Portugueses apresentaram 4000 reclamações sobre água e lixo em 2016

30 de Janeiro, 2017

A entidade reguladora das águas e resíduos recebeu cerca de quatro mil reclamações em 2016, mais de metade relacionadas com a faturação, e, na maior parte dos casos resolvidos nesse ano, não deu razão ao consumidor, avança a Lusa.

A maior parte das queixas foram apresentadas nos livros de reclamações das entidades gestoras e a Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR) dá conta de uma estabilização do número total, desde 2012, após a introdução daquele documento no abastecimento de água, saneamento de águas residuais e gestão de resíduos urbanos.

As questões relativas à faturação, incluindo todo o ciclo desde a medição dos consumos à cobrança da fatura, dão origem a 55% das reclamações, sendo o segundo lugar ocupado pelo atendimento e qualidade de serviço, ambos com 12%, refere uma informação da ERSAR. O tarifário ou os termos da contratação só representa, cada um, 7% do total das queixas.

A ERSAR salienta que a qualidade da água continua a ser o aspeto menos contestado, “o que se poderá atribuir a um bom desempenho das entidades gestoras no controlo da qualidade da água e na comunicação dos respetivos resultados aos consumidores”.

Quanto aos resultados das queixas apreciadas no ano passado, a entidade reguladora considerou que os consumidores não tinham razão em quase metade (47%) dos casos e que as reclamações eram fundamentadas em 38% das situações.

Nos restantes casos, as reclamações foram consideradas inconclusivas ou não compreensíveis. Cerca de metade das reclamações consideradas com fundamento foram resolvidas por iniciativa das entidades gestoras antes de a ERSAR emitir qualquer recomendação formal.

A entidade não tem poder vinculativo nesta matéria e apenas recomenda a correção de procedimentos desadequados quando os deteta, mas avança medidas necessárias sempre que constituam uma violação de normas legais ou contratuais.

A sua intervenção nas reclamações tem como objetivo esclarecer quem se queixa acerca dos seus direitos e deveres e avaliar se as entidades gestoras respondem de forma atempada e adequada, mas os consumidores podem recorrer à arbitragem de conflitos de consumo para obter uma decisão vinculativa.