

INFOMAIL

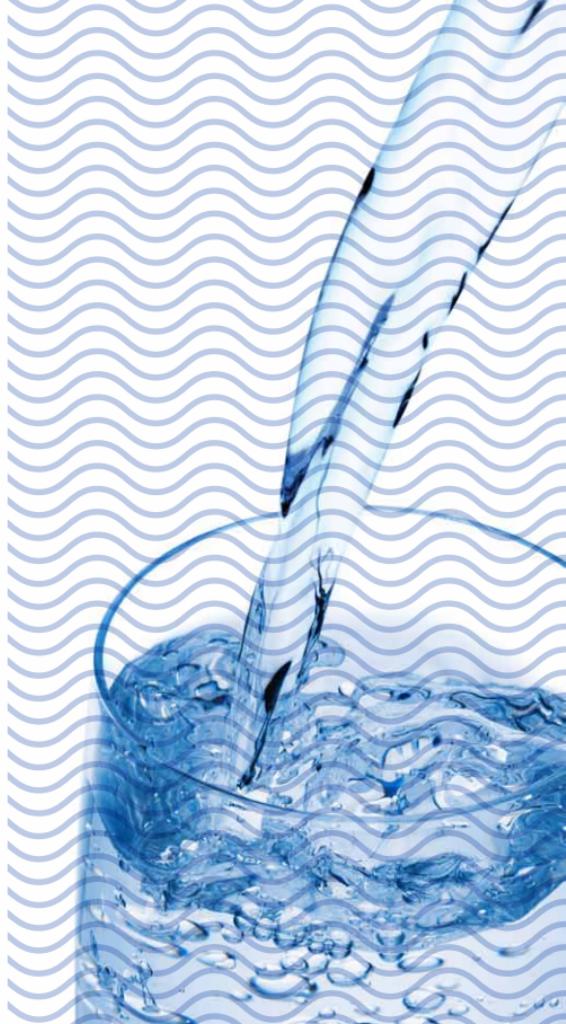
GUIA DO CONSUMIDOR DE ÁGUA



Entidade Reguladora dos Serviços
de Águas e Resíduos dos Açores

ÍNDICE

PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA	03
Está sujeita a regras especiais?	03
É obrigatória?	04
O que é necessário?	05
Como se processa a ligação à rede pública?	06
Quem executa a ligação?	07
Contrato de abastecimento de água. O que deve conter?	08
Como se processa a medição do consumo de água?	10
Como é feita a escolha e a instalação do contador de água?	11
E a verificação do contador?	12
Quando é feita a leitura do contador?	14
E nos meses em que não há leitura?	15
Como se processa a faturação?	17
Como são feitos os acertos?	18
Quais são as consequências de atrasos no pagamento?	19
Qual o prazo máximo para cobrar faturas em atraso?	20
Pode ser exigido o pagamento de uma caução?	21
O prestador pode interromper o fornecimento do serviço?	22
O utilizador pode reclamar?	24





PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA



Está sujeita a regras especiais?

Sim, porque trata-se de um serviço público essencial, que satisfaz necessidades básicas dos cidadãos.

A Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos dos Açores - ERSARA - é a entidade que regula estes setores a nível regional e é a autoridade competente em matéria de controlo da qualidade da água.

É obrigatória?

Sim. O utilizador do serviço de abastecimento de água tem a obrigação de solicitar a ligação da sua propriedade ao sistema municipal em que se encontra, sempre que este estiver disponível.

O prestador do serviço deve proceder ao abastecimento de água no prazo de 5 dias úteis após a receção do pedido de contrato de fornecimento.



Fotografia - Paulo H. Silva - sialam.azores.gov.pt

O que é necessário?

- ▶ Ligação entre a rede pública e a rede particular devidamente licenciada, a uma distância igual ou inferior a 20 metros. A ligação à rede pública em locais situados a mais de 20 metros da rede existente deve ser analisada caso a caso.
- ▶ Celebração do contrato de prestação de serviços de abastecimento de água.



