



MUNICÍPIO DE
UISEU



ÁGUAS
DE VISEU

contrato condições

Serviços Municipalizados de Água e Saneamento
Rua Conselheiro Afonso de Melo
3510-024 VISEU

Latitude: 40,657770° N
Longitude: 7,914502° W
Altitude: 463m

Tel.: 232 470 670

Fax: 232 424 080

www.aguasdevis.eu.pt
geral@smasvis.eu.pt
leituras@smasvis.eu.pt

LINHA VERDE

**serviço de receção de leituras
(entre 20 a 30 de cada mês)
800 207 282**

LINHA AZUL

**Serviço de reclamações
e avarias
808 202 644**

**A - Regulamento do Serviço
de Abastecimento Público
de Água do Município de Viseu**

**B - Regulamento do Serviço
de Saneamento de Águas
Residuais Urbanas
do Município de Viseu**

Contrato de fornecimento

Condições de suspensão do

serviço

Tarifário

Medição

Pagamento de faturas

Reclamações e sua resolução

A)

Artigo 5.º

Entidade Titular e SMASV do Sistema

3. Os SMASV, enquanto entidade gestora, fornecerão água potável para consumo doméstico, comercial, industrial e público a todos os prédios situados nas zonas do concelho servidas pelo sistema público de distribuição, por eles instalado.

4. O abastecimento de água às indústrias não alimentares e a instalações com finalidade de rega agrícola fica condicionado à existência de reservas que não ponham em causa o consumo da população e dos serviços públicos essenciais.

Artigo 11.º

Deveres da Entidade Gestora

Compete aos SMASV, designadamente:

a) Fornecer água destinada ao consumo público com a qualidade necessária ao consumo humano, nos termos fixados na legislação em vigor. A água é fornecida ininterruptamente, de dia e de noite, exceto por razões de obras programadas ou em casos fortuitos ou de força maior, como avaria, acidente ou reparação em qualquer órgão do sistema, diminuição anormal do caudal por estiagem, incêndio e outros motivos de força maior, não tendo os consumidores, nestes casos, direito a qualquer indemnização pelos prejuízos ou transtornos que lhes resultem de deficiências ou interrupções na distribuição de água, e ainda por descuidos, defeitos ou avarias nos sistemas prediais.

b) Garantir a qualidade, a regularidade e a continuidade do serviço, salvo casos excecionais expressamente previstos neste Regulamento e na legislação em vigor;

c) Assumir a responsabilidade da conceção, construção e exploração do sistema público de distribuição de água, bem como mantê-lo em bom estado de funcionamento e conservação;

Artigo 18.º

Prioridades de fornecimento

Os SMASV, face às disponibilidades de cada momento, procede ao fornecimento de água atendendo preferencialmente às exigências destinadas ao consumo humano das instalações médico/hospitalares e instalações no âmbito da proteção civil na área da sua intervenção.

Artigo 19.º

Exclusão da responsabilidade

Os SMASV não são responsáveis por danos que possam sofrer os utilizadores, decorrentes de avarias e perturbações ocorridas na rede pública de distribuição de água, 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.

Artigo 20.º

Interrupção ou restrição no abastecimento de água por razões de exploração

Os SMASV podem interromper o abastecimento de água 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) Determinação por parte da autoridade de saúde e/ou da autoridade competente.

Artigo 21.º

Interrupção do abastecimento de água por facto imputável ao utilizador

a) Os SMASV podem interromper o abastecimento de água, 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) Quando for recusada a entrada no local de consumo para leitura, verificação, substituição ou levantamento do contador;

d) Quando o contador for encontrado viciado ou for empregue qualquer meio fraudulento para consumir água;

e) Quando o sistema de distribuição predial tiver sido modificado e altere as condições de fornecimento;

f) Quando forem detetadas ligações clandestinas ao sistema público;

g) Mora do utilizador no pagamento do serviço de fornecimento de água prestado;

h) Em outros casos previstos na lei.

Artigo 22.º

Restabelecimento do fornecimento

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

2. No caso da mora no pagamento, o restabelecimento depende da prévia liquidação de todos os montantes em dívida, ou da subscrição de um acordo de pagamento, incluindo o pagamento da tarifa de restabelecimento, ou a Tarifa de pagamento fora de prazo.

