simples e claro.
a pensar em si

smas Leiria

Condições Contratuais

O Contrato de fornecimento e recolha efetuado entre os Serviços Municipalizados de Água e Saneamento de Leiria (SMAS de Leiria) e os seus Clientes/Utilizadores rege-se pelas seguintes condições contratuais, conforme estabelece o Regulamento nº 594/2018, de 4 de setembro. As presentes Condições aplicam-se aos Contratos existentes à data da sua entrada em vigor e aos novos Contratos.

1. O Contrato é único e abrange os seguintes serviços, quando disponíveis:

a. Abastecimento de água.

b. Saneamento de águas residuais urbanas.

c. Gestão de resíduos urbanos.

I. O Serviço de gestão de resíduos urbanos é da competência da Câmara Municipal de Leiria, sendo apenas faturado pelos SMAS de Leiria.

2. Início de Contrato de fornecimento e recolha:

a. O Contrato tem início na data da disponibilização dos serviços.

b. Em caso de necessidade de colocar ou ligar o contador, o fornecimento deve ocorrer no prazo máximo de cinco dias úteis, contados da solicitação do Contrato, exceto se o ramal ainda não estiver ligado ou caso razões técnicas ou de força maior não o permitam.

c. Sempre que existam condições técnicas a caixa do contador deve estar acessível do exterior.

d. Se a caixa do contador não está acessível o Cliente/Utilizador deve avisar os SMAS de Leiria antecipadamente (aquando da contratação), para que a deslocação do técnico seja agendada.

e. A primeira deslocação para colocação do contador (quando necessária) é gratuita. Quando o acesso à caixa do contador não for facultado na primeira deslocação do técnico ou não existirem condições para a instalação do contador e haja uma segunda deslocação, esta tem um custo associado, conforme Tarifário em vigor.

f. É dever do titular do Contrato fornecer e manter os seus dados pessoais e moradas do Local de Consumo e de envio de correspondência completos e atualizados, alertando os SMAS de Leiria sempre que verifique algo incorreto.

3. Leituras e medição do consumo:

a. Os SMAS de Leiria procedem à leitura real dos instrumentos de medição, por intermédio de agentes devidamente credenciados, de 2 em 2 meses.

b. Os SMAS de Leiria, no cumprimento da legislação em vigor, estão obrigados a efetuar no mínimo duas leituras por ano com um distanciamento máximo entre duas leituras consecutivas de seis meses. Esta obrigação estende-se aos Clientes/Utilizadores no sentido de facultar o acesso aos contadores.

c. Quando na primeira e segunda deslocações os leitores não tiverem acesso ao contador, os SMAS de Leiria agendam uma terceira deslocação, por carta registada ou meio equivalente, com uma antecedência mínima de dez dias, da data e intervalo horário, com amplitude máxima de duas horas.

I. No caso de não ser possível a leitura na data indicada o Utilizador deve contactar os SMAS de Leiria cinco dias antes da data agendada e indicar uma data alternativa.

II. Na data agendada, caso o leitor volte a não ter acesso ao contador para efetuar a leitura, é efetuado o corte do fornecimento.

III. O fornecimento só poderá ser reposto com a leitura efetuada pelos SMAS de Leiria e pagamento do custo do corte e restabelecimento, conforme Tarifário em vigor.

d. Os Clientes/Utilizadores, no período de comunicação de leitura indicado na Fatura, podem fornecer a leitura através do telefone nº 800 500 007 (chamada gratuita) ou através do Balcão Digital.

e. No caso de o contador deixar de registar o consumo, a faturação é corrigida com base no consumo médio apurado.

f. Se a situação do ponto anterior for detetada no momento da rescisão do Contrato, a correção da Faturação é efetuada na última Fatura com estimativa tendo em conta o histórico.

4. Verificação metrológica extraordinária:

a. O Utilizador pode solicitar a verificação extraordinária do contador em instalações de ensaio, devidamente credenciadas, tendo direito a receber cópia do respetivo boletim de ensaio, mediante o pagamento de uma tarifa, conforme Tarifário em vigor, a qual deve ser devolvida caso se venha a comprovar que existe efetivamente funcionamento irregular do contador, em prejuízo do Cliente/Utilizador, desde que não seja imputável ao Utilizador.

