

FAQ's sobre os direitos dos consumidores, serviços de águas e de resíduos sólidos urbanos

O que são os serviços de águas?

Os serviços de águas correspondem aos serviços de abastecimento público de água para consumo humano e os serviços de saneamento de águas residuais urbanas.

Como posso ter o serviço de fornecimento público de água?

Deve dirigir-se à empresa que presta esse serviço e realizar um contrato para esse efeito, fornecendo informação e exibindo a documentação necessária, como por exemplo: documento de identificação e documento que comprove o direito a ocupar o imóvel e utilizar os serviços (contrato de arrendamento ou caderneta predial, entre outros).

Qual o nome da empresa gestora do serviço público de água no concelho da Trofa?

É a empresa Indaqua Santo Tirso/Trofa, Gestão de águas de Santo Tirso e Trofa, S.A.

Qual o nome da empresa gestora do serviço público de saneamento de águas residuais no concelho da Trofa?

É a empresa Águas do Norte, Grupo de águas de Portugal, Sistema de Águas da Região do Noroeste.

Qual o nome da empresa gestora do serviço público de recolha de resíduos sólidos urbanos no concelho da Trofa?

É a empresa municipal Trofáguas, Serviços Ambientais, E.M., Sociedade Unipessoal, L.da

Para contratar o serviço público de água na minha habitação, tenho de pagar alguma caução?

Não, se for consumidor doméstico, tem o direito de não prestar caução como condição para a contratação do serviço público de água.

Se existir dívida do anterior proprietário/arrendatário, tenho que a pagar para contratar o serviço público de água?

Não. A dívida é da responsabilidade do cliente anterior ou do proprietário do imóvel.

Ao contratar o serviço público de água, tenho direito a receber as condições contratuais da prestação do serviço em causa?

Sim, a empresa gestora do serviço público de água tem o dever de fornecer as condições gerais do contrato que está a ser prestado, pois nesse documento encontram-se elencados os direitos e deveres da empresa e do cliente.

É obrigatório efetuar a ligação à rede pública de abastecimento de água e/ou saneamento de águas residuais?

Sim, se existir rede pública de abastecimento de água ou de saneamento de águas residuais disponível a menos de 20 metros do limite da propriedade.

Posso exigir a prestação dos serviços de águas se a rede pública estiver a mais de 20 metros do limite da minha propriedade?

Não, uma vez que a lei apenas garante a disponibilização do serviço caso a rede pública se encontre a distância igual ou inferior a 20 metros do limite da propriedade a servir.

O preço dos serviços de águas e resíduos é igual para todo o país?

Não. O preço cobrado deve servir para, no mínimo, cobrir os custos suportados pelas entidades gestoras com a prestação dos serviços, num cenário de gestão eficiente. São prestados numa base local ou regional, e dependem de vários fatores, como é o caso de condicionalismos naturais e da distribuição geográfica da população a servir.

Onde deve estar instalado o contador de água da minha habitação?

O contador de água, que é propriedade da empresa gestora do serviço público de água, deve situar-se no interior dos edifícios, na zona de entrada ou em zonas comuns, consoante se trate de um ou vários consumidores. Deve ainda estar posicionado de modo a facilitar a leitura e as operações de manutenção e conservação, obedecendo aos critérios definidos pela entidade gestora.

Qual a periodicidade a que deve obedecer a leitura do contador de água da minha habitação?

A Entidade gestora deve proceder à leitura real do contador, por meio de agentes devidamente credenciados, com uma frequência mínima de duas vezes por ano. A Indaqua Santo Tirso/Trofa tem realizado essa contagem a cada dois meses. O Consumidor pode igualmente comunicar àquela empresa a leitura do contador do serviço público de água da sua habitação.

Com que periodicidade devem ser emitidas as faturas referentes aos serviços de águas e de resíduos?

A lei estabelece que, em regra, a faturação dos serviços públicos essenciais, como é o caso dos serviços de águas e resíduos, deve ter uma periodicidade mensal. Contudo, as entidades gestoras podem emitir faturas com periodicidade diferente (por exemplo, bimestral), desde que os utilizadores considerem esse mecanismo mais favorável e conveniente.

Se não pagar a fatura dos serviços de águas e resíduos dentro do prazo indicado na respetiva fatura, tenho de suportar custos adicionais por esse atraso?

Sim, caso esses custos sejam cobrados. Ou seja, as faturas dos serviços de águas e resíduos devem conceder um prazo de pagamento mínimo de 10 dias úteis. Não sendo realizado o pagamento dentro da data limite constante da fatura, a entidade gestora passa a poder cobrar juros de mora, que visam indemnizar o prestador do serviço pelo prejuízo que representa o atraso no recebimento no valor devido.

Se ocorrer a suspensão do serviço do serviço público de água por atraso no pagamento de faturação, tenho de pagar o restabelecimento do serviço ou pagar uma caução?