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

Artigo 45.º

Verificação metrológica e substituição

Os SMASV procedem à verificação periódica dos contadores nos termos da legislação em vigor.

Os SMASV procedem, sempre que o julgar conveniente, à verificação extraordinária do contador.

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.

Os SMASV procedem à substituição dos contadores no termo de vida útil destes ou sempre que tenha conhecimento de qualquer anomalia, por razões de exploração e controlo metrológico.

No caso de ser necessária a substituição de contadores por motivos de anomalia, exploração e controlo metrológico, os SMASV avisam o utilizador da data e do período previsível para a deslocação, que não ultrapasse as duas horas.

Na data da substituição é 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.

Os SMASV são responsáveis pelos custos incorridos com a substituição ou reparação dos contadores por anomalia não imputável ao utilizador.

Responsabilidade pelo contador

Artigo 46.º

Responsabilidade pelo contador

O contador fica à guarda e fiscalização imediata do utilizador, o qual deve comunicar aos SMASV 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, deterioração ou perda do contador, salvo se provocados por causa que lhe não seja imputável e desde que dê conhecimento imediato aos SMASV.

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.

Artigo 47.º

Leituras

Os valores lidos são arredondados para o número inteiro anterior ao volume efetivamente medido.

As leituras dos contadores são efetuadas por pessoal dos SMASV ou de outra entidade contratada para o efeito, devidamente credenciado, ou através de um sistema de tele contagem, 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 dos SMASV ao contador, com a periodicidade a que se refere o n.º 2, 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 dos SMASV, esta avisa o utilizador, com uma antecedência mínima de dez 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 suspensão do fornecimento no caso de não ser possível a leitura.

Os SMASV disponibilizam aos utilizadores meios alternativos para a comunicação de leituras, nomeadamente Internet, serviços postais ou o telefone, as quais são consideradas para efeitos de faturação sempre que realizadas nas datas para o efeito indicadas nas faturas anteriores.

Artigo 48.º

Avaliação dos consumos

Nos casos de paragem ou de funcionamento irregular do contador, ou em consequência de perturbações ocorridas no sistema público de distribuição de água, ou nos períodos em que não haja leitura válida, o consumo mensal é estimado:

Em função do consumo médio apurado entre as duas últimas leituras reais efetuadas pelos SMASV;

Em função do consumo de equivalente período do ano anterior quando não existir a média referida na alínea a);

Em função da média do consumo apurado nas duas leituras subsequentes à instalação do contador na falta dos elementos referidos nas alíneas a) e 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.

Artigo 49.º

Contrato de fornecimento

A prestação do serviço público de abastecimento de água é objeto de contrato de fornecimento entre os SMASV e os utilizadores que disponham de título válido para a ocupação do imóvel.

O contrato de fornecimento de água é elaborado em impresso de modelo próprio dos SMASV e instruído em conformidade com as disposições legais em vigor à data da sua celebração, no que respeita, nomeadamente, aos direitos dos utilizadores e à inscrição de cláusulas gerais contratuais.

No momento da celebração do contrato de fornecimento é entregue ao utilizador a respetiva cópia.

Os proprietários dos prédios ligados à rede pública, sempre que o contrato de fornecimento não esteja em seu nome, devem solicitar aos respetivos ocupantes que permitam o acesso dos SMASV para a retirada do contador, caso ainda não o tenham facultado e os SMASV tenham denunciado o contrato nos termos previstos no Artigo 54.º.

Sempre que haja alteração do utilizador efetivo do serviço de abastecimento de água, o novo utilizador, que disponha de título válido para a ocupação do local de consumo, deve solicitar a celebração de contrato de fornecimento antes que se registem novos consumos, sob pena da interrupção de fornecimento de água, salvo se o titular do contrato autorizar expressamente tal situação.

Se o último titular ativo do contrato e o requerente de novo contrato coincidirem na mesma pessoa, aplica-se o regime da suspensão e reinício do contrato a pedido do utilizador previsto no Artigo 53.º.

Não pode ser recusada a celebração de contrato de fornecimento com base na existência de dívidas emergentes de contrato distinto com outro utilizador que tenha anteriormente ocupado o mesmo imóvel, salvo quando seja manifesto que a alteração do titular do contrato visa o não pagamento do débito.

O contrato poderá ser averbado em nome do "cabeça de casal" ou do legítimo herdeiro, por morte do contratante, mediante a apresentação de documentação comprovativa legal.

