

REGULAMENTO DO CONTRATO DE FORNECIMENTO DE ÁGUA, RECOLHA E TRATAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS E GESTÃO DE RESÍDUOS URBANOS

Condições Contratuais

1.ª Objeto

1. O presente contrato estabelece as cláusulas gerais por que se rege o serviço de fornecimento de água para consumo público e/ou saneamento de águas residuais, serviços indissociáveis, sem prejuízo do disposto nos instrumentos normativos reguladores.
2. Se, aquando da assinatura do presente contrato, apenas estiver disponível os serviços de fornecimento de água para consumo público e de gestão de resíduos sólidos e, no decurso da vigência contratual, vier a ficar disponível o serviço de saneamento, considera-se automaticamente incluído, no presente contrato, o referido serviço de saneamento, não sendo necessário qualquer aditamento. O titular do contrato será notificado da disponibilidade do serviço de saneamento, da obrigatoriedade da ligação das suas redes prediais à rede pública e da proibição da manutenção das soluções privadas até aí existentes (como fossas), bem como outras informações legais devidas, conferindo-se prazo para realização dessa ligação à rede pública, que não será inferior a 10 dias úteis, e que, no final desse prazo, será iniciada a faturação de saneamento correspondente.

2.ª Identificação do prestador dos serviços

1. O Município do Funchal é a entidade gestora do Sistema Municipal de Fornecimento de Água e Saneamento de Águas Residuais, no espaço geográfico do concelho do Funchal.
2. A entidade gestora dispõe de 2 balcões de atendimento:
 - Loja do Município – Rua 5 de Outubro nº 63 Piso 0
 - Loja do Cidadão – Avª Arriaga nº 42 A R/C
3. Meios de contactar a entidade gestora:
 - a) Presencialmente: nas lojas/balcões de atendimento;
 - b) Linha de apoio ao cliente: +351 291211000;
 - c) Leituras: www.cm-funchal.pt;
 - d) Carta: Praça do Município 9004-512 Funchal;
 - e) Página da internet em: www.cm-funchal.pt, nos serviços on-line funchalalerta.cm-funchal.pt.

3.ª Principais direitos e obrigações das partes

1. O Município do Funchal tem a obrigação de fornecer água para consumo público e saneamento, sempre que estes serviços estejam disponíveis (ou seja, sempre que exista rede pública a 20 m do limite da propriedade), de forma contínua, exceto nos casos previstos na cláusula seguinte.
2. A entidade gestora obriga-se a fornecer água em quantidade e qualidade necessárias ao consumo público e a proporcionar uma adequada recolha e tratamento das águas residuais urbanas, salvo nos casos fortuitos ou de força maior ou nas exceções previstas na lei.
3. O consumidor tem a obrigação de pagamento dos valores constantes da fatura, correspondentes aos serviços prestados, ou encargos que sobre eles incidam.
4. O titular do contrato não pode ceder a sua posição contratual, uma vez que, sempre que haja alteração da titularidade, é realizado um novo contrato mediante a apresentação dos documentos necessários.
5. O utilizador deve facultar o acesso dos técnicos da entidade gestora ao contador.
6. O utilizador não pode intervir sob qualquer forma ou manipular os equipamentos da entidade gestora sem prévia autorização;
7. O utilizador deve abster-se de qualquer uso indevido dos equipamentos da entidade gestora.

4.ª Características principais dos serviços prestados

1. O Município presta os serviços de abastecimento de água para consumo público e saneamento, de forma contínua, exceto o disposto no número seguinte.
2. Os serviços de abastecimento de água e/ou de saneamento podem ser suspensos ou interrompidos, no caso de se verificar alguma(s) das seguintes situações:
 - a. Deterioração da qualidade da água distribuída ou previsão da sua ocorrência iminente;
 - b. Descargas para a rede pública com características potencialmente violadoras dos parâmetros legais e após decorrido prazo razoável, em função da perigosidade, para regularização da situação pelos utilizadores, sem prejuízo de suspensão imediata em caso de perigosidade elevada;
 - c. Ausência de condições de salubridade no sistema predial;
 - d. Trabalhos de reparação ou substituição de ramais e outras intervenções necessárias nas redes públicas, bem como intervenções em redes prediais que exijam, sem alternativa razoável, a suspensão de um ou ambos os serviços;
 - e. Mora dos utilizadores no pagamento dos consumos realizados, sem prejuízo de aviso prévio, nos termos legais;
 - f. Detecção de ligações ilegais às redes ou sistemas públicos;
 - g. Anomalias ou irregularidades no sistema predial;
 - h. Casos fortuitos ou de força maior.
3. São considerados “casos fortuitos ou de força maior” os acontecimentos imprevisíveis ou inevitáveis, que não dependem da vontade da entidade gestora, e que impeçam a continuidade dos serviços, apesar de tomadas as precauções normalmente exigíveis.
4. Relativamente às intervenções programadas, serão os utilizadores da área em questão informados, com uma antecedência mínima de 48h, por vários meios, nomeadamente através da comunicação social e publicitação na página da internet do Município.
5. Quanto às interrupções não programadas, a entidade gestora informa, aos utilizadores que solicitarem essa informação, da duração estimada da interrupção, sem prejuízo de tal também constar, com a brevidade possível, da página da internet da entidade gestora e de divulgação, atendendo às necessidades do caso concreto, através da comunicação social.
6. A suspensão ou interrupção dos serviços, nos termos do presente artigo, não confere qualquer direito de indemnização ou compensação.

