O que são os serviços de águas?
Os serviços de águas englobam os serviços de abastecimento público de água para consumo humano e os serviços de saneamento de águas residuais urbanas. O serviço de abastecimento público de água é prestado tendo por base um complexo sistema tecnológico, que compreende as etapas de captação, tratamento, adução, armazenamento e posterior distribuição aos utilizadores. O serviço de saneamento de águas residuais urbanas é prestado tendo por base um complexo sistema tecnológico, que compreende as etapas de recolha, transporte e tratamento das águas residuais, com posterior descarga no meio hídrico.

O que é o serviço de resíduos?
O serviço de gestão de resíduos urbanos é prestado tendo por base um complexo sistema tecnológico, que compreende as etapas de recolha, armazenagem, triagem, valorização e eliminação dos resíduos provenientes das habitações. Contempla ainda outros tipos de resíduos que, pela sua natureza ou composição, sejam semelhantes aos resíduos provenientes das habitações e cuja produção diária não exceda 1100 litros por produtor.

Quem assegura a manutenção da câmara de ramal de ligação?
A manutenção da câmara de ramal de ligação que se encontra no interior da propriedade privada deve ser assegurada pelos respetivos proprietários. Por questões operacionais, as entidades gestoras instalam uma câmara na via pública, cuja manutenção é da sua responsabilidade. Com efeito, a lei prevê que as câmaras de ramal de ligação sejam instaladas na extremidade jusante dos sistemas prediais. Porém, a experiência tem vindo a demonstrar, que existindo apenas a câmara no interior da propriedade dos utilizadores, a entidade gestora tem muitas vezes dificuldades no que respeita à operação e manutenção do ramal de ligação, em virtude do acesso à câmara se encontrar relativamente condicionado, tendo como consequências a ocorrência de inundações no interior das propriedades. Estes problemas ocorrem quer por obstruções e deficiente funcionamento da rede pública quer por obstrução da rede predial (troço entre a câmara de ramal e o limite de propriedade). Face aos problemas atrás identificados é consensual a necessidade de instalar uma câmara de ramal na via pública, junto ao limite de propriedade, facilitando o acesso por parte da entidade gestora para as operações de manutenção e reduzindo potencialmente os prejuízos causados no caso de ocorrer uma inundação. Legislação a consultar: Artigos 250.º e 282.º do Decreto Regulamentar n.º 23/95, de 23 de agosto.

Quais os documentos necessários para requisitar contador de água?
(O prédio deve estar licenciado, ter licença de habitabilidade ou de utilização)Proprietário - Caderneta Predial actualizada ou escritura de compra e venda.Inquilino - Contrato de arrendamento visado pelas Finanças. No caso de empréstimo autorização do senhorio acompanhado de cópia de documento de identificação e cópia da caderneta actualizada. Indústria - Comércio e Serviços – Para além dos documentos acima mencionados, tem de exibir a certidão de registo comercial. O contrato tem de ser assinado por um representante legal da empresa. Obras – Licença de obras. Não sendo titular exibir documento da adjudicação. É necessária a indicação do local para envio de correspondência. Condomínios –

Acta do condomínio, NIF e Identificação matricial do prédio. Trespasse/Cessão de Exploração - Exibir autorização escrita do proprietário.

Quais as vias disponíveis para requisitar contador de água?
Pode fazê-lo nos Serviços de Água, Saneamento e Resíduos Sólidos, através do endereço: aguas@cm-entroncamento.pt , enviando devidamente preenchido e assinado o contrato de fornecimento de água e os documentos que provem a legitimidade para o fazer.

Quando é que os contratos da água e de saneamento se consideram em vigor?
Os contratos consideram-se em vigor, para o fornecimento de água, a partir da data em que tenha sido instalado o contador e, para a recolha das águas residuais, a partir da data em que entra em funcionamento o ramal de ligação. Tal não impede que a partir do momento em que o serviço esteja disponível possam ser cobradas as tarifas de disponibilidade, desde que tal esteja previsto nos regulamentos de serviço aplicáveis. Os contratos deixam de produzir efeitos quando denunciados.

