

ADB - ÁGUAS DE BARCELOS, SA

CONTRATO DE FORNECIMENTO DE ÁGUA E SANEAMENTO

N.º Contrato: Data Contrato:	N.º Instalação: Tipo:	N.º cliente:
---------------------------------	--------------------------	--------------

Novo Contrato

Alteração do Titular – Leitura actual do contador _____ m3

Titular do Contrato

Nome:

N.º Contribuinte:

B.I. N.º _____ emitido em _____ pelo Arquivo de Identificação de

Telefone:

Na qualidade de: Proprietário Arrendatário

Local de Consumo

Morada:

Freguesia:

Artigo Matricial n.º _____

Tipo de consumo:

Local para envio de facturas e forma de pagamento

Nome:

Morada:

Localidade:

Código Postal:

Por transferência bancária NIB:

Não pretendo que seja por transferência bancária

O Utilizador Titular deste contrato obriga-se a respeitar todas as disposições legais e regulamentares em vigor em cada momento e declara ter recebido: 1) cópia deste contrato e das condições contratuais anexas, que fazem parte integrante do presente contrato e 2) cópia do tarifário em vigor. O Utilizador deste contrato declara que foi informado e esclarecido pelo prestador dos serviços ora contratados, de forma clara e conveniente, das condições em que aqueles serviços são prestados, bem como das respectivas tarifas aplicáveis. O Utilizador deste contrato declara ainda serem verdadeiras todas as informações prestadas à Entidade Gestora acerca da sua instalação e sistema predial. Caso a fiscalização da Entidade Gestora venha a verificar que a instalação e sistema predial não correspondam às informações prestadas pelo Utilizador, este aceita que lhe seja aplicado o tarifário de acordo com a sua situação real e efectivamente verificada, inclusive, ser considerado Titular de um outro contrato de serviços, que será anexo ao presente, caso se verifique ser utilizador de facto de outros serviços e/ou noutras instalações para além das ora declaradas. No caso de um dos Serviços de Fornecimento de Água ou Drenagem de Águas Residuais não se encontrar disponível à data da celebração do presente contrato, as respectivas obrigações e direitos ficam condicionados à disponibilização de tal serviço.

O Contratante declara que o prédio possui:

CAPTAÇÃO PRÓPRIA FOSSA

*A disponibilização do serviço de água saneamento e a cobrança das respectivas tarifas fica condicionada à existência de rede pública.

Barcelos,

O Cliente,

Pela ADB- Águas de Barcelos, SA

Condições Contratuais

Cláusula 1ª

Obrigações da ADB - Águas de Barcelos, S.A: (Entidade Gestora)

Tendo em vista garantir a continuidade do serviço, a utilização eficiente da água, prosseguir uma gestão eficiente garantindo a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados e assegurar os princípios de proximidade e de transparência na relação com o utilizador, cabe à Entidade Gestora (EG):