Quando os SMASV forem responsáveis pelo fornecimento de água e drenagem de águas residuais, o contrato pode ser único e englobar simultaneamente os serviços prestados.

Artigo 54.º

Denúncia

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 aos SMASV e facultem nova morada para o envio da última fatura.

Nos 15 dias subsequentes à comunicação referenciada no número anterior, os utilizadores devem facultar o acesso ao contador instalado para leitura, produzindo a denúncia efetivos a partir dessa data.

Não sendo possível a leitura mencionada no número anterior por motivo imputável ao utilizador, este continua responsável pelos encargos entretanto decorrentes.

Os SMASV denunciam 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.

Artigo 55.º

Caducidade

Nos contratos celebrados com base em títulos sujeitos a termo, a caducidade opera no termo do prazo respetivo.

Os contratos referidos no n.º 2 do Artigo 50.º podem não caducar no termo do respetivo prazo, desde que o utilizador prove que se mantém os pressupostos que levaram à sua celebração.

A caducidade tem como consequência a retirada imediata dos respetivos contadores e o corte do abastecimento de água.

Nota: este parcial dos regulamentos não dispensa a sua consulta integral em www.aguasdevis.eu.pt

Artigo 56.º

Caução

Os SMASV pode exigir a prestação de uma caução para garantia do pagamento do consumo de água nas seguintes situações:

No momento da celebração do contrato de fornecimento de água, desde que o utilizador não seja considerado como consumidor na aceção da alínea g) do Artigo 6.º;

No momento do restabelecimento de fornecimento, na sequência de interrupção decorrente de mora no pagamento e, no caso de consu-midores, desde que estes não optem pela transferência bancária como forma de pagamento dos serviços.

A caução referida no número anterior é prestada por depósito em dinheiro, cheque ou transferência eletrónica ou através de garantia bancária ou seguro-caução, e o seu valor é calculado da seguinte forma:

Para os consumidores é igual a quatro vezes o encargo com o consu-mo médio mensal dos últimos 12 meses, nos termos fixados pelo despacho n.º 4186/2000, publicado no Diário da República, 2.ª série, de 22 de fevereiro de 2000;

Para os restantes utilizadores, 60 m3.

Para as instituições de fins não lucrativos, desde que registadas nas suas próprias designações e sejam titulares da instalação, o valor da caução é calculado como se de usuário doméstico se tratasse.

O utilizador que preste caução tem direito ao respetivo recibo.

Os Serviços Municipalizados de Água e Saneamento de Viseu utilizam o valor da caução para satisfação dos valores em dívida pelo consumidor. Acionada a caução, os Serviços Municipalizados de Água e Saneamento de Viseu exigirão a sua reconstituição ou o seu reforço em prazo não inferior a 10 dias úteis, por escrito, de acordo com as regras fixadas nos termos do número 3 deste artigo.

A utilização da caução impede os Serviços Municipalizados de Água e Saneamento de Viseu de exercer o direito de interrupção de fornecimento, ainda que o montante da caução não seja suficiente para a liquidação integral do débito. Neste caso a interrupção do fornecimento só terá lugar se o consumidor, na sequência da interpelação a que se refere o número 5 deste artigo, não vier a reconstituir ou reforçar a caução.

Artigo 57.º

Restituição da caução

Findo o contrato de fornecimento a caução prestada é restituída ao utilizador, nos termos da legislação vigente, deduzida dos montantes eventualmente em dívida.

Sempre que o consumidor, que tenha prestado caução nos termos da alínea b) do n.º 1 do artigo anterior, opte posteriormente pela transferência bancária como forma de pagamento, tem direito à imediata restituição da caução prestada

Artigo 59.º

Estrutura tarifária

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

A tarifa fixa de abastecimento de água, é devida em função do intervalo temporal objeto de faturação, diferenciada de forma progressiva em função do diâmetro nominal do contador instalado e expressa em euros por cada trinta dias;

A tarifa variável de abastecimento de água, é 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, expressos em euros por m3 de água, por cada trinta dias.