Para celebrar um contrato de fornecimento de água terei de prestar uma caução?
A prestação de caução só pode ser, em regra, exigida no caso do fornecimento de água se destinar a uso profissional. O Decreto-Lei n.º 195/99, de 8 de Junho, estabelece o regime aplicável às cauções nos contratos de fornecimento aos consumidores (usualmente designados por «domésticos») dos serviços públicos essenciais, previstos na Lei n.º 23/96, de 26 de Julho. De acordo com o estipulado no n.º 2 do artigo 1.º deste diploma legal, "é proibida a exigência de prestação, sob qualquer forma ou denominação, para garantir o cumprimento de obrigações decorrentes do fornecimento dos serviços públicos essenciais". Apenas poderá ser exigida caução nas situações de restabelecimento de fornecimento, na sequência de interrupção decorrente de incumprimento contratual imputável ao utente. O referido diploma legal determinou, igualmente, a obrigatoriedade de devolução de cauções anteriormente prestadas pelos utentes, relativas à prestação de serviços públicos essenciais.

Quem pode beneficiar dos tarifários especiais?
Cartão Municipal do Idoso B – Munícipes com idade superior a 65 anos. Cartão “Entroncamento Solidário” – Munícipes cujo rendimento familiar seja inferior ou igual a metade do ordenado mínimo nacional ou se encontrem na situação de desemprego.Famílias de Baixo Rendimento – Munícipes cujo agregado familiar não possua rendimentos que excedam o dobro da retribuição mínima garantida.Para usufruírem dos tarifários especiais, tipo doméstico, devem os utilizadores formalizar a candidatura junto dos Serviços Sociais do Município do Entroncamento.

É possível enviar a fatura para local diferente do local de consumo?
Sim. Pode ser enviada para qualquer local do território nacional. Pode comunicar para os contactos: Telefone 249 720 400 (tecla 2), dias úteis, das 09:00-12:30 e das 14:00 às 16:30, aguas@cm-entroncamento.pt , por carta ou presencialmente.

Quais as formas de pagamento das faturas de água?
Através de Débito Directo, Multibanco, CTT e agentes PayShop, por cheque ou vale de correio e presencialmente nos Serviços.

Qual a forma de pagamento após a data limite da fatura?
Envio de cheque ou vale de correio e nos Serviços. Pode ainda fazê-lo no MB quatro (4) dias após a data limite.

O que é necessário para pedir a rescisão do contrato?
Pode fazer o pedido para: aguas@cm-entroncamento.pt , por carta ou presencialmente nos Serviços. Deve indicar a leitura do contador para o acerto de contas.

Arrendei um imóvel e o inquilino deixou de pagar as faturas da água. De quem é a responsabilidade pelo pagamento daquelas faturas?
As dívidas decorrentes do fornecimento de água são, em princípio, da responsabilidade de quem celebra o contrato com a entidade gestora. Por outro lado, o contrato de fornecimento e/ou recolha deve estar em nome do efectivo utilizador do serviço, salvo se, por acordo com este, um terceiro pretender assumir as respectivas dívidas (por exemplo, o senhorio e inquilinos podem acordar que as despesas relativas aos serviços de águas correm por conta do primeiro).

Não procedi ao pagamento da fatura da água e/ou saneamento e /ou relativa a gestão de resíduos urbanos dentro do prazo indicado. Terei de suportar custos adicionais pelo atraso?
As entidades gestoras, em caso de atraso no pagamento das facturas enviam um 2º aviso com determinado prazo para pagamento. Findo esse prazo a falta de pagamento dá origem a processo de Execução Fiscal, ao qual acresce Juros de Mora e Taxas de Relaxe, e consequente corte de fornecimento.

A entidade gestora encontra-se obrigada a avisar, por escrito, que irá interromper o fornecimento de água? Que informação deve conter um pré-aviso de interrupção de fornecimento?
A entidade gestora, salvo caso fortuito ou de força maior, só pode interromper o serviço de abastecimento de água em caso de mora (por ex. atraso no pagamento das faturas) devendo avisar previamente o utente, por escrito, com a antecedência mínima de 10 (dez) dias relativamente à data em que a suspensão venha a ter lugar, nos termos do artigo 5.º da Lei n.º 23/96, de 26 de Julho, alterada e republicada pela Lei n.º 12/2008, de 26 de Fevereiro.O pré-aviso de interrupção de fornecimento de água deve conter as seguintes informações: motivo da suspensão (ou seja, identificação das quantias em dívida), meios ao dispor do utente para evitar a suspensão do serviço.

O que é a "tarifa fixa"?
As entidades gestoras colocam à disposição dos seus utentes um sistema de saneamento básico, que inclui o fornecimento de água, a drenagem, tratamento e rejeição de águas residuais e a recolha e o tratamento de resíduos sólidos urbanos, pelo que a referida "tarifa fixa" permite custear os elevados encargos decorrentes de o mesmo serviço se encontrar permanentemente em funcionamento e apto a ser utilizado. Pode ser cobrada por cada um dos serviços públicos disponíveis.

