

Regulamento de Relações
Comerciais do Setor
de Água e Saneamento
de Águas Residuais
em Cabo Verde

arme

Agência
Reguladora
Multisectorial da Economia



“Excelência na prestação de serviço da água é o nosso compromisso e responsabilidade de todos”

PARA QUE SERVE O REGULAMENTO?



DEFINE:



**CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ÁGUA
E SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS**



LEITURA, FATURAÇÃO E PAGAMENTO



OBRIGAÇÕES DE INFORMAÇÃO



RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

APLICA-SE A:

- Prestadores do serviço de água e saneamento;
- Produtores de água;
- Distribuidores por autotanque;
- Distribuidores de água por fontanários;
- Consumidores e Clientes.



COMO É FEITA A CONTRATAÇÃO DO SERVIÇO DE ÁGUA E DE SANEAMENTO?

Para contratar o serviço de abastecimento de água, o consumidor deve contactar o prestador do serviço e comprovar que tem direito a ocupar o imóvel através de registo de propriedade ou contrato de arrendamento.

O contrato do fornecimento de água inclui ainda o serviço de saneamento, quer seja prestado através da rede pública ou através do serviço de limpeza de fossas sépticas.

O contrato de fornecimento de água e de saneamento, deve ser elaborado segundo o modelo da ARME e incluir o seguinte:

- Identidade e contactos do prestador de serviços;
- Identificação do consumidor, do local de consumo e do contador aí instalado;
- Informação sobre tarifas e forma de publicitação das tarifas aplicáveis;
- Informação sobre a medição, faturação e a forma de envio das faturas;
- Informação sobre a forma de solicitação do serviço de limpeza de fossas sépticas e os prazos para a sua realização;
- Prazo de pagamento das faturas e consequências de eventuais atrasos no pagamento;
- Informação sobre os meios de pagamento ao dispor dos consumidores;
- Mecanismos disponíveis para a apresentação de reclamações e resolução de conflitos, junto da ARME.



Após a assinatura do contrato, o prestador deve iniciar o serviço no prazo máximo de **5 dias**, desde que já exista ligação da casa à rede pública.

SABIA QUE...

Não pode ser recusada a celebração de contrato de fornecimento com base na existência de dívidas provenientes de:

- a) Contrato com outro consumidor que tenha anteriormente ocupado o mesmo imóvel, exceto quando seja evidente que a alteração do titular do contrato valida o não pagamento do débito;
- b) Contrato com o mesmo consumidor referente a uma outra casa, salvo quando se trate de uma situação reincidente no período dos últimos 2 anos.

CAUÇÃO

- É proibida a exigência de caução como condição para a celebração de contrato de fornecimento de água e saneamento.

PRESTAÇÃO DE CAUÇÃO

- O prestador de serviços pode exigir o pagamento de uma caução para garantia do pagamento do consumo de água e de saneamento de águas residuais no momento do restabelecimento de forne-

cimento, quando este for interrompido por falta de pagamento, desde que o consumidor não opte pela transferência bancária como forma de pagamento dos serviços;

- O consumidor que preste caução tem direito ao respetivo recibo;
- A caução prestada considera-se válida até ao fim do contrato de fornecimento, independentemente da entidade prestadora do serviço.

DIREITOS

- Receber as condições do contrato de prestação do(s) serviço(s).

DEVERES

- Contratar os serviços.
- Apresentar documentos que comprovem o direito a ocupar a habitação e utilizar os serviços.

COMO É FEITA A LIGAÇÃO À REDE?



- Todas as propriedades localizadas até **20 metros** da rede de água devem ser ligadas através de ramais de ligação.
- A ligação não é obrigatória, nomeadamente, para as casas cuja ligação seja demasiado cara (do ponto de vista técnico ou económico) e que dispõem de soluções individuais.

DIREITOS

- Ter acesso aos serviços de abastecimento e saneamento através das redes públicas.
- Ter acesso ao serviço de limpeza de fossas sépticas, quando não seja possível a ligação à rede pública.

DEVERES

- Requerer a ligação à rede pública.



COMO SÃO FEITAS AS LEITURAS E COMO SE PROCESSA A FATURAÇÃO?

FATURA MENSAL E LEITURA DO CONTADOR



Para efeitos de faturação, os contadores devem ser lidos, pelo menos, de 2 em 2 meses.

Pode ser estipulado o sistema de **conta certa, trimestral, anual ou semestral**, que implica uma leitura única no final do período acordado, o pagamento mensal de uma prestação fixa, faturação e acerto de contas no final do período.

Os algarismos em preto indicam o volume acumulado em metros cúbicos (m³)



O indicador de movimento permite visualizar os muito baixos consumos, ajudando a detetar pequenas fugas

O consumidor deve permitir o acesso do prestador do serviço ao contador.

Se, por 2 vezes, durante um período de 6 meses, for impossível o acesso ao contador, o prestador do serviço deve avisar o consumidor da terceira deslocação a fazer para o efeito. Este aviso deve realizar-se com uma antecedência mínima de **10 dias**, através de informação inserida na fatura, da data e horário, assim como da nota da interrupção do fornecimento, no caso de não ser possível a leitura por indisponibilidade do consumidor.

