



MANUAL DO CONSUMIDOR



ÁREA GEOGRÁFICA DE ABASTECIMENTO	3
ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR.....	4
PÁGINA WEB	5
COMUNICAÇÃO DE ROTURAS	5
CONTRATO DE FORNECIMENTO DE ÁGUA	5
DENÚNCIA.....	8
O CONTADOR.....	8
FACTURAÇÃO DE ÁGUA	10
FORMAS DE PAGAMENTO.....	12
RECLAMAÇÕES.....	14

Com o objectivo de servir cada vez melhor o consumidor e prestar um serviço com qualidade, os Serviços Municipalizados de Castelo Branco, dispõem de um abrangente serviço de atendimento.

ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

GERAL

272 340 500

Serviço de Atendimento Geral, acessível apenas durante o horário de funcionamento dos Serviços, sendo depois deste encaminhado para um serviço de atendimento nocturno permanente.

Através número indicado, pode tratar do seu assunto com os Serviços, de forma personalizada, falando com a secção que melhor pode resolver a questão que deseja solucionar. Pode ainda apresentar reclamações, solicitar a recolha de monos domésticos, informar de roturas na via pública, faltas de água, entre outros.

ATENDIMENTO AUTOMÁTICO (LEITURAS E PIQUETE)

272 340 510

Pode comunicar a leitura do seu contador, todos os dias da semana, 24 horas por dia. Este é um serviço de atendimento automático, que disponibiliza várias opções, nomeadamente:

Leitura de Contador, onde pode indicar a leitura do seu contador;

Serviço de Piquete, serviço de urgência, para comunicação de avarias;

Atendimento Personalizado, disponível só durante o horário de expediente.

FAX

272 329 798

O fax dos Serviços Municipalizados, está disponível todos os dias, 24 horas por dia. Pode utiliza-lo sempre que achar conveniente.

ENVIO DE CORRESPONDÊNCIA

Av. Nuno Álvares, 32, r/ch
6000-083 Castelo Branco

PÁGINA WEB

www.sm-castelobranco.pt

Pode consultar toda a informação acerca dos Serviços Municipalizados na Internet e utilizar a página para efectuar alguns serviços, tais como, comunicação de leitura do contador, reclamações, solicitação de recolha de monos domésticos, comunicação de avarias que não considere urgentes, bastando para isso preencher os formulários disponíveis.

COMUNICAÇÃO DE ROTURAS

272 340 510

Para comunicar qualquer rotura na via pública, ou outra avaria que considere urgente, deve utilizar este número.

Será atendido por um serviço de atendimento automático, que o atende e encaminha para o serviço permanente de piquete.

CONTRATO DE FORNECIMENTO DE ÁGUA

Os contratos de fornecimento de água, englobam simultaneamente, os serviços de fornecimento de água, de recolha e tratamento de águas residuais e recolha, depósito e tratamento de resíduos sólidos.

Na ausência de ramal de água, de saneamento ou ambos, aquando da realização do contrato de fornecimento de água deve requerer o(s) mesmo(s). Quando estes já existem, tem apenas de solicitar a colocação de contador.

CONTRATO DE RAMAL DE ÁGUA OU SANEAMENTO

Para efectuar a requisição de um ramal é necessária a apresentação de alguns documentos, variando consoante o tipo de imóvel, assim:

Imóvel Antigo:

- 💧 Caderneta Predial ou escritura

Imóvel Novo:

- 💧 Projecto de obra e respectiva licença.

COLOCAÇÃO DE CONTADOR

Consoante o tipo de consumidor, a celebração de um contrato de fornecimento de Água com os Serviços Municipalizados, carece da apresentação de diferentes documentos. Em qualquer circunstância, é sempre necessário a apresentação de uma fotocópia do Bilhete de Identidade e do Número de Contribuinte.

Proprietário:

- 💧 Caderneta predial, escritura ou contrato de promessa de compra e venda;
- 💧 Artigo matricial ou data da participação à Repartição de Finanças (Mod. 1).

Inquilino:

- 💧 Contrato de Arrendamento, devidamente autenticado pela Repartição de Finanças.

☞ Independentemente do consumidor, Proprietário ou Inquilino, o valor a pagar é o indicado no Tarifário dos Serviços.

☞ Caso pretenda efectuar o pagamento da factura de Água por transferência bancária, deve ainda apresentar o NIB (Número de Identificação Bancária).

