

Manual do Cliente



Bem-vindo
ao mundo da água



| | | | |
|---|-----------|--|-----------|
| 1. Águas do Noroeste | 04 | 6. Faturação | 24 |
| 1.1. Sistema Multimunicipal de Abastecimento de Água e Saneamento do Noroeste | 05 | 6.1. Processo de Faturação | 25 |
| 1.2. Sistema de Águas da Região do Noroeste | 05 | 6.2. Fatura por E-mail | 25 |
| 1.3. Área de Intervenção da Águas do Noroeste | 07 | 6.3. Fatura Bimestral | 26 |
| 1.4. Águas do Noroeste – Empresa Certificada | 07 | 6.4. Explicação da Fatura | 27 |
| 2. Atendimento | 08 | 6.5. Meios de Pagamento | 30 |
| 2.1. Atendimento Telefónico | 09 | 7. Gestão da Água | 32 |
| 2.2. Sítio Institucional na Internet | 10 | 7.1 Ciclo Urbano da Água | 33 |
| 2.3. Lojas | 11 | 8. Rede de Abastecimento de Água | 34 |
| 3. Contrato | 12 | 8.1. Água da Torneira, 365 dias por ano e 360° à nossa volta ... | 35 |
| 3.1. Celebração do Contrato | 13 | 8.2. Importância da Água na Saúde | 36 |
| 3.2. Atualização do Contrato e do Titular | 14 | 8.3. Utilização Racional da Água | 36 |
| 3.3. Rescisão do Contrato | 14 | 9. Qualidade da Água | 38 |
| 3.4. Suspensão do Serviço a Pedido do Utilizador | 14 | 9.1. Controlo da Qualidade da Água na Águas do Noroeste.... | 39 |
| 3.5. Suspensão do Serviço por Incumprimento Contratual | 15 | 10. Rede de Saneamento de Águas Residuais | 40 |
| 4. Estrutura Tarifária | 16 | 11. Saneamento por Meios Móveis | 42 |
| 4.1. Modelo Tarifário | 17 | 11.1. Saneamento por Meios Móveis | 43 |
| 4.2. Tarifário Socialmente Responsável | 17 | 11.2. Serviço Avulso de Recolha, Transporte e Destino Final de Efluentes Provenientes de Fossas Sépticas | 43 |
| 4.2.1. Tarifa Social | 18 | 12. Gestão Operacional das Redes de Abastecimento e Saneamento | 44 |
| 4.2.2. Tarifa Familiar | 18 | 13. Redes Prediais | 46 |
| 4.2.3. Acesso a Tarifas Especiais | 19 | 13.1. Projetos e Vistorias de Redes Prediais | 47 |
| 4.3. Serviços Auxiliares | 19 | 13.2. Conservação da Rede Predial | 47 |
| 5. Contador da Água | 20 | 14. Direitos e Deveres do Cliente | 48 |
| 5.1. Contador | 21 | 15. Sugestões e Reclamações | 50 |
| 5.2. Localização de Contadores | 21 | 16. Notas do Cliente | 52 |
| 5.3. Leitura do Contador | 22 | | |



I. Águas do Noroeste

I. Águas do Noroeste

I.1. Sistema Multimunicipal de Abastecimento de Água e Saneamento do Noroeste

A Águas do Noroeste, S.A. foi constituída pelo Decreto-Lei n.º 41/2010, de 29 de abril, mediante a fusão das sociedades Águas do Cávado, S.A., Águas do Minho e Lima, S.A. e Águas do Ave, S.A. Em sequência, foi-lhe atribuída, pelo Estado Português, em regime de exclusivo, a concessão da exploração e gestão do **Sistema Multimunicipal de Abastecimento de Água e de Saneamento do Noroeste**, pelo prazo de **50 anos**.

Empresa pública do Setor Empresarial do Estado, integrada no Grupo Águas de Portugal, a Águas do Noroeste serve 32 Municípios.

O Sistema Multimunicipal, na componente de **abastecimento de água**, foi dimensionado para captar, tratar e distribuir água aos municípios de Arcos de Valdevez, Barcelos, Caminha, Celorico de Basto, Esposende, Fafe, Maia (Norte), Melgaço, Monção, Mondim de Basto, Paredes de Coura, Ponte da Barca, Ponte de Lima, Póvoa de Lanhoso, Póvoa de Varzim, Santo Tirso, Trofa, Valença, Viana do Castelo, Vieira do Minho, Vila do Conde, Vila Nova de Cerveira e Vila Nova de Famalicão, abrangendo uma população residente estimada de 1 milhão de habitantes.

No domínio do **saneamento**, o Sistema Multimunicipal foi dimensionado para recolher, tratar e rejeitar as águas residuais de todos os Municípios anteriormente referidos (com exceção de Barcelos e Maia), integrando ainda Amarante, Amares, Cabeceiras de Basto, Felgueiras, Guimarães, Lousada, Terras de Bouro, Vila Verde e Vizela. Abrange uma população residente estimada de 1,5 milhões de habitantes.

A Águas do Noroeste tem uma **experiência comprovada na gestão de serviços de água desde 1995**, sendo uma das maiores empresas gestoras a atuar em Portugal neste setor.

I.2. Sistema de Águas da Região do Noroeste

Em 2013, a atividade de exploração e gestão do **Sistema de Águas da Região do Noroeste** foi formalizada através da celebração do **Contrato de Parceria**, entre o Estado Português e os municípios de Amarante, Arouca, Baião, Celorico de Basto, Cinfães, Fafe, Santo Tirso e Trofa, a 5 de julho, e do Contrato de Gestão, celebrado entre o Estado Português, os referidos Municípios e a Águas do Noroeste, S.A., a 26 de julho.

A **gestão e exploração** do Sistema de Águas da Região do Noroeste foi **atribuída à Águas do Noroeste**, que assume o papel de Entidade Gestora da Parceria.

Esta é a **primeira Parceria celebrada entre o Estado e as Autarquias**, concretizando um processo de verticalização **que reuniu, numa única entidade gestora**, em regime de exclusivo, **os serviços de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais prestados aos municípios e aos utilizadores finais**, de forma regular, contínua e eficiente, garantindo a construção e/ou renovação das redes e a prestação do serviço, com elevada qualidade, a 3% da população portuguesa, ou seja, aproximadamente, 300 mil pessoas. Nos municípios de Fafe, Santo Tirso e Trofa o Sistema de Águas da Região do Noroeste inclui unicamente o serviço de saneamento de águas residuais.

Nota: conheça o ciclo total da nossa atividade no capítulo 7. Gestão da Água.

Missão

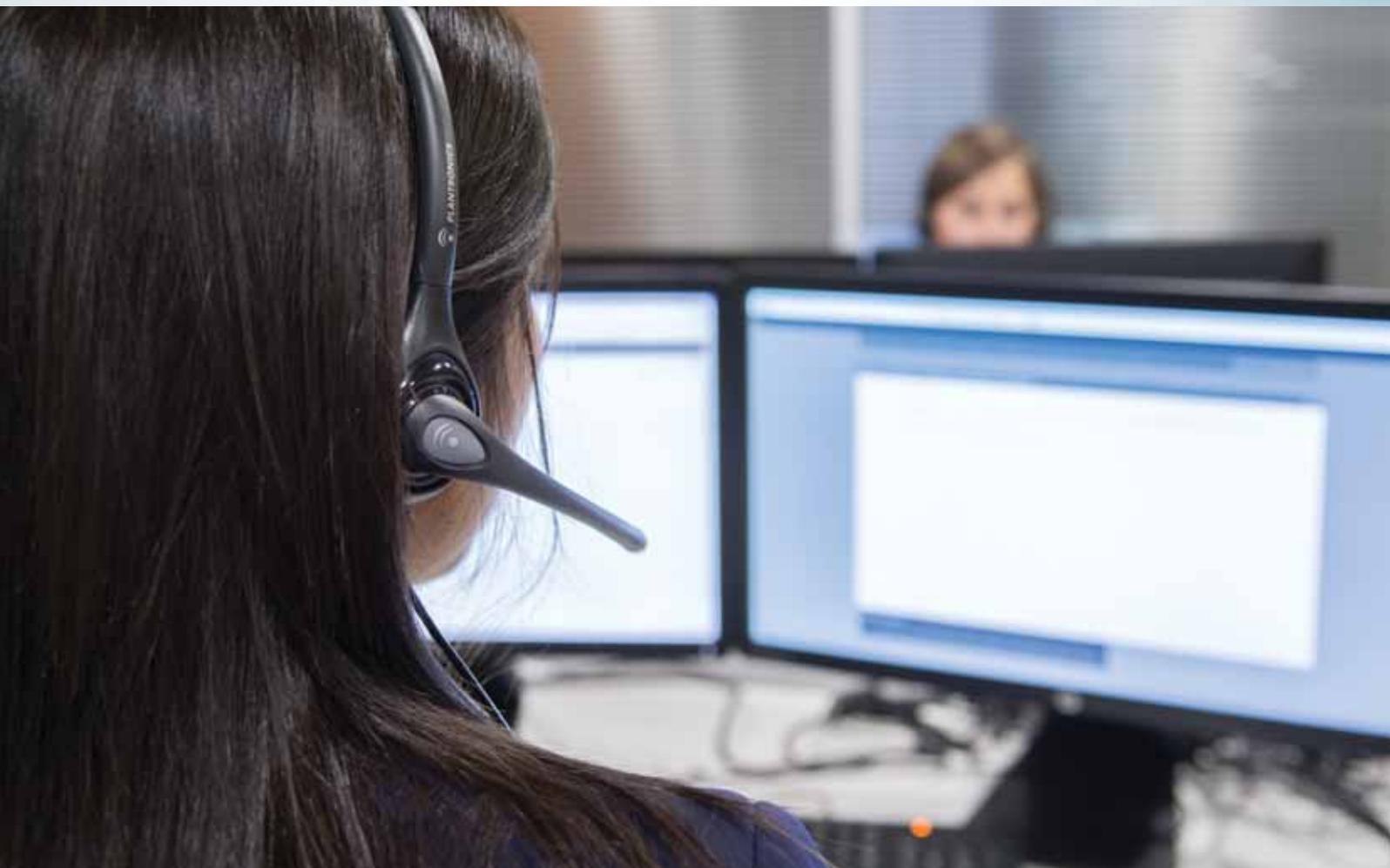
Conceber, construir e explorar **infraestruturas de abastecimento de água e saneamento** do Sistema Multimunicipal e do Sistema de Águas da Região do Noroeste, num quadro de **sustentabilidade económica, social e ambiental**, contribuindo para a **melhoria da qualidade de vida dos cidadãos** e para o **desenvolvimento socioeconómico da região**.

