

Os direitos e deveres dos consumidores



Saiba a resposta às seguintes questões:

pág.:

A prestação dos serviços de águas e resíduos está sujeita a regras especiais?	1
Condições de prestação destes serviços para habitações e comércio	1
Como se processam a ligação às redes públicas e a contratação dos serviços?	2
Ligação	2
Contratação	3
Como se processam as leituras e a faturação?	4
Periodicidade da faturação e da leitura do contador	4
Apuramento do consumo nos meses em que não há leitura	4
Regras para o acerto de estimativa após leitura	5
Como se processam o pagamento e a cobrança?	6
Prazo de pagamento	6
Pagamento parcial da fatura	6
Atrasos no pagamento	7
Prazos limite para a exigência do pagamento	9
Como proceder em caso de roturas nas redes ou interrupções do serviço?	10
Roturas	10
Interrupções	11
Como aceder a informação sobre o serviço fornecido?	13
Como fazer uma reclamação e resolver um conflito?	14
Procedimentos a seguir	15
Mediação e resolução de conflitos	16
Qual a legislação aplicável?	17

A prestação dos serviços de águas e resíduos está sujeita a regras especiais?

O abastecimento público de água, o saneamento de águas residuais urbanas e a gestão de resíduos urbanos são considerados serviços públicos essenciais, por serem vitais ao dia-a-dia dos cidadãos. Por esse motivo, a sua prestação está sujeita a um conjunto de regras especiais, que visam proteger os consumidores. Mas, para além de direitos, os consumidores também têm deveres, que devem conhecer.

??

Sabia que...

... nos serviços de águas e resíduos o universo de consumidores abrange os utilizadores domésticos (habitações) e pode incluir ainda utilizadores não domésticos que não sejam profissionais (por exemplo, condomínios)?

Condições de prestação destes serviços para habitações e comércio

A maioria das regras relativas à prestação destes serviços são aplicáveis da mesma forma aos



??

Sabia que...

... são considerados consumidores aqueles que contratem os serviços de águas e resíduos para fins não relacionados com a sua atividade profissional?

utilizadores domésticos ou não domésticos, porque para todos eles os serviços são essenciais.

A utilização dos serviços nas habitações corresponde à satisfação das necessidades mais básicas dos cidadãos e por isso beneficia de uma proteção reforçada nalguns aspetos. Por exemplo, os tarifários para os utilizadores domésticos incluem escalões a preços mais baixos e os consumidores beneficiam de um regime próprio relativamente às cauções, aos juros por atraso no pagamento e a mecanismos de resolução de conflitos.

Como se processam a ligação às redes públicas e a contratação dos serviços?

Ligação

Todos os imóveis localizados até 20 metros da rede pública de abastecimento e saneamento devem ser ligados à rede através de ramais de ligação.

Depois de realizada a ligação, devem ser abandonados os poços, furos e fossas séticas até aí utilizados para abastecimento e saneamento de águas, e utilizadas as redes públicas. A água da rede oferece maiores garantias de qualidade e assegura uma gestão dos recursos hídricos mais adequada.

Em casos excepcionais, a entidade gestora pode permitir a utilização de fossas séticas, desde que sejam asseguradas as condições de saúde pública e proteção ambiental (por exemplo, se não for possível o escoamento das águas residuais por gravidade).

Direitos

- ▲ Prestação dos serviços através da ligação às redes públicas.
- ▲ Prestação do serviço de limpeza de fossas séticas, quando não seja possível a ligação à rede pública.

Deveres

- ▲ Requerer a ligação à rede pública.
- ▲ Desativar furos para captação de água para consumo humano (só podem ser utilizados para outros fins, como a rega) e fossas séticas.
- ▲ Separar, dentro da prioridade, a rede alimentada pela rede pública, de redes alimentadas por poços ou furos e destinadas a usos diferentes ao consumo humano.



Contratação

Para poder usufruir dos serviços, o utilizador deve contratá-los com a entidade gestora.

A contratação do serviço de águas

Para celebrar o contrato, o utilizador deve comprovar que tem direito a utilizar o imóvel, apresentando um dos seguintes documentos:

- ▲ Escritura de compra e venda do imóvel;
- ▲ Caderneta predial atualizada;
- ▲ Contrato de arrendamento, ou outro que permita a ocupação do imóvel.