☞ Os contratos consideram-se em vigor a partir da data em que tenha sido instalado o contador ou imediatamente após a assinatura, caso aquele já tenha sido instalado.

MODALIDADES DE CELEBRAÇÃO DE CONTRATO DE FORNECIMENTO DE ÁGUA

Existem 2 possibilidade de celebração de contrato de fornecimento de água.

Nos Serviços Municipalizados

Para celebrar o contrato pode dirigir-se aos Serviços Municipalizados, sitos na Av. Nuno Álvares R/Ch, 32 e fazer-se acompanhar da documentação indicada em "Colocação de Contador", e efectuar o pagamento do valor indicado, consoante o tipo de consumidor e serviço solicitado.

Solicitando Formulário

Caso pretenda, pode solicitar por carta, fax ou e-mail o seu contrato.

Depois de receber o mesmo, deve:

- ◆ Enviar o mesmo por correio, devidamente preenchido e assinado e uma cópia dos documentos necessários para celebração de contrato;
- ◆ Enviar o formulário de desconto em conta bancária, preenchido e assinado pela entidade bancária, caso deseje utilizar esta forma de pagamento;
- ◆ Enviar cheque para pagamento dos valores solicitados, à ordem do Tesoureiro dos Serviços Municipalizados de Castelo Branco.

ACTUALIZAÇÃO DE CONTRATOS

É de grande importância, quer para o Consumidor, quer para os S.M., que o contrato existente entre a entidade gestora e o consumidor, esteja actualizado.

Sempre que surjam alterações, de titularidade, número de contribuinte, número de contacto ou outros, é importante que comunique estas alterações aos S.M., pois só assim é possível prestar-lhe o melhor serviço.

Pode fazer chegar-nos essa informação, utilizando o telefone, fax, e-mail, página web ou correio.

DENÚNCIA

Os consumidores, podem denunciar, a todo o tempo, os contratos que tenham subscrito, desde que comuniquem aos Serviços, por escrito, com antecedência mínima de 15 dias, essa intenção. Deve ainda ser comunicada a leitura do contador, durante esse período de tempo.

No caso desta última condição não ser satisfeita continuam os utilizadores responsáveis pelos encargos entretanto decorrentes.

Podem denunciar o contrato por carta, fax ou e-mail, dirigido ao Administrador dos Serviços Municipalizados, indicando para isso o número de consumidor.

O CONTADOR

O contador de Água, será instalado após a assinatura do contrato. Caso o contador já se encontre instalado irá um funcionário ao local, a fim de proceder à leitura do mesmo.

LEITURA DO CONTADOR

Os Serviços Municipalizados efectuem leituras do contador de 4 em 4 meses. Com base na leitura recolhida, é apurado o consumo, ou seja, a diferença entre a última leitura e a leitura actual.

O consumo apurado é dividido por quatro e, um quarto deste consumo é imputado em cada uma das quatro facturas posteriores à leitura do contador.

Se por qualquer motivo, não for possível proceder à leitura do contador, é deixado um postal para comunicação da leitura, que pode ser entregue na sede dos Serviços Municipalizados.

Em complemento, pode comunicar a leitura do seu contador pelo telefone 272 340 510, na página web dos Serviços, ou através do e-mail, leituras@sm-castelobranco.pt.

A CORRECTA LEITURA DO CONTADOR

Os Serviços Municipalizados dispõem de vários modelos de contadores instalados, no entanto, todos são lidos obedecendo ao mesmo princípio, apenas se devem ler os números a preto, desprezando os que aparecem a vermelho, no caso destes existirem.

As imagens seguintes ilustram alguns contadores que os Serviços Municipalizados têm instalados nas propriedades dos consumidores, bem como a leitura correcta de cada um.



Leitura: 685 m³



Leitura: 720 m³



Leitura: 83 m³

O contador de sua casa pode ser diferente dos apresentados acima, no entanto a numeração correspondente à leitura do mesmo será idêntica à de algum deles. Assim regule-se pelas imagens acima, para efectuar a leitura do contador correctamente.

SUBSTITUIÇÃO DO CONTADOR

Os S.M., procederão à substituição do contador no termo de vida útil deste e sempre que tenham conhecimento de qualquer anomalia e o julgue conveniente. No entanto, é importante que, sempre que o consumidor detecte algo anómalo no funcionamento do mesmo, faça chegar essa informação aos Serviços com a maior brevidade possível, contactando-nos como for mais cómodo.

