A.S. - Empresa das Águas de Santarém - EM S.A.
Praça Visconde da Serra do Pilar
Apartado 337 - 2001-904 Santarém
NIF: 508114381

CONTRATO DE FORNECIMENTO DE ÁGUA E SANEAMENTO – Nº 'N.º CONTRATO'

CA

1

1. Identificação do titular do contrato

Nome:

NIF: BI/CC: O titular é

Telefone: E-mail:

2. Local de instalação do contador

Rua Nº Andar:

Localidade: Código Postal:

Freguesia:

Art Matricial Omisso: desde

Fração:

Leitura atual (se o local tiver contador instalado):

3. Morada para envio da fatura (a preencher no caso de ser diferente do local de instalação)

Nome:

Rua: Nº Andar:

Localidade: Código Postal:

Freguesia:

4. Tipo de Consumo e opção de fatura:

Utilização pretendida: Caução (se não doméstico)

Faturação Eletrónica (S/N) Assinale opção

5. Autorização de Débito em Conta (S/N) Assinale opção

Por débito em conta abaixo mencionada, queiram proceder ao pagamento das importâncias que lhes forem apresentadas pela AS e referidas ao cliente com a referência indicada (a preencher pela AS)

6. Declaração

O cliente declara que pretende contratar à AS a prestação de serviços de fornecimento de água e saneamento, mediante o pagamento dos valores apresentados pela AS., de acordo com o tarifário em vigor à data de facturação, e nas condições específicas expressas nos regulamentos aplicáveis e demais legislação em vigor.

Mais declara, sob compromisso de honra, que:

a) As declarações por si produzidas correspondem à verdade e assume todas as responsabilidades inerentes à prestação das mesmas; Caso se verifique necessidade de deslocações não previstas ao local, por exemplo por ausência de condições técnicas que sejam da responsabildiade do cliente, as mesmas serão faturadas em separado;

b) Ao pretender alterar a morada de envio de faturação, o comunicará por escrito e antecipadamente (mínimo de 10 dias úteis), a data até à qual prentede que essa morada seja considerada;

c) Tomou conhecimento que a AS disponibiliza no sítio eletrónico www.aguasdesantarem.pt toda a informação essencial sobre a sua atividade, nomeadamente: os Regulamentos de serviços; Tarifários; Resultados da qualidade da água; Outros indicadores de qualidade do serviço prestado aos utilizadores; Informações sobre interrupções do serviço; Contactos e horários de atendimento.

Documentos Apresentados

Proprietários

- [ ] Certidão do Registo Comercial (se não doméstico)
- [ ] Escritura de Compra do Imóvel
- [ ] Caderneta Predial Válida ou Registo Predial
- [ ] Cartão de Pessoa Coletiva
- [ ] Bilhete de Identidade ou Cartão do Cidadão do(s) Sócio(s)Gerente /Administrador(es)
- [ ] Outro:_____

Inquilinos

- [ ] Certidão do Registo Comercial (se não doméstico)
- [ ] Contrato de arrendamento
- [ ] Cartão de Pessoa Coletiva
- [ ] Bilhete de Identidade ou Cartão do Cidadão do(s) Sócio(s)-Gerente/Administrador(es)
- [ ] Outro:_____

CONTRATO DE FORNECIMENTO DE ÁGUA E DRENAGEM DE ÁGUAS RESIDUAIS

CLÁUSULAS GERAIS

Cláusula 1 - Objeto e Âmbito de aplicação

As regras a que deve obedecer a prestação do serviço público de abastecimento de água para consumo público e de saneamento de águas residuais urbanas, incluindo a gestão do sistema de águas pluviais, no Município de Santarém e aplica-se em toda a área do Município de Santarém às atividades de conceção, projeto, construção e exploração dos sistemas públicos e prediais de abastecimento de água para consumo público e de saneamento de águas residuais urbanas. (conforme artigo 2 e 3 do regulamento)

Cláusula 2 - Entidade Titular e Entidade Gestora do Sistema

1 - O Município de Santarém é a Entidade Titular que, nos termos da lei, tem por atribuição assegurar a provisão do serviço de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais urbanas no respetivo território.

2 - Em toda a área do Município de Santarém, a entidade gestora responsável pela conceção, projeto, construção e exploração do sistema público de água para consumo humano e de saneamento de águas residuais urbanas é a A.S. – Empresa das Águas de Santarém – EM, S.A.

(doravante AS). (conforme artigo 5 do regulamento)

Cláusula 3 - Deveres da AS

Compete à AS, designadamente:

a) Fornecer água destinada ao consumo humano nos termos fixados na legislação em vigor;

b) Garantir a qualidade, a regularidade e a continuidade dos serviços, salvo casos excecionais expressamente previstos neste Regulamento e na legislação em vigor;

c) Assumir a responsabilidade da conceção, construção e exploração dos sistemas públicos de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais urbanas bem como mantê-los em bom estado de funcionamento e conservação;

d) Promover a elaboração de planos, estudos e projetos que sejam necessários à boa gestão dos sistemas;

e) Manter atualizado o cadastro das infraestruturas e instalações afetas aos sistemas públicos de abastecimento de água e saneamento de águas residuais urbanas, bem como elaborar e cumprir um plano anual de manutenção preventiva para as redes públicas de abastecimento e saneamento;

f) Submeter os componentes dos sistemas públicos, antes de entrarem em serviço, a ensaios que assegurem o seu bom funcionamento;

g) Tomar as medidas necessárias para evitar danos nos sistemas prediais, resultantes de pressão de serviço excessiva, variação brusca de pressão ou de incrustações nas redes;

h) Promover a instalação, a substituição ou a renovação dos ramais de ligação;

i) Fornecer, instalar e manter os contadores, as válvulas a montante e a jusante e os filtros de proteção aos mesmos, sendo que a opção de colocação do filtro de montante cabe à AS;

j) Fornecer, instalar e manter os medidores e as válvulas, sempre que haja lugar à instalação de um instrumento de medição;

k) Promover a atualização tecnológica dos sistemas, nomeadamente quando daí resulte um aumento da eficiência técnica e da qualidade ambiental;

l) Proceder à recolha e transporte das lamas das fossas séticas existentes em locais não dotados de redes públicas de saneamento de águas residuais urbanas;

m) Controlar a qualidade dos efluentes tratados, nos termos da legislação em vigor;

n) Definir para a recolha de águas residuais urbanas os parâmetros de poluição suportáveis pelos sistemas públicos de drenagem e fiscalizar o seu cumprimento;

o) Promover a atualização anual do tarifário e assegurar a sua divulgação junto dos utilizadores, designadamente nos postos de atendimento e no sítio na Internet da AS;

p) Assegurar a medição periódica dos consumos e de drenagem de águas residuais;

q) Cobrar, por conta do Município, quaisquer outras taxas e tarifas que este determine que devem ser cobradas;

r) Fornecer as condições de ligação aos técnicos que o solicitem, designadamente as pressões na rede pública de distribuição de água e a localização;

s) Proceder em tempo útil à emissão e ao envio das faturas correspondentes aos serviços prestados e à respetiva cobrança;

t) Dispor de serviços de cobrança, para que os utilizadores possam cumprir as suas obrigações com o menor incómodo possível;

u) Dispor de serviços de atendimento aos utilizadores, direcionados para a resolução dos seus problemas relacionados com os serviços públicos de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais urbanas;

v) Manter um registo atualizado dos processos das reclamações dos utilizadores e garantir a sua resposta no prazo legal;

w) Prestar ao público informação essencial sobre a sua atividade; (conforme artigo 10 do regulamento)

Cláusula 4 - Deveres dos utilizadores

Compete aos utilizadores, designadamente:

a) Solicitar e manter a ligação aos serviços de abastecimento público de água e de saneamento de águas residuais urbanas, sempre que os mesmos estejam disponíveis;

b) Não fazer uso indevido ou danificar qualquer componente dos sistemas públicos de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais urbanas;

c) Não alterar os ramais de ligação;

d) Não fazer uso indevido ou danificar as redes prediais e assegurar a sua conservação e manutenção;

e) Manter em bom estado de funcionamento os aparelhos sanitários e os dispositivos de utilização;

f) Avisar a AS de eventuais anomalias nos sistemas e nos aparelhos de medição;

g) Não proceder a alterações nas redes prediais sem prévia concordância da AS quando tal seja exigível nos termos da legislação em vigor, ou cause impacto nas condições de fornecimento e/ou descarga existentes;

h) Não proceder à execução de ligações ao sistema público sem autorização da AS;

i) Pagar as importâncias devidas, nos termos da legislação em vigor, do presente Regulamento e dos contratos estabelecidos com a AS;

j) Abster-se de atos que possam provocar a contaminação da água, designadamente, não depositar lixos ou outros detritos em zonas de proteção das instalações de captação, tratamento ou armazenamento de água para abastecimento público e não interligar em caso algum, captações próprias com a rede predial ligada à rede pública;

k) Dispor de sistemas prediais de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais devidamente licenciados, de acordo com as normas de conceção e dimensionamento em vigor;

l) Abster-se de proceder ou permitir derivações nas suas canalizações para abastecimento de outros locais, para além dos que constam dos projetos dos sistemas prediais a que estão vinculados por contrato;

m) Permitir o acesso ao sistema predial por pessoal credenciado da AS, tendo em vista a realização de trabalhos no contador e/ou ações de verificação e fiscalização;

n) Não violar os selos de segurança colocados pela AS ou por outros organismos competentes, nomeadamente nos contadores ou em quaisquer outros dispositivos;

o) Cooperar com a AS para o bom funcionamento dos sistemas;

p) Fazer uma utilização racional da água; (conforme artigo 5 do regulamento)

Cláusula 5 - Direito à prestação dos serviços

1 - Qualquer utilizador cujo local de consumo se insira na área de influência da AS tem direito à prestação dos serviços públicos de abastecimento público de água e de saneamento de águas residuais urbanas, através de redes fixas, sempre que o mesmo esteja disponível.

