

## dos serviços de água e saneamento

### Condições gerais

#### 1.º Objeto do Contrato

Este contrato tem por objeto o fornecimento de água potável para consumo e/ou a recolha, drenagem e tratamento de águas residuais, através de redes fixas ou meios móveis, na área do Concelho de Valongo, de acordo com o designado na tarifa do rosto do presente contrato e produz os seus efeitos a partir da data de início da prestação do serviço, o qual deve ocorrer no prazo de 5 dias úteis contados da celebração do contrato.

#### 2.º Duração do contrato

Este contrato é celebrado por tempo indeterminado, sem prejuízo do disposto no artº 13º do presente contrato.

#### 3.º Obrigações da Águas de Valongo

- 1- Compete à Águas de Valongo, adiante designada por AV:
  - a) Fornecer ao utilizador a água necessária ao abastecimento da instalação objeto deste contrato e/ou recolher e tratar as águas residuais produzidas;
  - b) Garantir a continuidade do serviço, de acordo com o estabelecido no art. 7º do presente contrato;
  - c) Fornecer água com a qualidade imposta pela legislação em vigor;
  - d) Garantir a manutenção dos sistemas públicos em bom estado de funcionamento e de conservação;
  - e) Divulgar, nos meios e com a periodicidade definida na legislação em vigor, os resultados do controlo analítico da qualidade da água;
  - f) Disponibilizar, para além do livro de reclamações imposto pela legislação em vigor, outros meios que permitam ao utilizador apresentar as suas reclamações e/ou sugestões.
  - g) Disponibilizar o Regulamento de serviço, para consulta, nos espaços de atendimento e no seu sítio da internet.

#### 4º Obrigações dos Utilizadores

- 1- Compete aos utilizadores:
  - a) O pagamento dos serviços prestados nos termos e com observância das exigências legais e regulamentares em vigor;
  - b) Manter as redes prediais em bom estado de conservação e funcionamento;

- c) Permitir e facilitar, aos representantes da AV, o acesso ao contador para realização de inspeções e/ou leituras;
- d) Informar a AV caso verifique que o contador impede o fornecimento de água, regista deficientemente, tem os selos danificados ou apresenta qualquer outro defeito;
- e) Não fazer uso indevido, prejudicar ou danificar qualquer componente do sistema público;
- f) Não alterar o ramal de ligação;
- g) Não lançar no sistema público de águas residuais, diretamente ou através do sistema predial, quaisquer matérias, substâncias ou efluentes que danifiquem ou obstruam as redes públicas e que prejudiquem e destruam os processos de tratamento;
- h) Garantir a inexistência de interligação da rede predial de abastecimento de água a outras fontes de abastecimento (por exemplo água de poços ou furos);
- i) Garantir a inexistência de interligação entre as redes prediais de águas residuais e de águas pluviais.
- j) Compete à Administração do condomínio o pagamento do volume de água registado nos contadores totalizadores, quando este é superior ao somatório dos volumes medidos nos contadores que lhe estão indexados, sendo esse diferencial faturado de acordo com o tarifário em vigor.

#### 5.º Tarifas

- 1- As tarifas a cobrar pela AV correspondem aos serviços indicados no tarifário em vigor que é entregue ao utilizador no momento da celebração deste contrato e pode ser consultado no sítio da internet, bem como nos balcões de atendimento.
- 2- Sempre que o tarifário seja atualizado/alterado a AV deve informar os utilizadores.
- 3- Sempre que o utilizador, comprovadamente produza águas residuais a partir de origens de água próprias, apesar de ter contratualizado o fornecimento de água e recolha de águas residuais, a faturação da tarifa variável de saneamento será efetuada em função do consumo médio dos utilizadores com características similares, no âmbito do território Municipal, verificado no ano anterior.
- 4- O método descrito no número anterior será, igualmente, aplicado ao utilizador que não tenha contratualizado o serviço de abastecimento de água.

