

Principais direitos e obrigações dos Utilizadores e da Entidade Gestora

1) Direito à prestação do serviço

1. Qualquer utilizador cujo local de consumo se insira na área de influência da Entidade Gestora tem direito à prestação do serviço de abastecimento público de água e do serviço de saneamento de águas residuais urbanas, através de redes fixas, sempre que os mesmos estejam disponíveis.

2. Para efeitos do disposto no número anterior, o serviço de abastecimento público de água e o serviço de saneamento de águas residuais urbanas, através de redes fixas, considera-se disponível desde que o sistema infraestrutural da Entidade Gestora esteja localizado a uma distância igual ou inferior a 20 m (vinte metros) do limite da propriedade a servir.

3. Nas situações não abrangidas pelo número anterior, o utilizador tem o direito de solicitar à Entidade Gestora, a recolha e o transporte das lamas das respetivas fossas sépticas, procedendo ao prévio pagamento deste serviço segundo as tarifas constantes do tarifário em vigor.

2) Direito à informação

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

2. A Entidade Gestora dispõe de um sítio na Internet no qual é disponibilizada a informação essencial sobre a sua atividade, designadamente a informação acima referida.

3) Obrigatoriedade de ligação

1. Dentro da área abrangida pelas redes de distribuição de água e de saneamento, os proprietários dos prédios existentes ou a construir são obrigados a:

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

b) Solicitar a ligação às redes de distribuição pública de água e de saneamento.

2. A obrigatoriedade de ligação às redes gerais de distribuição de água e de saneamento abrange todas as edificações, qualquer que seja a sua utilização.

3. Após a entrada em funcionamento da ligação da rede predial à rede pública, os proprietários dos prédios que disponham de captações próprias de água para consumo humano devem proceder à sua desativação no prazo máximo de 30 dias, sem prejuízo de prazo diferente fixado em legislação ou licença específica.

4) Atendimento ao público

1. A Entidade Gestora dispõe de um local de atendimento ao público e de um serviço de atendimento telefónico, através do qual os utilizadores a podem contactar diretamente.

2. O atendimento ao público é efetuado de 2ª a 5ª feira, das 8:30 h às 15:00 h, e nas 6ª feiras, das 8:30 h às 14 h, sem prejuízo da existência de um serviço de piquete, o qual funciona 24 horas por dia.

5) Deveres da Entidade Gestora

Compete à Entidade Gestora, designadamente:

a) Fornecer água destinada ao consumo humano e assegurar a recolha de águas residuais urbanas, garantindo a qualidade, a regularidade e a continuidade dos serviços, salvo casos excecionais expressamente previstos no Regulamento de Serviço e na legislação em vigor;

b) Assegurar a recolha e transporte das lamas das fossas sépticas existentes em locais não dotados de redes públicas de saneamento de águas residuais urbanas;

c) 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;

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

e) Fornecer, instalar e manter os contadores e demais dispositivos necessários ao bom funcionamento dos sistemas;

f) 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 Entidade Gestora;

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

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

i) Dispor de serviços de atendimento aos utilizadores, direcionados para a resolução dos seus problemas relacionados com o serviço público de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais urbanas;

j) Manter um registo atualizado dos processos das reclamações dos utilizadores;

k) Prestar informação essencial sobre a sua atividade;

l) Cumprir e fazer cumprir o Regulamento de Serviço.

6) Deveres dos utilizadores

Compete, designadamente, aos utilizadores:

a) Solicitar a ligação ao serviço de abastecimento público de água e saneamento de águas residuais, sempre que o mesmo esteja a menos de 20 m (vinte metros) de distância, nos termos do disposto no artigo 59º do Decreto-Lei nº 194/2009, de 20 de agosto;

b) Cumprir o Regulamento de Serviço;

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

d) Não alterar o ramal de ligação;

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

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

g) Avisar a Entidade Gestora de eventuais anomalias nos sistemas e nos aparelhos de medição;

h) Não proceder a alterações nas redes prediais sem prévia concordância da Entidade Gestora quando tal seja exigível nos termos da legislação em vigor; é proibida a utilização da rede interna para abastecer clandestinamente terceiros pessoas, quando cause impacto nas condições de fornecimento ou nas condições de descarga existentes;

i) Não proceder à execução de ligações ao sistema público sem autorização da Entidade Gestora;

j) Pagar as importâncias devidas, nos termos da legislação em vigor, do Regulamento de Serviço e dos contratos estabelecidos com a Entidade Gestora.

