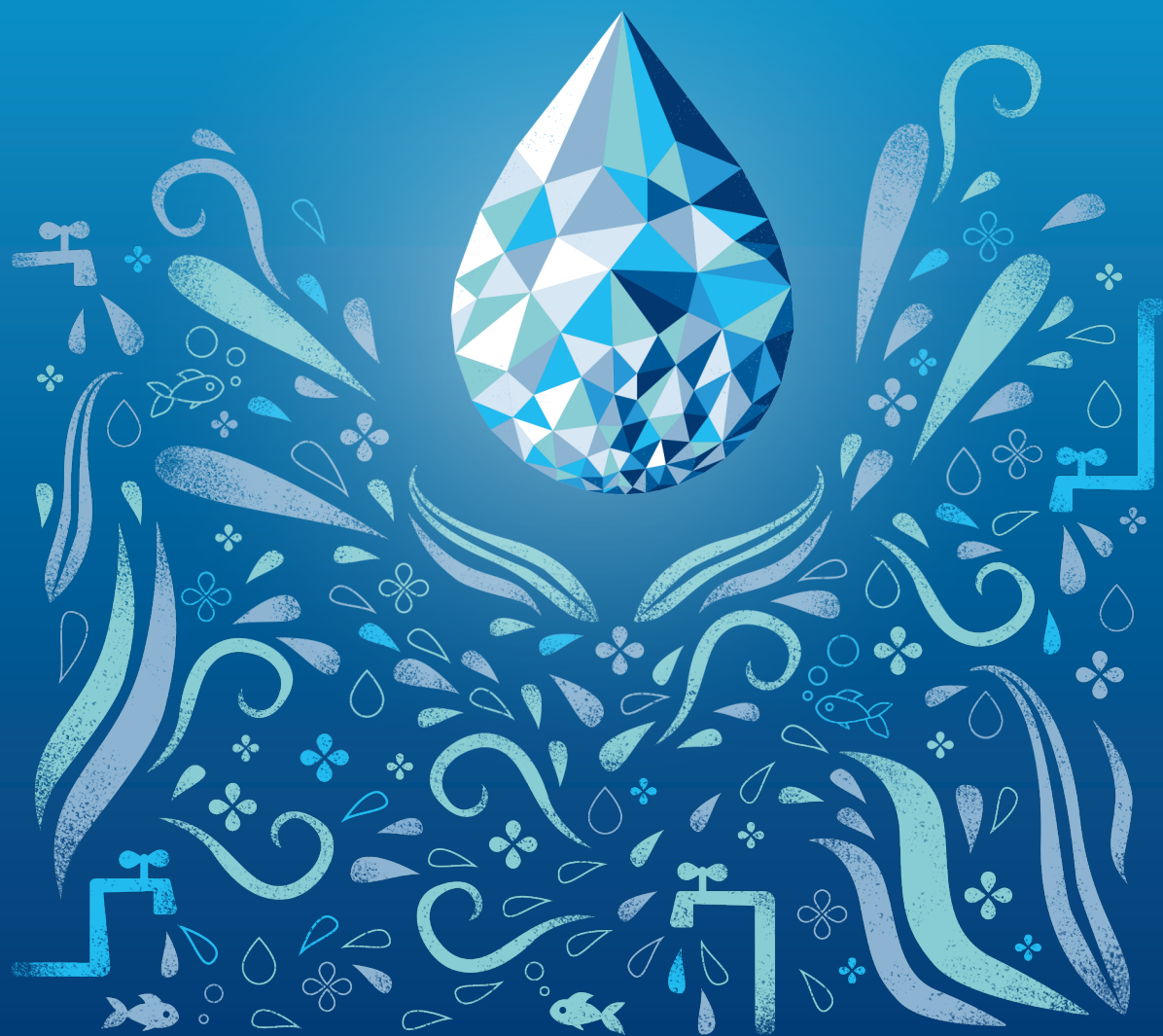


INFORMAÇÃO ÚTIL

PARA OS UTENTES DOS SMAS DE ALMADA





ÍNDICE

- 💧 Bem Vindo aos SMAS de Almada | 3
- 💧 Contrato | 7
- 💧 Leitura do Contador | 11
- 💧 Tarifário | 15
- 💧 Fatura e Pagamentos | 21
- 💧 SMASOnline | 25
- 💧 Qualidade da Água | 27
- 💧 Redes de Abastecimento e de Drenagem | 29
- 💧 Direitos e Deveres dos Clientes/Utilizadores | 37
- 💧 Boas Práticas - Uso de Água e Saneamento | 38
- 💧 Contactos Úteis, Sugestões, Elogios e Reclamações | 40

Título | Informação Útil para os Utentes dos SMAS de Almada

Edição | SMAS de Almada | julho 2020

Design e Paginação | Divisão de Assessoria, Comunicação e Imagem

Conteúdos | Divisão de Assessoria, Comunicação e Imagem | Divisão de Gestão Comercial e Atendimento



BEM VINDO AOS SMAS DE ALMADA

Com este documento de “Informação útil” damos-lhe as boas vindas e temos o prazer de o receber nestes Serviços Municipalizados de Água e Saneamento de Almada, criados em 1950, para levar até si água de qualidade para o consumo humano, recolher e tratar as águas residuais (esgotos) geradas e drenar e encaminhar em segurança os fluxos das águas pluviais no Concelho.

Neste serviço público e municipal trabalhamos com o sentido de missão de satisfazer as necessidades da nossa população, garantir a sustentabilidade da organização, defender a saúde pública e, em simultâneo, o meio ambiente através do uso eficiente do recurso água e da rejeição adequada do efluente no rio.

Aqui reunimos o essencial sobre os serviços prestados, desde a contratação à leitura de contador, estrutura tarifária, faturação e meios de pagamento, qualidade da água, redes públicas e prediais de abastecimento e de drenagem, direitos e deveres, conselhos úteis e boas práticas no uso da água, que podem fazer a diferença no consumo, e de saneamento, que juntos podemos adotar.

Porque valorizamos a sua comodidade, a nossa proximidade e transparência na relação com os utentes, sugerimos-lhe a adesão aos serviços que lhe disponibilizamos Online e gratuitamente, a partir do seu telemóvel, tablet ou PC: SMAS Online área de cliente; APP Comunicação de Leitura; Fatura Eletrónica; Débito Direto, experimente e veja os benefícios!

Todos estes serviços têm informação detalhada aqui e também no nosso sítio internet www.smasalmada.pt, onde pode ainda acompanhar a atualidade das nossas atividades e consultar o “Regulamento do Abastecimento de Água e do Saneamento de Águas Residuais”, entre outros documentos e publicações.

Siga-nos também nas redes sociais e subscreva a newsletter SMAS de Almada para saber todas as notícias e novidades.

Teremos todo o gosto em receber as suas questões e sugestões através dos contactos úteis, digitais, telefónicos e presenciais que encontra no final deste guia.

Estamos ao seu dispor!

SMAS de Almada, Serviço Público Municipal de Excelência

Nota: Este documento não substitui o “Regulamento do Abastecimento de Água e do Saneamento de Águas Residuais dos SMAS de Almada”, que pode consultar em detalhe em <http://www.smasalmada.pt/>.

