1. Objeto

Os Regulamentos estabelecem as regras a que obedece a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água, saneamento de águas residuais urbanas e a gestão de resíduos urbanos, aos utilizadores finais do Município de Vila Velha de Ródão.

2. Direitos e Deveres

Nos Regulamentos de Serviço está contemplado um capítulo dedicado aos Direitos e Deveres – Capítulo II. Nestes é possível verificar os deveres da entidade gestora, bem como, os deveres dos utilizadores finais.

3. Leituras

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

3.2. O utilizador deve facultar o acesso ao Município de Vila Velha de Ródão ao contador, quando este se encontre localizado no interior do prédio servido.

3.3. O Município de Vila Velha de Ródão disponibiliza aos utilizadores meios alternativos para a comunicação de leituras, nomeadamente via posto de atendimento ao público, telefone, e-mail, as quais são consideradas para efeitos de faturação sempre que realizadas nas datas para o efeito indicadas nas faturas.

4. Avaliação dos consumos e volume recolhidos

4.1. Nos períodos em que não haja leitura válida, o consumo é estimado:

a) Em função do consumo médio apurado entre as duas últimas leituras reais efetuadas pelo Município de Vila Velha de Ródão;

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;

c) Em função do consumo médio do período homólogo do ano anterior quando o histórico das leituras revê a existência de sazonalidade.

5. Contrato com o Utilizador

5.1. Contrato de Fornecimento

5.1.1. A prestação do serviço público de abastecimento de água é objeto de contrato de fornecimento entre o Município de Vila Velha de Ródão e os utilizadores que disponham de título válido para a ocupação do imóvel.

5.1.2. O contrato de fornecimento de água é elaborado em impresso de modelo próprio do Município de Vila Velha de Ródão 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.

5.1.3. No momento da celebração do contrato de fornecimento deve ser fornecida ao utilizador a respetiva cópia, a pedido deste, quando realizada presencialmente. Se o requerimento for efetuado via plataforma online existirá o contrato na sua forma digital.

5.1.4. Quando o serviço de saneamento de águas residuais seja disponibilizado simultaneamente com o serviço de abastecimento de água o contrato é único e engloba os dois serviços, incluindo o número máximo anual de limpezas de fossa definido em Tarifário.

5.1.5. Quando o serviço de gestão de resíduos urbanos seja disponibilizado simultaneamente com o serviço de abastecimento de água e/ou de saneamento de águas residuais, o contrato é único e engloba todos os serviços.

5.1.6. 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 do Município de Vila Velha de Ródão para a retirada do contador, caso ainda não o tenham facultado e o Município de Vila Velha de Ródão tenha denunciado o contrato nos termos previstos no Artigo 55.º do Regulamento AA e AR.

5.1.7. Os proprietários devem comunicar, por escrito, ao Município de Vila Velha de Ródão, no prazo de 15 dias a ocorrência de qualquer dos seguintes factos relativamente ao prédio ou fração em causa: a venda e a partilha e, ainda, a constituição ou cessação de usufruto, comodato uso e habitação, arrendamento ou situações equivalentes.

5.2. Vigência

5.2.1. Os contratos de recolha de águas residuais e de gestão de resíduos urbanos, quando conjuntos com o contrato de serviço de abastecimento de água, produzem os seus efeitos a partir do início do abastecimento de água, o qual deve ocorrer no prazo máximo de 5 dias úteis, contados da data do contrato, com ressalva das situações de força maior**.**

5.2.2. A cessação do contrato de fornecimento de água ocorre por denúncia, nos termos do Artigo 55.º, ou caducidade, nos termos do Artigo 56.º do Regulamento AA e a cessação do contrato de recolha de

águas residuais ocorre por denúncia, nos termos do Artigo 48.º, ou caducidade, nos termos do Artigo 49.º do Regulamento AR, sendo a gestão de resíduos descrita no Artigo 46.º do Regulamento RU.

