

CONTRATO DE FORNECIMENTO DE ÁGUA E DRENAGEM DE ÁGUAS RESIDUAIS

- CLÁUSULAS GERAIS -

1. DEFINIÇÕES

Os termos iniciados por maiúscula no presente anexo terão o significado que lhes é dado na Legislação Aplicável, salvo se do contexto resultar sentido diferente.

2. OBJETO DO CONTRATO

- A Aquanena presta aos Clientes os serviços de fornecimento de água e de drenagem de Águas Residuais, através de contadores, devidamente selados e por si instalados.
- Os contadores são colocados em local definido pela AQUANENA, com proteção adequada à sua eficiente conservação e normal funcionamento, não podendo ser mudados de local pelo Cliente, em quaisquer circunstâncias.
- Na faturação emitida pela AQUANENA, aos valores correspondentes aos serviços de fornecimento de água e de drenagem de águas residuais, serão acrescidos os Resíduos Urbanos, cujas receitas são da exclusiva responsabilidade da Câmara Municipal de Alcanena. Para mais informações sobre estes serviços ou preços, poderá consultar a Câmara Municipal de Alcanena ou aceder ao site www.cm-alcanena.pt. No âmbito do contrato estabelecido serão ainda debitadas as Taxas de Recursos Hídricos (TRH) de água e de saneamento e Taxa de Gestão de Resíduos, cujas receitas se destinam à APA – AGÊNCIA PORTUGUESA DO AMBIENTE, a Taxa de Controlo de Qualidade de Água, cujas receitas se destinam à ERSAR – ENTIDADE REGULADORA DE ÁGUAS E RESÍDUOS.

3. DURAÇÃO DO CONTRATO

O contrato produz efeitos a partir da data do início do fornecimento, terminando com a denúncia ou livre resolução a efetuar nos termos legais.

4. PRINCIPAIS DEVERES DOS CLIENTES

Sem prejuízo de outros referidos na Legislação Aplicável, os Clientes estarão sujeitos às seguintes obrigações:

- Usar a água fornecida sob a forma e para os usos estabelecidos no Contrato de Fornecimento;
- Drenar as Águas Residuais para o respetivo Sistema, sempre que o local se encontre servido;
- Efetuar, dentro do prazo estabelecido para o efeito, o pagamento das faturas de venda de água, de drenagem de águas residuais e de outros serviços prestados e/ou cobrados pela Aquanena;
- Pagar as importâncias devidas resultantes de dano, fraude ou avaria que lhe sejam imputáveis;
- Abster-se de proceder ou permitir derivações na sua canalização para abastecimento de outros locais, para além dos que constam do projeto do Sistema Predial a que está vinculado por Contrato;
- Permitir a entrada do pessoal ao serviço da Aquanena que exiba a sua identificação, para efetuar leituras, efetuar a manutenção/reparação e/ou substituição de contadores, fiscalizar as canalizações e efetuar aberturas e/ou fechos de água;
- Não violar os selos de segurança colocados pelo pessoal ao serviço da Aquanena ou organismos competentes, designadamente nos contadores ou quaisquer outros dispositivos;
- Solicitar autorização à Aquanena para as modificações aos Sistemas Prediais que alterem as ligações e/ou ramais de ligação à rede pública e/ou impliquem novos pontos de consumo que alterem o volume consumido ou rejeitado;
- Não fazer uso indevido ou danificar qualquer infraestrutura ou equipamento dos Sistemas;
- Não proceder a qualquer consumo ilícito de água e/ou à execução de quaisquer ligações aos Sistemas sem autorização da AQUANENA;
- Não alterar os Ramais de Ligação;
- Avisar a Aquanena de eventuais anomalias nos contadores e/ou Ramais de Ligação;
- Reparar as anomalias na rede predial, incluindo as que possam pôr em causa a qualidade da água consumida.