2 - Para efeitos do disposto no número anterior, os serviços de abastecimento e de saneamento consideram-se disponíveis desde que o sistema infraestrutural da AS esteja localizado a uma distância igual ou inferior a 20 metros do limite da propriedade predial.

3 - Nas situações não abrangidas pelo número anterior, o utilizador tem o direito de solicitar à AS a recolha e o transporte das lamas das respetivas fossas séticas. (conforme artigo 12 do regulamento)

Cláusula 6 - Direito à continuidade dos serviços

O abastecimento de água e o saneamento de águas residuais urbanas devem ser assegurados de forma contínua, sem prejuízo do direito da AS à interrupção, restrição e suspensão dos serviços. (conforme artigo 13 do regulamento)

Cláusula 7 -Direito à informação

1 - Os utilizadores têm o direito a ser informados de forma clara e conveniente pela AS das condições em que o serviço é prestado, em especial no que respeita à qualidade da água fornecida e aos tarifários aplicáveis.

2 - O sítio eletrónico da AS na Internet, www.aguasdesantarem.pt, disponibiliza aos utilizadores toda a informação essencial sobre a sua atividade, designadamente:

a) Identificação da AS, suas atribuições e âmbito de atuação;

b) Estatutos e contrato de gestão delegada e suas alterações;

c) Relatório e contas ou documento equivalente de prestação de contas;

d) Regulamentos de serviço;

e) Tarifários;

f) Condições contratuais relativas à prestação dos serviços aos utilizadores;

g) Resultados da qualidade da água, bem como outros indicadores de qualidade do serviço prestado aos utilizadores;

h) Informações sobre interrupções do serviço;

i) Contactos e horários de atendimento. (conforme artigo 14 do regulamento)

Cláusula 8 - Atendimento ao Público

1 - A AS dispõe de um local de atendimento ao público, na sua sede, na Praça Visconde Serra do Pilar, em Santarém.

2 - A AS poderá vir a abrir outras lojas em diferentes locais e/ou para outros fins, sempre que o achar conveniente

3 - A AS dispõe de um serviço de Atendimento Presencial que funciona nos dias úteis, das 8h 30m às 16h 30m

4 - A AS dispõe de um serviço de atendimento telefónico por encaminhamento e distribuição de tráfego, através do número 243 30 50 50, que funciona das 8h30m às 18h com possibilidade de atendimento por operadora e, no restante período por informação gravada e/ou atendimento de piquete.

5 - O serviço de piquete funciona 24 horas por dia através da linha 243.30.50.50. (conforme artigo 16 do regulamento)

Cláusula 9 - Obrigatoriedade de ligação às redes de distribuição de água e de saneamento de águas residuais urbanas

1 - Nas zonas em que as redes de distribuição de água e saneamento de águas residuais se devam considerar disponíveis nos termos do n.º 2 do artigo 12.º, os proprietários, usufrutuários ou superficiários dos prédios existentes ou a construir são obrigados a:

a) Instalar, por sua conta, as redes prediais de distribuição de água e de saneamento das águas residuais;

b) Solicitar a ligação às redes públicas de distribuição pública de água e de saneamento de águas residuais;

2 - A obrigatoriedade de ligação às redes de distribuição de água e de saneamento de águas residuais abrange todas as edificações, qualquer que seja a sua utilização e, em cada prédio, diz respeito não só a todas as frações que o compõem, mas também às zonas comuns que necessitem de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais.

3 - Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, podem ser aceites pela AS, em casos excecionais, situações simplificadas, desde que garantidas as condições de saúde pública e proteção ambiental, nos termos regulados no artigo 18.º do presente Regulamento.

4 – Os comodatários e arrendatários, mediante autorização escrita dos proprietários, usufrutuários ou superficiários, e desde que assumam todos os encargos por estes devidos, podem requerer a ligação dos prédios por eles habitados às redes públicas de distribuição de água e de saneamento de águas residuais.

5 - As notificações aos proprietários, usufrutuários ou superficiários dos prédios para cumprimento das disposições do n.º 1 são efetuadas pela AS nos termos da lei, sendo-lhes fixado, para o efeito, um prazo nunca inferior a 30 dias.

6 - A AS notifica, com uma antecedência mínima de 30 dias, os proprietários, usufrutuários ou superficiários dos edifícios abrangidos pelas redes públicas de distribuição pública de água e /ou de saneamento de águas residuais urbanas das datas previstas para início e conclusão das obras dos ramais de ligação e para disponibilização dos respetivos serviços.

7 - Após a entrada em funcionamento da ligação da rede predial à rede pública, os proprietários, usufrutuários ou superficiários dos prédios que disponham de captações próprias de água para consumo humano e/ou sistemas próprios de saneamento, devem proceder à sua desativação no prazo máximo de 30 dias, sem prejuízo de prazo diferente fixado em legislação ou licença específica. As captações próprias de água poderão ser mantidas desde que destinadas exclusivamente a outros fins que não o consumo humano, tais como piscinas ou rega de jardim.

8 - A AS comunica à autoridade ambiental competente as áreas servidas pela respetiva rede pública na sequência da sua entrada em funcionamento.

(conforme artigo 17 do regulamento)

Cláusula 10 - Exclusão da responsabilidade

A AS não é responsável por danos que possam sofrer os utilizadores, decorrentes de avarias e ou perturbações nas canalizações das redes públicas de distribuição de água ou de saneamento de águas residuais, bem como de

interrupções ou restrições ao fornecimento de água, desde que resultantes de:

a) Casos fortuitos ou de força maior;

b) Execução, pela AS, de obras previamente programadas, desde que os utilizadores tenham sido expressamente avisados com uma antecedência mínima de 48 horas;

c) Atos dolosos ou negligentes praticados pelos utilizadores, assim como por defeitos ou avarias nas instalações prediais;

d) Interrupções ou restrições de serviços permitidas pela lei. (conforme artigo 20 do regulamento)

Cláusula 11 - Outros deveres dos proprietários, usufrutuários ou superficiários

1 - Sem prejuízo dos deveres estabelecidos nos artigos anteriores, é ainda obrigação dos proprietários, usufrutuários ou superficiários dos edifícios servidos por sistemas prediais de abastecimento público de água e saneamento de águas residuais urbanas:

a) Cumprir as disposições do presente Regulamento bem como a legislação aplicável, e respeitar e executar as notificações que lhes sejam dirigidas pelos órgãos competentes, fundamentadas neste Regulamento;

b) Não proceder a alterações nos sistemas prediais sem prévia autorização da AS;

c) Manter em boas condições de conservação e funcionamento os sistemas prediais;

d) Pedir a ligação à rede, logo que reunidas as condições que a viabilizem ou logo que notificados para o efeito, nos termos deste Regulamento;

e) Assegurar que a rede de distribuição interior de um prédio utilizando água da rede pública de distribuição seja completamente independente de qualquer sistema de distribuição de águas particulares, de poços, minas ou outros, sob pena de interrupção do fornecimento de água destinada ao consumo humano. A separação física dos sistemas deve ser efetiva, e comprovável visualmente, não sendo admissíveis comutadores ou outros dispositivos de seccionamento. Em relação a outros ramais do sistema público de distribuição, não podem existir dois ramais distintos interligados pelo sistema predial de distribuição.

f) Não proceder à execução de ligações ao sistema público, nem alterar o ramal de ligação sem autorização da AS;

g) Permitir o livre acesso à AS, incluindo ao local do contador, para ações de fiscalização, desde que avisado, por carta registada ou outro meio equivalente, com uma antecedência mínima de oito dias, da data e intervalo horário, com amplitude máxima de duas horas, previstos para a inspeção.

h) Solicitar a retirada do contador quando o prédio se encontre devoluto e não esteja prevista a sua ocupação.