Serviço público de interesse local, os SMAS de Almada têm como:

Missão

Assegurar os serviços de abastecimento de água, de recolha e tratamento de águas residuais e de drenagem de águas pluviais no concelho de Almada.

Visão

Ser reconhecido como serviço público municipal de excelência no setor das águas.

Atribuições/atividades

- Captação, adução, tratamento, armazenamento/reserva e distribuição de água para consumo humano;
- Recolha, drenagem e tratamento de águas residuais domésticas;
- Recolha e drenagem de águas pluviais;
- Construção, ampliação, exploração e conservação das redes de água, estações elevatórias e reservatórios, e das redes de águas residuais domésticas e pluviais, estações elevatórias e estações de tratamento de águas residuais (ETAR).

Sistemas de Gestão dos SMAS - Os SMAS de Almada, no âmbito do decreto-Lei n.º 194/2009 de 20 de agosto, implementaram e mantêm os sistemas de gestão que compõem o Sistema de Gestão Integrado (SGI):

Gestão da Qualidade SGQ ISO 9001:2015 - Garantir a satisfação dos utentes e a qualidade dos serviços prestados, no âmbito do abastecimento de água, de recolha e tratamento de águas residuais e de drenagem de águas pluviais no concelho de Almada, investindo na inovação e gestão dos processos e assegurando a excelência profissional dos trabalhadores.

Gestão Patrimonial de Infraestruturas SGPI - ISO 55001:2014 - Promover a continuidade da eficiência das infraestruturas que asseguram os serviços de abastecimento de água, saneamento de águas residuais e drenagem de águas pluviais, garantindo a sustentabilidade operacional e económica do seu funcionamento.

Gestão de Segurança da Água SGSA – ISO 22000:2005 - Reduzir os riscos do fornecimento da água, preservando os recursos disponíveis e superando elevados padrões de desempenho.

Gestão Ambiental SGA - ISO 14001:2015 - Melhorar continuamente o desempenho ambiental, assegurando a proteção e redução dos impactos ambientais associados às atividades dos SMAS Almada. Criar e adotar práticas que reduzam os desperdícios de recursos promovendo a sua rentabilização e procurando a otimização dos seus processos ambientais, bem como investir e promover as melhores práticas ambientais, contribuindo desta forma, para uma menor pressão ambiental sobre a comunidade e sobre o ambiente em geral.

Gestão de Segurança, Saúde e Bem Estar no Trabalho SGSST - ISO 45001:2018 Melhoria contínua da gestão da segurança e saúde no trabalho, aplicando medidas de prevenção e proteção para eliminar perigos e reduzir riscos reais e potenciais, criando ambientes de trabalho seguros e saudáveis, tendo por base a gestão dos riscos profissionais, incrementando a cultura de segurança no trabalho e a promoção da saúde dos trabalhadores.

Gestão de Compromisso Social e Organizacional SGCSO - ISO 26000/NP 4469:2008 Contribuir para uma gestão que integre na eficácia e na eficiência o respeito pelos direitos das pessoas, dos animais, o equilíbrio biológico, a equidade, a igualdade de género, a não discriminação, a promoção pelo bem estar pessoal, familiar, profissional e social, assente em princípios e valores que promovam a organização, os funcionários, a comunidade, o ambiente e o desenvolvimento sustentável e o envolvimento das partes interessadas.

Gestão de Energia SGE - ISO 50001:2012

Melhorar continuamente o desempenho energético adequado à natureza e dimensão do uso e consumo; reduzir custos associados aos consumos de energia; estabelecer e rever objetivos e metas de desempenho energético, alocando recursos para os atingir; cumprir as exigências legais aplicáveis relativas à eficiência energética, uso e consumo da energia; encorajar a aquisição de produtos e serviços e a conceção e desenvolvimento orientados para a melhoria do desempenho energético.



Serviço Público Municipal de Excelência

CONTRATO DE FORNECIMENTO DE ÁGUA, RECOLHA E TRATAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS E RESÍDUOS URBANOS

TEMPORÁRIO ☐ ORDINÁRIO ☐

Entre

Município de Almada, representado pelo Vereador, Presidente do Conselho de Administração dos Serviços Municipalizados (SMAS), NIPC 680 017 763, sediados na Praceta Ricardo Jorge, 2-2A, Pragal - 2804-543 Almada, e

titular do CC/BI N.º _____

NIF _____

Email _____

Cod. Postal _____

Rua, Avenida _____
Andar _____
Telefone _____
Localidade _____

contrato que se regerá pelas seguintes cláusulas:

O primeiro contraente obriga-se a fornecer água potável ao prédio/fração autónoma sita na Rua, Avenida _____

Consumo: Doméstico ☐ PRIMEIRA
N.º ou Lote _____

de Construção _____
Andar _____ Localidade _____

Não Doméstico ☐ Tipo de uso _____

Autonomia de ligação a rede pública _____

Autonomia de ligação a rede pública _____

Autonomia de ligação a rede pública _____

Autonomia de ligação a rede pública _____

Autonomia de ligação a rede pública _____

Autonomia de ligação a rede pública _____

Autonomia de ligação a rede pública _____

Autonomia de ligação a rede pública _____

Autonomia de ligação a rede pública _____

CELEBRAR CONTRATO

O “Contrato de Fornecimento de Água, Recolha e Tratamento de Águas Residuais e Resíduos Urbanos” dos SMAS de Almada assegura os serviços de abastecimento de água, de saneamento de águas residuais e serviços auxiliares associados, à população residente no município de Almada.

Quem pode Celebrar Contrato

Os utilizadores com título válido para a ocupação do imóvel ou local de consumo, nomeadamente proprietário, arrendatário, usufrutuários.

Como Celebrar Contrato

1. Preencha e assine formulário “Contrato de Fornecimento de Água, Recolha e Tratamento de Águas Residuais e Resíduos Urbanos” (disponível em www.smasalmada.pt e nos locais de atendimento).

2. Apresente:

- Cartão do Cidadão ou Bilhete de Identidade;
- Número de Identificação Fiscal (NIF);
- Certidão Comercial e Código de Atividade Económica (para Comércio/ Serviços e Indústria).

E um dos seguintes documentos, ou outra prova inequívoca que o substitua, conforme aplicável.

- Proprietário – Escritura de compra e venda atualizada; Contrato Promessa de Compra e Venda; Caderneta Predial atualizada; Registo Predial do Imóvel (Conservatória de Registo);
- Arrendatário - Contrato de Arrendamento ou, sempre que este esteja fora do período de validade, os últimos 3 recibos de renda para comprovar que o arrendamento se mantém;
- Obras - Alvará da Licença de Construção.

3. Indique a leitura do contador, se já estiver instalado no local.

Onde Celebrar Contrato

1. **Presencialmente** (consulte contactos pág. 40)

- Sede dos SMAS;
- Espaços Cidadão;
- Atendimento das Juntas de Freguesia do Concelho de Almada.

2. **Pelo email: geral@smasalmada.pt; via postal** (para morada da sede dos SMAS). Junte o formulário e cópia dos documentos indicados.¹

Prazos e Custos

Após a celebração do contrato, o abastecimento de água é assegurado num prazo máximo de **5 dias úteis**. A celebração do contrato **não tem custo** associado.