5. Tarifário:

a. O Tarifário é revisto anualmente, aprovado pela Entidade Reguladora e Câmara Municipal de Leiria e publicitado no site dos SMAS de Leiria, nos jornais locais, Juntas de Freguesia e Câmara Municipal de Leiria.

b. Pelas prestações de cada um dos serviços de água e de gestão de resíduos urbanos é aplicável uma tarifa de disponibilidade, devida em função do intervalo temporal objeto de faturação e uma tarifa variável, devida em função da quantidade de água consumida e respetiva indexação de águas residuais urbanas e de resíduos urbanos recolhidos. Acresce o montante correspondente ao encargo suportado com a taxa de recursos hídricos e o IVA legalmente exigível.

c. As tarifas variáveis podem ser faturadas por escalões em função do intervalo temporal objeto de Faturação.

d. As tarifas fixas e variáveis são calculadas ao dia.

e. O Tarifário divide-se em Utilizadores Domésticos e Utilizadores Não Domésticos. Como Utilizador Doméstico considera-se o fornecimento de água para alojamento cujo Utilizador tenha NIF singular.

f. O Tarifário de Obras é aplicado até ao prazo da licença de obras, findo este prazo o tarifário muda. Para manter este tarifário é necessária a apresentação de nova licença, aos SMAS de Leiria.

g. Podem ser aplicados, desde que comprovada a situação, o Tarifário Social ou o Tarifário Familiar para famílias numerosas.

h. Existe, também, um Tarifário aplicável em caso de comprovada rotura na rede predial.

i. No Tarifário ficam estabelecidas outras tarifas inerentes aos serviços auxiliares prestados pelos SMAS de Leiria, no âmbito da sua atividade.

6. Faturação:

a. A periodicidade das Faturas é mensal.

b. Nos meses em que não há leitura real as tarifas variáveis são estimadas, em função do consumo médio apurado entre as duas últimas leituras reais.

c. Nos novos Contratos, enquanto não existe histórico de leituras reais as tarifas variáveis são estimadas, em função do consumo médio de Utilizadores com características similares no âmbito do território municipal.

d. Nos meses em que haja leitura real são efetuados os acertos de Faturação descontando os valores anteriormente faturados por estimativa.

7. Cobrança:

a. A Fatura é processada com um prazo limite de pagamento.

b. O incumprimento do prazo limite de pagamento de Fatura implica a emissão do Aviso de Corte. A emissão e envio deste documento tem um custo, conforme Tarifário em vigor.

c. O Aviso de Corte é enviado, com registo simples ou outro meio equivalente, com uma antecedência mínima de 20 dias relativamente à interrupção do fornecimento. A partir do término desse prazo o fornecimento pode ser interrompido. O corte e restabelecimento do fornecimento por facto imputável ao utilizador tem um custo associado conforme Tarifário em vigor.

d. Em caso de incumprimento do pagamento os SMAS de Leiria podem recorrer a meios de cobrança coerciva que implicam custos para o Cliente/Utilizador).

e. O restabelecimento do fornecimento de água por motivo imputável ao Utilizador depende da correção e/ou regularização da situação que lhe deu origem.

f. No caso da mora no pagamento, o restabelecimento depende da prévia liquidação de todos os montantes em dívida, ou da subscrição de um acordo de pagamento, incluindo o pagamento da tarifa de interrupção e restabelecimento do serviço.

g. O restabelecimento do fornecimento é efetuado no prazo máximo de 24 horas após a regularização da situação.

h. A apresentação de reclamação escrita apenas suspende o prazo de pagamento da Fatura, caso o Utilizador solicite a verificação extraordinária do instrumento de medição, mencionada no ponto 4.

i. Formas de pagamento:

I. Balcão de atendimento presencial, na Loja de Cidadão em Leiria

II. Agentes Payshop e lojas CTT

III. Multibanco

IV. Cheque endossado aos SMAS de Leiria

V. Vale postal

VI. Por débito direto em conta bancária

VII. Em situação de alegada dificuldade económica os SMAS de Leiria analisam a situação apresentada e podem aceitar a celebração de acordo de pagamento. A falta de pagamento de uma prestação no prazo estabelecido implica o vencimento de toda a dívida e faz incorrer o Utilizador em mora.

8. Responsabilidade pelo contador:

a. O contador fica à guarda e fiscalização imediata do Utilizador, o qual deve comunicar à entidade gestora todas as anomalias que verificar, nomeadamente, não fornecimento de água, fornecimento sem contagem, contagem deficiente, rotura e deficiências na selagem, entre outros.

b. Com exceção dos danos resultantes da normal utilização, o Utilizador responde por todos os danos, deterioração ou perda do contador, salvo se provocados por causa que não lhe seja imputável e desde que dê conhecimento imediato à entidade gestora.

c. Para além da responsabilidade criminal que daí resulta, o Utilizador responde ainda pelos prejuízos causados.

9. Suspensão do Contrato:

a. Por motivo de desocupação temporária do imóvel, os Utilizadores podem solicitar, por escrito e com uma antecedência mínima de dez dias úteis, a suspensão dos serviços e a respetiva faturação.

b. Posteriormente, o serviço é retomado no prazo máximo de 5 dias úteis contados da apresentação do pedido pelo Utilizador nesse sentido, sendo aplicada a tarifa de restabelecimento, conforme Tarifário em vigor.