2 - São ainda deveres dos proprietários, usufrutuários e superficiários quando não sejam os titulares do contrato de fornecimento de água:

a) Comunicar, por escrito, à AS, no prazo de 15 dias, a ocorrência de qualquer dos seguintes factos relativamente ao prédio ou domicílio interessado: a venda e a partilha, e ainda, a constituição ou cessação de usufruto, comodato, uso e habitação, arrendamento ou situações equivalentes;

b) O não cumprimento do disposto no número anterior implica a responsabilidade dos proprietários, usufrutuários ou superficiários pelos pagamentos vincendos relativos à utilização da instalação em causa, no que se refere aos serviços prestados pela AS;

c) Cooperar com a AS, para o bom funcionamento dos sistemas;

d) Abster-se de praticar atos que possam prejudicar a regularidade do fornecimento aos consumidores titulares do contrato e enquanto o contrato vigorar.

3 - Os sistemas prediais ficam sujeitos a ações de inspeção da AS sempre que haja reclamações de utilizadores, perigos de contaminação ou poluição ou suspeita de fraude.

4 - O respetivo auto de vistoria deve ser comunicado aos responsáveis pelas anomalias ou irregularidades, fixando prazo para a sua correção.

5 - Em função da natureza das circunstâncias referidas no n.º 3, a AS pode determinar a interrupção do fornecimento de água. (conforme artigo 21 do regulamento)

Cláusula 12 - Interrupção ou restrição da prestação dos serviços

1 - A AS pode interromper ou restringir o abastecimento de água nos seguintes casos:

a) Deterioração na qualidade da água distribuída ou previsão da sua ocorrência iminente;

b) Ausência de condições de salubridade no sistema predial;

c) Trabalho de instalação, reparação, renovação ou substituição de ramais de ligação, quando não seja possível recorrer a ligações temporárias;

d) Trabalhos de instalação, reparação, renovação ou substituição do sistema público ou dos sistemas prediais, sempre que exijam essa interrupção ou restrição;

e) Casos fortuitos ou de força maior, nomeadamente incêndios, inundações e redução imprevista do caudal ou poluição temporariamente incontrolável das captações;

f) Anomalias ou irregularidades no sistema predial detetadas pela AS no âmbito de inspeções ao mesmo;

g) Sempre que o serviço público o exija, designadamente quando haja perigo de

contaminação da rede pública ou de rotura da mesma provocada por intervenções de terceiros;

h) Determinação por parte da autoridade da saúde e/ou de outra autoridade competente.

2 - A AS pode interromper ou restringir a recolha de águas residuais urbanas nos seguintes casos:

a) Trabalhos de instalação, reparação, renovação ou substituição de ramais de ligação, quando não seja possível recorrer a ligações temporárias;

b) Trabalhos de instalação, reparação, renovação ou substituição do sistema público ou dos sistemas prediais, sempre que exijam essa interrupção ou restrição;

c) Casos fortuitos ou de força maior.

3 - São considerados casos fortuitos ou de força maior, os acontecimentos imprevisíveis ou inevitáveis que impeçam a continuidade do serviço, apesar de tomadas pela AS as precauções normalmente exigíveis, não se considerando as greves como casos de força maior.

4 - A AS deve comunicar aos utilizadores com uma antecedência mínima de 48 horas qualquer interrupção programada no abastecimento de água ou na recolha de águas residuais urbanas designadamente através da comunicação social e do seu sítio eletrónico, www.aguasdesantarem.pt.

5 - Quando ocorrer qualquer interrupção não programada no abastecimento de água aos utilizadores, a AS deve informar os utilizadores que o solicitem da duração estimada da interrupção, sem prejuízo da disponibilização desta informação no sítio da Internet e da utilização de meios de comunicação social, e, no caso de utilizadores especiais, tais como hospitais, tomar diligências específicas no sentido de mitigar o impacte dessa interrupção.

6 - Em qualquer caso, a AS deve mobilizar todos os meios adequados à reposição do serviço no menor período de tempo possível e tomar todas as medidas que estiverem ao seu alcance para minimizar os inconvenientes e os incómodos causados aos utilizadores dos serviços.

7 - É obrigação dos utilizadores tomar as providências necessárias para atenuar, eliminar ou evitar perturbações ou acidentes durante a execução dos trabalhos, para que os mesmos se possam processar em boas condições e no mais curto espaço possível.

8 - Nas situações em que estiver em risco a saúde humana e for determinada a interrupção do abastecimento de água pela autoridade de saúde, por mais de 24 horas, a AS deve providenciar uma alternativa de água para consumo humano. (conforme artigo 22 do regulamento)

Cláusula 13 - Interrupção da prestação dos serviços por motivo imputável ao utilizador

1 - A AS pode interromper o abastecimento de água, por motivos imputáveis ao utilizador, nas seguintes situações:

a) Quando o utilizador não seja o titular do contrato de fornecimento de água e não apresente evidências de estar autorizado pelo mesmo a utilizar o serviço;

b) Quando não seja possível o acesso ao sistema predial para inspeção ou, tendo sido realizada inspeção e determinada a necessidade de realização de reparações, em auto de vistoria, aquelas não sejam efetuadas dentro do prazo fixado, em ambos os casos desde que haja perigo de contaminação, poluição ou suspeita de fraude que justifiquem a interrupção;

c) Mora do utilizador no pagamento dos serviços;

d) Quando seja recusada a entrada para inspeção das redes e para leitura, verificação, substituição ou levantamento do contador;

e) Quando o contador for encontrado viciado ou for empregue qualquer meio fraudulento para consumir água;

f) Quando o sistema de distribuição predial tiver sido modificado e altere as condições de fornecimento;

g) Deteção de ligações clandestinas ao sistema público;

h) Em outros casos previstos na lei.

2 - A AS pode interromper a recolha de águas residuais urbanas, por motivos imputáveis ao utilizador, nas seguintes situações:

a) Deteção de ligações clandestinas ao sistema público, uma vez decorrido prazo razoável definido para regularização da situação;

b) Deteção de ligações indevidas ao sistema predial de recolha de águas residuais domésticas, nomeadamente de águas pluviais, uma vez decorrido prazo razoável definido para a regularização da situação;

c) Verificação de descargas com características de qualidade em violação dos parâmetros legais e regulamentares aplicáveis, uma vez decorrido um prazo razoável definido para a regularização da situação;

d) Quando o utilizador não seja o titular do contrato de recolha de águas residuais urbanas e não apresente evidências de estar autorizado pelo mesmo a utilizar o serviço e não seja possível a interrupção do serviço de abastecimento de água;

e) Mora do utilizador no pagamento da utilização do serviço, quando não seja possível a interrupção do serviço de abastecimento de água;

f) Quando não seja possível o acesso ao sistema predial para inspeção ou, tendo sido realizada inspeção e determinada a necessidade

de realização de reparações, em auto de vistoria, aquelas não sejam efetuadas dentro do prazo fixado, em ambos os casos desde que haja perigo de contaminação, poluição ou suspeita de fraude que justifiquem a interrupção;

g) Em outros casos previstos na lei.

3 - A interrupção do abastecimento e/ou da recolha, com fundamento em causas imputáveis ao utilizador, não priva a AS de recorrer às entidades judiciais ou administrativas para garantir o exercício dos seus direitos ou para assegurar o recebimento das importâncias devidas e ainda, de impor as coimas que ao caso couberem.

4 - A interrupção dos serviços com base nas alíneas a), b), c), d), f), g) e h) do n.º 1 ou com base no n.º 2 só pode ocorrer após a notificação ao utilizador, por escrito, com a antecedência mínima de dez dias úteis relativamente à data que venha a ter lugar.

5 - No caso previsto na alínea e) do n.º 1, a interrupção pode ser feita imediatamente, devendo, no entanto, ser depositado no local do contador documento justificativo da razão daquela interrupção de fornecimento.

6 - Não devem ser realizadas interrupções do serviço em datas que impossibilitem a regularização da situação pelo utilizador no dia imediatamente seguinte, quando o restabelecimento dependa dessa regularização.

7 - As interrupções do serviço não isentam os utilizadores do pagamento da faturação que se mostrar devida. (conforme artigo 23 do regulamento)

Cláusula 14 - Restabelecimento dos serviços

1 - O restabelecimento dos serviços que tenham sido interrompidos por motivo imputável ao utilizador depende da correção da/s situação/ões que deu/deram origem à interrupção e do pagamento dos encargos do processo de corte e de reinício da ligação.

2 - No caso da mora no pagamento, o reinício depende ainda do prévio pagamento de todos os montantes em dívida, ou da subscrição de um acordo de pagamento, incluindo o pagamento da tarifa de reinício, bem como outras tarifas associadas e previstas no tarifário em vigor.

