

# Entidade reguladora recebeu 5.000 reclamações sobre serviços de água em 2017

27 de Fevereiro, 2018

A Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR) divulgou hoje que recebeu 5.000 reclamações em 2017, mais 1.000 que no ano anterior, principalmente sobre leitura, faturação e cobrança de água, avança a agência Lusa.

Um comunicado da ERSAR refere que para este aumento contribuiu a entrada em funcionamento do Livro de Reclamações Eletrónico, em julho, sistema que “simplifica o envio de reclamações”.

A nova plataforma recebeu 720 reclamações, às quais acrescem 855 chegadas através de correio e do sítio de internet da ERSAR e 3.431 recebidas através do livro físico de reclamações disponibilizado pelas entidades gestoras.

“As questões relativas à leitura, faturação e cobrança foram responsáveis por mais de metade das reclamações recebidas (2.711), destacando-se dos demais assuntos objeto de reclamação”, atingindo 54% do total, realça a ERSAR.

Ao contrário, a qualidade da água continua a ser o aspeto menos contestado pelos consumidores, e deu origem a 73 reclamações, ou 1%, o que, para a ERSAR, se poderá atribuir a um bom desempenho das entidades gestoras no controlo da qualidade da água e na comunicação dos respetivos resultados.

A qualidade dos serviços deu origem a 17% das queixas e o atendimento a 10% do total.

Nas queixas apresentadas em 2017, há “uma percentagem relativamente maior de reclamações em que a ERSAR não deu razão aos reclamantes (41%, respeitantes a reclamações relacionadas maioritariamente com a faturação)”.

A entidade reguladora considerou com fundamento 36% das reclamações, principalmente relacionadas com os tarifários.

Cerca de metade das reclamações consideradas com fundamento foram resolvidas por iniciativa das entidades gestoras antes da emissão de uma recomendação formal por parte da ERSAR, avança.

A intervenção da ERSAR nas reclamações tem como objetivo esclarecer quem as apresenta acerca dos seus direitos e deveres e avaliar se as entidades gestoras “respondem de forma atempada e adequada”, já que não tem poderes vinculativos neste assunto.

Os consumidores que reclamam podem recorrer à arbitragem de conflitos de consumo para obter uma decisão vinculativa que ponha fim ao litígio.