

INFORMAÇÃO

Informação ao Consumidor

Linhas AR
(Seg. a Sex. | 9-13h/14-18h)

Atendimento Geral
243303900
Comunicação de Leituras 808202011
Comunicação Roturas
na Via Pública
808202011
Faltas de Água
243303900
Fax
243303949
e-mail: geral@aguasdoribatejo.com

Faltas de Água/Prevenção
(fora do horário de expediente)

Almeirim
927803370

Alpiarça
927803371

Benavente
927803372

Chamusca
927803373

Coruche
927803374

Salvaterra de Magos
927803375

Tendo chegado ao conhecimento da empresa Águas do Ribatejo EIM vários relatos de alegados erros na facturação, vem a AR esclarecer que, no superior interesse do cliente/utilizador, a última factura emitida tem por base as leituras actualizadas depois da emissão de várias facturas com estimativas de consumo. Os escalões de consumo foram ajustados automaticamente ao período de contagem para que não resulte nenhum prejuízo para o cliente/utilizador. Na factura estão descritos os procedimentos adoptados. A AR está disponível para prestar todos os esclarecimentos nas unidades de atendimento comercial descentralizadas nos seis municípios e na sua sede em Santarém. Pode ainda solicitar informações através do telefone 243 303 900 ou do e-mail: geral@aguasdoribatejo.com.

A AR sugere que os clientes/utilizadores actualizem as leituras dos seus contadores através do telefone 808 202 011 de modo a não deixarem acumular consumos e a controlarem com regularidade o custo da água, permitindo detectar eventuais perdas e adoptar comportamentos que evitem o desperdício. Trata-se de um bem precioso que urge preservar.

A AR é uma empresa formada pelos municípios de Almeirim, Alpiarça, Benavente, Coruche, Chamusca e Salvaterra de Magos que são os únicos accionistas da sociedade sem fins lucrativos, que visa prestar um serviço público de qualidade na gestão dos recursos hídricos e no tratamento das águas residuais, a uma população com mais de 100 mil utentes. Os preços praticados representam o mínimo recomendado pelas entidades do sector e existe ainda isenção ou redução do pagamento de quota de serviço para clientes que provem a sua situação de carência financeira. Em breve entra em vigor um tarifário de valor reduzido dirigido às famílias numerosas com cinco ou mais elementos.

A AR disponibiliza ainda a possibilidade de instalação de um segundo contador para uso que não dê origem a águas residuais e cujos consumos têm um custo mais reduzido. Sobre a cobrança de taxa de saneamento em locais onde não existe rede pública de águas residuais, a AR está a reembolsar os clientes que apresentam reclamação fundamentada.

A AR reconhece algumas dificuldades no atendimento dos clientes que estamos a solucionar de modo a responder com celeridade e eficiência aos vários pedidos de esclarecimento. Contudo o número de pedidos, sendo significativo, representa cerca de um por cento dos 55 mil clientes.

A AR está a fazer um investimento superior a 80 milhões de euros no sistema de abastecimento de águas e nas redes de saneamento que se irá traduzir numa melhoria da qualidade de vida das populações que servimos.