O utilizador tem direito a receber da entidade gestora uma cópia do contrato assinado e das condições contratuais da prestação dos serviços com informação clara e precisa acerca dos direitos e obrigações de ambos, nomeadamente sobre:

- ▲ Leituras;
- ▲ Faturação;
- ▲ Cobrança;
- ▲ Condições em que o serviço pode ser suspenso;
- ▲ Tarifário;
- ▲ Mecanismos para a resolução de conflitos.

Após a assinatura do contrato, a entidade gestora deve iniciar o serviço no prazo de 5 dias úteis, salvo se ocorrer alguma situação de força maior.

A contratação do serviço de resíduos

Em regra, o serviço de resíduos urbanos encontra-se sempre disponível, não sendo necessário um pedido do utilizador para começar a depor os resíduos nos contentores. Por essa razão, este serviço considera-se contratado simultaneamente com o serviço de abastecimento de água e/ou de saneamento de águas residuais (se há consumo de água, haverá, em regra, produção de resíduos).

Pode ser celebrado um contrato único que abranja os serviços de abastecimento público de água, saneamento de águas residuais urbanas e gestão de resíduos urbanos. Em alternativa, ou quando apenas esteja disponível o serviço de resíduos urbanos, a entidade gestora responsável por este serviço deve remeter ao utilizador as condições contratuais escritas da respetiva prestação.

Direitos

- ▲ Receber as condições contratuais da prestação do(s) serviço(s).
- ▲ Não prestar caução como condição para a contratação, se for utilizador doméstico.

Deveres

- ▲ Contratar os serviços sempre que pretenda utilizá-los.
- ▲ Apresentar documentos que comprovem o direito a ocupar o imóvel e utilizar os serviços.



Como se processam as leituras e a faturação?

Periodicidade da faturação e da leitura do contador

Em regra, os serviços de águas e resíduos devem ser faturados mensalmente. Mas também podem ser emitidas faturas com periodicidade diferente da mensal (por exemplo, bimestral), desde que o utilizador assim o pretenda. Para o efeito, a entidade gestora deve obter uma declaração expressa por parte dos utilizadores, entregue presencialmente ou por e-mail, fax ou carta.



??

Sabia que...

...existe uma relação entre a quantidade de água consumida e a quantidade de águas residuais e de resíduos produzidos?

Assim, a medição da água consumida é, em regra, utilizada como referência para o cálculo das tarifas dos serviços de saneamento e de resíduos urbanos?

A entidade gestora não está obrigada a realizar leituras com a mesma periodicidade da faturação: a lei apenas exige que proceda à leitura real do contador, por meio de agentes credenciados, no mínimo duas vezes por ano e com um distanciamento máximo de oito meses entre duas leituras consecutivas.

O utilizador tem de permitir o acesso ao contador para realização das leituras. Ao fim de duas tentativas frustradas, a entidade gestora deve avisar o utilizador da data para a terceira tentativa, informando-o que a manutenção do impedimento de leitura do contador implicará a suspensão do serviço.

Apuramento do consumo nos meses em que não há leitura

Quando não haja leitura do contador, o consumo deve ser estimado em função do consumo médio entre as duas últimas leituras reais efetuadas pela entidade gestora. Se não houver leitura a seguir à instalação do contador, o consumo deve ser estimado em função do consumo médio de utilizadores similares no ano anterior.

A entidade gestora deve disponibilizar aos utilizadores, de forma acessível, clara e perceptível, meios para estes comunicarem as leituras, designadamente a *Internet*, as mensagens de telemóvel (sms), os serviços postais ou o telefone. As leituras comunicadas pelos utilizadores devem ser consideradas na faturação quando são feitas nos períodos indicados para esse efeito, salvo se a entidade gestora tiver informação mais atualizada ou que indique a incorreção da leitura comunicada.

Regras para o acerto de estimativa após leitura

Quando as faturas são alternadamente emitidas com base em estimativas e leituras, os valores pagos por estimativa são sujeitos a acerto no mês em que a fatura se baseia numa leitura do contador.

Sempre que os tarifários se baseiem em escalões mensais e para garantir que o acerto é feito sem prejuízo para o utilizador, o consumo lido



Sabia que...