Sim. No caso de ocorrer a suspensão do serviço por atraso no pagamento de faturação, o utilizador do serviço público de água pode incorrer nos custos com o restabelecimento do serviço, caso esteja previsto no tarifário. Além disso, entidade gestora pode ainda exigir o pagamento de uma caução, exceto se o utilizador optar pela transferência bancária como forma de pagamento dos serviços.

Sou obrigado a pagar uma fatura que procede ao acerto de estimativas que foram faturadas ao longo dos últimos 14 meses?

Em princípio, só está obrigado a pagar os acertos relativos a faturas pagas há menos de 6 meses, na medida em que o direito da entidade gestora a exigir a diferença extingue-se por caducidade no prazo de seis meses após ter sido feito o pagamento inicial, exceto se a ausência de leituras for imputável ao utilizador, por não facultar o acesso ao contador.

Recebi hoje uma fatura dos serviços de águas e resíduos relativa a serviços prestados há dois anos. Sou obrigado a pagar?

Não. As dívidas decorrentes do fornecimento dos serviços de águas e resíduos, por se tratar de serviços públicos essenciais, prescrevem no prazo de seis meses após a sua prestação. A prescrição tem de ser expressamente invocada pelo utilizador como fundamento para a recusa de pagamento de dívidas prescritas. Deve guardar o comprovativo do envio desse pedido.

É permitida a cobrança do aluguer do contador e de tarifas fixas?

A lei proíbe a cobrança de consumos mínimos, do aluguer do contador e de qualquer outro valor que não tenha correspondência entre os encargos em que a entidade gestora incorra. Pelo contrário, desde que haja correspondência entre os encargos e a prestação do serviço, podem ser cobradas tarifas fixas, as quais são devidas pelo facto de a rede e equipamentos públicos estarem disponíveis.

Constato que as faturas de serviços públicas de água, saneamento e recolha de resíduos sólidos urbanos apresentam a cobrança distinta de “tarifa fixa” e “tarifa variável”. Não são cobranças repetidas?

Não. A tarifa fixa é o valor relativo à disponibilidade dos serviços, contabilizado pelo número de dias, e a tarifa variável diz respeito ao consumo realizado.

O que são os escalões de consumo constantes do tarifário e para que servem?

Os escalões de consumo (medidos em metros cúbicos) servem para diferenciar o valor da tarifa variável, de forma progressiva, em função de patamares de consumo. Os escalões de consumo mensal visam, idealmente, a modelação de consumos, garantindo a acessibilidade económica a um volume mínimo de água essencial à sobrevivência (1.º escalão) e desincentivando os consumos excessivos (último escalão).

O que é a taxa de recursos hídricos e a taxa de gestão de resíduos mencionadas nas faturas?

A taxa de recursos hídricos (TRH) é um instrumento económico-financeiro que traduz o princípio do utilizador pagador, impondo a quem faz utilizações suscetíveis de causar impacto nos recursos hídricos a necessidade de compensar o benefício que resulta dessa utilização, o respetivo custo ambiental e os custos inerentes ao planeamento, gestão, fiscalização e garantia da quantidade e qualidade das águas. A taxa de resíduos (TGR), por sua vez, é um instrumento económico-financeiro que tem por objetivo interiorizar nos produtores e consumidores os custos ambientais associados à gestão de resíduos, variando o seu valor em função do tipo de gestão e destino final dado aos resíduos.

No concelho da Trofa, existem apoios para os agregados com dificuldade económica, relativamente aos serviços de águas e resíduos?

Sim. Deve informar-se junto das respetivas empresas gestoras dos serviços, de modo a conhecer as condições de acesso e os respetivos benefícios, bem como os documentos que são necessários apresentar para requerer esses apoios.

Como devo proceder para apresentar uma reclamação contra a entidade que me presta os serviços de águas e resíduos.

Deve contactar diretamente a empresa, podendo enviar um pedido para o seu endereço eletrónico ou através de carta registada com aviso de receção. Pode ainda redigir manualmente um pedido no livro de reclamações existente na empresa gestora dos serviços ou através do livro de reclamações *online*, sendo que, neste último caso, a sua reclamação será automaticamente encaminhada igualmente para a respetiva entidade reguladora ou fiscalizadora dos serviços em causa, que vai analisar e avaliar se os procedimentos da entidade gestora se encontram em conformidade com a

legislação, processando contra-ordenação e aplicando coimas correspondentes às infrações cometidas.

Qual o nome da entidade que regula os serviços de águas e resíduos sólidos urbanos e qual a sua missão?

A ERSAR – Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos é a entidade que tem por missão a regulação e a supervisão dos setores de abastecimento público de água às populações, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos sólidos urbanos, incluindo o exercício de funções de autoridade competente para a coordenação e a fiscalização do regime da qualidade da água para consumo humano. No âmbito de poderes regulamentares, compete à ERSAR a elaboração e aprovação de regulamentos com eficácia externa no quadro das respetivas atribuições.