Como se processa a ligação à rede pública?

As ligações efetuam-se através de ramais, que correspondem ao troço de canalização da rede pública até ao limite da propriedade a servir.

- ▶ As **redes particulares** são todas as canalizações no interior de cada propriedade, bem como as ligações ao contador de água.





Quem executa a ligação?

A responsabilidade pela instalação e manutenção em bom funcionamento da rede pública é do prestador do serviço.

Não podem ser executadas ligações sem a sua autorização.

A instalação do sistema particular, respetiva conservação, reparação e demais operações é da responsabilidade do proprietário.

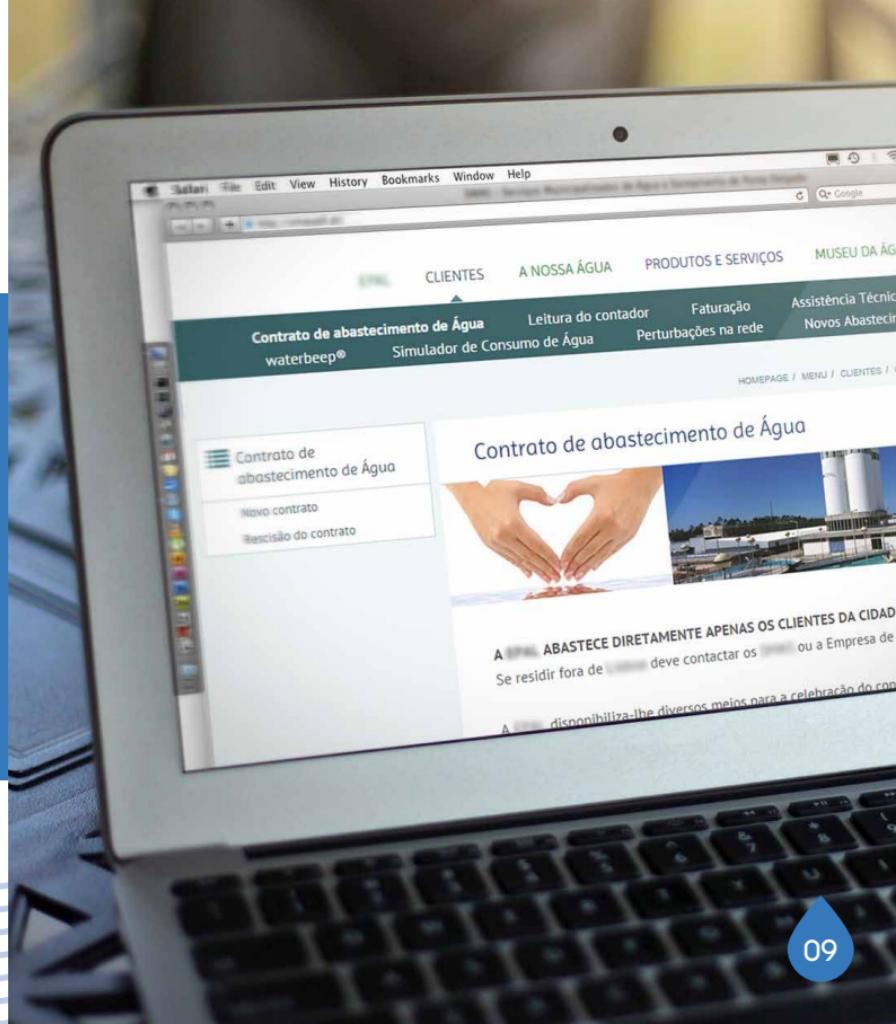
Nos prédios em propriedade horizontal, a responsabilidade pertence ao condomínio, nas partes comuns, e, em cada fração, ao seu proprietário.

Contrato de abastecimento de água. O que deve conter?