Visão

Ser uma **empresa de referência nacional no setor da água** em termos de qualidade de serviço público prestado e constituir-se como um parceiro ativo para o desenvolvimento sustentável da região onde se insere.

Estratégia





2. Atendimento

2. Atendimento

Na Águas do Noroeste o **atendimento ao cliente é uma prioridade**. Para dar resposta ao cliente, procuramos colocar à sua disposição vários canais para a comunicação com a empresa.

2.1. Atendimento Telefónico

808 253 000

Roturas | Avarias | Comunicação de Leituras 24h
Apoio comercial, dias úteis das 8h às 20h

Através da **linha de apoio ao cliente**, pode efetuar as seguintes operações:

- **Comunicação de leituras do seu contador**, sempre que se encontre no período ideal para a efetuar (indicado na fatura mensal), de modo a que o valor a faturar seja o mais real possível - 24h, todos os dias;
- **Pedidos de intervenção associados a roturas, entupimentos ou avarias** (em casos de falta de água ou pressão, perdas de água, roturas na via pública ou entupimento de esgotos) - 24h, todos os dias;
- Esclarecimentos relacionados com a **faturação ou outros assuntos comerciais** - das 8h às 20h, em dias úteis;
- Solicitação de **serviços de recolha de efluentes provenientes da limpeza de fossas sépticas** (saneamento por meios móveis e serviço avulso) - das 8h às 20h, em dias úteis;
- Esclarecimentos relacionados com **qualidade da água** - das 8h às 20h, em dias úteis;
- Apresentação de **reclamações e sugestões** - das 8h às 20h, em dias úteis.

Com a utilização da linha de apoio ao cliente da Águas do Noroeste, pode contactar-nos sem se preocupar com o custo ou duração da chamada. Na nossa linha de apoio, o cliente pode contactar-nos por um custo de chamada muito reduzido. A Águas do Noroeste assume o diferencial para o custo normal da chamada. Queremos que fale connosco sempre que necessitar.

2.2. Sítio Institucional na Internet

No sítio www.adnoroeste.pt, a informação relativa ao Sistema de Águas da Região do Noroeste está incluída no separador lateral “Sistema de Águas”. Está disponível informação relevante para apoio à relação comercial com a Águas do Noroeste, nomeadamente quanto a qualidade da água, investimentos, contrato, novas ligações, tarifários, regulamentos, formulários e muitas outras informações que pretendem apoiar e esclarecer o cliente, com celeridade e sem qualquer transtorno.

Está disponível, também, uma área para que o cliente possa apresentar as suas **sugestões, opiniões ou reclamações** perante o serviço prestado pela empresa.

No nosso sítio, o cliente tem ainda disponível para utilização o portal **Clientenet**. Através deste espaço, o **cliente pode consultar a sua conta cliente de uma forma cómoda e simples, 24 horas por dia** e, assim, acompanhar os seus consumos, consultar as suas faturas, gerir os seus dados de cliente e comunicar leituras ou anomalias.

Para aceder, deve entrar no espaço **Clientenet** e registar-se. Para se registar basta indicar o seu código de entidade (indicado na sua fatura), número de identificação fiscal e e-mail. De seguida receberá, no seu e-mail, a informação necessária para concluir o acesso.

The image shows a screenshot of the website www.adnoroeste.pt. The page layout includes a top navigation bar with the company logo, 'Inicio', 'Mapa do Site', and a search bar. A large banner features a woman's profile and the slogan 'A água de todos, na vida de cada um.' Below the banner, a left-hand navigation menu lists various service categories. The main content area is titled 'Bem-vindo' and provides information about the company's role in water supply and sanitation. On the right side, there is a 'Clientenet' section with buttons for 'Faturação e Consumos', 'Comunicação de Leituras', and 'Comunicação de Anomalias', an email contact 'cliente@adnoroeste.pt', and an 'Inquérito de Satisfação de Utentes' section.

2.3. Lojas

A Águas do Noroeste tem **uma loja de atendimento aos clientes em cada um dos Municípios** que integram o Sistema de Águas da Região do Noroeste. Queremos que cada cliente possa tratar dos assuntos relacionados com os nossos serviços, com elevada comodidade, sem necessidade de efetuar grandes deslocações.

Todas as lojas estão à disposição de todos os clientes, independentemente do local de consumo ou morada do cliente. O cliente pode escolher, em cada momento, qual a loja da Águas do Noroeste em que lhe é mais conveniente ser atendido. Estaremos à sua espera.

Locais de Atendimento

Amarante

Rua Dr. Mário Monterroso, n.º 50, Fração E
4600-074 Amarante

Arouca

Rua Abel Botelho, n.º 6
4540-114 Arouca

Baião

Rua de Camões, n.º 176
4640-147 Baião

Celorico de Basto

Avenida da República, Centro Comercial das Oliveiras, Fração C
4890-220 Celorico de Basto

Cinfães

Urbanização São Sebastião, Fração D
4690-879 Cinfães

Fafe

Rua Combatentes da Grande Guerra, Centro Comercial das Lobas, n.º 475 D
4820-250 Fafe

Santo Tirso

Rua Prof. Sampaio de Carvalho, Edifício Lante, Loja 3, Fração D
4780-533 Santo Tirso

Trofa

Rua Infante Dom Henrique, Edifício Terraços do Infante, n.º 1
4785-185 Trofa

Horário de Atendimento

Das 09h00 às 12h30 e das 14h00 às 17h00, em dias úteis.





3. Contrato

3. Contrato

O **contrato estabelecido** entre o cliente e a Águas do Noroeste é **único** e engloba, simultaneamente, o serviço de abastecimento de água e o serviço de saneamento de águas residuais. Em Fafe, Santo Tirso e Trofa o contrato contempla apenas o serviço de saneamento de águas residuais.

3.1. Celebração do Contrato

O **contrato é formalizado em qualquer loja de atendimento** da Águas do Noroeste, mediante a presença do cliente ou do seu representante.

Para **celebrar o contrato** são necessários os seguintes elementos:

- Preenchimento da **Minuta de Contrato** (disponível na loja e no sítio da empresa);
- **Documento de Identificação**: Cartão de Cidadão ou Bilhete de Identidade e Cartão de Contribuinte, Passaporte ou Carta de Condução;
- **Documento que comprove que o cliente é o legítimo titular do local de consumo** (escritura de arrendamento, contrato de arrendamento, caderneta predial, escritura de compra e venda, contrato de promessa de compra e venda, escritura de trespasse);
- **Assinatura do cliente**: o contrato pode ser assinado pelo cliente, por um seu representante ou seu procurador. No caso de contrato em nome de pessoa coletiva é necessária a apresentação da Certidão de Registo Comercial ou, em alternativa, assinatura reconhecida, por notário ou advogado, com menções especiais, em como tem poderes para tal;
- **Leitura do contador** (no caso de já se encontrar instalado);
- Preenchimento dos **formulários de adesão** às modalidades (opcional):
 - de pagamento de faturas por débito direto;
 - de envio de fatura bimestral;
 - de envio de fatura por e-mail.



A celebração do contrato é gratuita.

O contrato entra em vigor na data de início da efetiva prestação do(s) serviço(s) contratado(s), que poderá corresponder à data de instalação do contador, abertura de água e/ou leitura do contador.

3.2. Atualização do Contrato e do Titular

A atualização dos dados do cliente é importante para o desenvolvimento de um diálogo eficaz e personalizado. Por isso, a **atualização dos dados é totalmente gratuita**.

Mantenha os seus dados sempre atualizados. Contacte-nos através da linha de apoio ao cliente (808 253 000), em www.adnoroeste.pt ou nas nossas lojas de atendimento.

3.3. Rescisão do Contrato

Para rescindir o contrato, deverá comunicar à **Águas do Noroeste**, com um prazo mínimo de três dias de antecedência, a sua intenção de rescisão. Pode fazê-lo em www.adnoroeste.pt ou nas nossas lojas de atendimento, preenchendo o formulário IM_319 e indicando os seguintes dados:

- Morada do local em que pretende rescindir o contrato e proceder ao fecho do serviço;
- Nome e Código de Cliente;
- Leitura do contador;
- Morada para envio da última fatura.



No dia do fecho do serviço é necessária a presença do cliente no local.

Se o fecho não for efetuado por falta de acesso ao local, a rescisão não será considerada e o cliente será responsável pela faturação.

3.4. Suspensão do Serviço a Pedido do Utilizador

Em caso de **ausência superior a um mês e inferior a 12 meses**, o cliente **pode solicitar a suspensão do serviço** e agendar o dia de reinício.

Pode fazê-lo através da apresentação do formulário IM_318, devidamente preenchido. A suspensão do serviço implica o pagamento do valor previsto no tarifário da **Águas do Noroeste** em vigor, a liquidar no momento da apresentação do pedido.

3.5. Suspensão do Serviço por Incumprimento Contratual

É objetivo da Águas do Noroeste assegurar o fornecimento de água em qualidade e quantidade a todos os clientes. No entanto, a Águas do Noroeste reserva-se o direito de **suspender o fornecimento de água em caso de falta de pagamento de faturas ou devido a motivos técnicos** (tais como avarias ou obras na rede de distribuição; dificuldades no acesso ao local para leitura; verificação ou substituição do contador; se o contador estiver danificado ou for suspeito de fraude; alteração do projeto inicial das canalizações que viabilizem o fornecimento domiciliário de água).

Sempre que a suspensão (corte) do fornecimento de água **decorra de motivos imputáveis ao comportamento do cliente, as despesas** de interrupção ou de restabelecimento do fornecimento da água **ser-lhe-ão atribuídas**.

A Águas do Noroeste adota similar procedimento para gestão do serviço de saneamento de águas residuais. Em **situações de não pagamento de faturas pelo cliente e razões de ordem técnica associada à gestão da rede de recolha**, a Águas do Noroeste reserva-se o direito de **suspender o serviço de recolha de saneamento**.



