

CARO CLIENTE:

Bem-vindo à EMARP e esperamos que o nosso relacionamento seja a contento de ambas as partes. Aproveitamos para informar que o Regulamento que rege as relações entre os clientes e utilizadores e a EMARP está disponível na internet, em www.emarp.pt, onde também poderá encontrar esclarecimentos às perguntas mais frequentes (faq's) e outras informações de interesse.

De qualquer modo, destacamos aqui alguns dos pontos do Regulamento, realçando que os presentes extratos não dispensam ou substituem a consulta da totalidade do documento.

Deveres da EMARP

- I. Fornecer água para consumo humano e manter em bom estado de funcionamento e conservação os sistemas públicos de abastecimento de água (AA).
- II. Promover o estabelecimento e manter em bom estado de funcionamento e conservação os sistemas públicos de drenagem de águas residuais e pluviais (AR).
- III. Assegurar a gestão dos resíduos sólidos urbanos produzidos, assim como a limpeza urbana e das praias (RU).
- IV. Garantir que a água distribuída para consumo humano, em qualquer momento, possua as características que a definem como água potável, tal como são fixadas na legislação em vigor.
- V. Garantir a continuidade do serviço, exceto em casos fortuitos ou de força maior, em que devem ser tomadas medidas imediatas para resolver a situação.
- VI. Promover a educação ambiental.

Deveres dos clientes

- I. Os clientes são responsáveis por todos os consumos de água, fugas ou perdas nas canalizações de distribuição interior e dispositivos de utilização.
- II. Todo o cliente fica com a responsabilidade de avisar a EMARP quando o contador funcionar de forma deficiente, ou quando apresente qualquer defeito.
- III. O cliente responderá por todo o dano, deterioração ou perda do contador, excluindo-se o dano resultante do seu uso normal.
- IV. O cliente responderá também pelos inconvenientes ou fraudes que forem verificados em consequência do emprego de qualquer meio capaz de influir no funcionamento ou marcação do contador.

Regime tarifário

- I. Para assegurar o equilíbrio económico e financeiro com um nível de atendimento adequado, a EMARP fixará, anualmente, por deliberação dos órgãos municipais competentes, os tarifários e preços.
- II. O sistema tarifário é composto por uma componente fixa e uma componente variável relacionada com o consumo.
- III. Os tarifários de AR e RU são cobrados com base no consumo de água.

Leituras

- I. As leituras dos contadores são efetuadas, periodicamente, por funcionários da EMARP devidamente credenciados para o efeito.
- II. Sempre que o cliente se ausente do domicílio na época habitual de leituras, deverá fornecer a leitura do seu contador à EMARP.
- III. O disposto nos números anteriores não dispensa a obrigatoriedade do cliente facilitar o acesso ao contador para se efetuar, pelo menos, duas leituras anuais.

Irregularidade de funcionamento dos contadores

Quando, por motivo de irregularidade de funcionamento do contador, a leitura deste não deva ser aceite, o consumo mensal será estimado em função da média apurada entre as duas últimas leituras reais.

O disposto no número anterior aplicar-se-á também quando se verificar que o mecanismo de contagem do contador não funciona ou quando, por motivo imputável ao cliente ou à EMARP, não tenha sido efetuada a leitura.

A EMARP poderá proceder à verificação do contador, à sua reparação ou substituição, ou ainda à colocação provisória de um outro contador quando o julgar conveniente e sem qualquer encargo para o cliente.

Interrupção da prestação de serviços

- I. O abastecimento de água aos utilizadores deve ser assegurado de forma contínua, só podendo ser interrompido no caso de se verificar alguma das seguintes situações:
 - a) Deterioração da qualidade da água distribuída ou previsão da sua ocorrência iminente;
 - b) Ausência de condições de salubridade no sistema predial;
 - c) Trabalhos de reparação ou substituição de ramais de ligação, quando não seja possível recorrer a ligações temporárias;
 - d) Trabalhos de reparação ou substituição do sistema público ou dos sistemas prediais, sempre que exijam essa suspensão;
 - e) Casos fortuitos ou de força maior;
 - f) Detecção de ligações clandestinas ao sistema público;
 - g) Anomalias ou irregularidades no sistema predial detetadas pela EMARP no âmbito de inspeções aos mesmos;
 - h) Mora do utilizador no pagamento dos consumos realizados, sem prejuízo da necessidade de aviso prévio, nos termos previstos na legislação em vigor;
 - i) Por determinação da autoridade de saúde e/ou da autoridade competente;
 - j) Situações de incumprimento para com a EMARP.
- II. A recolha indiferenciada e seletiva de resíduos urbanos aos utilizadores só pode ser interrompida em casos fortuitos ou de força maior.

Pagamentos

- I. Os avisos de pagamento dos consumos e outras importâncias devidas à EMARP serão apresentados mensalmente aos clientes.
- II. Findo o prazo fixado na fatura sem ter sido efetuado o pagamento, a EMARP notificará o cliente para proceder ao pagamento devido, acrescido dos juros resultantes de se ter constituído em mora, sob pena de uma vez decorrido aquele prazo, sem que o consumidor o tenha efetuado, a EMARP suspenda imediatamente o fornecimento de água, sem prejuízo do recurso aos meios legais para a cobrança da respetiva dívida.

Reclamações e recursos

- I. A qualquer interessado assiste o direito de reclamar junto da EMARP contra qualquer ato ou omissão desta.
- II. A reclamação deverá ser despachada no prazo máximo de vinte e dois dias úteis, comunicando-se ao interessado o teor do despacho e a respetiva fundamentação.
- III. Além do Livro de Reclamações oficial, informamos ainda que a EMARP disponibiliza um impresso próprio para sugestões e reclamações e aderiu ao CIMAAL (tribunal arbitral de resolução de conflitos).

Violação dos Regulamentos

Para além da suspensão do fornecimento dos serviços, a violação do Regulamento poderá ainda determinar a abertura de um processo de contra-ordenação, o qual poderá resultar na aplicação de coimas.

Denúncia

- I. O cliente pode denunciar a todo o tempo o contrato que tenha subscrito, desde que comunique essa intenção à EMARP, por escrito, com uma antecedência mínima de 15 dias, facultando nesse período o acesso ao contador instalado.
- II. Caso esta última condição não seja satisfeita, o cliente continua responsável pelos encargos até à desligação efetiva do contador.

Nota final

Para acompanhar a atividade da EMARP, não deixe de consultar a nossa fatura ambiental e as folhas comunicacionais onde são disponibilizadas mais informações de interesse para o relacionamento entre a EMARP e o Cliente.

Também o poderá fazer na nossa página na net em www.emarp.pt e através do facebook.

E não se esqueça, qualquer dúvida ou sugestão relativamente ao funcionamento dos nossos serviços poderá utilizar o nosso endereço de email: geral@emarp.pt.