10. Denúncia do Contrato:

a. Por motivo de desocupação do local de consumo os Utilizadores podem denunciar os Contratos de fornecimento e recolha.

b. Os Utilizadores devem facultar o acesso ao contador para se efetuar a leitura e levantamento do contador;

c. Não sendo possível a leitura mencionada no número anterior, por motivo imputável ao Utilizador, a denúncia não produz efeitos e o Utilizador continua responsável pelos encargos entretanto decorrentes do Contrato.

d. Os SMAS de Leiria podem denunciar o Contrato caso, na sequência da interrupção do serviço por mora no pagamento, o Utilizador não proceda ao pagamento em dívida, com vista ao restabelecimento do serviço, no prazo de dois meses.

11. Contactos presenciais, telefónicos e escritos:

a. Os SMAS de Leiria consideram as opiniões dos Clientes/Utilizadores de extrema importância, pois são perspetivas diferentes que promovem uma análise e apreciação do assunto exposto, tendo em conta uma visão diferente, e podem fomentar uma verificação dos procedimentos e práticas visando a melhoria contínua.

b. Os SMAS de Leiria têm ao dispor dos seus Clientes/Utilizadores várias formas de contacto:

I. Presencial e telefónico:

o Balcão de atendimento presencial, na Loja de Cidadão em Leiria (Largo 5 de Outubro). O horário de atendimento é, de segunda a sexta-feira, das 9h às 16h. Marcação de atendimento em https://www.smas-leiria.pt/atendimentopresencial

o Através do telefone - 244 817 300 (Chamada para a rede fixa nacional)

II. Por escrito através de algum destes meios:

o Fax - 244 817 301

o Correio – Rua da Cooperativa, 65 C São Romão – 2410-256 Leiria

o E-mail - geral@smas-leiria.pt

o Site - http://www.smas-leiria.pt/

o No separador Clientes é possível comunicar Sugestões e Reclamações

o Balcão Digital

o Livro de Reclamação na Loja de Cidadão

o Livro de Reclamações online www.livroreclamacoes.pt

III. Redes Sociais:

- o Facebook https://www.facebook.com/smasleiria e https://www.facebook.com/aguadatorneiracomtodogosto
- o Instagram https://www.instagram.com/aguadatorneiracomtodogosto/
- o Youtube https://www.youtube.com/@smasdeleiria

c. Para evitar deslocações e perdas de tempo aos Clientes/Utilizadores os SMAS de Leiria disponibilizam diversas formas de contacto à distância:

I. Atendimento telefónico 244 817 300, em dias uteis das 9h às 17h.

II. Atendimento telefónico para comunicação de avarias na rede pública 800 202 252, todos os dias, 24 h por dia (Linha gratuita).

III. O endereço eletrónico geral@smas-leiria.pt

IV. Balcão Digital no site dos SMAS de Leiria

V. Site dos SMAS de Leiria www.smas-leiria.pt

VI. No site estão disponíveis informações e impressos/formulários que podem ser preenchidos e enviados para o endereço geral@smas-leiria.pt

d. A resolução de solicitações, esclarecimentos e respostas a contactos escritos é efetuada o mais rapidamente possível e conforme a complexidade e disponibilidade técnica.

e. Conforme determina a legislação em vigor as reclamações escritas são respondidas no máximo de 22 dias uteis com exceção para as reclamações efetuadas no Livro de reclamações que o prazo de resposta é de 15 dias úteis. Tendo em conta o mencionado no ponto anterior pode haver necessidade de uma resposta intermédia nesse intervalo de tempo e, posteriormente, uma resposta final.

12. Resoluções de litigio:

a. Caso a situação não seja resolvida pelos SMAS de Leiria, o Cliente/Utilizador pode recorrer a um conjunto de outras entidades para mediação ou promoção da resolução voluntária dos conflitos, designadamente:

I. ERSAR Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos

II. Associações de Defesa do Consumidor

III. Provedoria de Justiça.

b. Não sendo possível a resolução voluntária dos conflitos, o Cliente/Utilizador dos SMAS de Leiria pode recorrer às vias judicial ou extrajudicial para a resolução do litígio. Uma das vias alternativas e extrajudiciais é o recurso aos centros de arbitragem:

I. Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo http://www.arbitragemdeconsumo.org/

CNIACC – Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa, Campus de Campolide 1099-032 Lisboa

13. Qualidade da água fornecida:

a. A água fornecida pelos SMAS de Leiria é de excelente qualidade (percentagem de água segura superior a 99%).