A faturação por escalões é permitida?
Sim. Os escalões podem ser utilizados como elemento de determinação e faturação do volume de água consumido e, indirectamente, do nível de serviço dos serviços de saneamento de

águas residuais e/ou de gestão de resíduos urbanos. A faturação por escalões com taxas crescentes pretende garantir a acessibilidade ao serviço a todos os utilizadores, independentemente do seu rendimento (em geral, através do primeiro escalão), e uma utilização racional da água, evitando-se gastos desnecessários (em geral, os últimos escalões). O consumo poderá ser imputado em diferentes escalões, cujo preço é sucessivamente agravado.

É possível a cobrança do consumo de água por estimativa?
Sim. De acordo com o disposto no artigo 299.º do Decreto-Regulamentar n.º 23/95, de 23 de Agosto, nos períodos em que não houve leitura, assim como em caso de paragem ou de funcionamento irregular do contador, o consumo é avaliado da seguinte forma: a) Pelo consumo médio apurado entre duas leituras consideradas válidas; b) Pelo consumo de equivalente período do ano anterior quando não existir a média referida na alínea a); c) Pela média do consumo apurado nas leituras subsequentes à instalação do contador na falta dos elementos referidos nas alíneas a) e b).

Se não quiser que a minha fatura seja calculada com base numa estimativa?
A leitura pode ser comunicada pelo telefone 249 720 400 (tecla 2), correio electrónico: aguas@cm-entroncamento.pt ou entregue nos Serviços.

Como se procede aos acertos de faturação?
Se entre duas leituras foram emitidas faturas por estimativa, na fatura do acerto de leituras o consumo total apurado entre as leituras deve ser distribuído pelos escalões ajustados ao tempo decorrido entre leituras, deduzindo-se posteriormente os valores variáveis anteriormente pagos por estimativa (os valores das tarifas fixas não são deduzidos).

Vou ausentar-me por tempo indeterminado, como proceder em relação à estimativa?
Deve comunicar com a entidade gestora para que se imponha a estimativa a zero.

Posso exigir que sejam emitidas faturas mensais relativas ao serviço de fornecimento de água?
Sim, nos termos do artigo 9.º da Lei n.º 23/96, de 26 de Julho, alterada pela Lei n.º 12/2008, de 26 de Fevereiro, a faturação dos serviços públicos essenciais, como sejam o abastecimento público de água, o saneamento de águas residuais e a gestão de resíduos urbanos deve ter uma periodicidade mensal.

Recebi hoje uma factura relativa ao fornecimento de água efectuado há 2 anos atrás. Sou obrigado a pagar?
Não. O artigo 10.º da Lei n.º 23/96, de 26 de Junho, relativo ao prazo de prescrição das dívidas decorrentes do fornecimento de serviços públicos essenciais, dispõe que “o direito de exigir o pagamento do preço do serviço prestado prescreve no prazo de seis meses após a sua prestação”. Note-se que a exigência do pagamento tanto pode ser feita através da emissão da factura como pela interposição da competente acção judicial, na falta de pagamento voluntário. Só esta última, porém, suspende a contagem do prazo prescricional. Refira-se que o artigo 10.º da Lei n.º 23/96, de 26 de Junho, constitui uma norma especial, aplicável aos serviços públicos essenciais, que afasta a aplicação do prazo geral de prescrição para as prestações periodicamente renováveis constante da alínea g) do artigo 310.º do Código Civil (de 5 anos).

Tratando-se da lei que cria no ordenamento jurídico alguns mecanismos destinados a proteger o utente de serviços públicos essenciais, como seja o serviço de fornecimento de água, este prazo prescricional especialmente curto tem por objectivo garantir alguma segurança e certeza aos consumidores e evitar a acumulação de débitos que dificultem a gestão do orçamento familiar, tendo em conta que se trata de serviços básicos e essenciais de que não se pode abdicar. Por outro lado, o legislador pretendeu ainda combater a eventual inércia do prestador destes serviços, pressionando-o para que exija atempadamente o pagamento dos serviços prestados.