As tarifas previstas no número anterior, englobam a prestação dos seguintes serviços:

Manutenção e renovação de ramais;

Fornecimento de água;

Disponibilização e instalação de contador individual;

Disponibilização e instalação de contador totalizador por iniciativa dos SMASV;

Leituras periódicas programadas e verificação periódica do contador;

Reparação ou substituição de contador, tomelira de segurança ou de válvula de corte, salvo se por motivo imputável ao utilizador.

Para além das tarifas do serviço de abastecimento de água referidas no n.º 1, são cobradas pelos SMASV tarifas como contrapartida dos seguintes serviços auxiliares:

Execução de ramais de ligação;

Ligação ao sistema público;

Encargos administrativos devido a pagamento fora de prazo;

Realização de vistorias e ensaios dos sistemas prediais a pedido dos utilizadores;

Suspensão e reinício da ligação do serviço por incumprimento do utilizador; Suspensão e reinício da ligação do serviço a pedido do utilizador;

Leitura extraordinária de consumos de água;

Verificação extraordinária de contador a pedido do utilizador, salvo quando se comprove a respetiva avaria por motivo não imputável ao utilizador;

Ligação temporária ao sistema público, designadamente para abastecimento a estaleiros e obras e zonas de concentração populacional temporária;

Outros serviços e pedido do utilizador, cobrados mediante cálculo casuístico, sempre em função dos custos suportados.

As tarifas cobradas pelos SMASV, como contrapartida dos serviços referidos no número anterior, são as seguintes:

a) Tarifa de ramal de ligação, devendo o seu cálculo corresponder ao custo do serviço prestado, acrescido de 10% para encargos de administração e 10% para encargos sociais;

b) Tarifa de ligação;

c) Tarifa administrativa de pagamento fora de prazo;

d) Tarifa de vistoria e ensaio;

e) Tarifa de interrupção;

f) Tarifa de restabelecimento;

g) Tarifa de leitura extraordinária de consumos de água;

h) Tarifa de verificação extraordinária do contador;

i) Tarifa de ligação temporária;

Nos casos em que haja emissão do aviso de suspensão do serviço por incumprimento do utilizador e este proceda ao pagamento dos valores em dívida antes que a mesma ocorra, apenas há lugar à cobrança da tarifa administrativa de pagamento fora do prazo.

Artigo 60.º

Tarifa fixa

A tarifa fixa faturada aos utilizadores finais é diferenciada de forma progressiva em função do diâmetro nominal do contador instalado, expressa em euros por cada 30 dias:

1.º nível: 15 mm;

2.º nível: 20 mm;

3.º nível: 25 e 30 mm;

4.º nível: 40 e 50 mm;

5.º nível: superior a 50 e até 100 mm;

6.º nível: superior a 100 e até 200 mm.

Existindo consumos nas partes comuns de prédios em propriedade horizontal e sendo os mesmos medidos por um contador totalizador, é devida pelo condomínio uma tarifa fixa cujo valor é determinado em função do calibre do contador diferencial que seria necessário para medir aqueles

consumos.

Não é devida tarifa fixa se não existirem dispositivos de utilização nas partes comuns associados aos contadores totalizadores.

Artigo 61.º

Tarifa variável

A tarifa variável do serviço aplicável aos utilizadores domésticos é calculada em função dos seguintes escalões de consumo, expressos em m3 de água por cada 30 dias:

1.º escalão: até 5;

2.º escalão: superior a 5 e até 15;

3.º escalão: superior a 15 e até 25;

4.º escalão: superior a 25.

O valor final da componente variável do serviço devida pelo utilizador é calculado pela soma das parcelas correspondentes a cada escalão.

A tarifa variável aplicável aos contadores totalizadores é calculada em função da diferença entre o consumo nele registado e o somatório dos contadores que lhe estão indexados.

A tarifa variável do serviço de abastecimento aplicável a utilizadores não domésticos é de valor igual ao 3.º escalão da tarifa variável do serviço aplicável aos utilizadores domésticos.

O fornecimento de água centralizado para aquecimento de águas sanitárias em sistemas prediais, através de energias renováveis, que não seja objeto de medição individual a cada fração, é globalmente faturado ao condomínio ao valor do 2.º escalão da tarifa variável do serviço prevista para os utilizadores domésticos

Artigo 68.º

Periodicidade e requisitos da 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 descrevem os serviços prestados e as correspondentes tarifas, podendo ser baseadas em leituras reais ou em estimativas de consumo, nos termos previstos no Artigo 47.º e no Artigo 48.º, bem como as taxas legalmente exigíveis.