- a) A concepção, construção e exploração dos sistemas públicos de abastecimento de água e drenagem de águas residuais;
- b) Garantir a execução dos ramais de ligação e a instalação de contadores bem como a respectiva manutenção e conservação;
- c) Garantir a manutenção dos sistemas públicos e de todos os seus componentes em bom estado de funcionamento e conservação;
- d) Submeter os componentes dos sistemas de distribuição de água e de drenagem de águas residuais, antes de entrarem em serviço, a ensaios que assegurem a perfeição do trabalho executado;
- e) Salvaguardar os aspectos de saúde pública e de protecção do ambiente, bem como a qualidade dos materiais aplicados;
- f) Garantir que a água distribuída para consumo público, em qualquer momento, possui as características que a definem como água salubre e limpa, tal como são fixadas na legislação em vigor;
- g) Dar conhecimento público, nos termos legais, do resultado das análises efectuadas para o controlo da qualidade de água fornecida. Os referidos resultados das análises serão comunicados à Câmara Municipal de Barcelos e Juntas de Freguesia servidas, na internet no sítio da ADB – Águas de Barcelos, bem como em edital afixado na sede da ADB - Águas de Barcelos e Câmara Municipal de Barcelos, com periodicidade trimestral;
- h) Garantir a continuidade do serviço, excepto pelas razões previstas na Cláusula 2ª;
- i) Apreciar os projectos de distribuição de água e de drenagem de águas residuais públicos ou prediais, com expressa exclusão de sistemas de drenagem de águas pluviais, no âmbito do licenciamento de obras particulares;
- j) Colaborar com os utilizadores na solução das dificuldades que possam surgir na sequência dos serviços prestados;
- k) Cobrar, por conta do Município, as tarifas referentes a resíduos sólidos, quando este determine que devem ser cobradas;
- l) Manter o cadastro das redes dos sistemas públicos de abastecimento de água e drenagem de águas residuais actualizado;
- m) Fornecer as condições de ligação aos técnicos que o solicitem, designadamente as pressões na rede pública de distribuição de água e a localização e profundidade da soleira da câmara do ramal de ligação das redes de saneamento;
- n) Definir, para a recolha de águas residuais industriais, os parâmetros de poluição suportáveis pelo sistema.

Cláusula 2ª

Interrupção e restrição dos serviços

1. A EG, sempre que se justifique, pode interromper ou restringir os serviços de abastecimento de água e/ou recolha de águas residuais nos seguintes casos:

- a) Avarias ou obras no sistema multimunicipal de abastecimento, gerido pelas Águas do Noroeste, S.A., a montante dos sistemas públicos do concelho de Barcelos;
- b) Alteração da qualidade da água distribuída ou previsão da sua deterioração a curto prazo;
- c) Avarias ou obras nos sistemas públicos ou nos sistemas prediais, sempre que os trabalhos justifiquem essa interrupção;
- d) Ausência de condições de salubridade nos sistemas prediais, designadamente em reservatórios ou cisternas;
- e) Casos fortuitos ou de força maior, designadamente incêndios, inundações, sismos ou contaminação temporariamente incontrolável de captações ou dos órgãos de armazenamento e distribuição de água;
- f) Trabalhos de reparação, ou de substituição de ramais de ligação;
- g) Modificação programada das condições de exploração dos sistemas públicos ou ainda dos sistemas prediais, sob notificação da EG;
- h) Por mora do utilizador no pagamento das facturas relativas à utilização dos serviços;
- i) Impossibilidade de acesso ao contador para leitura e verificação, nos termos do disposto no nº 4 do artigo 67º do DL nº 194/2009 de 20 de Agosto;
- j) Quando o contador for encontrado viciado, ou for empregue qualquer meio fraudulento para consumir água sem medição adequada;
- k) Sempre que os sistemas prediais tenham sido modificados, sem prévia aprovação do novo traçado, nas situações em que as modificações nos sistemas prediais prejudiquem as condições de exploração dos sistemas públicos afectando outros utilizadores;
- l) Quando não se verifique a separação dos sistemas prediais, nos termos do disposto nos artigos 82º e 198º, ambos do Decreto Regulamentar nº 23/95 de 23 de Agosto;
- m) Quando se verifique a descarga de águas residuais no sistema público, cuja origem não seja proveniente da rede pública de distribuição de água;
- n) Verificação de descargas de águas residuais, com características de qualidade em violação dos parâmetros legais e regulamentares aplicáveis, uma vez decorrido prazo razoável definido pela EG para regularização da situação;
- o) Quando o contrato de fornecimento de água e de drenagem de águas residuais não esteja em nome do utilizador efectivo e este, após ter sido avisado, não tenha regularizado a situação no prazo estabelecido pela EG;
- p) Por ligação ilícita do prédio aos sistemas públicos;

2. Quando a interrupção do fornecimento for determinada pela execução de intervenções nos sistemas públicos previamente programadas e calendarizadas pela EG, esta avisará os utilizadores interessados, bem como a Câmara Municipal de Barcelos, com 48 (quarenta e oito) horas de antecedência, nomeadamente através de comunicações individuais ou da comunicação social local, consoante se afigure mais adequado.

