de um contrato de crédito coligado e considerar o regime dos contratos de crédito aos consumidores, o DL 133/009, de 2 de junho. O art. 4.º, n.º 1, al. o) daquele diploma determina que o contrato de crédito se considera coligado a um contrato de compra e venda (ou prestação de serviço) se “o crédito servir exclusivamente para financiar o pagamento do preço do contrato de fornecimento de bens ou prestação de serviços específicos” e se “ambos os contratos constituírem objetivamente uma unidade económica, designadamente se o crédito ao consumidor for financiado pelo fornecedor ou pelo prestador de serviços ou, no caso de financiamento por terceiros, se o credor recorrer ao fornecedor ou ao prestador de serviços para preparar ou celebrar o contrato de crédito ou o serviço específico estiverem expressamente previstos no contrato de crédito”,

---

<sup>38</sup> Jorge Morais Carvalho, *Manual de Direito do Consumo*, p. 87.

considerando-se a necessidade existir o preenchimento cumulativo dos requisitos para se atender à conexão entre os dois contratos<sup>39</sup>, o que parece verificar-se no presente caso, cabendo esta situação em específico no previsto na segunda parte da al. o), ii), uma vez que o financiamento do contrato de compra e venda é feito por terceiro.

Neste sentido, o contrato de compra e venda por ser inválido, repercute os mesmos efeitos no contrato de crédito, de acordo com o art. 18.º, n.º 2 do DL 133/2009. “A invalidade do contrato pode assim resultar de qualquer falta ou vício a que seja associada essa consequência, podendo estar em causa a nulidade ou anulabilidade do contrato”, e tendo aquela norma efeito automático, o consumidor deve comunicar tal facto à entidade financiadora do crédito para que esta possa agir em conformidade e dialogar com o vendedor no âmbito da sua relação contratual<sup>40</sup>, tendo sido nesse sentido que contactámos aquela entidade e tendo a mesma respondido nesse sentido.

Recebemos uma última resposta da operadora de crédito, que nos informou que a mesma não tem recebido reclamações de clientes nas mesmas circunstâncias, mas que ficaria atenta às reclamações que pudessem vir a receber em relação ao seu parceiro, mantendo-se assim o contrato de crédito em vigor.

Quanto à entidade reclamada, vendedora do equipamento, não obtivemos mais nenhuma resposta, apesar das insistências da Associação, pelo que a reclamante decidiu requerer apoio judiciário com vista à resolução deste conflito por outra via.

---

<sup>39</sup> Jorge Morais Carvalho, *Manual de Direito do Consumo*, p. 315.

<sup>40</sup> Jorge Morais Carvalho, *Manual de Direito do Consumo*, p. 317.

### **2.3. Caso da denúncia do contrato durante o período de fidelização**

Este último processo aborda um tema muito pertinente e frequente nas reclamações apresentadas na Associação, que aflige a maioria dos consumidores tanto na hora de contratar, como no momento de terminar o contrato, principalmente na atualidade e na situação socioeconómica em que o país se encontra. Por este motivo escolhi abordar aqui o tema relacionado com a denúncia do contrato durante o período de fidelização.

No caso em questão, na reclamação que o consumidor fez chegar à Associação, informava que tinha um celebrado um contrato de comunicações eletrónicas com uma operadora de serviços desse ramo (que doravante se indicará como reclamada) no qual estava vinculado a um período de fidelização. Esclarece ainda que, sem estar a contar com tal situação, foi transferido de local no seu emprego para uma região diferente do país, onde antes residia e trabalhava em Alcácer do Sal e foi obrigado a mudar-se, tanto o local de emprego, como a residência, para o Algarve.

Para tal, informou desse novo facto a reclamada, com o intuito de manter o serviço, até porque estava fidelizado ao mesmo, pedindo que tal serviço fosse transferido para a sua nova morada. No entanto, como a reclamada não assegurava o serviço naquela zona, levou a que o consumidor se visse obrigado a efetuar a denúncia do contrato, sendo-lhe agora exigido uma valor respeitante à penalização por não ter sido cumprido o período de fidelização.

Quando nos deparamos com estes casos, logo se pensa não haver muito a fazer. Ao que sabemos, o contrato foi celebrado sem qualquer vício, o período de fidelização é legal, nos termos do art. 4.º do DL n.º 56/2010, de 1 de junho, o contrato estava a ser pontualmente cumprido por ambas as partes, a operadora prestava o serviço contratado para o titular, o consumidor, e para a morada acordada, enquanto que o consumidor

pagava as faturas com os valores devidos. Até que surge um facto novo e por motivo alheio à vontade de ambas as partes, o consumidor deixa de ter qualquer relação de ligação com o imóvel onde era prestado o serviço (no caso concreto, por um motivo com o qual não contava aquando da celebração do contrato, logo por uma razão que não dependia dele). Deparamo-nos com situações muito sensíveis, que levam ao desespero dos consumidores, que se veem “presos” às empresas e que, à partida, a única esperança é a boa vontade das operadoras de telecomunicações.

Antes de analisar a continuação do processo em questão e a solução adoptada (se é que existe), é premente fazer umas breves considerações relativamente ao período de fidelização, que estão na base do raciocínio quando se abordam estas questões.

“O período de fidelização é o período mínimo de vigência de um contrato de execução duradoura, sem termo final, dentro do qual os contraentes não lhe podem pôr fim por via da denúncia”<sup>41</sup>, devendo por isso ser cumprido integralmente por ambas as partes nos termos acordados. A inserção destas cláusulas, que têm fonte contratual, produzindo efeitos se estiverem inseridas numa cláusula de um contrato e não podem ser negociadas pelo aderente<sup>42</sup>, é motivada e justificada por o profissional considerar que há uma despesa acrescida para si, aquando do investimento em equipamentos e nova tecnologia, que não se irá refletir imediatamente no preço a ser pago pelo consumidor, considerando a duração do contrato durante esse período como uma contrapartida, que permite repercutir as despesas ao longo do período de execução do contrato, pelo que se considera que o consumidor tem por isso vantagens<sup>43</sup>.

Como já referimos, no caso das comunicações eletrónicas, existe um limite de prazo para a fixação de períodos de fidelização, de 24 meses, o que para o caso da

---

<sup>41</sup> Jorge Morais Carvalho, *Manual de Direito do Consumo*, p. 104.

<sup>42</sup> *Idem*.

<sup>43</sup> Jorge Morais Carvalho, *Manual de Direito do Consumo*, pp. 105 e 106.

telecomunicações nos parece excessivo e por vários motivos. Ora, as comunicações eletrónicas são consideradas serviços públicos essenciais, nos termos do art. 1.º, n.º 2, al. d) da LSPE, são por isso considerados serviços essenciais e de extrema importância para a vida do utente, consagrando aquela Lei, para esse efeito e dada a complexidade dos serviços, “as regras a que deve obedecer a prestação de serviços públicos essenciais em ordem à proteção do utente” (art. 1.º, n.º 1). Assim, considera-se que aquando a celebração e a manutenção dos contratos, os direitos dos utentes estão efetivamente protegidos, mas para as situações do presente caso a legislação torna-se ambígua, não existindo uma proteção linear sobre este tema, que de tão sensível, deveria ter um tratamento específico.

Não esquecendo as questões sobre concorrência e a liberdade de escolha para contratar, associada à iliteracia do consumidor que neste tema se pode abordar, não se pode descurar a situação socioeconómica do país e consequentemente da vida dos cidadãos, sendo que nos dias de hoje grande parte não se encontra numa situação estável, a nível de trabalho e consequentemente financeira e pessoal. Esta é uma realidade da sociedade e do país nos dias de hoje, que se confirma com a quantidade de reclamações que chegam neste sentido à Associação. Casos como este, ou de quem fica sem trabalho, ou quem emigra, ou quem é imigrante e volta ao seu país, são alguns exemplos que nos chegam. Consideramos pois que o tema sobre períodos de fidelização não está adequadamente tutelado, não existindo proteção para os consumidores, que por razões que não dependem da sua vontade, ficam “presos” a contratos nos quais deixam de receber qualquer benefício, pelo contrário ficam penalizados, pelo que deveriam ser impostos alguns limites à fixação de uma cláusula de fidelização<sup>44</sup>.

---

<sup>44</sup> Elionora Cardoso, *Os Serviços Públicos Essenciais – A Sua Problemática no Ordenamento Jurídico Português*, Coimbra Editora, Coimbra, 2010, pp. 138, propõe mesmo o fim dos períodos mínimos de contratação.

Na tentativa de dar resposta a estas situações, e no caso concreto, a Associação tenta sempre entrar em contacto com as entidades de modo a se chegar a um acordo entre ambas as partes. Sendo que no caso em questão, analisámos o regime da alteração das circunstâncias, previsto no art. 437.º do Código Civil, considerando enquadrar-se no presente caso, ainda que com muitas dúvidas em relação ao preenchimento de todos os seus requisitos.

Assim, após a receção da reclamação do consumidor, foi enviada uma carta à entidade reclamada a informar acerca da mesma. Como não obtivemos resposta, enviou-se uma nova comunicação, invocando assim uma alteração de circunstâncias, nos termos do art. 437.º do Código Civil.

O regime da alteração das circunstâncias “corresponde a uma situação onde se constata uma contradição entre dois princípios jurídicos: o princípio da autonomia privada, que prevê a pontualidade no cumprimento dos contratos livremente celebrados, e o princípio da boa-fé, na medida em que não será lícito a uma das partes exigir da outra o cumprimento das suas obrigações quando uma alteração do estado de coisas posterior à celebração do contrato tenha levado a um desequilíbrio das prestações gravemente lesivo para essa parte”<sup>45</sup>. Este regime permite à parte desvincular-se do contrato, quando se constate que a alteração das circunstâncias é manifestamente lesiva<sup>46</sup>, parecendo que a situação do presente caso se enquadra neste regime.

Assim, analisando o preceito identificado, procurou-se responder aos seus requisitos, aquando da comunicação à entidade reclamada. Encontramos 5 requisitos no n.º 1 daquele art., e segundo Luís Menezes Leitão<sup>47</sup> podemos avaliá-los da seguinte

---

<sup>45</sup> Luís Manuel Teles de Menezes Leitão, *Direito das Obrigações – Transmissão e Extinção das Obrigações. Não Cumprimento e Garantias do Crédito*, Vol. II, Almedina, Coimbra, 9.ª edição, 2014, p. 125.

<sup>46</sup> *Idem*

<sup>47</sup> Luís Menezes Leitão, *Direito das Obrigações*, Vol. II, pp. 131 e ss.

forma: “1. uma alteração de circunstâncias em que as partes fundaram a decisão de contratar, ou seja, as alterações das circunstâncias efetivamente existentes à data da celebração do contrato e que tenham sido causais em relação à sua celebração pelas partes; 2. o caráter anormal dessa alteração, ou seja, que fosse de todo imprevisível para as partes a sua verificação; 3. que aquela alteração provoque uma lesão para uma das partes, no sentido em que determina o surgimento de um desequilíbrio entre as prestações contratuais; 4. que a lesão seja de tal ordem que se apresente como contrária à boa-fé a exigência do cumprimento das obrigações assumidas, apresentando-se aqui a alteração das circunstâncias como uma modalidade do abuso de direito (art. 334.º do Código Civil), neste caso, como um direito de crédito, uma vez que por força da boa-fé se torna ilegítimo ao credor a exigência de prestação numa situação em que os limites relativos ao equilíbrio das prestações no contrato se encontram ultrapassados; e 5. que não se encontre coberta pelos riscos próprios do contrato, considerando que cada decisão de contratar envolve uma assunção de riscos, não se podendo recorrer à alteração de circunstâncias sempre que a lesão sofrida pela parte não ultrapasse o círculo dos riscos considerados como normais naquele contrato”.

Admite-se que a aplicação deste regime na presente situação seja dúbia, considerando-se difícil explicar o preenchimento dos seus requisitos ao caso concreto, nomeadamente quanto ao primeiro e último. No primeiro porque o âmbito de aplicação daquele artigo é de uma situação objetiva, em que somente relevam no momento da celebração do contrato as alterações das circunstâncias aí manifestadas e que após se modificam (base do negócio objetiva), “não relevando assim os casos de falsa representação das partes quanto às circunstâncias presentes e futuras, que poderão colocar um problema de erro, nem as circunstâncias que, apesar de efetivamente existentes, não se

apresentem como causais em relação à celebração do contrato”<sup>48</sup>, ou seja, no presente caso a mudança do local de trabalho seria uma situação ligada ao consumidor, logo estaríamos perante uma alteração de circunstância subjetiva, que não constituiria uma alteração anormal das circunstâncias em que as partes fundaram a decisão de contratar. Em relação ao último pressuposto, porque se questiona se uma eventual alteração de um elemento essencial do contrato durante o período de fidelização é um risco próprio do contrato, uma vez que daquele requisito resulta que “a alteração das circunstâncias se apresenta como subsidiária em relação às regras da distribuição do risco, cessando a sua aplicação sempre que exista uma regra que atribua aquele risco a alguma das partes”<sup>49</sup>, pelo que o consumidor conhecendo de antemão uma cláusula de fidelização e conhecendo as consequências do seu incumprimento, não se considerará uma alteração durante este período um risco próprio do contrato? De seguida tentaremos responder a estas questões e dúvidas.

Na comunicação à entidade reclamada referiu-se que, tendo em conta a reclamação apresentada pelo reclamante e os documentos apresentados, observámos que efetivamente o contrato celebrado tem associado um período de fidelização de 24 meses, porém (e conforme era do conhecimento da entidade) atualmente o consumidor não reúne condições para cumprir o acordado devido a facto novo. Concretamente, o mesmo teria sido transferido no seu emprego para outra zona do país, onde a sua nova morada não é abrangida pelo sinal da operadora, bem como, conseqüentemente, inexistente agora da sua parte qualquer vínculo com o imóvel para onde o serviço havia sido contratado.

Ora, considerando o motivo pelo qual o consumidor denunciou o contrato, tal situação configura uma alteração das circunstâncias tal como descrita no art. 437.º do Código Civil, pois ao ser transferido de local no seu emprego, para uma região do país

---

<sup>48</sup> Luís Menezes Leitão, *Direito das Obrigações*, Vol. II, pp. 130 e 131.

<sup>49</sup> Luís Menezes Leitão, *Direito das Obrigações*, Vol. II, pp. 132 e 133.

diferente, e existindo uma conseqüente alteração de morada, que foi forçada por aquele facto, o consumidor deparou-se com uma circunstância que não poderia prever no momento da celebração do contrato e aquando da aceitação do período de fidelização, manifestando-se assim uma alteração anormal das circunstâncias que inicialmente teria contratado (1.). Mais se esclarece que tal facto foi manifestamente imprevisível, uma vez que ao celebrar o contrato aqui em análise, fê-lo com a convicção de que tal situação não viria a acontecer durante aquele período que fora estabelecido (2.).

Perante isto, o consumidor ficou lesado com a manutenção do contrato (que se mostrou ser impossível, por não existir forma de lhe ser prestado o serviço acordado na sua nova morada) ou com o pagamento de uma penalização pela denúncia antecipada do contrato (por estar vinculado a um período de fidelização) – (3.), transparece aqui uma grave afetação dos princípios da boa-fé contratual, que se traduz, grosso modo, na perturbação do originário equilíbrio negocial, como por exemplo a excessiva onerosidade económica da prestação devida por uma das partes, pelo que a exigência que aqui lhe é feita é desproporcional às obrigações assumidas (4.), não se podendo assim considerar que uma alteração de morada forçada pela mudança de local de emprego, para uma região do país diferente, esteja coberta pelos riscos próprios do contrato em questão, pois não parece ser este o cerne e a justificação da inclusão de uma cláusula de fidelização neste tipos de contrato, como acima já se verificou, e sim para as situações em que, por exemplo, há uma alteração de preços e/ou melhoria nos serviços, que se possam verificar em novas propostas tanto feitas pela mesma operadora ou por outra concorrente (5.).

Pelo exposto, considerámos estarem verificados todos os requisitos do regime da alteração de circunstâncias previstos no preceito legal supra citado.

Com efeito, tendo ocorrido uma efetiva alteração das circunstâncias que esteve na base do contrato estabelecido entre as partes, e que o tornou excessivamente oneroso para

o consumidor, apelámos à entidade que aceitasse o referido mecanismo de resolução, esclarecendo que o mesmo deve funcionar quando a justiça contratual seja perturbada.

Até à data não se recebeu qualquer resposta da entidade, considerando-se que seja remetido para o CIMAAL, para processo de arbitragem, se o consumidor assim o entender, nos termos do art. 15.º da LSPE.

### **Capítulo III. – Análise dos Regulamentos e das Cláusulas Contratuais Gerais das Entidades Gestoras de abastecimento de água**

Sendo este o tema principal do presente trabalho e o assunto no qual incidirá grande parte da atividade desenvolvida durante o Estágio, este será o capítulo com maior exposição. Nesta parte já não se pretende fazer uma descrição da atividade em si, uma vez que essa já foi feita no ponto 1.1. do Capítulo II., mas sim o que foi tido em conta aquando da análise dos Reg. e das CCG dos contratos das entidades gestoras de abastecimento de água às populações, os seus resultados e conclusões.

Como já foi relatado, na contextualização histórica da DECO, a importância do serviço de fornecimento de água sempre foi transversal às preocupações daquela Associação, sendo que nesta fase pretendeu-se com este estudo apurar se as entidades gestoras e municípios estavam a dar resposta às exigências legalmente impostas, no que diz respeito essencialmente à informação que é transmitida ao consumidor na celebração e durante a execução do contrato, de forma a que os interesses legítimos estejam assim assegurados.

#### **1. O serviço de fornecimento de água**

O serviço de fornecimento de água é um serviço público essencial, nos termos do art. 1.º, n.1, al. a) da Lei n.º 23/96, de 26 de julho (LSPE), pois “a água é um bem de consumo universal e essencialíssimo”<sup>50</sup>. O acesso à água é fundamental e imprescindível

---

<sup>50</sup> Fernando Dias Simões e Mariana Pinheiro de Almeida, *Lei dos Serviços Públicos Essenciais*, p. 24.

para a vida humana, tanto pelo seu lado individual, como para o funcionamento da sociedade e essa essencialidade para vida humana “é hoje universalmente aceite, como o demonstra o reconhecimento pela Organização das Nações Unidas do “direito à água e ao saneamento” como um dos direitos humanos”<sup>51</sup>, e sendo também uma incumbência prioritária do Estado a adoção de uma política nacional de água, exigência prevista no art. 81.º, al. n) da CRP.

O serviço de fornecimento de água enquadra-se portanto dentro do quadro dos direitos dos consumidores, não só mas também dentro de uma relação de consumo<sup>52</sup>, direitos aqueles consagrados constitucionalmente no art. 60.º da CRP. Os direitos dos consumidores consideram-se “na ordem jurídica portuguesa como direitos *formalmente fundamentais*”<sup>53</sup>, os quais se enquadram nos direitos económicos e sociais, sendo que tais direitos “são direitos à proteção estadual, que exigem dos poderes públicos prestações legislativas e materiais” nas mais vastas áreas, e que “também visam proteger bens das pessoas e têm como intenção principal a promoção da dignidade humana individual”; são por isso direitos direcionados para o Estado, devendo este, tanto “através da legislação como da fiscalização administrativa ou do aparelho judicial, assegurar o cumprimento do dever de proteção dos bens e interesses dos consumidores”<sup>54</sup>.

Dando cumprimento ao acima descrito, o serviço de fornecimento de água para além de estar sujeito ao regime dos serviços públicos essenciais, atendendo à realidade

---

<sup>51</sup> António Leitão Amaro, *Perspetivas de reorganização institucional dos serviços de água*, Direito da água, ERSAR e FDL, Lisboa, 2013, p.37.

<sup>52</sup> No sentido de a Lei n.º 23/96 não se aplicar apenas aos contratos de consumo, tendo um âmbito subjetivo de aplicação mais alargado, devido ao conceito de utente nela explanado (art. 1.º, n.º 3) e de apenas nos casos em que o utente seja simultaneamente um consumidor, nos termos da LDC, é que se tratará de uma relação de consumo, como refere Jorge Morais Carvalho, *Manual de Direito do Consumo*, pp. 255 e 253 e Carlos Ferreira de Almeida, “Serviços Públicos, Contratos Privados”, in *Estudos em Homenagem à Professora Doutora Isabel de Magalhães Collaço*, Vol. II, Almedina, Coimbra, 2002, p. 123.

<sup>53</sup> José Vieira de Andrade, “Os Direitos dos Consumidores como Direitos Fundamentais na Constituição Portuguesa de 1976”, in *Estudos de Direito do Consumo*, n.º 5, Centro de Direito do Consumo da faculdade de Direito da Universidade de Coimbra, 2003, p.141.

<sup>54</sup> José Vieira de Andrade, “Os Direitos dos Consumidores como Direitos Fundamentais na Constituição Portuguesa de 1976”, pp. 142 e 146.

que este tipo de serviço assume, o acesso a este bem é tutelado através de um regime legal específico, com disposições específicas dada a natureza do bem em questão. O acesso das pessoas à água, como bem vital que é, processa-se por relações jurídicas cuja matéria se torna árdua na sua compreensão<sup>55</sup>, pois “o contrato em causa não consiste num simples fornecimento de uma quantidade determinada, mas sim na disponibilização de um sistema de abastecimento que permite ao utente a utilização do bem com as características acordadas sempre que entenda adequado, onde é devida a quantidade efetivamente consumida”<sup>56</sup>. No presente caso da água, que é um bem fornecido por uma entidade territorial que atua em regime de exclusividade territorial<sup>57</sup>, a existência de práticas abusivas é por isso mais frequente, sendo que a conjugação destes vetores poderá explicar a existência de tantos conflitos neste tema<sup>58</sup>. Também de forma a acautelar esses mesmos conflitos foi feito o presente estudo, sendo que mais à frente verificaremos o seu conteúdo e resultados.

Para regular e a supervisionar os setores de abastecimento público de água às populações, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos sólidos urbanos, existe a Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR). Nas suas competências também se incluem as funções de autoridade competente para a coordenação e a fiscalização da qualidade da água para consumo humano. Procura ainda assegurar uma adequada proteção dos utilizadores dos serviços de águas e resíduos, prevenindo abusos que possam vir a verificar-se das atuações das entidades gestoras, garantir e controlar a qualidade dos serviços públicos prestados e ainda supervisionar e controlar os preços praticados. “Tem ainda por incumbência assegurar as condições de igualdade e transparência no acesso e no exercício da atividade de serviços de águas e

---

<sup>55</sup> Fernando Dias Simões e Mariana Pinheiro de Almeida, *Lei dos Serviços Públicos Essenciais*, p. 24.

<sup>56</sup> Jorge Morais Carvalho, *Manual de Direito do Consumo*, p. 258.

<sup>57</sup> Art. 4.º do DL n.º 194/2009, de 20 de agosto.

<sup>58</sup> Fernando Dias Simões e Mariana Pinheiro de Almeida, *Lei dos Serviços Públicos Essenciais*, p. 24.

resíduos e nas respetivas relações contratuais”<sup>59</sup>.

É ainda importante referir que este tipo de serviço tem carácter universal no seu acesso, de continuidade e qualidade de serviço, princípios estes que são basilares aquando da contratação do mesmo, como veremos a propósito da análise da legislação e dos Reg., pelo que “o abastecimento público de água às populações constitui assim um serviço público de carácter estrutural, essencial ao bem-estar geral, à saúde pública e à segurança coletiva das populações, às atividades económicas e à proteção do ambiente”<sup>60</sup>.

O serviço de fornecimento de água pressupõe uma prestação contínua, resultando de contratos de execução continuada, a cargo do prestador de serviço, que pressupõem o “fornecimento permanente do serviço, e que haja uma prestação de execução periódica, a cargo do utente, com o pagamento do preço, existindo assim uma relação duradoura unitária, determinando-se as prestações concretas em conformidade com o contrato e consoante as necessidades e os acessos do utente”<sup>61</sup>.

Como já vimos que a competência destes serviços é exclusivamente territorial, cumpre esclarecer que é aos municípios a quem é incumbida a gestão dos serviços municipais de abastecimento de água, sendo esta uma atribuição dos mesmos (artigo 6.º, n.º 1 do DL n.º 194/2009, de 20 de agosto), sem prejuízo da possibilidade de criação de sistemas multimunicipais, de titularidade estatal. Pode a prestação do serviço ser adoptada por vários modelos, como o de gestão direta do serviço, com unidades orgânicas do município (serviços municipais ou municipalizados); com o modelo de delegação em empresa constituída em parceria com o Estado; pelo modelo de gestão delegada em

---

<sup>59</sup> In [www.ersar.pt](http://www.ersar.pt)

<sup>60</sup> Fernando Dias Simões e Mariana Pinheiro de Almeida, *Lei dos Serviços Públicos Essenciais*, p. 24.

<sup>61</sup> Jorge Morais Carvalho, *Manual de Direito do Consumo*, pp. 258 e 259.

empresas do setor empresarial local; ou através do modelo de gestão concessionada (art. 14.º e ss. do DL n.º 194/2009, de 20 de agosto)<sup>62</sup>.

Importa referir por fim neste ponto uma breve nota no que diz respeito à evolução deste setor em Portugal, que conheceu um grande progresso no último meio século. “Durante décadas, a gestão do setor assentou numa base tradicionalmente municipalista e a abertura à iniciativa privada só aconteceu em 1993, verificando-se, nos últimos anos, uma entrada crescente de operadores e de capital estrangeiro” e atualmente o setor de água (e saneamento) em Portugal é caracterizado “por uma grande diversidade de modelos de gestão existentes: serviços municipais, serviços municipalizados, empresas municipais, concessões privadas e parcerias público-privadas”<sup>63</sup>, e em concreto na Região do Algarve dispõe de 11 serviços municipalizados e 7 empresas municipais.

Verificou-se assim uma grande melhoria no que diz respeito à acessibilidade física do abastecimento e à qualidade da água. Mais de 1500 mil habitantes tiveram acesso ao abastecimento de água desde 1993 e mais de 4 milhões e 800 mil habitantes foram servidos com “água segura” (água controlada e de boa qualidade) desde aquele ano, correspondendo a uma percentagem de 97% da população no ano de 2010<sup>64</sup>, sendo que os últimos dados em 2013 já apontam os 99%, dando assim cumprimento ao PEAASAR II 2007-2013, correspondente a 100% de análises realizadas e 99% de cumprimento dos valores paramétricos especificados na legislação<sup>65</sup>.

Uma questão que tem merecido algum tratamento no que toca a este tema é a relativa à harmonização tarifária. Este assunto levanta alguns problemas, uma vez que a forma como o sistema organizacional do setor da água está estruturado, nomeadamente

---

<sup>62</sup> Fernando Dias Simões e Mariana Pinheiro de Almeida, *Lei dos Serviços Públicos Essenciais*, p. 25.

<sup>63</sup> Rui Godinho, *O futuro dos serviços públicos de água: o caso português*, Direito da água, ERSAR e FDL, Lisboa, 2013, p. 23.

<sup>64</sup> Rui Godinho, *O futuro dos serviços públicos de água: o caso português*, p. 25 e 26.

<sup>65</sup> In <http://www.ersar.pt>

competência exclusiva territorial das autarquias, que por sua vez têm necessidades e exigências diferentes, devido à densidade populacional, como localização e ambiente circundante, conduziu a que, quer na qualidade, quer no custo dos serviços de abastecimento e saneamento, se verifiquem situações totalmente díspares ao longo do território nacional, com maiores efeitos entre o litoral e o interior do país, penalizando de forma mais gravosa os portugueses residentes no interior do país<sup>66</sup>. Para a heterogeneidade do setor, também contribui a diversidade de políticas tarifárias dos sistemas, em particular dos sistemas municipais, juntando ainda ao facto de os poderes da ERSAR nesta matéria serem, ainda, o de emitir recomendações<sup>67</sup>, “existe uma grave falta de recuperação de custos e há assim grupos de portugueses sujeitos a tarifas e condições muito diferenciadas”<sup>68</sup>.

