

Contrato tipo de prestação de serviços de ambiente (Água, resíduos urbanos e águas residuais urbanas) Condições gerais

Artigo 1º - Objeto do contrato

1 – O presente contrato tem por objecto a prestação de serviços de ambiente: - fornecimento e distribuição de água para consumo público, gestão de resíduos urbanos e gestão do sistema de drenagem pública de águas residuais e pluviais.

2 – Os SMA obrigam-se a fornecer água em boas condições técnicas e sanitárias a todos os prédios situados nas zonas do concelho servidas por rede de distribuição, fornecendo água destinada ao consumo humano nos termos fixados na legislação em vigor; garantir a gestão dos resíduos urbanos cuja produção diária não exceda os 1.100l por produtor, produzidos na sua área geográfica assegurando o encaminhamento adequado dos resíduos que recolhe ou recebe; e atento o contrato de concessão, a Abrantáqua (EG) obriga-se a recolher e tratar as águas residuais urbanas, proceder à limpeza das fossas sépticas e proceder à operação e manutenção do sistema de drenagem de águas pluviais.

Artigo 2º – Continuidade do serviço

1 – Quanto ao serviço de fornecimento e distribuição de água para consumo público, qualquer pessoa cujo local de consumo se insira no concelho de Abrantes tem direito à prestação do serviço sempre que o mesmo esteja disponível.

a) O serviço de abastecimento público de água através de redes fixas considera-se disponível desde que o sistema infraestrutural dos SMA esteja localizado a uma distância igual ou inferior a 20m do limite da propriedade.

b) Os interessados devem de dispor de título válido para a ocupação do imóvel, quer quanto à titularidade da propriedade ou usufruto quer quanto ao licenciamento urbanístico.

c) O abastecimento de instalações industriais, agrícolas e temporárias ficará dependente das disponibilidades de caudal e pressão da rede de distribuição.

1.2. O abastecimento de água aos utilizadores deve ser assegurado de forma contínua, só podendo ser interrompido no caso de se verificar algumas das seguintes situações:

a) Deterioração na qualidade da água distribuída ou previsão da sua ocorrência iminente;

b) Ausência de condições de salubridade no sistema predial;

c) Trabalhos de reparação ou substituição do sistema público ou dos sistemas prediais, quando não seja possível recorrer a ligações temporárias;

d) Casos fortuitos ou de força maior, nomeadamente incêndios, inundações e redução imprevista do caudal ou poluição temporariamente incontrolável das captações;

e) Detecção de ligações clandestinas ao sistema público;

f) Anomalias ou irregularidades no sistema predial detetadas pelos SMA no âmbito de inspeções ao mesmo.

1.3. Havendo necessidade de interrupção do fornecimento de água motivado por obras programadas, os SMA avisarão prévia e publicamente os utilizadores afetados, com a antecedência mínima de 48 horas, competindo a estes tomar as providências necessárias para evitar ou minimizar prejuízos.

1.4. Pode ainda ser interrompido o fornecimento de água, por motivos imputáveis ao utilizador, nos casos previstos na lei e regulamento.

2 – Quanto à prestação de gestão de resíduos urbanos, o serviço de recolha considera-se disponível, desde que o equipamento de recolha indiferenciada se encontre instalado a uma distância inferior a 100m do limite do prédio e a Entidade Gestora efetue uma frequência mínima de recolha que salvguarde a saúde pública, o ambiente e a qualidade de vida dos cidadãos.

a) O critério referido em 2 aplica-se dentro do perímetro urbano da cidade de Abrantes e nas sedes de freguesia.

b) O limite previsto na alínea anterior é aumentado até 200m nas restantes localidades.