ESTIMATIVA DO CONSUMO QUANDO NÃO HÁ LEITURA

Nos meses em que não seja realizada leitura, a faturação deve ser emitida com base numa estimativa:

- Em função do consumo médio do consumidor no mesmo mês do ano anterior;
- Em função do consumo médio do consumidor nos últimos 6 meses com base em leituras realizadas pelo prestador do serviço, se no mesmo mês do ano anterior não houve consumo;
- Em função do consumo médio de consumidores com a mesma tipologia no âmbito do território municipal verificado no ano anterior, na ausência de qualquer leitura posterior à instalação do contador.

COMUNICAÇÃO DAS LEITURAS

O prestador do serviço deve disponibilizar aos consumidores meios alternativos para estes comunicarem as leituras, nomeadamente:



Internet



SMS



Serviços postais



Telefone

SABIA QUE...

o prestador do serviço deve garantir o bom funcionamento do contador e a substituição sempre que seja necessário?

Sabia também que, na data da substituição, deve informar o consumidor das leituras do contador retirado bem como do novo?

DIREITOS

- Comunicar leituras ao prestador do serviço nos meses em que esta não envie os seus agentes.
- Receber uma fatura que detalhe claramente os valores debitados.

DEVERES

- Permitir o acesso ao contador para a realização de leituras.
- Comunicar ao prestador do serviço anomalias no contador.



COMO SE PROCESSA O PAGAMENTO?

PRAZO LIMITE DE PAGAMENTO

30
dias

se a fatura for enviada diretamente para o consumidor.

45
dias

se a fatura for levantada nas casas do cidadão, nas caixas automáticas e nas instalações do prestador de serviços.

ATRASOS NO PAGAMENTO

%

Juros e penalizações

Depois da data limite de pagamento, o consumidor fica obrigado a pagar juros de mora à taxa legal em vigor.

O atraso no pagamento da fatura superior a **30 dias**, para além da data limite de pagamento, possibilita ao prestador do serviço o direito de proceder à interrupção do serviço do fornecimento de água, desde que o consumidor seja notificado com uma antecedência mínima de **15 dias** rela-

tivamente à data em que venha a ocorrer. Esta notificação deve constar na fatura do mês seguinte, identificando:

- Os valores em atraso, a(s) fatura(s) a que respeitam e o(s) respetivo(s) período(s) de consumo;
- A data a partir da qual poderá vir a ocorrer a interrupção do serviço caso se mantenha o atraso no pagamento;
- A tarifa que será devida pelo restabelecimento do serviço, caso venha a ocorrer a interrupção por atraso no pagamento.

DIREITOS

- Pedir a verificação extraordinária do contador se não concordar com a leitura.
- Ser avisado antes do corte da ligação por atraso no pagamento.

DEVERES

- Pagar atempadamente a fatura.

EM QUE SITUAÇÕES O SERVIÇO PODE SER INTERROMPIDO?



INTERRUPÇÕES

O serviço de **abastecimento de água** pode ser interrompido em caso de:

- Deterioração na qualidade da água distribuída ou previsão da sua ocorrência iminente;
- Trabalhos de reparação;
- Ordem da autoridade de saúde;
- Se for recusada a entrada no local de consumo;
- Se o contador for encontrado adulterado ou for descoberto alguma fraude para consumir água;
- Se forem detetadas ligações clandestinas;
- Por atraso no pagamento da fatura (superior a **30 dias**);
- Se o consumidor não for o titular do contrato de fornecimento de água e não apresente evidências de estar autorizado pelo mesmo a utilizar o serviço.

A interrupção do **serviço de águas residuais** pode causar impactos graves no ambiente e na saúde pública, pelo que apenas pode ocorrer no caso de:

- Trabalhos de reparação, reabilitação ou substituição;
- Casos de força maior;
- Caso o consumidor não seja o titular do contrato de recolha de águas residuais urbanas e não apresente evidências de estar autorizado a utilizar o serviço;
- Se forem detetadas ligações clandestinas;
- Por atraso do consumidor no pagamento da fatura.

SABIA QUE...

se o consumidor não pagar alguma fatura, o prestador do serviço pode usar a caução para pagar a dívida, cortar a ligação e exigir a reconstituição da caução para o restabelecimento do serviço?

PROCESSO DE INTERRUPÇÃO

INTERRUPÇÃO PROGRAMADA:



48 horas antes, o prestador comunica aos consumidores a interrupção no serviço de recolha de águas residuais.

INTERRUPÇÃO NÃO PROGRAMADA:

O prestador do serviço deve disponibilizar informação sobre a duração estimada da interrupção pela Internet e através de meios de comunicação social, informando diretamente os consumidores que o solicitem.

No caso de consumidores especiais, tais como hospitais, o prestador do serviço deve adotar medidas específicas no sentido de mitigar o impacto dessa interrupção.

DIREITOS

- Prestação do serviço com qualidade e continuidade.
- Informação sobre interrupções.
- Informação sobre a qualidade da água.

DEVERES

- Manter a rede predial em adequadas condições de fornecimento.
- Não fazer uso indevido ou danificar qualquer componente dos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou de saneamento de águas residuais.