O PEAASAR II<sup>69</sup> pronunciou-se quanto a este assunto, tendo sido a questão central para a sustentabilidade da reforma da organização dos serviços de águas que pretendia implementar: a recuperação de custos e a harmonização tarifária. Para tal, foram tidos em conta 3 pontos basilares e interligados, de forma a encontrar um equilíbrio tarifário, com recuperação de custos: “a sustentabilidade económica e financeira (auto/sustentável, como garante da qualidade e continuidade do serviço, tendo em conta os custos do serviço e a amortização dos investimentos); a sustentabilidade ambiental (protetor do ambiente, como dissuasor de consumos excessivos, com custos ambientais e de escassez) e a sustentabilidade social (socialmente aceitável, como bem essencial à vida e ao bem estar, procurando os preços acessíveis para os consumidores e especial atenção

---

<sup>66</sup> António Leitão Amaro, *Perspetivas de reorganização institucional dos serviços de água*, p. 55-56

<sup>67</sup> A atual redação do DL 194/2009, dada pela Lei 12/2014, o novo art. 11.º, n.º 4, al. d) consagra que compete à entidade reguladora, emitir instruções vinculativas quanto às tarifas a praticar pelos sistemas municipais que não se conformem com as disposições legais e regulamentares em vigor.

<sup>68</sup> António Leitão Amaro, *Perspetivas de reorganização institucional dos serviços de água*, p. 55-56.

<sup>69</sup> PEAASAR II – Plano Estratégico de Abastecimento de Água e de Saneamento de Águas Residuais, 2007-2013, Editor Ministério do Ambiente, do Ordenamento do Território e do Desenvolvimento Regional, 1.ª Edição, 2007, in [www.cienciaviva.pt/img/upload/PEAASAR.pdf](http://www.cienciaviva.pt/img/upload/PEAASAR.pdf).

para os mais carenciados, na medida em que a água é um bem essencial à vida e o acesso deve ser garantido a todos, independentemente do nível de rendimento e do espaço geográfico onde vivem as famílias)<sup>70</sup>.

Está assim em curso um processo de reorganização do setor da água, com a implementação de um regime tarifário único, que já passa por algumas mudanças, essencialmente na harmonização dos tarifários do litoral e interior, onde o Governo e a Águas de Portugal implementaram um plano que fez a fusão de alguns sistemas multimunicipais controlados pela Águas de Portugal<sup>71</sup>.

## **2. A natureza jurídica dos contratos e da contrapartida dos (pelos) serviços de fornecimento de água**

Sem querer fazer um grande desenvolvimento no próximo ponto, uma vez que não é esse o objetivo do presente trabalho, é no entanto importante e pertinente aqui discutir duas questões que a prestação do serviço de fornecimento de água levanta, que dizem respeito à natureza jurídica dos contratos de fornecimento de água celebrados com o utente, para seu uso não profissional e ainda a natureza jurídica da contrapartida pela prestação daquele serviço. Ambos os temas estão interligados e a resposta a um, influencia o outro.

No entanto, são temas que levantam bastantes discussões tanto a nível doutrinal, como jurisprudencial, não existindo um consenso nas suas opiniões, o que na prática

---

<sup>70</sup> PEAASAR II – Plano Estratégico de Abastecimento de Água e de Saneamento de Águas Residuais, 2007-2013, p. 137, in [www.cienciaviva.pt/img/upload/PEAASAR.pdf](http://www.cienciaviva.pt/img/upload/PEAASAR.pdf).

<sup>71</sup> Elionora Cardoso, *Os Serviços Públicos Essenciais – A Sua Problemática no Ordenamento Jurídico Português*, p. 121: a autora não concorda com a prática de preços iguais nestes serviços, em todo o território nacional, uma vez que cada entidade terá um encargo diferente na prestação desses serviços, conforme a sua localização.

causa alguma frustração para as partes contraentes destes contratos, aquando a necessidade de recorrerem à via judicial. Uma vez que o que aqui também se põe em causa é a competência do Tribunal para apreciar e julgar as questões relativas à relação contratual entre a entidade prestadora do serviço e o utente desse serviço, portanto, as partes contraentes do contrato de prestação de serviço de fornecimento de água, nomeadamente nos casos de falta de pagamento das faturas.

Como já foi referido, o serviço de fornecimento de água é, entre outros, um Serviço Público Essencial, nos termos do art. 1.º, n.º 2, al. a) da LSPE, incumbindo ao DL n.º 194/2009, de 20 de agosto, explicitar o Regime Jurídico dos Serviços Municipais de Abastecimento Público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos, e segundo o seu art. 3.º “A exploração e gestão dos sistemas municipais (...) consubstanciam serviços de interesse geral e visam a prossecução do interesse público, estando sujeitas a obrigações específicas de serviço público” e “a gestão dos serviços municipais de abastecimento público de água é uma atribuição dos municípios e pode ser por eles prosseguida isoladamente ou através de associações de municípios ou de áreas metropolitanas, mediante sistemas intermunicipais” (art. 6º, nº 1, do DL nº 194/2009) e a gestão daqueles serviços pode ser efetuada de acordo com um dos seguintes modelos de gestão (art. 7º, n.º 1 daquele diploma):

- “a) Prestação direta do serviço;
- b) Delegação do serviço em empresa constituída em parceria com o Estado;
- c) Delegação do serviço em empresa do setor empresarial local;
- d) Concessão do serviço”.

A LSPE considera como prestador de serviço toda a entidade pública ou privada que preste ao utente qualquer dos serviços referidos no n.º 2, do art. 1.º da mesma Lei, independentemente da sua natureza jurídica, do título a que o faça ou da existência ou não

de contrato de concessão (art. 1.º, n.º 3).

Ora, o primeiro problema que se coloca é saber qual a natureza jurídica dos contratos de prestação de serviços de fornecimento de água celebrados entre a entidade que é a prestadora do serviço e o utente, não só tendo em conta o regime da LSPE, como a restante legislação respeitante a este tema, que não se podem assim dissociar, ou seja, estamos perante um contrato público ou um contrato privado? A resposta a esta pergunta não é fácil nem linear, tendo presente a leitura de doutrina e jurisprudência efetuada, que tanto se divide perante esta questão.

Na primeira linha de entendimento, grande parte da doutrina mais tradicional e a maioria da jurisprudência é defensora de que os contratos de fornecimento de água são contratos públicos, na medida em que consideram que se trata de uma relação jurídica administrativa, pelo facto de as autarquias disporem de atribuições no âmbito do ambiente e saneamento básico (art. 13.º n.º 1, i) da Lei n.º 159/99, de 14 de setembro<sup>72</sup>), que de acordo com o art. 26.º daquele diploma, seria da competência dos órgãos municipais o planeamento, a gestão de equipamentos e a realização de investimentos nos sistemas municipais de abastecimento de água e ainda que, por contrato de concessão, os órgãos municipais se possam socorrer de empresas privadas<sup>73</sup>, “considerando que o concedente mantém a titularidade dos direitos e poderes relativos à organização e gestão do serviço público concedido, como o poder de regulamentar e fiscalizar a gestão do concessionário, aplicando-se aqui, no essencial, os princípios da tutela administrativa”<sup>74</sup>.

Assim, os defensores desta linha consideram que o serviço público concedido nunca deixa, pois, de ser uma atribuição e um instrumento da entidade concedente, que

---

<sup>72</sup> Atualmente revogada, encontrando-se a consagração atual regime jurídico das Autarquias Locais na Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro, e em relação a este ponto, no art. 23.º, n.º 2, al. k).

<sup>73</sup> O artigo referido encontra-se revogado pela Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro, não se descobrindo correspondência ao mesmo na nova lei. No entanto, continua a poder retirar-se a atribuição de gestão dos serviços municipais de abastecimento público de água aos municípios no art. 6.º, n.º 1 do DL 194/2009.

<sup>74</sup> Ac. do TRG, de 22/01/2011.

continua dona do serviço, passando “o serviço público a ser gerido por uma entidade privada não perde a sua natureza, considerando assim que o concessionário desempenha uma função pública, logo um colaborador da Administração na realização dos interesses gerais”, sendo que a concessão apenas implicará “a transferência temporária do exercício dos direitos e poderes da pessoa colectiva de direito público necessários à gestão do serviço pelo concessionário”, mas “a titularidade dos direitos e poderes continua na entidade concedente”<sup>75</sup>.

É defendido ainda que o serviço de fornecimento de água é um serviço público, na medida em que satisfaz interesses públicos, traduzindo por isso numa relação jurídica pública, “a qual é aquela em que um dos sujeitos, pelo menos, seja uma entidade pública ou uma entidade particular no exercício de um poder público, atuando com vista à realização de um interesse público legalmente definido”<sup>76</sup>.

Certo é que o regime relativo ao serviço de fornecimento de água é um regime muito específico dada a natureza que o próprio bem assume e um outro ponto no qual esta linha de defesa se apoia é no facto de (e como já se disse) competir aos municípios assegurar a gestão de serviços municipais de abastecimento de água, sem prejuízo dos outros modelos de gestão já indicados, pelo que a prestação desses serviços é realizada em regime de exclusividade municipal (art. 4.º, n.º do DL 194/2009), existindo assim um único prestador, que consideram estar “perante um regime de monopólio e não de mercado, onde os preços se possam formar livremente” e uma vez que a prestação do bem aqui em causa é indispensável para o cidadão, por esses motivos põe-se em causa a natureza jurídica da contrapartida pelo serviço de fornecimento de água<sup>77</sup>.

---

<sup>75</sup> Marcello Caetano, *Manual de Direito Administrativo*, II, 10ª ed., Reimpressão, Coimbra, pp. 1081 e ss. e Ac. TRG, de 10/07/2014.

<sup>76</sup> José Carlos Vieira de Andrade, *A Justiça Administrativa (Lições)*, 8ª ed., Almedina, pp. 57 e 58 e no sentido daquela defesa, o Ac. do TRG, de 22/02/2011.

<sup>77</sup> Dalila Romão, *A contrapartida pelo Serviço de Abastecimento de Água*, Direito da água, ERSAR e FDL, Lisboa, 2013, pp. 368-369.

Esta doutrina entende assim que as quantias a pagar pela prestação do serviço público revestem a natureza de taxas e não de preços, pois tratam-se de encargos ou contrapartidas de natureza fiscal ou tributária, que constituem obrigações que nascem pelo mero preenchimento de um pressuposto legal, sendo a vontade do sujeito ativo e passivo irrelevante ao respetivo conteúdo, ao invés dos preços que constituem obrigações que se geram pelo acordo das partes, através de um mecanismo legal, pelo que consideram que todo o preço autoritariamente fixado é uma taxa<sup>78</sup>.

Assim, pelo “critério formal da fonte da obrigação, que é a lei, ao regime económico, que é o monopólio, à indispensabilidade do serviço e à sua natureza comutativa, a tarifa ou preço do serviço de abastecimento de água tem natureza de taxa, receita tributária”<sup>79</sup>, pelo que em caso de não pagamento da contrapartida, o meio adequado seria o processo de execução fiscal, sendo essa competência dos Tribunais Administrativos e Fiscais, em concreto dos Tribunais Tributários, conforme os art. 1º e 4.º do Estatuto dos Tribunais Administrativos e Fiscais<sup>80</sup>.

Na linha de defesa de que a relação jurídica que nasce aquando da celebração de um contrato de prestação de serviço de fornecimento de água entre a entidade pública ou privada e utente é de direito privado, está uma doutrina maioritariamente civilística (onde a jurisprudência tem uma menor adesão). É aqui defendido que apesar da referência a serviços públicos, os contratos a que a LSPE se refere são contratos de direito privado, na medida em que “o carácter público dos serviços está essencialmente relacionado com o interesse geral nestes serviços, que devem estar acessíveis ao público na sua

---

<sup>78</sup> Dalila Romão, *A contrapartida pelo Serviço de Abastecimento de Água*, pp. 363-373

<sup>79</sup> Dalila Romão, *A contrapartida pelo Serviço de Abastecimento de Água*, p. 370.

<sup>80</sup> Neste sentido: Ac. do TRP, de 10/07/2014 e de 22/02/2011; Ac. do TRP, de 09/10/2012; Ac. do Tribunal de Conflitos, de 25/06/2013, de 26/09/2013 e de 13/11/2014.

globalidade”<sup>81</sup>.

A LSPE quis incluir (e em primeiro lugar) o serviço de fornecimento de água no grupo de serviços públicos essenciais e esta lei pretende dar uma proteção maior a uma das partes dos contratos: o utente<sup>82</sup>, na medida em que é considerada a parte que “não tem conhecimentos específicos na área do serviço em causa”<sup>83</sup>, necessitando assim de uma proteção alargada. Neste sentido, aquela Lei implementou um vasto número de regras e princípios que colocam o utente numa posição, de certa forma, mais protegida, beneficiada e até favorável em relação às entidades prestadoras dos serviços, que em muitos casos se encontram em quase total monopólio<sup>84</sup>, pelo que a LSPE veio eliminar “todos os vestígios de poderes autoritários do fornecedor”<sup>85</sup>.

Mais é referido que a natureza contratual da relação entre utentes e prestadores de serviços públicos essenciais está expressamente reconhecida no art. 11.º, n.º 3 da LSPE: “*O utente pode optar pela manutenção do contrato quando alguma das cláusulas seja nula*”, considerando-se assim “ultrapassada a visão unilateral da utilização do serviço”, “não podendo ser qualificadas nem como Reg. nem como atos administrativos”<sup>86</sup>, pois a tomada de decisão para a manutenção do contrato não está assim só na vontade do prestador do serviço, na medida em que aquela norma dá uma forma de poder de manifestação de vontade do utente, afastando a natureza coativa protagonizada pela doutrina contrária. Por estes motivos, os autores consideram que esta é uma relação de consumo, que deve ser tratada no âmbito das regras do direito privado<sup>87</sup>.

---

<sup>81</sup> Carlos Ferreira de Almeida, “Serviços Públicos, Contratos Privados”, p. 124 e Jorge Morais Carvalho, *Manual de Direito do Consumo*, p. 256;

<sup>82</sup> Segundo o art. 1.º, n.º 3 da LSPE é *utente* para os efeitos previstos nesta lei, a pessoa singular ou colectiva a quem o prestador do serviço se obriga a prestá-lo.

<sup>83</sup> Jorge Morais Carvalho, *Manual de Direito do Consumo*, p. 255;

<sup>84</sup> Elionora Cardoso, *Os Serviços Públicos Essenciais*, p. 106.

<sup>85</sup> Carlos Ferreira de Almeida, “Serviços Públicos, Contratos Privados”, p. 122.

<sup>86</sup> Carlos Ferreira de Almeida, “Serviços Públicos, Contratos Privados”, p. 122.

<sup>87</sup> Neste sentido, Jorge Morais Carvalho, *Manual de Direito do Consumo*, p. 255; Carlos Ferreira de Almeida, “Serviços Públicos, Contratos Privados”, p. 124; Elionora Cardoso, *Os Serviços Públicos*

Na verdade, e como já se referiu, o regime da LSPE considera prestador dos serviços “toda a entidade pública ou privada que preste ao utente qualquer dos serviços” aí mencionados “independentemente da sua natureza jurídica, do título a que o faça ou da existência ou não de contrato de concessão” (art. 1º, nº 4), pelo que “não faria sentido dizer que o abastecimento de água ao domicílio se rege pelo direito público quando a lei o qualifica e regula como serviço público essencial a par dos serviços de eletricidade, gás e telecomunicações, relativamente aos quais não restam dúvidas que se regem pelo direito privado”<sup>88</sup>.

O regime do DL n.º 194/2009 também define regras relativas ao relacionamento com os utilizadores “que são aplicáveis independentemente do modelo de gestão adoptado em cada serviço (cfr. o capítulo VII)”, considerando esta orientação que por estes motivos “não subsiste fundamento para se concluir pela natureza pública dos contratos de fornecimento de água e muito menos para qualificar de natureza diferente este tipo de contratos consoante a natureza jurídica do prestador do serviço”<sup>89</sup>, não se podendo confundir estes contratos com o contrato que liga a entidade titular ao concessionário, contrato de concessão de serviço público, que nesse caso não se discute a sua natureza administrativa<sup>90</sup>.

Neste seguimento e no que diz respeito à natureza jurídica da contrapartida pelo serviço prestado que recai sobre o utente, ao afastar a natureza administrativa destes contratos pelos fundamentos expostos, esta linha entende que “a menos que a Lei disponha expressamente de outro modo, esta contrapartida tem natureza de um preço, onde existe um valor a pagar pela prestação de um serviço que por sua vez é regulado por

---

*Essenciais*, p. 54 e também a jurisprudência: Ac. TRP, de 06/02/2014 e de 29/05/2014 e Ac. Tribunal de Conflitos de 21/01/2014.

<sup>88</sup> Ac. Tribunal de Conflitos de 21/01/2014.

<sup>89</sup> Ac. Tribunal de Conflitos de 21/01/2014, outros Ac. no mesmo sentido: TRP, de 06/02/2014 e de 29/05/2014.

<sup>90</sup> Ac. Tribunal de Conflitos de 21/01/2014

um contrato de Direito privado”<sup>91</sup>. Uma vez considerando que as relações constituídas entre a entidade prestadora do serviço e o utente são de natureza privada, não faria assim sentido sustentar a natureza fiscal da contrapartida, não obstante o regime da prestação de serviços também inclua normas de Direito público<sup>92</sup>.

Pelo exposto, esta linha de entendimento considera que estando em causa contratos celebrados no âmbito de uma relação de consumo, ou seja numa relação de âmbito privado, a entidade competente para analisar as questões e litígios decorrentes daqueles contratos são os Tribunais Judiciais.

Em jeito de conclusão nestes temas, não desconsiderando os fundamentos da maioria da jurisprudência discutida nos nossos tribunais, e como se observou o regime da água tem especificações muito próprias dada a natureza do bem, tanto pela sua indispensabilidade para o cidadão, tanto por existir uma competência exclusivamente territorial e com grande influência municipal, dado o grande poder detido pelas autarquias, não se pode, porém, desconsiderar a génese da LSPE. O regime desta Lei, que regula o fornecimento e a prestação de serviços públicos essenciais é de Direito privado, não se podendo assim confundir a expressão serviços públicos essenciais com a definição de interesse público, pois não é esse o propósito desta Lei<sup>93</sup>. Este regime quis incluir no primeiro lugar da lista de serviços públicos essenciais o serviço de fornecimento de água.

Parece-nos assim, e pelos motivos expostos pela doutrina e jurisprudência enunciada, que o legislador ao incluir o serviço de fornecimento de água dentro do elenco de serviços públicos essenciais, de forma a acautelar a posição mais fragilizada do utente, quis que a relação entre ele e a entidade prestadora do serviço fosse regulada pelas

---

<sup>91</sup> Pedro Gonçalves, *A concessão de serviços públicos*, Almedina, Coimbra, 1999, p. 320 e Fernando Dias Simões e Mariana Pinheiro de Almeida, *Lei dos Serviços Públicos Essenciais*, pp. 146 e 148.

<sup>92</sup> Pedro Gonçalves, *A concessão de serviços públicos*, p. 320 e Fernando Dias Simões e Mariana Pinheiro de Almeida, *Lei dos Serviços Públicos Essenciais*, pp. 144-148. Também neste sentido: Carlos Ferreira de Almeida, “Serviços Públicos, Contratos Privados”, p. 137 e Elionora Cardoso, *Os Serviços Públicos Essenciais*, p. 55.

<sup>93</sup> Carlos Ferreira de Almeida, “Serviços Públicos, Contratos Privados”, p. 121.

normas de direito privado. A LSPE criou um conjunto de normas e princípios a ter em conta pelas entidades prestadoras do serviço aquando da celebração e execução do contrato e a proteger o utente, que vieram a ser concretizadas com o DL n.º 194/2009, dada a natureza do bem que está a ser fornecido e de forma a uniformizar e harmonizar o regime aplicável a todos os serviços municipais de abastecimento público de água, independentemente do modelo de gestão adoptado, não considerando que se quisesse assim afastar do regime geral imposto pela LSPE que é assim de regulação privada.

Pareceu-nos importante aqui incluir estas questões, uma vez que para além de terem sido debatidas em alguns casos durante o período de estágio, também foram as questões mais colocadas pelas entidades gestoras aquando da reunião com os seus representantes legais.

### **3. Os Regulamentos e as Cláusulas Contratuais Gerais**

#### **3.1. Os Regulamentos do serviço de fornecimento de água das entidades gestoras**

Os Reg. das entidades gestoras de fornecimento de água advêm de uma competência atribuída às autarquias locais pela CRP, prevendo o seu art. 241.º “as autarquias locais dispõem de poder regulamentar próprio nos limites da Constituição, das leis e dos Reg. emanados das autarquias de grau superior ou das autoridades com poder tutelar.” “O Reg. tem carácter geral, aplica-se a todas as pessoas que se encontrem nas

condições nele previstas”<sup>94</sup> – na situação do serviço de fornecimento de água, será aplicável a todos os seus utentes.

No que diz respeito à regulação dos Reg. municipais importa ter presente o já mencionado Regime Jurídico dos serviços municipais de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais e de gestão de resíduos urbanos, o DL n.º 194/2009, de 20 de agosto, que por sua vez, no art. 62.º, n.º 1 estabelece que “as regras de prestação do serviço aos utilizadores constam do Reg. de serviço, aprovado pela entidade titular que deve conter, no mínimo, os elementos estabelecidos por portaria a aprovar pelo membro do Governo responsável pela área do ambiente”. Assim, a Portaria n.º 34/2011, de 13 de janeiro, veio estabelecer o conteúdo mínimo do Reg. de serviço relativo a este tema, concretizando o previsto no DL n.º 194/2009. O Decreto-Regulamentar n.º 23/95, de 23 de agosto, que aprova o Reg. Geral de Sistemas Públicos e Prediais de Distribuição de Água e de Drenagem de Águas Residuais, aplica-se em tudo o que não contrarie o disposto no DL n.º 194/2009 (art. 79.º, n.º 2 deste diploma).

A LSPE é fundamental para a análise dos Reg. dos serviços de fornecimento de água e das CCG dos seus contratos, estando assim na base da sua regulação, e pela complexidade que este serviço implica, veio a ser concretizada e adaptada ao mesmo com os diplomas acima indicados.

O regime de abastecimento de água “assenta na dicotomia entre sistemas municipais, situados na esfera dos municípios, onde se incluem também os sistemas intermunicipais, e sistemas multimunicipais, situados na esfera do Estado”<sup>95</sup>. Como já observámos, os municípios encontram-se incumbidos de assegurar a gestão de serviços municipais de abastecimento de água, de saneamento de águas residuais e de gestão de resíduos urbanos, nos termos previstos no art. 6.º, n.º 1, do DL 194/2009, com a

---

<sup>94</sup> Fernando Dias Simões e Mariana Pinheiro de Almeida, *Lei dos Serviços Públicos Essenciais*, p. 150.

<sup>95</sup> Preâmbulo do DL n.º 194/2009, de 20 de agosto

possibilidade de adopção de sistemas multimunicipais, de titularidade estatal, que podem prosseguir vários modelos como já acima foram descritas.

O DL 194/2009 define, assim, “um regime comum, uniforme e harmonizado aplicável a todos os serviços municipais, independentemente do modelo de gestão adotado”, visando assegurar “condições de igualdade e transparência no acesso à atividade e no respectivo exercício, bem como nas relações contratuais”<sup>96</sup>, onde faz um tratamento especial para as relações com os utilizadores no Capítulo VII, nos art. 59.º e ss.

O Direito à informação está na base de todo Estudo efetuado, sendo ele o seu principal fundamento, dada a natureza do bem em questão, a sua essencialidade, indispensabilidade para a qualidade e vida humana, e a conseqüente complexidade no seu tratamento organizacional que não é simples e claro ao chegar aos utentes. Tanto a LSPE, como o DL n.º 194/2009 e a Portaria n.º 34/2011 vieram reforçar a importância do dever de informação que impende sobre o prestador dos serviços, que é explícito no art. 4.º da LSPE. Da leitura de todos os diplomas conclui-se que o Reg. deverá incluir, de forma clara e detalhada, o conteúdo e a forma de exercício dos direitos e deveres dos utilizadores, sendo que o propósito da Portaria é o de “uniformizar o conteúdo dos Reg. de serviço que são aprovados pela entidade titular dos serviços municipais de águas (e resíduos)”<sup>97</sup>.

### **3.2. Da análise dos Regulamentos**

Após esta primeira introdução sobre os Reg., seguir-se-á a sua análise e o que foi tido em conta para a mesma. Para que este trabalho não se torne muito repetitivo e maçador na sua leitura, optei por analisar ao pormenor os Reg. que foram estudados por

---

<sup>96</sup> Preâmbulo do DL n.º 194/2009.

<sup>97</sup> Preâmbulo da Portaria n.º 34/2011.

mim (FAGAR, E.M., Câmara Municipal de Lagos, Câmara Municipal de Loulé e EMARP, E.M.) e fazer uma visão geral de todos os outros.

Aquando do estudo dos Reg. e da Legislação, seguiu-se uma linha orientativa de vários pontos, com o preenchimento de um quadro onde o previsto nos Reg. deveria assim estar correspondente com as várias disposições legais. Assim, foram tidos em consideração para este estudo as informações sobre:

- Ano do Regulamento;
- Princípios inerentes ao Fornecimento;
- Direito à Prestação do Serviço;
- Direito à Continuidade do Serviço;
- Direito à Informação;
- Deveres da Entidade Gestora;
- Deveres dos Utilizadores;
- Direitos dos Utilizadores;
- Ligação à Rede Geral de Distribuição;
- Situações de Interrupção do Serviço não imputáveis ao utilizador doméstico;
- Qualidade da Água;
- Ramais de Ligação;
- Instrumentos de Medição (tipos de contadores, localização e instalação, verificação, responsabilidade, leituras, periodicidade das mesmas e avaliação dos consumos);
- Contrato de Fornecimento (informação sobre medição, faturação, cobrança, condições de suspensão do serviço, tarifários, reclamações e resolução de conflitos);
- Estrutura Tarifária;

- Tarifários Especiais (Tarifário Social e Tarifário Familiar);
- Faturação e Cobrança;
- Regime da suspensão e/ou interrupção do serviço imputável ao Utilizador Doméstico;
- Reclamações;
- Mecanismos alternativos de resolução de conflitos.

O ano do Regulamento de serviço de abastecimento de água foi verificado, uma vez que daí se podia apurar, à primeira vista, se o Reg. estaria atualizado com a legislação em vigor, especialmente com as alterações feitas pelo DL n.º 194/2009, que entrou em vigor no dia 1 de janeiro de 2010 (art. 81.º). Assim, os Reg. analisados são do ano de 2001, no caso da FAGAR, de 2013 no caso do Município de Lagos, de 2012 o de Loulé e de 2013, o da EMARP.

A referência aos princípios inerentes ao fornecimento vem prevista no art. 5.º do DL 194/2009, que se deve sempre conjugar com o princípio geral da boa-fé, protagonizado no art. 3.º da LSPE. Numa relação contratual em que esteja em causa a prestação de um serviço público essencial, o princípio terá que estar presente como princípio básico das negociações<sup>98</sup>, e ao estarmos diante de contratos com bastantes especificidades, necessariamente serão “complementados pelos deveres/princípios próprios desta relação contratual, como a universalidade, continuidade, adaptabilidade, qualidade e segurança e transparência (principalmente no que diz respeito ao procedimento de fixação de tarifas e preços), de mãos dadas com os deveres de

---

<sup>98</sup> Tendo assim presente o art. 227.º do Código Civil e o art. 15.º do Regime das Cláusulas Contratuais Gerais, o DL n.º 446/85, 25 outubro.

informação, proteção, aconselhamento e diligência, que decorrem do princípio da boa-fé”<sup>99</sup>.

Da análise feita, verificou-se que a FAGAR não faz referência a este assunto no seu Reg.; Lagos faz alusão no art. 9.º do seu Reg., assim como a EMARP no art. 5.º e Loulé no art. 9.º dos seus respetivos Reg..

