

Deveres da Entidade Gestora

Compete, designadamente, à Entidade Gestora:

- a) Garantir a qualidade, a regularidade e a continuidade do serviço, salvo casos excecionais expressamente previstos no RSAASSARMMV e na legislação em vigor;
- b) Assumir a responsabilidade da conceção, construção e exploração do sistema público de distribuição de água e de saneamento de águas residuais urbanas, bem como mantê-los em bom estado de funcionamento e conservação;
- c) Promover a elaboração de planos, estudos e projetos que sejam necessários à boa gestão dos sistemas;
- d) Manter atualizado o cadastro das infraestruturas e instalações afetas aos sistemas públicos de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais urbanas, bem como elaborar e cumprir um plano anual de manutenção preventiva para as redes públicas de abastecimento e de saneamento de águas residuais urbanas;
- e) Submeter os componentes do sistema público, antes de entrarem em serviço, a ensaios que assegurem o seu bom funcionamento;
- f) Promover a instalação, a substituição ou a renovação dos ramais de ligação;
- g) Promover a atualização tecnológica dos sistemas, nomeadamente quando daí resulte um aumento da eficiência técnica e da qualidade ambiental;
- h) 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;
- i) Proceder em tempo útil à emissão e envio das faturas correspondentes aos serviços prestados e à respetiva cobrança;
- j) Disponibilizar meios de pagamento que permitam aos utilizadores cumprir as suas obrigações com o menor incómodo possível;
- k) 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;
- l) Manter um registo atualizado dos processos das reclamações dos utilizadores e garantir a sua resposta no prazo legal;
- m) Prestar informação essencial sobre a sua atividade;
- n) Cumprir e fazer cumprir o RSAASSARMMV.

No âmbito do Sistema Público de Abastecimento de Água, compete à Entidade Gestora:

- a) Fornecer água destinada ao consumo público com a qualidade necessária ao consumo humano, nos termos fixados na legislação em vigor;
- b) 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;
- c) Fornecer, instalar e manter os contadores, as válvulas a montante e a jusante e os filtros de proteção aos mesmos.

Deveres dos Utilizadores

Compete, designadamente, aos utilizadores:

- a) Cumprir o RSAASSARMMV;
- b) Não fazer uso indevido ou danificar qualquer componente do sistema público de saneamento de águas residuais urbanas;
- c) Não fazer uso indevido ou danificar as redes prediais e assegurar a sua conservação e manutenção;
- d) Manter em bom estado de funcionamento os aparelhos sanitários e os dispositivos de utilização;
- e) Avisar a Entidade Gestora de eventuais anomalias nos sistemas e nos eventuais aparelhos de medição (medidores);
- f) Não alterar o ramal de ligação;
- g) Não proceder a alterações nas redes prediais sem prévia autorização da Entidade Gestora quando tal seja exigível nos termos da legislação em vigor e do RSAASSARMMV, ou quando se preveja que cause impacto nas condições de fornecimento em vigor;
- h) Não proceder à execução de ligações ao sistema público sem autorização da Entidade Gestora;
- i) Permitir o acesso ao sistema predial por pessoal credenciado da entidade gestora, tendo em vista a realização de trabalhos e/ou ações de verificação e fiscalização;
- j) Pagar pontualmente as importâncias devidas, nos termos da legislação em vigor, do RSAASSARMMV e dos contratos estabelecidos com a Entidade Gestora;
- k) Denunciar o contrato com a Entidade Gestora no caso de existir transmissão da posição de utilizador, nas situações em que o titular primitivo não tem qualquer relação de parentesco de 1º grau com o potencial titular, ou não ter convivido com este, situação em que haverá lugar a novo contrato. No caso de haver verdadeiramente transmissão da posição contratual o contrato não será denunciado pelo titular primitivo mantendo-se em vigor com novo titular, sendo que nestes casos apenas haverá lugar a alteração do titular, mantendo-se as demais condições contratuais designadamente os débitos e créditos de ambas as partes.