Artigo 69.º

Prazo, forma e local de pagamento

O pagamento da fatura relativa ao serviço de abastecimento de água emitida pelos SMASV deve ser efetuada no prazo, na forma e nos locais nela indicados.

Sem prejuízo do disposto na Lei dos Serviços Públicos Essenciais quanto à antecedência de envio das faturas, o prazo para pagamento da fatura não pode ser inferior a 20 dias a contar da data da sua emissão.

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 ao serviço de abastecimento público de água. O abastecimento de água e o saneamento de águas residuais não são funcionalmente dissociáveis.

Não é admissível o pagamento parcial das faturas quando estejam em causa as tarifas fixas e variáveis associadas aos serviços de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais e dos valores referentes à respetiva taxa de recursos hídricos, que sejam incluídas na mesma fatura.

A apresentação de reclamação 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.

O atraso no pagamento, depois de ultrapassada a data limite de pagamento da fatura, implica a cobrança de Juros de mora à taxa legal em vigor.

O atraso no pagamento da fatura superior a 15 dias, para além da data limite de pagamento, confere aos SMASV o direito de proceder à suspensão do serviço do fornecimento de água desde que o utilizador seja notificado com uma antecedência mínima de 20 dias úteis relativamente à data em que venha a ocorrer.

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.

O aviso prévio de suspensão do serviço é enviado por correio registado ou outro meio equivalente, sendo o custo do registo imputado ao utilizador em mora.

Sempre que o consumo de determinado mês seja considerado elevado, poderá o consumidor requerer aos SMASV, o seu pagamento até doze prestações mensais, mas sujeitas à cobrança de juros de mora à taxa legal em vigor.

Quando tiver de ser exigido coercivamente o pagamento da faturação, conforme o número anterior, são-lhe aplicáveis os termos estabelecidos para a cobrança dos impostos municipais, servindo de base à execução o respetivo recibo ou certidão dele extraído pelo Tesoureiro dos Serviços Municipalizados de Água e Saneamento de Viseu, que surgirá todos os efeitos das certidões de rebase referidas no Código das Execuções Fiscais.

Toda a pessoa singular ou coletiva que se torne devedora dos SMASV, qualquer que seja a natureza da dívida, fica responsável pela indicação dos elementos postais que permitam o envio da fatura referente à dívida contraída e a sua normal entrega no local indicado pelo devedor.

Os SMASV, sempre que o julguem conveniente e oportuno, podem adotar outros prazos, formas ou sistemas de pagamento, tendo em vista, nomeadamente, uma maior eficácia do mesmo e a melhor comodidade dos consumidores.

Artigo 70.º

Prescrição e caducidade

O direito ao recebimento do serviço prestado prescreve no prazo de seis meses após a sua prestação.

Se, por qualquer motivo, incluindo o erro dos SMASV, tiver sido paga importância inferior à que corresponde ao consumo efetuado, o direito do prestador ao recebimento da diferença caduca dentro de seis meses após aquele pagamento.

O prazo de caducidade das dívidas relativas aos consumos reais não começa a correr enquanto os SMASV não puder realizar a leitura do contador por motivos imputáveis ao utilizador.

Artigo 73.º

Contraordenação

Constitui contraordenação, nos termos do artigo 72.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, punível com coima de € 1 500 a € 3 740, no caso de pessoas singulares, e de € 7 500 a € 44 890, 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:

O incumprimento da obrigação de ligação dos sistemas prediais aos sistemas públicos, nos termos do disposto no Artigo 16.º;

Execução de ligações aos sistemas públicos ou alterações das existentes sem a prévia autorização dos SMASV;

O uso indevido ou dano a qualquer obra ou equipamento dos sistemas públicos.

Constitui ainda contraordenação punível com coima de € 500 a € 3 000, no

caso de pessoas singulares, e de € 2 500 a € 44 000 no caso de pessoas coletivas, a interligação de redes ou depósitos com origem em captações próprias a redes públicas de distribuição de água.

Constitui contraordenação, punível com coima de € 250 a € 1 500, no caso de pessoas singulares, e de € 1 250 a € 22 000, 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 permissão da ligação e abastecimento de água a terceiros, quando não autorizados pelos SMASV;

A alteração da instalação da caixa do contador, danificar o contador ou contribuir para o seu mau estado de conservação e a violação dos selos do contador;

O impedimento à fiscalização do cumprimento deste Regulamento e de outras normas vigentes que regulem o fornecimento de água por funcionários, devidamente identificados, dos SMASV.