O Direito à Prestação do Serviço, consagrado no art. 59.º do DL 194/2009, está associado com a relação entre a entidade gestora e o utente, pelo que “o direito do utente à prestação consiste num direito à celebração do contrato de prestação do serviço, não dispondo a entidade gestora de qualquer liberdade contratual negativa”, tendo ela um dever de contratar, mesmo que o contrato seja de direito privado, onde aquele adquire o direito a ser tratado de acordo com o princípio da igualdade, nomeadamente “segundo a ideia de preços iguais para serviços iguais, podendo não ser uma igualdade absoluta no sentido em que se admitem discriminações positivas, como os casos em que são previstos preços diferentes para utentes com necessidades especiais”<sup>100</sup>.

Nos Reg. das entidades gestoras, esta matéria foi tratada de diversas formas. No caso da FAGAR, poderá retirar-se alguma informação sobre este assunto no art. 2.º, n.º 1 do Reg., no caso da EMARP, também trata deste assunto nos art. 28.º e ss., mas em ambos faltam algumas referências dadas pela disposição legal em análise; os Reg. de Lagos e Loulé tratam o assunto no seu art. 13.º, em conformidade com o diploma.

O Direito à Continuidade do Serviço, regulado no art. 60.º do DL 194/2009 é a concretização do princípio geral da continuidade, previsto no art. 5.º, n. 1 da LSPE, de que a prestação do serviço não pode ser suspensa sem pré-aviso adequado, salvo caso

---

<sup>99</sup> Fernando Dias Simões e Mariana Pinheiro de Almeida, *Lei dos Serviços Públicos Essenciais*, p. 75.

<sup>100</sup> Elionora Cardoso, *Os Serviços Públicos Essenciais*, p. 54.

fortuito ou de força maior. Assim, a prestação do serviço deve ser garantida de forma regular e contínua, sem que ocorram interrupções ou suspensões, “implicando que o serviço seja prestado de modo contínuo, permanente e fiável, tratando-se, no fundo, de uma emanção do princípio da pontualidade no cumprimento dos contratos, previsto no art. 406.º, n.º 1 do Código Civil”<sup>101</sup>.

Assim, o art. 60.º do DL, ao concretizar aquele preceito da LSPE, esclarece quais os motivos que podem justificar a suspensão, de acordo com a especificidade técnica do serviço em causa (n.ºs 1, 2 e 3), elucidando o que são considerados casos fortuitos ou de força maior (n.º 4), estabelecendo o que se entende como um pré-aviso (n.º 5), clarificando ainda de que forma deve avisar os utentes e os meios a observar aquando de uma interrupção não programada (n.ºs 6 e 7). O DL referido estabelece ainda uma contraordenação para os casos de falta de comunicação prévia aos utentes sobre interrupções, nos termos previstos no n.º 5 daquele art. (art. 72.º, n.º 1, al. f)).

A entidades gestoras fazem tratamento deste tema nos seus Reg., sendo que a FAGAR tem presente no art. 7.º, n.º, al. b), no entanto as situações de interrupção do fornecimento vêm descritas noutra art. do Reg. (art. 11.º); no caso de Lagos e Loulé, duas situações muito idênticas, têm ambos presente no art. 11.º, al. b) do Reg., estando também indicadas as situações de interrupção do fornecimento num artigo autónomo (art. 20.º do Reg.), ambos em conformidade com o art. 60.º do DL 194/2009; a EMARP trata o assunto no art. 29.º do Reg., no entanto consideramos que a inserção da al. j), que acrescenta a este elenco “situações de incumprimento com a EMARP”, suscita dúvidas quanto à sua legalidade, uma vez que o elenco dado pelo diploma no artigo 60.º é taxativo. Neste sentido, consideramos que os Reg. das entidades gestoras apenas podem prever as situações de interrupção do serviço que aquele preceito estabelece.

---

<sup>101</sup> Fernando Dias Simões e Mariana Pinheiro de Almeida, *Lei dos Serviços Públicos Essenciais*, p. 88.

A importância do Direito à Informação já aqui foi várias vezes mencionada e decorre inevitavelmente do princípio da boa-fé, vem a referência a este direito tanto na LSPE, no art. 4.º, como no DL 194/2009, art. 61.º, em especial, o dever de as entidades disporem de um sítio na Internet no qual seja disponibilizada informação essencial sobre a sua atividade (n.º 2 daquele art.) e também a relevância da informação prestada aos utentes relativamente aos preços e tarifas praticados (art. 4.º, n.º 2 LSPE), dada a complexidade dos serviços em questão.

Estes preceitos vêm assim materializar o direito constitucional dos consumidores à informação, consagrado no já mencionado art. 60.º da CRP, e também no art. 8.º da LDC e ainda o art. 49.º da Lei das Finanças Locais (Lei n.º 2/2007, de 15 de janeiro), que por sua vez prevê que os municípios disponibilizem, quer em papel, em local visível da sede, quer no sítio da Internet, um conjunto de informações que vão ao encontro de uma maior transparência de informação aos cidadãos.

Ora, este dever de informação tem por base o facto de estes serviços disporem de Reg. e contratos de difícil leitura, “que exigem a adesão a cláusulas contratuais com linguagem muito técnica e específica, pelo que este dever imposto aos prestadores de serviços permitirá ao utente compreender o modo de funcionamento destes serviços”<sup>102</sup>. Assim, o dever de informar é “uma conquista de consumidores (e utentes) em relação ao comportamento tradicional dos fornecedores pautado pelo mutismo e pela decisão unilateral e discricionária”, onde também aqui “o fornecedor tem o dever pré-contratual de informar sobre o conteúdo do contrato que se propõe celebrar”, estando sujeito ao princípio da boa-fé na formação dos contratos, consagrado no art. 227.º do Código Civil,

---

<sup>102</sup> Fernando Dias Simões e Mariana Pinheiro de Almeida, *Lei dos Serviços Públicos Essenciais*, p. 79.

e não só durante o contrato<sup>103</sup>.

No entanto, terá que se ter um especial cuidado à forma como essa informação é prestada aos utentes, nomeadamente em sede de faturação detalhada, como melhor veremos, uma vez que podem ocorrer momentos de *information overload*, que poderá acontecer dada a complexidade de informação que é transmitida nas faturas, pelo facto de ser necessário assegurar que o seu conteúdo seja passado de modo transparente e claro para o utente, o que poderá vir a criar dificuldades na leitura e entendimento das faturas, dada a presença de muita informação, podendo influenciar a capacidade de decisão do receptor, conduzindo-o a ter uma atitude de submissão aos serviços prestados sem estar atento às circunstâncias dos mesmos<sup>104</sup>.

No casos das entidades prestadoras do serviço aqui em análise, a FAGAR faz um breve referência no art. 7.º, n.º 1, al. d) do Reg., sendo bastante incompleto o tratamento deste assunto nesta situação; tanto Lagos como Loulé têm previsto nos seus Reg. no art. 14.º o tratamento deste assunto; e a EMARP no art. 20.º e em conformidade com as disposições gerais.

A descrição dos deveres da Entidade Gestora é um exigência que o DL 194/2009 prevê no art. 8.º e a Portaria 34/2011 também refere no art. 2.º, 1, al. e) que aqueles deveres devem constar nos Reg. de serviço. Da análise efetuada verificamos que a FAGAR faz alusão a esta matéria no art. 6.º, Lagos e Loulé no art. 11.º dos seus Reg. e a EMARP no art. 16.º.

Os deveres dos utentes, também referidos no art. 2.º, 1, al. e) da Portaria, são tratados de seguinte forma nos Reg. das entidades gestoras: a FAGAR prevê no art. 7.º, n.ºs 2 e 3; Lagos tem presente esta matéria nos art. 12.º, 23.º, n.º 3, 26.º e 27.º; Loulé no

---

<sup>103</sup> Carlos Ferreira de Almeida, “Serviços Públicos, Contratos Privados”, pp. 125 e 126.

<sup>104</sup> Fernando Dias Simões e Mariana Pinheiro de Almeida, *Lei dos Serviços Públicos Essenciais*, p. 83.

art. 12.º, no que diz respeito à qualidade da água, no art. 23.º, n.º 2, quanto à rede pública e a rede de distribuição nos art. 26.º e 27.º e quanto à responsabilidade pelo contador no art. 50.º; a EMARP prevê no art. 17.º.

A alusão aos direitos dos utentes, que também é uma exigência da Portaria, no mesmo art. acima referido, é feita pelas várias normas dos Reg. das entidades gestoras, pelo que em cada uma encontramos as seguintes disposições: no Reg. da FAGAR está presente no art. 7.º, n.º 1 e ainda as referências ao direito à prestação do serviço, no art. 2.º, n.º 1, a ser informado no caso de interrupção do serviço, art. 12.º, n.º 2 e o direito a reclamar presente no art. 107.º; o Município de Lagos faz referência ao direito à prestação do serviço no art. 13.º, direito à informação no art. 14.º, direito à continuidade do serviço no art. 11.º, al. b), direito à verificação extraordinária, presente no art. 66.º, n.º 3 e 54.º e o direito a reclamar no art. 85.º; Loulé faz alusão ao direito à prestação do serviço no art. 13.º, direito à informação no art. 14.º, direito à continuidade do serviço no art. 11.º, al. b), direito à verificação extraordinária, presente no art. 49.º e o direito a reclamar no art. 106.º; e por fim a EMARP trata do direito à informação no art. 20.º, do direito à continuidade do serviço no art. 29.º, do direito à verificação extraordinária, presente no art. 68.º, n.º 1 e o do direito a reclamar no art. 151.º.

Nas informações sobre a ligação à rede geral de distribuição teve-se em atenção o previsto no art. 69.º do DL 194/2009, pelo que da análise efetuada encontra-se a sua obrigatoriedade e tratamento deste assunto nos art. 9.º e 19.º e ss. do Reg. da FAGAR; no art. 16.º do Reg. do Município de Lagos e de Loulé; e 28.º, n.º 1 e 56 e ss. do Reg. da EMARP, todos em conformidade com a disposição legal.

Em relação às situações de interrupção do serviço não imputáveis ao utente, o seu elenco e procedimentos vêm previstos no art. 60.º do DL 194/2009 e está obrigatoriamente relacionada com o direito à continuidade de serviço, pelo que as situações em que pode ocorrer essa interrupção têm que estar estipuladas, de forma a que o utente possa contar e conhecer essa possibilidade, com a prevenção da entidade gestora que deve informar os utentes da ocorrência dessa suspensão mediante um pré-aviso adequado, salvo a ocorrência de caso fortuito ou de força maior, conforme o art. 5.º, n.º 1 da LSPE.

Estes preceitos dizem respeito às situações em que a suspensão das prestação do serviço “tem origem em problemas de origem funcional e afetam vários utentes, constituindo os casos em que o prestador do serviço se vê forçado a suspender a prestação do serviço, mesmo não existindo qualquer incumprimento por parte dos utentes”<sup>105</sup>.

Assim, o Reg. da FAGAR faz menção a estas situações no seu art. 12.º, no entanto inclui os “casos de vistorias reclamadas que obriguem ao corte do abastecimento”, na al. g) e ainda as situações em que ocorram “modificações programadas das condições de exploração da rede geral de distribuição ou alteração das pressões de serviço, desde que devidamente comunicadas aos utentes afetados”, que não estão previstos na disposição legal. Contudo, não consideramos que aqui fique violado o dever de informação, nem consideramos que sejam situações abusivas.

Em relação a Lagos e a Loulé, ambos disponibilizam no seu Reg., no art. 20.º as situações de interrupção aqui em análise e em conformidade com o preceito legal. Também a EMARP prevê no art. 29.º do Reg. estas situações, suscitando dúvidas, como já se referiu, a al. j) daquele art..

---

<sup>105</sup> Fernando Dias Simões e Mariana Pinheiro de Almeida, *Lei dos Serviços Públicos Essenciais*, p. 88.

No que diz respeito às informações sobre a Qualidade da Água, é preciso ter em atenção um diploma específico para o tratamento desta matéria, o Decreto-Lei n.º 306/2007, de 27 de agosto, que estabelece o regime da qualidade da água destinada ao consumo humano, “tendo por objetivo 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” (art. 1.º, n.º1 do diploma mencionado).

Este regime aborda as obrigações de qualidade da água, o programa de controlo da água, os incumprimentos, os laboratórios de ensaios, a fiscalização e o regime contraordenacional.

Este assunto está intrinsecamente ligado à qualidade dos bens e serviços fornecidos, prevista no art. 60.º, n.º 1 da CRP e nos art. 3.º, al. a) e 4.º da LDC.

Assim, analisando os vários Reg., encontrou-se referência ao tema, no caso da FAGAR, apenas no art. 2.º, n.º 1, art. 3.º, art.º 6, n.ºs 4, 17 e 18, no entanto sem que tenham um tratamento específico quanto a esta matéria, devendo por isso ter um artigo ou capítulo com indicação das principais exigências a observar relativas à qualidade da água, nomeadamente quanto à periodicidade e meios de divulgação dos dados relativos ao controlo da qualidade da água destinada ao consumo humano e ao acesso da entidade gestora à torneira do utilizador para efeitos da verificação do controlo da qualidade da água, conforme exigência da Portaria n.º 34/2011, presente no art. 3.º, n.º 1, al. j) e l); nos Reg. de Lagos e no de Loulé, este tema é abordado no art. 23.º de ambos, em conformidade com o diploma; e no caso da EMARP o Reg. faz tratamento da matéria nos art. 75.º e ss.

As especificidades quanto aos Ramais de Ligação vêm previstas no art. 69.º, em concreto nos n.ºs 1, 4, 8 e 9 do DL 194/2009. As entidades gestoras tratam esta matéria com alguma especificidade nos seus Reg., até porque se trata de um tema mais técnico. Verificamos que a FAGAR tem presente esta matéria nos art. 9.º, n.º 1, al. c) e 24.º e ss.; Lagos nos art. 32.º e ss.; Loulé nos art. 31.º e ss.; e EMARP nos art. 56.º e ss.

Um outro tema a verificar a sua conformidade nos Reg. com as disposições legais é o dos Instrumentos de Medição, onde as suas especificidades vêm reguladas nos art. 66.º e 67.º do DL 194/2009. Para tal, aferimos, em pormenor, se estavam correspondentes as exigências relativas a tipos de contadores, localização e instalação, verificação, responsabilidade, leituras, periodicidade das mesmas e avaliação dos consumos.

Em relação à FAGAR observámos que em relação aos tipos de contadores, é feita referência no seu Reg. no art. 51.º, no entanto consideramos estar pouco claro em relação ao disposto no n.º 3 do art. 66.º do DL. Quanto à localização e instalação, as disposições previstas no Reg., nos art. 50.º, 52.º, 53.º e 56.º, n.º 1 já se encontram em conformidade com o art. 66.º, n.º 2, 3 e 4 do DL 194/2009. A verificação destes equipamentos, estipulada no art. 55.º do Reg., está em conformidade com as disposições legais, sendo que a referência à verificação extraordinária, presente no art. 66.º, n.º 6 do DL, é tratada num art. próprio do Reg., o art. 58.º, referente à “Reaferição”; no entanto em relação às situações de substituição dos contadores previstas no art. 57.º do Reg., consideramos estarem bastante incompletas, faltando as indicações do art. 66.º, n.º 7 a 9 do DL, pois não se esclarece os procedimentos a observar por parte da entidade gestora e do consumidor. No que diz respeito à responsabilidade, consideramos que a referência feita no art. 54.º do Reg. se encontra em conformidade com o art. 66.º, n.º 5 e 9 do DL 194/2009. As regras relativas às leituras e sua periodicidade vêm tratadas no art. 90.º do

Reg., no entanto foram detectadas discrepâncias com o art. 67.º, n.º 2, 3, 4 e 8 do DL 197/2009, nomeadamente pelo facto de não esclarecer os meios alternativos pelos quais o utente pode comunicar a leitura, por indicar a obrigatoriedade de facilitação ao acesso do contador por parte do utente pelo menos uma vez por ano, quando na verdade o diploma refere que as leituras reais têm que ser feitas duas vezes por ano, faltando ainda os procedimentos mais pormenorizados previstos pela lei. Em relação à Avaliação dos consumos, em específico para os períodos em que não haja leitura, o art. 67.º, n.º 6 esclarece a forma como se fará essa avaliação e no caso da FAGAR, este tema vem especificamente tratado no art. 91.º do Reg., e apesar da al. a) daquele art. se enquadrar com o art. 67.º, n.º 6, al. a) do DL 194/2009, as restantes als. do art. 91.º do Reg., diferem da al. b), do n.º 6 do art. 67.º do DL.

O Município de Lagos prevê no seu Reg. os aspectos referentes a este tema em conformidade com as disposições legais já mencionadas. Assim, os tipos de contadores vêm corretamente mencionados no art. 48.º do Reg.; em relação à localização e instalação, vêm previstas no art. 49.º; a verificação, nos art. 50.º e 54.º; quanto à responsabilidade é referida nos art. 47.º, n.º 3 e 51.º; as formas de leitura e sua periodicidade estão indicadas no art. 52.º e a avaliação dos consumos está presente no art. 53.º.

O Reg. da Câmara Municipal de Loulé também está em conformidade com as disposições legais indicadas. Deste modo, encontramos referência aos tipos de contadores no art. 47.º do Reg.; em relação à localização e instalação, vêm previstas no art. 4.º; a verificação, no art. 49.º; quanto à responsabilidade é referida nos art. 46.º, n.º 3 e 4 e no 5.º; as formas de leitura estão indicadas no art. 51.º, a sua periodicidade está descrita no art. 96.º, n.º 1 e a avaliação dos consumos está presente no art. 52.º.

A entidade gestora de Portimão trata esta matéria no seu Reg. e em conformidade com as disposições legais já mencionadas, no art. 63.º, n.º 3, 64.º e 65.º, respeitante aos tipos dos contadores; no art. 66.º, referente à localização e instalação; no art. 68.º, em relação à verificação daqueles instrumentos; no art. 67.º, quanto à responsabilidade, tendo suscitado dúvidas o conceito “inconvenientes” presente no n.º 3 daquele art., considerando-o pouco claro e esclarecedor; no art. 43.º no que diz respeito às formas de leitura e correspondente periodicidade e por fim no art. 44.º quanto à avaliação dos consumos.

Os Reg. de serviço das entidades de abastecimento de água também devem prever normas relativas ao Contrato de Fornecimento, em específico quanto aos procedimentos à contratação, conforme exigência da Portaria 34/2011, no art. 2.º, n.º1, al. g), I parte e em conformidade com o art. 63.º do DL 194/2009, em especial o n.º 3. que elenca as informações que as entidades devem transmitir aos utentes e devem constar no contrato, tais como os principais direitos e obrigações dos utentes e da entidade gestora, nomeadamente, quanto à medição, faturação, cobrança, condições de suspensão do serviço, tarifário, reclamações e resolução de conflitos, situações estas que estão a ser analisadas ao longo deste estudo.

A Estrutura Tarifária deve vir tratada nos Reg. de serviço, nos termos do art. 2.º, n.º 1, al. n), i) da Portaria 34/2011, sendo um dever do prestador de serviços informar diretamente, de forma atempada e eficaz, os utentes sobre as tarifas aplicáveis pelos serviços prestados, disponibilizando-lhes informação clara e completa sobre essas tarifas (art. 4.º, n.º 2 da LSPE).

Aquela obrigação pretende reforçar o dever das entidades gestoras de “informar os utentes de forma atempada e eficaz de um tema de maior relevo para o seu património, que são assim os preços dos serviços prestados”, de modo “a salvaguardar os utentes das faturas excessivas, dos “efeitos surpresa” ” que possam ocorrer e ainda a protegê-los de “uma certa iliteracia técnica” por parte dos mesmos<sup>106</sup>.

Também a ERSAR na sua Recomendação tarifária IRAR n.º 1/2009, vem emitir o seu parecer quanto à “harmonização das estruturas tarifárias, trazendo-lhe racionalidade económica e financeira”, de modo a assegurar a sustentabilidade económica das entidades gestoras, recomendando que os tarifários possuam uma estrutura uniforme em todo o território nacional, tão simples e transparente quanto possível, facilitando a respetiva compreensão e comparação por parte dos utentes; recomenda ainda que, na construção de um tarifário, devem ser acautelados vários princípios gerais: “o da recuperação dos custos, da utilização sustentável dos recursos hídricos, da defesa de interesses dos utentes e da acessibilidade económica”<sup>107</sup>.

A Entidade Reguladora emitiu também uma outra recomendação, que visa fixar os critérios de cálculo para a formação de tarifários aplicáveis aos utilizadores finais do serviço em análise – Recomendação ERSAR n.º 2/2010.

Com a atual redação do DL 194/2009, dada pela Lei n.º 12/2014, o novo art. 11.º, n.º 4, al. d) consagra que compete à entidade reguladora emitir instruções vinculativas quanto às tarifas a praticar pelos sistemas municipais que não se conformem com as disposições legais e regulamentares em vigor.

Assim, no caso da FAGAR, encontramos o regime tarifário previsto nos art. 84.º e ss. do Reg., no entanto, consideramos muito incompleto e afastado dos critérios da

---

<sup>106</sup> Fernando Dias Simões e Mariana Pinheiro de Almeida, *Lei dos Serviços Públicos Essenciais*, p. 81.

<sup>107</sup> Fernando Dias Simões e Mariana Pinheiro de Almeida, *Lei dos Serviços Públicos Essenciais*, p. 157 e Recomendação IRAR n.º 1/2009, disponível em [www.ersar.pt](http://www.ersar.pt).

Recomendação IRAR n.º 01/2009, em especial do no seu ponto 3, uma vez que não faz um tratamento desenvolvido quanto à tarifa variável e fixa, nem quanto à diferenciação entre utilizadores finais de tipo doméstico e de tipo não doméstico, nem em relação à correspondência dos valores a aplicar quanto às tarifas fixas e variáveis consoante o tipo de utilizador e a base de cálculo, não esclarece as regras relativas aos arredondamentos, e por fim faz um pequeno esclarecimento quanto aos tarifários especiais, no entanto sem os desenvolver e esclarecer em profundidade.

O Reg. do Município de Lagos prevê esta matéria nos art. 64.º e ss., e está conforme a maioria dos critérios da Recomendação IRAR n.º 01/2009, no ponto 3.1.1.

No Reg. de Loulé, são feitas referências nos art. 87.º e ss. do Reg. de serviço, conforme os critérios da Recomendação IRAR n.º 01/2009, no ponto 3. No entanto, em relação às tarifas cobradas pela execução dos ramais de ligação, previstas no art. 88.º, n.º 3, al. b) do Reg., considera-se não estarem totalmente conformes com a recomendação acima mencionada, pelo que só deveriam ser cobradas nas situação previstas no ponto 3.2.1.1 n.º 3, al. b), n.º 4 e 5 da Recomendação.

Em relação à EMARP, encontra-se tratamento desta matéria nos art. 31.º e do Reg., conforme os critérios da Recomendação IRAR n.º 01/2009, no ponto 3.1.1.

Em relação aos Tarifários Especiais (Tarifário Social e Tarifário Familiar), a ERSAR recomenda que “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” (Recomendação IRAR n.º 1/2009, ponto 3.1.3.), aconselhando para o efeito a criação de tarifários sociais e familiares.

Também a Portaria 34/2011, no seu art. 2.º, n.º1, al. n), ii) prevê a inclusão nos Reg. de serviço destes tarifários especiais.

A FAGAR tem prevista no seu Reg. a tarifa social no art. 85.º, n.º 3, indo de encontro aos critérios da Recomendação IRAR n.º 01/2009, no ponto 3.1.3. No entanto, não é feita qualquer alusão a uma tarifa familiar no Reg. de serviço.

O Reg. de Lagos tem previstos os dois tarifários especiais no art. 71.º, o mesmo sucedendo no Reg. de Loulé nos art. 91.º e 92.º e no Reg. da EMARP nos art. 39.º e 40.º do seu Reg., todos em conformidade com a Recomendação já referida.

A matéria referente à faturação e cobrança do serviço de fornecimento de água sofreu recentemente um conjunto de atualizações, que vieram dar cumprimento e concretização ao já consagrado no art. 9.º da LSPE que regula a faturação. O DL 194/2009, com a atual redação dada pela Lei n.º 12/2014, de 6 de março, veio acrescentar ao art. 67.º um conjunto de normas que devem ser observadas pelas entidades gestoras, aquando o tratamento da faturação, determinando ainda, no seu novo n.º 21, que os procedimentos necessários à implementação do sistema de faturação detalhada são estabelecidos em decreto-lei e para esse efeito foi aprovado o DL 114/2014, de 21 de julho.

Antes da mais recente atualização ao DL 194/2009, o art. 67.º apenas indicava que a fatura deveria ter uma periodicidade mensal, não acrescentando mais nenhum esclarecimento quanto ao conteúdo da mesma. Com as novas alterações, em conjugação com o princípio geral previsto na LSPE, no art. 9.º (e art. 4.º, sobre o direito à informação), observamos que todos estes diplomas consagram normas que destacam a

especial importância e a necessidade da apresentação detalhada da fatura, num formato e linguagem simples e explícita que facilitem a sua leitura e a compreensão da decomposição das componentes do custo associados (art. 3.º, n.º 1 do DL n.º 114/2014).

As faturas dos serviços públicos de água devem assim “respeitar o princípio da transparência e ser de fácil compreensão para o utilizador final, contendo informação sobre a entidade gestora e o utilizador e especificando os serviços prestados, as tarifas aplicadas, as formas de pagamento e outra informação relevante”<sup>108</sup>. As novas alterações impuseram um conjunto de regras que as entidades devem vir a observar na fatura, nomeadamente quais as informações que nela devem incluir, incorporando no DL n.º 114/2014 o anexo I um elenco dessas informações (art. 4.º, n.º 1), traduzindo-se assim na uniformização dos elementos informativos.

Também a ERSAR veio prestar esclarecimentos quanto a este assunto, com a Recomendação ERSAR n.º 1/2010, sobre o conteúdo das faturas e recentemente veio apresentar as suas notas explicativas relativamente à implementação das obrigações deste DL, especificamente quanto à fatura detalhada<sup>109</sup>.

As entidades gestoras estabeleceram normas relativas a este tema nos seus Reg., sendo que no caso concreto da FAGAR encontramos a sua previsão nos art. 93.º e 94.º, no entanto verificaram-se algumas normas que se manifestaram dúbias.

Assim, consideramos que o previsto no n.º 2 do art. 94.º, que refere: “Os pagamentos não satisfeitos até à data limite fixada na fatura serão acrescidos de um valor fixado por deliberação Câmara Municipal de Faro, denominado “Encargos de cobrança”, o qual será cobrado uma única vez na faturação seguinte à da ocorrência do atraso” suscita dúvidas, e nesse sentido foi pedido um parecer à ERSAR que se pronunciou sobre esta situação.

---

<sup>108</sup> Preâmbulo do DL 114/2014.

<sup>109</sup> Disponíveis em [www.ersar.pt](http://www.ersar.pt)

A entidade reguladora veio esclarecer que não sendo realizado o pagamento dentro da data limite constante da fatura, passa a existir mora do utente e que nesses casos, nos termos do art. 804.º do Código Civil, o devedor constitui-se na obrigação de reparar os danos causados ao credor. Como se está perante obrigações pecuniárias, o art. 806.º do referido diploma estabelece supletivamente que por cada dia de atraso são devidos juros que visam indemnizar o prestador do serviço pelo prejuízo que representa o atraso no recebimento do valor devido, sendo que no caso dos utilizadores domésticos são aplicáveis os juros civis que a lei define em 4% ao ano.

