



## MUNICÍPIO DE POMBAL

### DIVISÃO DE ÁGUAS SANEAMENTO E AMBIENTE

#### CONDIÇÕES CONTRATUAIS DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ÁGUA, SANEAMENTO E RESÍDUOS

##### 1. Principais Direitos e Obrigações da Entidade Gestora

###### Constituem obrigações da Entidade Gestora:

- 1.1 - Concessão, construção e exploração das redes gerais de distribuição de água e dos sistemas de saneamento de águas residuais;
- 1.2 - Proceder ao fornecimento de água de qualidade para consumo humano, à drenagem das águas residuais urbanas, à recolha e transporte de resíduos sólidos urbanos, higiene e limpeza pública;
- 1.3 - Suportar os encargos de funcionamento, em boas condições, das redes gerais de distribuição, dos sistemas de saneamento de águas residuais, e do sistema de gestão de resíduos e manter as respetivas capacidades ajustadas à evolução de número de clientes;
- 1.4 - Garantir a manutenção de equipamentos afetos à distribuição de água, aos sistemas de saneamento de águas residuais e ao sistema de gestão de resíduos urbanos;
- 1.5 - Promover a construção, substituição ou renovação e conservação dos ramais de ligação;
- 1.6 - Colocar, manter e substituir instrumentos de medição adequados às características do local e ao perfil do utilizador;
- 1.7 - Elaborar e manter atualizado o cadastro das infraestruturas e instalações afetas ao serviço público de fornecimento de água e de saneamento de águas residuais;
- 1.8 - Proceder, de forma sistemática, e nos termos da legislação em vigor, à colheita de amostras para controlo da qualidade de água objeto de fornecimento e das águas residuais;
- 1.9 - Respeitar as exigências de qualidade em conformidade com as normas legais em vigor;
- 1.10 - Estabelecer com os clientes uma relação global respeitadora dos princípios caracterizadores da prestação de serviço público;
- 1.11 - Disponibilizar serviços de atendimento aos clientes, em horário adequado à resolução dos seus problemas;
- 1.12 - Proceder, em tempo útil, à cobrança das tarifas e taxas.

##### 2. Principais direitos e deveres dos Utilizadores

- 2.1 - Os utilizadores gozam de todos os direitos que, genericamente, derivam das disposições legais em vigor aplicáveis, nomeadamente:
- a) Ao bom funcionamento global das redes gerais de distribuição, dos sistemas de saneamento de águas residuais e do sistema de gestão de resíduos urbanos, traduzido pela qualidade da água fornecida, da drenagem de águas residuais, e da recolha de RSU, garantidas pela existência e bom funcionamento dos equipamentos e pelo cumprimento da legislação aplicável;
  - b) À regularidade e continuidade do fornecimento de água de qualidade para consumo humano e do tratamento adequado das águas residuais, preservando a saúde pública;
  - c) À informação sobre todos os aspetos ligados ao serviço público de fornecimento de água e de saneamento de águas residuais, e aos dados essenciais à boa execução dos projetos e obras nas redes de distribuição interior e nos sistemas de drenagem predial.
- 2.2 - Constituem deveres dos utilizadores:
- a) Cumprir as disposições dos regulamentos municipais, demais legislação aplicável em vigor, bem como as recomendações da entidade gestora;
  - b) Não fazer uso indevido das redes de distribuição interior, dos sistemas de drenagem predial e dos equipamentos destinados à recolha de resíduos;
  - c) Manter em bom estado de conservação e funcionamento os dispositivos de utilização;
  - d) Não proceder à execução ou alteração de ligações ao sistema público de fornecimento de água e de drenagem predial sem autorização da entidade gestora;

- e) Não alterar os ramais de ligação estabelecidos entre a rede geral e a predial, nem o ramal de ligação de águas residuais ou pluviais aos coletores públicos;
- f) Não proceder à alteração da localização dos equipamentos destinados à recolha de resíduos;
- g) Não fazer uso indevido das redes gerais de distribuição e dos sistemas públicos de drenagem nem, danificar qualquer das suas partes componentes;
- h) Avisar a entidade gestora de eventuais anomalias nos instrumentos de medição, requerendo a sua verificação extraordinária, em instalações de ensaio devidamente credenciadas, bem como a receber cópia do respetivo boletim de ensaio;
- i) Pagar nos prazos estabelecidos as importâncias devidas, nos termos dos regulamentos e tarifários em vigor, durante todo o período de vigência do contrato de fornecimento;
- j) Não permitir a ligação e abastecimento de água ou drenagem de águas residuais a terceiros em casos não autorizados pela entidade gestora;
- k) Cooperar com a entidade gestora para o bom funcionamento dos sistemas públicos.