VERIFICAÇÃO DO CONTADOR

Se o consumidor requerer e ou, os Serviços Municipalizados julgarem conveniente, podem proceder à verificação do funcionamento do contador.

Esta verificação terá lugar no próprio local e, quando tal não for viável, o contador será retirado para verificação em laboratório acreditado.

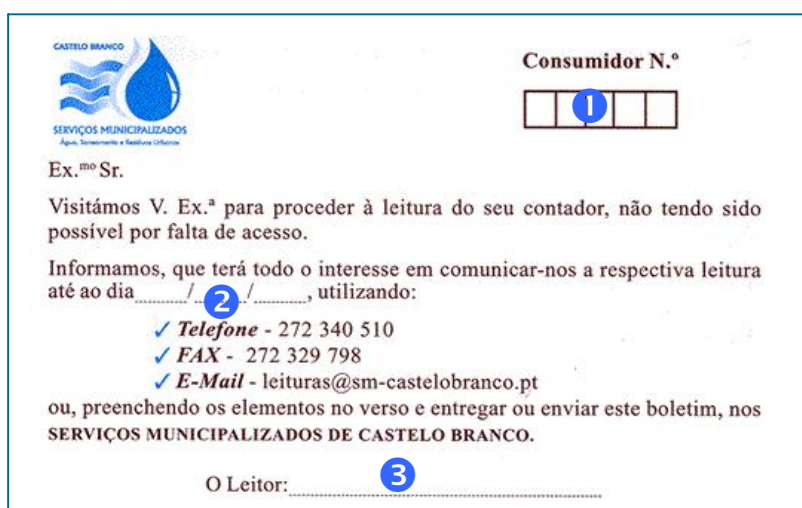
Caso o consumidor não concorde com o trabalho da verificação, pode requerer uma reaferição, à qual poderá assistir o próprio ou seu representante.

FACTURAÇÃO DE ÁGUA

LEITURAS

Os contadores são lidos de 4 em 4 meses, por funcionários dos S.M. ou agentes destes. Caso o contador não seja lido, por algum motivo, será deixado um postal de leitura, que deve ser preenchido e entregue nos Serviços ou em qualquer agente destes. Pode comunicar a leitura do seu contador, utilizando as hipóteses já mencionadas. Em seguida mostra-se a imagem do postal de leitura e a forma legendada.

Frente do Postal de Leitura



The image shows the front of a water meter reading card. At the top left is the logo of 'SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS' with a water drop icon. To the right, there is a box labeled 'Consumidor N.º' containing a grid with the number '1' in the first cell. Below the logo, it says 'Ex.º Sr.' followed by a line for the name. The text continues: 'Visitámos V. Ex.ª para proceder à leitura do seu contador, não tendo sido possível por falta de acesso. Informamos, que terá todo o interesse em comunicar-nos a respectiva leitura até ao dia / / , utilizando:'. There are three options: 'Telefone - 272 340 510', 'FAX - 272 329 798', and 'E-Mail - leituras@sm-castelobranco.pt'. At the bottom, it says 'ou, preenchendo os elementos no verso e entregar ou enviar este boletim, nos SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS DE CASTELO BRANCO.' and 'O Leitor: _____'.

1 Deve colocar o número que aparece na factura, à frente de, "Nº de Consumidor".

Se o seu número de consumidor é apenas constituído por um número ignore estes , preencha apenas uma destas áreas, se é constituído por dois números, preencha as duas.

2 Data até à qual recebemos a leitura do seu contador, esta data será preenchida pelo leitor que se deslocou para proceder à leitura do seu contador.

3 Esta área é destinada a ser rubricada pelo leitor que foi efectuar a leitura do seu contador.

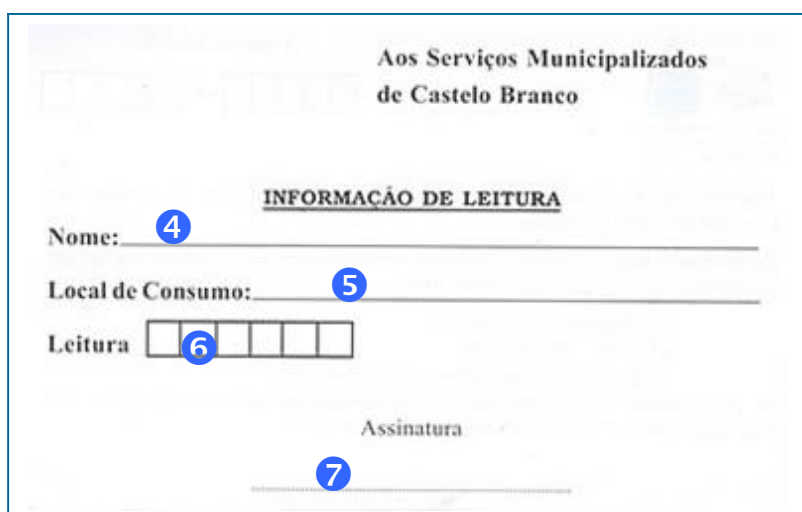
4 Área que o consumidor deve preencher com o seu nome.