Refere a ERSAR que pode, porém, estipular-se uma penalização diferente para o atraso no pagamento, nomeadamente uma taxa de juro diferente ou uma penalização de valor fixo relativo ao montante da indemnização devida pela ultrapassagem do prazo de pagamento, independentemente da duração da mora, estando aqui a falar-se de uma cláusula penal, prevista no art. 810.º, n.º 1 do Código Civil, dispondo ainda a lei que as cláusulas penais devem ser contratualmente estabelecidas e estão sujeitas às formalidades exigidas para a obrigação principal (n.º 2 daquele artigo 810.º). Tratando-se de cláusulas contratuais elaboradas de antemão pela entidade gestora e que os utentes se limitam a aceitar quando solicitam o fornecimento do serviço, as mesmas estão sujeitas ao regime das cláusulas contratuais gerais, constante no DL n.º 446/85, de 25 de outubro, sendo que nos termos dos artigos 5.º e 8.º, as CCG devem ser comunicadas na íntegra aos seus destinatários, considerando-se excluídas as cláusulas que não tenham sido comunicadas, salvo se constarem da lei ou de regulamentos publicados e com eficácia externa.

Neste seguimento e do previsto no art. 94.º, n.º 2 do Reg. da FAGAR, a ERSAR atendeu ainda ao tarifário que consta do site da entidade gestora, que apenas previa uma tarifa para pagamentos fora do prazo, no valor de € 4,00, designados “pagamentos com 2.º aviso”, ou seja, associando expressamente a exigibilidade desta tarifa ao envio de um

segundo aviso prévio de suspensão do serviço ou de interpelação do utente para efetuar o pagamento.

Considerou a entidade reguladora que a cobrança de um valor pela simples ultrapassagem do prazo de pagamento (aplicada imediatamente após a data limite de pagamento) não encontra cobertura no tarifário que à altura estava em vigor, recomendando assim a devolução da tarifa de € 4,00 que está a ser cobrada pela FAGAR pela simples ultrapassagem do prazo de pagamento da fatura.

Por outro lado, a ERSAR alerta que o referido regime das CCG proíbe o estabelecimento de cláusulas penais desproporcionadas aos danos a ressarcir, em função do quadro legal padronizado em que se insiram (arts. 19.º, al. c) e 20.º). Nesta medida, a entidade reguladora considera que a obrigação de pagamento de uma tarifa de € 4,00 pela simples ultrapassagem do prazo de pagamento de uma fatura – em que poderão não existir custos, conquanto não chegue a ser enviado qualquer pré-aviso – se manifesta desproporcional face aos custos incorridos pela entidade gestora com o incumprimento do utente.

Confrontada com este parecer, a FAGAR optou por devolver o montante da referida tarifa a todos os consumidores que fizeram chegar reclamação, mantendo no entanto a tarifa em análise, tendo porém suprimido a designação “pagamento com 2.º aviso” do seu tarifário, dispondo apenas como “Tarifa de pagamento fora do prazo”, tendo alterado o montante da tarifa em 2015 para o valor de € 3,50<sup>110</sup>.

Também o prazo de pré-aviso previsto no art. 5.º da LSPE para a notificação da suspensão do serviço em caso de mora no pagamento por parte do utilizador está incorreto (art. 94.º, n.º 3).

---

<sup>110</sup> O referido parecer adveio de uma denúncia apresentada na Associação, em que após a recepção da resposta da ERSAR a consumidora optou por recorrer ao CIMAAL para processo de arbitragem, no qual a iria acompanhar. No entanto, a entidade gestora devolveu o referido montante e a consumidora desistiu do processo.

Em relação ao Município de Lagos, o seu Reg. prevê nos seus art.s 73.º e ss. o tratamento desta matéria e em conformidade com as disposições legais já mencionadas.

A Câmara Municipal de Loulé prevê o tratamento destes assunto nos art. 96.º e ss. do Reg., que estão em consonância com os art. 63, n.º 3 e 67.º, n.º 1 do DL 194/2009 e com o art. 10.º da LSPE já acima referidos.

Em relação ao Reg. da EMARP, encontramos esta temática no art. 45.º, que se encontra em conformidade com as disposições legais referentes a esta matéria.

Concluindo, verificámos que, dado o ano dos Reg. aqui em análise, todos se encontram desatualizados em relação às novas regras que foram implementadas.

Do estudo efetuado aos Reg. da região do Algarve, o regime da suspensão e/ou interrupção do serviço imputável ao utente foi o ponto em que se observaram mais irregularidades, na grande maioria dos casos por os prazos estarem desconformes com a legislação atualmente em vigor.

Esta matéria vem expressamente regulada no art. 5.º, n.º 2, 3 e 4 da LSPE, em concreto para os casos de mora do utente que justifique a suspensão; vindo também duas situações previstas no DL 194/2009, que esclarecem o motivo da suspensão, no art. 60.º, n.º 1, al. h), referente à mora do utente por falta de pagamento das faturas e ainda no art. 67.º, n.ºs 3 e 4, para os casos em que não seja possível fazer a leitura por indisponibilidade do utente e ele não cumpra os procedimentos exigidos por aquela norma, nomeadamente facultar o acesso ao instrumento de medição.

Esta regra decorre ainda do princípio da continuidade e, referindo-se a uma suspensão individual, também se relaciona com o princípio da pontualidade no cumprimento dos contratos (art. 406.º do Código Civil) e que nestas situações é o inverso do já acima descrito, aquando do tratamento das situações de suspensão por motivos não

imputáveis ao utente. Assim, cabe aquele último pagar o valor da fatura até à data ali fixada, de forma a que não tenha que vir suportar o pagamento de juros moratórios pelo atraso no pagamento e não incorra numa suspensão do fornecimento do serviço, também aqui se aplicando as regras gerais do incumprimento dos contratos: o utente é assim interpelado extrajudicialmente para cumprir com o pagamento da fatura, nos termos do art. 805, n.º 1 do Código Civil; quando por causa que lhe seja imputável, a prestação do preço faturado não seja efetuada no tempo atribuído, o utente considera-se constituído em mora, segundo o art. 804.º, n.º 2 do Código Civil e na obrigação de indemnizar os danos causados ao credor (art. 804.º, n.º 1 e 806.º do Código Civil)<sup>111</sup>.

A preocupação de prever este regime de suspensão do serviço está relacionada com o facto de estes serviços terem um carácter essencial e indispensável, sendo assim imperioso regular de forma expressa e adequada as condições que o prestador do serviço as pode invocar, “pretendendo-se proteger a confiança do utente em que o serviço será realmente prestado, se assim cumprir as suas obrigações<sup>112</sup>.”

Concretamente quanto aos Reg. por mim analisados, e dada a alteração mais recente da Lei n.º 10/2013, de 28 de janeiro, verificou-se que, no caso da entidade gestora de Faro, é feita menção a esta matéria no art. 94.º, n.º 3 do Reg., encontrando-se incorreto o prazo previsto, tendo em atenção o art. 5.º, n.º 2 da LSPE com a última alteração acima referida, que é de 20 dias. É referida ainda uma outra situação de suspensão do serviço por causa imputável ao utente prevista no art. 90.º, n.º 3 do Reg., que difere do art. 67.º, n.º 4 do DL 194/2009., situação esta que se refere aos casos em que o utente não facilita o acesso ao contador para as leituras reais nos prazos previstos.

---

<sup>111</sup> Fernando Dias Simões e Mariana Pinheiro de Almeida, *Lei dos Serviços Públicos Essenciais*, p. 92.

<sup>112</sup> Fernando Dias Simões e Mariana Pinheiro de Almeida, *Lei dos Serviços Públicos Essenciais*, pp. 94 e 95.

Em relação a Lagos, encontramos estas situações previstas no art. 21.º do Reg.. No entanto consideramos que as situações das al. a), b), d) do n.º 1 e o n.º 6 não vêm previstas no DL 194/2009, logo suscitam dúvidas quanto à sua legalidade:

Art. 21.º

*“1 - A Entidade Gestora pode suspender o abastecimento de água, por motivos imputáveis ao utilizador, nas seguintes situações:*

*a) Quando o utilizador não seja o titular do contrato de fornecimento de água e não apresente evidências de estar autorizado pelo mesmo a utilizar o serviço;*

*b) Quando não seja possível o acesso ao sistema predial para inspeção ou, tendo sido realizada inspeção e determinada a necessidade de realização de reparações, em auto de vistoria, aquelas não sejam efetuadas dentro do prazo fixado, em ambos os casos desde que haja perigo de contaminação, poluição ou suspeita de fraude que justifiquem a suspensão;*

*(...)*

*d) Quando seja recusada a entrada para inspeção das redes e para leitura, verificação, substituição ou levantamento do contador;*

*(...)*

*6 - Em situações excecionais de falta de pagamento de faturação, poderá a Entidade Gestora interromper o fornecimento ao consumidor em morada diferente do local do débito em atraso.”*

Também aqui se encontra incorreto o prazo de pré-aviso para a suspensão do fornecimento, estando previsto no n.º 3 do art. 21.º do Reg. um prazo de 10 dias.

É também prevista a situação de suspensão por motivo imputável ao utente para os casos em que o mesmo não facilita o acesso para a leitura, depois de a entidade ter

cumprido todos os procedimentos exigidos pelo art. 67.º, n.º 4 do DL 194/2009, sendo que o Reg. do Município de Lagos prevê esta situação no art. 52.º, n.º 4, sendo uma cópia do art. do diploma acima referido.

Por último encontra-se ainda prevista no art. 74.º, n.ºs 8 a 10 do Reg. os casos em que o utente se encontra em atraso no pagamento das faturas, estando em conformidade com o art. 60.º do DL 194/2009, porém incorreto o prazo previsto no n.º 8 do art. 74.º do Reg., tendo em consideração o art. 5.º, n.º 2 da LSPE.

No caso de Loulé, que prevê situações muito idênticas às de Lagos, encontramos esta matéria presente no art. 21.º do Reg. de serviço. No entanto, as situações previstas nas al. a), b) 1.ª parte, d) do n.º 1, que têm a mesma redação do Reg. de Lagos, não vêm previstas no DL 194/2009, pelo que também consideramos dúbia a sua aplicação pelos mesmos motivos acima indicados. Igualmente, o prazo previsto no n.º 3 do art. 21.º do Reg., de 10 dias, encontra-se incorreto, tendo em consideração o art. 5.º, n.º 2 da LSPE.

É também aqui prevista no art. 51.º, n.º 4 a situação de suspensão por motivo imputável ao utente para os casos em que o mesmo não facilita o acesso para a leitura, depois de a entidade ter cumprido todos os procedimentos exigidos pelo art. 67.º, n.º 4 do DL 194/2009, sendo que o art. do Reg. da Câmara Municipal de Loulé, é também ele uma cópia do art. do diploma acima referido.

Encontram-se ainda previstas no art. 97.º, n.º 6 do Reg. as situações de atraso de pagamento por parte do utente estando também aqui incorreto o prazo de pré aviso, que o Reg. indica ser de 10 dias.

E por fim, no caso da EMARP, o seu Reg. tem previstas as situações de suspensão por motivos imputáveis ao utente no art. 29.º, n.º 1, al. h), referente à mora do utente no pagamento dos consumos realizados, que se encontra em conformidade com os art. 60.º, n.º 1, al. h) do DL 194/2009 e art. 5.º, n.º 1 da LSPE. No entanto, suscita dúvidas a

situação prevista na al. j do art. 29.º do Reg., referente às situações de incumprimento para com a EMARP, porque para além de não virem previstas no art. 60.º do diploma, não se demonstram esclarecidas quais sejam as situações.

Por último encontram-se ainda os casos previstos no art. 18.º, referentes às situações de exclusão de responsabilidade da Entidade Gestora e o caso do art. 43, n.º 2, relativo às situações em que o utente não faculta o acesso ao contador à entidade gestora para efetuar a leitura, ambos em conformidade com os arts. 60.º e 67.º, n.º 4 do DL 194/2009, respetivamente.

Um outro ponto a ser analisado foi o tratamento quanto à matéria das Reclamações que o DL 194/2009 prevê no art. 68.º, sendo esta uma exigência feita pela Portaria 34/2011, devendo este assunto vir incluído nos Reg. das Entidades Gestoras, nos termos do art. 2.º, n.º1, al. q).

Da análise efetuada observámos que a FAGAR faz referências a este tema nos art. 95.º e 107.º do Reg., em conformidade com o art. 68.º, n.º 1 do DL 194/2009, faltando no entanto referir os meios pelos quais o utente pode fazer a reclamação, incluindo a referência ao livro de reclamações e a meios alternativos para que o utente não tenha que se deslocar às instalações da entidade gestora, conforme aos n.ºs 2 e 3 deste art..

A Câmara Municipal de Lagos faz referência no art. 85.º do seu Reg., em conformidade com o art. 68.º do DL 194/2009.

O Município de Loulé faz o tratamento desta matéria nos art. 97.º, n.º 4 e 106.º do Reg., também conforme a disposição legal.

A EMARP também apresenta este assunto no art. 151.º do Reg., em conformidade com o art. 68.º do DL 194/2009.

O último ponto a verificar no estudo aos Reg. de serviço de fornecimento de água foi a alusão aos mecanismos alternativos de resolução de conflitos: no caso concreto destes Reg. analisados, todos são omissos quanto a esta matéria. No entanto, a referência à resolução de conflitos é apenas exigida nas CCG do serviço a serem entregues aos utentes aquando da celebração do contrato, conforme o art. 63.º, n.º 3 do DL 194/2009.

A importância deste assunto realça-se devido ao facto de estes serviços estarem sujeitos à arbitragem necessária, quando, por opção expressa dos utentes que sejam pessoas singulares, sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral dos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados e quando as partes 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 art. 10.º da LSPE (art. 15.º da citada Lei).

### **3.3. Da análise às Cláusulas Contratuais Gerais**

Uma vez estudados os Reg. de serviço das Entidades Gestoras de abastecimento de água da região do Algarve, também se analisaram as Condições Contratuais Gerais (CCG) que acompanham os contratos com os utentes, sendo esta uma exigência do Regime Jurídico dos serviços municipais de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais e de gestão de resíduos urbanos, o DL n.º 194/2009, de 20 de agosto, no já referido art. 63.º, n.º 3: *“a entidade gestora deve disponibilizar aos utilizadores, por escrito e no momento da celebração do contrato de fornecimento, as condições contratuais da prestação do serviço, incluindo informação clara e precisa acerca dos principais direitos e obrigações dos utilizadores e da entidade gestora, nomeadamente, quanto à medição, faturação, cobrança, condições de suspensão do serviço, tarifário, reclamações e resolução de conflitos”*.

Também aqui foram analisados vários assuntos, com o preenchimento de um quadro, onde se deveria verificar se as CCG das Entidades Gestoras faziam menção e transmitiam de forma clara e perceptível as seguintes informações:

- Disponibilização das Condições Gerais no *site* da entidade;
- Objeto do contrato (com referência às características essenciais dos serviços);
- Confidencialidade e tratamento de dados pessoais;
- Identificação do prestador de serviço (incluindo o nome, a denominação social, endereço físico, número de telefone, endereço eletrónico);
- Referência ao Reg. de Serviço da Entidade Gestora;
- Referência ao início da prestação do serviço, no prazo de 5 dias úteis a contar da data da recepção do pedido de contrato;
- Direitos e Deveres dos Utilizadores: Direito à continuidade do serviço, Direito à prestação do serviço, Direito à qualidade do serviço, Direito à informação;
- Situações de interrupção do serviço;
- Medição (responsabilidade pela instalação e manutenção dos contadores, verificação, leitura – comunicação pelo consumidor, periodicidade e erros na leitura - verificação extraordinária, vícios do contador);
- Estrutura Tarifária (preço do serviço com inclusão de todas as taxas e impostos, decomposição das tarifas, documento que poderá ser entregue em anexo às condições gerais) e informação sobre existência de tarifários especiais (Social ou Familiar);
- Faturação e Cobrança (periodicidade mensal da fatura, faturação estimativa, formas e prazos pagamento);

- Regime da suspensão e/ou interrupção do serviço imputável ao Utilizador Doméstico (pré-aviso de corte, prazo máximo de religação em caso de suspensão do serviço e custos associados);
- Regime da suspensão e/ou interrupção do serviço imputável ao Prestador do Serviço (situações em que tal pode acontecer e, embora legalmente não seja exigível, tendo em conta a proteção dos interesses económicos dos consumidores, salienta-se a necessidade de que exista referência a um regime de compensação automática ao consumidor);
- Referência ao período de livre resolução de 14 dias nas situações em que o contrato é celebrado à distância ou fora do estabelecimento (inclusão do formulário de livre resolução, previsto no DL 24/2014);
- Alterações Contratuais (possibilidade de o consumidor rescindir o contrato nas situações de alteração unilateral do contrato por parte do prestador de serviço);
- Cessão da posição contratual (quer para o consumidor, quer para o prestador de serviço);
- Denúncia do contrato por parte do consumidor (em respeito pelo art. 64º do DL 194/2009);
- Serviço de apoio ao cliente (comunicação de leituras, dúvidas de faturação, reparações e problemas nas infraestruturas ou instrumentos de medição, etc., bem como custos associados, sendo que no apoio telefónico o custo da chamada não deve ter um valor acrescentado);
- Reclamações (meios de realização, prazo de resposta e situações em que se suspende o prazo de pagamento da fatura objeto da reclamação);
- Mecanismos alternativos de resolução de conflitos (referência expressa à possibilidade de resolução do litígio através dos mecanismos alternativos de

resolução de litígios, nos termos da arbitragem necessária - Centros de Arbitragem - ou à ERSAR).

Começamos por verificar o Contrato e suas CCG da FAGAR, E.M., e em primeiro lugar é importante referir que esta Entidade gestora tem disponível no seu *site* as ditas CCG<sup>113</sup>, sendo esta uma exigência do DL 194/2009, no art. 61.º, n.º 2, al. f).

Veremos portanto os pontos que não se encontram nas CCG e as irregularidades que apresenta, sendo que o que não for mencionado está assim conforme com as disposições legais.

Assim, nas CCG da FAGAR não é feita qualquer alusão à temática da confidencialidade e tratamento de dados pessoais, nem é feita nenhuma referência ao início da prestação do serviço, no prazo de 5 dias úteis a contar da data de recepção do pedido do contrato, conforme o previsto no art. 63.º, n.º 2 do DL 194/2009.

Em relação às situações de interrupção do serviço, é importante referir que nas CCG é feita uma cópia do art. 60.º do DL 194/2009, com a exceção da referência aos seus n.ºs 6 e 7, que por isso demonstra algumas diferenças em relação ao disposto no Reg. de serviço, no seu art. 12.º, considerando assim que a informação transmitida possa causar alguma confusão ao utente, pois as situações de interrupção do serviço não se demonstram ser as mesmas.

Quanto à matéria da medição, apenas verificámos que em relação às leituras comunicadas pelo utente, não é feito qualquer tratamento nas CCG. Consideramos que este é um ponto importante a incluir nos contratos, pois facilita a comunicação entre a Entidade Gestora e utente num assunto que é muitas vezes susceptível de conflitos. O DL 194/2009 faz alusão a estas situações no art. 67.º, n.º 8.

---

<sup>113</sup> Disponível em [www.fagar.pt](http://www.fagar.pt)

No que toca ao assunto sobre a estrutura tarifária, as CCG da FAGAR remetem para o seu *site* para a consulta do tarifário, no entanto observamos que junto com o contrato e as CCG, acompanha o “Resumo do Tarifário”. Não é feito qualquer esclarecimento nas CCG quanto aos tarifários especiais, no entanto o “Resumo Tarifário” que as acompanha prevê estas situações. Consideramos que as CCG deveriam explicar ao quê e a quem se reportam estas situações especiais.

Quanto à faturação e cobrança, importa referir que o previsto nas CCG está conforme as disposições legais (art. 67.º, n.º 6), no entanto difere do Reg. de serviço (art. 91.º), nomeadamente em relação à faturação estimativa. Também aqui é feita alusão à Cláusula Penal pela ultrapassagem do prazo de pagamento, assunto que já desenvolvemos aquando da análise dos Reg.

Curioso foi também verificar que nas CCG desta Entidade gestora está correta a indicação do prazo referente ao pré-aviso para a suspensão do serviço em casos de mora de pagamento do utente, ao contrário do Reg. de serviço, o que demonstra que na prática os prazos estão a ser corretamente aplicados.

Notámos porém que não é feita qualquer alusão ao período de livre resolução de 14 dias nas situações em que o contrato é celebrado à distância ou fora do estabelecimento, nem é incluído o formulário de livre resolução, conforme exigência prevista no art. 4.º, n.º 1, al. j) e l) e no art. 10.º do DL 24/2014, de 14 de fevereiro.

Não é também feita qualquer referência às alterações contratuais, nem à cessão da posição contratual nas CCG da FAGAR; em relação ao serviço de apoio ao cliente, é apenas feita indicação sobre este tema aquando a descrição dos direitos e obrigações da entidade gestora, mas não refere especificamente a existência de um serviço de apoio ao cliente. No entanto, consideramos que esta informação deve vir esclarecida no Reg., conforme o art. 2.º, n.º 1, al. f) da Portaria 34/2011 e encontra-se referência a este assunto

no art. 6.º, n.º 23 e 24, em relação, mais uma vez, às “obrigações da entidade gestora”, faltando assim mais informação quanto a este assunto, não se mostrando claro e perceptível se existe efetivamente este serviço, ou onde e para que serve.

Em relação às reclamações, apenas se tem a apontar que na referência aos meios de realização destas somente indica que devem ser escritas, não esclarecendo assim por que forma podem ser apresentadas e não é feita qualquer alusão ao livro de reclamações, conforme exigência prevista no art. 68.º, n.º 2 do DL 194/2009.

Por fim, e contrariamente ao Reg., a FAGAR faz referência nas suas CCG aos mecanismos alternativos de resolução de litígios, prevendo assim adesão ao CIMAAL, estando assim em conformidade com o art. 63.º, n.º 3 do diploma acima indicado.

O Município de Lagos também disponibiliza no seu *site* o contrato e as CCG do contrato de fornecimento de água<sup>114</sup>, conforme a exigência prevista no art. 61.º, n.º 2, al. f), do DL 194/2009.

No caso deste Município, as CCG não apresentam todos os elementos que o art. 63.º, n.º 3 do DL 194/2009 prevê, nem as todas as matérias que nos propusemos a analisar, resultando numa insuficiente transmissão de informação ao utente dos principais aspetos do contrato.

Assim, não encontramos referência à confidencialidade e tratamento de dados pessoais; à identificação do prestador de serviço; ao início da prestação do serviço, no prazo de 5 dias úteis a contar da data de recepção do pedido de contrato, conforme o art. 63.º, n.º 2 do diploma acima referido<sup>115</sup>; em relação aos direitos e deveres dos utentes, não feita qualquer alusão ao Direito à qualidade do serviço e à informação, neste último caso conforme o art. 61.º do DL; ao regime de suspensão e/ou interrupção do serviço

---

<sup>114</sup> Disponível em [www.cm-lagos.com](http://www.cm-lagos.com)

<sup>115</sup> No entanto é feita referência a este ponto no art. 58.º, n.º 1 do Reg. de serviço.

imputável ao utente; ao período de livre resolução de 14 dias nas situações em que o contrato é celebrado à distância ou fora do estabelecimento, nem da inclusão do formulário para exercer o direito de livre resolução, conforme exigência prevista no art. 4.º, n.º 1, al. j) e l) e no art. 10.º do DL 24/2014, de 14 de fevereiro; às alterações contratuais; à cessão da posição contratual; à denúncia do contrato por parte do consumidor, conforme o previsto no art. 64.º do DL 194/2009<sup>116</sup>; ao serviço de apoio ao cliente<sup>117</sup>; nem quanto às reclamações e aos mecanismos alternativos de resolução de litígios, tendo em conta o art. 63.º, n.º 3 do diploma já referido.

Quanto às situações de interrupção do serviço e ao regime da suspensão e/ou interrupção do serviço imputável ao prestador de serviço, as CCG do Município de Lagos apenas indicam as situações de obras programadas e em casos fortuitos ou de força maior e a necessidade de pré-aviso nos casos da primeira situação, no ponto 1., als. D) e E), faltando todas as situações que o art. 60.º do DL 194/2009 prevê.

No que diz respeito à medição dos contadores, nas CCG em análise é apenas feita referência à instalação do contador pela entidade gestora, na al. B), do Ponto 1 e à sua substituição, na al. C) do mesmo ponto, à responsabilidade pelo bom estado de conservação por parte do utente, na al. A) do ponto 2., estando por isso a informação disponível quanto a esta matéria bastante incompleta.

Quanto à estrutura tarifária, em “Documentos a anexar” das CCG é feita referência a alguns valores, mas nenhuma à estrutura tarifária (apenas se é utilizador doméstico ou não doméstico, na al. D) do Ponto 1), sendo esta uma exigência prevista no art. 63.º, n.º 3 do DL 194/2009.

---

<sup>116</sup> Esta matéria deve no entanto vir obrigatoriamente tratada no Reg. de serviço, conforme exigência do art. 2.º, n.º 1, al. h) da Portaria 34/2011, estando assim prevista no art. 60.º do Reg., em regularidade com as disposições legais.

<sup>117</sup> No entanto vem previsto no art. 15.º do Reg. de serviço, conforme exigência do art. 2.º, n.º 1, al. f) da Portaria 34/2011.

Por fim, em relação à faturação e cobrança apenas há uma breve indicação à periodicidade mensal da fatura, faltando os esclarecimentos quanto à faturação estimativa e às formas e prazos de pagamentos, como o previsto no art. 63.º, n.º 3 e art. 67.º do DL 194/2009.

No caso da Câmara Municipal de Loulé, não se fez a análise às CCG do contrato uma vez que este não se encontra disponível no *site* da Internet e após contato com a entidade, foi-nos informado que apenas está disponível uma minuta para um pedido de contrato de fornecimento de água, não dispondo de CCG, violando assim o disposto no art. 61.º, n.º 2, al. f), do DL 194/2009.

Por último foi feita a análise às CCG da entidade gestora do Município de Portimão, a EMARP, E.M., que desde já verificamos que também as disponibiliza no seu *site*, acompanhando o Contrato de prestação de serviços, dando assim cumprimento ao art. 61.º, n.º 2, al. f), do DL 194/2009.

Nas CCG verificamos a omissão a alguns assuntos (no entanto muito mais completas do que no caso do Município de Lagos), tais como: quanto à confidencialidade e tratamento de dados pessoais; ao início da prestação do serviço, no prazo de 5 dias úteis a contar da data de receção do pedido de contrato, conforme o art. 63.º, n.º 2 do diploma acima referido<sup>118</sup>; quanto aos direitos e deveres dos utentes, não é feita qualquer alusão ao Direito à informação, neste último caso conforme o art. 61.º do DL; ao período de livre resolução de 14 dias nas situações em que o contrato é celebrado à distância ou fora do estabelecimento, nem da inclusão do formulário de retratação, conforme exigência

---

<sup>118</sup> É feita referência a este assunto no art. 28.º do Reg..

prevista no art. 4.º, n.º 1, al. j) e l) e no art. 10.º do DL 24/2014, de 14 de fevereiro; às alterações contratuais; e à cessão da posição contratual.

Em relação às restantes situações, é feito tratamento das mesmas nas CCG, no entanto, é necessário serem feitas algumas observações relativamente a alguns assuntos.

Quanto ao esclarecimento do objeto do contrato, as CCG não se referem especificamente aquele assunto, no entanto, na descrição dos “Deveres da EMARP” é perceptível qual o objeto do contrato.

Relativamente à medição dos contadores, verificamos que não é feita qualquer referência à responsabilidade pela instalação dos contadores e consideramos que não é esclarecedor o conceito “periodicamente” utilizado aquando do tratamento das leituras, que refere: *“As leituras dos contadores são efetuadas, periodicamente, por funcionários da EMARP devidamente credenciados para o efeito.”*, devendo esclarecer qual a periodicidade, conforme o art. 67.º, n.º 2 do DL 194/2009.

Na estrutura tarifária prevista nas CCG apenas se faz uma breve referência à fixação de tarifários e preços, não sendo feita qualquer indicação quanto às taxas e impostos, documento de tarifas e documento que poderá ser entregue em anexo às condições gerais. Aqui também não é feita qualquer referência quanto à informação sobre existência de tarifários especiais.

Em relação à faturação e cobrança, apenas ficou a faltar a indicação das formas de pagamento.