Artigo 77.º

Direito de reclamar

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

Os serviços de atendimento ao público dispõem de um livro de reclamações onde os utilizadores podem apresentar as suas reclamações.

Para além do livro de reclamações os SMASV disponibilizam 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.

A reclamação é apreciada pelos SMASV 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 2 do Artigo 69.º do presente Regulamento.

Taxa de Recursos Hídricos de Água

De acordo com o ponto 2 do artigo 2º do Decreto-Lei n.º 97/2008 de 11 de junho, a criação da Taxa de Recursos Hídricos visa compensar o benefício que resulta da utilização privativa do domínio público hídrico, o custo ambiental inerente às atividades suscetíveis de causar um impacto significativo nos recursos hídricos, bem como os custos administrativos inerentes ao planeamento, gestão, fiscalização e garantia da quantidade e qualidade das águas.

De acordo com o artigo 18º do Decreto-Lei n.º 97/2008, de 11 de junho, as receitas resultantes da cobrança da Taxa de Recursos Hídricos (TRH) destinam-se a três entidades de seguinte modo: 50% para o fundo de proteção dos recursos hídricos, 40% para as ARH e 10% para o INAG.

b)

Artigo 50.º

Estrutura tarifária

a) Pela prestação do serviço de recolha de águas residuais não faturadas aos utilizadores:

A tarifa fixa de recolha de águas residuais, devida em função do intervalo temporal objeto de faturação e expressa em euros por cada trinta dias;

b) A tarifa variável de recolha de águas residuais, devida em função do volume de água residual recolhido ou estimado durante o período objeto de faturação, sendo diferenciada de forma progressiva de acordo com escalões de consumo e expressa em euros por m3 de água por cada trinta dias.

b)

Artigo 51.º

Tarifa fixa

Aos utilizadores do serviço prestado através de redes fixas aplica-se uma tarifa fixa, expressa em euros por cada 30 dias, diferenciada em função da tipologia dos utilizadores.

A tarifa fixa de recolha de águas residuais, devida em função do intervalo temporal objeto de faturação e expressa em euros por cada trinta dias;

b) A tarifa variável de recolha de águas residuais, devida em função do volume de água residual recolhido ou estimado durante o período objeto de faturação, sendo diferenciada de forma progressiva de acordo com escalões de consumo e expressa em euros por m3 de água por cada trinta dias.

Artigo 52.º

Tarifa variável

A tarifa variável do serviço prestado através de redes fixas aplicável aos utilizadores domésticos é calculada em função do volume expresso em m3 de águas residuais recolhidas, por cada 30 dias:

1.º escalão: até 5;

2.º escalão: superior a 5 e até 15;

3.º escalão: superior a 15 e até 25;

4.º escalão: superior a 25.

O valor final da componente variável do serviço devida pelos utilizadores domésticos é calculado pela soma das parcelas correspondentes a cada escalão.

A tarifa variável do serviço prestado através de redes fixas, aplicável aos utilizadores não domésticos é única e expressa em euros por m3.

Quando não exista medição através de medidor de caudal, o volume de águas residuais recolhidas corresponde ao produto da aplicação de um coeficiente de recolha de referência de âmbito nacional, igual a 90% do volume de água consumido.

Para aplicação do coeficiente de recolha previsto no número anterior e sempre que o utilizador não disponha de serviço de abastecimento ou comprovadamente produza águas residuais urbanas a partir de origens de água próprias, o respetivo consumo é estimado em função do consumo médio dos utilizadores com características similares, no âmbito do território municipal, verificado no ano anterior, ou de acordo com outra metodologia de cálculo definida no contrato de recolha.

Para aplicação do coeficiente de recolha previsto no número anterior e sempre que o utilizador não disponha de serviço de abastecimento ou comprovadamente produza águas residuais urbanas a partir de origens de água próprias, o respetivo consumo é estimado em função do consumo médio dos utilizadores com características similares, no âmbito do território municipal, verificado no ano anterior, ou de acordo com outra metodologia de cálculo definida no contrato de recolha.