5. CONTINUIDADE E SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS

5.1. O fornecimento de água é permanente e contínuo, ressalvados os seguintes casos de suspensão do fornecimento:

- Avarias ou obras no Sistema;
 - Deterioração na qualidade da água distribuída ou previsão da sua deterioração iminente;
 - Anomalias ou irregularidades no Sistema Predial detetadas pela AQUANENA no âmbito de inspeções ao mesmo;
 - Ausência de condições de salubridade no Sistema Predial;
 - Casos fortuitos ou de força maior, tais como atos de guerra, subversão, greves gerais ou sectoriais, reduções imprevistas de caudal de captações, contaminação temporariamente incontrolável de captações de água, epidemias, ciclones, tremores de terra, inundações, fogo e raios;
 - Trabalhos de reparação ou substituição de Ramais de Ligação;
 - Trabalhos de reparação ou de substituição do Sistema ou dos Sistemas Prediais, sempre que exijam essa suspensão;
 - Modificação programada das condições de exploração do Sistema ou alteração justificada das pressões de serviço;
 - Por falta de pagamento das faturas;
 - Por falta de pagamento das faturas do respetivo Contador Totalizador, quando aplicável;
 - Impossibilidade de acesso ao Contador para leitura, inspeção, reparação e/ou substituição;
 - Quando o Contador for encontrado viciado ou for empregue qualquer meio fraudulento para consumir água sem medição adequada;
 - Sempre que o Sistema Predial tenha sido modificado sem prévia aprovação, nos casos em que seja necessária esta aprovação;
 - Quando o Contrato não esteja em nome do utilizador efetivo e este, após ter sido avisado, não tenha regularizado a situação no prazo de 15 (quinze) dias;
 - Por falta de ligação do prédio ao Sistema de Águas Residuais;
 - Por ligação indevida ao Sistema;
 - Sempre que se detete ligação indevida entre o Sistema Predial abastecido pela rede pública e outra fonte de abastecimento, mesmo que não esteja a ser posta em causa a salubridade do Sistema.
- 5.2. Quando a interrupção do fornecimento for determinada pela execução de obras programadas a Aquanena avisará os Clientes com 48 (quarenta e oito) horas de antecedência.

6. LANÇAMENTOS INTERDITOS

Sem prejuízo do disposto em legislação e regulamentação aplicáveis, é interdito o lançamento nos Sistemas, diretamente ou por intermédio de canalizações prediais, de:

- Matérias explosivas ou inflamáveis;
- Matérias radioativas em concentrações consideradas inaceitáveis pelas entidades competentes;
- Efluentes de laboratórios ou de instalações hospitalares que, pela sua natureza química ou microbiológica, constituam um risco para a saúde pública ou para a conservação das tubagens;
- Substâncias sólidas ou viscosas em quantidades ou de dimensões tais que possam causar obstruções ou quaisquer outras interferências com o funcionamento dos Sistemas;
- Lamas extraídas de fossas sépticas e gorduras ou óleos de câmaras retentoras ou dispositivos similares, que resultem das operações de manutenção;

f) Quaisquer outras substâncias, nomeadamente sobejas de comida e outros resíduos, triturados ou não, que possam obstruir ou danificar os Sistemas ou inviabilizar o processo de tratamento;

- Qualquer lançamento de Águas Residuais no Sistema de Águas Pluviais;
- Qualquer lançamento de Águas Pluviais no Sistema de Águas Residuais;
- Água de piscinas no Sistema de Águas Residuais.

7. LEITURA DE CONTADORES

- As leituras dos contadores serão efetuadas em regra, de dois em dois meses, por funcionários da Aquanena ou outros, devidamente credenciados.
- Nos meses em que não haja leitura ou naqueles em que não seja possível a sua realização por falta de acesso ao Contador, o Cliente pode comunicar à Aquanena o valor registado, através dos meios disponíveis para o efeito, seja através da internet, serviços postais ou por telefone, no período indicado na fatura anterior.
- O disposto nos números anteriores não dispensa a obrigatoriedade de, pelo menos, uma leitura efetuada por pessoal ao serviço da Aquanena com uma frequência mínima de 2 (duas) vezes por ano e com um distanciamento máximo entre 2 (duas) leituras consecutivas de 8 (oito) meses.
- A realização da leitura em cumprimento do disposto no número anterior e sempre que se verifique falta de acesso ao contador, será previamente marcada com o Cliente pela Aquanena, com a antecedência de 10 (dez) Dias.
- Sempre que por indisponibilidade do Cliente, se revele por 2 (duas) vezes impossível o acesso ao contador, a Aquanena avisará o Cliente, por carta registada ou meio equivalente, da data e intervalo de horário de terceira deslocação a fazer para o efeito, assim como da cominação da suspensão do fornecimento no caso de não ser possível a realização da leitura.

8. AVALIAÇÃO DE CONSUMO

Em caso de paragem ou avaria do Contador ou nos períodos em que não houver leitura, o consumo será avaliado do seguinte modo:

- Em função do consumo médio apurado entre as duas últimas leituras reais efetuadas, pela Entidade Gestora;
- Em função do consumo médio de utilizadores com características similares no âmbito do territorial municipal no ano anterior, na ausência de qualquer leitura subsequente à instalação do contador.

9. TARIFAS

9.1. As tarifas a cobrar pela Aquanena constam do Tarifário em vigor, devendo as alterações ao mesmo ser publicitadas aos Clientes.

10. FATURAS

A periodicidade das faturas é mensal, podendo ser acordada a periodicidade bimestral desde que o Cliente considere essa opção mais favorável e conveniente.