3 - O reinício do serviço deve ser efetuado no prazo de 2 dias úteis após a regularização da situação que originou a interrupção e a realização dos pagamentos devidos. (conforme artigo 24 do regulamento)

Cláusula 15 - Medição por contadores

1 - Deve existir um contador destinado à medição do consumo de água em cada local de consumo, incluindo as partes comuns dos condomínios quando nelas existam dispositivos de utilização.

2 - A água fornecida através de fontanários ligados à rede pública de abastecimento de água é igualmente objeto de medição.

3 - Os contadores são propriedade da AS, que é responsável pela respetiva instalação, manutenção e substituição.

4 - Os custos com a instalação, manutenção e substituição dos contadores não são objeto de faturação autónoma aos utilizadores. (conforme artigo63 do regulamento)

Cláusula 16 - Tipo de contadores

1 - Os contadores a empregar na medição da água fornecida a cada prédio ou fração são do tipo autorizado por lei e obedecem às respetivas especificações regulamentares.

2 - O diâmetro nominal e a classe metrológica dos contadores serão fixados pela AS de harmonia com o consumo previsto e com as condições normais de funcionamento.

3 - A definição do contador deve ser determinada tendo em conta:

a) O caudal de cálculo previsto na rede de distribuição predial;

b) A pressão de serviço máxima admissível;

c) A perda de carga.

4 - Sem prejuízo do disposto nos números 2 e 3, para utilizadores não domésticos podem ser fixados, pela AS, diâmetros nominais de contadores tendo por base o perfil de consumo do utilizador.

5 - Os contadores podem ter associados equipamentos e/ou sistemas tecnológicos que permitam à AS a medição dos níveis de utilização por telecontagem. (conforme artigo 64 do regulamento)

Cláusula 17 - Localização e instalação dos contadores

1 - As caixas dos contadores são obrigatoriamente instaladas em locais de fácil acesso ao pessoal da AS, de modo a permitir um trabalho regular de substituição ou reparação no local e que a sua visita e leitura se possam fazer em boas condições, e de acordo com as dimensões e especificações por si veiculadas.

2 - Nos edifícios confinantes com a via ou espaço públicos, as caixas dos contadores devem localizar-se no seu interior, na zona de entrada ou em zonas comuns, consoante nele haja um ou mais utilizadores.

3 - Nos edifícios com logradouros privados, as caixas dos contadores devem localizar-se:

a) No logradouro, junto à zona de entrada contígua com a via pública e com possibilidade de leitura pelo exterior, no caso de um só consumidor;

b) No interior do edifício em espaço comum, junto à entrada, no caso de vários consumidores.

4 - Não pode ser imposta pela AS aos utilizadores a contratação dos seus serviços para a construção e a instalação de caixas ou

A.S. - Empresa das Águas de Santarém - EM S.A.
Praça Visconde da Serra do Pilar
Apartado 337 - 2001-904 Santarém
NIF: 508114381

nichos destinados à colocação de instrumentos de medição, sem prejuízo da possibilidade da AS fixar um prazo para a execução de tais obras.

5 - Em prédios em propriedade horizontal devem ser instalados instrumentos de medição em número e com o diâmetro estritamente necessários aos consumos nas zonas comuns ou, em alternativa e por opção da AS, nomeadamente quando existir reservatório predial, podem ser instalados contadores totalizadores, sendo nesse caso aplicável o disposto no n.º 3 do Artigo 118.º.

6 - Nenhum contador pode ser instalado e mantido em serviço sem a verificação metrológica prevista na legislação em vigor.

7 - Os contadores serão selados e instalados com os suportes e proteção adequados, por forma a garantir a sua conservação e normal funcionamento.

8 - No caso de contadores já existentes colocados no interior dos domicílios, pode a AS proceder à colocação dos mesmos no exterior dos respetivos prédios, a expensas dos proprietários, usufrutuários ou superficiários para prédios em remodelação ou em caso de suspeita de fraude. (conforme artigo 65 do regulamento)

Cláusula 18 - Verificação metrológica e substituição

1 - A AS procede à verificação periódica dos contadores nos termos da legislação em vigor.

2 - A AS procede, sempre que o julgar conveniente, à verificação extraordinária do contador.

3 - O utilizador pode solicitar a verificação extraordinária do contador em instalações de ensaio devidamente credenciadas, tendo direito a receber cópia do respetivo boletim de ensaio.

4 - Sempre que o utilizador solicitar à AS uma verificação extraordinária ao contador, este deverá depositar o montante do custo da aferição que será restituído caso se verifique anomalia do contador não imputável ao consumidor.

5 - A AS procede à substituição dos contadores no termo de vida útil destes ou sempre que tenha conhecimento de qualquer anomalia, por razões de exploração e controlo metrológico.

6 - No caso de ser necessária a substituição de contadores por motivos de anomalia, exploração e controlo metrológico, a AS deve avisar o utilizador da data e do período previsível para a intervenção que não ultrapasse as duas horas.

7 - Na data da substituição deve ser entregue ao utilizador, um documento de onde constem as leituras dos valores registados pelo contador substituído e pelo contador que, a partir desse momento, passa a registar o consumo de água.

8 - A AS é responsável pelos custos incorridos com a substituição ou reparação dos contadores por anomalia não imputável ao utilizador. (conforme artigo 66 do regulamento)

Cláusula 19 - Responsabilidade pelo contador

1 - O contador fica à guarda e fiscalização imediata do utilizador, o qual deve comunicar à AS todas as anomalias que verificar, nomeadamente, não fornecimento de água, fornecimento sem contagem, contagem deficiente, rotura e deficiências na selagem, entre outros.

2 - Com exceção dos danos resultantes da normal utilização, o utilizador responde por todos os danos, deterioração ou perda do contador, salvo se provocados por causa que lhe não seja imputável e desde que dê conhecimento imediato à AS.

3 - Para além da responsabilidade criminal que daí resultar, o utilizador responde ainda pelos prejuízos causados em consequência do emprego de qualquer meio capaz de interferir com o funcionamento ou marcação do contador, salvo se provar que aqueles prejuízos não lhe são imputáveis.

4 - Para todos os efeitos, presume-se negligência grave a perda do contador de obras. (conforme artigo 67 do regulamento)

Cláusula 20 - Leituras

1 - Os valores lidos devem ser arredondados para o número inteiro seguinte ao volume efetivamente medido.

2 - As leituras são efetuadas por colaboradores da AS ou outros devidamente credenciados para o efeito.

3 - As leituras dos contadores são efetuadas com uma frequência mínima de duas vezes por ano e com um distanciamento máximo entre duas leituras consecutivas de oito meses.

4 - O utilizador deve facultar o acesso da AS ao contador, com a periodicidade a que se refere o n.º 3, quando este se encontre localizado no interior do prédio servido.

5 - Sempre que, por indisponibilidade do utilizador, se revele por duas vezes impossível o acesso ao contador por parte da AS, esta deve avisar o utilizador, por carta registada ou meio equivalente, com a antecedência mínima de 10 dias, da data e intervalo horário, com amplitude máxima de duas horas, de terceira deslocação a fazer para o efeito, assim como da comunicação da suspensão do fornecimento no caso de não ser possível a leitura.

6 - Nos meses em que não haja leitura ou naqueles em que não seja possível a sua realização por impedimento do utente, este pode comunicar à AS o valor registado.

7 - A AS disponibiliza aos utilizadores meios alternativos para a comunicação de leituras, nomeadamente Internet, serviços postais ou o telefone, as quais são consideradas para efeitos de faturação sempre que realizadas nas datas para o efeito indicadas nas faturas anteriores.

A.S. - Empresa das Águas de Santarém - EM S.A.
Praça Visconde da Serra do Pilar
Apartado 337 - 2001-904 Santarém
NIF: 508114381

8 - Caso a falta de leitura seja imputável à AS os consumos efetivos serão proporcionalmente distribuídos pelos períodos em falta. (conforme artigo 68 do regulamento)

Cláusula 21 - Avaliação dos consumos

Nos períodos em que não haja leitura, o consumo é estimado:

a) Em função do consumo médio apurado entre as duas últimas leituras reais efetuadas pela AS;

b) Em função do consumo médio de utilizadores com características similares no âmbito do território municipal verificado no ano anterior, na ausência de duas leituras reais subsequente à instalação do contador.

(conforme artigo 69 do regulamento)

Cláusula 22 - Correção dos valores de consumo

1 - Quando forem detetadas anomalias nos volumes medidos por contador, a AS corrigirá as contagens efetuadas tomando por base de correção a percentagem de erro verificada no controlo metrológico.

