

Em que situações a Câmara Municipal de Moimenta da Beira pode interromper o meu serviço de águas e/ saneamento?

No caso dos serviços de águas, estes devem ser prestados de forma contínua, apenas se admitindo interrupções em situações excepcionais.

O abastecimento de água só pode ser interrompido no caso de se verificar:

- Deterioração na qualidade da água distribuída ou previsão da sua ocorrência iminente;
- Ausência de condições de salubridade no sistema predial;
- Trabalhos de reparação ou substituição de ramais de ligação, quando não seja possível recorrer a ligações temporárias;
- Trabalhos de reparação ou substituição do sistema público ou dos sistemas prediais, sempre que exijam essa suspensão;
- Casos fortuitos ou de força maior (acontecimentos imprevisíveis ou inevitáveis que impeçam a continuidade do serviço, apesar de tomadas pela entidade gestora as precauções normalmente exigíveis – não inclui greves);
- Detecção de ligações clandestinas ao sistema público;
- Anomalias ou irregularidades no sistema predial detectadas pela entidade gestora no âmbito de inspeções ao mesmo;
- Mora do utilizador no pagamento dos valores facturados relativos ao serviço de águas (abastecimento e saneamento).

A recolha de águas residuais urbanas aos utilizadores só pode ser interrompida no caso de se verificar alguma das seguintes situações:

- Trabalhos de reparação ou substituição de ramais de ligação, quando não seja possível recorrer a ligações temporárias;
- Casos fortuitos ou de força maior (acontecimentos imprevisíveis ou inevitáveis que impeçam a continuidade do serviço, apesar de tomadas pela entidade gestora as precauções normalmente exigíveis – não inclui greves);
- Detecção de ligações clandestinas ao sistema público, uma vez decorrido prazo razoável definido pela entidade gestora para a regularização da situação;
- Verificação de descargas com características de qualidade em violação dos parâmetros legais e regulamentares aplicáveis, uma vez decorrido prazo razoável definido pela entidade gestora para a regularização da situação;
- Mora do utilizador no pagamento dos valores facturados quando não seja possível a interrupção do serviço de abastecimento de água.

Que informação ou aviso me deve a entidade gestora prestar no caso de interrupção dos serviços de águas e de resíduos?

Depende do motivo que originou a interrupção do serviço:

- No caso de interrupção por motivo de obras programadas, a entidade gestora deve avisar os utilizadores afectados com uma antecedência mínima de 48 horas, podendo fazê-lo por comunicação individual ou através da afixação de avisos/editais, da difusão de anúncios nos meios de comunicação social (jornais, televisão ou rádios, preferencialmente locais) ou ainda no respectivo sítio da Internet. Neste aviso deve constar da comunicação a data (ou datas) e hora em que previsivelmente ocorrerá a interrupção e o restabelecimento do serviço, bem como a indicação das áreas geográficas afectadas (ex: quais as ruas ou freguesias afectadas).
- Verificando-se uma interrupção não programada, a entidade gestora do serviço deve informar os utilizadores que o solicitem da duração estimada da interrupção, para além de disponibilizar esta informação no respectivo sítio da Internet e difundir-la nos meios de comunicação social. Nestas situações o aviso deve informar da duração previsível da interrupção e das medidas eventualmente tomadas para mitigar.
- Tratando-se de interrupção do serviço a um utilizador determinado, por atraso no pagamento da factura, a entidade gestora deve avisar previamente o utilizador em mora, por escrito, com a antecedência mínima de 20 dias relativamente à data em que a suspensão venha a ter lugar. Este pré-aviso deve informar sobre o motivo da suspensão (ou seja, identificar as quantias em dívida), os meios ao dispor do utente para evitar a suspensão do serviço e para a retoma do mesmo (isto é, valor, local, prazo e modo de pagamento das quantias em dívida e da eventual tarifa de restabelecimento), bem como informar que o pagamento das quantias exigidas para evitar a suspensão do serviço ou garantir a sua retoma não obsta a que o utilizador faça valer os seus direitos nos termos gerais. Para a entidade gestora poder exigir o pagamento do serviço prestado e, no caso do atraso nesse pagamento, suspender o fornecimento, deve demonstrar o envio da factura e do pré-aviso de suspensão de fornecimento.