5.ª Instrumentos de medição

1. Compete ao Município do Funchal a colocação, a manutenção e a substituição de instrumentos de medição adequados às características do local e ao perfil de consumo do cliente. Estas atividades serão executadas a expensas da entidade gestora no caso do serviço de abastecimento de água e a expensas do utilizador no caso do serviço de saneamento.
2. Os utilizadores devem avisar a entidade gestora de eventuais anomalias que detetem nos instrumentos de medição, tendo direito à sua verificação extraordinária nos termos constantes da cláusula 10ª, n.º 7.
3. Os níveis de utilização dos serviços são medidos periodicamente, sem prejuízo do cliente poder fornecer a leitura para efeitos de faturação, pelo contacto constante da cláusula 2ª, n.º 3.
4. Nos períodos em que não haja leitura real, o consumo é estimado e feito o respetivo acerto na fatura com leitura real subsequente.

6.ª Faturação

1. A faturação dos serviços prestados tem periodicidade mensal, sem prejuízo de poder ter outra periodicidade mediante acordo entre as partes.
2. Pela prestação dos serviços de água e saneamento, é devido o pagamento das seguintes tarifas:
 - 2.1. Tarifas fixas, de água, de saneamento e de gestão de resíduos urbanos – Valores expressos em euros, aplicados em função de cada intervalo temporal objeto de faturação, durante o qual um ou mais serviços se encontram disponibilizados ao utilizador final, para ressarcimento de custos fixos incorridos na construção, conservação e manutenção dos sistemas necessários à prestação do(s) serviço(s) do Sistema;
 - 2.2. Tarifas variáveis, de água, saneamento e de gestão de resíduos urbanos – Valores expressos em euros, aplicáveis em função do volume de água medido ou estimado, em cada intervalo temporal objeto de faturação, de forma progressiva (por escalões), para ressarcimento pelo remanescente dos custos incorridos com a prestação do(s) serviço(s), sendo também via de atuação de políticas ambientais e sociais;
 - 2.3. Tarifa variável de saneamento quando não exista serviço de abastecimento – é aplicada uma tarifa de consumo por estimativa, em função do consumo médio dos utilizadores com características similares, no âmbito do território.
3. Podem constar ainda da fatura os valores correspondentes a serviços auxiliares prestados pela entidade gestora, a pedido do utilizador.
4. O quantitativo das tarifas é aprovado anualmente pela Assembleia Municipal e pode ser consultado na página institucional do Município, sendo informado a cada utilizador por via postal ou por correio eletrónico.
 - 4.1. As tarifas – fixa e variável - relativas ao fornecimento de água, serão acrescidas de IVA, conforme taxa legal em vigor.
5. A entidade gestora disponibiliza acesso a tarifários especiais, nomeadamente para instituições sem fins lucrativos, famílias numerosas e famílias em situação de carência económica, nos termos e condições constantes do tarifário em vigor, conforme consta da página institucional do Município.

7.ª Modalidades de pagamento

O pagamento da fatura deve ser efetuado no prazo, na forma e nos locais na mesma indicados.

8.ª Mora do utilizador

1. O utilizador entre em mora sempre que não procede ao pagamento dos serviços prestados, no prazo previsto na respetiva fatura para pagamento voluntário.
2. Findo o prazo referido no número anterior, são devidos juros de mora, à taxa legal em vigor, durante 15 dias, a contar da data limite de pagamento.
3. Expirado este último prazo, proceder-se-á à suspensão do fornecimento e à cobrança coerciva, sendo o débito acrescido de custos e encargos.
4. A suspensão prevista no número anterior é precedida de pré-aviso de corte, com a antecedência mínima de 20 dias, conforme dispõe a lei nº 23/96, de 26 de julho.
5. Em caso de corte ou interrupção do serviço na sequência de incumprimento contratual imputável ao cliente, pode a entidade gestora exigir que, além da taxa de reabertura, seja prestada caução nos termos legais.
6. Nos casos previstos no número anterior e após regularização da situação por parte do utilizador, o serviço será restabelecido no prazo máximo de 5 dias úteis.