- ▶ O fim a que se destina o abastecimento, uma vez que o preço/tarifa é diferente. Assim, se utilizar o serviço na sua habitação, o utilizador será considerado doméstico. Se o utilizar para outros fins, será considerado não doméstico.
- ▶ Regras sobre a prestação do serviço, que englobam:
 - ▶ **Deveres do utilizador**, destacando-se o pagamento da fatura mensal, que deve corresponder à quantidade de água efetivamente gasta.
 - ▶ **Direitos do utilizador**, tal como ser informado, de forma clara e conveniente, das condições em que o serviço é fornecido.

O prestador do serviço deve garantir o cumprimento do direito à informação, dispondo na *internet* de informações essenciais sobre:

- ▶ Regulamentos de serviço;
- ▶ Tarifários;
- ▶ Condições contratuais;
- ▶ Qualidade da água, bem como outros indicadores de qualidade do serviço;
- ▶ Informações sobre interrupções do serviço;
- ▶ Contactos e horários de atendimento.



Como se processa a medição do consumo de água?

Através do contador, que é um instrumento concebido para medir o volume de água, para que o respetivo consumo possa ser faturado ao utilizador do serviço.

Os contadores domésticos mais utilizados em Portugal são de tipo "volumétrico", que são de elevada exatidão.



Como é feita a escolha e a instalação do contador de água?

A sua escolha e instalação cabem a quem fornece a água, tendo em atenção o consumo do utilizador, as características do local e de acordo com os parâmetros legais.

- ▶ Os contadores devem ser instalados em caixas ou nichos, para garantir a sua segurança;
- ▶ Os contadores devem estar colocados de forma a facilitar a sua leitura e manutenção.

E a verificação do contador?

O contador é alvo de verificações **periódicas** e **extraordinárias** por parte do prestador do serviço, que têm por objetivo o seu correto funcionamento.

Se for necessária a substituição do contador, o utilizador:

- ▶ Deve ser avisado da data e período previsível para a intervenção, que não deve ultrapassar duas horas.
- ▶ Tem direito a um documento, onde constem as leituras dos valores registados pelo contador retirado e pelo contador que, a partir desse momento, passe a registar o consumo de água.





Os custos da substituição ou reparação do contador ficam a cargo da entidade que fornece a água, quando a responsabilidade pelo mau funcionamento não seja do utilizador.

O utilizador deve sempre avisar o prestador de anomalias que detete, tais como incorreções na medição ou estragos do contador.

Tem direito à **verificação extraordinária** do contador em laboratório credenciado e a receber uma cópia do relatório da verificação efetuada.

Quando é feita a leitura do contador?

Deve ser realizada no mínimo duas vezes por ano e com um distanciamento máximo de oito meses entre duas leituras consecutivas.

O utilizador tem de permitir o acesso ao contador para realização das leituras, sobretudo quando o contador estiver num local fechado.

O impedimento do acesso pode levar à interrupção do fornecimento de água.

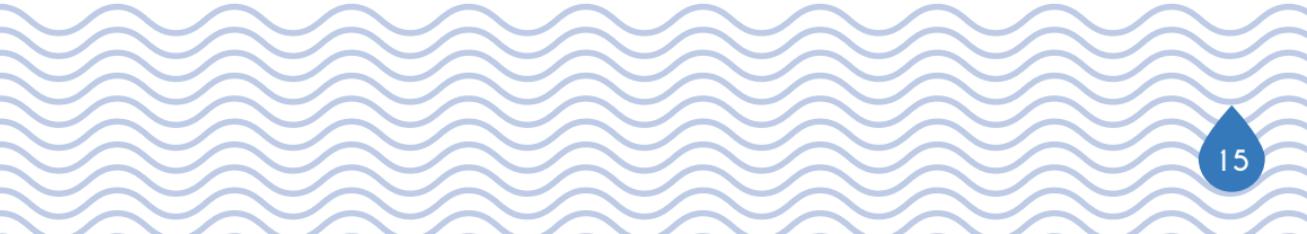




E nos meses em que não há leitura?