7) Interrupção ou restrição no fornecimento dos serviços

1. A Entidade Gestora pode suspender o abastecimento de água e a recolha de águas residuais, nos seguintes casos:

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

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

c) Trabalhos de reparação, reabilitação ou substituição do sistema público ou dos sistemas prediais, sempre que exijam essa suspensão;

d) Casos fortuitos ou de força maior;

e) Detecção de ligações clandestinas ao sistema público;

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

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

2. A Entidade Gestora deve comunicar aos utilizadores, com a antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas, qualquer interrupção programada no abastecimento de água ou na recolha de águas residuais.

3. Quando ocorrer qualquer interrupção não programada na prestação dos serviços, a Entidade Gestora deve informar os utilizadores que o solicitem da duração estimada da interrupção, sem prejuízo da disponibilização desta informação no respetivo sítio da Internet e da utilização de meios de comunicação social e, no caso de utilizadores especiais, tais como hospitalares, tomar diligências específicas no sentido de mitigar o impacto dessa interrupção.

4. Nas situações em que estiver em risco a saúde humana e for determinada a interrupção do abastecimento de água pela autoridade de saúde, a Entidade Gestora deve providenciar uma alternativa de água para consumo humano, desde que aquelas se mantenham por mais de 24 horas.

8) Interrupção da prestação dos serviços por facto imputável ao utilizador

1. A Entidade Gestora pode suspender dos serviços, por motivos imputáveis ao utilizador, nas seguintes situações:

a) Quando o utilizador não seja o titular do contrato 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 suspensão;

c) Mora do utilizador no pagamento dos consumos realizados;

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 ou efetuar a descarga de águas residuais;

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

g) Noutros casos previstos na legislação aplicável.

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

9) Restabelecimento do fornecimento

1. O restabelecimento do fornecimento dos serviços, que tenham sido interrompidos por motivo imputável ao utilizador, depende da correção da situação que lhe deu origem.

2. No caso da mora no pagamento dos consumos, o restabelecimento depende da prévia liquidação de todos os montantes em dívida, incluindo o pagamento da tarifa de restabelecimento prevista no tarifário em vigor.

3. O restabelecimento do fornecimento deve ser efetuado no prazo de 48 (quarenta e oito) horas após a regularização da situação que originou a suspensão.

10) Verificação metrológica e substituição de contadores

1. A Entidade Gestora procede à verificação periódica dos contadores nos termos da legislação em vigor.

2. A Entidade Gestora 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, ficando responsável pelo pagamento dos respetivos custos caso não seja detetada anomalia no contador.

4. Na data da substituição do contador 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.

5. A Entidade Gestora é responsável pelos custos incorridos com a substituição ou reparação dos contadores por anomalia não imputável ao utilizador.

11) Responsabilidade pelo contador

1. O contador fica à guarda e fiscalização imediata do utilizador, o qual deve comunicar à Entidade Gestora todas as anomalias que verificar, nomeadamente o 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 Entidade Gestora.

3. Para além da responsabilidade criminal que daí possa 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.

12) Leituras de contadores

1. 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 8 (oito) meses.
2. O utilizador deve facultar o acesso da Entidade Gestora ao contador, com a periodicidade acima referida, quando este se encontra localizado no interior do prédio servido.
3. Sempre que, por indisponibilidade do utilizador, se revele por duas vezes impossível o acesso ao contador por parte da Entidade Gestora, esta deve avisar o utilizador, por carta registada ou meio equivalente, da data e intervalo horário, com amplitude máxima de 2 (duas) horas, de terceira deslocação a fazer para o efeito, assim como da cominação da suspensão do fornecimento no caso de não ser possível a leitura.
4. A Entidade Gestora disponibiliza aos utilizadores meios alternativos para a comunicação de leituras, nomeadamente Internet, serviços postais ou o telefone.

13) 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 Entidade Gestora;
- b) Em função do consumo médio de utilizadores com características similares no âmbito do território municipal verificado no ano anterior, na ausência de qualquer leitura subsequente à instalação do contador.

14) Domicílio convencionado

1. O utilizador considera-se domiciliado na morada por si fornecida no contrato para efeitos de receção de toda a correspondência relativa à prestação do serviço.
2. Qualquer alteração do domicílio convencionado tem de ser comunicada pelo utilizador à Entidade Gestora, produzindo efeitos no prazo de 30 (trinta) dias após aquela comunicação.