3. Em caso de avaria imprevisível, ou qualquer acidente que obrigue à interrupção do fornecimento de água ou à descarga de águas residuais sem tratamento por um período que se preveja superior a 4 (quatro) horas, a Concessionária dará conhecimento da situação através dos meios de comunicação social locais, bem como informará, de imediato, a Concedente.

4. Nos casos previstos nas alíneas h), i), k), l), m), n) e o) do número 1 supra, a interrupção do fornecimento só poderá ocorrer após um aviso enviado ao utilizador com pelo menos 10 (dez) dias úteis de antecedência, através de carta registada ou outro meio equivalente, e desde que não ocorra a regularização da situação, nos termos da cláusula 14ª.

5. Nos casos em que se regularize a situação, sem que seja concretizada a interrupção do serviço, não haverá lugar à cobrança das tarifas de interrupção e restabelecimento.
6. No caso de deslocação dos técnicos ao local para proceder à interrupção dos serviços mas sem que o mesmo se efective por regularização da situação, não haverá lugar à cobrança da tarifa de restabelecimento, apenas da tarifa de interrupção.
7. A interrupção do fornecimento de água não priva a EG de recorrer aos meios legais em vigor para obter o pagamento das importâncias devidas e eventuais indemnizações por perdas e danos e ainda para aplicação de coimas e penas legais aos infractores.
8. As interrupções do fornecimento com fundamento em causas imputáveis aos utilizadores não os isentam do pagamento da facturação já vencida ou vincenda.
9. As situações de interrupção dos serviços por motivo imputável aos utilizadores, sem pedido de restabelecimento ficam sujeitas a acções inspectivas frequentes, devendo aqueles evitar que a EG tenha que recorrer a técnicas onerosas na consumação do corte, as quais agravam os custos na normalização subsequente do contrato de fornecimento.
10. O incumprimento da obrigação de avisos prévios sempre que provoque danos ao utilizador poderá implicar responsabilidade civil da EG, nos termos legais.

Cláusula 3ª

Poderes da Entidade Gestora

A EG tem os seguintes poderes:

- a) Cobrar os serviços prestados de acordo com o tarifário vigente;
- b) Fiscalizar os sistemas prediais dos utilizadores, podendo impor, justificadamente, a obrigação de instalar ou alterar circuitos e equipamentos;
- c) Fiscalizar e instruir os processos de contra-ordenação relativos às infracções de incumprimento de ligação aos sistemas públicos, nos termos do artigo 69º do DL nº 194/2009 de 20 de Agosto, bem como de ligações aos sistemas públicos ou alterações às mesmas não autorizadas pela EG ou do uso indevido ou dano a qualquer obra ou equipamento dos sistemas públicos.

Cláusula 4ª

Direitos dos utilizadores

São direitos dos utilizadores:

- a) Dispor de água salubre e limpa no domicílio em serviço contínuo e nas condições higiénico - sanitárias e de pressão legalmente exigíveis, bem como a drenagem e tratamento das águas residuais geradas, quando os respectivos serviços estejam disponíveis;
- b) Obter das informações acerca das condições contratuais, bem como os esclarecimentos e instruções necessárias para adequar os seus contratos às suas necessidades;
- c) Facturação, em tempo útil, dos seus consumos e outros serviços de acordo com as tarifas vigentes;
- d) Independentemente da obrigação de uma leitura de duas vezes por ano, com um distanciamento máximo entre duas leituras consecutivas de 8 meses, poderão os utilizadores fornecer à EG as leituras dos contadores, nos termos da cláusula 9ª;
- e) Formular reclamações administrativas que julgue pertinentes de acordo com o estabelecido na Lei;
- f) Quaisquer outros que lhes sejam conferidos por Lei.