## 6.º Faturação e Pagamento

- 1- A faturação do fornecimento de água e/ou recolha e tratamento de águas residuais é efetuada nos termos do tarifário em vigor.
- 2- As faturas de fornecimento de água e/ou recolha e tratamento de águas residuais têm periodicidade mensal, salvo se outra periodicidade de faturação for acordada com o utilizador.
- 3- Quando o valor apurado com o acerto de faturação resultar num crédito a favor do utilizador, o seu pagamento é efetuado por compensação na fatura em que é efetuado o acerto.
- 4- Se a compensação prevista no número anterior for insuficiente para pagar o crédito a favor do utilizador, este pode receber esse valor autonomamente no prazo de 15 dias, procedendo a entidade gestora à respetiva compensação nos períodos de faturação subsequentes, caso essa opção não seja utilizada.
- 5- O crédito a favor do utilizador a que se refere o número anterior pode ainda ser utilizado pela EG para pagamento, por compensação, de eventuais dívidas já vencidas do utilizador.
- 6- O pagamento das faturas deve ser efetuado até ao limite do prazo indicado nas mesmas.
- 7- Os atrasos de pagamento ficam sujeitos à cobrança de juros de mora, à taxa de juro legal, calculados a partir do primeiro dia seguinte ao do vencimento da correspondente fatura e outros encargos administrativos que possam ocorrer, de acordo com a legislação em vigor.
- 8- Se o valor resultante do cálculo dos juros previstos no número anterior não atingir uma quantia mínima a publicar anualmente pela ERSAR, os atrasos de pagamento podem ficar sujeitos ao pagamento dessa quantia, de modo a cobrir exclusivamente os custos de processamento administrativos originados pelo atraso.
- 9- O pagamento das faturas pode ser efetuado nos balcões da empresa, por transferência bancária, multibanco, Payshop, CTT ou outros meios que a EG venha a disponibilizar.
- 10- A EG disponibiliza aos utilizadores a possibilidade de celebração de acordos de pagamento faseado.
- 11- No caso previsto no número anterior a falta de pagamento de uma prestação no prazo estabelecido implica o vencimento de toda a dívida e faz o utilizador incorrer em mora.

## 7.º Continuidade e Interrupção do Serviço de Fornecimento de água e/ou Recolha de Águas Residuais.

- 1- O fornecimento de água aos utilizadores deve ser assegurado de forma contínua, só podendo ser interrompido no caso de se verificar alguma das seguintes situações:
  - a) Deterioração na qualidade da água distribuída ou previsão da sua ocorrência iminente;
  - b) Ausência de condições de salubridade no sistema predial;
  - c) Trabalhos de reparação ou substituição de ramais de ligação, quando não seja possível recorrer a ligações temporárias;
  - d) Trabalhos de reparação ou substituição do sistema público ou dos sistemas prediais, sempre que exijam essa suspensão;
  - e) Casos fortuitos ou de força maior;
  - f) Detecção de ligações clandestinas ao sistema público;
  - g) Anomalias ou irregularidades no sistema predial detetadas pela AV no âmbito de inspeções ao mesmo;
  - h) Interligação da rede predial de abastecimento de água pública e outras fontes de abastecimento (por ex. águas de poços ou furos);
  - i) Quando não seja possível o acesso ao sistema predial para inspeção ou, tendo sido realizada inspeção e determinada a necessidade de realização de reparações, em auto de vistoria, aquelas não sejam efetuadas dentro do prazo fixado, em ambos os casos desde que haja perigo de contaminação, poluição ou suspeita de fraude que justifiquem a suspensão;
  - j) Impedimento de acesso ao contador para realização de leituras;
  - k) Obstáculo em harmonizar uma data para a leitura dos contadores;
  - l) Quando o contador for encontrado viciado ou for empregue qualquer meio fraudulento para consumir água;
  - m) Mora do utilizador no pagamento dos serviços contratualizados e prestados, sem prejuízo da necessidade de aviso prévio, nos termos previstos na legislação aplicável.
- 2- A recolha de águas residuais urbanas aos utilizadores só pode ser interrompida no caso de se verificar alguma das seguintes situações:
  - a) Trabalhos de reparação ou substituição de ramais de ligação, quando não seja possível recorrer a ligações temporárias;
  - b) Casos fortuitos ou de força maior;
  - c) Detecção de ligações clandestinas ao sistema público, uma vez decorrido prazo razoável definido pela AV para a regularização da situação;