Os serviços de abastecimento de água e/ou de saneamento podem ser suspensos ou interrompidos, no caso de se verificar alguma das seguintes situações:

- Deterioração da qualidade da água distribuída ou previsão da sua ocorrência iminente;
- Descargas para a rede pública com características potencialmente violadoras dos parâmetros legais e após decorrido prazo razoável, em função da perigosidade, para regularização da situação pelos utilizadores, sem prejuízo de suspensão imediata em caso de perigosidade elevada;
- Ausência de condições de salubridade no sistema predial;
- Trabalhos de reparação ou substituição de ramais e outras intervenções necessárias nas redes públicas, bem como intervenções em redes prediais que exijam, sem alternativa razoável, a suspensão de um ou ambos os serviços;
- Mora dos utilizadores no pagamento dos consumos realizados, sem prejuízo de aviso prévio, nos termos legais;
- Detecção de ligações ilegais às redes ou sistemas públicos;
- Anomalias ou irregularidades no sistema predial;
- Casos fortuitos ou de força maior.

São considerados “casos fortuitos ou de força maior” os acontecimentos imprevisíveis ou inevitáveis, que não dependem da vontade da AdNoroeste, e que impeçam a continuidade dos serviços, apesar de tomadas as precauções normalmente exigíveis.



4. Estrutura Tarifária

4. Estrutura Tarifária

4.1. Modelo Tarifário

Os serviços de águas são essenciais ao bem-estar geral dos cidadãos, à saúde pública, às atividades económicas e à proteção do ambiente. Por esse facto, **os cidadãos têm direito ao acesso tendencialmente universal e à continuidade e à qualidade** desses serviços, num quadro de **eficiência e equidade de preços**.

Significa isto que, dispondo de serviços com a qualidade adequada, o **utilizador final deve tendencialmente pagar o preço justo por estes serviços**, ou seja, sem incluir ineficiências e desperdícios, repercutindo-se de forma equitativa por todos os utilizadores.

A **estrutura tarifária** da Águas do Noroeste é **igual para todos os Municípios** que integram o Sistema de Águas da Região do Noroeste. Considerando a grande diversidade de tarifários existentes nos anteriores sistemas municipais, foi definido um **plano de convergência de tarifas**, que irá vigorar num período de cinco anos. O plano de convergência pretende uniformizar, progressivamente, as tarifas entre todos os Municípios servidos pelo Sistema de Águas da Região do Noroeste, de modo a que, em 2019, exista um tarifário único e sustentável, em iguais condições, para todos os clientes.

 A nova dimensão dos serviços possibilitada pela concessão à Águas do Noroeste permite:

- Tornar o sistema mais fiável e eficaz;
- Reduzir perdas de água e infiltrações nas redes;
- Renovar e alargar a rede de abastecimento e saneamento, servindo mais pessoas com mais qualidade;
- Proporcionar melhores serviços aos utilizadores, com novas formas de atendimento e relacionamento.

4.2. Tarifário Socialmente Responsável

O tarifário aplicado no Sistema de Águas da Região do Noroeste observa os seguintes princípios:

- Princípio da recuperação dos custos**, nos termos do qual os tarifários dos serviços de águas devem permitir a recuperação tendencial dos custos económicos e financeiros decorrentes da sua provisão, em condições de assegurar a qualidade do serviço prestado e a sustentabilidade das entidades gestoras;
- Princípio da defesa dos interesses dos utilizadores**, nos termos do qual os tarifários devem assegurar uma correta proteção do utilizador final;
- Princípio da acessibilidade económica**, nos termos do qual os tarifários devem atender à capacidade financeira dos utilizadores finais, na medida necessária a garantir o acesso tendencialmente universal aos serviços de águas;
- Princípio da utilização sustentável dos recursos hídricos**, nos termos do qual os tarifários dos serviços de águas devem contribuir para a gestão sustentável dos recursos hídricos.



Tarifário Socialmente Responsável

Nesse sentido, o Sistema de Águas da Região do Noroeste disponibiliza um tarifário social aos utilizadores de menor rendimento, bem como um tarifário específico dirigido às famílias numerosas, independentemente do seu nível de rendimento.

4.2.1. Tarifa Social

A tarifa social pode ser atribuída a utilizadores domésticos e a não-domésticos:

Utilizadores domésticos – criada com o objetivo de apoiar os utilizadores finais domésticos com baixos rendimentos e em risco de pobreza ou exclusão social, aplica-se ao agregado familiar em situação de carência económica quando beneficia de, pelo menos, uma das seguintes prestações sociais:

- Complemento Solidário para Idosos;
- Rendimento Social de Inserção;
- Subsídio Social de Desemprego;
- 1.º Escalão do Abono de Família;
- Pensão Social de Invalidez.

Com a atribuição desta tarifa, o consumidor fica **isento do pagamento de tarifa fixa e beneficia do alargamento do 1.º escalão da tarifa variável** em função da dimensão do agregado familiar - consumo mensal de 5 (cinco) m³ por adulto equivalente. A tarifa social pode ser acumulada com a tarifa para famílias numerosas.

Utilizadores não-domésticos – criada com o objetivo de apoiar pessoas coletivas de declarada utilidade pública, como, por exemplo, instituições particulares de solidariedade social, organizações não-governamentais sem fins lucrativos ou outras entidades de declarada utilidade pública, promovendo uma redução nos valores da fatura de abastecimento de água e/ ou de saneamento de águas residuais a esses utilizadores não-domésticos, com sede ou delegação nos Municípios que integram o Sistema de Águas da Região do Noroeste.

Com a atribuição desta tarifa, **o utilizador beneficia das tarifas fixas e variáveis** aplicáveis aos utilizadores domésticos. A aplicação **ao consumo das tarifas variáveis** dos utilizadores domésticos **produz efeitos para os consumos até 15 m³ em 30 dias**. Para os consumos superiores aplica-se a tarifa variável prevista para os utilizadores não-domésticos.

4.2.2. Tarifa Familiar

O tarifário para famílias numerosas pode ser atribuído a utilizadores domésticos e consiste no **alargamento dos escalões de consumo em 3 (três) m³ por cada membro do agregado familiar** que ultrapasse os 4 (quatro) elementos, **aplicável à tarifa variável**.

| | Agregados até 4 elementos | Agregados de 5 elementos | Agregados de 6 elementos | Agregados de 7 elementos |
|------------|---------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1º escalão | 1 a 5 m ³ | 1 a 8 m ³ | 1 a 11 m ³ | 1 a 14 m ³ |
| 2º escalão | 6 a 15 m ³ | 9 a 18 m ³ | 12 a 21 m ³ | 15 a 24 m ³ |
| 3º escalão | 16 a 25 m ³ | 19 a 28 m ³ | 22 a 31 m ³ | 25 a 34 m ³ |
| 4º escalão | ≥26 m ³ | ≥29 m ³ | ≥32m ³ | ≥35 m ³ |

4.2.3. Acesso a Tarifas Especiais

Os utilizadores que pretendam beneficiar da aplicação de tarifas especiais (social ou familiar) devem apresentar os seguintes formulários, acompanhados da documentação neles indicada:

- IM_304: Adesão à Tarifa Familiar
- IM_365: Adesão à Tarifa Social

Os tarifários especiais são **válidos para apenas um local de consumo** (não são elegíveis segundas habitações) e a sua aplicação é efetuada **pelo período máximo de 12 (doze) meses**, podendo ser **renovada anualmente** até ao final do mês de maio.

Os formulários indicados e o Regulamento de Aplicação de Tarifários Especiais encontram-se disponíveis para consulta no sítio da AdNoroeste, em www.adnoroeste.pt.

Solicitar a atribuição de um destes tarifários

Para solicitar a atribuição de um destes tarifários dirija-se a uma das nossas lojas e forneça os documentos necessários, de acordo com o procedimento em vigor. A avaliação socioeconómica compete aos serviços sociais da Câmara Municipal do seu local de consumo.

4.3. Serviços Auxiliares

A Águas do Noroeste tem ao dispor dos clientes diversos **serviços auxiliares**:

- Ramais de ligação;
- Vistorias e inspeções aos sistemas prediais;
- Suspensão (corte) e reinício da ligação dos serviços;
- Leituras extraordinárias de contadores;
- Verificação extraordinária de contadores a pedido do utilizador;
- Ligação temporária ao sistema público;
- Fornecimento de água em autotanques em situações excecionais;
- Serviço avulso de recolha e transporte de efluentes provenientes de limpeza de fossas sépticas;
- Informação sobre o sistema público de abastecimento/ saneamento em plantas de localização;
- Celebração de contrato;
- Mudança do titular de contrato;
- Análise de projetos de redes prediais;
- Instalação de contadores;
- Ligação de contadores;
- Apresentação de orçamentos;
- Outros serviços a pedido do utilizador.

Os serviços auxiliares não estão abrangidos pelo plano de convergência de tarifas, pelo que o seu **preço é igual para todos os clientes** da Águas do Noroeste, desde o início de atividade.

Serviços Gratuitos

Celebração de contrato, mudança do titular de contrato, instalação de contadores, ligação de contadores, apresentação de orçamentos, análise de projetos e vistorias a redes prediais com ligação ao Sistema e ramais de ligação até 20 metros.



5. Contador da Água

5. Contador da Água

5.1. Contador

Os contadores são instalados em lugares definidos pela Águas do Noroeste e em local **acessível a uma leitura regular, com proteção adequada** que garanta a sua eficiente conservação e normal funcionamento.

Os contadores, que devem ser instalados obrigatoriamente **um por cada consumidor**, podem ser colocados isoladamente ou em **conjunto, constituindo, neste último caso, uma bateria de contadores**. Na bateria de contadores pode ser estabelecido um circuito fechado, no qual têm origem os ramais de introdução individuais.

É obrigatória a instalação de **um contador que sirva um reservatório de uso coletivo** e que se designará por contador totalizador, sendo proibida a instalação entre este e o reservatório de qualquer dispositivo hídrico.

Quando um contador servir, simultaneamente, uma rede de distribuição predial de água e dispositivos hídricos de combate a incêndios, deve ser instalada uma derivação a jusante do contador; se tal for determinado pelo cálculo hidráulico de abastecimento à rede de incêndio, na qual existirá uma válvula de corte.

A instalação de **contadores de obras** é exclusivamente destinada à contagem de consumo de água para realização das mesmas. Após a conclusão das obras, os consumidores solicitarão à Águas do Noroeste, por escrito, que os contadores sejam retirados.

 A instalação do contador é gratuita.