5.3. Denúncia/Caducidade

5.3.1. 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 ao Município de Vila Velha de Ródão e facultem nova morada para o envio da última fatura.

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

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

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

5.3.5. Os contratos caducam ainda por morte do titular, salvo nos casos de transmissão por via sucessória quando demonstrada a vivência em economia comum nos termos do artigo 51.º, ou, no caso de o titular ser uma pessoa coletiva, aquando da sua extinção.

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

6. Aprovação de Tarifários

6.1. O tarifário do serviço de abastecimento de água, saneamento de águas residuais e resíduos urbanos é aprovado pela Câmara Municipal de Vila Velha de Ródão até ao termo do mês de novembro de cada ano civil.

6.2. O tarifário produz efeitos relativamente aos utilizadores finais na data indicada no respetivo Edital, sendo que a informação sobre a sua alteração acompanha a primeira fatura subsequente e é publicitada no sítio da internet do Município de Vila Velha de Ródão antes da respetiva entrada em vigor.

6.3. Os tarifários são publicitados nos serviços de atendimento, no sítio da internet do Município de Vila Velha de Ródão, nos locais de afixação habitualmente utilizados pelo Município e no sítio ERSAR.

7. Faturação

7.1. Periodicidade e requisitos a faturação

7.1.1. A periodicidade das faturas é mensal.

7.1.2. As faturas emitidas discriminam 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 no Regulamento AA, nos termos previstos no Artigo 40.º e no Artigo 41.º do Regulamento AR e nos termos do Artigo 60.º do Regulamento RU, bem como as taxas legalmente exigíveis.

7.2. Prazo, forma e local de pagamento

7.2.1. O pagamento da fatura relativa ao serviço de abastecimento de água emitida pelo Município de Vila Velha de Ródão deve ser efetuado no prazo, na forma e nos locais nela indicados.

7.2.2. O prazo para pagamento da fatura não pode ser inferior a 20 dias a contar da data da sua emissão.

7.2.3. Não é admissível os pagamentos parciais de faturas quando estejam em causa as tarifas fixas e variáveis associadas aos serviços de abastecimento de água, de saneamento de águas residuais e gestão de resíduos urbanos e dos valores referentes à respetiva taxa de recursos hídricos e taxa de gestão de resíduos, que sejam incluídas na mesma fatura, bem como do IVA aplicável, incluindo serviços auxiliares.

7.2.4. 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.

7.2.5. 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.

7.2.6. Na falta de pagamento voluntário do serviço, além dos meios disponíveis descritos, pode o Município de Vila Velha de Ródão garantir o pagamento através do recurso aos meios de cobrança coerciva.

8. Reclamações

8.1. Os utilizadores finais podem apresentar reclamações junto da entidade gestora, contra qualquer ato ou omissão desta ou dos respetivos serviços ou agentes, que tenham lesado os seus direitos ou interesses legítimos legalmente protegidos.

8.2. As entidades gestoras estão obrigadas a dispor do livro de reclamações em todos os serviços de atendimento ao público bem como disponibilizar na página de entrada do respetivo sítio de internet, de forma visível e destacada, o acesso à Plataforma Digital do Livro de Reclamações, onde o utilizador pode

apresentar reclamações em formato eletrónico, nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, na sua atual redação.

8.3. Para além do livro de reclamações previsto no número anterior, as entidades gestoras devem garantir a existência de mecanismos apropriados para a apresentação de reclamações relativamente às condições da prestação do serviço que não impliquem a deslocação às instalações da entidade gestora.

9. Legislação

Aplicam-se os Regulamentos de Serviço de Abastecimento Público de Água (AA), de Saneamento de Águas Residuais Urbanas (AR) e Gestão de Resíduos Urbanos e de Higiene e Limpeza Urbana (RU), todos do Município de Vila Velha de Ródão, bem como, demais disposições legais gerais e especificas em vigor.