2 - Esta correção, para mais ou para menos, afeta apenas os meses em que os valores se afastem mais de 25 % do valor médio relativo:

a) Ao período de seis meses anteriores à substituição do contador;

b) Ao período de funcionamento, se este for inferior a seis meses. (conforme artigo 70 do regulamento)

Cláusula 23 - Separação dos sistemas

É obrigatória a separação dos sistemas prediais de drenagem de águas residuais domésticas, dos sistemas de águas pluviais. (conforme artigo 91 do regulamento)

Cláusula 24 - Utilização de fossas séticas

1 - Sem prejuízo do disposto no Artigo 19.º, a utilização de fossas séticas para a disposição de águas residuais urbanas só é possível em locais não servidos pela rede pública de drenagem de águas residuais, e desde que sejam assegurados os procedimentos adequados.

2 - As fossas séticas existentes em locais servidos pela rede pública de saneamento de águas residuais devem ser desativadas no prazo de 30 dias a contar da data de conclusão do ramal.

3 - Para efeitos do disposto no número anterior, as fossas devem ser desconectadas, totalmente esvaziadas, desinfetadas e aterradas. (conforme artigo 97 do regulamento)

Cláusula 25 - Manutenção, recolha, transporte e destino final de lamas de fossas séticas

1 - A titularidade dos serviços de recolha, transporte e destino final de lamas de fossas séticas é municipal, cabendo a responsabilidade pela sua provisão à AS.

2 - A AS pode assegurar a prestação deste serviço através da combinação que considere adequada de meios humanos e técnicos próprios e/ou subcontratados, devendo realizá-lo no prazo máximo de 5 dias úteis a contar da respetiva solicitação.

3 - A responsabilidade pela manutenção das fossas séticas é dos seus utilizadores, de acordo com procedimentos adequados, tendo nomeadamente em conta a necessidade de recolha periódica e de destino final das lamas produzidas.

4 - Considera-se que as lamas devem ser removidas sempre que o seu nível distar menos de 30 cm da parte inferior do septo junto da saída da fossa.

5 - É interdito o lançamento das lamas de fossas séticas diretamente no meio ambiente e nas redes públicas de drenagem de águas residuais.

6 - As lamas recolhidas devem ser entregues para tratamento numa estação de tratamento de águas residuais equipada para o efeito. (conforme artigo 99 do regulamento)

Cláusula 26 - Contrato de fornecimento e recolha

1 - A prestação dos serviços de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais urbanas é objeto de um contrato único de fornecimento e de recolha celebrado entre a AS e os utilizadores que disponham de título válido para a ocupação do imóvel, devendo a AS exigir a apresentação, no ato do pedido de fornecimento, dos documentos comprovativos dos respetivos títulos ou outros que repute equivalente.

2 - Para efeito do número anterior, são documentos comprovativos do respetivo título, nomeadamente, escritura de aquisição, usufruto ou superfície do imóvel, caderneta predial, certidão do registo predial definitivo, contrato de arrendamento, contrato de comodato e licença de utilização em nome do titular.

3 - A AS não assume qualquer responsabilidade pela falta de valor legal, vício ou falsidade dos documentos apresentados para os efeitos deste artigo.

4 - O contrato de fornecimento e recolha é elaborado em impresso de modelo próprio da AS, em conformidade com as disposições legais em vigor à data da sua celebração, no que respeita, nomeadamente, aos direitos e proteção dos utilizadores, e à inscrição de cláusulas gerais contratuais.

5 - No momento da celebração do contrato de fornecimento e recolha é entregue ao utilizador uma cópia do respetivo contrato, o qual contém as condições da prestação de serviço.

6 - Os proprietários dos prédios ligados à rede pública, sempre que o contrato de fornecimento e recolha não esteja em seu nome, devem solicitar aos respetivos ocupantes que permitam o acesso da AS para a retirada do contador, caso ainda não o tenham facultado e a AS tenha denunciado o contrato.

A.S. - Empresa das Águas de Santarém - EM S.A.
Praça Visconde da Serra do Pilar
Apartado 337 - 2001-904 Santarém
NIF: 508114381

7 - Sempre que haja alteração do utilizador efetivo do serviço de abastecimento de água, o novo utilizador, que disponha de título válido para a ocupação do local de consumo, deve solicitar a celebração de contrato de fornecimento e recolha antes que se registem novos consumos, sob pena da interrupção do fornecimento, salvo se o titular do contrato autorizar expressamente tal situação.

8 - Caso não seja dado cumprimento ao estipulado no número anterior ou sempre que ocorra a rescisão de contrato, por parte do anterior utilizador, o restabelecimento do fornecimento fica dependente da celebração de um novo contrato com a AS, nos termos do presente Regulamento.

9 - Se o último titular ativo do contrato e o requerente de novo contrato coincidirem na mesma pessoa, deve aplicar-se o regime da suspensão e reinício do contrato a pedido do utilizador.

10 - A AS, quando assim o entenda, pode ainda fazer com o proprietário, usufrutuário ou superficiário de um prédio vários contratos de fornecimento para mais que um domicílio ou fração, quando aquele o solicite e declare assumir, para todos os efeitos, as responsabilidades do utilizador.

11 - Os contratos referidos no número anterior podem cessar a qualquer momento, por determinação da AS, com prévia comunicação não inferior a 10 dias úteis, ao proprietário, usufrutuário ou superficiário do prédio e aos utilizadores.

12 - Nas situações em que haja, por parte da AS, prestação de serviços de saneamento, sem que exista a prestação do serviço de abastecimento, será celebrado contrato autónomo para o serviço prestado.

13 - Os serviços prestados através de contrato autónomo de recolha serão faturados, consoante a AS decida ou não pela instalação de medidor de caudal.

14 - Aos contratos autónomos aplicar-se-ão, quando a identidade de razão o justifique, as regras previstas no presente Regulamento para os contratos de fornecimento e recolha. Artigo 107.º

Cláusula 27 - Contratos especiais

1 - São objeto de contratos especiais os serviços de fornecimento de água e recolha de águas residuais que, devido ao seu elevado impacto nas redes de distribuição e/ou de drenagem, devam ter um tratamento específico, designadamente os relativos a hospitais, escolas, quartéis, complexos industriais e comerciais e grandes conjuntos imobiliários.

2 - A AS admite também a contratação temporária ou sazonal dos serviços, tanto de fornecimento como de recolha, em condições especiais, nas seguintes situações:

a) Obras e estaleiro de obras;

b) Zonas de concentração temporária de população, tais como comunidades nómadas, e atividades com carácter temporário, tais como feiras, festivais e exposições.

3 - A AS admite ainda a contratação dos serviços em situações especiais, como as a seguir enunciadas, de forma transitória:

a) Litígios entre os titulares de direito à celebração do contrato, desde que, por fundadas razões sociais, mereça tutela a posição do possuidor;

b) Na fase prévia à obtenção de documentos administrativos necessários à celebração do contrato.

4 - Na definição das condições especiais deve ser acautelado tanto o interesse da generalidade dos utilizadores como o justo equilíbrio da exploração dos sistemas de abastecimento e saneamento, a nível de qualidade e quantidade, obedecendo-se aos princípios consignados no presente Regulamento.

5 - Quando as águas residuais não domésticas a recolher possuam características agressivas ou perturbadoras dos sistemas públicos, os contratos de recolha devem incluir a exigência de pré-tratamento dos efluentes antes da sua ligação ao sistema público, de forma a garantir o respeito pelas condições de descarga fixadas no regulamento de serviço, de acordo com o previsto no Decreto-Lei n.º 152/97, de 19 de junho, ou outro que o substitua.

6 - Sem prejuízo do disposto nos artigos anteriores, a AS, nas situações em que decida pela instalação de medidor de caudal de águas residuais, poderá determinar a celebração de contratos autónomos para os serviços de fornecimento de água e de saneamento de águas residuais urbanas, com os respetivos utilizadores. (conforme artigo 107 do regulamento)

Cláusula 28 - Domicílio convencionado

1 - O utilizador considera-se domiciliado na morada por si fornecida no contrato para efeito de receção de toda a correspondência relativa à prestação do serviço.

2 - Qualquer alteração do domicílio convencionado tem de ser comunicada pelo utilizador à AS, produzindo efeitos no prazo de 30 dias após aquela comunicação. (conforme artigo 108 do regulamento)

Cláusula 29 - Vigência do contrato

1 - O contrato de fornecimento e recolha produz os seus efeitos a partir da data do início de fornecimento, o qual deve ocorrer no prazo máximo de cinco dias úteis contados da solicitação do contrato, com ressalva de situações de força maior.

2 - A cessação do contrato de fornecimento e recolha ocorre por denúncia, nos termos do Artigo 111.º, ou caducidade, nos termos do

Artigo 112.º. (conforme artigo 109 do regulamento)

Cláusula 30 - Suspensão e reinício do contrato

1 - Os utilizadores podem solicitar, por escrito, e com uma antecedência mínima de 10 dias úteis, a suspensão do contrato de fornecimento e recolha, por motivo de desocupação temporária do imóvel.