5.2. Localização de Contadores

Nos **edifícios confinantes com a via ou espaços públicos**, os contadores **devem localizar-se em zonas de entrada ou em zonas comuns**, consoante se trate de um ou de vários consumidores. A localização deverá ter a autorização prévia da Águas do Noroeste.

Nos **edifícios com logradouros privados**, os contadores devem localizar-se:

- No logradouro **junto à zona de entrada** contígua com a via pública e com acesso a partir desta, no caso de um só consumidor.
- Em **zonas comuns** ou no logradouro junto à entrada contígua com a via pública e com acesso a partir desta, no caso de vários consumidores.
- **No caso de existir telemetria**, a instalação dos contadores e respetivos dispositivos complementares deverá ser efetuada em **espaços comuns com acesso por parte da Águas do Noroeste**.

5.3. Leitura do Contador

A **leitura do contador** é um facto determinante para a garantia de **fiabilidade do processo de faturação de consumos**. Tem impacto direto no apuramento do volume de água consumida e, considerando que são serviços indissociáveis, também no apuramento do volume de saneamento recolhido.

A Águas do Noroeste realiza a leitura dos contadores **de dois em dois meses**. No mês em que não é realizada a leitura do contador, a Águas do Noroeste aplica uma estimativa de consumos associada ao histórico do cliente, a qual será anulada aquando da próxima leitura real, com faturação dos volumes reais associados.

Os **contadores deverão ser de fácil acesso** aos técnicos de leituras da Águas do Noroeste.

Os **nostros técnicos de leituras estão sempre devidamente identificados**. Se surgir alguma situação que lhe desperte desconfiança ou insatisfação ligue para a nossa linha de apoio ao cliente 808 253 000.

O **cliente pode comunicar a leitura** do seu contador através do espaço **Clientenet** disponível no nosso sítio ou através da nossa linha de apoio ao cliente 808 253 000.

Na leitura do contador **apenas deverão ser considerados os valores inteiros em metros cúbicos** (m³). Os valores de cor vermelha devem ser ignorados.



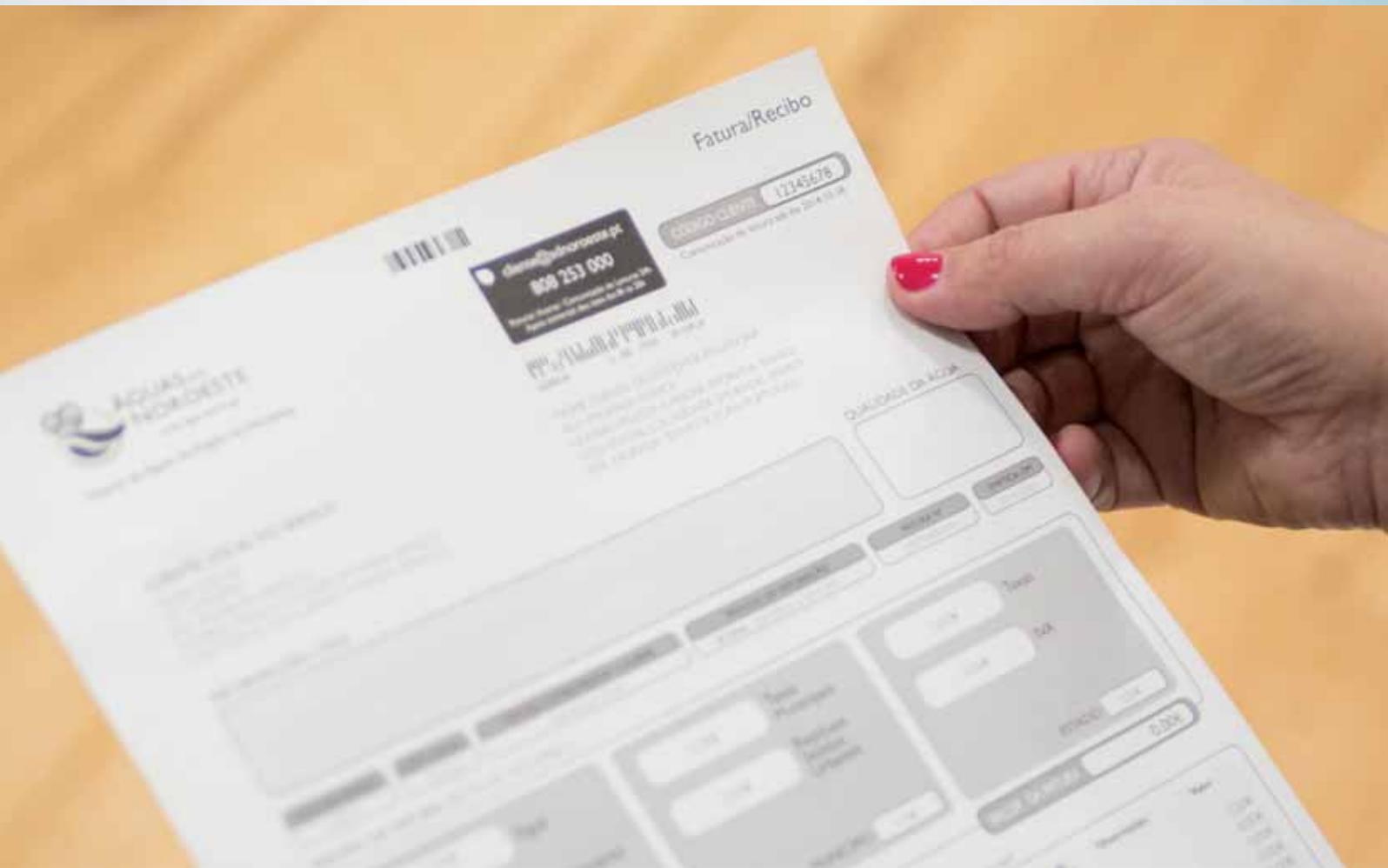
Para **verificar as condições de medição do fornecimento de água** deverá efetuar os seguintes procedimentos:

- Mantenha a torneira de segurança aberta e certifique-se que todas as torneiras estão fechadas. Se o ponteiro ou rolo de cor vermelha se mover, significa que há perda de água através das torneiras, do autoclismo ou de alguma rotura não visível.
- No caso de não se verificar qualquer perda de água, poderá encher um recipiente graduado com água e verificar se o ponteiro ou rolo vermelho marcou mais do que o volume de água correspondente à capacidade do recipiente.

O Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, determina a obrigatoriedade do cliente facultar o acesso ao contador. O incumprimento dessa obrigação pode levar à suspensão (corte) do serviço.

Sempre que detetar qualquer anomalia no funcionamento do contador, informe-nos com a máxima brevidade para que os nossos técnicos façam uma verificação do mesmo. A reparação de fugas na rede predial é da responsabilidade do cliente.





6. Faturação

6. Faturação

6.1. Processo de Faturação

O processamento da faturação da Águas do Noroeste assenta na **medição dos consumos registados no contador** instalado. A **fatura é o documento que discrimina os serviços prestados**, com a aplicação das tarifas em vigor, em função dos consumos medidos ou estimados, podendo ser uma nota de crédito, no caso de existirem valores a devolver pela empresa.

No caso de **ausência de leitura, o cálculo do consumo é efetuado por estimativa**, com base na média dos dois últimos consumos reais. Os consumos faturados por estimativa são regularizados após uma leitura do contador na fatura seguinte.

A fatura inclui também a **Conta Cliente, que integra os documentos por regularizar à data da sua emissão**. A Conta Cliente corresponde ao valor total a pagar ou a receber pelo cliente.

A regularização da Conta Cliente permite o acerto de todos os débitos e créditos nela incluídos.

A **fatura é emitida mensal ou bimestralmente e pode ser remetida por correio ou via e-mail**. No caso de fatura mensal, dado que a leitura do contador é bimestral, uma das faturas é estimada. Caso receba a fatura bimestralmente, esta situação não acontece.



As referências para pagamento indicadas na fatura aplicam-se ao valor da Conta Cliente.

6.2. Fatura por E-mail

Este serviço permite aos clientes receberem a sua fatura da água na caixa de correio eletrónico, em modo totalmente gratuito, em formato PDF, substituindo o tradicional envio por correio.

A **fatura eletrónica em formato PDF substitui integralmente a fatura em papel**. Ao receber a fatura desta forma, está a contribuir para a diminuição do consumo de papel e, por consequência, para a preservação dos recursos ambientais, nomeadamente da água – um bem essencial à vida que é preciso preservar.

Para **aderir à fatura por e-mail** pode aceder ao portal **Clientenet** disponível no nosso sítio da internet ou dirigir-se a uma das nossas lojas de atendimento ao cliente.



Vantagens da fatura por e-mail:

- **Gratuidade** - Este serviço é totalmente grátis;
- **Rapidez** - Recebe a sua fatura mais rapidamente do que através do correio normal;
- **Consulta e arquivo fáceis** - Pelo seu formato digital, pode consultar a sua fatura sempre que quiser, onde quiser e arquivá-la no computador;
- **Privacidade e segurança** - A consulta da sua fatura está protegida por elevados níveis de segurança e privacidade que regulam o serviço de fatura eletrónica;
- **Valor para efeitos legais** - Este documento tem um certificado digital que cumpre todos os requisitos legais, servindo de comprovativo para efeitos fiscais e legais.



6.3. Fatura Bimestral

A fatura bimestral é um serviço que a Águas do Noroeste disponibiliza ao cliente, para sua maior comodidade. Ao receber a sua fatura bimestralmente **evita que a faturação seja feita com base em consumo estimado**.

A leitura do seu contador é feita de 2 em 2 meses pelo nosso leitor. Com a adesão a esta modalidade, o consumo discriminado na sua fatura reflete, na sua maioria, os seus consumos reais, evitando também acertos de valores posteriores.

Para **aderir à fatura bimestral** pode preencher o formulário disponível no nosso sítio da internet e dirigir-se a uma das nossas lojas de atendimento ao cliente.

Atentos às dificuldades sociais, a Águas do Noroeste emite as **faturas bimestrais com uma particularidade**: disponibilizamos **duas referências de pagamento, com duas datas limite diferentes**. Isto permite-lhe efetuar dois pagamentos fracionados, em meses diferentes, mas com base em consumos reais.



Contribua para um melhor ambiente!

Com a fatura bimestral consegue reduzir-se, para metade, o papel utilizado nas faturas mensais.