...a entidade gestora está obrigada a garantir o bom funcionamento do contador e a substituí-lo sempre que seja necessário, devendo antes informar o utilizador da data em que pretende fazer a substituição?

E na data da substituição, deve informar o utilizador das leituras do contador retirado e do novo contador?

para todo o período deve ser distribuído pelos escalões recalculando os respetivos limites proporcionalmente ao período a considerar (por exemplo, se o preço do 1.º escalão é aplicável ao consumo de 5 m³ num mês, o mesmo preço deve ser aplicado a 10 m³ consumidos em dois meses). Ao preço final assim obtido deve ser deduzido o valor pago por estimativa.

Direitos

- ▲ Receber fatura mensal ou escolher outra periodicidade.
- ▲ Comunicar leituras à entidade gestora nos meses em que esta não envie os seus agentes.
- ▲ Receber uma fatura que detalhe claramente os valores debitados.

Deveres

- ▲ Permitir o acesso ao contador para a realização de leituras.
- ▲ Comunicar à entidade gestora sempre que detete anomalias no funcionamento do contador.



Como se processam o pagamento e a cobrança?



Prazo de pagamento

As faturas dos serviços de águas e resíduos têm de ser entregues aos utilizadores com uma antecedência mínima de 10 dias úteis relativamente à data limite de pagamento. De modo a garantir o cumprimento desta regra e porque as faturas são habitualmente remetidas através de correio simples, a Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR) recomenda que as mesmas sejam emitidas 20 dias antes da data limite de pagamento.

Pagamento parcial da fatura

Quando uma fatura inclui mais do que um serviço público essencial, ainda que o utilizador apenas discorde do valor apresentado para um deles, nem sempre pode fazer o pagamento parcial da mesma.

Por exemplo, o abastecimento de água e o saneamento de águas residuais são indissociáveis, pois a água fornecida gera necessariamente águas residuais, e por isso não é possível pagar um e contestar o pagamento do outro.

Não pode, ainda, haver pagamento parcial de um serviço, nomeadamente pagando a parte fixa da tarifa e recusando o pagamento da parte variável, das taxas ou outras parcelas associadas a esse mesmo serviço (IVA, repercussão da taxa de recursos hídricos ou da taxa de gestão de resíduos).

Atrasos no pagamento

Juros e penalizações

Depois de ultrapassada a data limite de pagamento, passa a existir o que se chama a «mora» do utilizador.

Se o regulamento de serviço não definir um regime especial, por cada dia de atraso são devidos «juros de mora». O regulamento de serviço pode, porém, estipular uma penalização de valor fixo devida pela simples ultrapassagem do prazo de pagamento, e que é independente da duração do atraso.

??

Sabia que...

...a lei define uma taxa de juro de 4% ao ano pelo atraso no pagamento dos consumidores, para os casos em que não seja contratualmente definida outra?

Sabia que...

...aos utilizadores não-domésticos é aplicável o regime dos juros comerciais, cuja taxa é divulgada semestralmente por aviso da Direção-Geral do Tesouro e Finanças, para os casos em que não seja contratualmente definida outra?

Suspensão do serviço e cobrança coerciva

A entidade gestora pode recorrer, simultânea ou alternativamente, a dois mecanismos para exigir o pagamento das faturas emitidas:

Pode **suspender o serviço**, desde que avise o utilizador, por escrito e com uma antecedência mínima de 20 dias. Este pré-aviso deve informar:

- ▲ Sobre o motivo da suspensão (ou seja, quais as quantias em dívida);
- ▲ Sobre os meios ao dispor para evitar a suspensão do serviço e para a retoma do mesmo (isto é, valor, local, prazo e modo de pagamento das quantias em dívida e da eventual tarifa de restabelecimento);
- ▲ Que o pagamento das quantias exigidas para evitar a suspensão do serviço ou garantir a sua retoma não obsta a que o utilizador faça valer os seus direitos;

Pode ainda **recorrer a tribunal** para obter o pagamento coercivo da dívida. Neste caso, o utilizador em atraso incorre no pagamento do valor da fatura e respetivos juros e ainda no pagamento das custas do processo.