Acessos Interditos

Sem prejuízo do disposto em legislação específica, é expressamente proibido a existência de ligações entre sistemas autónomos de captação de água e o serviço público de abastecimento de água, sob pena de a Entidade Gestora, proceder ao corte imediato da mesma por razões de salubridade e higiene públicas e segurança.

Interrupção ou restrição no fornecimento de água e/ou recolha de águas residuais por razões de exploração

A Entidade Gestora pode interromper o abastecimento de água nos seguintes casos:

- Deterioração na qualidade da água distribuída ou previsão da sua ocorrência iminente;
- Determinação por parte da autoridade de saúde e/ou da autoridade competente.
- Trabalhos de reparação, reabilitação ou substituição de ramais de ligação, quando não seja possível recorrer a ligações temporárias;
- Trabalhos de reparação, reabilitação ou substituição do sistema público ou dos sistemas prediais, sempre que exijam essa interrupção;
- Casos fortuitos ou de força maior.

A Entidade Gestora deve comunicar aos utilizadores, com a antecedência mínima de 48 horas, qualquer interrupção programada no serviço de abastecimento de água e/ou de recolha de águas residuais urbanas.

Quando ocorrer qualquer interrupção não programada no abastecimento de água e/ou na recolha de águas residuais urbanas aos utilizadores, 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 hospitais, tomar diligências específicas no sentido de mitigar o impacto dessa interrupção.

Interrupção do abastecimento de água e/ou recolha de águas residuais por motivo imputável ao utilizador

A Entidade Gestora pode interromper o abastecimento de água, por motivos imputáveis ao utilizador, nas seguintes situações:

- 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;
- 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;
- Quando seja recusada a entrada no local de consumo para leitura, verificação, substituição ou levantamento do contador;
- Quando o contador for encontrado viciado ou for empregue qualquer meio fraudulento para consumir água;
- Quando o sistema de distribuição predial tiver sido modificado e altere as condições de fornecimento;
- Quando forem detetadas ligações clandestinas ao sistema público;
- Mora do utilizador no pagamento do serviço de fornecimento de água prestado;
- Em outros casos previstos na lei.

Restabelecimento do fornecimento de água

O restabelecimento do fornecimento de água por motivo imputável ao utilizador depende da correção da situação que lhe deu origem.

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.

O restabelecimento do fornecimento deve ser efetuado no prazo máximo de 24 horas após a regularização da situação que originou a interrupção.

Exclusão da Responsabilidade

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

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

Responsabilidade pelo Contador

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

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

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.

Leituras

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, sem prejuízo do utilizador poder fornecer as leituras.

O utilizador deve facultar o acesso da Entidade Gestora ao contador quando este se encontrar localizado no interior do prédio servido.

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

O utilizador pode fornecer as leituras, através de contacto telefónico, correio eletrónico ou presencialmente nos serviços de atendimento da Câmara Municipal de Montemor-o-Velho, entre o dia 1 e o dia 10 de cada mês.

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.

Faturação

A periodicidade de emissão das faturas pela Entidade Gestora é mensal.

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 no art.º 55.º e art.º 60.º do RSAASSARMMV, bem como as taxas legalmente exigíveis.

O pagamento da fatura relativa ao serviço de abastecimento de água e/ou serviço de recolha de águas residuais emitida pela Entidade Gestora deve ser efetuada no prazo, na forma e nos locais nela indicados.

O atraso no pagamento da fatura, para além da data limite, implica a cobrança de juros de mora à taxa legal em vigor.

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, podendo a entidade gestora admitir ainda a suspensão no caso de rotura.

Disponibilização do Regulamento e Tarifários

O Regulamento do Serviço de Abastecimento de Água e do Serviço de Saneamento de Águas Residuais do Município de Montemor-o-Velho (RSAASSARMMV) encontra-se disponível para consulta nas Juntas de Freguesia, nos Paços do Concelho e em www.cm-montemorvelho.pt.

O tarifário é disponibilizado nos locais de afixação habitualmente utilizados pela Entidade Gestora, nos serviços de atendimento da Câmara Municipal de Montemor-o-Velho e ainda no respetivo sítio da Internet.

Direito de Reclamar

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.