Aquando o tratamento do regime da suspensão e/ou interrupção do serviço imputável ao utente apesar de ser feita indicação do mesmo, não é referido qual o prazo de pré-aviso nas situações de mora no pagamento da fatura, sendo feita apenas remissão para as disposições legais, não se demonstrando assim claro para o utente se estiver perante esta situação.

Nas CCG da EMARP não esclarece sobre a existência de um serviço de apoio ao cliente, apenas referido o endereço electrónico para o utente tirar dúvidas ou fazer sugestões<sup>119</sup>.

Em relação às reclamações, é feita referência às mesmas e ao prazo de resposta nas CCG, no entanto, quanto aos meios de realização das mesmas, apenas se indica que existe um impresso próprio para sugestões e reclamação, para além do Livro de Reclamações (Ponto III., “Reclamações e recursos”), não esclarecendo onde o encontrar. Não é feita qualquer referência às situações em que se suspende o prazo de pagamento da fatura objeto da reclamação (art. 68.º, n.º 1 do DL 194/2009).

Também no ponto em que são tratadas as reclamações nas CCG da EMARP é feita um breve alusão à adesão ao CIMAAL, no entanto é muito pouco claro e esclarecedor em relação à explicação do que consistem os mecanismos alternativos de resolução de conflitos.

Terminamos esta análise referindo que se verificou no rosto do contrato da EMARP a referência a um período de fidelização mínima de 12 meses, aquando da aceitação por parte do utente do pagamento por débito direto, pelo que em relação a este assunto questionamos o facto de não ser feito qualquer esclarecimento quanto ao mesmo, uma vez que não é dada qualquer informação em relação às consequências nos casos de incumprimento.

### **3.4. O contacto com as entidades gestoras**

No caso das entidades prestadoras do serviço de água em análise, após o estudo efetuado, foram as mesmas contactadas. No caso da FAGAR e da Câmara Municipal de

---

<sup>119</sup> Vem, porém, previsto no art. 6.º do Reg. de serviço, conforme exigência do art. 2.º, n.º 1, al. f) da Portaria 34/2011.

Loulé, com o intuito de se realizar uma reunião de forma a apresentar o estudo em curso e apontar as irregularidades encontradas. No caso do Município de Lagos e da EMARP, apenas se contactou via postal estas entidades, no sentido de ali informar acerca do estudo e também apontar as irregularidades presentes nos Reg. e CCG.

Das reuniões efetuadas, nos casos presentes, apenas tive a oportunidade de intervir na Reunião da FAGAR. Aquando da realização da entrevista,, com a presença da Ilustre Advogada da entidade gestora, a Dr.<sup>a</sup> Leonor Orega, tivemos a oportunidade de começar por apresentar o motivo que nos levava a realizar tal reunião, descrevendo assim o estudo em seguimento e após ouvida a representante da FAGAR, que nos informou que está a ser feito trabalho no sentido de alterar o Reg. de abastecimento de água e saneamento e a ser feito um novo Reg. para a gestão de resíduos, foi assim dada a oportunidade de serem descritas as irregularidades encontradas e as divergências encontradas entre o Reg. e as CCG, onde se abordaram os seguintes assuntos: o prazo para a interrupção do serviço em caso de mora do utente, que está incorreto; a substituição dos contadores, uma vez que não são esclarecidos quais os procedimentos a observar por parte da entidade gestora e do consumidor; e a falta de referência ao início da prestação do serviço 5 dias após a receção do pedido do contrato de fornecimento (que neste caso não é referido nem no contrato, nem no Reg.).

Assim, foi-nos esclarecido que na prática todos os prazos legais estão a ser cumpridos, clarificando-se que a FAGAR dispõe de um sistema de qualidade implementado, onde os procedimentos da entidade estão todos escalpelizados, onde são definidos, por exemplo, os prazos a cumprir.

Finalizando, os representantes da DECO questionaram, na sequência de uma reclamação recebida naquela Associação e que levou a um parecer da ERSAR, acerca da tarifa fora do prazo cobrada pela FAGAR que vem prevista no seu tarifário, no contrato e

no art. 94.º, n.º 2 do Reg., se haveria previsão para que a mesma deixasse de ser cobrada, tendo em conta o parecer da ERSAR. A representante da FAGAR esclareceu que existem várias reclamações nesse sentido e que a todas essas foi devolvido o dinheiro quando se aperceberam que existiam divergências na informação prestada relativamente ao tarifário e só nesse sentido irão sempre proceder à devolução do valor da tarifa em causa. No entanto, essa divergência de informação já foi colmatada pela alteração do nome da tarifa presente no tarifário e o Parecer da ERSAR foi nesse sentido e não da proibição de uma cláusula penal, sendo essa a natureza dessa tarifa. Os juristas da DECO alertaram no entanto que também se punha em causa o valor elevado e exagerado dessa tarifa e que também é esse o entendimento da ERSAR, pelo que a representante da FAGAR informou que este assunto está a ser reavaliado pela Administração e pelo Município, podendo vir a sofrer alterações no futuro, mas que de momento, aquele seria o procedimento a adotar por parte desta Entidade Gestora.

Da reunião realizada resultou assim uma boa receptividade e colaboração por parte desta entidade gestora em ouvir a Associação e esclarecer as suas questões quanto às irregularidades e divergências apresentadas.

### **3.5. Visão geral e conclusões**

Numa visão geral do estudo efetuado aos Reg. de abastecimento de água das entidades gestoras da Região do Algarve e às condições gerais dos contratos, e tendo por base o que foi descrito nos pontos antecedentes, foram apontadas como as principais irregularidades em relação à informação a transmitir: a ausência de disponibilização das CCG no sítio da Internet das Entidades Gestoras ou aos utentes; formulário de Contrato sem CCG; ausência de informação, quer nos Reg., quer nos Contratos, sobre resolução

alternativa de litígios e a incorreção, quer no Reg., quer nos Contratos, do prazo de pré-aviso mínimo de 20 dias de que deve o utente ser advertido antes da suspensão do serviço, em caso de mora.

Foram consideradas algumas cláusulas abusivas, nomeadamente a Tarifa da qualidade das Infraestruturas e Ambiente (Infralobo; Infraquinta; Inframoura)<sup>120</sup>; a Tarifa Municipal de Proteção Civil (Albufeira)<sup>121</sup>; o critério índice cama, à razão de 2 camas por cada quarto, utilizado para determinar algumas tarifas (Infralobo e Infraquinta) e a Tarifa de pagamento fora de prazo no valor de €4,00 (FAGAR – Faro).

Da análise efetuada, observámos ainda que, à exceção da Câmara Municipal de São Brás de Alportel, todas as entidades gestoras têm disponível no sítio da Internet o seu Reg. de serviço, no entanto no que diz respeito às CCG, nem todas as entidades gestoras as tinham acessível, apenas as encontrado nos *sites* da Câmara Municipal de Alcoutim, da FAGAR, da Câmara Municipal de Lagoa, da Infralobo, da Infarquinta, da Inframoura, da EMARP e da TaviraVerde. As restantes apenas tinham disponível o formulário, à exceção da Câmara Municipal de Loulé, da Âmbiolhão, da Câmara Municipal de Monchique, da Câmara Municipal de Silves e a SGU, que não tinham qualquer informação quanto a este assunto.

No entanto e após as reuniões efetuadas com os representantes das entidades gestoras e municípios, já nos foram comunicadas e outras verificámos por consulta nos próprios *sites*, que já foram redigidas, alteradas e/ou publicadas as CCG, nomeadamente a Câmara Municipal de Lagoa, Câmara Municipal de Castro Marim, Âmbiolhão e Câmara Municipal de Monchique.

---

<sup>120</sup> Uma vez que para Associação não é clara a legalidade da sua cobrança na fatura dos serviços de abastecimento de água, desde logo pelo facto da tarifa visar a construção e manutenção de redes viárias, rede de iluminação pública, estacionamento públicos e limpeza urbana e, portanto, não corresponder ao disposto no art. 8.º n.º 2 alínea c) da LSPE.

<sup>121</sup> Considera-se dúbia a inserção desta tarifa na fatura da água.

Também nas reuniões realizadas constatámos que os prazos de mora do utente e os restantes, na sua maioria, estavam a ser cumpridos na prática, apesar da sua incorreção nos Reg. e CCG.

Conclui-se assim que, no geral, as entidades prestadoras do serviço de abastecimento de água foram bastante receptivas às sugestões dadas pela Associação e mostraram vontade em atualizar ou elaborar novos Reg. e/ou CCG, no sentido de estarem em conformidade com as disposições legais. Para as entidades gestoras que não se mostrem sensíveis às alterações indicadas, é assim proposto pela Associação: a publicação do estudo e identificação das entidades gestoras incumpridoras; a denúncia junto da ERSAR para que adote medidas de responsabilização das entidades gestoras; a informação e sensibilização aos consumidores com vista a que exerçam os seus direitos junto das entidades gestoras e exijam o acesso à informação pré-contratual relevante.

## **Conclusões**

Nesta fase do trabalho, pretende-se fazer um balanço geral do que foi este estágio desenvolvido na Associação Portuguesa para a Defesa dos Consumidores e a minha experiência pessoal.

Numa visão geral, considere-se uma experiência bastante enriquecedora, tanto porque contribuiu para desenvolver competências interpessoais, nomeadamente com os atendimentos ao consumidor e com a tramitação dos processos de mediação que ficaram a meu cargo; tanto pela experiência de trabalho de equipa, com o estudo da água e também com os processos de mediação, uma vez que todos trocámos ideias e opiniões a qualquer altura ou situação, com um espírito de entreajuda e com vista a um fim comum. Os atendimentos ao público foram essenciais para desenvolver a capacidade de “dar a resposta na hora”, que será indispensável para o meu futuro profissional, tendo contribuído positivamente nesse sentido.

O mais interessante no estágio foi sem dúvida o poder aplicar os conhecimentos adquiridos com a teoria na prática e durante todo o estágio, com todas as atividades desenvolvidas, foi possível desenvolver aptidões para a investigação, que contribuíram para depois elaborar o presente trabalho e que também serão fundamentais para aplicar na prática profissional.

Neste sentido, cumpre-me concluir que as expectativas para a realização deste estágio foram claramente superadas, uma vez que se conseguiu ligar a vertente teórica com a realidade prática, o que permitiu desenvolver e preparar para a vida profissional futura.

Este balanço positivo deve-se essencialmente à possibilidade de ter vivenciado esta experiência, com um acompanhamento e disponibilidade permanente em ajudar, transmitir conhecimentos e esclarecer quaisquer dúvidas, de toda a equipa que me acolheu durante estes quatro meses.

No que diz respeito ao relatório do estágio, pretendeu-se transmitir e refletir ao máximo todo o conhecimento adquirido no trabalho aqui descrito, bem como a análise prática e crítica de diversas questões que foram surgindo durante o período do estágio, com as atividades desenvolvidas e durante a investigação.

Assim, num primeiro momento fez-se uma contextualização histórica dos 40 anos de vida desta Associação, descrevendo como surgiu, as batalhas que travou na prossecução da defesa dos legítimos interesses dos consumidores, as suas principais preocupações, que se iam desenvolvendo consoante as exigências, fragilidades e desenvolvimento da nossa sociedade. Também se procurou esclarecer qual a missão da DECO, nomeadamente pela disposição constitucional que lhe confere legitimidade para representar os consumidores na defesa dos seus interesses (art. 52.º, n.º 2 e 60.º da CRP). Num último ponto deste capítulo do trabalho, descreveu-se os principais serviços desempenhados pela DECO na prossecução dos seus objetivos, enquanto Associação para a Defesa dos Consumidores, que passam pela prestação de informação sobre os direitos dos consumidores; desenvolvimento de vários projetos para chegar informação a todas as faixas etárias, consoante as necessidades de cada uma; desenvolver ações de formação a profissionais; estabelecer protocolos com os municípios de forma a estar mais perto de todos os consumidores.

Numa segunda fase do relatório, descreveu-se todas as atividades nas quais tive a oportunidade de participar e trabalhar, explicando as motivações, o processamento e as conclusões das mesmas.

O estágio iniciou assim com a participação no estudo dos Reg. e das CCG das entidades gestoras de abastecimento de água do Algarve, momento em que foi descrito como se processou o estudo.

A par do estudo da água, a prestação de informações ao consumidor e a tramitação de processos de mediação foram sem dúvida atividades muito enriquecedoras, como já acima se esclareceu, e nesta fase do trabalho procurou-se transmitir os passos que foram dados e desenvolvidos durante estas atividades.

Na fase final deste capítulo, fez-se uma análise a três casos de mediação que estiveram a meu cargo durante o período de estágio.

No primeiro, que diz respeito a uma situação onde não se observou a informação sobre a vinculação a um período de fidelização, aquando a contratação com a consumidora por meio de comunicação à distância, neste caso via telefone. Neste caso, especialmente sensível, analisámos o regime dos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial, o DL n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, sendo que dada a situação, forma e tempo em que a consumidora fez a aceitação do serviço, se considerou duvidosa a inclusão da cláusula de fidelização naquele contrato.

O segundo caso diz respeito a uma prática comercial desleal, como ação enganosa, na medida em que foi vendido à consumidora um equipamento que prometia desintoxicar o seu corpo e melhorar a sua saúde, que na verdade não trazia qualquer benefício para si, naqueles moldes. A inserção deste caso no trabalho deveu-se ao facto de, durante o período do estágio, terem chegado à Associação dezenas de reclamações no mesmo sentido.

O último processo de mediação analisado reporta-se a um caso específico de denúncia do contrato durante o período de fidelização, concretamente de um consumidor que se viu obrigado a mudar de cidade e por isso de residência, por mudança de local de trabalho, e agora se vê penalizado por ter um valor em dívida com a operadora de telecomunicações, uma vez que na nova morada não era garantida a existência de sinal para a prestação do serviço.

Concluimos que o tema à volta dos períodos de fidelização não está devidamente tutelado, considerando que os interesses dos consumidores nesta matéria não estão assim acautelados, tanto ao nível da concorrência, da liberdade contratual, como também não se consideram adaptados à realidade socioeconómica que o país hoje vive. Nesse sentido, sugere-se que sejam previstas medidas nesta área, acautelando as situações que se consideram merecedoras de maior proteção, como a do caso em análise, como o desemprego ou a emigração, devendo neste sentido serem impostos limites para a fixação de períodos de fidelização, sendo por isso feita uma discriminação positiva para as situações que o consumidor não tem controle na sua decisão e liberdade de escolha.

A última parte do trabalho foi inteiramente dedicada ao tema do relatório, referente à análise dos Reg. e das CCG das entidades gestoras e dos municípios que abastecem água no Algarve, pois foi também o assunto no qual incidiu grande parte da atividade desenvolvida durante o Estágio.

A importância do serviço de fornecimento de água sempre foi transversal às preocupações da DECO e o estudo efetuado motivou-se pela averiguação às entidades gestoras e municípios se estavam a dar resposta às exigências legalmente impostas, no que diz respeito à informação que é transmitida ao utente na celebração e na execução do contrato com aquelas operadoras, de forma a que os interesses legítimos estejam assim assegurados, dada a complexidade e especificidade do bem em causa e da sua legislação.

Analisaram-se algumas questões pertinentes no âmbito desta matéria, nomeadamente em relação à natureza jurídica dos contratos de prestação de serviços de fornecimento de água e da contrapartida a ser paga pelos utentes, que se mostrou essencial incluir neste trabalho, uma vez que das reuniões efetuadas com as entidades gestoras e com os municípios, foi das questões mais colocadas pelos seus representantes legais, que tinham dúvidas sobre se deveriam recorrer aos tribunais judiciais ou aos tribunais administrativos e fiscais aquando do incumprimento da obrigação de pagamento por parte dos utentes.

Da investigação efetuada, concluí que tanto a jurisprudência como a doutrina não é unânime na resposta àquelas questões, e apesar de não ter como objetivo primordial desenvolver esta questão, achei imprescindível dedicar-lhe alguma tempo e espaço neste trabalho. Apesar de concluir que, pelo espírito da lei, estamos perante contratos privados, sugere-se o esclarecimento desta situação por parte do legislador, pois como vimos, a doutrina e jurisprudência não dá uma resposta concreta e comum sobre este tema, o que acaba por confundir os profissionais desta área e os seus utentes, falhando neste caso a segurança jurídica.

Da análise feita aos Reg. e às CCG, conclui-se que apesar de a maioria das entidades gestoras e municípios disporem de um Reg. e o disponibilizarem no seu sítio da Internet, muitos desses Reg. de serviço são anteriores às novas alterações legislativas, encontrando-se algumas irregularidades, nomeadamente em sede de prazos, como o do pré-aviso de suspensão do serviço em caso de mora do utente. Em relação à CCG, verificámos que muitas entidades não as disponibilizam no *site*, não contém todas as informações legalmente exigíveis ou nem sequer dispõem de CCG.

No entanto, após as reuniões realizadas com os representantes destas entidades, observou-se que muitas delas atenderam às propostas de alteração efetuadas pela

Associação, em sede de elaboração e publicação das CCG e a grande maioria foi bastante recetiva, mostrando vontade de colaboração com a DECO, esclarecendo tudo o que lhes era questionado ou proposto, nomeadamente em relação à alteração dos Reg..

Assim, em jeito de conclusão, a DECO faz a sugestão para as entidades gestoras que não se mostrem sensíveis às alterações indicadas, da publicação do estudo e identificação das entidades gestoras incumpridoras; da denúncia junto da ERSAR para que adote medidas de responsabilização das entidades gestoras; e a informação e sensibilização aos consumidores com vista a que exerçam os seus direitos junto das entidades gestoras e exijam o acesso à informação pré-contratual relevante.

Na esperança de que o presente trabalho tenha satisfeito as expectativas que me foram propostas, de forma a que tenha transparecido o estágio realizado, através da descrição detalhada das atividades desempenhadas, das questões aqui desenvolvidas, dos temas abordados e analisados e da ainda investigação feita, termino aqui o presente trabalho com a sensação de dever cumprido.

## Bibliografia

ALMEIDA, Carlos Ferreira de, “Serviços Públicos, Contratos Privados”, in *Estudos em Homenagem à Professora Doutora Isabel de Magalhães Collaço*, Vol. II, Separata, Almedina, Coimbra, 2002, pp. 117-143

ALMEIDA, Mariana Pinheiro de Almeida, *Lei dos Serviços Públicos Essenciais - Anotada e Comentada*, Almedina, Coimbra, 2012 (com Fernando Dias Simões)

AMARO, António Leitão, “*Perspetivas de reorganização institucional dos serviços de água*”, Direito da água, ERSAR e FDL, Lisboa, 2013, pp. 37-66

ANDRADE, José Carlos Vieira de, “Os Direitos dos Consumidores como Direitos Fundamentais na Constituição Portuguesa de 1976”, in *Estudos de Direito do Consumo*, n.º 5, Centro de Direito do Consumo da faculdade de Direito da Universidade de Coimbra, Coimbra, 2003, pp. 139-161;

- *A Justiça Administrativa (Lições)*, 8ª ed., Almedina, Coimbra, 2006

CAETANO, Marcello, *Manual de Direito Administrativo*, Vol. II, 10.ª edição, 4.ª reimpressão, Almedina, Coimbra, 1991.

CARDOSO, Elionora, *Os Serviços Públicos Essenciais – A Sua Problemática no Ordenamento Jurídico Português*, Coimbra Editora, Coimbra, 2010

CARVALHO, Jorge Morais, *Contratos Celebrados à Distância e Fora do Estabelecimento Comercial - Anotação ao Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro*, Almedina, Coimbra, 2014 (com João Pedro Pinto-Ferreira);

- *Manual de Direito do Consumo*, Almedina, Coimbra, 2ª edição, 2014,

CRISTAS, Assunção, “Concorrência Desleal e Proteção do Consumidor: A Propósito da Diretiva 2005/29/CE”, in *Prof. Doutor Inocêncio Galvão Telles: 90 anos – Homenagem da Faculdade de Direito de Lisboa*, Separata, Almedina, Coimbra, 2007, p. 141 – 162

GODINHO, Rui, “*O futuro dos serviços públicos de água: o caso português*”, *Direito da água*, ERSAR e FDL, Lisboa, 2013, pp. 23-35

LEITÃO, Luís Manuel Teles de Menezes, “A proteção do consumidor contra as práticas comerciais desleais e agressivas”, in *Estudos de Direito do Consumo*, n.º 5, Centro de Direito do Consumo da faculdade de Direito da Universidade de Coimbra, Coimbra, 2003, pp. 163-181;

- *Direito das Obrigações – Transmissão e Extinção das Obrigações. Não Cumprimento e Garantias do Crédito*, Vol. II, 9.ª edição, Almedina, Coimbra, 2014

PEAASAR II – Plano Estratégico de Abastecimento de Água e de Saneamento de Águas Residuais, 2007-2013, Editor Ministério do Ambiente, do Ordenamento do Território e do Desenvolvimento Regional, 1.ª Edição, 2007, in [www.cienciaviva.pt](http://www.cienciaviva.pt)

PEREIRA, Raul da Silva, *Deco 25 anos em defesa dos consumidores*, Editora DECO, Lisboa, 1999

PINTO-FERREIRA, João Pedro, *Contratos Celebrados à Distância e Fora do Estabelecimento Comercial - Anotação ao Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro*, Almedina, Coimbra, 2014 (com Jorge Morais Carvalho)

ROMÃO, Dalila, *A contrapartida pelo Serviço de Abastecimento de Água*, Direito da água, ERSAR e FDL, Lisboa, 2013, pp. 361-396

SIMÕES, Fernando Dias, *Lei dos Serviços Públicos Essenciais. Anotada e Comentada*, Almedina, Coimbra, 2012 (com Mariana Pinheiro de Almeida)

## Webgrafia

[www.cienciaviva.pt/img/upload/PEAASAR.pdf](http://www.cienciaviva.pt/img/upload/PEAASAR.pdf)

[www.cm-lagos.com](http://www.cm-lagos.com)

[www.cm-loule.pt](http://www.cm-loule.pt)

[www.conferencia.deco40anos.pt](http://www.conferencia.deco40anos.pt)

[www.deco40anos.pt](http://www.deco40anos.pt)

[www.decoforma.pt](http://www.decoforma.pt)

[www.decojovem.pt](http://www.decojovem.pt)

[www.deco.proteste.pt](http://www.deco.proteste.pt)

[www.dgsi.pt](http://www.dgsi.pt)

[www.emarp.pt](http://www.emarp.pt)

[www.ersar.pt](http://www.ersar.pt)

[www.fagar.pt](http://www.fagar.pt)

[www.gasdeco.net](http://www.gasdeco.net)

[www.sedes.pt](http://www.sedes.pt)

## **Jurisprudência**

### **Tribunal de Conflitos**

- Acórdão de 25 de junho de 2013, Processo n.º 033/13 (Rosendo José)
- Acórdão de 26 de setembro de 2013, Processo n.º 030/2013 (Gonçalves Rocha)
- Acórdão de 21 de janeiro de 2014, Processo n.º 044/13 (Fernanda Maçãs)
- Acórdão de 13 de novembro de 2014, Processo n.º 041/14 (São Pedro)

### **Tribunal da Relação de Guimarães**

- Acórdão de 22 de fevereiro de 2011, Processo n.º 12698209.2YIPRT.G1 (Amílcar Andrade)
- Acórdão de 10 de julho de 2014, Processo n.º 1396/12.7TBFAF.G1 (Fernando Fernandes Freitas)

### **Tribunal da Relação do Porto**

- Acórdão de 06 de fevereiro de 2014, Processo n.º 65542/12.0YIPRT.P1 (Aristides Rodrigues de Almeida);
- Acórdão de 29 de maio de 2014, Processo n.º 167178/12.0YIPRT-A.P1 (Judite Pires)
- Acórdão de 9 de outubro de 2012, Processo n.º 10407/08.0TBMAI-A.P1 (José Igreja Matos)

# **Anexos**

## ANEXO I

### REGULAMENTO DE FORNECIMENTO DE ÁGUA DA FARGAR, E.M.–

2001

Informação Sobre	Sim	Não	Notas
<b>Ano do Regulamento;</b>	X		Publicado no Diário da República em 22 de Novembro de 2001
<b>Princípios inerentes ao Fornecimento;</b>		X	O Regulamento não trata este assunto, a que se refere o art. 5.º do DL 194/2009
<b>Direito à Prestação do Serviço;</b>	X		Poderá retirar-se do art. 2.º, n.º 1 do Reg., faltam algumas referências dadas pelo art. 59.º do DL 194/2009
<b>Direito à Continuidade do Serviço;</b>	X		Presente no art. 7.º, n.º 1, al. b) do Reg., estando as situações de interrupção do fornecimento descritas noutra artigo do Reg. – art. 11.º.
<b>Direito à Informação;</b>	X		Breve referência no art. 7.º, n.º 1, al. d) do Reg – muito incompleto. Direito à informação no art. 61.º do DL 194/2009
<b>Deveres da Entidade Gestora;</b>	X		Presente no art. 6.º do Reg., em conformidade com o art. 8.º do DL 194/2009
<b>Deveres dos Utilizadores;</b>	X		Presente no art. 7.º, n.º 2 e 3 do Reg.
<b>Direitos dos Utilizadores;</b>	X		Presente no art. 7.º, n.º 1 e ainda as referências ao direito à prestação do serviço, no art. 2.º, n.º 1, a ser informado no caso de interrupção do serviço, art. 12.º, n.º 2 e o direito a reclamar presente no art 107.º, todos do Reg.
<b>Ligação à Rede Geral de Distribuição;</b>	X		Tratamento nos arts. 9.º e 19.º e ss. do Reg., em consonância com o art. 69.º do DL 194/2009.
<b>situações de Interrupção do Serviço não imputáveis ao utilizador doméstico;</b>	X		Previstas no art. 12.º do Reg., em conformidade com as situações previstas no art. 60.º do DL 194/2009 .  As situações referidas na al. g) do n.º 1 e o n.º 3 do art. 12.º do Reg. não estão previstas no art. 60.º do DL 194/2009
<b>Qualidade da Água;</b>	X		Referência ao tema apenas no art. 2.º, n.º 1, art. 3.º, art.º 6, n.º 4, 17, 18, sem que tenha um tratamento em capítulo específico e que retire as exigências previstas no DL 306/2007
<b>Ramais de Ligação;</b>	X		Presente nos arts. 9.º 1, al. c) e 24.º e ss. do Reg., em conformidade com o art. 69.º, n.º 1, 4, 8 e 9 do DL 194/2009. (
<b>Instrumentos de Medição (tipos de contadores, localização e instalação, verificação, responsabilidade, leituras, periodicidade das mesmas e avaliação dos consumos);</b>	X		<b>Tipos:</b> referência no art. 51.º do Reg., pouco claro em relação ao art. 66.º, n.º 3 do DL 194/2009 <b>Localização e Instalação:</b> referência nos arts. 50.º, 52.º, 53.º e 56.º, n.º 1 do Reg., em conformidade com o art. 66.º, n.º 2, 3 e 4 do DL 194/2009 <b>Verificação:</b> referência no art. 55.º do Reg., em conformidade com o art. 66.º, n.º 6 do DL 194/2009. Verificação extraordinária pelo consumidor tratada em art. próprio: art. 58.º, “Reaferição”. Situações de substituição dos contadores previstas no art. 57.º do Reg., estando bastante incompletas, faltando as indicações