Cláusula 5ª

Deveres dos utilizadores

1. São deveres dos utilizadores:

- a) Efectuar, dentro do prazo estabelecido para o efeito, o pagamento das facturas de fornecimento de água e de recolha de águas residuais e de outros serviços prestados pela EG;
- b) Pagar as importâncias devidas, resultantes de danos, fraude ou avarias que lhe sejam imputáveis;
- c) Abster-se de proceder ou permitir derivações nas suas canalizações para abastecimento de outros locais, para além dos que constam dos projectos dos sistemas prediais a que estão vinculados por contrato;
- d) Permitir a entrada ao pessoal de serviço que exiba a sua acreditação com a finalidade de realizar leituras ou fiscalizar as canalizações;
- e) Não violar os selos de segurança colocados pela EG ou outros organismos competentes, designadamente nos contadores ou em quaisquer outros dispositivos;
- f) Cumprir as condições e obrigações constantes nos contratos de prestação de serviços;
- g) Comunicar à EG qualquer modificação nos sistemas prediais, em especial novos locais de consumo que alterem significativamente o volume consumido e/ou os volumes de águas residuais rejeitadas;
- h) Não fazer uso indevido ou danificar qualquer obra ou equipamento dos sistemas públicos;
- i) Não proceder à execução de quaisquer ligações aos sistemas sem autorização da EG;
- j) Não alterar os ramais de ligação estabelecidos entre as redes públicas e as redes prediais;
- k) Avisar a EG de eventuais anomalias nos contadores e ramais de ligação;
- l) Dispor de sistemas prediais de distribuição de água e de drenagem de águas residuais devidamente licenciados, de acordo com as normas de concepção e dimensionamento em vigor;
- m) Estar ligados aos sistemas públicos de abastecimento de água e de drenagem de águas residuais;
- n) Fazer uma utilização racional da água;
- o) Abster-se de manobrar ou intervir em qualquer elemento dos sistemas públicos.

2. Sem prejuízo da responsabilidade contra-ordenacional a que haja lugar, os utilizadores, por ordem da EG, deverão proceder:

- a) À suspensão dos trabalhos indevidamente realizados;
- b) À execução, nas obras e instalações realizadas, das rectificações necessárias para serem ajustadas às condições da licença ou às disposições legais e regulamentares, no prazo fixado na EG;
- c) À reparação dos danos, à reposição das obras e instalações no seu estado anterior ou à demolição das indevidamente construídas, no prazo fixado pela EG, sendo os custos inerentes encargos dos respectivos autores.

Cláusula 6ª

Limites físicos e de utilização

1. O limite entre os sistemas prediais e os sistemas públicos de distribuição de água corresponde ao limite da propriedade a servir, independentemente da localização da válvula de seccionamento, válvula de corte e contador e equipamentos que se consideram integrados no sistema público.
2. Os sistemas prediais só podem ser utilizados para distribuição de água dentro dos limites da propriedade, limites estes em que se incluem os logradouros privados.

Cláusula 7ª

Caução

1. Nos termos do Decreto-Lei n.º 195/99, de 8 de Junho, não é exigida a prestação de caução, sob qualquer forma ou denominação para garantir o cumprimento de obrigações dos utilizadores, legalmente considerados consumidores, salvo o disposto no número seguinte.
2. A EG apenas poderá exigir a prestação de uma caução nas situações de restabelecimento de fornecimento, na sequência de interrupção decorrente de incumprimento contratual imputável ao utilizador.
3. O valor da caução referida no número anterior é calculado de acordo com a fórmula seguinte: VC (valor de caução) = $4 \times CMME$ (consumo médio mensal efectivo dos últimos 12 meses).
4. A caução pode ser prestada por depósito em dinheiro, cheque, garantia bancária ou seguro caução.
5. A caução poderá ser dispensada, caso o utilizador, após regularização da dívida, opte pela transferência bancária como forma de pagamento dos serviços.