Para aplicação do coeficiente de recolha previsto no número anterior e sempre que o utilizador não disponha de serviço de abastecimento ou comprovadamente produza águas residuais urbanas a partir de origens de água próprias, o respetivo consumo é estimado em função do consumo médio dos utilizadores com características similares, no âmbito do território municipal, verificado no ano anterior, ou de acordo com outra metodologia de cálculo definida no contrato de recolha.

Para aplicação do coeficiente de recolha previsto no número anterior e sempre que o utilizador não disponha de serviço de abastecimento ou comprovadamente produza águas residuais urbanas a partir de origens de água próprias, o respetivo consumo é estimado em função do consumo médio dos utilizadores com características similares, no âmbito do território municipal, verificado no ano anterior, ou de acordo com outra metodologia de cálculo definida no contrato de recolha.

Para aplicação do coeficiente de recolha previsto no número anterior e sempre que o utilizador não disponha de serviço de abastecimento ou comprovadamente produza águas residuais urbanas a partir de origens de água próprias, o respetivo consumo é estimado em função do consumo médio dos utilizadores com características similares, no âmbito do território municipal, verificado no ano anterior, ou de acordo com outra metodologia de cálculo definida no contrato de recolha.

Para aplicação do coeficiente de recolha previsto no número anterior e sempre que o utilizador não disponha de serviço de abastecimento ou comprovadamente produza águas residuais urbanas a partir de origens de água próprias, o respetivo consumo é estimado em função do consumo médio dos utilizadores com características similares, no âmbito do território municipal, verificado no ano anterior, ou de acordo com outra metodologia de cálculo definida no contrato de recolha.

Para aplicação do coeficiente de recolha previsto no número anterior e sempre que o utilizador não disponha de serviço de abastecimento ou comprovadamente produza águas residuais urbanas a partir de origens de água próprias, o respetivo consumo é estimado em função do consumo médio dos utilizadores com características similares, no âmbito do território municipal, verificado no ano anterior, ou de acordo com outra metodologia de cálculo definida no contrato de recolha.

Para aplicação do coeficiente de recolha previsto no número anterior e sempre que o utilizador não disponha de serviço de abastecimento ou comprovadamente produza águas residuais urbanas a partir de origens de água próprias, o respetivo consumo é estimado em função do consumo médio dos utilizadores com características similares, no âmbito do território municipal, verificado no ano anterior, ou de acordo com outra metodologia de cálculo definida no contrato de recolha.

Para aplicação do coeficiente de recolha previsto no número anterior e sempre que o utilizador não disponha de serviço de abastecimento ou comprovadamente produza águas residuais urbanas a partir de origens de água próprias, o respetivo consumo é estimado em função do consumo médio dos utilizadores com características similares, no âmbito do território municipal, verificado no ano anterior, ou de acordo com outra metodologia de cálculo definida no contrato de recolha.

Para aplicação do coeficiente de recolha previsto no número anterior e sempre que o utilizador não disponha de serviço de abastecimento ou comprovadamente produza águas residuais urbanas a partir de origens de água próprias, o respetivo consumo é estimado em função do consumo médio dos utilizadores com características similares, no âmbito do território municipal, verificado no ano anterior, ou de acordo com outra metodologia de cálculo definida no contrato de recolha.

Para aplicação do coeficiente de recolha previsto no número anterior e sempre que o utilizador não disponha de serviço de abastecimento ou comprovadamente produza águas residuais urbanas a partir de origens de água próprias, o respetivo consumo é estimado em função do consumo médio dos utilizadores com características similares, no âmbito do território municipal, verificado no ano anterior, ou de acordo com outra metodologia de cálculo definida no contrato de recolha.

Para aplicação do coeficiente de recolha previsto no número anterior e sempre que o utilizador não disponha de serviço de abastecimento ou comprovadamente produza águas residuais urbanas a partir de origens de água próprias, o respetivo consumo é estimado em função do consumo médio dos utilizadores com características similares, no âmbito do território municipal, verificado no ano anterior, ou de acordo com outra metodologia de cálculo definida no contrato de recolha.

Para aplicação do coeficiente de recolha previsto no número anterior e sempre que o utilizador não disponha de serviço de abastecimento ou comprovadamente produza águas residuais urbanas a partir de origens de água próprias, o respetivo consumo é estimado em função do consumo médio dos utilizadores com características similares, no âmbito do território municipal, verificado no ano anterior, ou de acordo com outra metodologia de cálculo definida no contrato de recolha.