			<p>do art. 66.º, n.º 7 a 9.º do DL</p> <p><b>Responsabilidade:</b> referência no art. 54.º do Reg., em conformidade com o art. 66.º, n.º 5 e 9 do DL 194/2009.</p> <p><b>Leituras e periodicidade:</b> referências no art. 90.º do Reg., discrepâncias com o art. 67.º, n.º 2, 3, 4 e 8 do DL 197/2009.</p> <p><b>Ava. dos consumos:</b> presente no art. 91.º do Reg., em conformidade com o art. 67.º, n.º 6, al. a) do DL 194/2009. Restantes al. do art. 91.º do Reg., diferem da al. b), do n.º 6 do art. 67.º do DL</p>
<b>Contrato de Fornecimento (informação sobre medição, facturação, cobrança, condições de suspensão do serviço, tarifários, reclamações e resolução de conflitos);</b>	X		<p><b>Info. sobre medição:</b> referências nos arts. 50.º e 90.º do Reg., com discrepâncias com os arts. 63.º, n.º 3 e 67.º, n.º 2, 3, 4 do DL 194/2009</p> <p><b>Facturação e cobrança:</b> presente no art. 93.º e 94.º do Reg., em parte em conformidade com os arts. 63, n.º 3 e 67.º, n.º 1 e 10.º da L. 23/96.</p> <p>Suscita dúvidas o n.º 2 do art. 94.º do Reg. e está incorrecto prazo estabelecido no n.º 3 do mesmo art., tendo em consideração o art. 5.º, n.º 2 da L 23/96.</p> <p><b>Cond. Susp. do Serviço:</b> Previstas nos arts. 12.º e 94.º, n.º 3 do Reg. Vide considerações já descritas em “Situações de interrupção dos serviços não imputáveis ao consumidor” e no ponto em cima.</p> <p><b>Tarifários:</b> previsto nos arts. 84.º e ss. do Reg., no entanto muito afastados dos critérios da Recomendação IRAR n.º 01/2009, no ponto 3.</p> <p><b>Reclamações:</b> referência nos arts. 95.º e 107.º do Reg., em conformidade com o art. 68.º, n.º 1 do DL 194/2009, faltando menções aos n.ºs 2 e 3 (excepto prazo) deste artigo.</p> <p><b>Resolução conflitos:</b> não faz alusão</p>
<b>Estrutura Tarifária;</b>	X		<p>Regime previsto nos arts. 84.º e ss. do Reg., no entanto muito incompleto e afastado dos critérios da Recomendação IRAR n.º 01/2009, no ponto 3.</p>
<b>Tarifários Especiais (Tarifário Social e Tarifário Familiar);</b>	X		<p>Prevista tarifa social no art. 85.º, n.º 3 do Regulamento, em conformidade com os critérios da Recomendação IRAR n.º 01/2009, no ponto 3.1.3.</p> <p>Não é feita alusão a uma tarifa familiar, conforme a mesma Recomendação da IRAR.</p>
<b>Faturação e Cobrança;</b>	X		<p>Presente no art. 93.º e 94.º do Reg., em parte em conformidade com os arts. 63, n.º 3 e 67.º, n.º 1 e 10.º da L. 23/96.</p> <p>Suscita dúvidas o n.º 2 do art. 94.º do Reg. e está incorrecto prazo estabelecido no n.º 3 do mesmo art., tendo em consideração o art. 5.º, n.º 2 da L 23/96.</p>
<b>regime da suspensão e/ou interrupção do serviço imputável ao Utilizador Doméstico;</b>	X		<p>Referência no art. 94.º, n.º 3 do Reg., estando incorrecto o prazo previsto, tendo em consideração o art. 5.º, n.º 2 da L 23/96.</p> <p>É ainda prevista no art. 90.º, n.º 3 do Reg., que difere do art. 67.º, n.º 4 do DL 194/2009.</p>
<b>Reclamações;</b>	X		<p>Referências nos arts. 95.º e 107.º do Reg., em conformidade com o art. 68.º, n.º 1 do DL 194/2009, faltando menções aos n.ºs 2 e 3 (excepto prazo) deste artigo.</p>
<b>mecanismos alternativos de resolução de conflitos.</b>		X	<p>Não é feita qualquer referência.</p>

## ANÁLISE CONDIÇÕES GERAIS - FAGAR

Informação Sobre	Sim	Não	Notas
Disponibilização das Condições Gerais no <i>site</i> da entidade;	X		<a href="http://www.fagar.pt/images/stories/Docs/imp-146-07-2014.pdf">http://www.fagar.pt/images/stories/Docs/imp-146-07-2014.pdf</a>
Objeto do contrato (com ref <sup>a</sup> às características essenciais dos serviços);	X		Em “Condições Gerais”, no n.º 1
Confidencialidade e tratamento de dados pessoais		X	Não é feita referência.
Identificação do prestador de serviço (incluindo o nome, a denominação social, endereço físico, número de telefone, endereço electrónico);	X		Indicados no fim das Condições Contratuais da Prestação do Serviço.
Referência ao Regulamento de Serviço da Entidade Gestora;	X		Referência aos regulamentos municipais, em “Condições Gerais”, no n.º 8 e no Anexo I – “Condições Contratuais da Prestação do Serviço. Informações Gerais”, no final.
Referência ao início da prestação do serviço, no prazo de 5 dias úteis a contar da data da recepção do pedido de contrato;		X	Previsto no art. 63.º n.º 2 do DL 194/2009
Direitos e Deveres dos Utilizadores:	X		Os direitos e deveres dos utilizadores vêm indicados em “Principais direitos e deveres dos utilizadores”, no Anexo I – “Condições Contratuais da Prestação do Serviço. Informações Gerais”
- Direito à continuidade do serviço	X		Previsto no Anexo I – “Condições Contratuais da Prestação do Serviço. Informações Gerais”, em “Principais direitos e deveres dos utilizadores”, na al. b) relativa aos direitos dos clientes e no capítulo dedicado ao tema, em “Direito à continuidade do serviço”, sendo cópia do art. 60.º do DL 194/2009, excepto a referência aos n.ºs 6 e 7 daquele artigo.  Algumas diferenças relativamente ao do que está disposto no regulamento de serviço, no seu art. 12.º
- Direito à prestação do serviço	X		Previsto no Anexo I – “Condições Contratuais da Prestação do Serviço. Informações Gerais”, em “Direito à prestação do serviço”, sendo cópia do art. 56.º do DL 194/2009, excepto no n.º 1.
- Direito à qualidade do serviço	X		Breves referências no Anexo I – “Condições Contratuais da Prestação do Serviço. Informações Gerais”, em “Principais Direitos e Obrigações da entidade gestora”, na al. a), relativo aos direitos dos clientes.
- Direito à informação	X		Referência no Anexo I – “Condições Contratuais da Prestação do Serviço. Informações Gerais”, em “Principais Direitos e Obrigações da entidade gestora”, na al. d)), relativo aos direitos dos clientes.
Situações de interrupção do serviço;	X		Previsto no Anexo I – “Condições Contratuais da Prestação do Serviço. Informações Gerais”, em “Direito à continuidade do serviço”, sendo cópia do art. 60.º do DL 194/2009, excepto a referência aos n.ºs 6 e 7 daquele artigo.  Algumas diferenças relativamente ao que está disposto no regulamento de serviço, no seu art. 12.º

<p><b>Medição (responsabilidade pela instalação e manutenção dos contadores, verificação, leitura – comunicação pelo consumidor, periodicidade e erros na leitura - verificação extraordinária, vícios do contador);</b></p>	<p>X</p>		<p>Previsto um artigo dedicado à Medição no Anexo I – “Condições Contratuais da Prestação do Serviço. Informações Gerais”, em “Medição dos níveis de utilização dos serviços e faturação”  <b>Resp. inst. e manut. contadores:</b> em Principais obrigações da entidade gestora, no n.º 6  <b>Verificação:</b> referência às leituras, no art. relativo à medição, nos n.ºs 2 e 3  <b>Leitura – comunicação pelo consumidor:</b> não é feita referência.  <b>Verificação extraordinária:</b> referência na al. g) do art. relativo aos Principais deveres dos utilizadores e no n.º 1 do artigo “Reclamações”  <b>Vícios do contador:</b> a referência apenas aos erros de medição, em “Reclamações”, no n.º 1.</p>
<p><b>Estrutura Tarifária (preço do serviço com inclusão de todas as taxas e impostos, decomposição das tarifas, documento que poderá ser entregue em anexo às condições gerais) e informação sobre existência de tarifários especiais (Social ou Familiar);</b></p>	<p>X</p>		<p>O artigo do “Regime tarifário” presente em Anexo I – “Condições Contratuais da Prestação do Serviço. Informações Gerais” remete para o site da entidade gestora para a consulta do tarifário, no seu n.º 2.</p> <p>Não é feita qualquer referência quanto à informação sobre existência de tarifários especiais.</p>
<p><b>Faturação e Cobrança (periodicidade mensal da fatura, facturação estimativa, formas e prazos pagamento);</b></p>	<p>X</p>		<p><b>Periodicidade mensal da fatura:</b> referida no n.º 1, do art. relativo às medições, conforme o art. 67, n.º 1 do DL 194/2009  <b>Facturação estimativa:</b> referida no n.º 5, do art. relativo às medições, igual ao conforme o art. 67, n.º 6 do DL 194/2009. Atenção: diferente do Reg. de serviço – art. 91.º  <b>Formas e prazos pagamento:</b> referências em “Prazo, forma e local de pagamento”. Dúvidas no n.º 2.</p>
<p><b>Regime da suspensão e/ou interrupção do serviço imputável ao Utilizador Doméstico (pré-aviso de corte, prazo máximo de religação em caso de suspensão do serviço e custos associados);</b></p>	<p>X</p>		<p>Referência quanto à <b>suspensão e interrupção do serviço</b>, no n.º 3 do artigo “Prazo, forma e local de pagamento” e em “Direito à continuidade do serviço”, no n.º 1, al. h) nos casos de mora do consumidor, com indicação da necessidade de pré-aviso e prazo, em conformidade com o art. 5.º da L 23/96 e art. 60.º, n.º 1, al. h) do DL 194/2009. Feita ainda referência ao assunto no artigo sobre Medição, no n.º 3, conforme o art. 67.º, n.º 4 do DL 194/2009.</p> <p>Referência à religação no n.º 3 do artigo “Prazo, forma e local de pagamento”.</p> <p>Não é feita qualquer referência aos custos associados.</p>
<p><b>Regime da suspensão e/ou interrupção do serviço imputável ao Prestador do Serviço (situações em que tal pode acontecer, e embora legalmente não seja exigível, tendo em conta a proteção dos interesses económicos dos consumidores, salienta-se a necessidade de que exista referência a um regime de compensação automática ao consumidor)</b></p>	<p>X</p>		<p><b>Situações de suspensão/ interrupção:</b> previstas em “Direito à continuidade do serviço”</p> <p>Não é feita qualquer referência a um regime de compensação automática ao consumidor.</p>
<p><b>Referência ao período de livre resolução de 14 dias nas situações em que o contrato é celebrado à distância ou fora do estabelecimento (inclusão do formulário de retratação, previsto no DL 24/2014)</b></p>		<p>X</p>	<p>Exigência prevista no art. 4.º, n.º 1, al.j) e l) e no art. 10.º do DL 24/2014</p>
<p><b>Alterações Contratuais (possibilidade de o consumidor rescindir o contrato nas situações de alteração unilateral do</b></p>		<p>X</p>	<p>Não é feita referência.</p>

contrato por parte do prestador de serviço			
Cessão da posição contratual (quer para o consumidor, quer para o prestador de serviço)		X	Não é feita referência.
Denúncia do contrato por parte do consumidor (em respeito pelo artigo 64.º do DL 194/2009);	X		Previsto em “Denúncia dos contratos de fornecimento e recolha”, em conformidade com art. 64.º do DL 194/2009.
Serviço de apoio ao cliente (comunicação de leituras, dúvidas de faturação, reparações e problemas nas infraestruturas ou instrumentos de medição, etc., bem como custos associados, sendo que no apoio telefónico o custo da chamada não deve ter um valor acrescentado);		X	Breve referência em “Principais Direitos e Obrigações da entidade gestora”, no n.º 13. Não refere especificamente a existência de um serviço de apoio ao cliente.
Reclamações (meios de realização, prazo de resposta e situações em que se suspende o prazo de pagamento da fatura objeto da reclamação);	X		<b>Meios de realização:</b> apenas indica que é escrita. <b>Prazo de resposta:</b> indicado no n.º 2, em “Reclamações” em conformidade com o art. 68.º, n.º 3 do DL 194/2004 <b>Situações em que se suspende o prazo de pagamento da fatura objecto da reclamação,</b> referidas no n.º 1, em “Reclamações”, em conformidade no art. 68.º, n.º 1 do DL 194/2009.
Mecanismos alternativos de resolução de conflitos (refª expressa à possibilidade de resolução do litígio através dos mecanismos alternativos de resolução de litígios, nos termos da arbitragem necessária -Centros de Arbitragem - ou à ERSAR).	X		Prevista a adesão ao CIMAAL no artigo “Resolução de conflitos”.

## ANEXO II

### REGULAMENTO DE FORNECIMENTO DE ÁGUA DE ENTIDADE – 2013 REGULAMENTO LAGOS

Informação Sobre	Sim	Não	Notas
Ano do Regulamento;	X		Entrou em vigor a 17/06/2013
Princípios inerentes ao Fornecimento;	X		Presente no art. 9.º do Regulamento, em conformidade com o art. 5.º do DL 194/2009
Direito à Prestação do Serviço;	X		Tratado no art. 13.º do Reg, em conformidade com o art. 59.º do DL 194/2009
Direito à Continuidade do Serviço;	X		Presente no art. 11.º, al. b) do Reg., estando indicadas as situações de interrupção do fornecimento descritos num artigo autónomo (art. 20.º do Reg.), estando ambos em conformidade com o art. 60.º do DL 194/2009.
Direito à Informação;	X		Presente no art. 14.º do Reg., em conformidade com o art. 61.º do DL 194/2009 e art. 4.º da L. 23/96
Deveres da Entidade Gestora;	X		Presente no art. 11.º do Reg., em conformidade com o art. 8.º do DL 194/2009
Deveres dos Utilizadores;	X		Presente nos arts. 12.º, 23.º, n.º 3, 26.º e 27.º do Reg.,

Direitos dos Utilizadores;	X	Referência ao direito à prestação do serviço no art. 13.º, direito à informação no art. 14.º, direito à continuidade do serviço no art. 11.º, al. b), direito à verificação extraordinária, presente no art. 66.º, n.º 3 e 54.º e o direito a reclamar no art. 85.º, todos do Reg.
Ligação à Rede Geral de Distribuição;	X	Prevista a sua obrigatoriedade no art. 16.º, em consonância com o art. 69.º do DL 194/2009
situações de Interrupção do Serviço não imputáveis ao utilizador doméstico;	X	Previstas no art. 20.º do Reg., em conformidade com os arts. 60.º do DL 194/2009 e art. 5.º, n.º 1 da L. 23/96
Qualidade da Água;	X	Prevista no art. 23.º do Reg., em conformidade com o DL 306/2007
Ramais de Ligação;	X	Presente nos arts. 32.º e ss. do Reg., em conformidade com o art. 69.º, n.º 1, 8 e 9 do DL 194/2009.
Instrumentos de Medição (tipos de contadores, localização e instalação, verificação, responsabilidade, leituras, periodicidade das mesmas e avaliação dos consumos);	X	<b>Tipos:</b> referência no art. 48.º do Reg., em conformidade com o art. 66.º, n.º 2 e 3 do DL 194/2009 <b>Localização e Instalação:</b> referência no art. 49.º do Reg., em conformidade com o art. 66.º, n.º 3 e 4 do DL 194/2009 <b>Verificação:</b> referência no art. 50.º e 54.º do Reg., em conformidade com o art. 66.º, n.º 5 e 6 do DL 194/2009. <b>Responsabilidade:</b> referência nos arts. 47.º, n.º 3 e 51.º do Reg., em conformidade com o art. 66.º, n.º 2, 5, 7, 8 e 9. <b>Leituras e periodicidade:</b> referências no art. 52.º do Reg, em conformidade com o art. 67.º, n.º 1, 2, 3, 4 e 8 do DL 197/2009. <b>Ava. dos consumos:</b> presente no art. 53.º do Reg, em conformidade com o art. 67.º, n.º 6 do DL 194/2009. Já o art. 53.º-A do Reg. <u>difere</u> nas suas al. a) e b) do art. 299.º do Decreto Reg. n.º 23/95
Contrato de Fornecimento (informação sobre medição, facturação, cobrança, condições de suspensão do serviço, tarifários, reclamações e resolução de conflitos);	X	<b>Info. sobre medição:</b> referências no art. 52.º, conforme os arts. 63.º, n.º 3 e 67.º, n.º 2, 3, 4 e 8 do DL 194/2009 <b>Facturação e cobrança:</b> presente nos arts. 73.º e ss. do Reg., em conformidade com os arts. 63, n.º 3 e 67.º, n.º 1 do DL 194/2009. <b>Cond. Susp. do Serviço:</b> Previstas nos arts. 20.º e 74.º, n.ºs 8 a 10 do Reg., em conformidade com o art. 60.º do DL 194/2009. <u>Errado</u> o prazo previsto no n.º 8 do art. 74.º do Reg, tendo em consideração o art. 5.º, n.º 2 da L. 23/96. <b>Tarifários:</b> referências nos arts. 64.º e ss. do Reg., conforme os critérios da Recomendação IRAR n.º 01/2009, no ponto 3. <b>Reclamações:</b> referência no art. 85.º do Reg., em conformidade com o art. 68.º do DL 194/2009 <b>Resolução conflitos:</b> regulamento omissivo
Estrutura Tarifária;	X	Presente nos arts. 64.º e ss. do Reg., conforme a maioria dos critérios da Recomendação IRAR n.º 01/2009, no ponto 3.1.1. Referência a “tarifas de disponibilidade”, quando na Recomendação se refere “tarifas fixas”. <u>Dúvidas:</u> art. 66., n.º 2 e 3 e art. 69.º do Reg.
Tarifários Especiais (Tarifário Social e Tarifário Familiar);	X	Previstos no art. 71.º do Regulamento, em conformidade com os critérios da Recomendação IRAR n.º 01/2009, no ponto 3.1.3.
Faturação e Cobrança;	X	Presente nos arts. 73.º e ss. do Reg., em conformidade com os arts. 63, n.º 3 e 67.º, n.º 1 do DL 194/2009
regime da suspensão e/ou interrupção do serviço imputável ao Utilizador Doméstico;	X	Presente no art. 21.º do Reg.: situações das al. a), b), d), e) do n.º 1, n.º 4 e n.º 6 não vêm previstas no DL 194/2009. <u>Errado</u> o prazo previsto no n.º 3 do art. 21.º do Reg, tendo em consideração o art. 5.º, n.º 2 da L. 23/96.

			Previsto no art. 74.º, n.ºs 8 a 10 do Reg., em conformidade com o art. 60.º do DL 194/2009. <u>Errado</u> o prazo previsto no n.º 8 do art. 74.º do Reg, tendo em consideração o art. 5.º, n.º 2 da L. 23/96.  Prevista ainda situação referida no art. 52.º, n.º 4 do Reg., cópia do art. 67.º, n.º 4 do DL 194/2009
Reclamações;	X		Referência no art. 85.º do Reg., em conformidade com o art. 68.º do DL 194/2009
mecanismos alternativos de resolução de conflitos.		X	Regulamento omisso quanto a este ponto.

### ANÁLISE CONDIÇÕES GERAIS – LAGOS

Informação Sobre	Sim	Não	Notas
Disponibilização das Condições Gerais no <i>site</i> da entidade;	X		<a href="http://cm-lagos.com/balcaovirtual/ficheiros/minutas/Mod%2024%204%2011.pdf">http://cm-lagos.com/balcaovirtual/ficheiros/minutas/Mod%2024%204%2011.pdf</a>
Objeto do contrato (com refª às caraterísticas essenciais dos serviços);	X		Referência no rosto do contrato e no ponto 1., quanto aos deveres da entidade gestora.
Confidencialidade e tratamento de dados pessoais		X	Não é feita referência.
Identificação do prestador de serviço (incluindo o nome, a denominação social, endereço físico, número de telefone, endereço eletrónico);		X	Não é feita qualquer referência relativamente à identificação do prestador de serviço
Referência ao Regulamento de Serviço da Entidade Gestora;	X		Referência feita no rosto do contrato.
Referência ao início da prestação do serviço, no prazo de 5 dias úteis a contar da data da receção do pedido de contrato;		X	Não é feita qualquer referência, conforme o previsto no art. 63.º. n.º 2 do DL 194/2009
Direitos e Deveres dos Utilizadores:	X		Apenas são identificados os deveres do consumidor, no ponto 2. Suscita dúvidas a al. E)
- Direito à continuidade do serviço	X		Presente na al. D) e E) do Ponto 1., em conformidade com o art. 60.º do DL 194/2009, no entanto, não é feita referência às situações de interrupção do fornecimento.
- Direito à prestação do serviço		X	Apenas se depreende na referência aos deveres da Entidade Gestora, no ponto 1.
- Direito à qualidade do serviço		X	Sem qualquer referência
- Direito à informação		X	Sem qualquer referência ao assunto. Previsto no art. 61.º do DL 194/2009
Situações de interrupção do serviço;		X	Apenas refere a necessidade de pré-aviso no caso de obras, no Ponto 1., al. E)., faltando todas as situações que o art. 60.º do DL 194/2009 prevê.
Medição (responsabilidade pela instalação e manutenção dos contadores, verificação, leitura – comunicação pelo consumidor, periodicidade e erros na leitura -	X		É apenas feita referência à instalação do contador pela entidade gestora, na al. B), do Ponto 1 e à sua substituição, na al. C) do mesmo ponto. Responsabilidade pelo bom estado de conservação por parte do

verificação extraordinária, vícios do contador);			consumidor, na al. A) do ponto 2. Bastante incompleto.
Estrutura Tarifária (preço do serviço com inclusão de todas as taxas e impostos, decomposição das tarifas, documento que poderá ser entregue em anexo às condições gerais) e informação sobre existência de tarifários especiais (Social ou Familiar);	X		Em “Documentos a anexar” é feita referência a alguns valores, mas nenhuma à estrutura tarifária (apenas se é utilizador doméstico ou não doméstico, na al. D) do Ponto 1). Exigência prevista no art. 63.º, n.º 3 do DL 194/2009
Faturação e Cobrança (periodicidade mensal da fatura, facturação estimativa, formas e prazos pagamento);		X	Breve referência à periodicidade mensal da factura, na al. C) do Ponto 2. Exigência prevista no art. 63.º, n.º 3 do DL 194/2009.
Regime da suspensão e/ou interrupção do serviço imputável ao Utilizador Doméstico (pré-aviso de corte, prazo máximo de religação em caso de suspensão do serviço e custos associados);		X	Não é feita qualquer referência quanto a este assunto. Exigência prevista no art. 63.º, n.º 3 do DL 194/2009
Regime da suspensão e/ou interrupção do serviço imputável ao Prestador do Serviço (situações em que tal pode acontecer, e embora legalmente não seja exigível, tendo em conta a proteção dos interesses económicos dos consumidores, salienta-se a necessidade de que exista referência a um regime de compensação automática ao consumidor)		X	Apenas refere a necessidade de pré-aviso no caso de obras, no Ponto 1., al. E)., faltando todas as situações que o art. 60.º do DL 194/2009 prevê. Exigência prevista no art. 63.º, n.º 3 do DL 194/2009
Referência ao período de livre resolução de 14 dias nas situações em que o contrato é celebrado à distância ou fora do estabelecimento (inclusão do formulário de retratação, previsto no DL 24/2014)		X	Exigência prevista no art. 4.º, n.º 1, al.j) e l) e no art. 10.º do DL 24/2014.
Alterações Contratuais (possibilidade de o consumidor rescindir o contrato nas situações de alteração unilateral do contrato por parte do prestador de serviço)		X	Não é feita referência.
Cessão da posição contratual (quer para o consumidor, quer para o prestador de serviço)		X	Não é feita referência.
Denúncia do contrato por parte do consumidor (em respeito pelo artigo 64º do DL 194/2009);		X	Não é feita referência.
Serviço de apoio ao cliente (comunicação de leituras, dúvidas de faturação, reparações e problemas nas infraestruturas ou instrumentos de medição, etc., bem como custos associados, sendo que no apoio telefónico o custo da chamada não deve ter		X	Não é feita referência.

<b>um valor acrescentado);</b>			
<b>Reclamações (meios de realização, prazo de resposta e situações em que se suspende o prazo de pagamento da fatura objeto da reclamação);</b>		X	Não é feita referência. Exigência prevista no art. 63.º, n.º 3 do DL 194/2009
<b>Mecanismos alternativos de resolução de conflitos (refª expressa à possibilidade de resolução do litígio através dos mecanismos alternativos de resolução de litígios, nos termos da arbitragem necessária -Centros de Arbitragem - ou à ERSAR).</b>		X	Não é feita referência. Exigência prevista no art. 63.º, n.º 3 do DL 194/2009.