9.ª Denúncia e suspensão do contrato pelo titular

1. Os contratos de fornecimento e de recolha podem ser denunciados a todo tempo pelos seus titulares, mediante comunicação por escrito feita à entidade gestora.
2. Nos 15 dias subsequentes à referida comunicação, o utilizador deve facultar a leitura do contador instalado, produzindo a denúncia efeitos a partir dessa data e com o pagamento integral da dívida.
3. Não sendo possível a leitura e/ou retirada do contador por motivo imputável ao utilizador, este continua responsável pelos encargos entretanto decorrentes.
4. Quando os instrumentos de medição se encontrem localizados no interior dos prédios servidos, a denúncia prevista no número 1, só se torne efetiva com o acesso ao contador por parte da entidade gestora.

10.ª Reclamações

1. A reclamação pode ser feita, em qualquer loja ou balcão da entidade gestora, no livro de reclamações, ou pelas vias melhor identificadas no número 5 da cláusula 2ª do presente contrato.
2. A entidade gestora deve responder às reclamações escritas apresentadas por qualquer meio, no prazo de 22 dias úteis.
3. A reclamação pode também ser feita diretamente para a entidade reguladora do setor, a ERSAR.
4. A reclamação deve ter os elementos necessários para possibilitar a análise, nomeadamente, a identificação do cliente, local de consumo, código de cliente e outros elementos que se entendam pertinentes.
5. Não existe arbitragem necessária.
6. A apresentação de reclamação não suspende, exceto o constante no número seguinte, o prazo de pagamento das faturas.
7. A 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.
8. O dever de resposta da entidade gestora cessa perante uma reclamação, do mesmo utilizador, que apresente conteúdo repetido, não tendo qualquer elemento novo ou reiterando conteúdo de reclamação anterior já respondida.

11.ª Vigência

1. O contrato de fornecimento de água produz efeitos a partir da data em que tenha sido instalado o contador ou imediatamente após a assinatura, caso aquele já esteja instalado, o que deve ocorrer no prazo de 5 dias úteis contados da data de receção do pedido de contrato, com ressalva das situações de força maior.

2. O contrato termina por denúncia do utilizador, nas condições constantes da cláusula 9ª do presente contrato, ou por caducidade, no caso dos contratos para instalações provisórias – em que o seu termo está em conformidade com a data de caducidade das respetivas licenças.

12.ª Confidencialidade e tratamento de dados pessoais

1. Os dados fornecidos pelos utilizadores para a celebração do contrato são nominativos e sujeitos a regime de confidencialidade, e não são utilizados para qualquer outro fim que os relativos às obrigações contratualmente decorrentes;

2. A entidade gestora está, porém, obrigada a fornecer os elementos solicitados nos termos da Lei de Acesso aos Documentos da Administração ou solicitados mediante despacho judicial.

13.ª Direito à informação

1. Além da informação constante do presente clausulado, o Município do Funchal dispõe de uma página atualizada na internet na qual é disponibilizada informação essencial sobre a sua atividade, nomeadamente:

- a) Identificação da entidade gestora, suas atribuições e âmbito de atuação;
- b) Relatório e contas ou documento equivalente de prestação de contas;
- c) Regulamentos de serviço;
- d) Tarifários;
- e) Condições contratuais relativas à prestação dos serviços aos utilizadores;
- f) Resultados da qualidade da água;
- g) Informações sobre interrupções do serviço;
- h) Contactos e horários de atendimento.

14.ª Legislação aplicável

Em tudo quanto não estiver previsto no presente contrato, é aplicável o disposto na legislação que regula, em cada momento, o setor de atividade, e no regulamento de serviços.

15.ª Litígios

Para dirimir qualquer litígio emergente do presente contrato, é competente o Tribunal Administrativo e Fiscal do Funchal. A presente proposta converter-se-á em contrato após análise e validação das condições técnicas de ligação, da execução das intervenções que se revelarem necessárias, da análise da documentação entregue pelo cliente e início e/ou prestação de serviços pelo Município do Funchal.

O utilizador declara que tomou conhecimento do conteúdo do presente contrato, que o entendeu, e que por assim ter sido, o vai assinar, ficando em sua posse com uma das duas vias iguais assinadas.