2 - A suspensão do contrato prevista no número anterior depende do pagamento da respetiva tarifa, e implica o acerto da faturação emitida até à data da suspensão, tendo por efeito a suspensão da faturação e cobrança das tarifas mensais associadas à normal prestação do serviço a partir da data da suspensão e até que seja retomado o contrato.

3 - O serviço é retomado no prazo máximo de 5 dias contados da apresentação do pedido pelo utilizador nesse sentido, sendo a tarifa de reinício do fornecimento de água, prevista no tarifário em vigor, incluída na primeira fatura subsequente. (conforme artigo 110 do regulamento)

Cláusula 31 - Denúncia

1 - Os utilizadores podem denunciar a todo o tempo os contratos de fornecimento e recolha que tenham celebrado, por motivo de desocupação do local de consumo, desde que o comuniquem por escrito à AS.

2 - Nos 15 dias subsequentes à comunicação referenciada no número anterior, os utilizadores devem facultar a leitura do contador instalado, e do medidor quando exista, produzindo a denúncia efeitos a partir dessa data.

3 - Não sendo possíveis as leituras mencionadas no número anterior por motivo imputável ao utilizador, este continuará responsável pelos encargos entretanto decorrentes do contrato.

4 - A AS denúncia o contrato caso, na sequência da interrupção dos serviços por mora no pagamento, o utilizador não proceda ao pagamento em dívida com vista ao restabelecimento do serviço no prazo de dois meses. (conforme artigo 111 do regulamento)

Cláusula 32 - Caducidade

1 - Nos contratos celebrados com base em títulos sujeitos a termo, a caducidade opera no termo do prazo respetivo.

2 - Os contratos referidos na alínea a) n.º 2 do Artigo 107.º são celebrados com o construtor ou com o dono da obra a título precário e caducam com a verificação do termo do prazo, ou suas prorrogações, fixado no respetivo alvará de licença ou autorização.

3 - Os contratos referidos no n.º 2 do Artigo 107.º podem não caducar no termo do respetivo prazo, desde que o utilizador prove que se mantêm os pressupostos que levaram à sua celebração.

4 - A caducidade tem como consequência a retirada imediata do respetivo contador, e do medidor quando exista, e o corte do abastecimento de água. (conforme artigo 112 do regulamento)

Cláusula 33 – Caução

1 - A AS pode exigir a prestação de uma caução para garantia do pagamento do consumo de água nas seguintes situações:

a) No momento da celebração do contrato de fornecimento e recolha, ou só de fornecimento, desde que o utilizador não seja considerado como consumidor na aceção da alínea o) do Artigo 6.º;

b) No momento do restabelecimento do fornecimento, na sequência de interrupção decorrente de mora no pagamento e, desde que estes não optem pela transferência bancária como forma de pagamento dos serviços.

2 - A caução referida no número anterior é prestada por depósito em dinheiro, cheque ou transferência eletrónica ou através de garantia bancária ou seguro-caução, e o seu valor é calculado da seguinte forma:

a) Para os consumidores é igual a quatro vezes o encargo com o consumo médio mensal dos últimos 12 meses, nos termos fixados pelo despacho n.º 4186/2000, publicado no Diário da República, 2.ª série, de 22 de fevereiro de 2000;

b) Para os consumidores sem registo de consumos nos últimos 12 meses, com base em quatro vezes o consumo médio mensal do último do ano dos restantes consumidores do mesmo tipo servidos pela AS;

c) Para os restantes utilizadores, com base em quatro vezes o consumo médio mensal do último ano dos restantes utilizadores do mesmo tipo servidos pela AS.

3 - Para as instituições sem fins lucrativos (ISFL), desde que registadas nas suas próprias designações e titulares da instalação a servir, o valor da caução é calculado como se de um consumidor/utilizador doméstico se tratasse.

4 - O utilizador que preste caução tem direito ao respetivo recibo. (conforme artigo 113 do regulamento)

Cláusula 34 - Restituição da caução

1 - Findo o contrato de fornecimento a caução prestada é restituída ao utilizador, nos termos da legislação vigente, deduzida dos montantes eventualmente em dívida.

2 - Sempre que o consumidor, que tenha prestado caução nos termos da alínea b) do n.º 1 do artigo anterior, opte posteriormente pela transferência bancária como forma de pagamento, tem direito à imediata restituição da caução prestada (regra legal que pode ser alargada aos não consumidores por opção da AS).

3 - A quantia a restituir será atualizada em relação à data da sua última alteração, base no índice anual de preços ao consumidor, publicado pelo Instituto Nacional de Estatística. (conforme artigo 114 do regulamento)

Abastecimento de Água

Cláusula 35 - Estrutura tarifária

1 - Pela prestação do serviço de abastecimento de água são faturadas aos utilizadores:

a) A tarifa fixa de abastecimento de água, devida em função do intervalo temporal objeto de faturação e expressa em euros por cada trinta dias;

b) A tarifa variável de abastecimento de água, devida em função do volume de água fornecido durante o período objeto de faturação, sendo diferenciada de forma progressiva de acordo com escalões de consumo para os utilizadores domésticos, expressos em m3 de água por cada trinta dias.

2 - As tarifas do serviço de abastecimento de água, previstas no número anterior, englobam a prestação dos seguintes serviços:

a) Fornecimento de água;

b) Celebração ou alteração de contrato de fornecimento de água;

c) Disponibilização e instalação de contador individual;

d) Disponibilização e instalação de contador totalizador por iniciativa da AS;

e) Leituras periódicas programadas e verificação periódica do contador;

f) Reparação ou substituição de contador, torneira de segurança ou de válvula de corte, salvo se por motivo imputável ao utilizador;

g) Manutenção, renovação e substituição de ramais.

3 - Para além das tarifas do serviço de abastecimento de água referidas no n.º 1, são cobradas pela AS tarifas em contrapartida de serviços auxiliares, designadamente:

a) Colocação ou retirada de contadores;

b) Suspensão e reinício da ligação do serviço a pedido do utilizador;

c) Aviso de suspensão também designado por "aviso de corte";

d) Verificação extraordinária de contador a pedido do utilizador, salvo quando se comprove a respetiva avaria por motivo não imputável ao utilizador;

e) Leitura extraordinária de consumos de água;

f) Fiscalização quando imputáveis aos utilizadores;

g) Suspensão e reinício da ligação do serviço por incumprimento do utilizador;

h) Tamponamento e destamponamento;

i) Ligação temporária ao sistema público, designadamente para abastecimento a estaleiros e obras e zonas de concentração populacional temporária;

j) Deteção de fugas em redes prediais e domiciliárias;

k)Análise de projetos de instalações prediais e domiciliárias de abastecimento, loteamentos e urbanizações;

l) Realização de vistorias;

m) Fornecimento de água em autotanques, salvo quando justificado por interrupções de fornecimento, designadamente em situações em que esteja em risco a saúde pública;

n) Execução de ramais de ligação do sistema público ao sistema predial;

o) Acompanhamento arqueológico.

4 - Nos casos em que haja emissão do aviso de suspensão do serviço, por incumprimento do utilizador e o utilizador proceda ao pagamento dos valores em dívida antes que a mesma ocorra, não há lugar à cobrança da tarifa prevista na alínea g) do número anterior. (conforme artigo 116 do regulamento)

Cláusula 36 - Tarifa fixa

1 - Aos utilizadores domésticos cujo contador possua diâmetro nominal igual ou inferior a 25mm aplica-se a tarifa fixa única, expressa em euros por cada 30 dias.

2 - Aos utilizadores domésticos cujo contador possua diâmetro nominal superior a 25mm aplica-se a tarifa fixa prevista para os utilizadores não-domésticos.

3 - Existindo consumos nas partes comuns de prédios em propriedade horizontal e sendo os mesmos medidos por um contador totalizador, é devida pelo condomínio uma tarifa fixa cujo valor é determinado em função do calibre do contador diferencial que seria necessário para medir aqueles consumos.

4 - Não é devida tarifa fixa se não existirem dispositivos de utilização nas partes comuns associados aos contadores totalizadores.

5 - A tarifa fixa faturada aos utilizadores não-domésticos é diferenciada de forma progressiva em função do diâmetro nominal do contador instalado devendo em qualquer circunstância ser superior à tarifa prevista no número um do presente artigo.

a) 1.º nível: inferior a 20 mm;

b) 2.º nível: superior ou igual a 20 e até 30 mm;

c) 3.º nível: superior a 30 e até 50 mm;

d) 4.º nível: superior a 50 e inferior a 100 mm;

e) 5.º nível: superior ou igual a 100 mm. (conforme artigo 117 do regulamento)

Cláusula 37 - Tarifa variável

1 - A tarifa variável do serviço aplicável aos utilizadores domésticos é calculada em função dos seguintes escalões de consumo, expressos em m3 de água por cada 30 dias:

a) 1.º escalão: até 5;

b) 2.º escalão: superior a 5 e até 15;

c) 3.º escalão: superior a 15 e até 25;

d) 4.º escalão: superior a 25.