##### 3. Direito à prestação do serviço

- 3.1 - O serviço de abastecimento público de água e de saneamento de águas residuais urbanas através de redes fixas considera-se disponível desde que o sistema infraestrutural da entidade gestora do serviço esteja localizado a uma distância igual ou inferior a 20 m do limite da propriedade.
- 3.2 - O serviço de gestão de resíduos urbanos considera-se disponível desde que o equipamento de recolha indiferenciada se encontre instalado a distância inferior a 500m do limite do prédio e a entidade gestora efetue uma frequência mínima de recolha que salvaguarde a saúde pública, ambiente e qualidade de vida dos cidadãos. Este limite pode ser aumentado em áreas predominantemente rurais, tendo em conta o número de utilizadores e acesso das viaturas de recolha.

##### 4. Direito à continuidade do serviço

- 4.1 - O abastecimento de água aos utilizadores deve ser assegurado de forma contínua, podendo ser interrompido no caso de se verificar alguma das seguintes situações:
- a) Deterioração da 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 de ramais de ligação, quando não seja possível recorrerem a ligações temporárias;
  - d) Trabalhos de reparação ou substituição do sistema público ou dos sistemas prediais, sempre que exijam tal suspensão;
  - e) Casos fortuitos ou de força maior;
  - f) Detecção de ligações clandestinas ao sistema público;
  - g) Anomalias ou irregularidades no sistema predial detetadas pela entidade gestora no âmbito de inspeções ao mesmo;
  - h) Mora, do utilizador, no pagamento dos consumos realizados, sem prejuízo da necessidade de aviso prévio.
- 4.2 - A recolha de águas residuais urbanas aos utilizadores, pode ser interrompida no caso de se verificar alguma das seguintes situações:
- a) Trabalhos de reparação ou substituição de ramais de ligação, quando não seja possível recorrerem a ligações temporárias;
  - b) Casos fortuitos ou de força maior;

- c) Detecção de ligações indevidas/clandestinas ao sistema público;
- d) Verificação de descargas com características de qualidade em violação dos parâmetros legais e regulamentares aplicáveis;
- e) Mora, do utilizador, no pagamento da utilização do serviço e sem prejuízo da necessidade de aviso prévio.

4.3 - A recolha indiferenciada e seletiva de resíduos urbanos aos utilizadores, só podem ser interrompidas em casos fortuitos ou de força maior.

4.4 - São considerados casos fortuitos ou de força maior, os acontecimentos imprevisíveis ou inevitáveis que impeçam a continuidade do serviço, apesar de tomadas pela entidade gestora as precauções normalmente exigíveis.

## 5. Denúncia do contrato

5.1 - 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 por escrito à entidade gestora, indicando a leitura atual do contador e facultando o acesso ao mesmo, quando este não se encontre acessível.

5.2 - Não sendo possível o acesso à leitura por motivo imputável ao utilizador, este continuará responsável pelos encargos entretanto decorrentes.

## 6. Medição dos níveis de utilização

6.1 - A faturação dos serviços possui periodicidade mensal, podendo a entidade gestora adotar outra (bimestral, semestral ou anual), a pedido do utilizador.

6.2 - Para efeitos de faturação, a entidade gestora procede à leitura real dos instrumentos de medição com uma frequência mínima de uma vez de quatro em quatro meses.

6.3 - É dever do utilizador facultar o acesso da entidade gestora ao instrumento de medição, com a periodicidade atrás referida, quando este se encontre localizado no interior do prédio servido.

6.4 - Nos períodos em que não haja leitura, o consumo será estimado em função do consumo médio apurado entre as leituras reais efetuadas pela entidade gestora no último ano, ou em função do consumo médio de utilizadores com características similares no território municipal, para os casos em que não tenha ocorrido qualquer leitura após a celebração do contrato.

6.5 - Sempre que não seja possível aceder ao contador, deve o utilizador comunicar ao Município, por telefone, e-mail ou qualquer outro meio escrito, a leitura efetiva do contador.

## 7. Reclamações

7.1 - A apresentação de reclamação escrita alegando erros de medição do consumo de água, apenas suspende o prazo de pagamento da respetiva fatura caso o utilizador solicite e pague a tarifa relativa à verificação extraordinária do contador.

7.2 - Sem prejuízo do envio das folhas de reclamação para a entidade reguladora, a entidade gestora responderá, por escrito a todos os utilizadores que apresentem reclamações escritas por qualquer meio.