COMO ACEDER A INFORMAÇÃO SOBRE O SERVIÇO FORNECIDO?



Locais de atendimento ao público



Serviço de atendimento telefónico para contacto direto



Via internet

COMO RECLAMAR?



Os consumidores podem reclamar junto do prestador de serviços ou da ARME, sempre que se sintam lesados nos seus direitos ou interesses.

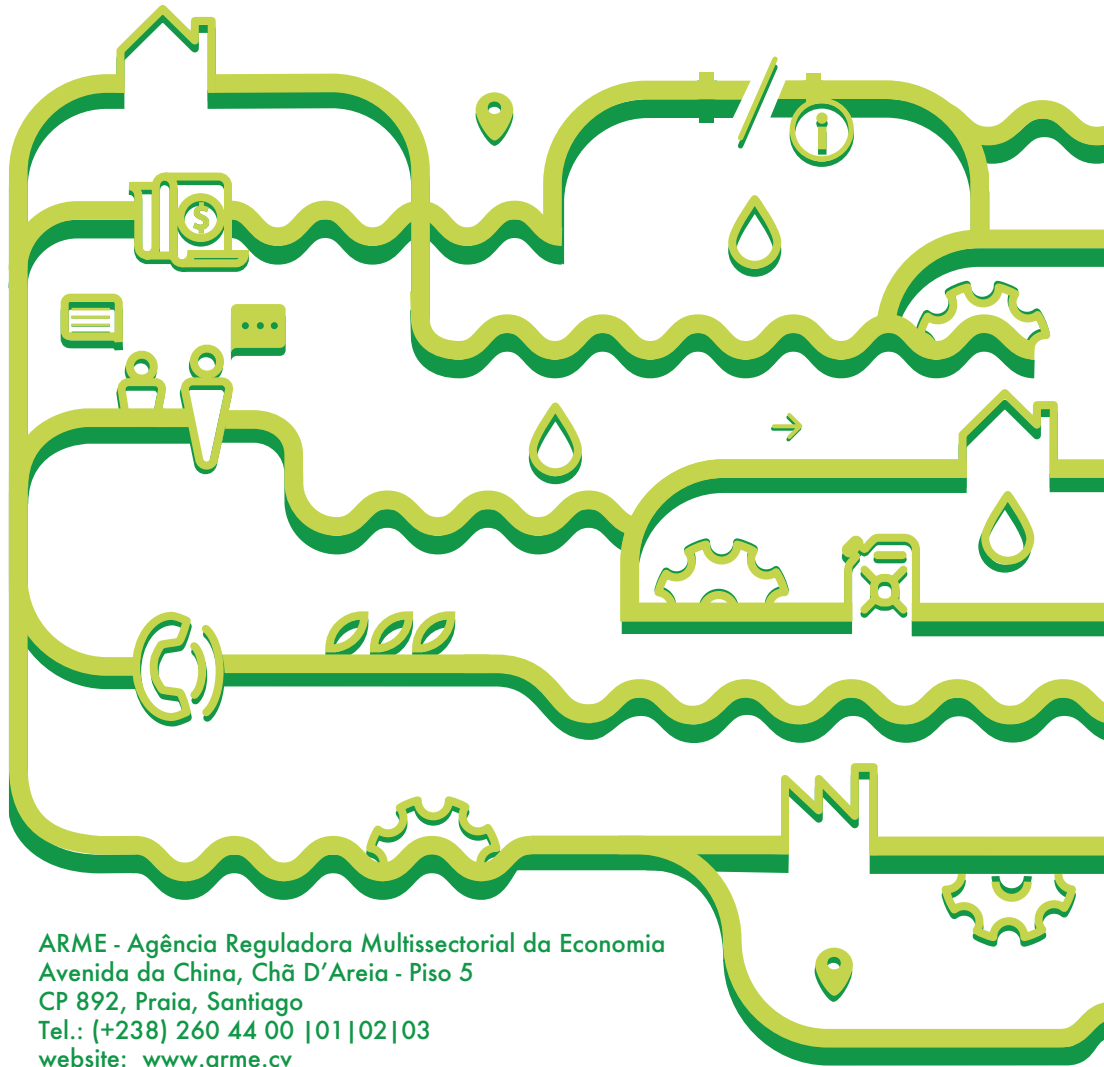
Os serviços de atendimento ao público dos prestadores de serviços dispõem de um livro de reclamações onde os consumidores podem apresentar as suas reclamações, podendo este ser também feito via Internet.



A reclamação deve ser analisada e respondida pelo prestador do serviço no prazo máximo de **22 dias**.

SABIA QUE...

Se o consumidor apresentar reclamação escrita, alegando erros de medição do contador, o prazo de pagamento dessa fatura fica suspenso, desde que o consumidor solicite a verificação extraordinária do contador e seja informado da tarifa aplicável?



ARME - Agência Reguladora Multissetorial da Economia
Avenida da China, Chã D'Areia - Piso 5
CP 892, Praia, Santiago
Tel.: (+238) 260 44 00 |01|02|03
website: www.arme.cv