Cláusula 8ª

Restituição da caução

1. Findo o contrato de fornecimento, por qualquer das formas legal ou contratualmente estabelecidas, a caução prestada é restituída ao utilizador, nos termos do Decreto-Lei n.º 195/99, de 8 de Junho, deduzida dos montantes eventualmente em dívida.
2. No acto de pagamento da caução será emitido o respectivo recibo, sendo suficiente a sua apresentação para o levantamento do depósito, nos termos do n.º 1, mediante a exibição do bilhete de identidade do titular do contrato.

Cláusula 9ª

Periodicidade das leituras

1. As leituras dos contadores serão efectuadas periodicamente por funcionários da EG ou outros, devidamente credenciados para o efeito.
2. *Nos meses em que não haja leitura ou naqueles em que não seja possível a sua realização por impedimento dos utilizadores, estes podem comunicar à EG o valor registado, pelas formas enunciadas na última factura.*
3. O disposto nos números anteriores não dispensa a obrigatoriedade da EG proceder à leitura real, duas vezes por ano, com um distanciamento máximo entre duas leituras consecutivas de 8 meses.
4. O utilizador deve facultar o acesso da EG ao contador, com a periodicidade a que se refere o número anterior, quando este se encontre localizado no interior do prédio servido.
5. Sempre que, por indisponibilidade do utilizador, se revele por duas vezes impossível o acesso ao contador por parte da EG, esta avisará o utilizador, por carta registada ou meio equivalente, da data, hora e intervalo, com amplitude máxima de duas horas, de terceira deslocação a fazer para o efeito, assim como da cominação da suspensão do fornecimento no caso de não ser possível a leitura.
6. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, a EG disponibiliza meios alternativos para a comunicação das leituras, nomeadamente através de contacto telefónico para o número 808 202 605 (sem prejuízo de posteriores alterações de que se dará conhecimento aos utilizadores), igualmente descritos nas próprias facturas.

Cláusula 10ª

Avaliação do consumo

Em caso de paragem ou funcionamento irregular do contador, e bem assim nos períodos em que não houve leitura, ou na ausência de comunicação da mesma por parte do utilizador, o consumo é avaliado por estimativa do seguinte modo:

- a) Pelo consumo médio apurado entre as últimas duas leituras reais efectuadas pela EG
- b) Pelo consumo médio de utilizadores com características similares no âmbito do território municipal verificado no ano anterior, na ausência de qualquer leitura subsequente à instalação do contador;
- c) Pela média do consumo, apurado nas leituras subsequentes à instalação do contador, na falta dos elementos referidos nas alíneas a) e b).

Cláusula 11ª

Correcção dos valores de consumo

1. Quando forem detectadas anomalias no volume de água medido por um contador, a EG corrige as contagens efectuadas, tomando como base de correcção a percentagem de erro verificado no controlo metrológico.
2. Esta correcção, para mais ou para menos, afecta apenas os meses em que os consumos se afastem mais de 25% do valor médio relativo:
 - a) Ao período de seis meses anteriores à substituição do contador;
 - b) Ao período de funcionamento, se este for inferior a seis meses.

Cláusula 12ª

Tarifas

1. Os valores das tarifas a cobrar pela EG constam de tarifário devidamente aprovado e publicitado nos termos legais, mediante prévia apreciação da ERSAR, sendo entregue um exemplar do tarifário ao utilizador no momento da celebração do contrato.
2. As tarifas de ligação de águas e saneamento destinam-se a comparticipar nos custos de construção da rede pública de abastecimento de água e de drenagem e tratamento de águas residuais e a disponibilização dos Sistemas aos Utilizadores,

sendo liquidadas de uma só vez no acto da apresentação dos pedidos de ligação às respectivas redes públicas. A tarifa de ligação ao saneamento é fixada em função do tipo de utilização do prédio ou fracção.

