

GUIA DE RECLAMAÇÕES NOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS



ERSARA

Entidade Reguladora dos Serviços
de Águas e Resíduos dos Açores

ÍNDICE

Para que serve o livro de reclamações?	03
Que entidades devem apresentar o livro de reclamações?	04
Quem pode utilizar o livro de reclamações?	06
Como redigir a reclamação?	07
Quais são os prazos a cumprir?	08
Qual é o papel do regulador?	09
Principais Deveres do PRESTADOR do Serviço	10
Principais Deveres do UTILIZADOR do Serviço	11

FICHA TÉCNICA

Conteúdos.
Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos dos Açores (ERSARA)

Design Gráfico.
isomachado.com



Para que serve o livro de reclamações?

O livro de reclamações é um instrumento de defesa, através do qual os consumidores podem fazer valer os seus direitos, no âmbito da prestação de serviços e do fornecimento de bens.

A sua utilização traduz-se num exercício de cidadania e pode contribuir, de modo muito significativo, para a melhoria da qualidade e eficiência dos serviços prestados.

Que entidades devem apresentar o livro de reclamações?

Todos os fornecedores de bens ou prestadores de serviços que exerçam uma atividade de modo habitual e profissional em estabelecimento instalado com carácter fixo ou permanente e que tenham contacto com o público.

Incluem-se os prestadores de serviços públicos essenciais, nomeadamente:

- ▶ Serviços de abastecimento de água para consumo humano;
- ▶ Serviços de recolha e tratamento de águas residuais;
- ▶ Serviços de gestão de resíduos sólidos urbanos.



Todas as entidades gestoras dos serviços de águas e resíduos devem dispor de livro de reclamações (livro vermelho) e apresentá-lo de forma imediata e gratuita a todos os utilizadores que o solicitem.

A sua inexistência ou não apresentação quando requerido constituem contraordenação punível com coima até 30.000,00 Euro.

O livro de reclamações é obrigatório nos serviços e organismos da Administração Pública, em que seja efetuado atendimento ao público.

Quem pode utilizar o livro de reclamações?

Todos os consumidores ou utentes a quem sejam fornecidos bens ou serviços, sempre que entendam que os seus direitos não se encontram devidamente acautelados ou que não sejam satisfeitas as suas expectativas no que diz respeito à qualidade do atendimento ou do serviço prestado.

O prestador do serviço não pode condicionar a apresentação do livro de reclamações à necessidade de identificação do utente.

Sempre que não lhe seja disponibilizado o livro de reclamações, o utilizador dos serviços de águas e resíduos pode requerer a presença da autoridade policial para que lhe seja facultado o livro de reclamações ou para que o agente tome nota da ocorrência e a faça chegar à Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos dos Açores (ERSARA).



Como redigir a reclamação?

A reclamação deve versar sobre aspetos ligados à qualidade da prestação dos serviços, tais como atendimento, contratação, ligação e disponibilidade do serviço ou tarifários.

Cabe à entidade que apresenta o livro de reclamações garantir que o reclamante insere todos os elementos relevantes, nomeadamente a identificação correta de ambas as partes, e que permitam à ERSARA saber quem é o reclamante e quem é a entidade reclamada.

O formulário da queixa deve ser redigido a esferográfica, com letra maiúscula e legível, de forma concisa e objetiva, não excedendo o campo de texto destinado à descrição dos factos e preenchendo todos os campos.

Da mesma forma, deve sempre verificar-se se os factos que constituem o motivo da reclamação são descritos de forma completa.

Quais são os prazos a cumprir?

Após o preenchimento, o prestador do serviço deve destacar e enviar, no prazo máximo de 10 dias úteis, o original da folha de reclamação à ERSARA.

O duplicado deve ficar na posse do reclamante e o triplicado na do prestador do serviço.

O utilizador pode transformar o duplicado da folha de reclamação num envelope (quando dobrado e colado) e endereçá-lo à ERSARA.

A ERSARA disponibiliza aos prestadores dos serviços e aos utilizadores, mecanismos para a apresentação das reclamações, provenientes ou não do livro de reclamações, no seu portal (<http://azores.gov.pt/Gra/srrn-ersara>) e através da sua aplicação para dispositivos móveis.

O prestador do serviço deve responder, por escrito, no prazo máximo de 22 dias úteis, ao reclamante.

Este prazo aplica-se às reclamações escritas por qualquer meio, não se limitando às reclamações redigidas no livro de reclamações.



Qual é o papel do regulador?

A ERSARA prossegue funções reguladoras e orientadoras nos setores das águas e resíduos, com a especial incumbência de defesa dos interesses e direitos dos cidadãos, competindo-lhe apreciar reclamações ou queixas que lhe sejam submetidas por qualquer utilizador destes serviços públicos essenciais.

Recebida a reclamação, a ERSARA toma as medidas que entender urgentes e necessárias, designadamente esclarecendo os reclamantes acerca dos respetivos direitos ou formulando recomendações às entidades gestoras dos serviços.

Estas recomendações não dispõem de força vinculativa e não interrompem nem suspendem quaisquer prazos legalmente estabelecidos para recurso a outras instâncias.

A ERSARA pode ainda, se dos factos constantes da reclamação resultar indiciada a prática de contraordenação, iniciar e instaurar o respetivo processo com vista à aplicação de coima.

Principais Deveres do PRESTADOR do Serviço

- ▶ Possuir o Livro de Reclamações no respetivo estabelecimento e facultá-lo imediata e gratuitamente ao utente sempre que este o solicite.
- ▶ Possuir tantos livros de reclamações quanto os serviços prestados, desde que os mesmos sejam dissociáveis e a entidade reguladora dos setores seja distinta.
- ▶ Preencher e afixar corretamente o letreiro no seu estabelecimento, em local bem visível, com a seguinte informação: "Este estabelecimento dispõe de livro de reclamações".
- ▶ Manter, por um período mínimo de três anos, um arquivo organizado dos livros de reclamações.
- ▶ Enviar o original da reclamação, no prazo de dez dias úteis após o preenchimento, à ERSARA e entregar o duplicado da reclamação ao utente.
- ▶ Comunicar à ERSARA a perda ou extravio do livro de reclamações.
- ▶ Adquirir novo livro de reclamações em caso de encerramento, perda ou extravio.
- ▶ Informar o utente sobre a entidade junto da qual este pode apresentar a sua

reclamação nos casos em que devido a perda ou extravio esteja impossibilitado de disponibilizar o livro de reclamações.

- ▶ A existência de outros meios através dos quais o utilizador pode reclamar da qualidade do serviço prestado, não dispensa o prestador do serviço de dispor do livro de reclamações.

Principais Deveres do UTILIZADOR do Serviço

- ▶ Preencher de forma correta e completa todos os campos relativos à sua identificação e do Prestador do serviço.
- ▶ Descrever de forma clara os factos que motivaram a reclamação.
- ▶ Utilizar apenas uma folha do Livro de Reclamações.

Entidade Reguladora dos Serviços de
Águas e Resíduos dos Açores (ERSARA)

Morada:
Rua Filipe de Carvalho, n.º 6
9900-052 Horta

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

Website
<http://ersara.azores.gov.pt>