Para aplicação do coeficiente de recolha previsto no número anterior e sempre que o utilizador não disponha de serviço de abastecimento ou comprovadamente produza águas residuais urbanas a partir de origens de água próprias, o respetivo consumo é estimado em função do consumo médio dos utilizadores com características similares, no âmbito do território municipal, verificado no ano anterior, ou de acordo com outra metodologia de cálculo definida no contrato de recolha.

Para aplicação do coeficiente de recolha previsto no número anterior e sempre que o utilizador não disponha de serviço de abastecimento ou comprovadamente produza águas residuais urbanas a partir de origens de água próprias, o respetivo consumo é estimado em função do consumo médio dos utilizadores com características similares, no âmbito do território municipal, verificado no ano anterior, ou de acordo com outra metodologia de cálculo definida no contrato de recolha.

Para aplicação do coeficiente de recolha previsto no número anterior e sempre que o utilizador não disponha de serviço de abastecimento ou comprovadamente produza águas residuais urbanas a partir de origens de água próprias, o respetivo consumo é estimado em função do consumo médio dos utilizadores com características similares, no âmbito do território municipal, verificado no ano anterior, ou de acordo com outra metodologia de cálculo definida no contrato de recolha.

Para aplicação do coeficiente de recolha previsto no número anterior e sempre que o utilizador não disponha de serviço de abastecimento ou comprovadamente produza águas residuais urbanas a partir de origens de água próprias, o respetivo consumo é estimado em função do consumo médio dos utilizadores com características similares, no âmbito do território municipal, verificado no ano anterior, ou de acordo com outra metodologia de cálculo definida no contrato de recolha.

Para aplicação do coeficiente de recolha previsto no número anterior e sempre que o utilizador não disponha de serviço de abastecimento ou comprovadamente produza águas residuais urbanas a partir de origens de água próprias, o respetivo consumo é estimado em função do consumo médio dos utilizadores com características similares, no âmbito do território municipal, verificado no ano anterior, ou de acordo com outra metodologia de cálculo definida no contrato de recolha.

Para aplicação do coeficiente de recolha previsto no número anterior e sempre que o utilizador não disponha de serviço de abastecimento ou comprovadamente produza águas residuais urbanas a partir de origens de água próprias, o respetivo consumo é estimado em função do consumo médio dos utilizadores com características similares, no âmbito do território municipal, verificado no ano anterior, ou de acordo com outra metodologia de cálculo definida no contrato de recolha.

Para aplicação do coeficiente de recolha previsto no número anterior e sempre que o utilizador não disponha de serviço de abastecimento ou comprovadamente produza águas residuais urbanas a partir de origens de água próprias, o respetivo consumo é estimado em função do consumo médio dos utilizadores com características similares, no âmbito do território municipal, verificado no ano anterior, ou de acordo com outra metodologia de cálculo definida no contrato de recolha.

Para aplicação do coeficiente de recolha previsto no número anterior e sempre que o utilizador não disponha de serviço de abastecimento ou comprovadamente produza águas residuais urbanas a partir de origens de água próprias, o respetivo consumo é estimado em função do consumo médio dos utilizadores com características similares, no âmbito do território municipal, verificado no ano anterior, ou de acordo com outra metodologia de cálculo definida no contrato de recolha.

Para aplicação do coeficiente de recolha previsto no número anterior e sempre que o utilizador não disponha de serviço de abastecimento ou comprovadamente produza águas residuais urbanas a partir de origens de água próprias, o respetivo consumo é estimado em função do consumo médio dos utilizadores com características similares, no âmbito do território municipal, verificado no ano anterior, ou de acordo com outra metodologia de cálculo definida no contrato de recolha.

Para aplicação do coeficiente de recolha previsto no número anterior e sempre que o utilizador não disponha de serviço de abastecimento ou comprovadamente produza águas residuais urbanas a partir de origens de água próprias, o respetivo consumo é estimado em função do consumo médio dos utilizadores com características similares, no âmbito do território municipal, verificado no ano anterior, ou de acordo com outra metodologia de cálculo definida no contrato de recolha.

*Tarifários em vigor em www.aguasdeiseu.pt