3. A tarifa variável de consumo de água constitui a parte do preço da água calculada em função do volume de água consumido. Os valores desta tarifa dividem-se segundo a natureza dos utilizadores e do tipo de escalão a que se aplicam, conforme o tarifário em vigor.

4. A tarifa de disponibilidade de água é independente do consumo e destina-se a participar nos custos de conservação e manutenção da rede pública de abastecimento de água, dos ramais domiciliários, e dos diversos encargos que permitem disponibilizar os serviços aos utilizadores. Os valores da tarifa de disponibilidade de água dividem-se segundo a natureza dos utilizadores e em função dos diversos calibres de contadores instalados, conforme o tarifário em vigor.

5. A tarifa variável de conservação e utilização do saneamento constitui a parte do preço do serviço de drenagem. A tarifa será calculada em função do volume de água consumido.

6. A tarifa de conservação e utilização "consumidores ausentes" é aplicada quando não se regista consumo de água por motivo de ausência do Utilizador e destina-se a participar nos custos de conservação da Rede Pública de Saneamento.

7. A tarifa de conservação e utilização "consumidores sem consumo de água" é aplicada quando os Utilizadores não registam consumo de água mas produzem águas residuais.

8. A tarifa variável de tratamento de águas residuais constitui a parte do preço do serviço de tratamento. A tarifa, estabelecida em função do tipo de águas residuais (doméstico ou industrial) é calculada em função do volume de água consumido e destina-se a cobrir os custos associados ao tratamento de águas residuais.

9. As tarifas de construção de ramal destinam-se a cobrir os custos de construção dos ramais domiciliários de abastecimento, bem como a construção dos ramais domiciliários de saneamento. Estas tarifas são estabelecidas em função do diâmetro e do comprimento do ramal, conforme o tarifário em vigor. A caixa de ligação ao saneamento está sempre associada ao respectivo ramal domiciliário e a tarifa destina-se a cobrir o seu custo de construção.

10. A tarifa de caixa de contador destina-se a cobrir o custo da caixa de contador e respectiva montagem, executado a pedido do Utilizador.

11. As Tarifas de interrupção e de restabelecimento de ligação destinam-se a cobrir os respectivos custos incorridos pela EG na interrupção e restabelecimento da ligação à rede pública de água. Quando a interrupção é efectuada por falta de pagamento de facturas, a EG procede à restauração da ligação, após ultrapassado o motivo da interrupção.

12. A tarifa de verificação extraordinária do contador destina-se a cobrir os custos de mão-de-obra e de deslocação do técnico na substituição do novo contador instalado e do ensaio de verificação requerido pelo Utilizador. O valor desta tarifa é restituído ao Utilizador no caso de ser confirmada a anomalia do contador por contagem em excesso.

13. A tarifa de abertura de água com urgência é aplicada quando é solicitada a colocação do contador numa instalação, preparada para o efeito no prazo de 24 horas após a execução do contrato de abastecimento.

14. A tarifa de mudança de nome do contrato destina-se a cobrir os custos administrativos e processuais incorridos pela EG na realização desta operação de alteração contratual.

15. As tarifas de colocação e retirada de contador destinam-se a cobrir os custos incorridos pela colocação e retirada, respectivamente, dos aparelhos de medida nas instalações que se ligam às redes públicas de abastecimento.

16. A tarifa de limpeza de fossas devidamente licenciadas destina-se a cobrir os custos da limpeza das fossas efectuada pela EG ou entidades por esta autorizadas, a pedido de particulares ou empresas, bem como do reencaminhamento e respectivo tratamento de águas residuais provenientes destas operações. A operação da limpeza das fossas é da estrita responsabilidade da EG.

17. As tarifas referentes aos restantes serviços prestados pela EG constam do tarifário em vigor, aprovado pela Câmara Municipal de Barcelos.