- d) Interligações das redes prediais de águas pluviais e águas residuais;
- e) Verificação de descargas com características de qualidade em violação dos parâmetros legais e regulamentares aplicáveis, uma vez decorrido prazo razoável definido pela AV para a regularização da situação;
- f) Anomalias ou irregularidades no sistema predial detetadas pela AV no âmbito de inspeções ao mesmo;
- g) Mora do utilizador no pagamento da utilização do serviço quando não seja possível a interrupção do serviço de abastecimento de água ou quando embora seja utilizador do serviço de fornecimento de água utilize água proveniente de fontes de abastecimento particular e que, portanto, não permite o corte eficaz do serviço de abastecimento de água, e sem prejuízo da necessidade de aviso prévio, nos termos previstos na legislação aplicável.

3- Para efeitos do disposto nos números anteriores, consideram-se casos fortuitos ou de força maior as ocorrências pelas quais a AV não seja responsável e para as quais não haja contribuído e bem assim qualquer outro facto ou situação imprevisível ou inevitável, cujos efeitos se produzam independentemente da vontade ou circunstâncias pessoais da AV que impeçam a continuidade do serviço, nomeadamente, mas não exclusivamente, as que resultem de alteração da ordem pública, atos de guerra ou subversão, epidemias, ciclones, tremores de terra, fogo, raios, inundação, redução imprevista do caudal, poluição, sabotagem, malfeitoria e intervenção de terceiros devidamente comprovada e quaisquer eventos que afetem o cumprimento das obrigações da AV, desde que se verifique não poderem ser evitados por cuidados normais de vigilância e de prevenção por parte desta, não se considerando as greves como casos de força maior.

4- As interrupções de serviço programadas devem ser comunicadas aos utilizadores com a antecedência mínima de 48 horas.

5- Nas interrupções de serviço não programadas, a AV deve informar os utilizadores que o solicitem da duração estimada da interrupção, sem prejuízo de disponibilizar esta informação de acordo com o definido na legislação aplicável.

6- Salvo prova em contrário, presume-se que qualquer procedimento fraudulento é imputável ao Titular do Contrato da instalação.

7- A averiguação do procedimento fraudulento e o apuramento da responsabilidade civil e criminal que lhe possam estar associadas obedecem às regras constantes da legislação própria aplicável.

8- A suspensão do fornecimento de água e /ou recolha de águas

residuais por mora no pagamento, só pode ter lugar após um pré-aviso de interrupção, por escrito, com a antecedência mínima de vinte dias em relação à data em que irá ocorrer.

9- Do pré-aviso da suspensão deve constar o motivo e os meios colocados ao dispor do utilizador para a evitar.

10- O pré-aviso de suspensão do serviço deve ser enviado por correio registado ou outro meio equivalente, sendo o respetivo custo imputado ao utilizador em mora.

11- A interrupção do abastecimento de água e/ou recolha e tratamento de águas residuais não isenta qualquer dos contraentes da responsabilidade civil e criminal em que haja incorrido.

## 8.º Rede Predial de Incêndio

No que respeita aos contratos celebrados para o abastecimento da rede predial de incêndio, qualquer consumo de água que não seja para combate a incêndios será faturado de acordo com o tarifário em vigor.

## 9.º Contadores de água e/ou águas residuais

1- Os contadores de água são fornecidos e colocados pela AV que fica com a responsabilidade da sua manutenção, ficando o utilizador seu fiel depositário, nomeadamente para efeitos da sua guarda e restituição findo o contrato.