2 - O valor final da componente variável do serviço devida pelo utilizador é calculado pela

soma das parcelas correspondentes a cada escalão.

3 - A tarifa variável aplicável aos contadores totalizadores é calculada em função da diferença entre o consumo nele registado e o somatório dos contadores que lhe estão indexados.

4 - A tarifa variável do serviço de abastecimento aplicável a utilizadores não-domésticos é de valor igual ao 3.º escalão da tarifa variável do serviço aplicável aos utilizadores domésticos.

5 - O fornecimento de água centralizado para aquecimento de águas sanitárias em sistemas prediais, através de energias renováveis, que não seja objeto de medição individual a cada fração, é globalmente faturado ao valor do 2.º escalão da tarifa variável do serviço prevista para os utilizadores domésticos. (conforme artigo 118 do regulamento)

Cláusula 38 - Contador para usos de água que não geram águas residuais

1 - Os utilizadores podem requerer a instalação de um segundo contador para usos que não deem origem a águas residuais recolhidas pelo sistema público de saneamento.

2 - No caso de utilizadores domésticos, aos consumos do segundo contador são aplicadas as tarifas variáveis de abastecimento previstas para os utilizadores não-domésticos.

3 - A tarifa fixa é determinada em função do diâmetro virtual, calculado através da raiz quadrada do somatório do quadrado dos diâmetros nominais dos contadores instalados.

4 - O consumo do segundo contador não é elegível para o cômputo das tarifas de saneamento e resíduos, quando exista tal indexação. (conforme artigo 119 do regulamento)

Cláusula 39 - Tarifários especiais de abastecimento e de saneamento

1 - Os utilizadores domésticos podem beneficiar da aplicação de tarifários especiais nas seguintes situações:

a) Tarifário social, aplicável aos utilizadores cujo agregado familiar possua rendimento bruto englobável para efeitos de Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Singulares (IRS) que não ultrapasse 14 vezes o valor do salário mínimo nacional;

b) Tarifário familiar, aplicável aos utilizadores domésticos finais cuja composição do agregado familiar ultrapasse quatro elementos.

2 - O tarifário social para utilizadores domésticos consiste:

a) Na isenção das tarifas fixas;

b) Na aplicação ao consumo total do utilizador da tarifa variável do primeiro escalão, até ao limite mensal de 15 m3.

3 - O tarifário familiar consiste no alargamento dos escalões de consumo em 3 m3 por cada membro do agregado familiar que ultrapasse os quatro elementos. (conforme artigo 121 do regulamento)

Cláusula 40 - Acesso aos tarifários especiais de abastecimento e saneamento

1 - Para beneficiar da aplicação do tarifário s, os utilizadores domésticos devem entregar à AS os seguintes documentos:

a) Cópia da declaração e/ou nota de liquidação do IRS, ou comprovativo da Segurança Social, no caso de o requerente usufruir de Rendimento Social de Inserção;

b) Comprovativo do Complemento Solidário de Idosos.

2 - Para beneficiar da aplicação do tarifário de famílias numerosas, os utilizadores domésticos devem entregar à AS os seguintes documentos:

c) Cópia da declaração e/ou nota de liquidação do IRS;

d) Declaração segurança Social a comprovar o número de dependentes.

3 - A aplicação dos tarifários especiais tem a duração de 1 ano, findo o qual deve ser renovada a prova referida nos números anteriores, para o que a AS deve notificar o utilizador com a antecedência mínima de 30 dias.

(conforme artigo 122 do regulamento)

Cláusula 41 - Aprovação e vigência dos tarifários de abastecimento

1 - O tarifário do serviço de abastecimento de água é aprovado até ao termo do ano civil anterior àquele a que respeite.

2 - O tarifário produz efeitos relativamente aos utilizadores 15 dias depois da sua publicação, sendo que a informação sobre a sua alteração acompanha a primeira fatura subsequente.

3 - O tarifário anual é divulgado nos locais de atendimento, no sítio da Internet da AS e do Município de Santarém, e por edital, nos lugares de estilo. (conforme artigo 123 do regulamento)

Saneamento

Cláusula 42 - Estrutura tarifária

1 - Pela prestação do serviço de recolha de águas residuais são faturadas aos utilizadores:

a) A tarifa fixa de recolha de águas residuais, devida em função do intervalo temporal objeto de faturação e expressa em euros por cada trinta dias;

b) A tarifa variável de recolha de águas residuais, devida em função do volume de água residual recolhido ou estimado durante o período objeto de faturação, (sendo diferenciada de forma progressiva de acordo com escalões de consumo) e expressa em m3 de água por cada trinta dias.

2 - As tarifas previstas no número anterior englobam a prestação dos seguintes serviços:

a) Recolha e encaminhamento de águas residuais;

b) Celebração ou alteração de contrato de recolha de águas residuais;

c) Execução e conservação de caixas de ligação e sua reparação, salvo se por motivo imputável ao utilizador;

d) Instalação de medidor de caudal individual, quando a AS a tenha reconhecido técnica e economicamente justificável, e sua substituição e manutenção, salvo por motivo imputável ao utilizador;

e) Manutenção, renovação e reabilitação de ramais.

3 - Para além das tarifas de recolha de águas residuais referidas no n.º 1, são cobradas pela AS tarifas em contrapartida de serviços auxiliares, designadamente:

a) Análise de projetos de sistemas prediais e domiciliários de saneamento, loteamentos e urbanizações;

b) Realização de vistorias ou ensaios de sistemas prediais e domiciliários de saneamento a pedido dos utilizadores;

c) Realização de vistorias no âmbito de loteamentos e urbanizações, a pedido dos utilizadores;

d) Execução de ramais de ligação de ligação do sistema público ao sistema predial;

e) Recolha, transporte e destino final de lamas provenientes de fossas séticas, recolhidas através de meios móveis;

f) Serviço único de saneamento;

g) Acompanhamento arqueológico;

h) Limpeza de fossas;

4 - Nos casos em que haja emissão do aviso de suspensão do serviço por incumprimento do utilizador e o utilizador proceda ao pagamento dos valores em dívida antes que a mesma ocorra, não há lugar à cobrança da tarifa.

(conforme artigo 125 do regulamento)

Cláusula 43 - Tarifa fixa

1 - Aos utilizadores do serviço prestado através de redes fixas aplica-se a tarifa fixa única, expressa em euros por cada 30 dias.

2 – A tarifa fixa aplicável a utilizadores não-domésticos é de valor superior ao da tarifa fixa aplicável a utilizadores domésticos. (conforme artigo 126 do regulamento)

Cláusula 44 - Tarifa variável de saneamento

1 - A tarifa variável do serviço prestado através de redes fixas, aplicável aos utilizadores domésticos é calculada em função do volume expresso em m3 de águas residuais recolhidas, por cada 30 dias:

a) 1.º escalão: até 5;

b) 2.º escalão: superior a 5 e até 15;

c) 3.º escalão: superior a 15 e até 25;

d) 4.º escalão: superior a 25.

2 - O valor final da componente variável do serviço devida pelos utilizadores domésticos é calculado pela soma das parcelas correspondentes a cada escalão.

3 - A tarifa variável do serviço prestado através de redes fixas, aplicável aos utilizadores não domésticos é única e expressa em euros por m3.

4 - Quando não exista medição através de contador, o volume de águas residuais recolhidas corresponde ao produto da aplicação de um coeficiente de recolha de referência de âmbito nacional, igual a 90% do volume de água consumido, excetuando-se os usos que não originem águas residuais medidos nos contadores de água instalados especificamente para esse fim.

(conforme artigo 127 do regulamento)

Cláusula 45 - Tarifário pelo serviço de recolha, transporte e destino final de lamas de fossas séticas

Pela recolha, transporte e destino final de lamas de fossas séticas, é devida uma tarifa fixa e uma tarifa variável, expressa em euros, a definir anualmente no tarifário.

Artigo 129.º

Tarifas a aplicar em casos excecionais

1 - Em casos excecionais, entendido como situações provisórias e de duração limitada, a AS poderá aceitar que sejam ultrapassados algum ou alguns dos limites referidos no Anexo I, acordando nesses casos, quais os custos adicionais que o Utilizador Industrial terá de suportar pela adoção de medidas de tratamento específicas.

2 - Esta exceção, de duração limitada, constará da autorização de ligação específica e deverá indicar qual ou quais os parâmetros que poderão ser ultrapassados, os seus limites, bem como os custos adicionais a suportar pelo utilizador.