18. Os valores das tarifas, constantes do tarifário em vigor, resultam do cálculo combinado entre o Modelo Económico-Financeiro da Concessão (garantindo este a sustentabilidade de todo o Projecto) e a estrutura tarifária fixada em sede do Concurso Público Internacional, e das sucessivas revisões do tarifário de acordo com o Contrato de Concessão. Todo o processo de fixação de preços, foi validado pelo Tribunal de Contas e pela Entidade Reguladora do Sector (Instituto Regulador de Águas e Resíduos - IRAR), e os processos de revisão dos seus valores são igualmente sujeitos ao controlo da referida Entidade Reguladora.

19. A revisão do tarifário é efectuada anualmente, para vigorar a partir do início de cada do ano civil, de acordo com a fórmula prevista no artigo 68º do Contrato de Concessão, mediante proposta submetida pela EG à Entidade Concedente (Município de Barcelos), com a antecedência mínima de 45 (quarenta e cinco) dias à data pretendida para a sua entrada em vigor, e aprovação desta Entidade Concedente, sempre sujeito à supervisão da Entidade Reguladora (ERSAR), podendo o tarifário ser consultado nos Editais afixados na Sede da ADB - Águas de Barcelos e na Câmara Municipal de Barcelos.

Cláusula 13ª

Facturação

1. A periodicidade de emissão de facturas relativas a consumos é mensal.

2. As facturas emitidas deverão discriminar os serviços prestados, as correspondentes tarifas, os volumes que dão origem aos valores debitados e a taxa de IVA aplicada, nos termos da lei.

3. As facturas deverão ainda informar qual a data limite do seu pagamento.

4. Nos casos previstos na Cláusula 10ª, a facturação a emitir, sob responsabilidade da EG, pode obedecer a valores estimados dos consumos, os quais serão sempre tidos em conta em facturação posterior com leitura.

5. Não se conformando com o resultado da leitura, os utilizadores podem apresentar as devidas reclamações, nos termos da cláusula 19ª, dentro do prazo indicado na factura como limite de pagamento, a qual, desde que fundamentada, terá efeito suspensivo, desde que seja alegado erro de medição do consumo de água e o utilizador solicite uma verificação extraordinária do contador após ter sido informado da tarifa aplicável.

6. No caso de a reclamação ser julgada procedente e já tiver ocorrido o pagamento, haverá lugar ao reembolso da importância indevidamente cobrada, no prazo de 30 dias.

7. Sempre que de um acerto de facturação resulte um crédito a favor do utilizador que exceda o valor da factura no qual o mesmo é apurado, os utilizadores poderão receber tal valor de forma autónoma, procedendo a EG à emissão e envio da respectiva nota de crédito.

Cláusula 14ª

Prazos, formas e locais de pagamento

1. Os pagamentos da facturação a que se refere o artigo anterior deverão ser efectuados no prazo, forma e local estabelecido na factura correspondente, documento que constitui o 1.º aviso para pagamento e que, sem prejuízo de ulteriores alterações, desde já se informa que deverão ser efectuados no prazo de 1 (um) mês através das formas e nos locais referidos no número 7 desta cláusula.
2. O atraso no pagamento, depois de ultrapassada a data limite de pagamento da factura, permite a cobrança de juros de mora à taxa legal em vigor.
3. Decorrido o prazo de 1 (um) mês após a data da emissão da factura sem ter sido efectuado o pagamento, a EG notificará o utilizador, através de carta registada ou outro meio equivalente para, no prazo de 10 (dez) dias úteis, proceder ao pagamento devido, acrescidos de juros de mora à taxa legal em vigor, sob pena de, uma vez decorrido aquele prazo, a EG suspender imediatamente o serviço de fornecimento de água e/ou o serviço de saneamento.
4. Sem prejuízo dos recursos aos meios legais para cobrança coerciva da respectiva dívida, o não pagamento das facturas e dos respectivos juros de mora para além do prazo de 10 (dez) dias úteis após a emissão do 2.º aviso, conferirá à EG o direito de suspender imediatamente o serviço de fornecimento de água e/ou o serviço de saneamento.
5. A retoma do serviço, após suspensão por atraso no pagamento, implica o pagamento da tarifa de restabelecimento.
6. As situações de suspensão do serviço de fornecimento de água e/ou saneamento, sem pedido de restabelecimento, ficam sujeitas a acções inspectivas frequentes.
7. Os pagamentos referidos nos números anteriores poderão ser efectuados por numerário, ou cheque ou Multibanco nos serviços de atendimento da EG, através de caixas Multibanco, transferência bancária, junto dos postos e agentes dos CTT, agentes Payshop ou através de outras formas que venham a ser adoptadas tendo em vista maior eficácia e comodidade dos Utilizadores, com excepção do pagamento das tarifas de interrupção e restabelecimento, bem como de todas as facturas já vencidas, que serão obrigatoriamente liquidadas por numerário, cheque ou Multibanco nos serviços de atendimento da EG.