ATUALIZAR/ ALTERAR DADOS

Manter os seus dados atualizados, permite-nos garantir-lhe um melhor serviço. Atualize **morada de envio de correspondência; email; contactos telefónicos e número de Identificação Fiscal (NIF)**.

Como Atualizar Dados de Cliente

Preencha o **Formulário “Atualização de Dados”** disponível em www.smasalmada.pt e envie para o email geral@smasalmada.pt ou via postal.

Pode ainda atualizar os seus dados em **SMASOnline²**, ou nos **locais de atendimento**.



1. Caso não concorde com o envio da fotocópia do seu cartão do cidadão, queira por favor dirigir-se aos serviços de atendimento presencial, para apresentação do mesmo.

2. Saiba mais sobre os SMASOnline na página 25.

RESCINDIR/ DENUNCIAR CONTRATO

O pedido de rescisão/denúncia pode ser solicitado, por escrito, em qualquer altura. Nos casos de alteração de residência, o titular do contrato é responsável pela faturação do local de consumo até comunicar a denúncia do contrato.

Quem pode Rescindir/Denunciar Contrato

O titular do contrato (ou legítimos representantes).

Como Rescindir/Denunciar Contrato

1. Preencha o formulário “Denúncia do Contrato de Fornecimento de Água, Recolha e Tratamento de Águas Residuais e Resíduos Urbanos” (disponível em www.smasalmada.pt e locais de atendimento).

2. Entregue nos locais de atendimento; pelo **email** geral@smasalmada.pt; via **postal** ou **fax**.

Para denúncia do contrato **deve indicar a leitura do contador** e apresentar o Cartão de Cidadão ou Bilhete de Identidade.

A denúncia torna-se efetiva logo que os SMAS procedam à leitura do contador, no prazo de 15 dias a contar do pedido de denúncia.



Os SMAS de Almada realizam a leitura dos contadores **de 3 em 3 meses**, em **todo o Concelho**. As Leituras são a base de cálculo do volume de água consumida a faturar.

Os clientes devem facilitar o acesso do Leitor dos SMAS (devidamente identificado) ao contador de água.

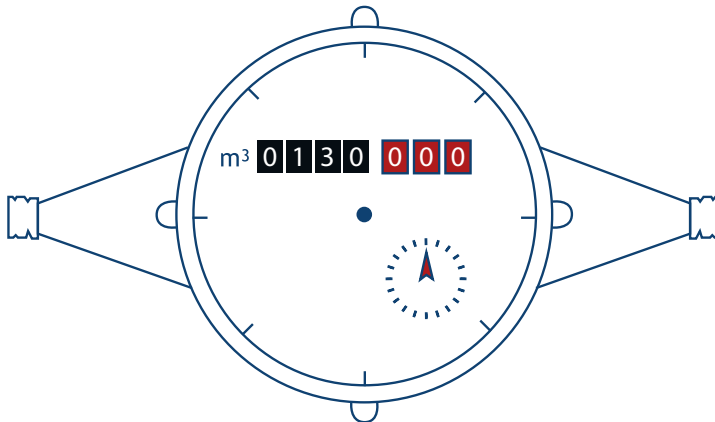
Nos períodos entre leituras o consumo é estimado e resulta do cálculo de média das duas últimas leituras reais efetuadas pelos SMAS de Almada, como define a legislação em vigor.

Após uma leitura dos SMAS de Almada ou do utente os consumos faturados por estimativa têm acerto, como indicado na fatura.

Pode comunicar a leitura do seu contador de água, assim, evita a acumulação de valores de consumo. A leitura do contador transmitida pelo cliente não substitui a realizada pelos SMAS de Almada.

CORRETA COMUNICAÇÃO DA LEITURA

Antes de comunicar a leitura **consulte na sua fatura** o **“Período de envio da leitura”** e a **“Referência de Leitura”** indicados. **Comunique apenas os números de cor ou fundo preto** apresentados no visor do seu contador de água.



COMO COMUNICAR A LEITURA

APP SMAS Almada Comunicação de Leituras

Descarregue a **aplicação móvel gratuita** para envio da leitura do contador, a partir do seu **telemóvel** ou **tablet**. Disponível para Android e iOS (em Google Play ou App Store), para ter acesso:

1. Pesquise SMAS Almada e **faça o download**.

2. Preencha os campos **"referência de leitura"** e **"leitura"** e **envie**.

Ative os **"Alertas"** para ser avisado no período de comunicação da sua leitura do contador, evitando esquecimentos. Em **"Ajuda"** esclarece sobre a correta comunicação de leitura e em **"Contactos"** pode efetuar a ligação direta às principais linhas de apoio e contactos SMAS.



SMASOnline³ Área Reservada do Cliente

Registe-se ou acesse aos SMASOnline em www.smasalmada.pt e no menu “Comunicar Leitura” preencha “Leitura atual (m³)”.

Serviço Automático de Leituras

212 726 101 (IVR disponível 24 horas)

Ligue no “período de envio da leitura” indicado na fatura, e com a respetiva “Referência de Leitura”, depois siga as indicações que escutar na gravação. No início do contacto pode optar por comunicar a leitura utilizando as teclas do seu telefone ou através de gravação voz.

Email

Envie para geral@smasalmada.pt a leitura do contador indicando a “Referência de Leitura” ou o número de “Cliente” que constam na fatura.

Bilhete Postal

com portes pagos, disponível nos locais de atendimento.



3. Saiba mais sobre os SMASOnline na página 25.



Os valores das tarifas e preços são fixados anualmente, por deliberação da Câmara Municipal de Almada, sob proposta do Conselho de Administração dos SMAS de Almada.

Consulte o tarifário em vigor (publicado em edital) disponível no sítio internet dos SMAS de Almada e nos locais de atendimento.

ESTRUTURA TARIFÁRIA

Abastecimento de Água

- **Tarifa Fixa⁴** - Calculada segundo o calibre do contador (CC) e o tipo de utilizador (domésticos; não domésticos; autarquias e instituições).

Corresponde à disponibilidade do Serviço e comparticipação nos encargos com captação, adução, armazenamento, distribuição, controlo da qualidade da água, construção dos ramais de água de ligação, cedência e manutenção dos contadores.

- **Tarifa Variável⁵** - Aplicada em função do tipo de utilizador (doméstico; não doméstico) e do volume de água consumida (m^3) em cada escalão, por cada 30 dias. Representa uma comparticipação nos encargos com a exploração e conservação do sistemas públicos de captação, adução, armazenamento, distribuição e controlo de qualidade.

Saneamento de Águas Residuais

- **Tarifa Fixa⁶** - Valor único aplicado a todos os calibres de contador em função do tipo de utilizador (domésticos; não domésticos; autarquias e instituições).

Corresponde à disponibilidade dos serviços e comparticipação nos encargos com o investimento no sistemas públicos de recolha, drenagem, tratamento, rejeição, controlo de qualidade das águas residuais, na construção e renovação das caixas e dos ramais de ligação.

- **Tarifa Variável⁷** - Aplicada em função do tipo de utilizador (doméstico; não doméstico), e incide sobre 90% do volume de água consumida (m^3) em cada escalão, por cada 30 dias.