### ANEXO III

#### REGULAMENTO DE FORNECIMENTO DE ÁGUA DE LOULÉ – 2012

<b>Informação Sobre</b>	<b>Sim</b>	<b>Não</b>	<b>Notas</b>
<b>Ano do Regulamento;</b>	X		Publicado no Diário da República em 13 de março de 2012
<b>Princípios inerentes ao Fornecimento;</b>	X		Presente no art. 9.º do Regulamento, em conformidade com o art. 5.º do DL 194/2009
<b>Direito à Prestação do Serviço;</b>	X		Tratado no art. 13.º do Reg, em conformidade com o art. 59.º do DL 194/2009
<b>Direito à Continuidade do Serviço;</b>	X		Presente no art. 11.º, al. b) do Reg., estando indicadas as situações de interrupção do fornecimento descritas num artigo autónomo (art. 20.º do Reg.), estando ambos em conformidade com o art. 60.º do DL 194/2009.
<b>Direito à Informação;</b>	X		Presente no art. 14.º do Reg., em conformidade com o art. 61.º do DL 194/2009 e art. 4.º da L. 23/96
<b>Deveres da Entidade Gestora;</b>	X		Presente no art. 11.º do Reg., em conformidade com o art. 8.º do DL 194/2009
<b>Deveres dos Utilizadores;</b>	X		Presente nos arts. 12.º, no que diz respeito à qualidade da água no art.23.º, n.º 2, quanto à rede pública e rede de distribuição 26.º e 27.º e quanto à responsabilidade pelo contador 50.º do Reg.
<b>Direitos dos Utilizadores;</b>	X		Referência ao direito à prestação do serviço no art. 13.º, direito à informação no art. 14.º, direito à continuidade do serviço no art. 11.º, al. b), direito à verificação extraordinária, presente no art. 49.º e o direito a reclamar no art. 106.º, todos do Reg.
<b>Ligação à Rede Geral de Distribuição;</b>	X		Prevista a sua obrigatoriedade no art. 16.º., em consonância com o art. 69.º do DL 194/2009
<b>situações de Interrupção do Serviço não imputáveis ao utilizador doméstico;</b>	X		Previstas no art. 20.º do Reg., em conformidade com os arts. 60.º do DL 194/2009 e art. 5.º, n.º 1 da L. 23/96
<b>Qualidade da Água;</b>	X		Prevista no art. 23.º do Reg., em conformidade com o DL 306/2007

Ramais de Ligação;	X	Presente nos arts. 31.º e ss. do Reg., em conformidade com o art. 69.º, n.º 1, 8 e 9 do DL 194/2009 e 32.º e 282.º do DReg 23/95. <u>Dúvida:</u> Art. 32.º, n.º 3 em contradição com o art. 93.º ambos do Reg.?
Instrumentos de Medição (tipos de contadores, localização e instalação, verificação, responsabilidade, leituras, periodicidade das mesmas e avaliação dos consumos);	X	<b>Tipos:</b> referência no art. 47.º do Reg., em conformidade com o art. 66.º, n.º 2 e 3 do DL 194/2009 <b>Localização e Instalação:</b> referência no art. 48.º do Reg., em conformidade com o art. 66.º, n.º 2, 3 e 4 do DL 194/2009 <b>Verificação:</b> referência no art. 49.º do Reg., em conformidade com o art. 66.º, n.º 5 a 9 do DL 194/2009. <b>Responsabilidade:</b> referência nos arts. 46.º, n.º 3 e 4 e 50.º do Reg., em conformidade com o art. 66.º, n.º 5 e 9. <b>Leituras:</b> referências no art. 51.º do Reg., em conformidade com o art. 67.º, n.º 2, 3, 4 e 8 do DL 194/2009. <b>Periodicidade:</b> referência nos art 96.º, n.º 1 em conformidade com o art. 67.º, n.º 1 do DL 194/2009. <b>Ava. dos consumos:</b> presente no art. 52.º do Reg, em conformidade com o art. 67.º, n.º 6 do DL 194/2009.
Contrato de Fornecimento (informação sobre medição, facturação, cobrança, condições de suspensão do serviço, tarifários, reclamações e resolução de conflitos);	X	<b>Info. sobre medição:</b> referências no art. 51.º, conforme os arts. 63.º, n.º 3 e 67.º, n.º 2, 3, 4 e 8 do DL 194/2009 <b>Facturação e cobrança:</b> presente nos arts. 96.º e ss. do Reg., em conformidade com os arts. 63, n.º 3 e 67.º, n.º 1 do DL 194/2009 e com o art, 10.º da L 23/96  Prazo previsto no art. 97.º, n.º 6 está <u>incorrecto</u> , o prazo legalmente exigível é de 20 dias, conforme previsto no art. 5.º, n.º 2 da L 23/96 <b>Cond. Susp. do Serviço:</b> Previstas no art. 20.º do Reg., em conformidade com o art. 60.º do DL 194/2009. <b>Tarifários:</b> referências nos arts. 87.º e ss. do Reg., conforme os critérios da Recomendação IRAR n.º 01/2009, no ponto 3. <b>Reclamações:</b> referência nos arts. 106.º e 97.º, n.º 4 (lapso) do Reg., em conformidade com o art. 68.º do DL 194/2009 <b>Resolução conflitos:</b> regulamento omissivo
Estrutura Tarifária;	X	Referências nos arts. 87.º e ss. do Reg., conforme os critérios da Recomendação IRAR n.º 01/2009, no ponto 3. <u>Excepto</u> no ponto relativo aos ramais de ligação, faltando no art. 88.º, n.º 3, al. b) do Reg. a Ref. às situações do ponto 3.2.1.1 n.º 3, al. b), n.º 4 e 5 da Recom. IRAR
Tarifários Especiais (Tarifário Social e Tarifário Familiar);	X	Previstos nos arts. 91.º e 92.º do Regulamento, em conformidade com os critérios da Recomendação IRAR n.º 01/2009, no ponto 3.1.3.
Faturação e Cobrança;	X	Presente nos arts. 96.º e ss. do Reg., em conformidade com os arts. 63, n.º 3 e 67.º, n.º 1 do DL 194/2009 e com o art, 10.º da L 23/96  Prazo previsto no art. 97.º, n.º 6 está <u>incorrecto</u> , o prazo legalmente exigível é de 20 dias, conforme previsto no art. 5.º, n.º 2 da L 23/96
regime da suspensão e/ou interrupção do serviço imputável ao Utilizador Doméstico;	X	Presente no art. 21.º do Reg. No entanto, as situações previstas nas al. a), b) 1.ª p, d) do n.º 1, n.º 4 não vêm previstas no DL 194/2009. <u>Incorrecto</u> o prazo previsto no n.º 3 do art. 21.º do Reg, tendo em consideração o art. 5.º, n.º 2 da L. 23/96.  Prevista ainda situação referida no art. 51.º, n.º 4 do Reg., cópia do art. 67.º, n.º 4 do DL 194/2009
Reclamações;	X	Referência nos arts. 106.º e 97.º, n.º 4 (lapso) do Reg., em conformidade com o art. 68.º do DL 194/2009

<b>mecanismos alternativos de resolução de conflitos.</b>		X	Regulamento omissivo.
---	--	---	-----------------------

**NOTA:** Não está disponível no site da Câmara Municipal a minuta do contrato nem as condições gerais. Apenas está disponível uma minuta de proposta de contrato.

## ANEXO IV

### REGULAMENTO DE FORNECIMENTO DE ÁGUA DE EMARP, E.M. –

2013

Informação Sobre	Sim	Não	Notas
<b>Ano do Regulamento;</b>	X		Publicado no Diário da República de 17 de Janeiro de 2013
<b>Princípios inerentes ao Fornecimento;</b>	X		Presente no art. 5.º do Regulamento, em conformidade com o art. 5.º do DL 194/2009
<b>Direito à Prestação do Serviço;</b>	X		Tratado nos arts. 28.º e ss. do Reg, faltam algumas referências dadas pelo art. 59.º do DL 194/2009
<b>Direito à Continuidade do Serviço;</b>	X		Presente no art. 29.º do Reg., em conformidade com o art. 60.º do DL 194/2009 (duvida: al. j) do n.º 1 do art. 29.º)
<b>Direito à Informação;</b>	X		Presente no art. 20.º do Reg., em conformidade com o art. 61.º do DL 194/2009 e art. 4.º da L. 23/96
<b>Deveres da Entidade Gestora;</b>	X		Presente no art. 16.º do Reg., em conformidade com o art. 8.º do DL 194/2009
<b>Deveres dos Utilizadores;</b>	X		Presente no art. 17.º do Reg.
<b>Direitos dos Utilizadores;</b>	X		Referência ao direito à informação no art. 20.º, direito à continuidade do serviço no art. 29.º, direito à verificação extraordinária, presente no art. 68.º, n.º 1 e o direito a reclamar no art. 151.º, todos do Reg.
<b>Ligação à Rede Geral de Distribuição;</b>	X		Prevista a sua obrigatoriedade no art. 28.º, n.º 1 e arts. 56.º e ss. do Reg., em consonância com o art. 69.º do DL 194/2009
<b>situações de Interrupção do Serviço não imputáveis ao utilizador doméstico;</b>	X		Previstas no art. 29.º do Reg., em conformidade com os arts. 60.º do DL 194/2009 e art. 5.º, n.º 1 da L. 23/96 (dúvidas na al. j do art. 29.º)
<b>Qualidade da Água;</b>	X		Prevista nos arts. 75.º e ss. do Reg., em conformidade com o DL 306/2007
<b>Ramais de Ligação;</b>	X		Presente nos arts. 56º e ss. do Reg., em conformidade com o art. 69.º, n.º 1, 4, 8 e 9 do DL 194/2009
<b>Instrumentos de Medição (tipos de contadores, localização e instalação, verificação, responsabilidade, leituras, periodicidade das mesmas e avaliação dos consumos);</b>	X		<b>Tipos:</b> referência nos arts. 63.º, n.º 3, 64.º e 65.º do Reg., em conformidade com o art. 66.º, n.º 3 do DL 194/2009 <b>Localização e Instalação:</b> referência no art. 66.º do Reg., em conformidade com o art. 66.º, n.º 2, 3 e 4 do DL 194/2009 <b>Verificação:</b> referência no art. 68.º do Reg., em conformidade com o art. 66.º, n.º 5 e 6 do DL 194/2009 <b>Responsabilidade:</b> referência no art. 67.º do Reg., em

			<p>conformidade com o art. 66.º, n.º 5, 7, 8 e 9 e art. 69.º, n.º 4 do DL 194/2009. Suscitou dúvidas o conceito “inconvenientes” presente no n.º 3 do art. 67.º do Reg.</p> <p><b>Leituras e periodicidade:</b> referências no art. 43.º do Reg, em conformidade com o art. 67.º, n.º 1, 2 e 4 DL 197/2009. (Atenção n.º 3, do art. 43.º do Reg.)</p> <p><b>Ava. dos consumos:</b> presente no art. 44.º do Reg, em conformidade com o art. 67.º, n.º 6 do DL 194/2009.</p>
<b>Contrato de Fornecimento (informação sobre medição, facturação, cobrança, condições de suspensão do serviço, tarifários, reclamações e resolução de conflitos);</b>	X		<p><b>Info. sobre medição:</b> referências nos arts. 43.º e 44.º, conforme os arts. 63.º, n.º 3 e 67.º, n.º 2,3, 4 e 8 do DL 194/2009</p> <p><b>Facturação e cobrança:</b> presente no art. 45.º do Reg., em conformidade com os arts. 63, n.º 3 e 67.º, n.º 1 e 10.º da L. 23/96 (atenção: n.º 3 do art. 45.º do Reg.)</p> <p><b>Cond. Susp. do Serviço:</b> Previstas no art. 29.º do Reg., em conformidade com os art. 60.º do DL 194/2009 e art. 5.º, n.º 1 da L. 23/96 (dúvidas na al. j, do art. 29.º do reg.))</p> <p><b>Tarifários:</b> previsto no art. 30.º e ss. do Reg., conforme os critérios da Recomendação IRAR n.º 01/2009, no ponto 3.</p> <p><b>Reclamações:</b> referência no art. 151.º do Reg., em conformidade com o art. 68.º do DL 194/2009 (atenção: dúvida no n.º 2 do art. 151.º)</p> <p><b>Resolução conflitos:</b> não faz menção</p> <p><b>Atenção:</b> art. 23.º do Reg. e art. 63.º, n.º 1 do DL 194/2009</p>
<b>Estrutura Tarifária;</b>	X		<p>Presente no art. 31.º do Reg., conforme os critérios da Recomendação IRAR n.º 01/2009, no ponto 3.1.1. – esclarecer n.º 3 do art. 31.º do Reg.</p>
<b>Tarifários Especiais (Tarifário Social e Tarifário Familiar);</b>	X		<p>Previstos nos arts. 39.º e 40.º do Regulamento, em conformidade com os critérios da Recomendação IRAR n.º 01/2009, no ponto 3.1.3.</p>
<b>Faturação e Cobrança;</b>	X		<p>Presente no art. 45.º do Reg., em conformidade com os arts. 63, n.º 3 e 67.º, n.º 1 e 10.º da L. 23/96 (atenção: n.º 3 do art. 45.º do Reg.)</p>
<b>regime da suspensão e/ou interrupção do serviço imputável ao Utilizador Doméstico;</b>	X		<p>Previstas no art. 29.º, n.º 1, al. h) do Reg., em conformidade com os art. 60.º, n.º 1, al. h) do DL 194/2009 e art. 5.º, n.º 1 da L. 23/96 (dúvidas na al. j do art. 29.º do Reg.)</p> <p>Referências no art. 18.º, al. c), art. 43, n.º 2 do Reg., em conformidade com o art. 67.º, n.º 4 do DL 194/2006</p>
<b>Reclamações;</b>	X		<p>Referência no art. 151.º do Reg., em conformidade com o art. 68.º do DL 194/2009 (atenção: dúvida no n.º 2 do art. 151.º)</p>
<b>mecanismos alternativos de resolução de conflitos.</b>		X	<p>Não é feita qualquer referência no Regulamento, apenas é estabelecida e feita alusão à adesão ao CIMAAL nas Cláusulas Gerais do Contrato</p>

### ANÁLISE CONDIÇÕES GERAIS – ENTIDADE GESTORA - EMARP

Informação Sobre	Sim	Não	Notas
<b>Disponibilização das Condições Gerais no site da entidade;</b>	X		<a href="http://www.emarp.pt/images/stories/Clientes/formularios/EMARP__IMP.DCF.001.01DCF.026.00.pdf">http://www.emarp.pt/images/stories/Clientes/formularios/EMARP__IMP.DCF.001.01DCF.026.00.pdf</a>

Objeto do contrato (com ref <sup>a</sup> às características essenciais dos serviços);		X	Não refere especificamente, mas na descrição dos “Deveres da EMARP” é perceptível qual o objecto do contrato.
Confidencialidade e tratamento de dados pessoais		X	
Identificação do prestador de serviço (incluindo o nome, a denominação social, endereço físico, número de telefone, endereço eletrónico);	X		Indicado no Contrato de Prestação de Serviços.
Referência ao Regulamento de Serviço da Entidade Gestora;	X		Na nota de boas vindas ao cliente.
Referência ao início da prestação do serviço, no prazo de 5 dias úteis a contar da data da receção do pedido de contrato;		X	Previsto no art. 63.º n.º 2 do DL 194/2009
Direitos e Deveres dos Utilizadores:	X		Os deveres dos utilizadores vêm indicados nos “Deveres dos clientes” e os direitos dos utilizadores estão indicados em vários pontos, que em concreto abaixo se indicará.
- Direito à continuidade do serviço	X		Referido em “Interrupção da prestação de serviços” e no ponto V. dos “Deveres da EMARP”
- Direito à prestação do serviço	X		Pode retirar-se dos pontos I. e II. dos “Deveres da EMARP”.
- Direito à qualidade do serviço	X		Referido no ponto IV. dos “Deveres da EMARP”.
- Direito à informação		X	
Situações de interrupção do serviço;	X		Referidas em “Interrupção da prestação de serviços”
Medição (responsabilidade pela instalação e manutenção dos contadores, verificação, leitura – comunicação pelo consumidor, periodicidade e erros na leitura - verificação extraordinária, vícios do contador);	X		Não é feita qualquer referência quanto à <b>responsabilidade pela instalação dos contadores</b> .  Existem referências quanto às <b>leituras e leitura – comunicação pelo consumidor</b> , em “Leituras” e quanto às situações de <b>responsabilidade pela manutenção dos contadores?, verificação, erros na leitura – verificação extraordinária e vícios do contador</b> , em “Irregularidade de funcionamento dos contadores”
Estrutura Tarifária (preço do serviço com inclusão de todas as taxas e impostos, decomposição das tarifas, documento que poderá ser entregue em anexo às condições gerais) e informação sobre existência de tarifários especiais (Social ou Familiar);	X		<b>Preço:</b> breve referência à fixação de tarifários e preços, não sendo feita qualquer indicação quanto às taxas e impostos, documento de tarifas e documento que poderá ser entregue em anexo às condições gerais, em “Regime tarifário”.  Não é feita qualquer referência quanto à informação sobre existência de tarifários especiais.
Faturação e Cobrança (periodicidade mensal da fatura, facturação estimativa, formas e prazos pagamento);	X		<b>Periodicidade mensal da fatura:</b> referida no ponto I. de “Pagamentos”. <b>Facturação estimativa:</b> referência em “Irregularidade de funcionamento dos contadores”. <b>Formas e prazos pagamento:</b> prazo será fixado na fatura, conforme o ponto II, “Pagamentos”. Não é feita qualquer referência às formas de pagamentos.
Regime da suspensão e/ou interrupção do serviço imputável ao Utilizador Doméstico (pré-aviso de corte, prazo máximo de religação em caso de suspensão do serviço e custos associados);	X		Breve referência quanto à <b>suspensão e interrupção do serviço</b> , na al. h), do Ponto II., “Interrupção da prestação de serviços”, nos casos de mora do consumidor, com indicação da necessidade de pré-aviso. Atenção: Ponto II., “Pagamentos” – suspensão imediata.  Referência aos <b>custos associados</b> , em caso de suspensão por

			<p>mora do consumidor, Ponto II., “Pagamentos.</p> <p>Não é feita qualquer referência ao prazo máximo de religação em caso de suspensão do serviço.</p>
<p><b>Regime da suspensão e/ou interrupção do serviço imputável ao Prestador do Serviço (situações em que tal pode acontecer, e embora legalmente não seja exigível, tendo em conta a proteção dos interesses económicos dos consumidores, salienta-se a necessidade de que exista referência a um regime de compensação automática ao consumidor)</b></p>	X		<p><b>Situações de suspensão/ interrupção:</b> previstas em “Interrupção da prestação de serviços”. Surge dúvidas na al. j), ponto I.</p> <p>Não é feita qualquer referência a um regime de compensação automática ao consumidor.</p>
<p><b>Referência ao período de livre resolução de 14 dias nas situações em que o contrato é celebrado à distância ou fora do estabelecimento (inclusão do formulário de retratação, previsto no DL 24/2014)</b></p>		X	
<p><b>Alterações Contratuais (possibilidade de o consumidor rescindir o contrato nas situações de alteração unilateral do contrato por parte do prestador de serviço)</b></p>		X	
<p><b>Cessão da posição contratual (quer para o consumidor, quer para o prestador de serviço)</b></p>		X	
<p><b>Denúncia do contrato por parte do consumidor (em respeito pelo artigo 64.º do DL 194/2009);</b></p>	X		<p>Presente em “Denúncia” e conforme o art. 64.º do DL 194/2009</p>
<p><b>Serviço de apoio ao cliente (comunicação de leituras, dúvidas de faturação, reparações e problemas nas infraestruturas ou instrumentos de medição, etc., bem como custos associados, sendo que no apoio telefónico o custo da chamada não deve ter um valor acrescentado);</b></p>		X	<p>É apenas referido o endereço electrónico para o consumidor tirar dúvidas ou fazer sugestões, não sendo feita qualquer referência a um serviço de apoio ao cliente.</p>
<p><b>Reclamações (meios de realização, prazo de resposta e situações em que se suspende o prazo de pagamento da fatura objeto da reclamação);</b></p>	X		<p><b>Meios de realização:</b> apenas indica que existe um impresso próprio para sugestões e reclamação, para além do Livro de Reclamações (Ponto III., “Reclamações e recursos”)</p> <p><b>Prazo de resposta:</b> indicado no Ponto II., em “Reclamações e recursos”</p> <p>Não é feita qualquer referência às situações em que se suspende o prazo de pagamento da fatura objecto da reclamação (art. 68.º, n.º 1 do DL 194/2009).</p>
<p><b>Mecanismos alternativos de resolução de conflitos (refª expressa à possibilidade de resolução do litígio através dos mecanismos alternativos de resolução de litígios, nos termos da arbitragem necessária -Centros de Arbitragem - ou à ERSAR).</b></p>	X		<p>Referência à adesão ao CIMAAL, no Ponto III., em “Reclamações e recursos”. Pouco claro e esclarecedor.</p>

**NOTA:** No contrato é feita referência a um período de fidelização mínimo de 12 meses, porém, não é feita qualquer menção à consequência no caso de incumprimento.

## ANEXO V

### ACTA REUNIÃO CÂMARA MUNICIPAL DE LAGOA

No dia 5 de Novembro de 2014, pelas 10:00 horas, realizou-se nas instalações da Câmara Municipal de Lagoa, sita na Rua Ernesto Cabrita daquela cidade, uma reunião entre a DECO – Delegação do Algarve, representada por Tânia Neves e Margarida Gil Rosa, e a Câmara Municipal de Lagoa, representada pelo seu Vice-Presidente, Nuno Amorim.

Iniciada a reunião, as representantes da DECO agradeceram a disponibilidade manifestada para a realização da reunião e de imediato foi apresentado o projecto ao Exmo. Sr. Vice-Presidente, informando que a Associação encontra-se a elaborar um estudo aos regulamentos e dos contratos de fornecimento de água das entidades gestoras, que está previsto ser publicado no final do mês de Novembro do presente ano. Nesse sentido, foi o Exmo. Sr. Vice-Presidente informado de que foram detectadas algumas irregularidades no Regulamento de fornecimento de água da Câmara Municipal de Lagoa, tendo a presente reunião sido convocada com o propósito de que essas irregularidades sejam debatidas e que as mesmas sejam corrigidas antes da publicação do projecto.

Dada a palavra ao Exmo. Sr. Vice-Presidente, referiu o mesmo que tem consciência de que são necessárias alterações nesta área e que as mesmas ainda não foram feitas pelo facto de o Conselho Executivo só ter tomado posse há um ano, porque o serviço de Recursos Humanos é bastante escasso e também por estar em curso um processo de estudo intermunicipal com Portimão, mas devido a constrangimentos financeiros do Município de Portimão a situação não conseguiu avançar como seria o seu desejo, o que levou assim à não aprovação de um novo Regulamento de fornecimento de água até à data. Mais referiu o Exmo. Sr. Vice-Presidente a sua intenção de trazer para o Município de Lagoa os conhecimentos adquiridos aquando a sua experiência na EMARP, estando ainda previsto que esteja pronto um novo Regulamento de fornecimento de água no início de Janeiro de 2015, e na fase de discussão pública será a DECO contactada nesse sentido.

Após, as juristas clarificaram quais os principais pontos que estão em irregularidade relativamente à legislação actualmente em vigor, nomeadamente o facto de o Regulamento ser de 2008 e a legislação relativa à matéria já ter sofrido várias alterações. Mais foi realçada pelas mesmas a necessidade de o contrato estar disponível no *site* da Câmara Municipal de Lagoa, acompanhado das Cláusulas Contratuais Gerais, uma vez que apenas se tem acesso à minuta do contrato, tendo sido esclarecidas quais as matérias que nelas devem constar e foi ainda realçada a importância de as mesmas ficarem disponíveis no *site* até ao fim do presente mês, altura em que será publicado o estudo do projecto em questão.

Concretamente quanto ao Regulamento, pelas juristas foi focada a necessidade de serem alterados os prazos relativos ao pré-aviso de suspensão em caso de mora do consumidor, tendo em conta a alteração verificada na Lei dos Serviços Públicos Essenciais (LSPE), pedindo ainda que a Câmara Municipal de Lagoa fosse informando a DECO quanto ao progresso na elaboração/alterações do Regulamento.

Prestados os esclarecimentos, afirmou o Exmo. Sr. Vice-Presidente da Câmara Municipal de Lagoa que as Cláusulas Contratuais irão ficar disponíveis até à próxima semana, questionando ainda por mais falhas que as representantes da DECO tenham verificado no Regulamento.

Aproveitando a oportunidade, as juristas descreveram as irregularidades detectadas após a análise do Regulamento, nomeadamente no que diz respeito quanto às leituras e a sua periodicidade, quanto à necessidade de estar prevista a data limite de pagamento de pelo menos 10 dias (de acordo com a LSPE) e não apenas vir referida na factura, a referência à suspensão dos prazos no caso de ser feita reclamação para a verificação extraordinária e ao prazo de resposta às reclamações por parte da entidade gestora, a necessidade de ser feita referência aos meios de resolução de conflitos, tendo sido dada a sugestão da referência ao CIMAAL e à DECO nas facturas, questionando por último se estavam previstos Tarifários Especiais, uma vez que existe uma Recomendação da ERSAR nesse sentido.

Ouvidas as irregularidades presentes no Regulamento pelo Exmo. Sr. Vice-Presidente, pelo mesmo foi referido que os prazos legais estão a ser cumpridos, apesar do que vem previsto no Regulamento. No que diz respeito à referência ao CIMAAL e à DECO nas facturas, pelo Exmo. Sr. Vice-Presidente foi sublinhada a importância da actuação das ambas, referindo no entanto que seria mais difícil a referência à DECO, uma vez que assim também teria que fazer indicação de tantas outras associações. Relativamente aos Tarifários Especiais, o Exmo. Sr. Vice-Presidente esclareceu que ainda não estavam disponíveis, mas é intenção que venham a estar previstos tarifários sociais e familiares, no entanto com alguns limites, estando para o efeito em curso um estudo para balizar o assunto em questão para que não haja exagero por parte dos utilizadores no que toca ao consumo, existindo também o intuito de que venham a ser atribuídos subsídios a instituições de solidariedade.

O Exmo. Sr. Vice-Presidente da Câmara Municipal de Lagoa fez ainda questão de comunicar às representantes da DECO de que está a ser feito um grande investimento no Município no que diz respeito à matéria da água e saneamento, estando em causa milhões de euros, a compra de um camião e ainda o facto de que mais de cem pessoas passaram a beneficiar de saneamento. Referiu ainda que no próximo Regulamento as coimas irão ser agravadas, mais por uma vertente pedagógica, uma vez que apesar de terem sido feitos bastantes investimentos e melhoria nos serviços, os munícipes não estão a agir da melhor

forma. Realçou por último que, apesar de terem sido dadas as condições para as melhorias dos serviços existe, no entanto, bastante falta de recursos humanos.

Foi ainda abordada a questão dos tribunais competentes para o caso de ser necessário interpor execução, sendo a opinião das juristas, apesar de não terem aprofundado o assunto, de que os Tribunais competentes serão os Tribunais Comuns, no entanto, o Exmo. Sr. Vice-Presidente, é da opinião de que em caso de dúvida, o Município recorre ao que é lhe é mais favorável, sendo assim às execuções fiscais.

Após uma recepção bastante positiva por parte do Exmo. Sr. Vice-Presidente, as representantes da DECO agradeceram o acolhimento e a receptividade por parte da Câmara Municipal de Lagoa, transmitindo a disponibilidade para colaboração e ajuda por parte da Associação.

Pelo Exmo. Sr. Vice-Presidente foi reiterada a intenção de ter as Condições Contratuais Gerais disponíveis no *site* da Câmara Municipal de Lagoa até à semana seguinte.

Nada mais havendo a tratar deu-se por encerrada a reunião.

## ANEXO VI

### **ACTA REUNIÃO FAGAR – Faro, Gestão de Águas e Resíduos, E.M.**

No dia 19 de Novembro de 2014, pelas 17:00 horas, realizou-se nas instalações da FAGAR, sita na Rua Prof. Norberto da Silva, n.º 8 daquela cidade, uma reunião entre a DECO – Delegação do Algarve, representada por Pedro Gomes e Margarida Gil Rosa, e a FAGAR – Faro, Gestão de Águas e Resíduos, E.M., representada pela sua Advogada, Dr.ª Leonor Orega.

Iniciada a reunião, os representantes da DECO agradeceram a disponibilidade manifestada para a realização da reunião e de imediato foi apresentado o projecto à Ilustre Advogada, informando que a Associação encontra-se a elaborar um estudo sobre os regulamentos e os contratos de fornecimento de água das entidades gestoras, e que está previsto ser publicado no final do presente mês. Nesse sentido, foi a Exma. Dr.ª Leonor Orega informada de que foram detectadas algumas divergências entre o regulamento e o contrato de fornecimento de água da FAGAR, não havendo porém nada a apontar ao contrato, uma vez que está conforme a legislação em vigor, mas no regulamento são encontradas diversas irregularidades, tendo a presente reunião sido convocada com o propósito de que essas irregularidades sejam debatidas.

Dada a palavra à Exma. Dr.ª Leonor Orega, referiu a mesma que está a ser feito trabalho no sentido de alterar o Regulamento de abastecimento de água e saneamento e a ser

feito um novo Regulamento para a gestão de resíduos, não se tendo ainda concluído porque não foi possível finalizar o contrato de gestão delegada até à presente data e por esse motivo foram apenas feitas adaptações no contrato, tendo em conta as alterações feitas à legislação que entrou em vigor em 2010. Mais informou a Exma. Dr.<sup>a</sup> que independentemente da situação do contrato de gestão delegada, o trabalho relativo à aprovação dos regulamentos tem vindo a ser feito, estando assim previsto que venham a ser aprovados até ao final do presente ano.

De seguida, pelos juristas foram descritas as divergências encontradas entre o contrato e o regulamento, sendo que no primeiro caso está conforme a legislação em vigor, contrariamente ao que vem previsto no regulamento. Abordaram-se os seguintes assuntos: o prazo para a interrupção do serviço em caso de mora do consumidor, que está incorrecto; a substituição dos contadores, que não são esclarecidos quais os procedimentos a observar por parte da entidade gestora e do consumidor; e a falta de referência ao início da prestação do serviço 5 dias após a recepção do pedido do contrato de fornecimento (que neste caso não é feita referência nem no contrato, nem no regulamento).

Pela Exma. Dr.<sup>a</sup> Leonor Orega foi esclarecido que, na prática todos os prazos legais estão a ser cumpridos, pese embora o Regulamento não esteja actualizado com a legislação em vigor, houve a preocupação por parte da FAGAR em adaptar o Decreto-Lei n.º 194/2009 aos contratos, sendo que tudo o que não contrarie aquele diploma, é aplicado o previsto no Regulamento. Mais clarificou a Exma. Dr.<sup>a</sup>, que a FAGAR dispõe um sistema de qualidade implementado, onde os procedimentos da entidade estão todos escalpelizados, onde são definidos, por exemplo, os prazos a cumprir. No que diz respeito à substituição dos contadores, referiu a mesma que todos os procedimentos vêm previstos e são anotados na “Ordem de Substituição do Contador”, sendo este um quadro onde se regista toda a operação feita, no entanto refere que o previsto no art. 66.º n.º 7 do DL 194/2009 é bastante difícil de cumprir, no que respeito ao horário exigido pelo legislador, tanto por parte da entidade gestora como do consumidor.