3 – Quanto ao serviço de recolha e tratamento de águas residuais urbanas, o mesmo é assegurado de forma contínua, só podendo ser interrompido no caso de se verificar alguma das seguintes situações:

a) Trabalhos de reparação ou substituição de ramais de ligação, quando não seja possível recorrer a ligações temporárias;

b) Trabalhos de reparação ou substituição dos sistemas públicos ou dos sistemas prediais, sempre que exijam essa interrupção;

c) Casos fortuitos ou de força maior;

d) Detecção de ligações clandestinas ao sistema público, uma vez decorrido o prazo razoável definido pela EG para a regularização da situação;

e) Verificação de descargas com características de qualidade em violação dos parâmetros legais e regulamentares aplicáveis, uma vez decorrido prazo razoável definido pela EG para a regularização da situação;

f) Mora do utilizador no pagamento da utilização do serviço quando não seja possível a interrupção do serviço de abastecimento de água e sem prejuízo da necessidade de aviso prévio, nos termos previstos na legislação aplicável;

3.1. A EG deve comunicar aos utilizadores com uma antecedência mínima de 48 horas qualquer interrupção programada na recolha de águas residuais urbanas.

Artigo 3º – Obrigatoriedade de ligação

1 – Dentro da área abrangida, ou que venha a sê-lo, pela rede pública de distribuição de água, os proprietários ou usufrutuários dos prédios nela situados são obrigados a instalar a rede predial e solicitar a sua ligação à rede pública.

1.1. A obrigatoriedade de ligação à rede geral de distribuição de água abrange todas as edificações, qualquer que seja a sua utilização.

1.2. Mediante avaliação casuística, e a requerimento do interessado, poderão ficar isentos da obrigação prevista no ponto 1.1. podendo a entidade gestora solicitar documentos comprovativos dos prédios a isentar:

a) Os prédios que disponham de sistemas próprios de abastecimento de água para consumo humano devidamente licenciados, nos termos da legislação aplicável, designadamente unidades industriais;

b) Os edifícios ou fogos, cujo mau estado de conservação ou ruína os torne inabitáveis e estejam de facto permanente e totalmente desabitados;

c) Os edifícios em vias de expropriação ou demolição.

2 – Dentro da área abrangida, ou que venha a sê-lo, pelo sistema público de drenagem de águas residuais, os proprietários ou usufrutuários dos prédios nela situados são obrigados a instalar, por sua conta, as canalizações e os dispositivos interiores necessários à drenagem das águas residuais e pluviais.

2.1. A ligação ao sistema público de drenagem de águas residuais é obrigatória desde que o sistema infraestrutural do serviço esteja localizado a uma distância igual ou inferior a 20m do limite da propriedade.

2.2. Quando a rede de saneamento de águas residuais esteja localizada a uma distância superior à referida no número anterior e não seja solicitado o prolongamento do ramal de ligação, a EG deve assegurar através de meios próprios e ou de terceiros, a provisão do serviço de limpeza de fossas sépticas, no cumprimento da legislação ambiental.

2.3. Os proprietários das edificações onde existam fossas, poços absorventes ou outros meios privados de tratamento e destino final do efluente são obrigados a eliminá-los convenientemente assim que se estabeleça a ligação ao sistema público de drenagem de acordo com as orientações da CMA e EG.

2.4. Os prédios abandonados ou em estado de manifesta ruína ou em vias de expropriação ficam isentos da obrigação prevista no n.º 2 deste artigo.

2.5. Caso o requerente da ligação à rede de águas residuais não seja utilizador de água terá de requerer a ligação à rede de abastecimento de água que, no caso de estar disponível, é obrigatória, para posteriormente poder requerer a ligação dos esgotos.

Artigo 4º – Contrato de serviços

1 – Salvo nos contratos que forem objeto de cláusulas especiais o contrato é único e engloba, simultaneamente, os serviços de fornecimento de água, de drenagem e tratamento das águas residuais e recolha e transporte dos resíduos sólidos urbanos.

2 – Para a celebração do contrato o utilizador deve ser portador de título válido para utilização do prédio que vai beneficiar do serviço.

3 – Os SMA devem entregar ao utente o duplicado do contrato e as cláusulas gerais do mesmo.

4 – Os contratos de fornecimento de água só podem ser estabelecidos após vistoria que comprove estarem os sistemas prediais em condições de poderem ser ligados à rede pública.

5 – Nenhum consumidor pode consumir água em nome de outrem.