b. A Divisão de Laboratório e Controlo de Qualidade dos SMAS de Leiria está acreditada pela NP EN ISO/IEC 17025:2005 desde 12 de julho de 2010 tendo-lhe sido atribuído o Certificado de Acreditação L0501-1. O Laboratório realiza diariamente colheitas de amostras da água captada e distribuída ao concelho de

Leiria, em vários pontos de amostragem ao longo da rede de distribuição com vista ao cumprimento da legislação em vigor.

c. A água que chega a cada imóvel é de excelente qualidade. Caso haja alguma situação em que a qualidade lhe possa parecer não adequada deve em primeiro lugar verificar qual o estado da canalização da rede predial e se necessário contactar os SMAS de Leiria para averiguar.

14. Proteção de dados pessoais:

a. A recolha dos dados pessoais necessários e indispensáveis à celebração do Contrato, de fornecimento e recolha e atribuição de tarifas com o Cliente/Utilizador é requisito para a celebração do mesmo.

b. Os SMAS de Leiria preocupam-se com a segurança e proteção de privacidade nas informações pessoais que recolhe. Nesse sentido, são adotadas as medidas necessárias para garantir a segurança dos dados pessoais dos Clientes/Utilizadores.

c. Os SMAS de Leiria consideram como dados pessoais dos seus Clientes/Utilizadores:

I. Nome

II. Idade

III. NIF

IV. Número de documento de identificação válido

V. Número de Segurança Social

VI. Localização geográfica

VII. Contacto telefónico e endereço de e-mail

VIII. NIB (Numero de Identificação Bancária) e IBAN

IX. O que é faturado e cobrado ao titular do Contrato (quantidades e valores), assim como a conta corrente

X. Informações solicitadas e reclamações apresentadas

XI. Rendimentos apresentados em caso de aplicação de Tarifário Social

XII. Se lhe foi aplicado Tarifário social, de família numerosa ou de rotura

XIII. Toda a documentação entregue para efeitos de contratação, ramais ou aplicação tarifária

XIV. Imagem – Captada nas câmaras de segurança

XV. Voz – Chamadas de voz gravadas

d. Os SMAS de Leiria fornecem informação às entidades que o solicitem e fundamentem legalmente.

e. Para mais informação deste tema os SMAS de Leiria têm a Politica de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais disponível.

f. Para salvaguardarmos a proteção dos seus dados pessoais (e termos a garantia de que é o próprio e lhe podemos facultar a informação) em qualquer contacto com os SMAS de Leiria (por alguma das formas presencial, telefónica ou escrita) o titular do Contrato deve identificar-se com os seguintes elementos:

I. Nome completo do titular do Contrato

II. Morada completa do Local de Consumo, onde tem o contador

III. Nº Cliente / Nº Conta

IV. Nº do Local de Consumo

V. NIF

VI. Contacto telefónico e eletrónico associados na sua ficha de cliente

Se por algum motivo tiver de solicitar a outra pessoa para tratar de algum assunto, no seu lugar, deve efetuar declaração em que:

VII. Identifica os dados acima referidos

VIII. Identifica a pessoa com quem os SMAS de Leiria podem tratar dos seus assuntos (nome completo, NIF e Nº de documento de identificação válido)

IX. Indica o período de validade da declaração (procuração)

X. Assina e indica o seu Nº de documento de identificação válido.

15. Balcão Digital:

a. O Balcão Digital está disponível no site dos SMAS de Leiria.

b. O Balcão Digital tem como vantagens a possibilidade de aderir à fatura eletrónica, aceder a qualquer momento aos históricos de leituras e consumos, conta corrente, tem todas as Faturas arquivadas em pdf que podem ser descarregadas e impressas sempre que necessite. Pode também comunicar a leitura do contador, entre outras funcionalidades.

Nota: Este documento tem como objetivo a informação das condições contratuais, mas não dispensa a leitura do Regulamento nº 594/2018, de 4 de setembro, assim como restante legislação aplicável e o Regulamento dos SMAS de Leiria n.º 170/2014 (publicado no Diário da República, 2.º série - N.ºs 77, de 21 de abril de 2014) ou contactar os SMAS de Leiria.

SMAS de Leiria
– a cuidar da sua água!

CONTACTOS
Balcão de atendimento:
Loja do Cidadão
Largo 5 de Outubro
2400-120 Leiria

Telefones:
Geral - 244 817 300 (dias úteis das 9h às 12h30 e das 14h às 17h)
Leituras - 800 500 007 (chamada gratuita 24h todos os dias)
Avarias - 800 202 252 (chamada gratuita 24h todos os dias)

Fax: 244 817 301
E-mail: geral@smas-leiria.pt

www.smas-leiria.pt