Cláusula 15ª

Pagamento em prestações

1. Em caso de comprovada insuficiência económica dos utilizadores, poderá ser autorizado, se nesse sentido for requerido dentro de oito dias a contar da data da factura, que o pagamento respectivo seja efectuado até 12 (doze) prestações nos termos e condições a acordar.
2. A EG pode exigir aos utilizadores a documentação necessária à comprovação da situação de insuficiência económica alegada.
3. Se o pagamento de algumas das prestações não for efectuado até à data do seu vencimento, considerar-se-ão vencidas as prestações ainda não pagas, com o pagamento dos respectivos juros de mora.

Cláusula 16ª

Horários dos serviços de atendimento ao público da EG

1. Os serviços de atendimento ao público, quer sejam os localizados na sede da EG, ou noutras instalações, estão abertos todos os dias úteis da semana em horário que, no mínimo, será equivalente ao da administração pública.
2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, a EG dispõe de sítio na Internet com funcionalidades ao nível da prestação de informações e divulgação de documentos, cujo endereço, sem prejuízo de possíveis alterações posteriores, de que se informará os utilizadores, se indica: www.aguasdebarcelos.pt
3. Em caso de modificação dos horários e locais de atendimento, a EG obriga-se a proceder à sua comunicação prévia junto dos utilizadores pelos meios adequados, nomeadamente, através da comunicação social local.

Cláusula 17ª

Serviço de emergências

A EG manterá em funcionamento ininterrupto, nas 24 (vinte e quatro) horas de todos os dias do ano, um serviço de alerta e emergência facilmente contactável pelos utilizadores, cujo número, sem prejuízo de alterações posteriores, de que se informará os utilizadores, se indica: 800 207 197.

Cláusula 18ª

Consultas e informações

O utilizador tem direito à obtenção e consulta de informações sobre questões relacionadas com os serviços contratados.

Cláusula 19ª

Reclamações

1. Qualquer interessado pode reclamar por escrito perante o conselho de administração da EG, por quaisquer actos ou omissões praticados pela EG, quando os considere em contradição com os dispositivos legais ou a este Regulamento.
2. A EG comunicará ao interessado, por qualquer meio escrito a sua decisão e a respectiva fundamentação.
3. Sem prejuízo do disposto no nº 1, qualquer interessado pode formular reclamações através do Livro de Reclamações, disponível na EG, cujo procedimento obedecerá ao disposto na Lei e cujo tratamento ficará sujeito à supervisão da Entidade Reguladora (ERSAR).

Cláusula 20ª

Denúncia dos contratos de fornecimento e de recolha

1. Os utilizadores podem denunciar a todo o tempo os contratos de fornecimento e de recolha que tenham celebrado por motivos de desocupação do local de consumo, desde que o comuniquem por escrito à EG;
2. Num prazo de 15 dias os utilizadores devem facultar a leitura dos instrumentos de medição instalados, quando aplicável, produzindo a denúncia efeitos a partir dessa data;
3. Não sendo possível a leitura referida no prazo referido no número anterior por motivo imputável ao utilizador, este continua responsável pelos encargos entretanto decorrentes.