Artigo 5º – Vigência do contrato

1 – O contrato de fornecimento de água considera-se em vigor a partir da data em que tenha sido instalado o contador terminando a sua vigência quando for denunciado.

2 – O contrato de gestão de resíduos urbanos produz efeitos a partir da data do início da prestação do serviço.

3 – Quando o serviço de gestão de resíduos urbanos seja objeto de contrato conjunto com o serviço de abastecimento de água e ou de saneamento de águas residuais, considera-se que a data referida no número anterior coincide com o início do fornecimento de água e ou recolha de águas residuais.

4 – Quando o serviço de gestão de resíduos urbanos não seja disponibilizado simultaneamente com o serviço de abastecimento de água e ou de saneamento de águas residuais, o serviço de gestão de resíduos urbanos considera-se contratado desde que haja efetiva utilização do serviço e os SMA remetam, por escrito, aos utilizadores as condições contratuais da respetiva prestação.

Artigo 6º – Domicílio convencionado

1 – O utilizador considera-se domiciliado na morada por si fornecida no contrato para efeito de receção de toda a correspondência relativa à prestação do serviço.

2 – Qualquer alteração do domicílio convencionado tem de ser comunicada pelo utilizador aos SMA, produzindo efeitos no prazo de 30 dias após aquela comunicação.

Artigo 7º – Denúncia do contrato

1 – Os utilizadores podem denunciar a todo o tempo os contratos que tenham celebrado, por motivo de desocupação do local de consumo, desde que o comuniquem aos SMA por escrito ou por meios eletrónicos com assinatura digital.

2 – Num prazo de 15 dias, os utilizadores devem facultar a leitura dos instrumentos de medição instalados, produzindo a denúncia efeitos a partir dessa data.

3 – Caso esta condição não seja satisfeita, continuam os utilizadores a serem responsáveis pelos encargos entretanto decorrentes.

4 – É da responsabilidade dos utilizadores que denunciam os contratos a indicação dos elementos postais que permitam aos SMA comunicar-lhes os montantes em dívida, prazos e formas de pagamento, sob pena de se considerar como notificação válida a remetida para o endereço do contrato denunciado.

5 – A denúncia do contrato de água pelos SMA, na sequência da interrupção do serviço de abastecimento de água por mora no pagamento e de persistência do não pagamento pelo utilizador pelo prazo de dois meses, produz efeitos também no contrato de gestão de resíduos urbanos, salvo se não tiver havido falta de pagamento do serviço de gestão de resíduos urbanos ou se for manifesto que continua a haver produção de resíduos urbanos.

Artigo 8º – Suspensão do contrato

1 – Os utilizadores podem solicitar, por escrito e com a antecedência mínima de 10 dias úteis, a interrupção do serviço de abastecimento de água e ou a suspensão do contrato de gestão de resíduos por motivo de desocupação temporária do imóvel.

2 – A interrupção do fornecimento do serviço de abastecimento de água depende do pagamento da respetiva tarifa e implica o acerto da faturação emitida até à data da interrupção, tendo ainda por efeito a suspensão do contrato e da faturação e cobrança das tarifas mensais associadas à normal prestação do serviço a partir da data da interrupção.

3 – Quando o utilizador disponha simultaneamente do serviço de gestão de resíduos e do serviço de abastecimento de água, o contrato de gestão de resíduos suspende-se quando seja solicitada a suspensão do serviço de abastecimento de água e é retomado na mesma data que este.

4 – Neste caso, a suspensão implica o acerto da faturação emitida até à data da suspensão e a cessação da faturação e cobrança das tarifas mensais associadas à normal prestação do serviço, até que seja retomado o contrato.

5 – O serviço de abastecimento de água é retomado no prazo máximo de 5 dias contados da apresentação do pedido pelo utilizador nesse sentido, sendo a tarifa de reinício do fornecimento de água, prevista no tarifário em vigor, incluída na primeira fatura subsequente.