Qual a periodicidade a que deve obedecer a leitura do contador da água?
A periodicidade normal de leitura dos contadores pela entidade gestora é, no mínimo, de uma vez de quatro em quatro meses, tal como disposto no n.º 1 do artigo 298.º do Decreto-Regulamentar n.º 23/95, de 23 de Agosto. Nos meses em que não haja leitura ou naqueles em que não seja possível a sua realização, por impedimento do utente, este pode comunicar à entidade gestora o valor registado (n.º 2 do artigo 298.º do Decreto-Regulamentar n.º 23/95, de 23 de Agosto). De salientar que, pelo menos uma vez por ano, é obrigatório o utente facilitar o acesso ao contador, sob pena de suspensão do fornecimento de água (n.º 3 do artigo 298.º do mesmo diploma legal).

Como posso comunicar as minhas leituras?
Pode enviar para o endereço: aguas@cm-entroncamento.pt Para o telefone 249 720 400 (tecla 2), dias úteis, das 09:00-12:30 e das 14:00 às 16:30. Pode identificar-se pelo n.º de consumidor, ou nome e morada do contrato.

Para que serve o "livro de reclamações"?
O livro de reclamações constitui um dos instrumentos que tornam mais acessível o exercício do direito de queixa, ao possibilitar ao utente dos serviços de abastecimento público de água, saneamento de águas residuais e de gestão de resíduos urbanos reclamar no local de atendimento ao público, o que não significa porém que não possa utilizar qualquer outro meio para apresentar a respectiva reclamação (carta, e-mail, fax).

As entidades gestoras de serviços de abastecimento de água, de saneamento de águas residuais e de gestão de resíduos urbanos são obrigadas a ter o livro de reclamações?
Sim. Todas as entidades prestadoras dos serviços de abastecimento público de água, saneamento de águas residuais e de gestão de resíduos urbanos, estão sujeitas a essa obrigação desde que disponham de locais de atendimento ao público.

Em caso de escassez de água existe alguma prioridade de utilização?
De acordo com o preceituado no artigo 64.º da Lei n.º 58/2005, de 29 de Dezembro, no caso de conflito entre diversas utilizações do domínio público hidrográfico são seguidos os critérios de preferência estabelecidos no plano de gestão de bacia hidrográfica, sendo em qualquer caso dada prioridade à captação de água para abastecimento público face aos demais usos previstos. Em caso de declaração de escassez, a ordem de prioridade pode ser alterada pela administração da região hidrográfica, ouvido o conselho de região hidrográfica.

Pretendendo recorrer a um furo para abastecimento da minha habitação, o que devo fazer?

A captação de água para consumo humano está sujeita à obtenção de licença junto da competente Administração da Região Hidrográfica; pode ser outorgada pelo prazo máximo de 10 anos, e deverá ser instruída com os seguintes elementos: identificação do requerente e o seu número de identificação fiscal; os elementos descritivos da utilização definidos em portaria a aprovar pelo membro do Governo responsável pela área do Ambiente; outros documentos tidos pelo requerente como relevantes para a apreciação do pedido.

Onde posso consultar os resultados das análises sobre a qualidade da água?
As entidades gestoras têm a obrigação legal de publicitar, trimestralmente (no caso de água fornecida a partir de uma rede de distribuição), os dados da qualidade da água por meio de editais afixados nos lugares próprios, sítio na internet, conforme previsto no artigo 17.º Decreto-Lei n.º 306/2007, de 27 de Agosto.

O que fazer no caso de falta de pressão?

Contacte os serviços através do telefone 249 720 400 (tecla 2) das 8h30m até às 17h30m ou através do e-mail aguas@cm-entroncamento.pt. Será informado se trata de uma situação pontual, ocasionada por anomalia na rede geral ou da necessidade de deslocação ao local para identificação da anomalia.

O que fazer no caso de a factura apresentar um consumo excessivo?
Inicialmente pode conferir a leitura do contador, ou contactar os serviços para posteriormente o funcionário verificar no local, a leitura ou a possível situação anómala.

O que fazer em caso de fuga ou rotura de água?
Se detectar fuga de água nas canalizações, feche a torneira de suspensão/segurança que está junto ao contador. Contacte um técnico habilitado (canalizador) para a reparação da avaria.

Caso as torneiras não funcionem,

Em caso de avaria pode contactar os serviços pelas seguintes formas:
- dirigindo-se aos serviços;
- por correio eletrónico
aguas@cm-entroncamento.pt
- por telefone:
- dias úteis, das 8h00 às 16h30m - 249 720 409

Fora do referido período, deverá recorrer ao número 249 727 474, contacto para situações urgentes e inadiáveis disponibilizado pelos Bombeiros Voluntários do Entroncamento