Foi ainda abordada pela representante da FAGAR uma dúvida relativa à situação em que a Entidade Gestora contacta o consumidor por carta registada para informar a data em que vai ser feita a leitura real do contador, no entanto se o consumidor nunca levantar a carta (com duas ou mais tentativas de envio) e conseqüentemente nunca tiver conhecimento da data apontada pela Entidade Gestora para a referida leitura, se será legítimo à Entidade Gestora interromper o serviço. Os juristas da DECO deram a sua opinião, apesar de ainda não ter sido aprofundado o assunto, indicando que a resposta estaria muito provavelmente prevista no art. 67.º, n.º 4 do DL 194/2009, sendo no entanto uma questão a analisar com mais pormenor.

Finalizando, os representantes da DECO questionaram, na sequência de uma reclamação recebida naquela Associação e que levou a um parecer da ERSAR, acerca da tarifa fora do prazo cobrada pela FAGAR que vem prevista no seu tarifário, no contrato e no art. 94.º, n.º 2 do Regulamento, se haveria previsão para que a mesma deixasse de ser cobrada, tendo em conta o parecer da ERSAR. A Exma. Dr.ª Leonor Orega esclareceu que existem várias reclamações nesse sentido e que a todas essas foi devolvido o dinheiro quando se aperceberam que existiam divergências na informação prestada relativamente ao tarifário e só nesse sentido irão sempre proceder à devolução do valor da tarifa em causa. No entanto, essa divergência de informação já foi colmatada pela alteração do nome da tarifa presente no tarifário e o Parecer da ERSAR foi nesse sentido e não da proibição de uma cláusula penal, sendo essa a natureza dessa tarifa. Os juristas da DECO alertaram no entanto que também se punha em causa o valor elevado e exagerado dessa tarifa e que também é esse o entendimento da ERSAR, pelo que a representante da DECO informou que este assunto está a ser reavaliado pela direcção da FAGAR e pelo Município, podendo vir a sofrer alterações no futuro, mas que de momento, aquele seria o procedimento a adoptar por parte desta Entidade Gestora.

Por último, pela representante da FAGAR foi reforçada a ideia de que o Regulamento de fornecimento de água e saneamento e o Regulamento de gestão de resíduos serão aprovados até ao final do ano.

Após e reiterados os agradecimentos feitos pelos representantes da DECO pelo acolhimento e pela disponibilidade para colaboração por parte da FAGAR, nada mais havendo a tratar deu-se por encerrada a reunião.

## **ANEXO VII**

### **ACTA REUNIÃO TAVIRAVERDE – Empresa Municipal de Ambiente, E.M.**

No dia 02 de Dezembro de 2014, pelas 14:30 horas, realizou-se nas instalações da TaviraVerde – Empresa Municipal de Ambiente, E.M., sita na Rua Vale do Caranguejo na cidade de Tavira, uma reunião entre a DECO – Delegação do Algarve, representada por Tânia Neves e Margarida Gil Rosa, e a TaviraVerde, representada pela Exma. Dr.ª Virgínia Chaves Ramos e a outra colaboradora da TaviraVerde.

Iniciada a reunião, as representantes da DECO agradeceram a disponibilidade manifestada para a realização da reunião e de imediato foi apresentado o projecto às representantes da TaviraVerde, informando que a Associação encontra-se a elaborar um

estudo sobre os regulamentos e os contratos de fornecimento de água das entidades gestoras, e que está previsto ser publicado em Fevereiro de 2015. Nesse sentido, foram as representantes da TaviraVerde informadas de que se detectaram algumas irregularidades no regulamento de abastecimento de água e nas cláusulas gerais do contrato da TaviraVerde, tendo a presente reunião sido convocada com o propósito de que essas irregularidades sejam debatidas e que as mesmas possam ser corrigidas antes da publicação do projecto.

Dada a palavra às representantes da entidade gestora, referiram as mesmas que o Regulamento encontra-se em processo de Revisão já há algum tempo, pretendendo adaptá-lo à legislação em vigor e às recomendações da ERSAR. No entanto, segundo indicaram, tem sido um processo moroso, uma vez que tentaram seguir a recomendação da entidade reguladora, a qual esclarece que deveria ser feito apenas um regulamento no caso de a entidade gestora ser detentora tanto do abastecimento de água como da gestão de resíduos sólidos. Na perspectiva das representantes da entidade gestora, o regulamento elaborado desta forma ficaria muito maçudo e inacessível aos consumidores, pelo que se encontra a rever todo esse processo, ponderando a elaboração de dois regulamentos.

De seguida, pelas juristas foram descritas as irregularidades encontradas após a análise ao regulamento e às condições gerais, pelo que as principais apontadas foram a referência ao prazo de pré-aviso de suspensão do serviço no caso de mora do consumidor que está incorrecto; nas situações em que não foi indicada leitura, nem foi possível a fiscalização da mesma, os procedimentos a observar antes da interrupção do serviço não estão correctamente descritos; no caso de denúncia do contrato por parte do consumidor, pode ser feita a todo tempo e não no prazo de 8 dias como previsto no regulamento e nas cláusulas contratuais; no que diz respeito às reclamações, está em falta a referência à obrigatoriedade de as entidades responderem por escrito, no prazo máximo de 22 dias úteis, a todos os utilizadores que apresentem reclamações escritas por qualquer meio; por último foi abordada a questão dos mecanismos de resolução alternativa de conflitos, pelo que a sua referência deveria vir prevista nas condições gerais, tendo sido dada a sugestão por parte das representantes da DECO, que a sua alusão fosse feita nas facturas dos consumidores.

Pelas representantes da TaviraVerde foi esclarecido que, pese embora o Regulamento e as Condições Gerais não estejam actualizados com a legislação em vigor, na prática todos os prazos e procedimentos legais estão a ser cumpridos. Foi ainda transmitida a informação que iria ser feita uma revisão às Condições Gerais do Contrato, pelo que julgam que as mesmas estejam disponíveis no início de Janeiro de 2015, e que após seriam as mesmas enviadas para a DECO para respectivo conhecimento e análise.

Foi ainda abordada pelas representantes da TaviraVerde uma questão relativa à cobrança de dívidas aos utilizadores que são inquilinos, que por diversas vezes depararam-se

com o facto de os mesmos deixarem as casas arrendadas quando estão em dívida 3/4 meses e a entidade gestora não tem conhecimento de outra morada para onde possa cobrar as dívidas. Pelas representantes da DECO foi dado o exemplo da SGU onde é cobrada uma tarifa sazonal e foi ainda feita a sugestão de que essa questão seja também colocada à ERSAR.

Após e reiterados os agradecimentos feitos pelas representantes da DECO pelo acolhimento e pela disponibilidade para colaboração por parte da TaviraVerde, nada mais havendo a tratar deu-se por encerrada a reunião.

## **ANEXO VIII**

Publicação da Proteste – junho 2015

Estudo da Água

# Setor desigual

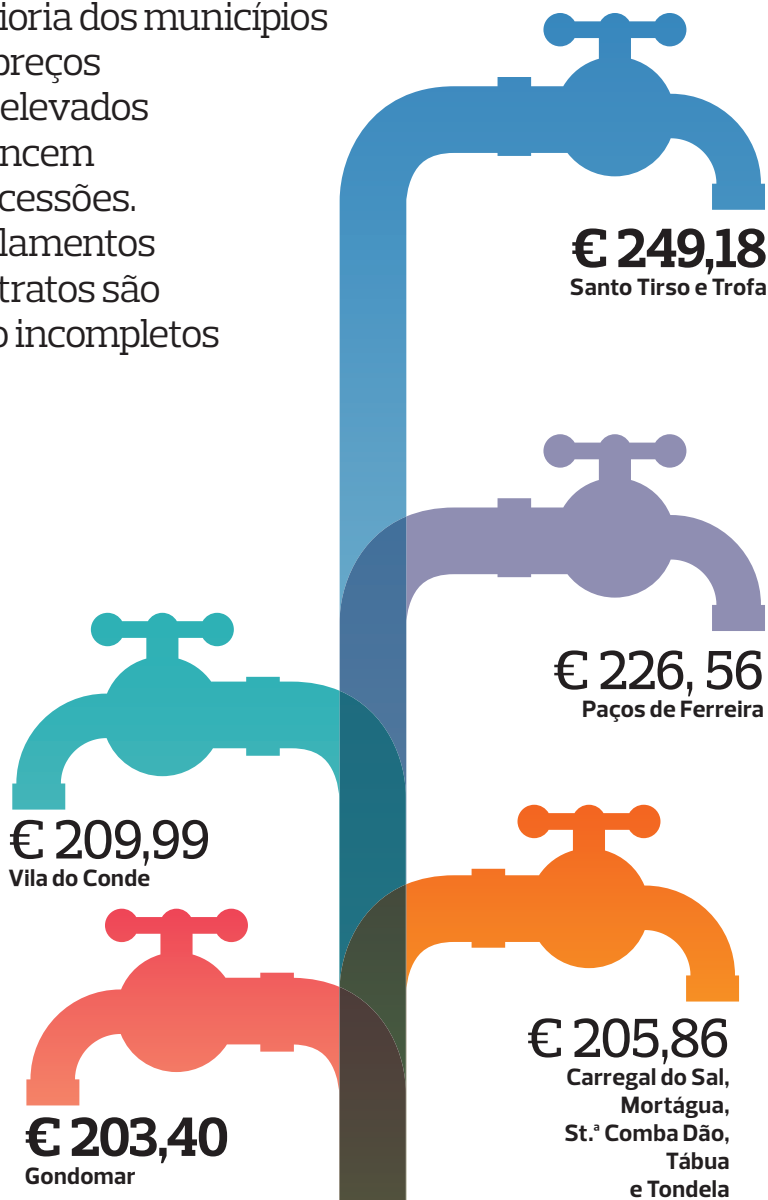
Muitas irregularidades marcam o setor. Encontrámos pouca uniformidade no preço e na clareza das tarifas.

A maioria dos municípios com preços mais elevados pertencem a concessões. Regulamentos e contratos são muito incompletos

**P**or detrás de uma fatura de água há toda uma história quase rocambolesca para contar, com uma galeria heterógenea de personagens. Ao longo da narrativa, o consumidor encontra desequilíbrios, mas nunca percebeu o que realmente está a pagar. Entidades gestoras, câmaras municipais e o próprio Governo são figuras centrais neste enredo. Por preverem consumos mínimos, há contratos lesivos para os consumidores e para as entidades concessionadas, geralmente câmaras, que impõem custos elevados. Apesar da suposta tentativa em reequilibrar os custos, o caminho parece ainda ser longo. Após uma nova análise aos tarifários, a conclusão não é original: custos assimétricos de norte a sul e do litoral para o interior.

## Falta informação online

Encontrar o tarifário completo dos serviços de abastecimento, saneamento e



TOP + das tarifas de abastecimento

## COMO AVALIÁMOS 450 TARIFÁRIOS

Para analisar os tarifários de abastecimento de água, saneamento e resíduos sólidos urbanos em abril de 2015, selecionámos 150 municípios, que correspondem a 450 tarifários. A nossa amostra inclui as capitais de distrito e outros municípios de menor dimensão. Considerámos os valores cobrados pelas entidades gestoras, sem incluir o IVA.

## REGULAMENTOS E CONTRATOS

Avaliámos também, no final de 2014, os regulamentos de serviço de abastecimento e as condições gerais dos contratos de fornecimento de 124 municípios, abrangendo Coimbra, Évora, Faro, Lisboa, Minho, Porto e Santarém, num total de 6 751 886 habitantes.

## PROTESTE ENTREVISTA



**“O impacto da agregação do setor não é claro para o consumidor”**

**Antonieta Duarte**  
Técnica da DECO PROTESTE

**Que desafios se colocam à aprovação da agregação dos sistemas multimunicipais em alta (captação e tratamento assegurados pelas entidades gestoras)?**

O impacto da reestruturação do setor não é claro para o consumidor. Qual a garantia dada, pelo Governo e pelas autarquias, para a harmonização tarifária e a acessibilidade económica dos serviços cobrados ao consumidor?

Preços socialmente aceitáveis, aliados à necessidade de recuperação dos custos dos serviços, não significa que venham refletidos na fatura.

Os custos acrescidos devido a desequilíbrios contratuais, ineficiências (como as perdas de água) e má gestão não devem sobrecarregar o consumidor. Entre os 10 municípios com fatura mais alta, 6 são do distrito do Porto. Nestas situações, a reestruturação do setor pode ter um impacto na fatura, caso não se garanta o acesso equitativo e a harmonização tarifária.

O princípio da agregação dos sistemas das entidades que captam a água deverá reduzir o custo da água que os municípios têm de pagar a estas entidades, beneficiando de economias de escala, de maior eficiência e de exclusão de cláusulas contratuais desequilibradas, como o pagamento de água não gasta (caudais mínimos), e da harmonização e uniformização das tarifas ao nível nacional. A agregação deverá favorecer municípios e consumidores, pois corresponde a tarifas decorrentes de maior eficiência, ou seja, melhor qualidade de serviço ao preço mais baixo.

»

resíduos sólidos nas páginas *online* das entidades gestoras é como jogar às escondidas. Raramente, estes são apresentados num único documento, com a tarifa por serviço e com a sua data de aplicação. Para encontrar os tarifários, precisa de pesquisar com minúcia atas, editais e regulamentos municipais aprovados ao longo dos anos. Aliás, alguns tarifários já não se encontravam em vigor. Os tarifários fixos de abastecimento, de saneamento e de resíduos deveriam apresentar o valor das tarifas, a par da menção dos dias considerados para a determinação da quantia a pagar (por exemplo, 30 dias). Deveria, mas na nossa análise não consta em 100 dos 150 municípios avaliados. Trata-se de um elemento importante, dado ser obrigatória a proporcionalidade entre a tarifa e o número de dias.

### Tarifários ineficientes

Castelo Branco, Mangualde, Mora, S. João da Madeira, Trancoso e Barcelos continuam a não garantir o consumo eficiente da água, pois, ao adotarem o tarifário progressivo integral ou quase, aplicam o mesmo preço para o consumo total. Em Mafra e Vila Nova de Famalicão, com apenas dois escalões, o consumidor que gaste mais de 10 m<sup>3</sup> paga o restante ao mesmo preço.

Dados de 2012, da Entidade Reguladora dos Serviços de Água e Resíduos, disponibilizados pelas entidades gestoras que colaboraram, dão conta da perda de 155 milhões de metros cúbicos de água tratada e perdida ao longo da distribuição. Mas, tudo somado, o volume perdido e não faturado pelas entidades gestoras em baixa, o total é superior a 256 milhões de metros cúbicos. Porém, as perdas de água ou água não faturada não deverão refletir-se na tarifa do consumidor.

Treze municípios não aplicam a tarifa fixa ou de disponibilidade e, ao contrário do recomendado pela entidade reguladora, 40 não aplicam o mesmo valor para a tarifa de disponibilidade do serviço para calibres do contador abaixo de 20 mm. Entre aqueles, contam-se, por exemplo, o Porto e os municípios geridos pelas Águas do Ribatejo e pelas Águas do Planalto.

### Custos desiguais

O 1.º e o 2.º escalões de água devem ser, do ponto de vista económico, acessíveis a toda a população. O valor unitário do 1.º escalão até 5 m<sup>3</sup> visa suprir as necessidades básicas. Contudo, a dispersão dos valores é a imagem de marca. O custo pode ir até 0,9716 euros. A maioria dos municípios aplica o tarifário

progressivo por blocos, segundo o qual o preço é determinado pela distribuição do consumo pelos diversos escalões. Mas tarifas de disponibilidade distintas e preços unitários por m<sup>3</sup> e distribuição desigual de escalões originam custos mensais díspares para o mesmo consumo de água. Num consumo de 120 m<sup>3</sup> anuais de água, a diferença máxima situa Barrancos de um lado e Santo Tirso/Trofa, do outro, a uma distância de 216,78 euros. O aumento dos preços continuam também nos municípios com tarifários mais elevados. Facto revelador: tal como em 2014, na lista dos 20 municípios com preços mais elevados para o consumo mensal de 10 m<sup>3</sup> de água, 18 pertencem a concessões. A Águas de Gondomar aumentou a tarifa de abastecimento em 28,5%: por um consumo médio de 10 m<sup>3</sup> mensais, o consumidor passou a pagar anualmente, em 2015, € 203,40, em vez de € 158,27, um aumento de 45 euros.

### Custo de saneamento variável

O cálculo do custo de saneamento varia. Cerca de metade dos 150 municípios que analisámos aplica uma tarifa fixa por metro cúbico. Na componente variável, em função do consumo, em 41% dos casos, a base é a divisão do custo por escalões de consumo, isto é, o tarifário progressivo por blocos. Nos restantes, aplica-se o tarifário progressivo integral: o valor é calculado em função do escalão correspondente à água gasta. Entre os municípios que cobram saneamento, a diferença entre Torres Vedras (€ 198,77) e Mora (€ 7,80) é de 190,97 euros. Do total da água gasta pelo cliente, a ERSAR propõe, no regulamento do tarifário ainda em aprovação, um coeficiente de recolha de águas residuais entre 80 a 90 por cento. Há um preço a pagar pela recolha e tratamento desse volume de água residual. Só em 48 municípios é evidente a aplicação de um coeficiente de caudal ao valor da água consumida. Sete municípios não aplicam a tarifa de saneamento.

### Cálculo de resíduos muito dispar

O cálculo do valor dos resíduos reveste-se de muitas formas: utilização de um valor fixo, método progressivo por blocos, método integral ou quase integral em função do consumo e aplicação da tarifa fixa ou variável de acordo com a

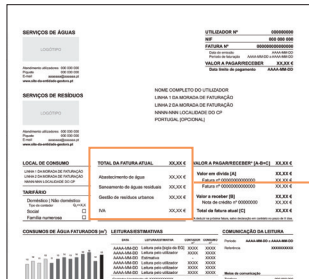


[www.deco.proteste.pt/  
tarifas-agua](http://www.deco.proteste.pt/tarifas-agua)

# A fatura que não deixa margem para dúvidas

Transparente e clara: é assim que deve ser a fatura que o consumidor recebe. Defendemos, na nossa proposta, um documento esmiuçado, para não haver questões no ar.

## 1.ª PÁGINA



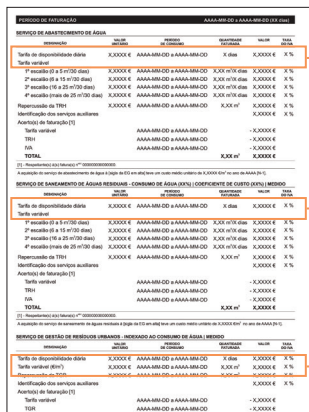
LINHA 1 DA MORADA DE FATURAÇÃO LINHA 2 DA MORADA DE FATURAÇÃO NNNN-NNN LOCALIDADE DO CP	Abastecimento de água XX,XX €	Valor em dívida [A] Fatura nº 00000000000000 Fatura nº 00000000000000	XX,XX € XX,XX € XX,XX €
TARIFÁRIO Doméstico   Não doméstico Tipo de contador Q <sub>1</sub> <=X,X	Saneamento de águas residuais XX,XX €	Valor a receber [B] Nota de crédito nº 00000000	XX,XX € XX,XX €
Social <input type="checkbox"/>	Gestão de resíduos urbanos XX,XX €	Total da fatura atual [C]	XX,XX €
Família numerosa <input type="checkbox"/>	IVA XX,XX €		

\*A deduzir na próxima fatura, salvo declaração em contrário no prazo de X dias.

### TRÊS SERVIÇOS, TRÊS PARCELAS

Para não deixar o consumidor com dúvidas, na primeira parte, deve ser visível o que se paga por cada serviço.

## 2.ª PÁGINA



DESIGNAÇÃO	VALOR UNITÁRIO	PERÍODO DE CONSUMO	QUANTIDADE FATURADA	VALOR	TAXA DO IVA
<b>SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA</b>					
Tarifa de disponibilidade diária	X,XXXX €	AAAA-MM-DD a AAAA-MM-DD	X dias	X,XXXX €	X %
<b>SERVIÇO DE SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS - CONSUMO DE ÁGUA (XX%)   COEFICIENTE DE CUSTO (XX%)   MEDIDO</b>					
Tarifa de disponibilidade diária	X,XXXX €	AAAA-MM-DD a AAAA-MM-DD	X dias	X,XXXX €	X %
<b>SERVIÇO DE GESTÃO DE RESÍDUOS URBANOS - INDEXADO AO CONSUMO DE ÁGUA   MEDIDO</b>					
Tarifa de disponibilidade diária	X,XXXX €	AAAA-MM-DD a AAAA-MM-DD	X dias	X,XXXX €	X %

### PORMENORES DE CADA SERVIÇO

Em cada serviço, o que se paga? É a pergunta que muitos fazem. Por isso, a fatura deve conter toda a informação sobre as parcelas a pagar.

frequência da recolha de lixo ou área de residência, entre outros. Para um gasto de 120 m<sup>3</sup> por ano, a variação é de € 148,68, com o valor máximo em Póvoa do Varzim (€ 157,44) e o valor mínimo em Monção (8,76 euros).

Quatro municípios não têm tarifa de resíduos sólidos. Isto, apesar de o Regulamento de Resíduos já ter sido aprovado e as entidades gestoras serem obrigadas a ter o tarifário conforme o regulamento.

### Tarifas sociais ausentes

Aveiro, Espinho, Oliveira do Bairro e Vila do Conde, com uma fatura mais elevada, não aplicam tarifário social. Covilhã, Espinho, Mafra, Paredes e Vila do Conde, por sua vez, ignoram a tarifa para famílias numerosas. Passados 6 anos sobre a recomendação da Entidade Reguladora dos Serviços de Água e Resíduos nesta matéria, existem ainda muitas entidades gestoras que não a acataram. Em 56 e 47 municípios não se aplica, respetivamente, o Tarifário Famílias Numerosas ou o Tarifário Social ao

abastecimento, saneamento e resíduos sólidos. Mais de metade da amostra da nossa análise, de final de 2014, ao regulamento, onde constam as regras de prestação de serviço aos utilizadores, não contempla tarifários especiais na área do abastecimento. As percentagens mais

elevadas situam-se no Minho, na zona Norte e em Évora. Numa época de crise, e tendo em conta a reestruturação que se anuncia no setor da água, é fundamental que os consumidores mais desprotegidos possam aceder a tais tarifários, adequados a cada perfil de consumo.



## MUNICÍPIOS COM CUSTOS MAIS ELEVADOS

CONCELHO	ABASTECIMENTO	SANEAMENTO	RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS	TOTAL
Trofa	249,18	129,73	114	492,91
Santo Tirso	249,18	82,41	99,60	431,23
Paços de Ferreira	226,56	126,84	67,20	420,60
Aveiro	155,41	151,02	107,26	413,69
Torres Vedras	167,17	198,77	46,80	412,74
Vila do Conde	209,99	129,68	71,16	410,83
Covilhã	160,20	182,64	63,24	406,08
Gondomar	203,40	122,04	77,88	403,32
Paredes	169,52	158,90	72	400,42
Alenquer	182,42	171,18	46,05	399,65

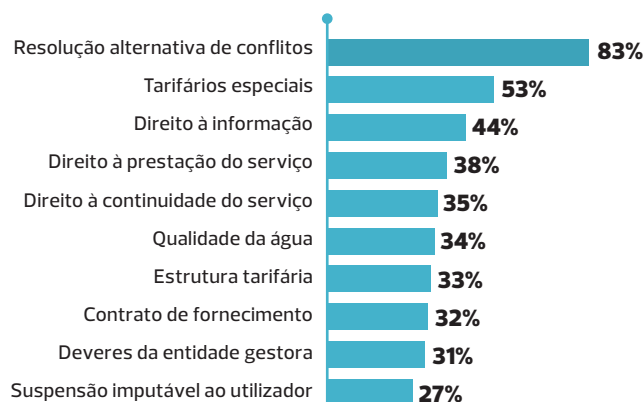
Valor anual para 10 m<sup>3</sup> de água, abril de 2015.

## Contratos e regulamentos sem informação vital



### CONTRATOS COM LACUNAS

Na maioria, também não se prevê a interrupção do serviço de abastecimento de água.



### REGULAMENTO COM MUITAS AUSÊNCIAS

Reclamações e faturação e cobrança, entre outros, também não constam nos regulamentos.



### Regulamentos fora da lei

Muitos regulamentos dos serviços de abastecimento de água contrariam o decreto-lei do setor. Alguns, como o da EPAL, mantêm regras sobre a cobrança de caucões para a celebração de contratos e consumos mínimos, o que pode ser confuso. Não há harmonização dos regulamentos, apesar de as entidades gestoras estarem sujeitas às mesmas regras contratuais.

Uma parte considerável não consagra o direito à prestação do serviço e à informação, ambos previstos na legislação. Apesar de a maioria dos regulamentos incluir informação contratual, a mesma encontra-se desatualizada e contrasta com a sua omissão nos contratos celebrados com os consumidores.

Alguns municípios não prevêm a qualidade da água no regulamento, nomeadamente na zona Norte, no Minho e em Évora. Quase nenhum município contempla mecanismos alternativos de resolução de conflitos.

A lei que estabelece que os litígios de consumo no âmbito dos serviços públicos essenciais estão sujeitos a arbitragem necessária data de 2011.

Mas esta informação não é fornecida. Muitos municípios preveem procedimentos administrativos. Sujeitam o consumidor a prazos de reclamação específicos e esquecem, que no fornecimento de água, a entidade gestora atua como prestador de serviço e não como organismo da administração pública. Um terço ou mais ignora o direito à prestação do serviço e à sua continuidade e ao direito à informação. Os deveres da entidade gestora, bem como informação sobre o contrato de

fornecimento e a estrutura tarifária, do mesmo modo, são matérias esquecidas. Há, pois, muito que mudar nos regulamentos.

### Contratos inacessíveis na maioria dos portais

As condições gerais da prestação dos serviços aos utilizadores dos contratos de fornecimento de água apresentam lacunas criticáveis em toda a linha. As falhas são generalizadas.

A não disponibilização dos contratos nos portais na Internet pela grande maioria das entidades gestoras é uma entre várias. A obrigação de disponibilizar as condições gerais encontra-se consagrada desde 2009 e prevê a obrigatoriedade de

disponibilização das condições contratuais da prestação dos serviços aos utilizadores. É lamentável, que, decorridos 6 anos desde a entrada em vigor desta lei, as regras ainda não sejam cumpridas pelas entidades gestoras.

Aliás, tal demonstra que uma simples recomendação da entidade reguladora não é suficiente para garantir o cumprimento dos direitos dos consumidores.

Mesmo quando as entidades gestoras disponibilizam as condições gerais, a esmagadora maioria não contempla regras sobre o início da prestação do serviço, a medição, a estrutura tarifária, a faturação e cobrança, a denúncia do contrato, o serviço de apoio ao cliente e a arbitragem necessária. ●

## Consumidores exigem



Os resultados dos nossos estudos contrariam a aplicação da recomendação da ERSAR para abastecimento e saneamento de 2009, o regulamento do tarifário já aprovado desde o ano passado e ainda a recomendação da entidade gestora para melhorar a informação prestada aos consumidores.

Já comunicámos os resultados do estudo dos tarifários e dos regulamentos e contratos à entidade reguladora, ao Governo, aos grupos parlamentares e aos municípios envolvidos.

A DECO reivindica a criação de um regulamento de relações comerciais, ao nível do acesso e da utilização das redes de

abastecimento público e saneamento de águas residuais, aplicável às entidades gestoras. Objetivo: garantir regras comuns de instalação e ligação às redes de abastecimento públicas, à rede predial de fornecimento de água e aos ramais de ligação, às medições do consumo de água e ao controlo metrológico. O regulamento deverá ainda estipular regras de contratação, faturação, reclamações e cumprimento das normas legais. Deverá também criar-se um regulamento da qualidade do serviço, com regime compensatório automático, aplicável às entidades e que garanta regras comuns sobre a continuidade do serviço e a qualidade da água.