Nesses meses, o consumo deve ser estimado em função do consumo médio entre as duas últimas leituras reais efetuadas pela entidade que fornece a água.

Quando for instalado um contador e não se proceda a leitura a seguir à sua instalação, o consumo deve ser estimado em função do consumo médio de utilizadores com características semelhantes, verificado no ano anterior.

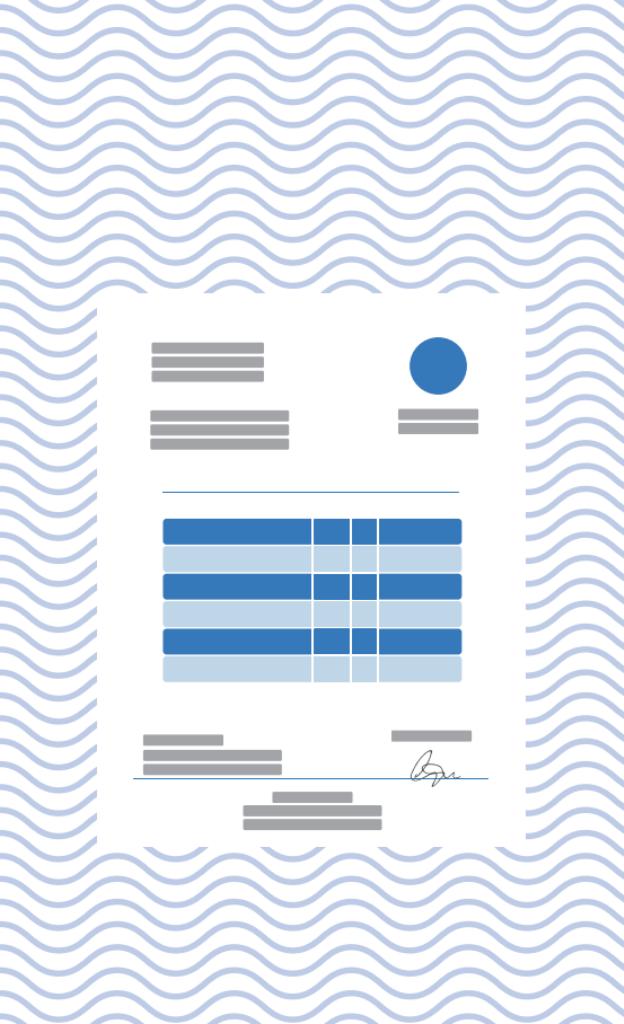


O prestador deve disponibilizar aos utilizadores, de forma clara e acessível, meios para estes comunicarem leituras de contadores, designadamente através da *internet*, mensagens de telemóvel (*sms*), serviços postais ou telefone.

As leituras comunicadas pelos utilizadores só devem ser consideradas na faturação quando feitas nos períodos indicados para esse efeito, salvo se o prestador tiver informação mais atualizada ou que indicie a incorreção das mesmas.

Anote aqui as suas leituras

JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ



Como se processa a faturação?

Os serviços de abastecimento de água são, em regra, faturados mensalmente, de forma a evitar uma acumulação dos valores em dívida.

As faturas devem ser enviadas aos utilizadores com uma antecedência mínima de 10 dias úteis relativamente à data limite de pagamento.

Um dos deveres do utilizador é manter os seus dados atualizados junto do prestador, para que as faturas sejam enviadas para as moradas corretas.

As faturas devem discriminar, o mais detalhadamente possível, o tipo de utilizador, o volume de água consumida, os serviços prestados e as tarifas que lhes correspondem, para que os consumidores saibam efetivamente quais as quantias que lhe estão a ser cobradas.

Como são feitos os acertos?

- ▶ Se forem emitidas faturas com base em estimativas, a fatura posterior à leitura real do contador deve conter o acerto.
- ▶ Se tiver sido cobrado um valor em excesso, o mesmo deverá ser abatido nas faturas seguintes, salvo no caso de o utilizador manifestar expressamente a vontade de o receber, renunciando àquela primeira modalidade de pagamento.
- ▶ Pode haver acertos de faturação quando se apurem anomalias do contador através de verificações periódicas ou extraordinárias.