2- Os contadores de água submetem-se ao controlo metrológico obrigatório nos termos e com a periodicidade estabelecida na legislação em vigor, podendo da mesma forma, serem sujeitos a verificações extraordinárias, sempre que o utilizador ou a AV, suspeitem e /ou encontrem defeitos no seu funcionamento, tendo o utilizador direito a receber cópia do respetivo boletim de ensaio.

3- Requerida a verificação extraordinária, se for confirmado que o contador de água funciona dentro dos limites de tolerância, o pagamento dos respetivos encargos são da responsabilidade da parte que a requereu. Se da verificação da avaliação extraordinária resultar que o contador sofre de algum defeito de funcionamento, os encargos serão suportados pela AV.

4- Em caso de verificação obrigatória ou extraordinária do contador de água, a AV deve adotar as medidas necessárias de modo a assegurar a continuidade do fornecimento de água, bem como avisar o utilizador da data e período previsível para a intervenção com uma amplitude horária máxima de 2 horas.

5- No caso de comprovada paragem ou de funcionamento irregular dos contadores de água o consumo é avaliado:

a) Em função do consumo médio apurado entre as duas últimas leituras subsequentes à substituição do contador;

b) Em função do consumo médio de utilizadores com características semelhantes no âmbito do município verificado no ano anterior, na ausência de qualquer leitura subsequente à instalação do contador.

6- Sempre que a AV entenda como, técnica e economicamente justificável, a instalação de contador de águas residuais, a faturação do volume de água residual drenado será efetuada em função da medição registada no mesmo.

7- Findo o contrato, a AV tem o direito de proceder ao levantamento do(s) contador(es) e equipamentos da sua propriedade.

#### **10.º Acesso e leitura dos contadores**

1- A comunicação das leituras pelo utilizador pode ser realizada através dos meios disponibilizados para o efeito, nomeadamente, mediante comunicação escrita, pessoal, telefónica ou no “sítio” da Internet da AV (balcão digital).

2- Para efeitos de faturação, a AV deve proceder à leitura real dos contadores, por agentes devidamente credenciados, com uma frequência mínima de duas vezes por ano e com um distanciamento máximo entre duas leituras consecutivas de oito meses.

3- O utilizador deve facultar o acesso ao contador, com a periodicidade a que se refere o número anterior, quando este se encontrar em local não acessível.

4- Sempre que, por indisponibilidade do utilizador, se revele por 2 vezes impossível o acesso ao contador por parte da AV, esta deve avisar o utilizador por carta registada ou meio equivalente, da data e intervalo horário da 3ª deslocação a fazer para o efeito, assim como da cominação de suspensão do fornecimento, no caso de não ser possível a leitura.

#### **11.º Estimativa de consumo de água**

1- Nos períodos em que não haja leitura do contador, o consumo é estimado:

a) Em função do consumo médio apurado entre as duas últimas reais efetuadas pela entidade gestora;

b) Em função do consumo médio do período homólogo do ano anterior quando o histórico de consumo revele a existência de sazonalidade;

c) Em função do consumo médio de utilizadores com características similares no âmbito do território municipal verificado no ano anterior, na ausência de qualquer leitura subsequente à instalação do contador.

2- Para efeitos do cálculo do consumo médio referido na alínea a) do número anterior, a entidade gestora deve apurar os m3 consumidos entre as duas últimas leituras que efetuou e dividir pelo número de dias decorridos entre as mesmas, multiplicando o consumo diário assim obtido pelos dias que pretende faturar por estimativa.

#### **12.º Qualidade da água distribuída**

1- A AV garante o controlo da qualidade da água distribuída, através da realização de análises de acordo com o definido na legislação em vigor.

2- Os resultados do controlo da qualidade da água realizada, são divulgados trimestralmente no “sítio” da internet da AV, bem como afixados em vários locais do Concelho, nomeadamente Câmara Municipal e locais de atendimento da empresa.

