

Entidade reguladora da água recebe 2500 queixas anuais de abastecimento e saneamento

A Entidade Reguladora dos Serviços de Água e Resíduos recebe cerca de 2500 queixas anuais, quando não chegavam às 100 há alguns anos, um aumento que o presidente da entidade atribui à maior exigência dos consumidores, rejeitando que os serviços tenham hoje menos qualidade.

Todas as queixas que os consumidores destes serviços decidam fazer no livro de reclamações ou livro vermelho, que tem de existir e estar disponível em todos os operadores do setor, são encaminhadas no prazo de 10 dias para a Entidade Reguladora dos Serviços de Água e Resíduos (ERSAR).

O presidente da entidade, Jaime Melo Baptista, explicou à agência Lusa que, quando há diferendo entre os operadores e os consumidores, a entidade **"acompanha a resolução do conflito e contribui para que seja resolvido de forma correta"**.

Esta forma de lidar com os conflitos neste setor, que abrange abastecimento de água, saneamento de águas residuais e resíduos, **"adquiriu hoje uma dimensão significativa e, se há alguns anos víamos entre 50 a 100 reclamações por ano, hoje estamos a ver 2500"**, especificou o responsável.

O aumento do número de reclamações **"não tem, de forma alguma, a ver com uma degradação da qualidade de serviços, mas com o facto de o legislador ter dado cariz de obrigatoriedade à existência desses mecanismos e à intervenção regulatória"** de modo que, atualmente, **"é muitíssimo mais difícil que um consumidor reclame e fique sem resposta"**, esclareceu.

Mais de metade das reclamações feitas nos operadores respeitam aos serviços de abastecimento de água, o que, **"de modo nenhum, quer dizer que o abastecimento tem, em termos de qualidade de serviços, um nível inferior ao saneamento ou aos resíduos"**, realçou Jaime Baptista.

É na área da água, um bem essencial e que é consumido, que se concentra mais a atenção dos consumidores, **"é ali que as pessoas sentem mais, são mais exigentes e reclamam mais"**, resumiu o presidente da ERSAR.