Quais são as consequências de atrasos no pagamento?

A falta de pagamento à data limite constante da fatura leva a que o prestador do serviço possa recorrer, em simultâneo ou alternadamente, a dois mecanismos:

- ▶ À suspensão do serviço, por aviso escrito, com uma antecedência mínima de 20 dias à data em que venha a ter lugar.
Este pré-aviso deve informar do motivo da suspensão do serviço, dos meios ao dispor do utilizador para a evitar e para retomar o serviço.
- ▶ Ao pagamento da dívida com o recurso à via judicial. O utilizador terá de proceder ao pagamento da dívida e dos juros, bem como das custas do processo.

Qual o prazo máximo para cobrar faturas em atraso?

O prestador do serviço dispõe de um prazo de 6 meses para exigir a cobrança de uma fatura ou de créditos sobre uma fatura ao utilizador.

Após este prazo, sem que haja pagamento, acordo quanto ao pagamento ou que o prestador do serviço recorra à via judicial, as faturas cobradas ou os valores em falta perdem validade.



Pode ser exigido o pagamento de uma caução?

Não. Quaisquer pagamentos sob forma de caução são nulos.

Contudo, pode ser exigido um pagamento no momento do restabelecimento do serviço e como forma de garantia de posteriores pagamentos, nos casos em que haja atraso no pagamento da faturação por incumprimento do utilizador e tenha sido efetivamente suspenso o fornecimento de água.

O prestador pode interromper o fornecimento do serviço?

Sim. Apesar de garantir o fornecimento contínuo de água para consumo humano, a entidade fornecedora de água pode interromper o serviço em situações de atraso do utilizador no pagamento da fatura.

Para além disso, o serviço pode ser interrompido, em casos muito específicos, tais como:

- ▶ Previsão ou perda da qualidade da água distribuída;
- ▶ Intervenções programadas de reparação ou substituição nas redes ou ramais;
- ▶ Detecção de ligações clandestinas à rede pública;
- ▶ Anomalias no sistema particular detetadas pelo prestador do serviço, que ponham em causa a salubridade da água;
- ▶ Casos fortuitos ou de força maior;
- ▶ Impossibilidade de acesso ao contador para leitura, após a notificação ao utilizador;
- ▶ Recusa de acesso à rede particular para a realização de inspeções por parte da entidade gestora.



As interrupções podem ser:

► Programadas

Os utilizadores devem ser avisados num prazo mínimo de 48 horas de antecedência.

► Não programadas

Deve ser disponibilizada a informação da duração estimada da interrupção, aos utilizadores que a solicitem, bem como através da *internet* e dos meios de comunicação social.



O utilizador pode reclamar?

Sim, sempre que não se encontre satisfeito com o serviço prestado, o utilizador pode apresentar uma reclamação junto do prestador, através do preenchimento de uma folha do Livro de Reclamações (“Livro Vermelho”), que deve ser obrigatoriamente disponibilizado, ou por qualquer outro meio, designadamente por carta, e-mail, fax ou telefone.

A resposta do prestador do serviço a reclamações escritas tem de ser emitida, igualmente por escrito, no prazo máximo de 22 dias úteis.

No caso de ser apresentada uma reclamação no “Livro Vermelho”:

- ▶ A folha original da reclamação deve ser retirada e enviada pelo prestador à ERSARA, num prazo máximo de 10 dias;
- ▶ O duplicado deve ser entregue ao reclamante (utilizador);
- ▶ O triplicado fica na posse do prestador do serviço.



Analisado o conteúdo da reclamação, a ERSARA toma as medidas que considerar urgentes e essenciais, e elabora a resposta ao reclamante e à entidade prestadora do serviço, tendo em vista os direitos e deveres que cabem a cada um.