Se ocorrer suspensão do serviço por atraso no pagamento, o utilizador pode ter de pagar uma caução no momento do restabelecimento do serviço, salvo se optar pela transferência bancária como forma de pagamento dos serviços. O valor da caução foi fixado pela ERSAR, correspondendo a quatro vezes o consumo médio mensal de cada utilizador.



Sabia que...

...se o utilizador não pagar alguma fatura depois de prestada a caução, a entidade gestora pode usar esse valor para pagar a dívida e exigir a reconstituição da caução, sob pena de suspensão do serviço?

Prazos limite para a exigência do pagamento

Para evitar a acumulação de débitos que dificultem a gestão do orçamento familiar (tendo em conta que se trata de serviços básicos e essenciais de que não se pode abdicar), a lei impõe um prazo especialmente curto (de seis meses) para a cobrança dos serviços prestados.

Assim, desde o final de cada período mensal de prestação do serviço, a entidade gestora dispõe de um prazo de seis meses para exigir o pagamento do serviço prestado, designado prazo de prescrição. Se não houver pagamento voluntário ou acordo para pagamento da dívida, e a entidade gestora não recorrer a tribunal antes de decorrido o prazo de seis meses, o utilizador pode recusar o pagamento invocando a «prescrição».

Se o utilizador pagar voluntariamente uma dívida prescrita sem invocar a prescrição, não pode depois exigir a devolução do valor pago.

Pode ainda haver situações em que tenha sido faturado e pago um valor inferior ao consumido, nomeadamente porque a fatura se baseou numa estimativa inferior ao consumo real. Nestes casos, o direito a exigir a diferença caduca no prazo de seis meses após ter sido feito o pagamento da fatura com o consumo estimado.

Direitos

- ▲ Cobrança atempada dos consumos.
- ▲ Pedir a verificação extraordinário do contador se não concordar com a contagem registada.
- ▲ Ser avisado antes da suspensão do serviço por atraso no pagamento.

Deveres

- ▲ Pagar atempadamente a fatura.
- ▲ Prestar caução após a suspensão e restabelecimento do serviço, salvo se optar pelo débito bancário direto.



Como proceder em caso de roturas nas redes ou interrupções do serviço?

Roturas

A entidade gestora é responsável pela construção e manutenção das **redes públicas** em boas condições de funcionamento e deve dispor de serviços de assistência permanente para responder a roturas e a obstruções que aconteçam na rede pública.

As **redes prediais** são todas as canalizações no interior de cada propriedade, bem como os ramais que ligam ao contador de água e a caixa onde este é instalado. Estas redes são da responsabilidade dos respetivos proprietários, tanto no que respeita à sua instalação, como à conservação, reparação e demais operações. No caso dos prédios em propriedade horizontal, a responsabilidade pertence ao condomínio, nas partes comuns, e a cada condómino a partir da entrada da respetiva fração.

Os utilizadores são responsáveis por detetar e reparar roturas ou anomalias no funcionamento de torneiras e autoclismos, e também por pagar a água perdida ou consumida devido a estas avarias. De todo o modo, considerando que, no caso de



Sabia que...

...a entidade gestora pode realizar inspeções nas redes prediais quando haja reclamações de utilizadores, perigo de contaminação ou suspeita de fraude?
E se o utilizador não permitir o acesso à rede predial ou não realizar as correcções determinadas pela entidade gestora, esta pode suspender o fornecimento de água se houver risco para a saúde pública?

roturas, a água perdida não retorna à rede de saneamento, a quantidade de água perdida não deve contar para o cálculo das tarifas de saneamento e de resíduos (devendo recorrer-se, para este efeito, aos consumos médios anteriores).

Interrupções

Os serviços de águas e resíduos devem, por regra, ser assegurados de forma contínua.

O **serviço de abastecimento de água** pode ser interrompido em caso de:

- ▲ Deterioração na qualidade da água distribuída ou previsão da sua ocorrência iminente;
- ▲ Intervenções programadas na rede pública ou ocorrência de roturas imprevistas;
- ▲ Ligações clandestinas à rede pública, contador viciado ou uso de meio fraudulento para consumir água;
- ▲ Anomalias ou irregularidades no sistema predial que ponham em causa as condições de salubridade;
- ▲ Recusa de acesso à rede predial para realização de leituras ao contador ou de inspeções, se esta for a medida mais adequada para prevenir perigos de contaminação com origem em redes prediais;
- ▲ Atraso do utilizador no pagamento da fatura;
- ▲ Ausência de autorização do titular do contrato de fornecimento para utilizar o serviço.