Corresponde à comparticipação nos encargos com a exploração e conservação do sistema público de recolha, drenagem, tratamento, rejeição e controlo da qualidade das águas residuais.

Escalaões	Tipo de utilizador / m ³ água consumida		
	Utilizadores domésticos	Utilizadores não domésticos	Autarquias e instituições
1.º escalão	0 - 5 m ³	0 - 15 m ³	Escalaão único
2.º escalão	6 - 15 m ³	> 15 m ³	
3.º escalão	16 - 25 m ³	-	
4.º escalão	> 25 m ³	-	

TARIFÁRIO SOCIAL

Assegura o princípio de **acesso de todos os Almadenses à água e ao saneamento**, direitos humanos fundamentais, aprofundando e alargando os benefícios sociais associados.

Tarifas fixas	isentos
1º escalão (1-5m ³)	gratuito
Restante consumo	de acordo com o tarifário

Quem pode Requerer / Qual o Benefício

• **Situação de Carência Económica** - Utilizadores domésticos, titulares de contrato, cujo rendimento per capita por adulto equivalente é igual ou inferior ao valor do indexante dos apoios sociais. Beneficiam da isenção das tarifas fixas e das tarifas variáveis até ao consumo de 5m³ mensais, o restante consumo é cobrado de acordo com o tarifário.



4. Valor calibre do contador instalado X 12 meses / 365 dias, multiplicado pelo n.º de dias do período de faturação (ver detalhe no verso da fatura).

5. Quantidade/m³ a faturar por escalão X valor unitário/€ (ver detalhe no verso da fatura).

6. Valor "Único" X12 meses / 365 dias, multiplicado pelo n.º de dias do período de faturação (ver detalhe no verso da fatura).

7. N.º de m³ consumidos X 90% = Quantidade/m³ a faturar X valor unitário/€ (ver detalhe no verso da fatura).

- **Famílias Numerosas** - Utilizadores domésticos, titulares de contrato com agregado familiar de 5 ou mais membros. Beneficiam do ajustamento dos escalões de consumo, conforme a dimensão do agregado familiar.

Escalões	Famílias numerosas	
	5 a 7 membros	≥ 8 membros
1.º escalão	0 - 15 m³	0 - 25 m³
2.º escalão	16 - 25 m³	26 - 40 m³
3.º escalão	26 - 40 m³	41 - 50 m³
4.º escalão	> 40 m³	> 50 m³

Onde e como Requerer

Presencialmente (Sede; Juntas de Freguesia ou Espaços Cidadão) ou por email ou via postal.

1. Preencha e assine formulário “Redução de Tarifas” (disponível no sítio internet www.smasalmada.pt e nos locais de atendimento).

2. Junte os seguintes documentos (conforme aplicável):

- **Situação de Carência Económica** - Declaração de IRS do último ano fiscal, comprovando os rendimentos e a dimensão do agregado familiar; demonstração de liquidação de IRS do último ano fiscal (confirmação de residência). Na ausência justificada da declaração de IRS, outro documento que comprove os rendimentos e atestado da Junta de Freguesia que confirme a composição do agregado familiar e residência. Comprovativo das despesas habituais indispensáveis, nomeadamente com saúde (doenças crónicas) e habitação (facultativo).

- **Famílias Numerosas** - Declaração de IRS do último ano fiscal, comprovando a dimensão do agregado familiar; demonstração de liquidação de IRS do último ano fiscal (confirmação de residência); na ausência justificada da declaração de IRS, o atestado da Junta de Freguesia que confirme a composição do agregado familiar e residência.

O pedido de concessão é avaliado e após a atribuição é válido pelo período de 1 ano, devendo o utente apresentar anualmente o pedido de revalidação.

CONTAS DE TERCEIROS INCLUÍDAS NA FATURA DOS SMAS

A legislação em vigor determina que, através da fatura de água, sejam cobrados tarifas e taxas, cujos montantes são entregues na totalidade às respetivas entidades.

Resíduos Urbanos⁸

Destina-se à Câmara Municipal de Almada e respeita aos serviços de recolha de resíduos urbanos e deposição para tratamento.

Tarifa fixa - calculada segundo o tipo de utilizador.

Tarifa variável - aplicada em função do volume de água consumida em cada escalão e o tipo de utilizador.

Taxa de Gestão de Resíduos

O Decreto-Lei n.º178/2006, na redação dada pela Lei n.º 35/2011 de 17 de junho, no n.º1 do art.º 58, obriga o Município ao pagamento de uma taxa de gestão de resíduos.

As entidades gestoras dos serviços de resíduos pagam a taxa de gestão de resíduos (TGR) à autoridade nacional de resíduos (Agência Portuguesa do Ambiente), pela quantidade de resíduos depositados em aterro, devendo repercutir o respetivo valor no utilizador final de forma a incentivar a prevenção e redução dos resíduos produzidos. O valor é calculado em função do volume de água consumido (m³).

Taxa de Recursos Hídricos

O valor cobrado é transferido para a Agência Portuguesa do Ambiente. O valor é calculado em função do volume de água consumida.



8. Para informações e esclarecimentos contacte o Departamento do Ambiente - Rua de Vale Figueira 30, 2815-850 Sobreda, ou através do telefone 21 254 97 00. - Confirmar se está correto

SERVIÇOS AUXILIARES

Os SMAS de Almada prestam serviços auxiliares, associados ao contrato. Pode consultar os valores destes serviços no tarifário em vigor ou no site dos SMAS de Almada www.smasalmada.pt.

São serviços auxiliares:

- Suspensão e reinício da ligação do serviço a pedido ou por incumprimento do utilizador.
- Levantamento e colocação de contadores, por razões imputáveis ao utilizador.
- Verificação de contadores, imputáveis ao utilizador.
- Substituição ou Reparação de válvulas de segurança e válvulas de corte, imputáveis ao utilizador.
- Substituição de tubagens na caixa do contador.
- Análises de água, a pedido ou imputáveis aos utilizadores: Químicas ou Bacteriológicas.
- Deslocações domiciliárias, imputáveis ao utilizador.
- Vistoria e ensaio dos sistemas prediais: Por fogo unifamiliar destinado a habitação; Por fogo plurifamiliar destinado a habitação, com um mínimo de 4 unidades; Por estabelecimento comercial ou outras instalações não destinadas a habitação; Por estabelecimento industrial.
- Ampliação e extensão da rede pública superiores a 20 metros.
- Limpeza de fossas: Os SMAS garantem 2 limpezas de fossas por ano. As restantes são faturadas de acordo com o edital Tarifas e Preços.
- Serviços diversos, como sejam plantas de localização, cartografia, publicações, certidões e fotocópias.