#### **13.º Transmissão da posição contratual**

1- A alteração do utilizador pode ser feita por transmissão da posição contratual ou através da substituição do contrato de fornecimento de água e/ou de recolha e tratamento de águas residuais.

2- O utilizador deverá comunicar à AV, por escrito, a sua vontade na transmissão da sua posição contratual, sob pena de continuar responsável pelos fornecimentos registados até esse momento temporal.

3- A comunicação a que se refere o número anterior deverá ser realizada com a antecedência mínima de 10 dias em relação à data prevista para a transmissão, devendo a AV responder no referido prazo.

4- Se a transmissão da posição contratual envolver a transmissão de dívidas, o anterior utilizador só será exonerado das mesmas se a AV o declarar expressamente.

5- Não pode ser recusada pela AV a celebração de contratos de abastecimento de água e/ou recolha e tratamento de águas residuais com novo utilizador com base na existência de dívidas emergentes de contrato distinto com outro utilizador que tenha anteriormente ocupado o mesmo imóvel, salvo quando seja manifesto que a alteração do titular do contrato visa o não pagamento do débito.

#### 14.º Formas de cessação da Relação Contratual

1- A cessação pode verificar-se:

- a) Por resolução com fundamento na lei, nomeadamente, inadimplemento de uma obrigação por parte do utilizador;
- b) Pela interrupção do fornecimento de água e/ou recolha de águas residuais por facto imputável ao utilizador que se prolongue por um período superior a 60 dias;
- c) Por denúncia com fundamento na desocupação do local de consumo, desde que o comunique por escrito à AV;
- d) Por caducidade, ou seja, decurso de tempo ou morte do utilizador deste contrato, salvo nos casos de transmissão por via sucessória, desde que esses factos sejam comunicados, por escrito, à AV.

2- Em todas estas situações, o utilizador deverá, num prazo de 15 dias, fornecer à AV, o acesso à instalação onde o contador se encontra, bem como facultar a leitura do mesmo, sob pena de o contrato continuar em vigor, mantendo-se o utilizador responsável pelas faturas emitidas até à concretização de tal procedimento.

#### 15º Suspensão e reinício do contrato de fornecimento e/ou de recolha de águas residuais

1- Por motivo de desocupação temporária do imóvel, os utilizadores podem solicitar, por escrito e com uma antecedência mínima de dez dias úteis, a suspensão dos serviços de abastecimento de água e de recolha de águas residuais urbanas.

2- Quando o utilizador disponha simultaneamente do serviço de abastecimento de água e do serviço de saneamento de águas residuais, o contrato de saneamento de águas residuais suspende-se quando seja solicitada a suspensão do serviço de abastecimento de água e é retomado na mesma data que este.

3- A suspensão do fornecimento nos termos do n.º 1 e do número anterior implica o acerto da faturação emitida até à data da suspensão e tem como efeitos, a partir da data em que se torne efetiva, a suspensão do contrato e da faturação das tarifas mensais associadas à normal prestação do serviço.

4- O serviço é retomado no prazo máximo de 5 dias úteis contados da apresentação do pedido pelo utilizador nesse sentido, sendo a tarifa de restabelecimento, prevista no tarifário em vigor, incluída na primeira

fatura subsequente.

#### 16.º Reclamações e Resoluções de Conflitos

1- A AV, nos termos da legislação em vigor, dispõe de livro de reclamações.

Todas as reclamações nele exaradas são comunicadas à Entidade Reguladora, que supervisiona o respetivo tratamento.

2- As reclamações decorrentes deste contrato podem, também, ser apresentadas por escrito, por telefone ou pessoalmente nas instalações da AV e deverão conter a identificação do utilizador, a morada do local do consumo, o número do utilizador, a descrição dos motivos da reclamação e outros elementos que facilitem o seu tratamento.

3- As reclamações podem, também, ser apresentadas através da plataforma digital disponível no sítio da internet da AV.

4- A reclamação fundada na não receção da fatura correspondente ao consumo do mês a que disser respeito, não isenta o utilizador desse pagamento.