A interrupção do **serviço de águas residuais urbanas** pode causar impactos graves no ambiente e na saúde pública, pelo que apenas pode ocorrer no caso de:

- ▲ Reparação ou substituição de ramais de ligação, quando não seja possível recorrer a ligações temporárias;



© Mikhail Olykhanen / Shutterstock

- ▲ Casos fortuitos ou de força maior;
- ▲ Ligações clandestinas ao sistema público, uma vez esgotado o prazo definido pela entidade gestora para a regularização da situação;
- ▲ Atraso do utilizador no pagamento da fatura, quando não seja possível a interrupção do serviço de abastecimento de água.

No caso do **serviço de resíduos urbanos**, a recolha deve ser efetuada com uma frequência mínima que salvguarde a saúde pública, o ambiente e a qualidade de vida dos cidadãos, apenas podendo ser interrompida em casos fortuitos ou de força maior, no qual não se inclui a greve.

Informação acerca das interrupções

Previamente a qualquer **interrupção programada**, a entidade gestora deve avisar os utilizadores, individualmente ou através de avisos/editais, anúncios nos meios de comunicação social ou no sítio da *Internet* (com uma antecedência mínima de 48 horas).

Em caso de **interrupção não programada**, a entidade gestora deve informar a sua duração estimada aos utilizadores que o solicitem. Deve ainda disponibilizar esta informação no respetivo sítio da *Internet* e difundi-la nos meios de comunicação social.

Se houver interrupção por **atraso no pagamento de faturas**, a entidade gestora deve avisar previamente o utilizador em atraso, por escrito, com a antecedência mínima de dez dias (corridos) relativamente à data em que a suspensão venha a ter lugar.

Direitos

- ▲ Prestação do serviço com qualidade e continuidade.
- ▲ Informação sobre interrupções que não possam ser evitadas.
- ▲ Informação sobre problemas na qualidade da água que possam pôr em causa a saúde pública.
- ▲ Indemnização por danos causados por interrupções de serviço decorrentes de obras programadas, quando não tenha havido aviso prévio.

Deveres

- ▲ Manter a rede predial em adequadas condições de fornecimento.
- ▲ Não danificar ou usar indevidamente os equipamentos da rede pública.
- ▲ Permitir o acesso da entidade gestora à rede predial para inspeções.
- ▲ Pagar volumes de água perdidos na rede predial devido a anomalias ou roturas.



Como aceder a informação sobre o serviço fornecido?

As entidades gestoras devem informar os utilizadores, de forma clara e conveniente, das condições em que o serviço é fornecido e prestar-lhes todos os esclarecimentos. Para o efeito, devem dispor de:

- ▲ Locais de atendimento ao público;
- ▲ Serviço de atendimento telefónico para contacto direto.

As informações essenciais sobre os serviços de águas e resíduos devem estar disponíveis no sítio na *Internet* das entidades gestoras, designadamente:

- ▲ Regulamentos de serviço;
- ▲ Tarifários;
- ▲ Condições contratuais;
- ▲ Resultados da qualidade da água, bem como outros indicadores de qualidade do serviço;
- ▲ Informações sobre interrupções do serviço;
- ▲ Contactos e horários de atendimento.



Como fazer uma reclamação e resolver um conflito?



??

Sabia que...

...se o consumidor apresentar reclamação escrita alegando erros de medição do contador, o prazo de pagamento dessa fatura fica suspenso, desde que o consumidor solicite a verificação extraordinária do contador e seja informado do valor em causa?



Sabia que...

...ERSAR regista todas as reclamações que recebe na Rede Telemática de Informação Comum (RTIC)?

O reclamante pode consultar informação atualizada sobre o estado da sua reclamação em <https://rtic.consumidor.pt>, inscrevendo o n.º da reclamação e o n.º do bilhete de identidade/cartão do cidadão que conste da mesma.

Procedimentos a seguir

Qualquer utilizador que se considere insatisfeito com a qualidade do serviço que lhe foi prestado pode recorrer a diferentes mecanismos para resolver a situação:

▲ **Apresentar uma reclamação à entidade gestora** através do preenchimento de uma folha do “Livro Vermelho”, que deve existir nos locais de atendimento, ou por qualquer outro meio, nomeadamente carta, e-mail, fax ou telefone.

