

DESPACHO	ENTRADA
	ENTRADA N.º _____
	DATA _____
	GUIA N.º _____
	PROCESSO N.º _____
	FOLHA DE REGISTO _____
	DATA DE ENTREGA _____
	O FUNCIONÁRIO _____

**DEPARTAMENTO DE OBRAS E SERVIÇOS URBANOS**

**DIVISÃO DE OBRAS PARTICULARES E SERVIÇOS URBANOS**

**ÁGUAS (CONTRATO)**

**Exmo. Senhor Presidente da Câmara Municipal de S. João da Pesqueira**

	CONTRIBUINTE N.º _____
NOME/DENOMINAÇÃO	_____
DOMICÍLIO/SEDE	_____
CÓDIGO POSTAL	FREGUESIA _____
TELEFONE	FAX _____ TELEM. _____
E-MAIL	C.A.E. _____
B.I. / N.º ID CIVIL	DATA VALIDADE _____

Celebra com a Câmara Municipal de S. João da Pesqueira um contrato de fornecimento de água, para o local e nos termos abaixo indicados, nas condições definidas nos Regulamentos dos Serviços de Águas e Resíduos, designadamente das disposições constantes do extracto anexo ao presente contrato, às quais adere.

**Objecto do Requerimento**

**Morada da Instalação**

Nome: \_\_\_\_\_  
 Morada: \_\_\_\_\_  
 Código Postal \_\_\_\_\_ Artigo \_\_\_\_\_  
 Telefone \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_ email \_\_\_\_\_

**Morada para Facturação**

Nome \_\_\_\_\_  
 Morada \_\_\_\_\_  
 Código Postal \_\_\_\_\_

**Qualidade do Requerente**

Proprietário  Arrendatário  Usufrutuário  Promitente-comprador

**Tipo de Consumidor**

Doméstico  Não-doméstico  Temporário (Ex. obras)

**Outros Serviços Disponíveis**

**Saneamento**  Sim  Não **RSU's**  Sim  Não

N.º da Instalação \_\_\_\_\_ N.º do Contador \_\_\_\_\_ Contagem \_\_\_\_\_ m<sup>3</sup>.  
 Marca do Contador \_\_\_\_\_ Calibre \_\_\_\_\_

**Documentos apresentados**

Escritura  Licença de utilização  Licença de obras  
 Certidão comercial  Habilitações de herdeiros  Contrato de cessão de exploração  
 Contrato de arrendamento visado  Contrato de promessa de compra e venda  Certidão de Registo Predial ou cópia não certificada

**O REQUERENTE,**

AOS

Bem-vindo ao Município de S. João da Pesqueira e esperamos que o nosso relacionamento seja a contento de ambas as partes. Aproveitamos para informar que os Regulamentos que regem as relações entre os clientes e a Câmara Municipal de S. João da Pesqueira estão disponíveis na internet, em [www.sipesqueira.pt](http://www.sipesqueira.pt), onde também poderá encontrar outras informações de interesse. De qualquer modo, destacamos alguns dos pontos destes Regulamentos, realçando que os presentes extractos não dispensam ou substituem a consulta da totalidade dos documentos.

#### **Deveres da Entidade Gestora**

- Fornecer água destinada ao consumo humano nos termos fixados na legislação em vigor;
- Garantir a qualidade, a regularidade e a continuidade do serviço, salvo casos excepcionais expressamente previstos neste Regulamento e na legislação em vigor;
- Assumir a responsabilidade da conceção, construção e exploração do sistema de água bem como mantê-lo em bom estado de funcionamento e conservação;
- Promover a elaboração de planos, estudos e projetos que sejam necessários à boa gestão dos sistemas;
- Manter atualizado o cadastro das infraestruturas e instalações afetas ao sistema público de abastecimento de água, bem como elaborar e cumprir um plano anual de manutenção preventiva para as redes públicas de abastecimento;
- Submeter os componentes do sistema público, antes de entrarem em serviço, a ensaios que assegurem o seu bom funcionamento;
- 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;
- Promover a instalação, a substituição ou a renovação dos ramais de ligação;
- Fornecer, instalar e manter os contadores, as válvulas a montante e a jusante e os filtros de proteção aos mesmos;
- Promover a atualização tecnológica dos sistemas, nomeadamente quando daí resulte um aumento da eficiência técnica e da qualidade ambiental;
- 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;
- Proceder em tempo útil à emissão e ao envio das faturas correspondentes aos serviços prestados e à respetiva cobrança;
- Disponibilizar serviços de cobrança, por forma a que os utilizadores possam cumprir as suas obrigações com o menor incómodo possível;
- Disponibilizar serviços de atendimento aos utilizadores, direcionados para a resolução dos seus problemas relacionados com o serviço público de abastecimento de água;
- Manter um registo atualizado dos processos das reclamações dos utilizadores;
- Prestar informação essencial sobre a sua atividade;
- Cumprir e fazer cumprir o presente Regulamento.