5 Área que o consumidor deve preencher com a morada onde está instalado o contador.

6 Deve preencher estes espaços com a leitura do seu contador, tal como indicado neste manual, no capítulo "A correcta leitura do contador"

7 Deve assinar o postal e devolve-lo aos Serviços Municipalizados.

Verso do Postal de Leitura



The image shows the back of the water meter reading card. At the top, it says 'Aos Serviços Municipalizados de Castelo Branco'. Below that is a box for the name. The section is titled 'INFORMAÇÃO DE LEITURA'. There are three fields: 'Nome: _____', 'Local de Consumo: _____', and 'Leitura' followed by a grid of five boxes. At the bottom, there is a line for 'Assinatura'.

CONSUMO

Com base nas leituras efectuadas a cada 4 meses, é apurado o consumo do contador. Este consumo, é dividido por 4 e imputado um quarto do mesmo a cada uma das 4 facturas posteriores à data da leitura do contador.

EMISSÃO DE FACTURAS

Os Serviços Municipalizados emitem facturas mensais a todos os consumidores, sem excepção. Se não receber mensalmente a sua factura de água, faça chegar essa informação aos Serviços.

FACTURA DE ÁGUA

Ajudamo-lo em seguida a interpretar melhor a sua factura de água, para que não tenha dúvidas nos valores que lhe estão a ser cobrados e se possa certificar se os mesmos estão correctos.

CASTELO BRANCO
SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS
Água - Saneamento e Resíduos Sólidos
Av. Nuno Álvares, Nº 32 r/c
6000-083 Castelo Branco
Telef. 272 340 500 Fax: 272 329 796
N.P.C. 660 017 640

FACTURA / RECIBO*
FACTURA N.º **1** DATA **2**

Senhor Consumidor:
Esta factura, relativa ao mês acima indicado refere-se ao consumo de água da sua instalação, decorrente da última leitura efectuada ao contador.
Se não solicitar o pagamento por depósito na sua conta bancária, agradecemos que o faça através do Multibanco, dos CTT, nos nossos agentes ou na Tesouraria dos SMCS.

As reclamações devem ser apresentadas até quatro dias úteis anteriores à data limite de pagamento desta factura.

N.º DE CONSUMIDOR > LOCAL DE CONSUMO > N.º CONTRIBUINTE > **4**

INSTALAÇÃO > ÁREA > TARIFA > N.º CONTADOR > **5**

LEITURAS		CONSUMO	ESTIMATIVA	M.º A PAGAR	CÓD. LEITURA	MESES		TOTAL
ANTERIOR	ACTUAL					ALUGUER	CONSUMO	
CONSUMO		QUOTA	SANEAMENTO	RESÍDUOS SÓLIDOS				TOTAL
ÁGUA		SERVICIO	FECA	VARIÁVEL				
PLA. 3%								TOTAL A PAGAR > 8 €
								JUROS DE MORA > €
								TOTAL GERAL > €

9

MENSAGENS: **10**

CONTA BANCÁRIA **11** DATA LIMITE DE PAGAMENTO > **12**

* Esta factura é válida como recibo com a rubrica dos CTT, sendo comprovativo de pagamento no Multibanco, através da Tesouraria dos Serviços, nos nossos agentes ou, se o pagamento for por transferência bancária, através da cobrança. O pagamento após a data limite só poderá ser efectuado na Tesouraria dos SMCS, após autorização de parte da

13

TALÃO DE CONTROLO
Pagamento por Multibanco
ENTIDADE **14**
REFERÊNCIA
MONTANTE €uros
O TALÃO ENTREGUE PELO CAIXA AUTOMÁTICO
SALVO PROVA DE PAGAMENTO, CONSERVE-O