6.4. Explicação da Fatura

Fatura (frente)



Fatura/Recibo

1 CLIENTE/ LOCAL DO SERVIÇO

NOME CLIENTE
 NIF: 123456789
 RUA (MORADA SERVIÇO)
 NÚMERO POLÍCIA E ANDAR (MORADA SERVIÇO)
 Cód. POSTAL LOCALIDADE (MORADA SERVIÇO)

2 cliente@adnoroeste.pt
 808 253 000
 CÓDIGO CLIENTE 12345678
 Comunicação de leitura até dia 2014.10.18

3 NOME CLIENTE OU ENTIDADE PAGADORA
 RUA (MORADA ENVIÓ)
 NÚMERO POLÍCIA E ANDAR (MORADA ENVIÓ)
 Cód. POSTAL LOCALIDADE (MORADA ENVIÓ)
 PAÍS (MORADA ENVIÓ SE FORA PORTUGAL)

4 QUALIDADE DA ÁGUA

5 COD. ENTIDADE 1234567
6 COD. LOCAL 1234567
7 TIPO DE CONSUMIDOR/ CALIBRE Doméstico/ 25mm
8 PERÍODO DE FATURAÇÃO 30 DIAS - 2014.09.01 a 2014.10.01
9 FATURA Nº 200700000001
10 ENTIDA EM 2014.10.01

RESUMO DA FATURA (DETALHE NO VERSO)

| | | |
|----------------------------------|--------------------------------|-------------|
| 0,00€ 10m ³ Água | 0,00€ Taxas Municipais | 0,00€ Taxas |
| 0,00€ Saneamento 9m ³ | 0,00€ Resíduos Sólidos Urbanos | 0,00€ IVA |
| 0,00€ Outros | | |

9 SERVIÇO PRESTADO 0,00€ **10** MUNICÍPIO 0,00€ **11** ESTADO 0,00€

VALOR DA FATURA 0,00€

12 CONTA CLIENTE Nº (o pagamento após a data limite implica o acréscimo de juros de mora à taxa legal)

| Documentos por regularizar | Data de emissão | Data de pagamento | Observações | Valor |
|-----------------------------|-----------------|-------------------|-------------|-------|
| Outros Documentos | 2014.09.01 | 2014.10.01 | | 0,00€ |
| Nt, Crédito nº 200600000001 | 2014.09.01 | | | 0,00€ |
| Av, Débito nº 200700000001 | 2014.09.01 | 2014.10.01 | | 0,00€ |
| Fatura nº 200600000002 | 2014.09.01 | | | 0,00€ |
| Nt, Crédito nº 200600000003 | 2014.09.01 | | | 0,00€ |
| Fatura nº 200700000001 | 2014.09.01 | 2014.10.01 | | 0,00€ |

DATA LIMITE PAGAMENTO 2014.10.15 **VALOR A PAGAR** 0,00€

13 O valor da fatura pode ser liquidado através das seguintes formas de pagamento ou nas lojas Águas do Noroeste.

Pagamento por Transferência Bancária
 Transferir o valor a pagar para o NIB 000708290007835000691, indicando o código de entidade no descritivo "credor" com envio de comprovativo da transferência e identificação dos documentos pagos (números de faturas) para cliente@adnoroeste.pt.

Pagamento por Cheque
 Enviar cheque à ordem de Águas do Noroeste, S.A., para Praça 26 de Maio, n.º 82 - 4810-539 Guimarães, acompanhado da informação para identificação dos documentos pagos (números de faturas).

Pagamento em agentes Payshop

14 DATA LIMITE DE PAGAMENTO 2014.10.15

15 Cód. CLIENTE 12345678 VALOR A PAGAR 0,00€

Clientenet
 www.adnoroeste.pt

- Faturação e Consumos
- Comunicação de Leituras
- Comunicação de Anomalias

MB PAGAMENTO DA FATURA

ENTIDADE 99999
 REFERÊNCIA 999 999 999
 MONTANTE 999 999,99 EUR

1 Identificação do cliente e do local da prestação do serviço – cada local de entrega/ recolha é um cliente distinto, mesmo que associado à mesma entidade.

2 Código de identificação do cliente, a mencionar nos contactos com a AdNw. Indicação da data limite para comunicação de leitura.

3 Identificação da entidade e morada postal para a qual são enviados todos os documentos associados à relação contratual.

4 Espaço reservado a informações relacionadas com a qualidade da água.

5 Identificação dos códigos de entidade e de local.

6 Identificação do tipo de consumidor e do calibre do contador: Dados que servem de base à determinação do tarifário aplicável.

7 Indicação do número de dias e período a que se refere o conteúdo da fatura.

8 Número e data de emissão da fatura.

9 Valor final devido pelos serviços prestados pela AdNw, conforme descrição detalhada apresentada no verso.

10 Valor final devido para pagamento de taxas e serviços cobrados pelo Município, conforme descrição detalhada no verso.

11 Valor final devido para pagamento de taxas e impostos cobrados pelo Estado, conforme descrição detalhada apresentada no verso.

12 Dados da conta cliente. Inclui fatura atual e documentos por liquidar.

13 Meios disponíveis e dados para pagamento da conta cliente.

14 Data limite de pagamento ou, no caso de pagamento por débito direto/ SEPA, data a partir da qual será debitado o valor a pagar.

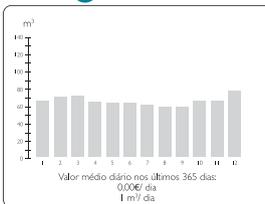
15 Valor a pagar para liquidação da conta cliente (consumo faturado e valores em dívida).

16 CONSUMOS

| CONTADOR (N.º) | TIPO DE CONSUMO | LEITURA EM | LEITURA EM | CONSUMO |
|----------------|-----------------|-----------------------------|-----------------------------|------------------|
| 5460000000 | Real | 2014.09.01 0 m ³ | 2014.09.10 2 m ³ | 2 m ³ |
| 5460000000 | Estimado | 2014.09.11 | 2014.09.30 | 3 m ³ |

CONSUMO A FATURAR 5 m³
Os valores faturados por estimativa são devidos na próxima fatura com leitura real

17 HISTÓRICO



DETALHE DA FATURA

Fatura n.º 200700000001 Período faturado - 30 dias Código Cliente: 12345678

18

| Descrição | Consumo | Data Inicial | Data Final | Quantidade | Valor Unitário | Valor | Subtotal | IVA % | |
|--|----------------|--------------|------------|-----------------------|---------------------|-------|-------------|-------|--|
| ÁGUA | | | | | | | | | |
| 1.º Escalão Tarifa Variável <= 5 m ³ | Real/ Estimado | 2014.09.01 | 2014.09.30 | 5 m ³ | 0,00/m ³ | 0,00 | 0,00 | 6,00 | |
| 2.º Escalão Tarifa Variável <= 15 m ³ | Real/ Estimado | 2014.09.01 | 2014.09.30 | 0 m ³ | 0,00/m ³ | 0,00 | 0,00 | 6,00 | |
| 3.º Escalão Tarifa Variável <= 25 m ³ | Real/ Estimado | 2014.09.01 | 2014.09.30 | 0 m ³ | 0,00/m ³ | 0,00 | 0,00 | 6,00 | |
| 4.º Escalão Tarifa Variável >= 26 m ³ | Real/ Estimado | 2014.09.01 | 2014.09.30 | 0 m ³ | 0,00/m ³ | 0,00 | 0,00 | 6,00 | |
| Tarifa Fixa | Real | 2014.09.01 | 2014.09.30 | 30 dias | 0,00/ 30 dias | 0,00 | 0,00 | 6,00 | |
| SANEAMENTO | | | | | | | | | |
| Tarifa Variável | Real/ Estimado | 2014.09.01 | 2014.09.30 | 90% do volume de água | valor médio | 0,00 | 0,00 | 6,00 | |
| Tarifa Fixa | Real | 2014.09.01 | 2014.09.30 | 30 dias | 0,00/ 30 dias | 0,00 | 0,00 | 6,00 | |
| OUTROS | | | | | | | | | |
| Serviços | Real | 2014.09.01 | 2014.09.30 | | | 0,00 | 0,00 | 6,00 | |
| Juros | Real | 2014.09.01 | 2014.09.30 | | | 0,00 | 0,00 | 0,00 | |
| RECITAS PARA O MUNICÍPIO - Para esclarecimentos contacte o município de xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx | | | | | | | | | |
| RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS | | | | | | 0,00 | | | |
| Tarifa | Real | 2014.09.01 | 2014.09.30 | 30 dias | 0,00/ 30 dias | 0,00 | 0,00 | 0,00 | |
| TAXAS | | | | | | | | | |
| Taxa Municipal | Real | 2014.09.01 | 2014.09.30 | | | 0,00 | | 0,00 | |
| RECITAS PARA O ESTADO | | | | | | | | | |
| Taxa de Recursos Hídricos - Água | Real | 2014.09.01 | 2014.09.30 | 5 m ³ | 0,00/m ³ | 0,00 | 0,00 | 6,00 | |
| Taxa de Recursos Hídricos - Saneamento | Real | 2014.09.01 | 2014.09.30 | 5 m ³ | 0,00/m ³ | 0,00 | 0,00 | 6,00 | |
| IVA 6% | Real | 2014.09.01 | 2014.09.30 | | | 0,00 | 0,00 | 0,00 | |
| IVA 23% | Real | 2014.09.01 | 2014.09.30 | | | 0,00 | 0,00 | 0,00 | |
| TOTAL DA FATURA | | | | | | | 0,00 | | |

23 LOJAS

Horário de atendimento: das 09h00 às 12h30 e das 14h00 às 17h00 (dias úteis)

| Município | Endereço |
|-------------------|--|
| Amarante | Rua Dr. Mário Monteiro, n.º 50, Fração E, 4600-074 Amarante |
| Arouca | Rua Abel Botelho, n.º 6, 4540-114 Arouca |
| Baião | Rua de Camões, n.º 176, 4640-147 Baião |
| Calvario de Basto | Avenida da República, Centro Comercial das Oliveiras, Fração C, 4890-220 Calvario de Basto |
| Cinfães | Urbanização São Sebastião, Fração D, 4690-479 Cinfães |
| Fafe | Rua Combatentes da Grande Guerra, Centro Comercial das Lóbas, n.º 475 D, 4820-250 Fafe |
| Santo Tirso | Rua Prof. Sampaio de Carvalho, Edifício Lente, Loj. 3, Fração D, 4780-533 Santo Tirso |
| Trofa | Rua Infante Dom Henrique, Edifício Terraços do Infante, n.º 1, 4785-185 Trofa |

16

Informação relativa ao período de consumo faturado. Identificação do tipo de leitura – real ou estimada. Na ausência de leitura real é aplicada a leitura estimada, que é regularizada na fatura seguinte.

