



**AS ÁGUAS DO RIBATEJO E OS CONSUMIDORES
NO CONCELHO DA CHAMUSCA
ÁGUA – INFORMAÇÃO N.º 3**

1. Reclamações, Esclarecimentos de Carácter Geral

a) Estimativas

- Confirma-se que a dificuldade de compatibilização dos 6 sistemas informáticos, administrativos e de leitura de consumos, resultaram na necessidade de manter a facturação através de estimativas durante um certo período inicial.
- Mesmo assim, não foi possível fazer a sua total recuperação. As estimativas foram baseadas no consumo médio do ano anterior em metros cúbicos de cada consumidor.
- A leitura real só foi aplicada a partir do mês de Setembro de 2009 e só esteve a pagamento no mês de Janeiro de 2010, assim os consumos contados em Outubro, Novembro, Dezembro de 2009 e Janeiro de 2010 ainda estão em facturação de recuperação.
- É previsível que só a partir do mês de Abril se esteja a facturar o mês anterior, para haver essa recuperação o tempo de saída de facturas para o consumidor irá ser mais curto.
- Mantêm-se as facturações por estimativa nos casos onde exista dificuldade no acesso à leitura do contador (visibilidade do contador e/ou por se encontrar em local não acessível do exterior);
- Para alterar a localização do contador basta dirigir-se aos serviços das Águas do Ribatejo, os quais farão os esclarecimentos necessários.

b) Leitura da Facturação

- Embora a legislação obrigue à publicação de todos os elementos constantes do resultado da factura, as Águas do Ribatejo vão alterar o modelo de facturação para facilitar a sua leitura aos consumidores.
- A facturação base baseia-se no consumo diário, nunca ultrapassando os 30 dias.
- Esclarece-se que a facturação apresentada não corresponde apenas ao consumo de água:
 - Consumo de água;
 - Quota de serviço / água;
 - Utilização de saneamento;
 - Quota de serviço / saneamento;

- Cobrança de resíduos sólidos (lixo) valor a entregar aos municípios;
- Cobrança de taxas devidas ao Estado – valor a entregar ao Estado;
- IVA.

As deduções são descontos efectuados no interesse do consumidor, reduzindo os valores da facturação e devem-se essencialmente aos diferenciais de dias entre a leitura e a cobrança efectiva.

Nota: A Câmara Municipal da Chamusca mantém a total disponibilidade para servir de mediadora entre as reclamações dos munícipes e as Águas do Ribatejo, ajudando nas correcções se necessárias e no esclarecimento.

Chamusca, 10 de Fevereiro de 2010

O Presidente da Câmara Municipal
Sérgio Morais da Conceição Carrinho