A ERSAR supervisiona todas as reclamações apresentadas no livro de reclamações.

Uma reclamação escrita tem de ser respondida por escrito pela entidade gestora no prazo de 22 dias úteis.

▲ **Enviar a sua reclamação à ERSAR**, preferencialmente depois de ter reclamado junto da entidade gestora e caso não tenha obtido resposta satisfatória;

▲ **Solicitar a mediação** de um centro de informação autárquica ao consumidor, de um centro de arbitragem ou de um julgado de paz;

▲ **Solicitar uma decisão de um juiz**, para resolução do conflito, num centro de arbitragem ou num julgado de paz.

Mediação e resolução de conflitos

A **ERSAR** aprecia as reclamações apresentadas pelos utilizadores. Promove a resolução voluntária dos conflitos através da emissão de pareceres ou recomendações, que não dispõem de força vinculativa e não interrompem nem suspendem os prazos legais para recurso a outras instâncias.

Os **Centros de Informação Autárquica ao Consumidor** (CIAC) são estruturas da iniciativa dos municípios, com o apoio da Direcção-Geral do Consumidor. Pela sua proximidade, são uma boa solução para obter informação e aconselhamento em questões de consumo e procurar mediação para a resolução de conflitos.

Os **Centros de arbitragem** são instituições privadas, criadas para regular os conflitos de consumo através de mediação, conciliação e arbitragem. Quando um utilizador solicita

a intervenção de um centro de arbitragem a entidade gestora é obrigada a aceitar essa intervenção. A arbitragem não exige a constituição de advogado, é gratuita e rápida. A decisão do juiz árbitro tem a força equivalente à de uma sentença judicial.

A lista dos centros de arbitragem existentes está disponível no Portal do Consumidor em www.consumidor.pt.

Os **Julgados de paz** são tribunais com características especiais, sendo competentes para resolver causas de natureza cível e de valor não superior a 5000 €, de forma rápida e a custos reduzidos.

Pode consultar uma lista atualizada dos julgados de paz e respetivos contactos em www.conselhodosjulgadosdepaz.mj.pt.



Qual a legislação aplicável?

A legislação mais relevante sobre este assunto é a seguinte:

- ▲ Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto;
- ▲ Decreto-Regulamentar n.º 23/95, de 23 de agosto;
- ▲ Lei n.º 23/96, de 26 de julho (alterada pelas Leis n.º 12/2008, de 26 de fevereiro, n.º 24/2008, de 2 de junho, n.º 6/2011, de 10 de março, e n.º 10/2013, de 28 de janeiro);
- ▲ Decreto-Lei n.º 195/99, de 8 de junho (alterado pelo Decreto-Lei n.º 100/2007, de 2 de abril);
- ▲ Despacho n.º 4186/2000, publicado no Diário da República, 2.ª série, de 22 de fevereiro;
- ▲ Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, alterado pelos Decretos-Lei n.ºs 371/2007, de 6 de novembro, e 118/2009, de 19 de maio.

Contactos

Telefone: 21 005 22 00 // Fax: 21 005 22 59

E-mail: geral@ersar.pt

www.ersar.pt

CADERNOS DE SENSIBILIZAÇÃO PUBLICADOS ATÉ AO MOMENTO

O CONSUMIDOR E OS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS

Fascículo 1: Os direitos e deveres dos consumidores

Fascículo 2: A qualidade da água na torneira

Fascículo 3: Os contadores domiciliários de água



Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos

É responsabilidade da ERSAR, enquanto entidade reguladora, promover a prestação dos serviços públicos de águas e resíduos com a qualidade adequada e a preços socialmente aceitáveis. Deste modo, entendeu produzir a série de cadernos de sensibilização "Os consumidores e os serviços de águas e resíduos". O presente fascículo tem por objetivo sensibilizar os consumidores para os seus direitos e deveres, facultando informação sobre os aspetos mais relevantes da relação entre eles e a entidade gestora que lhes presta serviço. Pode ser encontrada mais informação no sítio da ERSAR na *internet*, em www.ersar.pt, em especial na secção de perguntas frequentes.