17

Gráfico do histórico de consumo nos últimos 12 meses e valores diários médios.

18

Detalhe da faturação “Água”. Tem duas componentes: Tarifa fixa – é aplicada em função da multiplicação do tarifário em vigor com o número de dias de faturação.

Tarifa variável – é calculada com base nos consumos de água em função dos escalões aplicados e do número de dias de faturação.

19

Detalhe da faturação “Saneamento”. Tem duas componentes: Tarifa fixa – é aplicada em função da multiplicação do tarifário em vigor com o número de dias de faturação.

Tarifa variável - corresponde a 90% do volume de água em cada escalão considerado na fatura, em função do número de dias de faturação.

20

Detalhe da faturação da componente “Outros” – inclui outros serviços prestados pela Águas do Noroeste e/ou juros a cobrar.

21

Detalhe da faturação “Receitas para o Município” – todas as tarifas e/ou taxas que revertem a favor do Município.

22

Detalhe da faturação “Receitas para o Estado” – taxas e impostos que revertem a favor do Estado (ex.: Taxa de Recursos Hídricos, IVA).

23

Horário e moradas das lojas de atendimento.

Recomendamos a visualização do vídeo de explicação da fatura disponível no sítio da Águas do Noroeste, em www.adnoroeste.pt.



Conceitos da fatura:

Tarifa de Abastecimento

É cobrada a todos os clientes que efetuem a requisição do contador de água para consumo doméstico, industrial, comercial, público ou outros e é composta por:

Tarifa fixa - determinada em função do tipo de cliente (doméstico ou não-doméstico) e do diâmetro do contador instalado;

Tarifa variável - determinada em função do volume de água consumida e paga de acordo com os escalões respetivos.

Tarifa de Saneamento

É cobrada a todos os clientes da rede pública de águas residuais domésticas e é composta por:

Tarifa fixa - determinada em função do tipo de cliente (doméstico ou não-doméstico);

Tarifa variável - determinada em função do volume de águas residuais recolhido e paga de acordo com os escalões respetivos.

Taxa de Recursos Hídricos (TRH)

Esta taxa incide sobre a quantidade de m^3 de água fornecida e saneamento recolhido e reverte a favor do Estado para suportar o financiamento de atividades que tenham por objetivo a gestão e proteção dos recursos hídricos. Foi determinada pelo Decreto-Lei n.º 97/2008, de 11 de junho.

Serviços ou Taxas Municipais

Por conveniência do Município e sua solicitação, podem ser incluídas nas faturas da Águas do Noroeste, outros serviços ou taxas da competência municipal, nomeadamente o serviço de Resíduos Sólidos Urbanos. A Águas do Noroeste encaminha para cada Município o efeito da cobrança desses serviços ou taxas, sendo que qualquer dúvida ou reclamação associada aos serviços e taxas municipais em faturação devem ser dirigidas diretamente para o respetivo Município, através dos contactos indicados na fatura da Águas do Noroeste.

6.5. Meios de Pagamento



Débito Direto

O **débito direto** é uma forma **segura, cómoda e sem custos** que permite o pagamento atempado das suas faturas. Através do débito direto, apenas o valor da sua fatura é debitado na conta bancária indicada pelo cliente. Para aderir ao débito direto, basta deslocar-se a uma loja da Águas do Noroeste e solicitar a sua adesão. Pode também fazê-lo através da linha de apoio ao cliente 808 253 000, sendo que nesta modalidade o débito direto estará ativo somente após devolução à Águas do Noroeste de formulário de adesão, devidamente assinado, que lhe enviaremos pelo correio. Não terá qualquer custo com os portes de correio associados à circulação deste formulário.

O pagamento por débito direto é **seguro e prático**:

- Permite definir o montante máximo que pode ser debitado mensalmente na sua conta bancária;
- Deixe de se preocupar com o prazo limite para o pagamento da sua fatura.

Adira a esta forma de pagamento sem qualquer custo acrescido. É simples, fácil e cómodo. Evita perder tempo e eventuais suspensões (cortes) do serviço devido a esquecimento do limite do prazo de pagamento.



MULTIBANCO

Para pagar **via Multibanco** deve seleccionar a opção “Pagamento de Serviços” e preencher, de acordo com os dados referidos na fatura, os seguintes campos: Entidade, Referência e Montante. O talão emitido na caixa do Multibanco constitui prova de pagamento.



Correios

A **rede de lojas CTT** são pontos de venda de produtos e serviços, distribuídos por todo o País, que permitem o pagamento das suas faturas.



paysshop

A **rede de agentes paysshop** são pontos de venda de produtos e serviços, distribuídos por todo o País, que permitem o pagamento das suas faturas. Pode consultar mais informações em www.paysshop.pt.



Transferência Bancária

A **transferência bancária** é uma forma de pagamento cómoda. Se optar pela modalidade de pagamento através de transferência bancária, deverá seguir as instruções constantes na respetiva fatura. Para que possamos associar o pagamento realizado à sua conta cliente, é imprescindível que o comprovativo da transferência e identificação dos documentos pagos (números de faturas) sejam enviados para o email: cliente@adnoroeste.pt.



Cheque

Do mesmo modo, na modalidade de **pagamento por cheque**, também deverá seguir as instruções constantes na respetiva fatura. Para que possamos associar o pagamento realizado à sua conta cliente, é também, imprescindível que o envio do cheque seja acompanhado pela identificação dos documentos pagos (números de faturas).



Lojas

Pode também efetuar o pagamento da sua fatura em qualquer **loja de atendimento** ao cliente da Águas do Noroeste.



Adira ao débito direto e simplifique a sua vida!

Pague automaticamente a sua fatura, tendo mais tempo para o que é realmente importante.



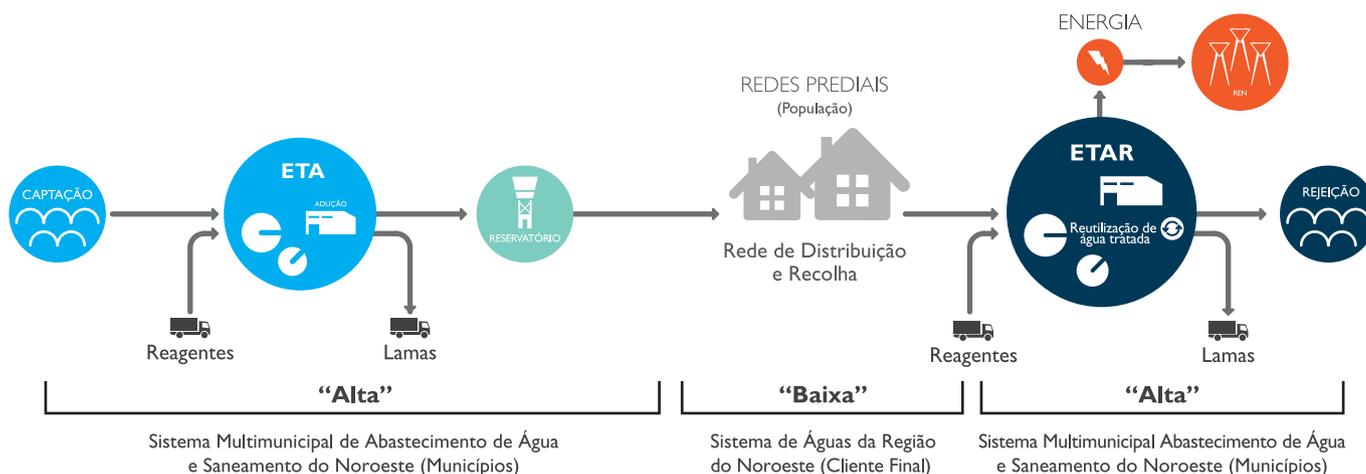


7. Gestão da Água

7. Gestão da Água

A Águas do Noroeste **gere de forma integrada o ciclo urbano da água, compreendendo todas as suas fases**, desde o abastecimento de água (captação, tratamento, armazenamento e distribuição), ao saneamento de águas residuais (recolha, transporte, tratamento e rejeição), em equilíbrio com os ciclos da natureza.

7.1. Ciclo Urbano da Água



Processo de Verticalização

Um processo de verticalização prevê que seja reunida numa única entidade a gestão da “alta” e da “baixa”. Por gestão em “alta”, entende-se o fornecimento de água ao sistema em “baixa” (fornecimento de água e recolha de águas residuais nos Municípios). O sistema em “baixa” é constituído pelas redes de distribuição de água ao domicílio e garante o fornecimento de água e a recolha das águas residuais ao cliente final. A mesma terminologia de “alta” e “baixa” aplica-se ao saneamento.

Entidade Gestora

Entidade responsável pela gestão de sistemas em “alta” e/ou em “baixa”.



8. Rede de Abastecimento de Água

8. Rede de Abastecimento de Água

A água é captada diretamente nos rios e nas albufeiras (águas superficiais) ou no subsolo (águas subterrâneas) e apresenta várias impurezas - lamas, areias, lixos, micróbios e bactérias. Para tal, tem de ser submetida a um processo de tratamento físico e/ou químico nas Estações de Tratamento de Água (ETA).

A água potável reúne características que possibilitam o consumo do ser humano devendo, portanto, estar livre de qualquer tipo de contaminação.

Os principais processos de tratamento de água são:

Gradagem - Nesta fase são retirados da água os lixos de maior dimensão como folhas, ramos, embalagens, que ficam retidos em grades por onde a água é forçada a passar.

Decantação - É um processo de separação de partículas em suspensão na água. Estas partículas, sendo mais pesadas que a água, tenderão a depositar-se no fundo do decantador; clarificando a água e reduzindo em grande percentagem as impurezas.

Filtração - A água passa por filtros de areia ou carvão ativado, nos quais ficam retidas as pequenas partículas sólidas que ainda possam existir.

Desinfeção - Nesta fase é adicionada uma grande quantidade de cloro para que a água não seja contaminada durante o transporte.

