



INFORMAÇÃO AO UTILIZADOR - LEITURAS, FATURAÇÃO E FORNECIMENTO

Resumo das regras essenciais aplicáveis ao contrato, sem prejuízo do Regulamento Municipal do Serviço de Abastecimento Público de Água e demais legislação aplicável.

Leituras dos contadores de 4 em 4 meses:

Freguesia	Períodos habituais de leitura
São João Batista	janeiro, maio e setembro
Nossa Senhora de Fátima	fevereiro, junho e outubro

As leituras são efetuadas pelos serviços municipais de quatro em quatro meses. Estes períodos podem sofrer ajustamentos por motivos operacionais, mantendo-se o cumprimento do intervalo previsto no Regulamento.

Comunicação de leituras:

EXEMPLO DE LEITURA		Como comunicar a leitura:
Contador apresenta:	654,321	Indique sempre o n.º de contribuinte/NIF do titular do contrato e, se possível, o número de consumidor/contrato, a morada do local de consumo e a leitura visível no contador. Devem ser comunicados apenas os algarismos inteiros, ou seja, os números antes da vírgula/separador decimal. As casas decimais não integram a leitura. Para evitar estimativas, comunique a leitura dentro do período indicado na fatura ou quando solicitado pelos serviços.
Comunicar:	654	
Não indique as casas decimais, mesmo que no contador apareçam depois da vírgula ou separador. Telefone/registo automático: 249 241 328 (24 horas) E-mail: aguas@cm-entroncamento.pt		
Consumo real, estimativas e acertos: <ul style="list-style-type: none">A leitura comunicada regularmente permite faturação mensal mais próxima do consumo real.Na ausência de leitura real, o consumo pode ser faturado por estimativa, nos termos dos artigos 47.º e 48.º do Regulamento.Quando houver leitura real, os valores estimados são acertados em fatura posterior, podendo resultar valor a pagar ou valor a crédito.		Responsabilidades essenciais do utilizador: <ul style="list-style-type: none">Manter a rede predial, torneiras e equipamentos em bom estado de funcionamento.Comunicar anomalias no contador, consumos anormais, fugas ou roturas detetadas.Permitir o acesso ao contador para leitura, verificação, substituição ou levantamento, quando aplicável.
Fugas, roturas e anomalias: <p>Em caso de fuga ou rotura na rede predial, deve ser promovida a reparação pelos responsáveis pela sua conservação. A falta de reparação pode manter consumos elevados e originar acertos posteriores. Sempre que detete consumo fora do normal, confirme torneiras, autoclismos, válvulas de segurança, sistemas de rega e equipamentos ligados à rede.</p>		Fatura eletrónica: <ul style="list-style-type: none">Consumidores domésticos: receção mensal por e-mail com a designação "Águas do Entroncamento".Empresas e entidades coletivas: receção através da plataforma SaphetyDoc, conforme procedimento definido pelo Município.Permite maior rapidez na entrega e reduz extravios ou atrasos associados ao correio.

Interrupção e restabelecimento do fornecimento:

O fornecimento pode ser interrompido nos casos previstos no Regulamento, designadamente por **mora no pagamento**, recusa ou impossibilidade de acesso ao contador, fraude, ligações clandestinas ou situações na instalação predial que afetem as condições de fornecimento, a qualidade da água ou a segurança.

O restabelecimento depende da correção da situação que originou a interrupção e, quando aplicável, da liquidação dos montantes em dívida ou da celebração de acordo de pagamento, incluindo a tarifa de restabelecimento.

Boas práticas para evitar acertos:

- Comunique leituras com regularidade, sobretudo quando não há acesso direto ao contador.
- Compare a leitura atual com a leitura da última fatura para detetar aumentos fora do normal.
- Após ausências prolongadas, confirme se existem torneiras abertas, autoclismos a perder ou equipamentos em funcionamento.
- Guarde comprovativos de reparação quando exista fuga ou rotura na rede predial.

Comunicações por SMS:

- Sempre que exista número de telemóvel associado ao contrato, os serviços podem enviar SMS com informação relevante sobre faturas, referências de pagamento, débito direto, avisos de débito, valores em dívida, eventual interrupção do fornecimento e interrupções programadas ou trabalhos na rede.
- A SMS é um meio complementar de informação e não dispensa as notificações obrigatórias previstas no Regulamento ou na legislação aplicável.
- Mantenha os dados de contacto atualizados, sobretudo o número de telemóvel e o e-mail.

Nota:

As matérias específicas relativas a águas residuais e resíduos urbanos regem-se pelos respetivos regulamentos, tarifários e legislação aplicável.
Em caso de dúvida, contacte os serviços antes do prazo de pagamento da fatura, para permitir uma análise atempada da situação.

Consulte também:

- Regulamento Municipal
- Tarifário em vigor
- Meios de pagamento disponíveis

1. Leia o contador

Use apenas os algarismos inteiros e confirme se a leitura faz sentido face ao consumo habitual.

2. Comunique atempadamente

A leitura enviada dentro do prazo ajuda a evitar estimativas e acertos acumulados.

3. Regularize dentro do prazo

O pagamento pontual evita avisos, interrupções e custos de restabelecimento.

Importante: Os prazos de pagamento da fatura e dos avisos de débito não ficam suspensos pela comunicação de leitura, por pedidos de esclarecimento ou pela existência de dúvidas sobre os valores faturados, salvo nas situações expressamente previstas no Regulamento. Nos contactos com os serviços, indique sempre o n.º de contribuinte/NIF do titular do contrato e, se possível, a morada do local de consumo, a leitura atual e um contacto atualizado.