Serviços de Águas – SMAS Almada
Apoio ao Cliente - 212 726 001 (Dias Úteis das 8H30 às 17H00)
Piquete / Avarias - 212 726 152 (24H)
geral@smasalmada.pt
www.smasalmada.pt

Serviços de Resíduos Urbanos
Câmara Municipal de Almada
Linha Verde Almada Limpa – 800 206 017 (Dias Úteis das 8H30 às 18H00)
almadainforma@cma.m-almada.pt
Faturação e Cobrança – Apoio ao Cliente 212 726 001

BEBA ÁGUA DE ALMADA ÁGUA SEGURA

13 000 análises/ano
comprovam a qualidade da água em Almada



Serviços Municipalizados de Água e Saneamento de Almada
Rua do Município, 2-2A | Postal - 2604-543 Almada
Telefone: 212 726 001 | Fax: 212 726 002
e-mail: geral@smasalmada.pt

A fatura é o documento de cobrança mensalmente emitido pelos SMAS.

O titular do contrato pode definir a morada de envio da fatura ou optar por receber a fatura por email (fatura eletrónica SMAS).

PRAZOS DE PAGAMENTO

O pagamento das faturas ou dos avisos, deve ser efetuado **até à data limite indicada**. Ultrapassado o prazo estipulado apenas poderá pagar nos locais de atendimento e poderão ser devidos juros de mora.

Por falta de pagamento e após aviso ao utente, por escrito, com a antecedência mínima de 20 dias, poderá ocorrer a suspensão do fornecimento de água.

MEIOS/LOCAIS DE PAGAMENTO

As faturas mensalmente emitidas pelos SMAS de Almada podem ser liquidadas através de diversos meios:

Débito Direto SEPA

Pagamento das faturas através de débito em conta bancária é o meio mais cómodo e evita os esquecimentos dos prazos limite de pagamento. O valor mensal e a data a partir da qual o pagamento será debitado é previamente comunicado, através do envio da fatura para a morada ou email indicado.

Como Requerer

1. Preencha o formulário “Autorização de Débito Direto SEPA” (disponível em www.smasalmada.pt);

2. Envie o formulário assinado para o email geral@smasalmada.pt ou se preferir entregue num dos locais de atendimento - Sede dos SMAS, Juntas de Freguesia do Concelho ou Espaços Cidadão.

O Débito Direto fica ativo quando for indicado na fatura. Pode gerir a sua autorização de Débito Direto numa caixa Multibanco, ou através do seu homebanking (valor máximo por cobrança e data limite da autorização ou ainda cancelar este meio de pagamento). Os direitos incluem ainda a possibilidade de pedir o reembolso ao seu banco, até um prazo de oito semanas após um débito efetuado, nos termos e condições acordados.

Multibanco

Selecione a opção “Pagamento de Serviços” e preencha os campos entidade, referência e montante, conforme indicado na sua fatura. Pagamento até à data limite indicada na fatura.

Numerário

Diretamente nos locais de atendimento (Sede dos SMAS; Juntas de Freguesia; Espaços Cidadão).

Cheque ou Vale Postal

Pagamento à ordem dos Serviços Municipalizados de Água e Saneamento de Almada, até à data limite indicada na fatura. Indique o número de cliente e o número da fatura que pretende liquidar.

Nota de Crédito

Podem ainda ser emitidas notas de crédito se existirem valores a devolver pelos SMAS e os consumos a faturar forem inferiores ao valor a deduzir (estimativa). Pode optar por receber o valor de uma nota de crédito num dos locais de atendimento dos SMAS de Almada. Se esse não for recebido, até à data de emissão da próxima fatura, o valor indicado será automaticamente deduzido na(s) próxima(s) fatura(s).

FATURA ELETRÓNICA SMAS ALMADA (FATURA POR EMAIL)

Este serviço permite-lhe **receber a fatura mensal diretamente no email que indicar** com a mesma imagem e informação da fatura em papel. Pode guardar no computador, ou outro arquivo digital para consultar sempre que desejar. É um serviço sem custos de adesão e manutenção. Evita tempos de impressão e envio, atrasos ou extravios de correspondência em papel, é um importante contributo ambiental.

Como Aderir

- **Através dos SMASOnline** - Registe-se ou aceda em www.smasalmada.pt, selecione "Fatura Eletrónica" e indique email para receção da fatura.
- **Por email** - Envie o pedido para geral@smasalmada.pt, indique o número de cliente, de instalação e NIF que constam na fatura e o email para receção da fatura.
- **Presencialmente** - Nos locais de atendimento ao público ou através do apoio ao cliente 21 272 60 01.

A fatura eletrónica é ativada logo após a adesão e substitui a fatura emitida em papel, no entanto poderá ainda receber a próxima fatura em papel, por ter sido emitida antes da adesão.

Para total comodidade complemente este serviço com o pagamento da fatura por Débito Direto.



SMASONLINE

É a **área reservada do cliente, disponível 24 horas**, para gerir online os seus serviços SMAS, a partir do seu telemóvel, tablet ou computador.

Permite-lhe aceder aos seguintes serviços:

- **Cliente e Instalação** - Consulta de dados de cliente e detalhes da instalação do contador de água; Atualização da morada de correspondência e contactos; Gestão de todos os seus contratos no mesmo acesso (caso seja titular de mais de um).
- **Leituras** - Envio de leitura do contador; consulta do histórico de leituras e consumos.
- **Faturação** - Consultar, descarregar e imprimir faturas (pdf), acompanhamento de "Conta Corrente", movimentos, datas e pagamentos.
- **Fatura Eletrónica** - Adesão e gestão da receção da fatura por email.
- **Pedido de Serviço** - Relativos à torneira de segurança ou outros serviços a detalhar.

Como Registrar-se /Aceder

1. Aceda ao sítio internet dos SMAS em www.smasalmada.pt;
2. em "SMASOnline" escolha "Registo" e preencha o formulário;
3. confirme a adesão e "Ative o Registo" no seu endereço email.

Após a ativação aceda aos "SMASOnline" com o email e senha que definiu.



Controlo da Qualidade da Água

A água distribuída pela rede pública no concelho de Almada é de qualidade excelente e própria para consumo humano. Extraída de furos de captação subterrânea, é química e biologicamente equilibrada desde a origem. A qualidade da água é monitorizada e controlada, através de análises, em cumprimento integral das exigências legais e das mais adequadas práticas técnicas.

O Programa de Controlo da Qualidade da Água (PCQA), anualmente aprovado pela Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR), é aplicado a todo o sistema de produção e distribuição, com a realização das análises de água em laboratórios acreditados pelo Instituto Português de Acreditação (IPAC). Em simultâneo é realizado o Controlo Operacional, no laboratório de água de consumo dos SMAS.

A Telegestão do sistema de abastecimento controla ainda, em tempo real, os parâmetros da qualidade da água mais relevantes. **O Plano de Segurança da Água**, em alta e em baixa (na produção e na distribuição) é concretizado tendo como referência o modelo da Organização Mundial de Saúde.

Resultados da Qualidade da Água

Os resultados da qualidade da água são **divulgados através de edital**, disponível no site internet www.smasalmada.pt e nos locais de atendimento ao público, através da newsletter que pode subscrever no site dos SMAS, ou ainda de publicação no “Boletim Almada”.

Manter em bom estado a rede predial (dos edifícios e habitações) é determinante para conservar a qualidade da água até à sua torneira.

Pedidos de Informação

Qualquer dúvida e/ou reclamação sobre a qualidade da água pode ser apresentada através do telefone 21 272 60 00, por carta ou fax, no atendimento ao público da Sede dos SMAS, nos Espaço Cidadão ou numa Junta de Freguesia do Concelho. Na reclamação deve indicar o nome de cliente e a morada de consumo.