11. PAGAMENTOS

- Os pagamentos das faturas deverão ser efetuados no prazo, na forma e nos locais estabelecidos na fatura correspondente, documento que constitui o 1º aviso para pagamento.
- Decorrido o prazo de vencimento definido na fatura, sem ter sido efetuado o pagamento, a Aquanena notificará o Cliente para, no prazo mínimo de 10 (dez) dias úteis, proceder ao pagamento devido, acrescidos de juros de mora à taxa legal em vigor. Os encargos com a notificação serão debitados ao Cliente.
- Em caso de não pagamento das faturas e dos respetivos juros de mora para além do prazo referido no número anterior, a AQUANENA terá o direito de suspender imediatamente o serviço.
- A reposição dos serviços interrompidos só será realizada mediante o pagamento dos valores em dívida e dos serviços correspondentes à suspensão e reinício de ligação do serviço, cujos preços constam do Tarifário em vigor, sem prejuízo da prestação de caução aplicável nos termos legais e dos juros devidos pela mora no pagamento.
- Assiste ainda à AQUANENA o direito de remeter a dívida para cobrança judicial, caso em que se acrescem os valores de encargos administrativos de cobrança e taxas de justiça.

12. CAUÇÃO

- Para garantia do pagamento das faturas, a Aquanena poderá exigir a prestação de caução aos Clientes de uso profissional.
- Nos termos legais, nas situações de restabelecimento de fornecimento decorrente da interrupção do serviço por falta de pagamento a AQUANENA poderá exigir a prestação de caução.
- Para os casos definidos no ponto anterior e regularizada a dívida, em alternativa à prestação de caução, os Clientes domésticos poderão optar pelo débito direto como forma de pagamento.
- Acionada a caução, a Aquanena pode exigir a sua reconstituição ou o seu reforço em prazo não inferior a 10 (dez) dias úteis.
- Pelo disposto no Despacho n.º 4186/2000, de 22 de fevereiro, o valor de caução corresponderá a 4 (quatro) vezes o consumo médio mensal registado nos últimos 12 (doze) meses.
- Findo o Contrato, o valor da caução prestado, deduzido de eventuais montantes em dívida, será restituído ao Cliente ou entidade por si mandatada, desde que o interessado se identifique e se comprove a existência do depósito.

13. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

- Os dados pessoais do Cliente recolhidos no âmbito do presente contrato serão tratados para a execução do serviço, nomeadamente, a medição, faturação, cobrança, comunicações com o Cliente e outros atos com fundamento no cumprimento deste contrato e ainda para efeitos do cumprimento de obrigações legais de natureza fiscal e contabilística.
- A AQUANENA trata, também, dados pessoais do Cliente com fundamento no seu interesse legítimo, para as seguintes finalidades:
 - para efeitos de cobrança de dívidas associadas ao presente contrato;
 - para a realização de auditorias de qualidade e melhoria de serviço, bem como análise de satisfação do Cliente;
 - para comunicação de campanhas e ações de divulgação de serviços ao Cliente. Caso não pretenda receber estas comunicações o Cliente poderá recusá-las de imediato ou por ocasião de cada comunicação.
- Durante a vigência do contrato, os dados pessoais do Cliente recolhidos poderão ainda ser tratados para as seguintes finalidades, desde que o Cliente dê o seu consentimento específico e expresso para cada uma dessas finalidades:
 - Comunicação de conteúdos, produtos e serviços e respetivas campanhas não relacionadas com o objeto do contrato, a realizar pela Aquanena.
 - Divulgação de informações institucionais da responsabilidade do Município de Alcanena.
 - O Cliente dispõe do direito de se opor ao tratamento ou retirar o seu consentimento, em qualquer momento, para uma ou mais das finalidades acima referidas. Para o efeito, poderá utilizar os meios indicados neste contrato.
 - Os dados pessoais tratados no âmbito do presente contrato são os dados fornecidos pelo Cliente e os dados de consumo recolhidos pela AQUANENA através da leitura dos equipamentos de medição instalados.
 - A AQUANENA é a entidade responsável pelo tratamento dos referidos dados. O Cliente pode contactar a Aquanena para qualquer questão relacionada com proteção

de dados pessoais, bem como para o exercício dos seus direitos referentes aos seus dados pessoais, através de www.aquanena.pt.

g) A Aquanena poderá subcontratar a prestação de serviços junto de outras empresas com vista ao cumprimento das finalidades acima identificadas, empresas essas que atuarão mediante as suas instruções, sob rigorosos critérios de confidencialidade e em cumprimento das regras em matéria de proteção de dados.