Artigo 9º – Interrupção do fornecimento de água e restabelecimento do fornecimento

1 – O fornecimento de água pode ser interrompido por motivos imputáveis ao utilizador nos seguintes casos:

a) Por falta de pagamento das contas de consumo ou dívidas aos SMA por serviços ou obras requisitadas pelo utilizador e cujos encargos lhe pertençam nos termos do Regulamento;

b) Por falta de pagamento de serviços que, por manifesta urgência, tiveram de ser executados e que sejam da responsabilidade do utilizador;

c) Quando seja recusada a entrada para inspeção das canalizações e para leitura, verificação, substituição ou levantamento de contador;

d) Quando se verifique a impossibilidade de pelo menos duas vezes ao ano ser facultado o acesso ao contador, pelo utilizador, sem prejuízo de continuar a ser debitada a respetiva tarifa fixa;

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

f) Quando o sistema de distribuição predial permita a comunicação entre a rede pública e captação privada de água;

g) 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.

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

3 – 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 (se aplicável).

4 – O restabelecimento do fornecimento de água deve ser efetuado no prazo de 24 horas após a regularização da situação que originou a suspensão.

5 – Em casos devidamente fundamentados, nomeadamente em situações de baixos rendimentos, poderá ser restabelecida a ligação com o pagamento de 50% dos débitos existentes e o restante através de pagamento em prestações.

Artigo 10º – Alterações e transmissão do contrato de prestação de serviços de ambiente

1 – As alterações na identificação do titular, desde que impliquem alteração de identificação fiscal do contribuinte, motivam a cessação do contrato que vinha a vigorar e à celebração de novo contrato, à exceção de alteração de titular dentro do mesmo agregado familiar e depois de saldadas as eventuais dívidas existentes em nome de qualquer membro do agregado, situação em que se aplica o ponto seguinte.

2 – Os direitos decorrentes do contrato existente podem transmitir-se aos herdeiros legalmente habilitados que permaneçam no local de consumo após falecimento do utilizador titular por simples averbamento do titular do contrato, desde que seja efetuado para familiar em 1º grau de parentesco com o anterior titular. Deve ser apresentado e anexo ao contrato de substituição o documento comprovativo da habilitação referida.

3 – Os SMA não procederão à alteração do titular ou celebração de novos contratos de fornecimento com elementos do mesmo agregado familiar sempre que existam débitos por regularizar.

4 – Os SMA não assumem qualquer responsabilidade pela falta de valor legal, vício ou falsidade dos documentos apresentados para efeitos deste artigo, nem estão obrigados a prestar quaisquer esclarecimentos sobre a base documental que sustentou a decisão da celebração do contrato a quem não provar ter um interesse direto em tal.

Artigo 11º – Tarifas

1 – As tarifas a vigorar serão aprovadas, pela Câmara Municipal de Abrantes, com base em proposta do Conselho de Administração dos SMA elaborada de modo a assegurar o equilíbrio económico e financeiro do serviço e correta gestão da rede, vigorarão por um período de três anos com atualização no início de cada ano civil com base no IPC (índice de preços ao consumidor, sem habitação) do índice harmonizado de preços ao consumidor, do mês de Setembro do ano anterior, publicado pelo Instituto Nacional de Estatística de Portugal.

1.1. O tarifário produz efeitos relativamente aos utilizadores finais 15 dias depois da sua publicação, sendo que a informação sobre a sua alteração acompanha a primeira fatura subsequente.

2 – Quanto à estrutura tarifária pelo serviço de fornecimento de água tem uma componente fixa e uma componente variável e é aplicada uma diferenciação tarifária em função da tipologia dos utilizadores finais: doméstico, não-doméstico, tarifário especial e tarifa de ligação temporária.

3 – Pela prestação do serviço de gestão de resíduos urbanos são faturadas aos utilizadores, a tarifa fixa de gestão de resíduos e a tarifa variável de gestão de resíduos.

4 – É ainda devida a taxa de saneamento a qual se destina a cobrir os encargos resultantes do funcionamento do sistema público de drenagem de águas residuais e limpeza de fossas sépticas e será liquidada mensalmente por cada prédio ou fração que a ele esteja ligado ou seja servido pela rede pública de abastecimento de água.