Na sequência da sua reclamação os SMAS procederão à recolha de amostra de água no local, que será objeto de análise em laboratório. A reclamação será atendida o mais breve possível.



RESPONSABILIDADES

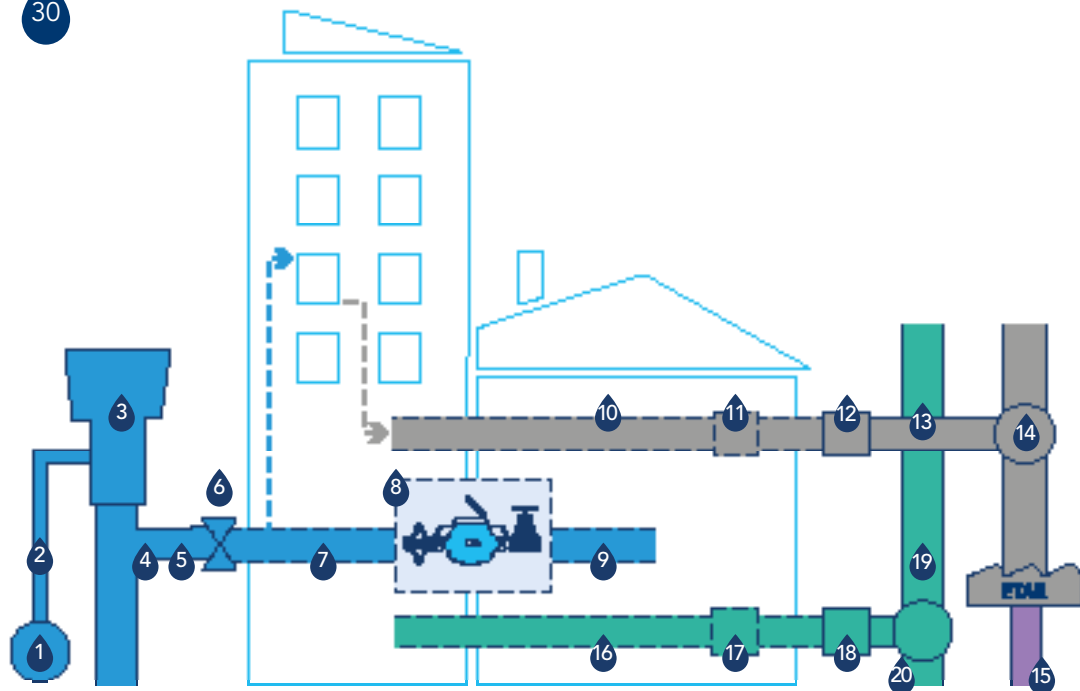
O bom estado de conservação das redes e canalizações é determinante para a qualidade do abastecimento, com impacto na qualidade da água, e do saneamento das águas residuais. Aos SMAS cumpre a responsabilidade de manter em bom estado as redes e sistemas públicos, sendo da responsabilidade dos proprietários/utilizadores a conservação das redes prediais (edifícios e habitações).

Responsabilidade dos SMAS de Almada

- Renovar os sistemas públicos de distribuição de água e saneamento de águas residuais.
- Instalar e renovar os ramais de ligação.
- Manobrar as válvulas de suspensão.
- Assegurar o abastecimento de água e a recolha e tratamento das águas residuais.
- Garantir o controlo da qualidade da água fornecida para consumo humano.
- Instalar e manter os contadores.
- Reparar e substituir os contadores, desde que as avarias resultem do normal uso desses aparelhos.
- Assegurar a recolha e drenagem das águas pluviais.

Responsabilidade dos Utilizadores e Proprietários

- Conservar e renovar os sistemas prediais de abastecimento de água e drenagem de águas residuais.
- Não alterar os sistemas prediais sem autorização ou controlo prévio dos SMAS.
- Não fazer uso indevido, nem danificar quer os sistemas públicos quer os sistemas prediais e assegurar o bom funcionamento dos mesmos.
- Reparar e zelar pelas tubagens e dispositivos que se encontram na caixa de contador.
- Reparar as roturas ou fugas de água nas redes prediais.
- Facultar o acesso dos SMAS aos locais de consumo para a leitura do contador, a inspeção do contador ou das redes prediais e a recolha de amostras de água.
- Solicitar a ligação aos sistemas públicos logo que estejam disponíveis.



——— Responsabilidade dos SMAS de Almada - - - - Responsabilidade do Utilizador/Proprietário

Distribuição de Água

- 1 Furo de Captação Subterrâneo
- 2 Conduta Adutora
- 3 Reservatório de Água
- 4 Conduta da Rede Geral (distribuição de água)
- 5 Ramal de Ligação (abastecimento de água)
- 6 Válvula de Suspensão/ Seccionamento (abastecimento de água)
- 7 Rede Predial (distribuição de água)
- 9 Rede Predial Privativa (distribuição de água)

8 Caixa do Contador



A reparação e manutenção das tubagens e dispositivos que se encontram na caixa do contador são da responsabilidade do utilizador.

Os contadores são fornecidos, instalados e selados pelos SMAS e só poderão ser manuseados por técnicos autorizados.

Todo o contador instalado fica à guarda e sob fiscalização imediata do utilizador.

Drenagem de Águas Residuais e Pluviais

10 Rede Predial Privativa
(drenagem de águas residuais)

11 Caixa Privativa de Ramal (águas residuais)

12 Caixa de Ramal (águas residuais)

13 Ramal de Ligação
(drenagem de águas residuais)

14 Câmara de Visita da Rede
(drenagem de águas residuais)

15 Descarga das Águas Tratadas para o Meio Recetor

16 Rede Predial Privativa
(drenagem de águas pluviais)

17 Caixa Privativa de Ramal (águas pluviais)

18 Caixa de Ramal (águas pluviais)

19 Coletor de Rede
(drenagem de águas pluviais)

20 Decarga das Águas para o Meio Recetor

O Sistema Público de Abastecimento de Água é o conjunto de instalações destinadas à captação, transporte, reserva e distribuição de água potável para consumo humano. (1 a 6)

A Rede de Distribuição de Água é o sistema de condutas e órgãos diversos, por regra instalados na via pública, para transporte de água desde os reservatórios até às instalações privativas dos edifícios. (4 a 6)

A Rede Predial de Distribuição de Água é o conjunto de canalizações instaladas, por regra, no interior do edifício e que prolongam os ramais de ligação, a partir da válvula de suspensão, até aos dispositivos. (7 a 9)

O Ramal de Ligação para Abastecimento de Água é o troço de canalização privativo de um edifício, entre a válvula de suspensão do abastecimento, o edifício e a conduta da rede geral de distribuição. (5)

O Sistema Público de Saneamento de Água Residuais é o conjunto de instalações para recolha, drenagem, transporte, tratamento e rejeição de águas residuais geradas pela população. (12 a 15)

A Rede de Drenagem de Águas Residuais e Pluviais é o sistema de coletores e órgãos diversos, por regra instalados na via pública, para transporte de águas residuais domésticas, industriais e pluviais desde os locais de geração até às instalações de tratamento e rejeição no meio ambiente. (12 a 15 e 18 a 20)

A Rede de Drenagem Predial é o conjunto das instalações e equipamentos privativos de determinado edifício destinados à evacuação das águas residuais até à caixa de ramal. (10 a 11 e 16 a 17)

O Ramal de Ligação para Drenagem de Águas Residuais é o troço de canalização privativo de um edifício, compreendido entre a caixa de ramal do edifício e o coletor da rede de drenagem. (13)



OBRAS NAS REDES DE ABASTECIMENTO E DRENAGEM

Comunicação de Início de Trabalhos

A execução de obra nas redes prediais deve ser realizada com base no respetivo projeto da especialidade, validado.