5- A todas as reclamações a AV deverá responder no prazo de 15 dias úteis.

6- A reclamação não tem efeito suspensivo, exceto quando sejam alegados erros de medição e tenha sido solicitada a verificação extraordinária do contador e/ou medidor de caudal, quando aplicável.

7- As partes poderão, ainda, recorrer a mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos.

#### 17.º Dados Pessoais

1- Os dados pessoais recolhidos no âmbito do presente contrato, são processados automaticamente, pela AV, e destinam-se apenas à gestão comercial e administrativa do contrato de fornecimento de água e/ou recolha de águas residuais.

2- Os dados recolhidos poderão ser comunicados a terceiros habilitados a tratar os dados para os fins determinantes da respetiva recolha, à solicitação ou por força de contrato para fornecimento de água e/ou recolha de águas residuais com a AV, nomeadamente para a prestação dos serviços de água e para efeitos de atribuição de tarifas sociais, a atribuir pelo município territorialmente competente.

3- Nos termos do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de Abril de 2016, é garantido ao utilizador o acesso aos seus dados, podendo solicitar por escrito junto da AV, para a morada da sede, a sua consulta, retificação ou utilização.

4- Qualquer alteração dos elementos constantes neste contrato relativos à identificação, residência ou sede do utilizador para retificação, oposição ou apagamento ao seu tratamento deverá ser comunicada à AV, através de carta registada, no prazo de 30 dias a contar dessa modificação, ou para o email: protecaodados.valongo@bewater.com.pt

5- A AV garante que todos os dados pessoais recolhidos serão tratados de forma segura, incluindo a proteção contra a sua perda, destruição ou danificação acidental, sendo adotadas as medidas técnicas ou organizativas adequadas para esse efeito.

6- Para garantir a segurança dos dados pessoais recolhidos e a máxima confidencialidade da informação fornecida a cada uma das partes no presente contrato, a AV obriga-se a proceder ao tratamento dos dados pessoais de acordo com as suas políticas e procedimentos internos de segurança e confidencialidade, os quais são atualizados periodicamente consoante as necessidades, bem como de acordo com os termos e condições legalmente previstos.

7- Caso considere que o tratamento de dados pessoais viola a legislação de proteção de dados pessoais vigente em Portugal, tem direito de apresentar reclamação a uma autoridade de controlo, em particular junto da Comissão Nacional de Proteção de Dados.

### 18.º Legislação Aplicável

1- Este contrato submete-se às disposições do Regulamento e do tarifário da AV à data em vigor, da demais legislação aplicável, nomeadamente, da Lei 23/96, de 26 de julho, a Lei 24/96 de 31 de julho, do D.L n.º 446/85 de 25 de outubro, do D.L n.º 194/2009, de 20 de agosto, Regulamento n.º 594/2018, de 4 de setembro e do regulamento geral de proteção de dados.

2- As condições deste contrato devem ser, nos termos gerais do direito, sistematicamente interpretadas à luz das disposições legais e regulamentares referidas no número anterior.

3- Em caso de divergência, considera-se que o sentido interpretativo das condições deste contrato é o que resultar da prevalência das disposições legais e regulamentares anunciadas.

### 19.º Integração

Salvo disposição legal em contrário, considera-se que o contrato passa a integrar automaticamente as condições, direitos e obrigações, bem como todas as modificações decorrentes das normas legais e regulamentares aplicáveis, posteriormente publicadas e oportunamente comunicadas ao utilizador, de harmonia com o artigo 5.º do D.L. 446/85, de 25 de outubro.

### Utilizador

(Assinatura como consta do B.I./C.C.)

Local e Data \_\_\_\_\_, \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_

### Águas de Valongo, S.A.

Avenida 5 de Outubro, 306 | 4440-503 Valongo

N.P.C. PT 505.084.040

Tel. 224 227 390\* | Fax. 224 222 644\* \*Chamada rede fixa nacional

Email: aguas.valongo@bewater.com.pt | www.valongo-bewater.com.pt