4.1. Esta tarifa será cobrada conjuntamente com a tarifa de consumo de água e será indissociável desta, face à relação proporcional e de interdependência funcional existente entre a água consumida e a água residual rejeitada.

4.2. Todos os utilizadores que possuam tratamento próprio de águas residuais e ou industriais, desde que devidamente licenciado pelas entidades competentes, e que não usufruam da rede municipal de drenagem de águas residuais estão isentos da tarifa de saneamento, salvo se possuírem fossas sépticas cuja limpeza esteja a cargo da EG.

Artigo 12º – Tarifa Social

1 – Os agregados familiares cujo rendimento per capita não ultrapasse 50% da retribuição mínima mensal garantida, poderão beneficiar de tarifário especial (social), que se traduz na isenção das tarifas fixas e na aplicação ao consumo total da tarifa variável do primeiro escalão, até ao limite mensal de 15m³.

1.1 - O acesso ao tarifário social depende da reunião dos seguintes requisitos, cumulativos:

- O utilizador titular do contrato de prestação de serviços ser residente no concelho de Abrantes;
- O consumo de água ser exclusivamente para usos domésticos;
- O rendimento per capita desses agregados não ultrapasse 50% da retribuição mínima mensal garantida.

2 - Na aplicação do tarifário relativo aos contratos de fornecimento de água as famílias com três ou mais filhos terão direito à aplicação de tarifário específico que contemple intervalos mais alargados nos escalões da componente variável da tarifa.

3 – Os montantes devidos por execução de extensões e ramais de ligação e ou introdução, poderão ser igualmente objeto da bonificação de 50% para os agregados familiares que reúnam as condições referidas no n.º 1.1.

4 – Para todos os efeitos considera-se agregado familiar o conjunto de pessoas que coabitam com o titular do contrato no fogo a que se refere o contrato de abastecimento de água.

5 – Como instrumento de prova que reúne as condições definidas o utilizador deve entregar nos SMA:

- Documento(s) comprovativo(s) do montante das pensões, reformas e demais rendimentos auferidos pelo agregado familiar;
- Atestado passado pela Junta de Freguesia da área da sua residência e autenticado pelo respetivo Presidente ou por quem as suas vezes fizer, de que conste:
- a) A composição do agregado familiar;
- i) Declaração de que o agregado familiar não auferir quaisquer rendimentos além dos comprovados pelos documentos referidos na alínea anterior.

c) Podem ser solicitados ao requerente ou às entidades competentes (Finanças, Conservatórias, Entidades Bancárias) documentos comprovativos da existência de outro tipo de bens e rendimentos.

6 – Anualmente, até 30 de Junho, e sempre que haja qualquer alteração relativa à composição do agregado familiar ou aos rendimentos auferidos, é o utilizador obrigado a participá-la aos SMA no prazo de 30 dias.

7 – A prestação de falsas informações, bem como a omissão, implica imediata perda da bonificação e o pagamento a preços normais dos serviços efetuados nos últimos seis meses, para além das penalidades previstas nos regulamentos e na lei.

Artigo 13º – Outras tarifas

1 – São igualmente devidas tarifas pelos seguintes serviços auxiliares prestados pelos SMA no âmbito da prestação de serviço de fornecimento e distribuição de água para consumo público:

- Análises de projetos de instalações de abastecimento domiciliárias, prediais e novas urbanizações;
- Execução de ramais de ligação, nas situações previstas no n.º 3 do artigo 56º do Regulamento de Fornecimento e Distribuição de Água para Consumo Público no Município de Abrantes;
- Realização de vistorias ou ensaios às infraestruturas de novas urbanizações e aos sistemas prediais a pedido dos utilizadores;
- Suspensão e reinício da ligação do serviço por incumprimento do utilizador;
- Suspensão da ligação do serviço a pedido do utilizador;
- Reinício da ligação do serviço a pedido do utilizador;
- Leitura extraordinária de consumos de água decorrente de solicitação do utilizador, nomeadamente cessação do contrato;
- 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, tais como feiras, festivais e exposições;
- Informação sobre o sistema público de abastecimento em plantas de localização;
- Fornecimento de água em autotanques, salvo quando justificado por interrupções de fornecimento, designadamente em situações em que esteja em risco a saúde pública;
- Outros serviços a pedido do utilizador, nomeadamente reparações no sistema predial ou domiciliário de abastecimento;
- Revisão de orçamento, a pedido do utilizador, se se verificar não ter havido erros no inicialmente apresentado;
- Fornecimento de fotocópias avulsas (sem busca e com busca);
- Acionamento indevido do piquete ou outros meios, nomeadamente em situações de falsas urgências ou para resposta a situações privadas.

