



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
ENTIDADE REGULADORA DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

Rua Filipe de Carvalho, nº 6
9900-052 HORTA
PORTUGAL

Ofício Circular
Entidades Gestoras de Águas

Tel.: +351 292 240 541
Fax: + 351 292 240 882
E-mail: ersara@azores.gov.pt
www.ersara-sraa.azores.gov.pt

Vossa referência <i>your reference</i>	Vossa comunicação <i>your communication</i>	Nossa referência <i>our reference</i>	Nosso processo <i>our process</i>	Data <i>date</i>
		SAI-ERSARA/2017/19	125.01.01/4	2017-01-16

ASSUNTO: PROGRAMA DE CONTROLO DA QUALIDADE DA ÁGUA (PCQA) PARA O ANO DE 2017
subject

Ex.^{mo/a} Senhor/a

À luz do Decreto-Lei n.º 306/2007, de 27 de agosto, alterado pelo Decreto-Lei n.º 92/2010, de 26 de julho, entrou em vigor, no passado dia 1 de janeiro, o Programa de Controlo da Qualidade da Água (PCQA) para o ano de 2017 em todos os concelhos dos Açores, dando-se início ao ciclo regulatório anual desenvolvido pela ERSARA e que se estende até à submissão dos dados apurados no início do ano de 2018.

Desta forma, aproveitamos para relembrar a necessidade do cumprimento de algumas obrigações constantes no Decreto-Lei n.º 306/2007, de 27 de agosto, na redação atual, nomeadamente assegurar um adequado tratamento da água distribuída, a divulgação dos dados da qualidade da água e a gestão de reclamações.

Tratamento da água distribuída

Nos termos dos artigos 8.º e 9.º do Decreto-Lei n.º 306/2007, de 27 de agosto, na redação atual, compete às entidades gestoras garantir que a água destinada ao consumo humano seja salubre, limpa e desejavelmente equilibrada, assegurando obrigatoriamente um adequado tratamento da água distribuída, garantindo a desinfeção como um processo de tratamento obrigatório em todas as zonas de abastecimento.

O não cumprimento desta premissa constitui matéria passível de contraordenação, punível com coimas de € 2 500 a € 44 890, quando praticados por pessoa coletiva.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
ENTIDADE REGULADORA DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

Divulgação dos dados da qualidade da água

Nos termos do artigo 17.º do Decreto-Lei n.º 306/2007, de 27 de agosto, na redação atual, todas as entidades gestoras de sistemas de abastecimento público de água para consumo humano estão obrigadas à publicitação trimestral dos dados obtidos na implementação do PCQA, sendo o não cumprimento desta premissa, matéria passível de contraordenação punível com coimas de € 1 250 a € 25 000 quando praticados por pessoa coletiva.

A publicitação dos dados da qualidade da água deve ser realizada trimestralmente, no prazo máximo de dois meses após o trimestre a que dizem respeito, considerando o período de tempo necessário ao trabalho analítico.

De forma a cumprir os prazos legais, a entidade gestora deve fixar com o laboratório um prazo inferior a dois meses para a emissão dos resultados analíticos. Na eventualidade de não estarem disponíveis, dentro do prazo da publicitação todos os resultados analíticos, recomenda-se que a entidade gestora publicite a informação disponível e logo que tenha a informação completa publicite novamente o Edital com a atualização efetuada.

No caso da publicitação por Edital, este deve ser afixado nos lugares próprios da sede do concelho até à sua substituição pelo Edital do trimestre seguinte, podendo ainda ser afixado noutros lugares que a entidade gestora considere relevantes para o efeito.

Sempre que a entidade gestora publicite os dados trimestrais deverá enviar também a mesma informação à autoridade de saúde concelhia, devendo a forma de envio permitir a sua rastreabilidade em sede de fiscalização.

Para a melhoria dos indicadores de qualidade, nomeadamente no que concerne à transparência, recomenda-se como boa prática que todas as entidades gestoras procedam, adicionalmente, à publicitação dos dados por outros meios, designadamente, no respetivo sítio na Internet, nos boletins municipais, nas juntas de freguesia e/ou, de uma forma resumida, nas faturas.

Não sendo consensual a forma de apresentação da informação de divulgação dos dados trimestrais da qualidade da água, decidiu a ERSARA disponibilizar, a todas as entidades gestoras de água para abastecimento público, uma aplicação informática, via plataforma Do.it, que produzirá os editais normalizados e ajustados à imagem de cada uma das entidades.

No entanto poderá, cada entidade gestora, optar por utilizar um modelo próprio, desde que, no mesmo conste a informação, mínima, por parâmetro, conforme o disposto no n.º 5 do artigo 17.º do Decreto-Lei n.º 306/2007, de 27 de agosto, na redação atual.

De forma a contribuir para a melhoria do desempenho das entidades gestoras, com os reflexos que isso pode ter ao nível da qualidade da água de abastecimento público na torneira do



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
ENTIDADE REGULADORA DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

consumidor, relembramos a obrigatoriedade de existência e disponibilização do Livro de Reclamações.

Gestão de Reclamações

A inexistência de Livro de Reclamações, e/ou, o não envio do original da reclamação para a ERSARA no prazo máximo de 10 dias úteis, constitui uma infração legal passível de aplicação de coima cujos valores se situam entre € 3 500 e € 30 000, com respeito pelos princípios que subjazem a todo o ordenamento jurídico, devendo, no cálculo, ser medida em termos proporcionais a infração cometida e o correspondente montante sancionatório, atendendo à matéria de facto e de direito em presença (cfr: alínea a) do n.º 1 do artigo 5.º, artigo 9.º, alínea h) do n.º 1 do artigo 11.º e alínea a) do n.º 2 do Anexo do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, na sua redação atual, e alínea j) do n.º 1 do artigo 6.º do Decreto Legislativo Regional n.º 8/2010/A, de 5 de março).

Sobre as entidades gestoras, para além da obrigação do envio das folhas de reclamação para a entidade reguladora, impende também o dever de responder por escrito, no prazo máximo de 22 dias úteis, a todos os utilizadores que apresentem reclamações escritas por qualquer meio (cfr: n.º 3 do artigo 68.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, na redação atual).

Os fornecedores de bens e os prestadores de serviços, para além de facultarem o Livro de Reclamações, podem também disponibilizar no seu sítio de Internet instrumentos que permitam aos consumidores reclamarem (cfr: n.º 3 do artigo 1.º do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, na sua redação atual).

O escopo do procedimento de envio da reclamação, que não é mais do que uma queixa dirigida ao prestador do serviço, serve para reforçar os direitos dos utilizadores e para dar conhecimento à entidade que regula o prestador do serviço para que possa intervir quando detete irregularidades, bem como para aferir das medidas corretivas a aplicar pela entidade gestora, se o caso o justificar, contribuindo para uma melhoria da qualidade dos serviços prestados.

Assim, a intervenção da ERSARA, através do Livro de Reclamações ou por qualquer outro meio, consiste na procura de uma resolução voluntária dos conflitos entre os utilizadores e as respetivas entidades gestoras, não interrompendo nem suspendendo quaisquer prazos legalmente estabelecidos para recurso a outras instâncias.

(...)



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
ENTIDADE REGULADORA DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES

(...)

Aproveita-se o momento, para colocar à disposição das diversas entidades, os serviços da Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos dos Açores, para qualquer esclarecimento adicional que seja necessário, bem como a resolução de dúvidas que resultem relativamente a estes assuntos.

Com os melhores cumprimentos.

O PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Hugo Miguel Pacheco