



## MUNICÍPIO DE VILA FRANCA DE XIRA

### INFORMAÇÃO AO UTILIZADOR

#### VIGÊNCIA DO CONTRATO

O contrato de fornecimento de água produz os seus efeitos a partir do momento do início da prestação do serviço, o qual deve ocorrer no prazo máximo de cinco dias úteis, contados da data da receção do pedido do contrato, com ressalva das situações de força maior.

#### DENÚNCIA DO CONTRATO

O utilizador pode denunciar, a todo o tempo, o contrato de fornecimento que tenha celebrado, por motivo de desocupação do local de consumo, desde que o comunique por escrito aos SMAS. Nos 15 dias subsequentes à comunicação referida, o utilizador deve facultar a leitura do contador instalado, produzindo a denúncia efeitos a partir dessa data e com o pagamento integral da dívida.

O utilizador que, sem qualquer aviso, desocupe o local de consumo, continua responsável pelos encargos decorrentes do contrato. Não sendo possível a leitura e/ou a retirada do contador, por motivo imputável ao utilizador, este continua responsável pelos encargos entretanto decorrentes.

Os SMAS podem rescindir o contrato no caso de, na sequência da interrupção do serviço por mora no pagamento, o utilizador não proceder ao pagamento em dívida com vista ao restabelecimento do serviço, no prazo de 2 meses.

#### LEITURAS DOS CONSUMOS

As leituras dos contadores são efetuadas pelos SMAS com uma frequência mínima de quatro vezes por ano e com um distanciamento máximo entre duas leituras consecutivas de três meses, exceto por impedimentos não imputáveis aos SMAS.

O utilizador deve facultar o acesso dos SMAS ao contador, com a frequência mínima de duas vezes por ano e com um distanciamento máximo entre as duas leituras de oito meses, sob pena de suspensão do fornecimento de água sem prejuízo de continuar a ser debitada a respetiva tarifa fixa.

Sempre que, por indisponibilidade do utilizador, se revele por duas vezes impossível o acesso ao contador por parte dos SMAS, avisaremos o utilizador, por carta registada ou meio equivalente, da data e intervalo horário, com amplitude máxima de duas horas, da terceira deslocação a fazer para o efeito, bem como da suspensão do fornecimento no caso de não ser possível a leitura.

Os SMAS disponibilizam aos utilizadores meios alternativos para a comunicação de leituras, designadamente, Internet, telefone e pessoalmente nos locais de atendimento ao público.

#### FATURACÃO, PRAZO, FORMA E LOCAL DE PAGAMENTO

A cobrança do serviço prestado é efetuada mensalmente e enquanto se mantiver o contrato. O pagamento da fatura deve ser efetuado no prazo, na forma e nos locais nela indicados.

Não é admissível o pagamento parcial das tarifas fixas e variáveis associadas aos serviços de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais, bem como da taxa de recursos hídricos associada.

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 e, ainda, confere aos SMAS o direito de proceder à suspensão do serviço do fornecimento de água, desde que o utilizador seja notificado com uma antecedência mínima de 10 dias úteis, relativamente à data em que venha a ocorrer.

A suspensão do fornecimento, em caso de mora, não impede os SMAS do recurso aos meios legais para a cobrança coerciva da respetiva dívida.

O aviso prévio de suspensão do serviço deve ser enviado por correio registado ou outro meio equivalente, podendo o respetivo custo ser imputado ao utilizador em mora.

#### RECLAMACÕES

Aos utilizadores assiste o direito de reclamar, por qualquer meio, perante os SMAS, contra qualquer ato ou omissão destes ou dos respetivos serviços ou agentes, que tenham lesado os seus direitos ou interesses legítimos.

Os serviços de atendimento ao público dispõem de um livro de reclamações, nos termos previstos no Decreto – Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, onde os utilizadores podem apresentar as suas reclamações.

Para além do livro de reclamações, os SMAS disponibilizam mecanismos alternativos para a apresentação de reclamações que não

Telefone : 263 200 600 | email: [expediente@smas-vfxira.pt](mailto:expediente@smas-vfxira.pt)

Adira à Fatura Eletrónica! O Ambiente Agradece!

[www.smas-vfxira.pt](http://www.smas-vfxira.pt)



## MUNICÍPIO DE VILA FRANCA DE XIRA

impliquem a deslocação do utilizador às instalações dos mesmos, designadamente através do seu sítio na internet.

### DEVERES DOS UTILIZADORES

Não fazer uso indevido ou danificar qualquer componente dos sistemas públicos de abastecimento de água; Não alterar o ramal de ligação;

Não fazer uso indevido ou danificar as redes prediais e assegurar a sua conservação e manutenção; Manter em bom estado de funcionamento os aparelhos sanitários e os dispositivos de utilização; Avisar os SMAS de eventuais anomalias nos sistemas e nos aparelhos de medição;

Não proceder a alterações nas redes prediais sem prévia concordância dos SMAS quando tal seja exigível nos termos da legislação em vigor, ou cause impacto nas condições de fornecimento existentes;

Não proceder à execução de ligações ao sistema público sem autorização dos SMAS; Cooperar com os SMAS para o bom funcionamento dos sistemas;

Fazer uma gestão racional da água distribuída pelos SMAS;

Permitir a entrada ao pessoal dos SMAS que exiba a sua acreditação com a finalidade de efetuar leituras, fiscalizar as canalizações e verificação do controlo da qualidade da água;

Não violar os selos de segurança colocados pelos SMAS ou por outros organismos competentes, designadamente, nos contadores ou em quaisquer outros dispositivos;

Denunciar o contrato com os SMAS no caso de existir transmissão da posição de utilizador.

### DEVERES DOS PROPRIETÁRIOS

Não proceder a alterações nas redes prediais sem prévia autorização dos SMAS;

Manter em boas condições de conservação e funcionamento os respetivos sistemas de abastecimento de água;

Abster-se de praticar atos que possam prejudicar a regularidade do funcionamento dos sistemas de abastecimento de água;

Solicitar a retirada do contador quando o prédio se encontre devoluto e não esteja prevista a sua ocupação;

Instalar as caixas de contadores em locais de fácil acesso ao pessoal dos SMAS, de modo a permitir um trabalho regular de substituição ou reparação no local e que a sua visita e leitura se possam fazer em boas condições;

São ainda deveres dos proprietários, quando não sejam titulares do contrato, comunicar por escrito aos SMAS, no prazo de 30 dias a verificação da venda, partilha, constituição ou cessação de usufruto, de uso e habitação e arrendamento relativamente ao prédio ou fração da sua propriedade.

...na dúvida, não hesite em contactar os nossos Serviços.