2 – Para além das tarifas do serviço de gestão de resíduos urbanos referidas anteriormente no artigo 11 n.º 3, são cobradas pelos SMA, tarifas por contrapartida da prestação de:

- Outros serviços, como a gestão de RCD e de resíduos de grandes produtores de RU;
- Realização de vistorias às infraestruturas de novas urbanizações e aos sistemas prediais a pedido dos utilizadores;
- Recolha de resíduos, nomeadamente vegetais e objetos domésticos volumosos, colocados em local ou horário não autorizado, sem prejuízo da aplicação de contraordenação prevista no presente regulamento;
- A tarifa a aplicar nas situações previstas na alínea anterior resultará da soma do custo da deslocação, igual ao produto da tarifa fixa do tipo doméstico por 20, e do valor obtido em função do peso ou volume a transportar.
- Fornecimento de fotocópias avulsas (sem busca e com busca).

Artigo 14º – Faturação, prazo, forma e local de pagamento

1 – 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.

2 – As faturas emitidas discriminam os serviços prestados e as correspondentes tarifas, bem como as taxas legalmente exigíveis.

3 – As faturas deverão ser pagas no prazo, forma e locais nela indicados.

4 – O prazo de pagamento das faturas será no mínimo de 20 dias contados a partir da data de emissão.

5 – 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.

Artigo 15º – Mora

1 – Terminado o prazo para pagamento constante da fatura e após aviso prévio nos termos da legislação aplicável, será interrompido o fornecimento, retirado o contador de água e promovida a cobrança coerciva. Os encargos postais e administrativos relativos aos avisos de suspensão de fornecimento de água, serão debitados aos respetivos devedores.

2 – Se não for efetuado o pagamento voluntário da importância devida, acrescida dos juros e demais encargos, decorridos que sejam 8 dias úteis seguidos após a interrupção de fornecimento de água e da retirada do contador, o respetivo contrato de fornecimento de água é considerado automaticamente denunciado pelos SMA, sem prejuízo de continuarem a ser devidas, pela disponibilidade do serviço, as tarifas fixas.

3 – Não é admissível o pagamento parcial das tarifas fixas e variáveis associadas ao serviço de gestão de resíduos urbanos, bem como da taxa de gestão de resíduos associada.

Artigo 16º – Pagamento de faturas em prestações

1 – Pode ser facultado o pagamento das faturas em prestações mensais, iguais e sucessivas, mediante requerimento fundamentado, no prazo de 10 dias a contar da notificação do pagamento quando o valor da fatura for superior a três vezes o valor médio anual das faturas.

2 – O número de prestações não poderá ser superior a doze.

3 – O valor mínimo de cada prestação será de um décimo da retribuição mínima mensal garantida.

4 – São devidos juros à taxa legal em vigor pelo pagamento em prestações.

Artigo 17º – Reclamações de consumos

1 – O utilizador pode apresentar reclamação alegando erros de medição do consumo de água.

2 – A reclamação poderá ser apresentada nas instalações dos SMA ou através de formulário disponibilizado no sítio da internet.

3 – A apresentação da reclamação não sobrepõe o utilizador de efetuar o pagamento da importância inscrita no aviso de pagamento, à exceção da situação referida no ponto 6 do presente artigo.

4 – Sendo a reclamação julgada procedente, o acerto de contas será feito na cobrança relativa ao mês seguinte, caso o utilizador não requeira o acerto imediato.