O técnico responsável pela execução deve comunicar aos SMAS de Almada o seu início e conclusão, para efeitos de: fiscalização; verificação; vistoria; ensaio e fornecimento de água.

Para tal, deve efetuar o preenchimento e envio online, ou entrega presencial, do formulário “Comunicação do Início de Trabalhos” (PDF) disponível em www.smasalmada.pt.

Prazos

A comunicação do início de trabalhos deve ser feita com a antecedência mínima de três dias úteis e ser acompanhada de cópia do Alvará de Licença de Construção, ou Comunicação Prévia de Obras passada pela Câmara Municipal de Almada. Deve ainda ser apresentado o cartão de canalizador inscrito.

A primeira visita à obra, assim como as seguintes, deve ser agendada por telefone (212 726 000) ou no atendimento ao público da Sede dos SMAS, pelo proprietário/promotor, diretor técnico ou canalizador.

ALTERAÇÃO REDES PREDIAIS

- É dever do proprietário ou locatário não proceder a alterações nos sistemas prediais sem prévia autorização dos SMAS de Almada.
- Sempre que necessitar de efetuar alterações nas redes prediais, que impliquem manobrar a torneira de olho de boi, ou a torneira de portinhola, deve consultar os SMAS de Almada.
- O canalizador da obra deve informar os Serviços do início da mesma, conforme descrito em Comunicação do início de trabalhos.
- Nas ampliações e remodelações das edificações que não implicam alterações nas redes instaladas, é dispensável a apresentação de projetos, sem prejuízo do cumprimento das disposições legais aplicáveis.
- Nas pequenas alterações dos sistemas prediais, poderá ser autorizado a apresentação de um projeto simplificado ou de uma declaração escrita do proprietário do prédio, onde se indique o calibre e extensão das canalizações interiores que pretende instalar e o número e localização dos dispositivos de utilização.
- Quando a renovação de ramais de ligação ocorrer por alteração das condições de exercício do abastecimento, por exigências do utilizador, será por ele suportada.

PROJETO DE ESPECIALIDADE

O projeto de especialidade dos sistemas prediais de distribuição de água e de águas residuais, quer se trate de obras novas quer de alterações consideráveis de remodelação ou ampliação em edifícios existentes, são elaborados pelo técnico responsável.

No caso das ampliações e remodelações das edificações não implicarem alterações nas redes instaladas, é dispensável a apresentação de projeto, sem prejuízo do cumprimento das disposições legais aplicáveis.

Nas pequenas alterações dos sistemas prediais, poderá ser autorizada a apresentação de projetos simplificados ou até ser reduzidos a uma simples declaração escrita do proprietário do prédio, onde se indique o calibre e extensão das canalizações interiores que pretende instalar e o número e localização dos dispositivos de utilização.

A organização e apresentação dos projetos da especialidade deverá estar de acordo com a regulamentação geral em vigor e devem conter os respetivos documentos abaixo indicados, conforme aplicável:

Validade e responsabilidade pela elaboração dos projetos

Decorridos três anos após a apreciação de um projeto da especialidade sem que a respetiva obra tenha sido iniciada, a execução desta só poderá ser autorizada depois de apresentação de nova declaração de responsabilidade assinada por este técnico responsável.

Os projetos de sistemas prediais de distribuição de água e de drenagem de águas residuais, com todas as instalações e equipamentos que o integram serão elaborados por técnicos legalmente habilitados, nomeadamente por engenheiros e engenheiros técnicos com inscrição válida, nas respetivas Ordens Profissionais e que detenham qualificação adequada à natureza, complexidade e dimensão do projeto em causa.

É da responsabilidade do autor do projeto a recolha de elementos de base para a respetiva elaboração, junto dos Serviços competentes.



Sem prejuízo do previsto no Regulamento do Abastecimento de Água e do Saneamento de Águas Residuais dos SMAS de Almada e da legislação em vigor são, entre outros, direitos e deveres dos clientes/utilizadores:

Direitos

- Prestação regular e contínua dos serviços de águas, salvo situações excecionadas.
- Qualidade da água distribuída e seu sistemático controlo.
- Utilização livre e gratuita da água potável distribuída pelos SMAS em locais públicos, desde que destinada a consumo humano.
- Informação sobre todos os aspetos ligados à prestação dos serviços.
- Solicitar vistorias, análises à água e dados necessários para a boa execução de projetos e obras nos sistemas prediais.
- Reclamação e recurso contra atos e omissões dos SMAS ou dos seus trabalhadores.

Deveres

- Fazer uso devido, não danificar e assegurar o bom funcionamento dos sistemas públicos e dos sistemas prediais (incluindo os dispositivos de utilização e os contadores).
- Abster-se de atos que possam prejudicar a regularidade da prestação dos serviços, provocar a contaminação das águas ou outras situações de insalubridade.
- Facultar o acesso aos locais de consumo (ex: acesso ao contador; recolha de amostras de água; inspeção aos sistemas prediais).
- Pagar pontualmente as importâncias devidas, até ao termo efetivo do contrato.
- Comunicar aos SMAS, por escrito e no prazo de 30 dias, factos que conduzam à cessação e/ou alteração da titularidade do contrato (ex: venda; partilha; arrendamento).
- Solicitar a ligação às redes municipais de abastecimento de água e de drenagem de águas residuais logo que estejam localizadas uma distância não superior a vinte metros do limite da propriedade.
- Não alterar os sistemas prediais sem autorização ou controlo prévio dos SMAS.
- Respeitar e executar intimações legitimamente dirigidas pelos SMAS e colaborar no respeito pelos princípios orientadores da prestação dos Serviços, enunciados no Regulamento.

BOAS PRÁTICAS

USO DA ÁGUA E SANEAMENTO

A água e o saneamento são direitos humanos vitais, condição de saúde pública e de proteção ambiental. Adotar hábitos diários e atitudes mais sustentáveis é um dever de cada cidadão no presente e para com as gerações futuras. Partilhe estes conselhos úteis. O planeta agradece e verá a diferença na sua fatura.



Tome um duche rápido em vez de um banho de imersão e feche a torneira enquanto se ensaboa. Poupe até 100 litros de água!

1



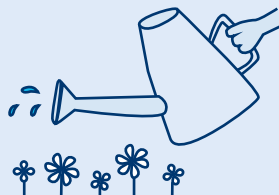
Feche a torneira enquanto ensaboa as mãos, escova os dentes ou se barbeia. Uma torneira a correr consome 5 a 10 litros de água por minuto.