Esta intervenção da ERSARA tem por finalidade a procura de uma resolução voluntária dos conflitos entre as partes.

O reclamante pode sempre recorrer às vias judiciais ou extrajudiciais para a resolução do conflito.

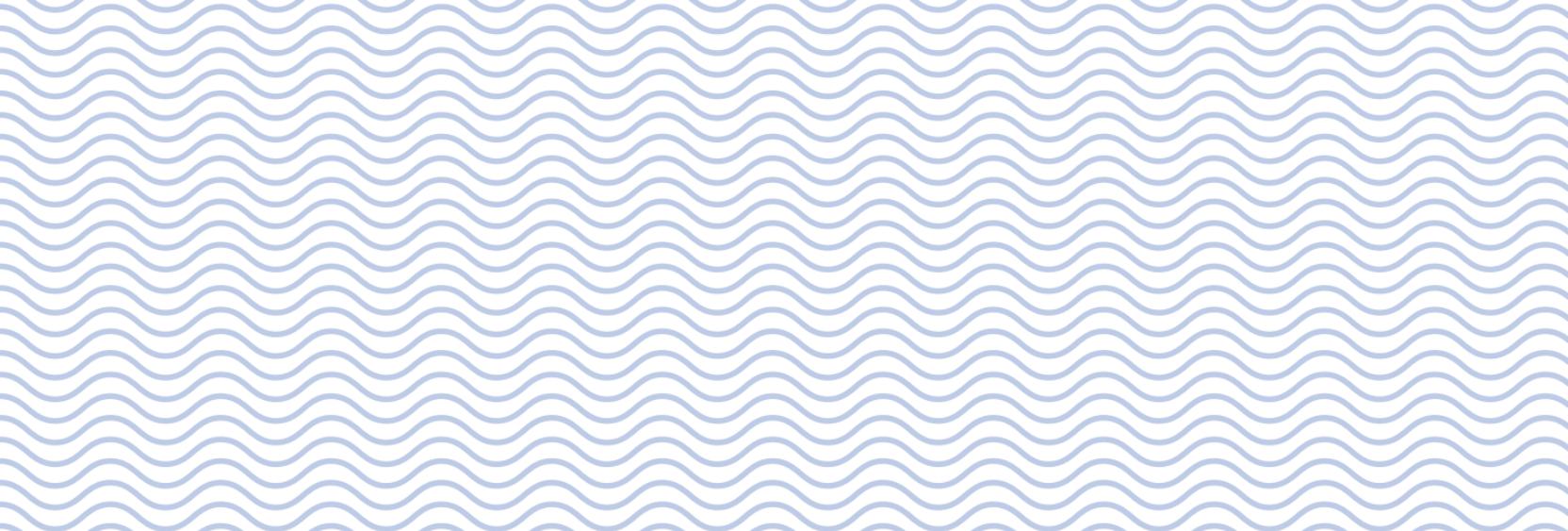


O reclamante, o prestador do serviço, ou ambos, podem igualmente preencher um formulário com a reclamação e anexar todos os documentos que entenderem necessários, no sítio da *internet* disponibilizada para o efeito pela ERSARA.

Garante-se uma maior proximidade e intervenção da ERSARA em tudo o que diga respeito à qualidade do serviço prestado aos consumidores.

O formulário é de fácil acesso.

Basta ir ao website da ERSARA (<http://ersara-sraa.azores.gov.pt>) e gerar um formulário no espaço reservado a "Reclamações".



FICHA TÉCNICA

Conteúdos.

Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos dos Açores (ERSARA)

Design Grafico.
Isa Machado @com



Entidade Reguladora dos Serviços de
Águas e Resíduos dos Açores (ERSARA)

Morada:
Rua Filipe de Carvalho, n.º 6
Apartado 3
9900-052 Horta

Telefone: +351 292 207 300

Fax: +351 292 240 882

E-mail: ersara@azores.gov.pt

Website

<http://ersara-sraa.azores.gov.pt>