Desidratação Mecânica de Lamas - As águas residuais resultantes de lavagem dos filtros, assim como as lamas provenientes do processo de decantação, são encaminhadas para a desidratação mecânica de lamas e transportadas para um destino final adequado.

8.1. Água da Torneira, 365 dias por ano e 360° à nossa volta

Por si, ela é de qualidade.

A qualidade da água fornecida pela Águas do Noroeste é verificada através de rigorosas análises.

A pensar em si, ela está em toda a parte.

A água da torneira é um bem que está na nossa vida, 365 dias por ano e 360° à nossa volta. Nas nossas casas, nos nossos empregos, nos nossos momentos de lazer, assume um papel discreto mas fundamental para o nosso bem-estar. De elevada qualidade, sujeita, diariamente, aos mais rigorosos testes, a água das nossas torneiras é um produto de qualidade, de fácil acesso e com baixo custo, características que fazem dela a sua escolha.

Para si, ela é uma escolha económica.

O baixo preço por litro faz da água da torneira a sua escolha racional. Se a isso juntarmos a sua elevada qualidade e o facto de estar em toda a parte, a água da torneira é muito mais do que uma escolha racional. Deve ser a sua escolha.



8.2. Importância da Água na Saúde

Beba água... pela sua saúde!

O consumo de água traz inúmeras vantagens para o nosso organismo:

- Regula a temperatura corporal;
- Hidrata a pele e o organismo;
- Ajuda na lubrificação das articulações;
- Auxilia no bom funcionamento dos rins e do fígado;
- Contribui na prevenção de constipações e doenças cardiovasculares;
- Ajuda a dissolver os nutrientes;
- Transporta oxigénio e nutrientes para as células.

Benefícios da Água... no trabalho.

- Contribui para o seu bem-estar no geral;
- Evita o cansaço, sonolência e dores de cabeça;
- Torna-nos mais produtivos;
- Melhora a capacidade de concentração e memória.

Benefícios da Água... na gravidez.

- Ajuda na estruturação das moléculas;
- Regula a temperatura corporal;
- Contribui para o funcionamento dos órgãos;
- Facilita o fluxo de nutrientes através da corrente sanguínea;
- Facilita a eliminação de toxinas.

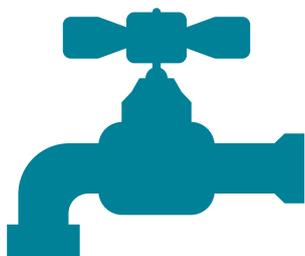


8.3. Utilização Racional da Água

O Planeta Terra é constituído por cerca de 72% de água, mas apenas 3% da água total existente é água doce. Destes 3%, apenas 1% está acessível aos seres vivos, pois cerca de 2% encontra-se sob a forma de glaciares e em águas subterrâneas profundas.

O acesso à água potável é limitado e tem vindo, portanto, a suscitar alguns problemas que se justificam pelas desigualdades na sua distribuição. O crescimento demográfico, as dinâmicas económicas e os novos estilos de vida, a nível mundial, tornam este bem num recurso cada vez mais escasso e valioso.

Por estes motivos é fundamental minimizar o impacto das atividades do Homem no dia-a-dia, combatendo o desperdício, tomando consciência de que é necessário utilizar a água de forma responsável.



Boas práticas que pode adotar no seu dia-a-dia,
para minimizar o impacto das suas ações na utilização da água:



A utilização de autoclismo nas descargas domésticas representam cerca de 30% do consumo total:

- Pode colocar uma garrafa de 1,5 litros com areia no depósito reduzindo assim a capacidade de água no depósito. Logo, quando efetua a descarga reduz o consumo.
- Ao substituir/ adquirir autoclismos prefira os que são certificados pela ANQIP – Associação Nacional para Qualidade das Instalações Prediais – gastam em média menos de 6 litros por descarga.
- Prefira autoclismos de dupla descarga.



A utilização das torneiras numa habitação representa cerca de 15 a 20% do consumo de água:

- Considere instalar redutores de caudal certificados de forma a reduzir o fluxo. Feche a torneira enquanto escova os dentes e enquanto faz a barba.
- Prefira duchas curtos, de 5 a 7 minutos, em alternativa a um banho de imersão.
- Pode armazenar num balde a água que desperdiça enquanto a aquece para o banho. Assim, poderá reutilizá-la em regas ou em limpezas domésticas.
- Assegure-se que as torneiras ficam bem fechadas depois de as utilizar.



A utilização de máquinas de lavar roupa e loiça é responsável pelo consumo de cerca de 10% do consumo de água:

- Dê preferência a eletrodomésticos com o menor consumo de água e energia. O valor considerado como ideal para uma máquina de lavar loiça é de 9 litros/ por ciclo de lavagem e para uma de lavar roupa é de 6 litros/ por kg de roupa.
- Selecione os programas económicos, que consumam menos água, evite pré-lavagens e opte por encher as máquinas sempre que as colocar em funcionamento.



9. Qualidade da Água

9. Qualidade da Água

9.1. Controlo da Qualidade da Água na Águas do Noroeste

A **água para consumo humano** tem de apresentar **características de qualidade que garantam a sua salubridade e potabilidade**, de modo a não constituir um veículo transmissor de doenças e poluição. A qualidade da água tem, por isso, de ser objeto de cuidados permanentes e adequados.

Compete à Águas do Noroeste, como entidade gestora, **assegurar que a água para consumo humano**, posta à disposição dos utilizadores, **satisfaça as exigências de qualidade**, não podendo apresentar, em caso algum, sinais de deterioração da sua qualidade em qualquer ponto do sistema de abastecimento.

A **Águas do Noroeste controla a qualidade da água que fornece** aos consumidores, **através de uma monitorização em toda a extensão do sistema de abastecimento**, desde as origens até à torneira do consumidor, com vista à manutenção permanente da sua qualidade em conformidade com as normas legalmente estabelecidas.

O Decreto-Lei n.º 306/07, de 27 de agosto, é o diploma legal que regulamenta a qualidade da água para consumo humano, definindo a frequência de amostragem (colheita de amostra de água) e o conjunto de parâmetros a pesquisar (análises à presença de microrganismos, a substâncias tóxicas como os metais pesados, ou ainda determinadas substâncias indesejáveis) a efetuar em vários pontos da rede de abastecimento (torneiras dos consumidores).

A **gestão da qualidade da água no sistema** de abastecimento sob gestão da **Águas do Noroeste obedece a um programa de monitorização**, no âmbito do qual **são realizadas colheitas de amostras** de água, **efetuadas** de modo sistemático, **por laboratórios acreditados**, em pontos fixos de amostragem representativos de todas as zonas de abastecimento e em torneiras de consumidores.

A Águas do Noroeste divulga trimestralmente, em www.adnoroeste.pt, os mapas estatísticos obtidos nas análises de demonstração de conformidade efetuadas.

Para a **Águas do Noroeste, assegurar a qualidade da água para consumo humano constitui um objetivo primordial**.

A qualidade da água para consumo humano é um indicador essencial para a avaliação do nível de desenvolvimento de um país e do bem-estar da sua população.

Em Portugal tem-se verificado uma evolução muito positiva, quer quanto à qualidade da água distribuída, quer quanto à realização do número de análises obrigatórias para o seu controlo. Com efeito, os últimos dados nacionais conhecidos não deixam quaisquer dúvidas sobre este assunto, evidenciando uma clara melhoria no controlo da qualidade da água na última década.

in ERSAR



10. Rede de Saneamento de Águas Residuais

10. Rede de Saneamento de Águas Residuais

As águas residuais, também denominadas por esgoto ou efluente, são as águas que, após a utilização humana, apresentam as características físicas, químicas e bacteriológicas da água de abastecimento alteradas. As águas residuais podem ser de origem doméstica ou industrial.

Para que ocorra a **devolução das águas residuais ao meio ambiente em condições ambientalmente seguras é necessário proceder ao seu tratamento**. Este tratamento é realizado nas Estações de Tratamento de Águas Residuais (ETAR), cumprindo os parâmetros de qualidade estabelecidos na legislação, de modo a não provocarem alterações no meio recetor (rios, lagos e mares).

A ETAR pode integrar quatro fases de tratamento:

- 1. Tratamento Preliminar** - Numa primeira fase, as águas residuais chegam à ETAR onde são filtrados e separados os resíduos de maior dimensão.
- 2. Tratamento Primário** - Nesta fase, as águas residuais passam pela decantação primária, onde as partículas sólidas em suspensão são eliminadas por ação da gravidade.
- 3. Tratamento Secundário** - As águas residuais sofrem um tratamento biológico, com bactérias que digerem a matéria orgânica existente. A seguir, passam pela decantação secundária, que permite o depósito das lamas resultantes da ação das bactérias.
- 4. Tratamento Terciário** - Nesta etapa do tratamento, as águas residuais são submetidas a uma desinfecção e remoção de nutrientes. Removem-se as bactérias, os sólidos em suspensão, os nutrientes em excesso e os compostos tóxicos específicos, tornando-as mais puras. Depois de passar por este tratamento, a água pode ser usada na agricultura, na rega de campos de golfe, na rega de espaços verdes, na lavagem de pavimentos e ruas, entre outras utilizações possíveis.

Finalmente, a água é devolvida à natureza em condições ambientalmente seguras.

Boas Práticas que pode adotar no seu dia-a-dia para minimizar o impacto das suas ações nas águas residuais:

Não deitar no esgoto:

- Quaisquer substâncias que, de uma maneira geral, possam obstruir e/ ou danificar as canalizações e seus acessórios;
- Matérias radioativas;
- Entulhos, areias, lamas, cinzas, cimento;
- Lamas extraídas de fossas sépticas e gorduras ou óleos de câmaras retentoras ou dispositivos similares;
- Matérias explosivas ou inflamáveis.



II. Saneamento por Meios Móveis

11. Saneamento por Meios Móveis

Nos locais em que a Águas do Noroeste não disponha de rede fixa para recolha de saneamento de águas residuais, os utilizadores domésticos e não-domésticos têm disponível o Serviço de Saneamento por Meios Móveis que consiste na limpeza de fossas sépticas, particulares ou coletivas, e inclui a recolha, o transporte e o encaminhamento para destino final adequado dos efluentes.

Sempre que o acesso à rede fixa de saneamento se encontre disponível, é obrigação do utilizador proceder à sua ligação, sem prejuízo do saneamento por meios móveis poder ser disponibilizado durante o período necessário à concretização da ligação por parte da Águas do Noroeste.