Para além do livro de reclamações, disponível nos serviços de atendimento, a Entidade Gestora disponibiliza mecanismos alternativos para a apresentação de reclamações que não impliquem a deslocação do utilizador às instalações da mesma, designadamente via correio eletrónico para o endereço geral@cm-montemorvelho.pt.

Estrutura Tarifária

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

- A tarifa fixa de abastecimento de água, devida em função do intervalo temporal objeto de faturação e expressa em euros por cada trinta dias;
- 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.
- O montante correspondente à repercussão do encargo suportado pela Entidade Gestora relativo à taxa de Recursos hídricos, nos termos do Decreto-Lei n.º 97/2008, de 11 de junho e do Despacho n.º 484/2009, do Ministro do Ambiente, do Ordenamento do Território e do Desenvolvimento Regional, publicado na II.ª série do Diário da República de 9 de janeiro.

As tarifas de fornecimento de água, previstas acima, englobam a prestação dos seguintes serviços:

- Execução, manutenção e renovação de ramais, incluindo a ligação do sistema público ao sistema predial, com a ressalva prevista no art.º 76.º e art.º 33.º do RSAASSARMMV;
- Fornecimento de água;
- Recolha e encaminhamento das águas residuais;
- Celebração ou alteração de contrato de fornecimento de água;
- Disponibilização e instalação de contador individual;
- Disponibilização e instalação de contador totalizador por iniciativa da Entidade Gestora;
- Leituras periódicas programadas e verificação periódica do contador;
- Reparação ou substituição de contador, torneira de segurança ou de válvula de corte, salvo se por motivo imputável ao utilizador.

Tarifário do Serviço de Abastecimento de Água – 2019

Aprovado em Reunião de Câmara em 20 de Dezembro de 2018

valores em euros

Componente Fixa						
Doméstico	cont. Ø nominal (mm)					
	≤ 15	> 15 ≤ 20	> 20 ≤ 25	> 25 ≤ 30	> 30 ≤ 40	> 40
Base e Familiar	3,4000	4,4000	29,9000	59,9000	119,9000	119,9000
Social (Carência Económica)	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000
Não-Doméstico	≤ 15	> 15 ≤ 20	> 20 ≤ 25	> 25 ≤ 30	> 30 ≤ 40	> 40
Base	3,5000	5,9000	29,9000	59,9000	119,9000	119,9000
Social	3,5000	5,9000	29,9000	59,9000	119,9000	119,9000
Especial	3,5000	5,9000	29,9000	59,9000	119,9000	119,9000

valores em euros

Componente Variável				
Doméstico	m ³			
	≤ 5	> 5 ≤ 15	> 15 ≤ 25	> 25
Base	0,5900	0,7375	0,9219	1,1523
Familiar	0,5900	0,7375	0,7375	1,1523
Social (Carência Económica)	0,2950	0,3688	0,9219	1,1523
Não-Doméstico	≤ 5	> 5 ≤ 15	> 15 ≤ 25	> 25
Comércio e Indústria	1,0500	1,3125	1,6406	1,8000
Escolas, Saúde e Serviços	1,1523	1,4404	1,8005	2,2507
Associações	0,3150	0,3938	0,4922	0,6152
Juntas e Autarquias	0,2950	0,3688	0,4609	0,5762
Outros Consumos	1,1523	1,4404	1,8005	4,0000
Não-Doméstico - Social/Especial	≤ 75		> 75	
Social (IPSS e Outras Entidades SFL)	0,2950		1,1523	
Empresas ≤ 25 postos de trabalho	0,5900		1,8000	
	≤ 150		> 150	
Empresas > 25 postos de trabalho	0,5900		1,8000	

(1) n.º 3 art.79º do Regulamento dos Serviços de AA e AR do Município de Montemor-o-Velho

(2) n.º 2 art.79º do Regulamento dos Serviços de AA e AR do Município de Montemor-o-Velho

(3) n.º 4 art.79º do Regulamento dos Serviços de AA e AR do Município de Montemor-o-Velho

(4) n.º 5 art.79º do Regulamento dos Serviços de AA e AR do Município de Montemor-o-Velho