3 - A tarifa a aplicar nestes casos excecionais será fixada anualmente no Tarifário. (conforme artigo 128 do regulamento)

Cláusula 46 - Tarifários especiais de saneamento

1 - Os utilizadores domésticos podem beneficiar da aplicação de tarifários especiais nas seguintes situações:

a) Tarifário social, aplicável aos utilizadores cujo agregado familiar possua rendimento bruto englobável para efeitos de Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Singulares (IRS) que não ultrapasse 14 vezes o valor do salário mínimo nacional;

b) Tarifário familiar, aplicável aos utilizadores domésticos finais domésticos cuja composição do agregado familiar ultrapasse quatro elementos.

2 - O tarifário social para utilizadores domésticos consiste:

a) Na isenção das tarifas fixas;

b) Na aplicação ao consumo total do utilizador da tarifa variável do primeiro escalão, até ao limite mensal de 15m3.

3 - O tarifário familiar consiste no alargamento dos escalões de consumo em 3m3 por cada membro do agregado familiar que ultrapasse os

quatro elementos. (conforme artigo 130 do regulamento)

Cláusula 47 - Periodicidade e requisitos da faturação

1 - A periodicidade das faturas é mensal, podendo ser bimestral desde que corresponda a uma opção do utilizador por ser por este considerada mais favorável e conveniente.

2 - As faturas emitidas discriminam os serviços prestados e as correspondentes tarifas, podendo ser baseadas em leituras reais ou em estimativas de consumo, nos termos previstos nos Artigo 68.º, Artigo 69.º, Artigo 103.º e Artigo 104.º, bem como as taxas legalmente exigíveis.

Artigo 134.º Prazo, forma e local de pagamento

1 - O pagamento das faturas deve ser efetuado no prazo, na forma e nos locais nelas indicados.

2 - O prazo para pagamento da fatura não pode ser inferior a 20 dias a contar da data da sua emissão.

3 - O utilizador tem direito à quitação parcial quando pretenda efetuar o pagamento parcial da fatura e estejam em causa serviços funcionalmente dissociáveis.

4 - Não é admissível o pagamento parcial das tarifas fixas e variáveis associadas aos serviços de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais urbanas, nem da taxa de recursos hídricos associada.

5 - O atraso no pagamento das faturas permite a cobrança de juros de mora, à taxa legal em vigor, imediatamente depois de ultrapassada a data limite de pagamento.

6 - O atraso no pagamento das faturas superior a 15 dias, para além da data limite de pagamento, confere à AS o direito de proceder à interrupção do serviço do fornecimento de água desde que o utilizador seja notificado com uma antecedência mínima de 10 dias úteis relativamente à data em que tal interrupção venha a ocorrer.

7 - Não pode haver tal interrupção de serviços, nos termos do número anterior, em consequência da falta de pagamento de um serviço funcionalmente dissociável, quando haja direito à quitação parcial nos termos do n.º 3.

8 - O aviso prévio de tal interrupção do serviço deve ser enviado por correio registado ou outro meio escrito com prova de receção, podendo o respetivo custo ser imputado ao utilizador em mora. (conforme artigo 133 do regulamento)

Cláusula 48 - Prazo, forma e local de pagamento

1 - O pagamento das faturas deve ser efetuado no prazo, na forma e nos locais nelas indicados.

2 - O prazo para pagamento da fatura não pode ser inferior a 20 dias a contar da data da sua emissão.

3 - O utilizador tem direito à quitação parcial quando pretenda efetuar o pagamento parcial da fatura e estejam em causa serviços funcionalmente dissociáveis.

4 - Não é admissível o pagamento parcial das tarifas fixas e variáveis associadas aos serviços de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais urbanas, nem da taxa de recursos hídricos associada.

5 - O atraso no pagamento das faturas permite a cobrança de juros de mora, à taxa legal em vigor, imediatamente depois de ultrapassada a data limite de pagamento.

6 - O atraso no pagamento das faturas superior a 15 dias, para além da data limite de pagamento, confere à AS o direito de proceder à interrupção do serviço do fornecimento de água desde que o utilizador seja notificado com uma antecedência mínima de 10 dias úteis relativamente à data em que tal interrupção venha a ocorrer.

7 - Não pode haver tal interrupção de serviços, nos termos do número anterior, em consequência da falta de pagamento de um serviço funcionalmente dissociável, quando haja direito à quitação parcial nos termos do n.º 3.

8 - O aviso prévio de tal interrupção do serviço deve ser enviado por correio registado ou outro meio escrito com prova de receção, podendo o respetivo custo ser imputado ao utilizador em mora. (conforme artigo 134 do regulamento)

Cláusula 49 - Prescrição e caducidade

1 - O direito ao recebimento do serviço prestado prescreve no prazo de seis meses após a sua prestação.

2 - Se, por qualquer motivo, incluindo erro da AS, tiver sido paga importância inferior à que corresponde ao consumo efetuado, o direito ao recebimento da diferença caduca dentro de seis meses após aquele pagamento.

3 - Os prazos de prescrição ou caducidade das dívidas relativas aos consumos ou às recolhas reais não começam a correr enquanto a AS não puder realizar a leitura do contador, ou do medidor de caudal, por motivos que não lhe sejam imputáveis.

4 - O prazo para a propositura da ação ou da injunção pela AS é de seis meses, contados após a prestação do serviço ou o pagamento inicial, consoante os casos. (conforme artigo 135 do regulamento)

Cláusula 50 - Arredondamento dos valores a pagar

1 - As tarifas são aprovadas com quatro casas decimais.

2 - Apenas o valor final da fatura, com IVA incluído, é objeto de arredondamento, feito aos cêntimos de euro em respeito pelas exigências do Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26 de maio, ou de outro que o substitua. (conforme artigo 136 do regulamento)

Cláusula 51 - Acertos de faturação

1 - Os acertos de faturação dos serviços de abastecimento de água e de saneamento de

águas residuais são efetuados da seguinte forma:

a) Quando a AS proceda a uma leitura, efetuando-se o acerto relativamente ao período em que esta não se processou;

b) Quando se confirme, através de controlo metrológico, uma anomalia no volume de águas ou de efluente medido.

2 - Nos casos em que não haja medição direta do volume de águas residuais recolhidas, a faturação dos serviços de saneamento será acertada quando a AS proceda a um acerto da faturação do serviço de abastecimento.

3 - Quando o acerto resulte em crédito a favor do utilizador, o utilizador pode receber esse valor autonomamente no prazo de 5 dias úteis, procedendo a AS à respetiva compensação nos períodos de faturação subsequentes caso essa opção não seja utilizada. (conforme artigo 137 do regulamento)

Cláusula 52 - Direito de reclamar

1 - Aos utilizadores assiste o direito de reclamar perante a AS, contra qualquer ato ou omissão desta ou dos respetivos serviços ou agentes, que tenham lesado os seus direitos ou interesses legítimos legalmente protegidos.

2 - As reclamações poderão ser apresentadas por qualquer dos seguintes meios:

a) Formulário próprio disponibilizado no/s serviço/s de atendimento ao público e também disponível no sítio da internet da empresa em www.aguasdesantarem.pt;

b) Livro de reclamações, nos termos legais, igualmente disponibilizado no/s serviço/s de atendimento ao público.

c) Qualquer meio escrito

3 - Para além da obrigação de submeter à ERSAR as reclamações e, sem prejuízo de outros prazos legais ou contratuais mais curtos aplicáveis, a AS deve responder por escrito, no prazo máximo de 22 dias úteis, a todos os utilizadores que apresentem reclamações escritas por qualquer meio, notificando o teor da sua decisão e respetiva fundamentação.

4 - Com exceção do que dispõe no número seguinte, a reclamação tem efeito meramente devolutivo.

5 - A apresentação de reclamação escrita alegando erros de medição do consumo de água suspende o prazo de pagamento da respetiva fatura caso o utilizador solicite a verificação extraordinária do contador após ter sido informado da tarifa aplicável.

6 - No caso do volume de águas residuais recolhidas ser objeto de medição direta, suspende igualmente o prazo de pagamento da fatura a apresentação de reclamação escrita alegando erros de medição do respetivo contador, caso o utilizador solicite a verificação extraordinária do contador após ter sido informado da tarifa aplicável.

7 - A entidade reguladora apreciará todas as reclamações que lhe sejam remetidas pelos utilizadores ou pela AS, com respeito pelo direito de resposta da AS.

8 - Os utilizadores podem igualmente apresentar as sugestões que tenham por pertinentes acerca dos serviços, através dos meios supra previstos nas alíneas a) e c) do n.º 2 do presente artigo, e aplicando-se-lhe com as devidas adaptações a disciplina prevista para as reclamações. (conforme artigo 144 do regulamento)

O Regulamento de Serviços de Abastecimento de Água e Saneamento de Águas Residuais do Município de Santarém está disponível em www.aguasdesantarem.pt ou nos serviços de Atendimento Presencial.

Santarém.

(pela AS, a(o) funcionária(o))

(assinatura, conforme documento de identificação)