TALÃO DE LEITURA ÓPTICA
PAGÁVEL EM MULTIBANCO, NAS ESTAÇÕES DOS CTT, AGENTES E TESOURARIA DOS SMCS
CONSUMIDOR N.º
FACTURA N.º DATA VALOR
NOME
MORADA
RESERVADO A LEITURA ÓPTICA - NÃO DOBRE - NÃO ESCREVA - NÃO AGRAFE

CONSERVE ESTE DOCUMENTO - O PAGAMENTO DA SUA FACTURA NÃO COMPROVA O DAS ANTERIORES
PROCESSADO POR COMPUTADOR

ZONA DE IDENTIFICAÇÃO PARA OS CTT

1. Número da factura
2. Data de Facturação
3. Nome e Morada para envio de factura
4. Descrição do número de Consumidor, localização do contador e numero de contribuinte do Consumidor
5. Descrição do número de instalação, área, tipo de tarifa e número de contador
6. Descrição das leituras e consumos, bem como m3 a pagar
7. Descrição dos valores a pagar por tarifa, fixos e variáveis
8. Valor total a pagar
9. Área destinada a mensagens direccionadas para o consumidor ao qual foi emitida a factura.
10. Área destinada a mensagens gerais, para todos os consumidores
11. Identificação da conta bancária do consumidor, no caso de o mesmo pagar por transferência bancária
12. Data limite de pagamento nas estações dos CTT
13. Data limite de pagamento sem juros de mora na Tesouraria dos Serviços Municipalizados que coincide sempre com a data limite de pagamento no Multibanco.
14. Dados destinados ao pagamento no Multibanco

FORMAS DE PAGAMENTO

Os Serviços Municipalizados dispõem de várias alternativas de pagamento da factura de água:

1. Débito Directo

Esta é uma forma cómoda de pagamento, que permite efectuar pagamentos periódicos, possibilitando-lhe fazer a gestão da sua Autorização de Débito em Conta (ADC), através do sistema Multibanco ou home banking, via Internet. Utilizando os sistemas supracitados o consumidor pode a qualquer momento, efectuar consultas, cancelamentos ou alterações dos parâmetros definidos, nomeadamente tempo e valor, tendo para isso de utilizar as seguintes referências disponíveis na sua factura de água:

Número de Credor dos S.M.C.B.: 101269

Número da Autorização de Débito em Conta: (ver Factura) _____

A adesão a este tipo de pagamento, pode sempre ser realizada na sede destes Serviços ou mediante solicitação de impresso.

Muito Importante

Se já efectua o pagamento da sua factura de Água através de Débito em Conta, ou seja, transferência bancária, não tem de efectuar qualquer tipo de modificação, sendo a adesão ao Sistema de Débitos Directos efectuada automaticamente.

2. Multibanco

Optando por este meio de pagamento, tem de se dirigir a uma caixa automática e seleccionar a opção “Pagamento de Serviços” e, de acordo com os dados impressos na sua factura, preencher os campos seguintes:

Entidade

Referência

Montante

Importante: Deve guardar o talão emitido pelo caixa automático, pois faz prova de pagamento.

3. Nas estações dos CTT

A qualquer balcão dos CTT, em qualquer ponto do país.

4. Cheque

Pode enviar por correio para os S.M. o cheque, endossado a “Tesoureiro dos Serviços Municipalizados de Castelo Branco”.

Ao cheque deve juntar uma cópia da factura, ou indicar o número de consumidor e o(s) numero(s) da(s) factura(s) a liquidar.

5. Nos Serviços Municipalizados

- ◆ Sede dos Serviços
- ◆ Nos Agentes Autorizados dos S.M.

Importante: SMCB Alerta

Uma vez ultrapassada a data limite de pagamento da factura, a mesma só poderá ser liquidada na sede dos Serviços e presencialmente.

RECLAMAÇÕES

Os Serviços Municipalizados trabalham diariamente no sentido de levar a cabo um serviço de qualidade e com a máxima eficiência.

Assim, de forma a tornar este objectivo uma realidade, recebemos as suas reclamações e sugestões acerca do funcionamento dos Serviços e damos-lhe o melhor tratamento. Agradecemos que as mesmas sejam comunicadas utilizando uma das seguintes alternativas:

- ◆ Na sede dos Serviços Municipalizados
- ◆ Por telefone - 272 340 500
- ◆ Página web – www.sm-castelobranco.pt
- ◆ Por carta para a morada dos Serviços