15) Vigência do contrato

1. O contrato de abastecimento de água e de recolha de águas residuais produz os seus efeitos a partir da data do início de fornecimento, o qual deve ocorrer no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis contados da solicitação do contrato, com ressalva das situações de força maior.
2. A cessação do contrato de fornecimento de água e/ou de recolha de águas residuais ocorre por denúncia ou caducidade.

16) Denúncia do contrato

1. Os utilizadores podem denunciar a todo o tempo os contratos de fornecimento e de recolha de águas residuais que tenham celebrado por motivo de desocupação do local de consumo, desde que o comuniquem por escrito à Entidade Gestora.
2. Nos 15 dias subsequentes à comunicação referenciada no número anterior, os utilizadores devem facultar a leitura do contador instalado, produzindo a denúncia efeitos a partir dessa data.
3. Não sendo possível a leitura acima mencionada, por motivo imputável ao utilizador, este continua responsável pelos encargos entretanto decorrentes.
4. A Entidade Gestora denuncia o contrato caso, na sequência da interrupção do serviço de abastecimento ou de saneamento por mora no pagamento, o utilizador não proceda ao pagamento em dívida com vista ao restabelecimento do serviço no prazo máximo de 2 (dois) meses.

17) Caducidade do contrato

1. Nos contratos celebrados com base em títulos sujeitos a termo, a caducidade opera no termo do prazo respetivo.
2. Os contratos especiais para fornecimentos temporários ou sazonais, designadamente para obras e estaleiros de obras, feiras, festivais, exposições e outras atividades com caráter temporário, podem não caducar no termo do respetivo prazo, desde que o utilizador prove que se mantém os pressupostos que levaram à sua celebração.
3. A caducidade tem como consequência a retirada imediata dos respetivos contadores ou medidores de águas residuais, caso existam e o corte do abastecimento de água.

18) Tarifário

1. Pela prestação dos serviços de abastecimento de água e de recolha de águas residuais, são faturadas aos utilizadores as tarifas constantes do tarifário em vigor à data da celebração do contrato, o qual é anualmente atualizável.
2. O tarifário produz efeitos relativamente aos utilizadores finais 15 (quinze) dias depois da sua publicação, sendo que a informação sobre a sua alteração acompanha a primeira fatura subsequente.
3. O tarifário é disponibilizado nos locais de estilo e ainda nos sítios da internet da Entidade Gestora e da Entidade Concedente.
4. Os utilizadores podem beneficiar da aplicação de tarifários especiais nas situações previstas no Regulamento de Serviço.

19) Periodicidade e requisitos da faturação

1. A periodicidade das faturas é mensal.
2. As faturas emitidas discriminam os serviços prestados e as correspondentes tarifas, bem como as taxas legalmente exigíveis, podendo ser baseadas em leituras reais ou em estimativas de consumo, nos termos previstos no Regulamento de Serviço e na legislação aplicável.

20) Prazo, forma e locais de pagamento

1. O pagamento da fatura de fornecimento de água e do serviço de recolha de águas residuais emitida pela Entidade Gestora deve ser efetuado no prazo, na forma e nos locais nela indicados.
2. O prazo para pagamento da fatura não pode ser inferior a 20 (vinte) 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 desde que estejam em causa serviços funcionalmente dissociáveis, tais como o serviço de gestão de resíduos urbanos face aos serviços de abastecimento público de água e de saneamento.
4. A apresentação de reclamação escrita alegando erros de medição suspende o prazo de pagamento da respetiva fatura, caso o utilizador solicite a verificação extraordinária do contador após ter sido informado da tarifa aplicável à mesma verificação.
5. O atraso no pagamento, depois de ultrapassada a data limite de pagamento da fatura, permite a cobrança de juros de mora à taxa legal em vigor.
6. O atraso no pagamento da fatura confere à Entidade Gestora o direito de proceder à suspensão do serviço, desde que o utilizador seja notificado com uma antecedência mínima de 20 (vinte) dias relativamente à data em que a suspensão deva ocorrer.

7. O aviso prévio de suspensão do serviço deve ser enviado por correio registado ou outro meio equivalente, podendo o respetivo custo ser imputado ao utilizador em mora.