2



Lave o carro em estações de serviço ecológicas, porque dispõem de temporizadores em todas as saídas de água. Se optar pela lavagem manual utilize um balde e esponja.

3



Regue as plantas nas horas de menor calor, quando a evaporação da água é menor. Nos jardins utilize aspersores de rega e mangueiras com torneira de fecho automático.

4



Verifique e repare avarias nas torneiras, autoclismos e canalizações. Uma torneira a pingar desperdiça 10 a 15 litros de água/dia e um autoclismo com fugas até 400 litros. Identifique perdas, observando se o seu contador continua a contar quando não está a efetuar nenhuma utilização de água.

5

Utilize as máquinas da loiça e roupa com a carga máxima, programas curtos e a baixas temperaturas. Consomem entre 30 a 90 litros de água em cada lavagem.

6



Na piscina coloque uma cobertura quando não estiver a ser utilizada, evita a evaporação de cerca de 3 800 litros água/mês.

7

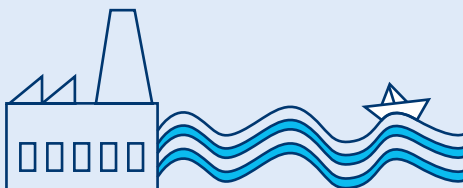
Instale um sistema de dupla descarga ou coloque no autoclismo uma garrafa de plástico cheia de água. Poupará em cada utilização 1,5 litros de água.

8

Não coloque nas sanitas, nos lavatórios e no lava-loiças:

- Restos de comida, molhos, gorduras, espinhas.
- Cabelos, cotonetes, algodão, objetos pequenos.
- Fraldas descartáveis, pensos, preservativos.
- Medicamentos e produtos de cosmética.
- Restos de desperdícios: colas, óleos, lixos, tapras, madeiras.

9



O comportamento responsável evita:

- Maus odores e entupimentos nas canalizações.
- Avarias nas Estações de Tratamento de Águas Residuais.
- Poluição do Rio Tejo.

10

INTERNET

Sítio Internet - www.smasalmada.pt

Endereço de Correio Eletrónico - geral@smasalmada.pt

Redes Sociais - www.facebook.com/smasalmada | <https://twitter.com/smasalmada>

Twitter: twitter.com/smasalmada | **Flickr:** www.flickr.com/photos/smasalmada

LINHAS TELEFÓNICAS

Apoio ao Cliente - 212 726 001 (Dias Úteis das 8:30 às 17:30)

Comunicação de Leituras - 212 726 101 (24 horas)

Piquete - 212 726 161 (Todos os dias 24 horas)

Roturas na Via Pública - 800 205 712 (Todos os dias 24 horas)

Geral - 212 726 000

ATENDIMENTO PRESENCIAL

Sede dos SMAS de Almada

Praceta Ricardo Jorge, 2 2804-543 Almada

Dias úteis das 08:30 às 15:30

União das Freguesias de Almada, Cova da Piedade, Pragal e Cacilhas

Junta de Freguesia de Almada

Rua D. Leonor de Mascarenhas, 44A 2804-522 Almada

Dias úteis das 09:00 às 12:15 e das 13:30 às 16:45

Email - geralalmada@uf-acppc.pt

Junta de Freguesia da Cova da Piedade

Rua José Ferreira Jorge, 12B 2805-181 Almada

Dias úteis das 09:00 às 12:15 e das 13:30 às 16:45

Email - geralcovadapiedade@uf-acppc.pt

Junta de Freguesia do Pragal

Rua Cidade de Ostrava, 8 2800-681 Almada

Dias úteis das 09:00 às 12:15 e das 13:30 às 16:45

Email - geralpragal@uf-acppc.pt

Junta de Freguesia de Cacilhas

Rua Liberato Teles, 6A 2800-291 Almada

Dias úteis das 09:00 às 12:15 e das 13:30 às 16:45

Email - geralcacilhas@uf-acppc.pt

União das Freguesias da Caparica e Trafaria

Junta de Freguesia da Caparica

Largo da Torre, 2829-503 Caparica

Dias úteis das 09:00 às 12:00 e das 14:00 às 17:00

Email - geral@jf-caparica-trafaria.pt

Junta de Freguesia da Trafaria

Rua Sacadura Cabral, 14 2825-887 Trafaria
 Dias úteis das 09:00 às 12:00 e das 14:00 às 17:00
 Email - geral@jf-caparica-trafaria.pt

União das Freguesias da Charneca da Caparica e Sobreda**Junta de Freguesia da Charneca de Caparica**

Rua de Marco Cabaço, 17 2821-001 Charneca de Caparica
 Dias úteis das 09:00 às 12:30 e das 14:00 às 17:00
 Email - geral@jf-charnecacaparica-sobreda.pt

Junta de Freguesia da Sobreda

Rua do Vale Linhoso, 6 A 2819-502 Sobreda
 Dias úteis das 09:00 às 12:30 e das 14:00 às 17:00
 Email - geral@jf-charnecacaparica-sobreda.pt

União das Freguesias do Laranjeiro e Feijó**Junta de Freguesia da Feijó**

Rua da Alembração 2810-005 Feijó
 Dias úteis das 08:45 às 12:15 e das 13:35 às 16:00
 Email - geral@jflaranjeirofeijo.pt

Junta de Freguesia do Laranjeiro

Terreiro João de Barros, 22 B 2810-232 Laranjeiro
 Dias úteis das 08:45 às 12:30 e das 14:00 às 16:00
 Email - geral@jflaranjeirofeijo.pt

Junta de Freguesia da Costa de Caparica

Praça da Liberdade, Edifício do Mercado Municipal 2825-355 Costa de Caparica
 Dias úteis das 09:15 às 12:00 e das 14:00 às 17:00
 Praça da Liberdade, Edifício do Mercado Municipal, 2825-504 Costa de Caparica
 Dias Úteis das 09:15 às 12:00 e das 14:00 às 17:00
 Email - jfccaparicageral@gmail.com

Espaços Cidadão

Dias úteis das 09:00 às 18:00

Almada - Avenida D. Nuno Álvares Pereira, n.º 14 M (junto à Oficina de Cultura)

Caparica - Biblioteca Municipal Maria Lamas, Rua Moinho ao Raposo

Costa da Caparica - Avenida da República, n.º 18 (junto ao Mercado e à Praça da Liberdade) 09:00 às 18:00

Feijó - Mercado Municipal do Feijó, Rua Dr. António Elvas, Loja 8

Sobreda - Solar dos Zagallos, Largo António José Piano Júnior

SUGESTÕES | ELOGIOS | RECLAMAÇÕES

Qualquer sugestão, elogio ou reclamação pode ser apresentada através de:

- Formulário disponível no site www.smasalmada.pt;
- Email para geral@smasalmada.pt;
- Apoio ao cliente 212 726 001;
- Carta ou fax ou ainda nos locais de atendimento ao público SMAS;
- Livro vermelho ou livro de reclamações online.

A reclamação ou sugestão será atendida nos prazos máximos de 15 dias úteis (quando a reclamação é apresentada pelo cliente no livro vermelho ou no livro de reclamações online) ou 22 dias úteis nos restantes casos.



Serviço Público Municipal de Excelência





Serviço Público Municipal de Excelência