

ESTIMADO CLIENTE:

O contrato que agora estabelecemos pressupõe a observância de um conjunto de normas legais e regulamentares que impendem sobre ambas as partes.

Não obstante, este conjunto de normas podem ser consultadas na nossa página da internet em www.cm-redondo.pt compete-nos disponibilizar as condições contratuais principais inerentes à prestação destes serviços.

Sem prejuízo da indispensável consulta, destacamos desta forma as seguintes informações:

Prestação do serviço

Qualquer pessoa cujo local de consumo se insira na área de influência da entidade gestora tem direito à prestação do serviço, sempre que o mesmo esteja disponível.

Deveres do Município de Redondo

Compete ao Município de Redondo:

Fornecer água destinada ao consumo humano nos termos fixados na legislação em vigor; Promover o estabelecimento e manter em bom estado de funcionamento e conservação os sistemas públicos de drenagem de águas residuais e pluviais; Assegurar a gestão dos resíduos sólidos urbanos produzidos; Garantir que a água distribuída para consumo humano, em qualquer momento, possua as características que a definem como água potável, tal como fixadas na legislação em vigor;

Deveres dos clientes

Os clientes são responsáveis por todos os consumos de água, fugas ou perdas nas canalizações de distribuição interior e dispositivos de utilização; O cliente responderá por todo o dano, deterioração ou perda do contador, excluindo-se o dano resultante do seu uso normal; O cliente responderá também pelos inconvenientes ou fraudes que forem verificados em consequência do emprego de qualquer meio capaz de influir no funcionamento ou marcação do contador.

Direito à continuidade do serviço

O abastecimento de água só pode ser interrompido no caso de se verificar alguma das seguintes situações:

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

Interrupção do Abastecimento de água por facto imputável ao utilizador
1 — A Entidade Gestora pode suspender o abastecimento 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 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;
- f) Quando o sistema de distribuição predial tiver sido modificado e altere as condições de fornecimento;
- g) Detecção de ligações clandestinas ao sistema público;
- h) Em outros casos previstos na lei.

Faturação

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.

As faturas emitidas discriminam os serviços prestados e as correspondentes tarifas, podendo ser baseadas em leituras reais ou em estimativas de consumo, no termos previstos nos artigos 51.º e 52.º do presente regulamento do serviço de Abastecimento Público de Água, bem como as taxas legalmente exigíveis.

O cliente deve facultar o acesso ao contador, com a periodicidade referida anteriormente, quando este se encontre localizado no interior do prédio servido.

Nos termos do nº6 do artº67º do DL nº194/2009, de 20 de agosto, 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.

Pagamentos

1.Os avisos de pagamento dos consumos e outras importâncias devidas ao Município de Redondo serão apresentados mensalmente aos clientes.

2.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.

3.O atraso no pagamento da fatura superior a 15 dias, para além da data limite de pagamento, confere à Entidade Gestora o direito de proceder à suspensão 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 venha a ocorrer.

4.Não pode haver suspensão do serviço de abastecimento de água, nos termos do número anterior, em consequência da falta de pagamento de um serviço funcionalmente dissociável do abastecimento de água, quando haja direito à quitação parcial nos termos do n.º 3.

5.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.

Instrumentos de medição

As leituras dos contadores são efetuadas mensalmente por funcionários do Município de Redondo, no entanto, o Município de Redondo disponibiliza outros meios para a comunicação de leituras, nomeadamente por correio eletrónico, por comunicação telefónica e entrega da leitura nos serviços de atendimento no edifício da Câmara Municipal de Redondo das 9 h às 16 h dias úteis.

Compete ao Município de Redondo a colocação, a manutenção e a substituição dos contadores. 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. A Entidade Gestora é responsável pelos custos incorridos com a substituição ou reparação dos contadores por anomalia não imputável ao utilizador.

Inspeção aos sistemas prediais

Os sistemas prediais ficam sujeitos a ações de inspeção da Entidade Gestora sempre que haja reclamações de utilizadores, perigos de contaminação ou poluição ou suspeita de fraude. O proprietário, usufrutuário, comodatário e ou arrendatário deve permitir o livre acesso à Entidade Gestora 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, previsto para a inspeção.

Reclamações

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 legalmente protegidos.

O serviço de atendimento ao público dispõe de um livro de reclamações, nos termos previsto no Decreto -Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, onde os utilizadores podem apresentar as suas reclamações.

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 ou correio eletrónico.

A reclamação é apreciada pela Entidade Gestora no prazo de 22 dias úteis, notificando o utilizador do teor da sua decisão e respetiva fundamentação. A reclamação não tem efeito suspensivo, exceto na situação prevista no n.º 5 do artigo 74.º do Regulamento do Serviço de Abastecimento Público de Água do Município de Redondo.

Denúncia de contratos

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

Violação dos regulamentos

Para além da suspensão do fornecimento dos serviços, a violação do Regulamento do Serviço de Abastecimento Público de Água do Município de Redondo, poderá ainda determinar a abertura de um processo de contraordenação, o qual poderá resultar na aplicação de coimas.