#### **Deveres dos utilizadores**

Compete, designadamente, aos utilizadores:

- Solicitar a ligação ao serviço de abastecimento público de água sempre que o mesmo esteja disponível;
- Cumprir o presente Regulamento;
- Não fazer uso indevido ou danificar qualquer componente dos sistemas públicos de abastecimento de água;
- Não alterar o ramal de ligação;
- Não fazer uso indevido ou danificar as redes prediais e assegurar a sua conservação e manutenção;
- Manter em bom estado de funcionamento os aparelhos sanitários e os dispositivos de utilização;
- Avisar a Entidade Gestora de eventuais anomalias nos sistemas e nos aparelhos de medição;
- Não proceder a alterações nas redes prediais sem prévia concordância da Entidade Gestora quando tal seja exigível nos termos da legislação em vigor, ou cause impacto nas condições de fornecimento existentes;
- Não proceder à execução de ligações ao sistema público sem autorização da Entidade Gestora;
- Pagar as importâncias devidas, nos termos da legislação em vigor, do presente Regulamento e dos contratos estabelecidos com a Entidade Gestora.

#### **Regime tarifário**

- A Câmara de S. João da Pesqueira fixará, anualmente, por deliberação dos órgãos municipais competentes, as taxas, tarifas e preços.
- O sistema tarifário é composto por uma tarifa fixa e uma tarifa variável fixada em função do consumo.
- Os tarifários de saneamento e RSU são cobrados com base no consumo de água.

#### **Leituras**

- Os valores lidos devem ser arredondados para o número inteiro anterior ao volume efetivamente medido.
- 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.
- O utilizador deve facultar o acesso da Entidade Gestora ao contador para a realização das leituras quando este se encontre localizado no interior do prédio servido.
- Sempre que, por indisponibilidade do utilizador, se revele por duas vezes seguidas 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 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.

5. A Entidade Gestora disponibiliza aos utilizadores meios alternativos para a comunicação de leituras, nomeadamente através da Internet, balcão de atendimento, serviços postais, fax ou telefone.

#### **Interrupção ou restrição no abastecimento de água**

1. A Entidade Gestora pode suspender o abastecimento de água nos seguintes casos:

- Deterioração na qualidade da água distribuída ou previsão da sua ocorrência iminente;
- 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 suspensão;
- Casos fortuitos ou de força maior;
- Deteção de ligações clandestinas ao sistema público;
- Anomalias ou irregularidades no sistema predial detetadas pela Entidade Gestora no âmbito de inspeções ao mesmo;
- Determinação por parte da autoridade de saúde e/ou da autoridade competente.

2. A Entidade Gestora deve comunicar aos utilizadores, com a antecedência mínima de 48 horas, qualquer interrupção programada no abastecimento de água.

3. Quando ocorrer qualquer interrupção não programada no abastecimento de água 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.

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

5. Nas situações em que estiver em risco a saúde humana e for determinada a interrupção do abastecimento de água pela autoridade de saúde, as Entidades Gestoras devem providenciar uma alternativa de água para consumo humano, desde que aquelas se mantenham por mais de 24 horas.

#### **Direito de reclamar**

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 dispõem de um livro de 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 dias úteis, notificando o utilizador do teor da sua decisão e respetiva fundamentação.

5. A reclamação não tem efeito suspensivo, exceto na situação prevista no n.º 3 do Artigo 73.º do presente Regulamento.

#### **Prazo, forma e local de pagamento**

1. O pagamento da fatura de fornecimento de água 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 dias a contar da data da sua emissão.

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.

#### **Denúncia**

1. O cliente pode denunciar a todo o tempo o contrato que tenha subscrito, desde que comunique essa intenção à Câmara Municipal por escrito, com uma antecedência mínima de 15 dias, facultando nesse período o acesso ao contador instalado, desde que notificado pelos serviços.

2. Caso esta última condição não seja satisfeita, o cliente continua responsável pelos encargos até à desligação efectiva do contador.

#### **Violação dos Regulamentos**

Para além da suspensão do fornecimento dos serviços, a violação dos Regulamentos poderá ainda determinar a abertura de um processo de contra-ordenação, o qual poderá resultar na aplicação de coimas.

#### **OUTRAS INFORMAÇÕES**

- Caso solicite, a Câmara municipal fornecerá, em suporte papel, um exemplar dos Regulamentos de Água, Saneamento e RSU.
- Quando o serviço de gestão de resíduos urbanos seja disponibilizado simultaneamente com o serviço de abastecimento de água e ou de saneamento de águas residuais, o contrato é único e engloba todos os serviços.