h) Os dados pessoais do Cliente serão conservados durante o prazo de vigência do contrato acrescido dos prazos de prescrição e caducidade dos direitos associados, sem prejuízo de os poder manter para além desses períodos para o cumprimento de obrigações legais e para fins estatísticos, devendo, para este último efeito, anonimizá-los.

i) O Cliente, na qualidade de titular dos dados pessoais, tem o direito de solicitar à Aquanena e nos termos previstos na lei aplicável:

- as finalidades de tratamento a que os seus dados se destinam;
- o prazo de conservação dos mesmos;
- o acesso aos dados pessoais que lhe digam respeito;
- a retificação dos dados pessoais que forem imprecisos ou incompletos;
- o apagamento dos dados pessoais;
- a limitação total ou parcial do tratamento dos dados pessoais;
- o não tratamento;
- a retirada dos consentimentos previamente fornecidos;
- não ser alvo de decisões automatizadas;
- o portabilidade dos dados pessoais num formato estruturado, de uso corrente e de leitura automática.

j) Sempre que o Cliente considere que a Aquanena violou os direitos de que dispõe nos termos das leis de proteção de dados pessoais poderá apresentar reclamação perante a autoridade de controlo competente, a Comissão Nacional de Proteção de Dados, com sede na Rua de São Bento n.º 148, 3º, 1200-821 Lisboa, telefone 213928400, fax 213976832 e e-mail geral@cnpd.pt.

k) O Cliente pode ainda contactar o encarregado de proteção de dados ("Data Protection Officer") da Aquanena sobre todas as questões relacionadas com o tratamento dos seus dados pessoais e com o exercício dos seus direitos, remetendo o seu pedido escrito para o endereço de correio eletrónico geral@aquanena.pt.

14. DIREITO DE LIVRE RESOLUÇÃO

- Podem haver livre resolução do Contrato por parte do Cliente, no prazo de 14 (quatorze) dias a contar da data da celebração do Contrato, sem outros custos para além dos inerentes aos consumos realizados e dos serviços usufruídos.
- O Cliente pode exercer o seu direito de livre resolução do Contrato através do envio de uma declaração inequívoca, remetida por qualquer meio suscetível de prova, designadamente, carta, fax ou mensagem de correio eletrónico.

15. DENÚNCIA DO CONTRATO

- Os Clientes podem denunciar, a todo o tempo, os Contratos que tenham subscrito, desde que o comuniquem, por escrito, à Aquanena, indicando a sua nova morada para regularização final das obrigações contratuais.
- Num prazo de 15 (quinze) dias, o Cliente deve facultar acesso a leitura final, fecho de água ou, quando aplicável, retirada do Contador instalado, produzindo a denúncia efeitos a partir dessa data.
- Não sendo possível a realização da leitura e/ou acesso ao Contador no prazo referido no número anterior, por motivo imputável ao Cliente, este continua responsável pelos encargos entretanto decorrentes.

16. INFORMAÇÕES E RECLAMAÇÕES

- Na data de celebração do contrato, o signatário confirma que tomou conhecimento dos Regulamentos do Serviço de Abastecimento de Água e do Serviço de Saneamento de Águas Residuais Urbanas de Alcanena e do tarifário da AQUANENA aplicado ao contrato estabelecido, assim como das presentes Cláusulas Contratuais.
- O Cliente pode solicitar à Aquanena as informações, esclarecimentos e instruções necessárias, bem como formular reclamações que julgue pertinentes, as quais deverão ser respondidas no prazo máximo de 22 (vinte e dois) dias úteis.

17. RESOLUÇÃO DE CONFLITOS Sem prejuízo do recurso aos tribunais judiciais, nos termos da lei, se não for obtida junto da Aquanena uma resposta atempada ou fundamentada ou a mesma não resolver satisfatoriamente a reclamação apresentada, o Cliente pode solicitar a intervenção de entidades com competência para resolução extrajudicial de conflitos, designadamente, ERSAR, Julgados de Paz e Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

18. INTERPRETAÇÃO, APLICAÇÃO E INTEGRAÇÃO DE CLÁUSULAS

Em caso de necessidade de interpretação, aplicação ou integração de cláusulas no presente Contrato, observar-se-ão as disposições legais contidas na legislação aplicável, mormente, as do Decreto-Lei nº 194/2009, de 20 de agosto; da Lei nº 23/96, de 26 de julho, com as suas alterações; do Decreto-Lei nº 24/2014, de 14 de fevereiro e dos Regulamentos do Serviço de Abastecimento de Água e do Serviço de Saneamento de Águas Residuais Urbanas do Concelho de Alcanena, e demais legislação aplicável.

Alcanena, 17 de outubro de 2019



Tomei conhecimento _____