## 8. Prazo, forma e local de pagamento

8.1 - Os pagamentos dos serviços prestados pela entidade gestora deverão ser satisfeitos no prazo, forma e local estabelecido na fatura/recibo.

8.2 - Sempre que o utilizador não satisfaça os pagamentos até à data limite fixada na fatura/recibo, incorre em mora, sendo por ele devidos, por cada dia de atraso, juros de mora à taxa legal aplicável.

8.3 - Em caso de mora do utente que justifique a suspensão do serviço, a entidade gestora notificará o utilizador, por escrito, com a antecedência mínima de vinte dias relativamente à data em que a mesma venha a ter lugar, informando dos meios que o utilizador

dispõe para evitar a suspensão do serviço assim como, para a retoma do mesmo, sem prejuízo de poder fazer valer os direitos que lhe assistem nos termos gerais.

## 9. Tarifário

9.1 - Para assegurar o equilíbrio económico e financeiro do serviço público prestado, a entidade gestora avalia anualmente a necessidade de rever o respetivo tarifário.

9.2 - O tarifário em vigor encontra-se disponível para consulta em [www.cm-pombal.pt](http://www.cm-pombal.pt) e de forma resumida nos quadros abaixo apresentados.

### Tarifário em vigor (clientes ligados ao abastecimento)

Tarifas Fixas - (€/30 dias)	Água (contador 15 mm)	Saneamento	Resíduos
<b>Utilizadores Domésticos</b>	3,30 €	1,67 €	2,22 €
<b>Comércio/Industria</b>	3,30 €	3,33 €	4,44 €
<b>Instit. s/fins Lucrativos</b>	3,30 €	3,33 €	4,44 €
<b>Administração central</b>	3,30 €	3,33 €	4,44 €
<b>Tarifas variáveis - (€/30 dias)</b>			
<b>Utilizadores Domésticos (*)</b>			
1.º Escalão: De 0 a 20 m <sup>3</sup> /30 dias	0,56 €	0,32 €	0,32 €
2.º Escalão: Mais de 20 m <sup>3</sup> /30 dias	3,15 €		
<b>Comércio/Industria</b>			
Escalão único	1,01 €	0,63 €	0,47 €
<b>Instit. s/fins Lucrativos</b>			
Escalão único	0,56 €	0,32 €	0,32 €
<b>Administração central</b>			
Escalão único	1,06 €	0,63 €	0,47 €
<b>Outros serviços</b>			
Recolha Contentores RSU (por cada 800 l)			14,70 €

(\*) Para efeitos de cálculo das tarifas variáveis de saneamento e resíduos é aplicado um limite máximo de 20m<sup>3</sup>/30 dias.

### Tarifário em vigor (clientes NÃO ligados ao abastecimento)

Tarifas especiais - (€/30 dias)	Saneamento	Resíduos
<b>Utilizadores Domésticos Residentes Permanentes</b>	5,29 €	4,44 €
<b>Utilizadores Domésticos Residentes Temporários</b>	5,29 €	3,00 €
<b>Comércio</b>	23,33 €	8,89 €
<b>Industria</b>	43,23 €	8,89 €
<b>Instit. s/fins Lucrativos</b>	23,33 €	8,89 €
<b>Administração central</b>	23,33 €	8,89 €

## 10. Sanções

10.1 - A violação de quaisquer normas aplicáveis aos sistemas de distribuição de água, de drenagem de águas residuais e recolha de resíduos, constitui contraordenação, punível com coima, estabelecida no Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de Agosto, na sua redação atual.

10.2 - **Existindo sistemas de abastecimento público de água e de tratamento de águas residuais, a ligação aos mesmos é obrigatória**, devendo ser abandonadas soluções particulares (poços, furos, fossas, etc..), nos termos do n.º 1 do art. 69º do Decreto-Lei n.º 194/2009 de 20 de Agosto e do n.º 3 do art.º 4.º, da Lei n.º 12/2014, de 6 de março.

10.3 - **O não cumprimento da obrigatoriedade de ligação, referida no ponto anterior constitui uma contra ordenação punível com coima de 1.500€ a 3.740€ (pessoas singulares) e de 7.500€ a 44.890€ (pessoas coletivas).**

A presente informação parcial, não dispensa a consulta do tarifário em vigor, constante do *Regulamento e Tabela de Taxas e Outras Receitas do Município*, disponível nos Serviços de Atendimento Municipal e em [www.cm-pombal.pt](http://www.cm-pombal.pt).