

## CONTRATO DE FORNECIMENTO DE ÁGUA E SANEAMENTO – Nº \_\_\_\_\_

CA

### 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 \_\_\_\_\_ Omissão: \_\_\_\_\_ 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 faturação, e nas condições específicas expressas nos regulamentos aplicáveis e demais legislação em vigor.

Mais declara, sob compromisso de honra, que:

- 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 no local, por exemplo por ausência de condições técnicas que sejam da responsabilidade do cliente, as mesmas serão faturadas em separado;
- 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 pretende que essa morada seja considerada;
- Tomou conhecimento que a AS disponibiliza no sítio eletrónico [www.aguasdesantarem.pt](http://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

|                          |   |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Certidão do Registo Comercial (se não doméstico)                                    |
| <input type="checkbox"/> | Escritura de Compra do Imóvel   |
| <input type="checkbox"/> | Caderneta Predial Válida ou Registo Predial   |
| <input type="checkbox"/> | Cartão de Pessoa Coletiva   |
| <input type="checkbox"/> | Bilhete de Identidade ou Cartão do Cidadão do(s) Sócio(s)Gerente /Administrador(es) |
| <input type="checkbox"/> | Outro: _____  |

#### Inquilinos

|                          |   |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Certidão do Registo Comercial (se não doméstico)                                    |
| <input type="checkbox"/> | Contrato de arrendamento  |
| <input type="checkbox"/> | Cartão de Pessoa Coletiva   |
| <input type="checkbox"/> | Bilhete de Identidade ou Cartão do Cidadão do(s) Sócio(s)-Gerente/Administrador(es) |
| <input type="checkbox"/> | Outro: _____  |





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) Detecção 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)

#### 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)

#### Tarifa variável

1 - A tarifa variável do serviço aplicável aos utilizadores domésticos é calculada em função dos seguintes escalões de consumo, expressos em m<sup>3</sup> 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)

#### 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)

#### Tarifários especiais de abastecimento e 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 m<sup>3</sup>.  
3 - O tarifário familiar consiste no alargamento dos escalões de consumo em 3 m<sup>3</sup> por cada membro do agregado familiar que ultrapasse os quatro elementos. (conforme artigo 121 do regulamento)

#### 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)

#### 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

**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 m<sup>3</sup> 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 sépticas, recolhidas através de meios móveis;  
f) Serviço único de saneamento;  
g) Acompanhamento arqueológico;  
h) Limpeza de fossas;  
i) 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)

#### 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)

**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 m<sup>3</sup> 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 m<sup>3</sup>.  
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, executando-se os usos que não originem águas residuais medidos nos contadores de água instalados especificamente para esse fim. (conforme artigo 127 do regulamento)

#### Tarifário pelo serviço de recolha, transporte e destino final de lamas de fossas sépticas

Pela recolha, transporte e destino final de lamas de fossas sépticas 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)

#### 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 15m<sup>3</sup>.  
3 - O tarifário familiar consiste no alargamento dos escalões de consumo em 3m<sup>3</sup> por cada membro do agregado familiar que ultrapasse os quatro elementos. (conforme artigo 130 do regulamento)

#### 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 Artigos 68.º, Artigo 69.º, Artigo 103.º e Artigo 104.º, bem como as taxas legalmente exigíveis.  
3 - O prazo de pagamento das faturas deve ser efetuado no prazo, na forma e nos locais nelas indicados.  
4 - O prazo para pagamento da fatura não pode ser inferior a 20 dias a contar da data da sua emissão.  
5 - O utilizador tem direito à quitação parcial quando pretenda efetuar o pagamento parcial da fatura e estejam em causa serviços funcionalmente dissociáveis.  
6 - 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.  
7 - 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 de 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)

#### 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)

#### 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 pode restar 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)

#### 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 céntimos de euro em respeito pelas exigências do Decreto-Lei n.º 572/2006, de 26 de maio, ou de outro que o substitua. (conforme artigo 136 do regulamento)

#### 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 metroológico, 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)

#### 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](http://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 do seu 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 1 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](http://www.aguasdesantarem.pt) ou nos serviços de Atendimento Presencial.

Santarém,

(pela AS, a(o) funcionária(o))

(assinatura, conforme documento de identificação)