11.1. Saneamento por Meios Móveis

A **contratação do Saneamento por Meios Móveis** consiste na celebração de relação contratual similar à prevista para utilizadores da rede pública de saneamento de águas residuais, com a diferença de **o serviço de recolha ser efetuado através de veículo móvel** da Águas do Noroeste, ou ao seu serviço, em substituição da descarga na rede fixa (inexistente no local).

Consoante o respetivo perfil de consumo, o cliente tem disponível um número mínimo de serviços anuais de recolha a realizar pela Águas do Noroeste.

Ao cliente servido por Saneamento por Meios Móveis **será devida uma tarifa fixa e uma tarifa variável**, nos termos definidos nas disposições regulamentares e tarifárias aplicáveis.

Este serviço, embora **inovador em Portugal**, está enquadrado por recomendação da ERSAR – Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos.

11.2. Serviço Avulso de Recolha, Transporte e Destino Final de Efluentes Provenientes de Fossas Sépticas

O **serviço avulso de recolha, transporte e destino final de efluentes provenientes da limpeza de fossas sépticas** apenas pode ser prestado pela Águas do Noroeste e aplica-se a fossas sépticas de estaleiros e obras, habitações com ocupação temporária e zonas de concentração populacional temporária. Os utilizadores não abrangidos pelo enquadramento acima indicado deverão contratar o serviço de Saneamento por Meios Móveis.

A **contratação do serviço** avulso de recolha, transporte e destino final de efluentes provenientes da limpeza de fossas sépticas implica o **pagamento de uma tarifa fixa por cada serviço realizado e uma tarifa variável por cada m³ recolhido**, nos termos constantes do tarifário da Águas do Noroeste.

Marcação dos Serviços de Recolha de Efluentes

A marcação dos serviços de recolha de efluentes (meios móveis ou serviço avulso) provenientes da limpeza de fossas sépticas pode ser efetuada nas lojas da Águas do Noroeste ou através da linha 808 253 000.

A data de realização do serviço de recolha será confirmada previamente pela Águas do Noroeste.



12. Gestão Operacional das Redes de Abastecimento e Saneamento

12. Gestão Operacional das Redes de Abastecimento e Saneamento

Tendo como objetivo a satisfação dos consumos de água necessários ao abastecimento de água para fins domésticos, comerciais e industriais, a Águas do Noroeste promove uma **gestão eficiente das redes de distribuição, assegurando o fornecimento na quantidade necessária e com a pressão adequada** em cada local de consumo, **com um controlo de qualidade** conducente à garantia de que o cliente dispõe de uma “água segura” e com perdas diminutas.

Na componente relativa às **redes de saneamento** de águas residuais, a Águas do Noroeste promove uma gestão alinhada com o objetivo de **assegurar uma adequada recolha das águas residuais urbanas e o seu transporte até aos sistemas de tratamento** para posterior devolução ao meio hídrico recetor, em condições de equilíbrio ambiental adequado. A boa gestão da rede de saneamento implica a minimização das descargas de águas residuais não tratadas, o combate às aflúncias de águas pluviais e subterrâneas nos sistemas, de modo a salvaguardar a qualidade das águas superficiais – quer nos cursos de água quer no mar, do meio ambiente e da saúde pública das populações.

São estes os “grandes propósitos” da gestão da exploração da Águas do Noroeste, sempre com o **objetivo de proteger a saúde pública e o ambiente envolvente**, com custos que garantam uma sustentabilidade técnica, ambiental e social sempre crescente.



13. Redes Prediais

13. Redes Prediais

As instalações de águas e esgotos são uma das principais origens de problemas em edifícios em Portugal, podendo inclusivamente colocar questões de saúde pública, sendo importante implementar estratégias para o aumento da qualidade nestas instalações. Considera-se que a **distribuição de água e a drenagem de esgotos domésticos e pluviais estão na base de mais de 90% dos problemas e incomodidades** detetados em edifícios. Os erros e defeitos nestas instalações traduzem-se, em regra, em significativos fatores de desconforto (ruídos, odores, etc.), em durabilidades reduzidas (roturas, avarias frequentes, etc.) e em problemas de humidades, obrigando a intervenções que são, em geral, de custo significativo e de elevada incomodidade.

13.1. Projetos e Vistorias de Redes Prediais

Contribuindo para reduzir alguns dos potenciais problemas identificados, a **Águas do Noroeste exige a certificação e aprovação de projetos de instalações prediais**, nas componentes de água e saneamento.

A apresentação dos projetos de redes prediais deve obedecer a metodologia definida pela Águas do Noroeste e disponível em www.adnoroeste.pt. Após aprovação do projeto, o promotor poderá avançar para a fase de obras, durante a qual serão realizadas duas vistorias de ensaios.

Para garantir a boa execução dos serviços de Certificação e Aprovação de Projetos e Vistorias de Redes Prediais, a Águas do Noroeste conta com a colaboração de entidade externa especializada no domínio da Qualidade nas Instalações Prediais.

 O serviço de certificação e aprovação de projetos de instalações prediais é totalmente gratuito. A análise de projetos e realização de vistorias de ensaios a instalações prediais é gratuita, salvo quando não se efetivar a ligação à rede da Águas do Noroeste.

13.2. Conservação da Rede Predial

Os proprietários têm a **responsabilidade pela correta conservação e manutenção** da rede predial.

A **deficiente manutenção e limpeza** das redes prediais **pode resultar em incumprimentos** ocorridos no **controlo da qualidade da água** no que respeita a sabor; cheiro, cor; concentração de ferro ou contaminação.



14. Direitos e Deveres do Cliente

14. Direitos e Deveres do Cliente

O abastecimento de água e o saneamento de águas residuais são **serviços públicos essenciais aos cidadãos**. Assim, a prestação destes serviços encontra-se sujeita a um **conjunto de regras determinadas pela ERSAR** – Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos.

Conheça os seus direitos e deveres:

Direitos

- Receber as condições contratuais inerentes à prestação dos serviços;
- Comunicar leituras nos meses em que a entidade não efetua leitura;
- Receber fatura, de acordo com periodicidade estabelecida (mensal ou bimestral);
- Ser avisado atempadamente antes da suspensão (corte) do serviço quando se verificar atraso no pagamento;
- Pedir leitura extraordinária do contador se não concordar com a contagem registada na fatura;
- Aceder aos serviços com qualidade e continuidade;
- Aceder a informações relacionadas com a qualidade da água, interrupções de serviço programadas ou não programadas.

Deveres

- Solicitar a ligação à rede pública;
- Desativar furos e fossas sépticas;
- Fornecer a documentação necessária para a celebração de contrato ou levantamento de outros procedimentos;
- Permitir o acesso ao contador para realização de leituras ou intervenções necessárias;
- Comunicar anomalias detetadas no funcionamento do contador;
- Pagar atempadamente as faturas;
- Manter a rede predial em condições adequadas para o fornecimento;
- Não danificar ou usar indevidamente os equipamentos da rede pública.

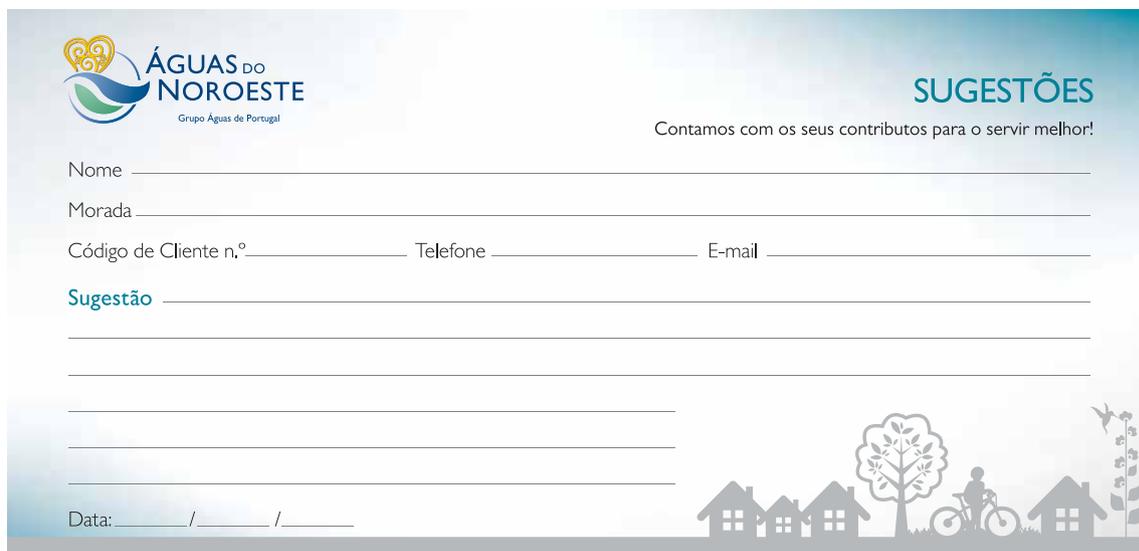


15. Sugestões e Reclamações

15. Sugestões e Reclamações

O cliente tem o direito de expressar a sua opinião/ sugestão/ reclamação sobre todo e qualquer aspeto relacionado com o funcionamento da empresa. A **satisfação do cliente é uma constante preocupação** na Águas do Noroeste, pelo que pretendemos melhorar constantemente a qualidade e eficiência dos serviços que prestamos. **O seu contacto é uma oportunidade de melhoria.** Pode contactar-nos através do sítio da Águas do Noroeste, em www.adnoroeste.pt, das nossas lojas de atendimento a clientes ou da nossa linha de apoio ao cliente 808 253 000.

A nossa resposta será tão breve quanto possível.



 **ÁGUAS do NOROESTE**
Grupo Águas de Portugal

SUGESTÕES

Contamos com os seus contributos para o servir melhor!

Nome _____

Morada _____

Código de Cliente n.º _____ Telefone _____ E-mail _____

Sugestão _____

Data: ____ / ____ / ____





16. Notas do Cliente



cliente@adnoroeste.pt
808 253 000
Roturas | Avarias | Comunicação de Leituras 24h
Apoio comercial, dias úteis das 8h às 20h

Águas do Noroeste, S.A.
Direção de Clientes
Praça 26 de Maio, n.º 82 | 4810-539 Guimarães
www.adnoroeste.pt