5 – Não havendo acordo quanto à correção do consumo medido, pode o utilizador requerer o controlo metrológico (verificação) do contador, que decorrerá tendo em conta a retirada e recolocação do contador, o transporte deste até e desde o organismo aferidor e a importância que este cobrar pela aferição.

a) O utilizador depositará na Tesouraria dos SMA uma importância de valor igual ao da tarifa devida pela aferição do contador, a qual será restituída se se verificar que o contador indica consumos por excesso, calculada tendo em conta a retirada e recolocação do contador, o transporte deste até e desde o organismo aferidor e a importância que este cobrar pela aferição.

b) Na aferição será levada em linha de conta a tolerância de medida legalmente estabelecida para a classe metrológica do contador em questão.

6 – 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.

Artigo 18º – Reclamações

1 – Aos utilizadores assiste o direito de reclamar, por qualquer meio perante os SMA e ou perante a entidade gestora, contra qualquer ato ou omissão destes 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 onde as mesmas podem ser apresentadas e são ainda disponibilizados mecanismos alternativos, nomeadamente, através do sítio na internet.

3 – A reclamação deve ser apresentada no prazo máximo de 15 dias a contar do conhecimento do facto reclamado.

4 – A reclamação é apreciada no prazo de 22 dias úteis após a sua receção e notificado o utilizador do teor da decisão e da sua fundamentação.

5 – A reclamação não tem efeito suspensivo exceto quando versando sobre erros de medição do consumo de água, o utilizador solicite a verificação extraordinária do contador após ter sido informado da tarifa aplicável, caso em que suspende o prazo de pagamento das tarifas do serviço de gestão de resíduos e da fatura de fornecimento de água e tem os efeitos previstos nos artigos 161º a 164º do CPA.

Artigo 19º – Recurso

1 – Do despacho referido no artigo 18 n.º 4, tem o interessado o direito de interpor recurso fundamentado perante a CMA, no prazo de 30 dias úteis após o seu conhecimento, o qual será objeto de deliberação fundamentada a tomar no prazo de 30 dias úteis contados a partir da data da sua apresentação e dela será dado conhecimento ao interessado, podendo dela recorrer, nos termos da lei geral, se discordar da mesma.

Artigo 20º – Outros direitos dos utilizadores

1 – Os utilizadores têm o direito a ser informados de forma clara e conveniente pelos SMA das condições em que o serviço é prestado, nos termos do artigo 61º do Decreto-Lei n.º 194/2009 de 20 de Agosto, em especial no que respeita aos tarifários aplicáveis, condições contratuais e qualidade da água.

2 – Os SMA disponibilizarão um local de atendimento personalizado na sua sede, com horário de funcionamento idêntico ao horário de funcionamento dos serviços. São igualmente disponibilizados contactos telefónicos para atendimento geral, comunicação de roturas e informação de leituras por parte do utilizador, um endereço de correio eletrónico, bem como o contacto de piquete, o qual funciona durante 24 horas por dia.

3 – Os SMA manterão atualizado um sítio na internet onde conste todas as informações necessárias relativas aos serviços e aos utilizadores.

4 – Os SMA divulgarão trimestralmente, por edital e nos locais próprios, os resultados das análises efetuadas à qualidade da água, obtidos pela implementação do programa de controlo da qualidade da água. Esta informação é igualmente disponibilizada no sítio da internet dos SMA e consta das faturas enviadas ao utilizador.

Artigo 21º - Legislação aplicável e integração

1 – Este contrato submete-se às disposições gerais do direito e aos regulamentos do serviço de fornecimento e distribuição de água para consumo público, resíduos urbanos e águas residuais do Concelho de Abrantes e demais legislação em vigor devendo ser interpretado à luz dessas disposições legais e dos regulamentos referidos. Em caso de dúvida, considera-se que o sentido interpretativo das suas condições é o que resultar da prevalência das disposições legais aplicáveis e regulamentares enunciadas.

2 – Não disposição em contrário considera-se que o contrato integrará automaticamente as condições, direitos e obrigações, bem como todas as modificações e alterações decorrentes das normas legais e regulamentares aplicáveis posteriormente publicadas.