21) Exclusão da responsabilidade da Entidade Gestora

A Entidade Gestora não é responsável por danos que possam sofrer os utilizadores, decorrentes de avarias e perturbações nas canalizações das redes de distribuição pública de água e de saneamento, bem como de interrupções ou restrições ao fornecimento dos serviços, desde que resultantes de:

- a) Casos fortuitos ou de força maior;
- b) Execução, pela Entidade Gestora, de obras previamente programadas, desde que os utilizadores tenham sido expressamente avisados com uma antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas;
- c) Atos dolosos ou negligentes praticados pelos utilizadores, assim como por defeitos ou avarias nas instalações prediais.

22) Contra-ordenações

1. Constitui contra-ordenação, nos termos do artigo 72.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, punível com coima de € 1500 a € 3740, no caso de pessoas singulares, e de € 7500 a € 44890, no caso de pessoas coletivas, a prática dos seguintes atos ou omissões por parte dos proprietários de edifícios abrangidos por sistemas públicos ou dos utilizadores dos serviços:

- a) O incumprimento da obrigação de ligação dos sistemas prediais aos sistemas públicos;
- b) Execução de ligações aos sistemas públicos ou alterações das existentes sem a prévia autorização da Entidade Gestora;
- c) O uso indevido ou dano a qualquer obra ou equipamento dos sistemas públicos.

2. Constitui ainda contra-ordenação, punível com coima de € 500 a € 3000, no caso de pessoas singulares, e de € 2500 a € 44000, no caso de pessoas coletivas, a interligação de redes ou depósitos com origem em captações próprias a redes públicas de distribuição de água.

3. Constitui contra-ordenação, punível com coima de € 250 a € 1500, no caso de pessoas singulares, e de € 1250 a € 22000, no caso de pessoas coletivas, a prática dos seguintes atos ou omissões por parte dos proprietários de edifícios abrangidos por sistemas públicos ou dos utilizadores dos serviços:

- a) A permissão da ligação e abastecimento de água a terceiros, quando não autorizados pela Entidade Gestora;
- b) A alteração da instalação da caixa do contador e a violação dos selos do contador;
- c) O impedimento à fiscalização do cumprimento do Regulamento de Serviço e de outras normas vigentes que regulem o fornecimento de água por funcionários, devidamente identificados, da Entidade Gestora.

4. Todas as contra-ordenações acima previstas são puníveis a título de negligência, sendo nesse caso reduzidas para metade os limites mínimos e máximos das coimas previstas no artigo anterior.

5. A fiscalização, a instauração e a instrução dos processos de contra-ordenação competem à Entidade Gestora, cabendo à Entidade Concedente a aplicação das respetivas coimas.

23) Reclamações

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

2. Os serviços de atendimento ao público da Entidade Gestora dispõem de um livro de reclamações, nos termos previstos no Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, onde os utilizadores podem apresentar as suas reclamações.

3. Para além do livro de reclamações, a Entidade Gestora disponibiliza mecanismos alternativos para a apresentação de reclamações que não impliquem a deslocação do utilizador às instalações da mesma, designadamente através do seu sítio na Internet.

4. A reclamação é apreciada pela Entidade Gestora no prazo de 22 (vinte e dois) dias úteis, notificando o utilizador do teor da sua decisão e respetiva fundamentação.

24) Resolução alternativa de litígios

1. Nos termos do nº 1, do Artigo 15º, da Lei nº 23/96, de 26 de julho, os litígios de consumo emergentes do presente contrato estão sujeitos a arbitragem necessária quando, por opção expressa dos utilizadores que sejam pessoas singulares, sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral dos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados.

2. Assim, em caso de litígio de consumo, definido nos termos do disposto na Lei nº 144/2015, de 8 de setembro, o utilizador pode optar por recorrer à seguinte entidade de resolução alternativa de litígios de consumo:

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Web: www.cniacc.pt

O contrato de prestação de serviços de abastecimento público de água e/ou de saneamento de águas residuais urbanas rege-se pelo disposto no Regulamento de Serviço, disponível na internet em www.aquaelvas.pt, no Decreto-Lei 194/2009, de 20 de agosto, na Lei nº 23/96, de 26 de julho (com as alterações constantes da Lei nº 12/2008, de 26 de fevereiro, da Lei 24/2008, de 02 de junho, da Lei nº 6/2011, de 10 de março e da Lei nº 10/2013, de 28 de janeiro) e pela demais legislação aplicável.

